

www.adasa.df.gov.br



Ouvidoria Adasa

Relatório 2º Trimestre - 2023



GDF
É tempo de ação.

Ouvidor

Robinson Ferreira Cardoso

Titular da Assessoria de Ouvidoria

César Augusto Cunha Campos

Equipe de Ouvidoria

Camila Nunes de Albuquerque Dias

Jéssica Rodrigues de Souza

Paula Rodrigues Azevedo

Thaís Barbosa Gonçalves

Vilma Conceição dos Santos

Estagiários

Giovanna Rodrigues de Carvalho

Henrique Lima de Araújo



INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no segundo trimestre de 2023, pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

A Ouvidoria da Adasa atua em duas frentes: recebe manifestações de diferentes canais (presencial, Participa-DF, e-mail e telefone); a outra atua na organização e promoção de audiências e consultas públicas.

As manifestações recebidas são classificadas, registradas e respondidas. Os tipos de manifestação são: elogio, denúncia, informações, solicitação, reclamação e sugestão.

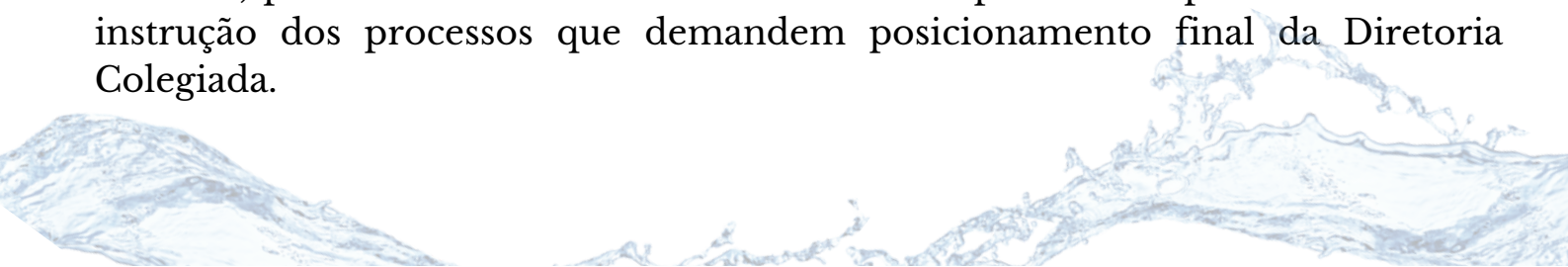
As atividades desenvolvidas por essa Ouvidoria podem ser detalhadas em:

- Recepção da manifestação do usuário por meio dos canais de atendimento (presencial, telefônico e eletrônico), sempre procurando atender o usuário da melhor forma, gerando acolhimento e confiança pelo serviço oferecido;
- Triagem e reclassificação, apenas para fins internos, de manifestação;
- Requisição de informações aos prestadores de serviços;
- Verificação e análise dos normativos aplicáveis às reclamações e denúncias dos cidadãos após retorno da área técnica ou prestador de serviços;
- Consulta às áreas técnicas; e

Realização, divulgação dos eventos de Audiências e Consultas Públicas, bem como da recepção das contribuições referentes a cada evento.

A Ouvidoria atua na participação direta da sociedade civil, permitindo maior controle social. Desempenha um papel de construção e manutenção do conhecimento e confiança da sociedade sobre os serviços regulados e/ou prestados pela instituição. Procurar ouvir, por seu caráter intrínseco, e dentro do ato de comunicação, responder ao cidadão, estreitando e fortalecendo as relações existentes entre usuários e prestadores com a própria Adasa.

A Ouvidoria da Adasa, em especial, atua na tentativa da solução dos conflitos setoriais, por meio da análise do caso concreto apresentado pelo cidadão e na instrução dos processos que demandem posicionamento final da Diretoria Colegiada.



2º TRIMESTRE DE 2023

NÚMEROS

Ouvidoria da Adasa

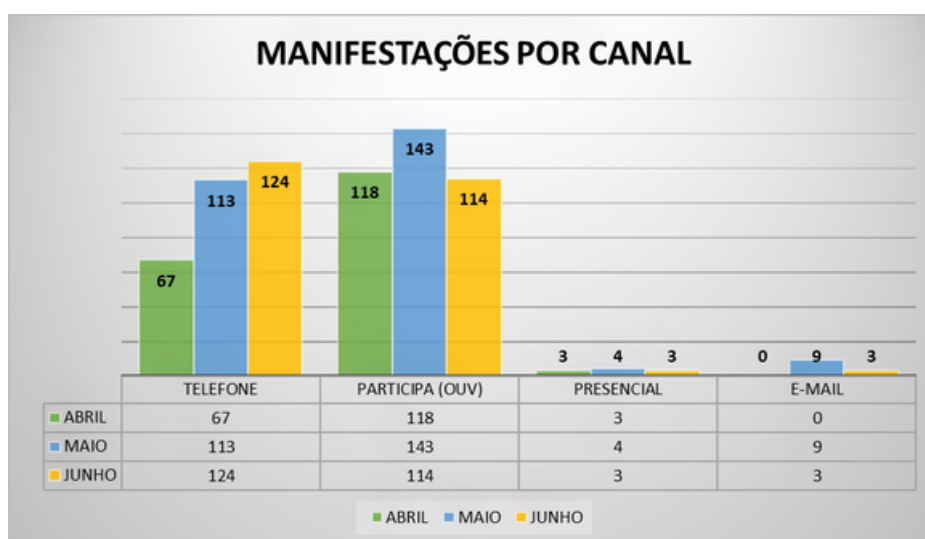


Números e Canais

Foram recepcionadas no 2º trimestre 772 (setecentas e setenta e duas) manifestações por todos nossos canais de atendimento.

Considerando-se os diferentes canais de recepção de demanda: telefônico, Participa-DF, presencialmente e por e-mail, observa-se no Gráfico 1 que o canal mais acessado foi o sistema, mas o houve grande demanda pelo canal telefônico, no segundo trimestre de 2023 com 304 (trezentos e quatro) telefonemas atendidos, seja para informações de pronto atendimento, bem como para registro de manifestação.

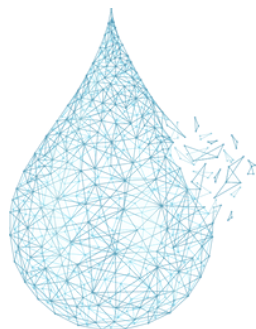
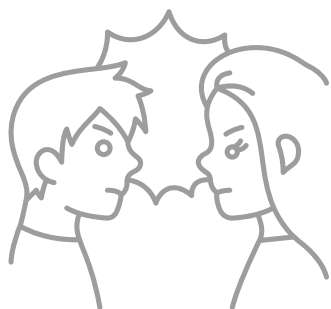
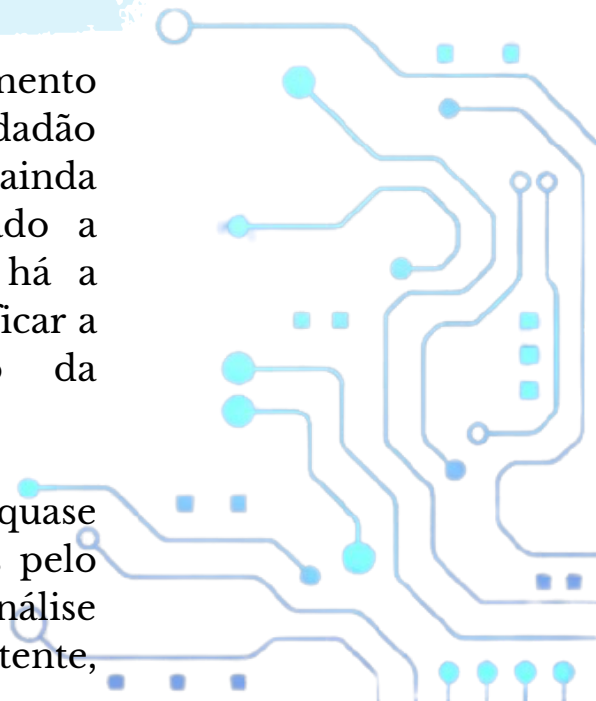
Desta forma, percebe-se que o sistema e o telefone são canais mais acessíveis e prático para o usuário entrar em contato com a Ouvidoria, tendo em vista que normalmente os usuários possuem dificuldade para se deslocar até a sede da Agência.



Primeiras Considerações

Percebe-se que a praticidade do atendimento via sistema, permite que a demanda do cidadão seja analisada pelo órgão competente, ainda que ele erroneamente tenha direcionado a manifestação dele para a Adasa, pois há a permissão da equipe da Ouvidoria identificar a competência e fazer a tramitação da manifestação.

Contudo, é necessário ponderar que quase metade das manifestações recebidas pelo sistema necessitaram, após recepção e análise inicial, ser tramitadas para o órgão competente, o que demanda recursos consideráveis.



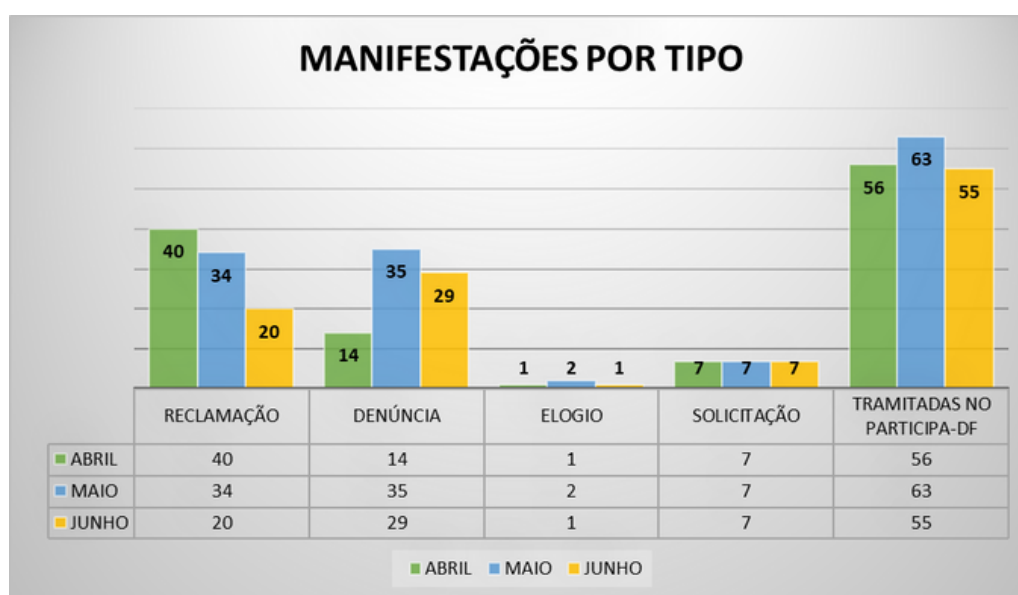
Outro ponto que merece destaque é que a maciça maioria dos assuntos tratados no atendimento telefônico disseram respeito a questões de conflitos setoriais pertinentes aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou sobre denúncias de uso irregular de recursos hídricos.

Para cada atendimento telefônico, a colaboradora gasta entre 10 e 50 minutos para instruir o cidadão ou dar direcionamento para a demanda dele.



Tipos de Manifestação

No segundo trimestre de 2023 foram recepcionadas 371 (trezentos e setenta e um) manifestações pelo Sistema Participa-DF, conforme se extrai do Gráfico 2. Neste gráfico também se encontra a quantidade de manifestações que foram recepcionadas, mas que não eram de nossa competência ou que ainda não poderiam ser tratadas pela Adasa, sendo tramitadas para devida correção de fluxo.



*As manifestações cadastradas no sistema como “reclamação” foram, em sua totalidade, solicitação de dirimção de conflitos setoriais, inaugurando o processo administrativo.

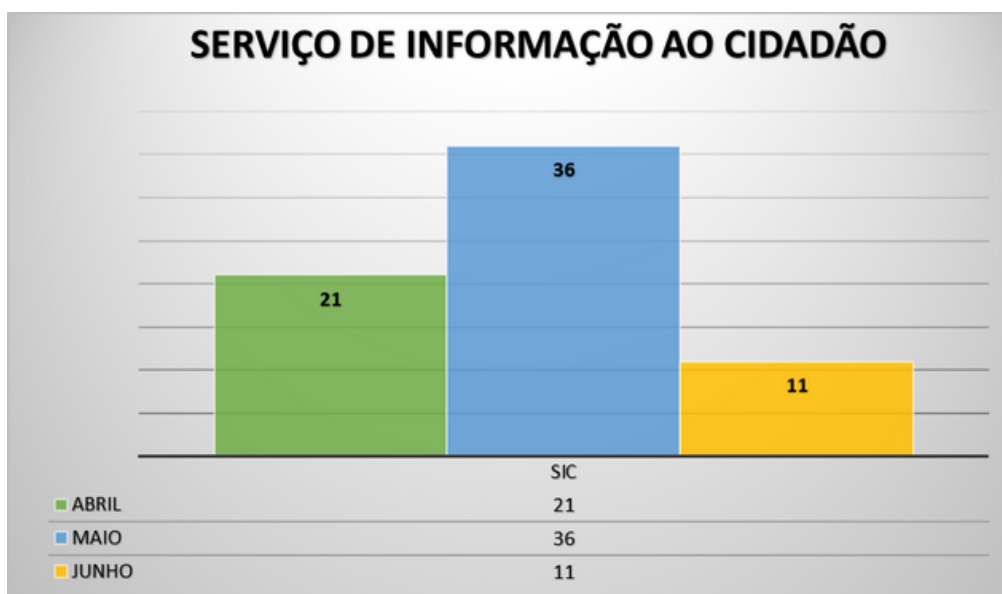
**Com a integração dos sistemas os Pedidos de Informação – LAI passam a ser trabalhadas neste quadro.

***Não estão computadas as informações prestadas em pronto atendimento por telefone.

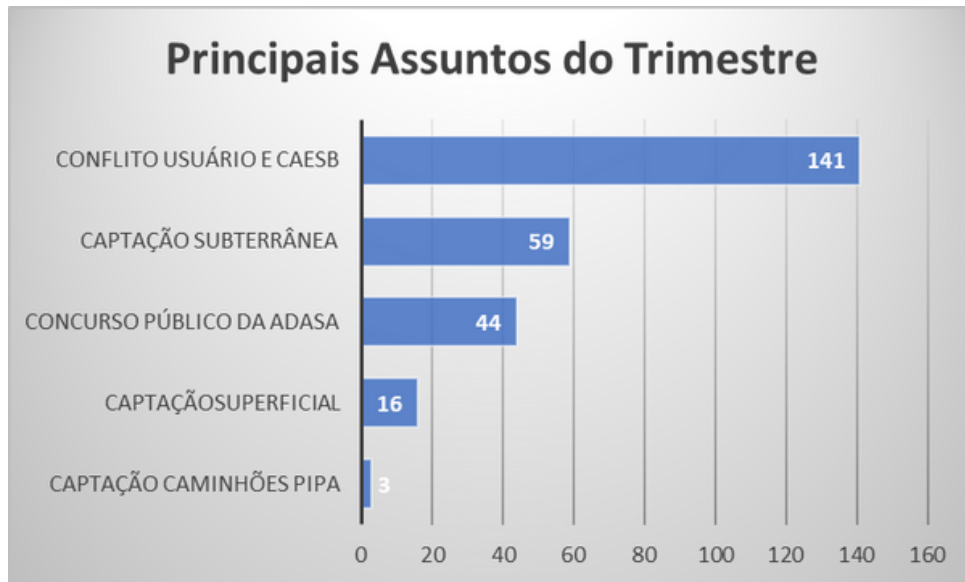
Serviços de Informação

A Ouvidoria da Adasa também recebe os pedidos de Acesso à Informação, regulamentada pela Lei nº 4.990/2012. No segundo trimestre foram recebidas 68 (sessenta e oito) solicitações de acesso à informação que eram de competência da Agência, e três recursos.

Todas as requisições recebidas pelo Participa-DF foram respondidas dentro do prazo legal.



Principais Assuntos



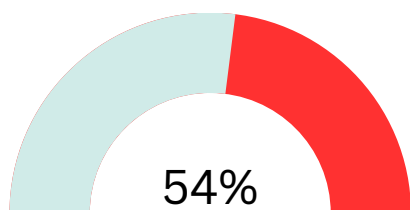
Neste trimestre, tal qual nos dois últimos, houve grande volume de reclamações e pedidos de informações relacionadas ao concurso público para provimento dos cargos do quadro da Adasa que, em virtude de decisão judicial, demorou para ser homologado. Os candidatos pediam tanto a homologação quanto um cronograma de nomeação.

A quantidade de conflitos solucionados pela Adasa permanecem com uma tendência de crescimento, decorrente da atuação da agência em benefício do setor, o que desonera o Poder Judiciário com eventuais ações judiciais.

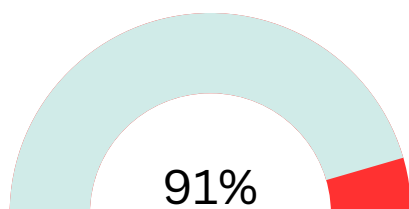
Em relação aos recursos hídricos não há alteração significativa, visto que o período de estigem terá seu ápice no terceiro trimestre, quando as ações de fiscalizações programadas se tornam mais abrangentes.

Neste trimestre todas as manifestações foram respondidas no prazo, com exceção de duas, sendo o prazo médio de resposta de 12 dias, aproximadamente

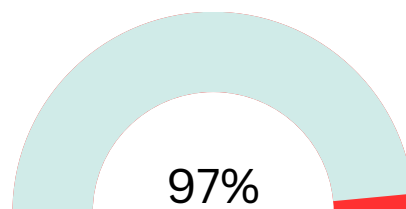
Indicadores



Resolutibilidade



Qualidade da Resposta



Satisfação

RECOMENDAÇÃO

Recomendação

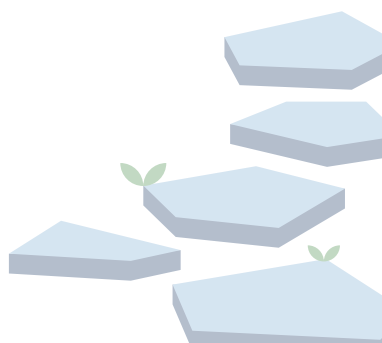
100%





EM

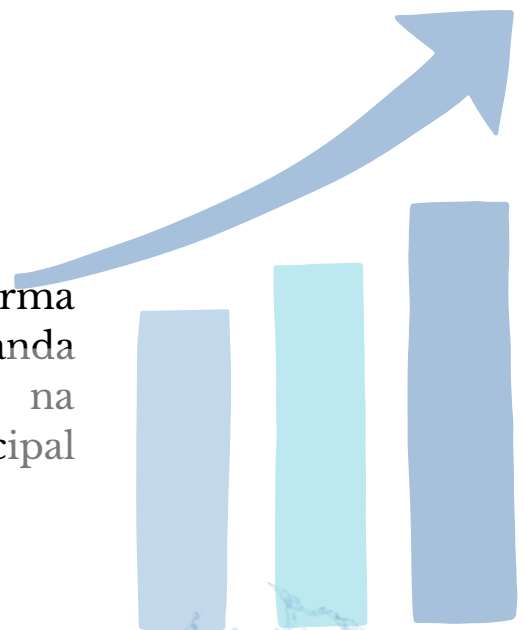
CONCLUSÃO



A Ouvidoria da Adasa, que ainda possui uma estrutura de assessoria, vem ao longo dos anos aperfeiçoando seus macroprocessos com foco especial sobre o atendimento do usuário dos serviços prestados pela Adasa e dos serviços regulados pela Adasa, mas prestados por outras entidades.

O resultado de nosso trabalho pode, em parte, ser demonstrado pelos indicadores de qualidade de atendimento, ainda que o referente a resolubilidade não tenha tido melhor performance.

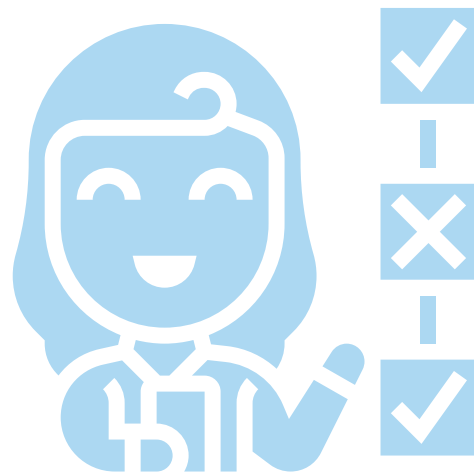
Nossa meta de atender os usuários de forma rápida e satisfatória, no prazo legal, demanda grandes esforços da equipe, em especial na solução de conflitos setoriais, nosso principal processo.





CONCLUSÃO

É importante considerar que a natureza jurídica de um processo para solução de conflito setorial, apesar de se iniciar com uma manifestação na plataforma conjunta das Ouvidorias do Distrito Federal, não é uma reclamação sobre os serviços da Adasa, mas sim um processo administrativo com duas partes distintas que colocam suas ações para serem individualmente analisadas pela Adasa.



A finalidade última do processo é verificar se o prestador de serviços cumpriu com as normas regulatórias da Adasa, competindo exclusivamente a ele provar isto.

