

www.adasa.df.gov.br



Ouvidoria

Relatório 3º Trimestre - 2023



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 terceiro 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, tratadas 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.



3º TRIMESTRE DE 2023

NÚMEROS

Ouvidoria da Adasa



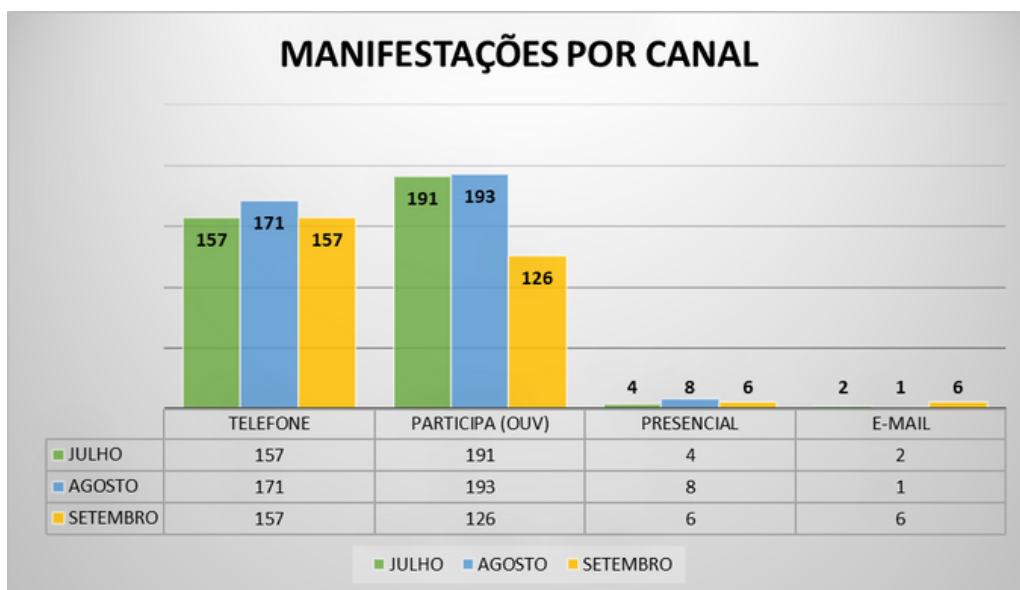
Números e Canais

Foram recepcionadas no 3º trimestre 1026 (Mil e vinte e seis) manifestações por todos nossos canais de atendimento.

Houve um incremento de mais de 141% em relação ao mesmo período do ano anterior (01/07/2022 a 30/09/2022).

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 485 telefonemas atendidos, seja para informações de pronto atendimento, bem como para registro de manifestação.

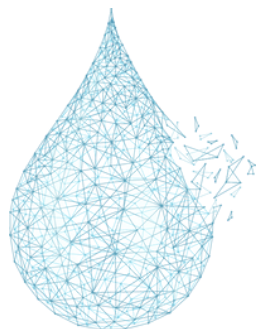
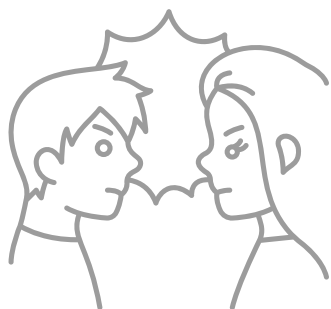
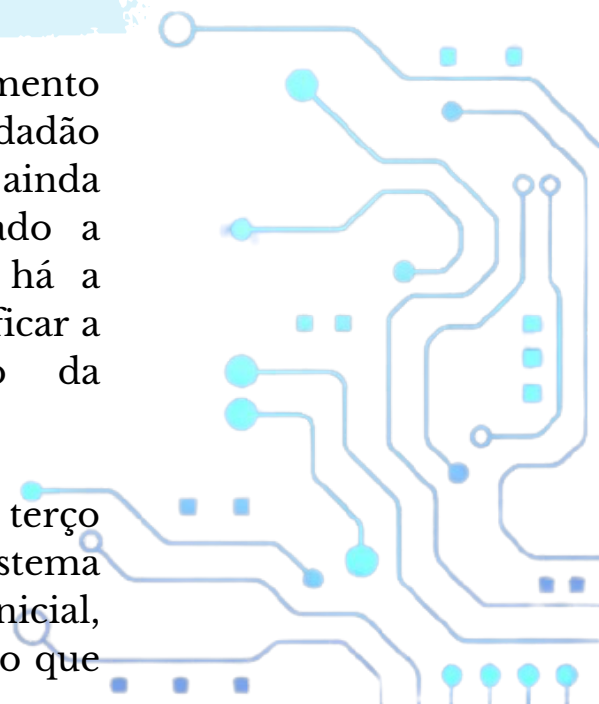
Desta forma, percebe-se que o sistema e o telefone são canais mais acessíveis e prático para o usuário entrar em contato com a Ouvidoria, tendo em vista que normalmente os usuários possuem dificuldade para se deslocar até a sede da Agência.



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 um terço das manifestações recebidas pelo sistema necessitam, após recepção e análise inicial, ser tramitadas para o órgão competente, o que demanda recursos consideráveis.



Outro ponto que merece destaque é que a 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.

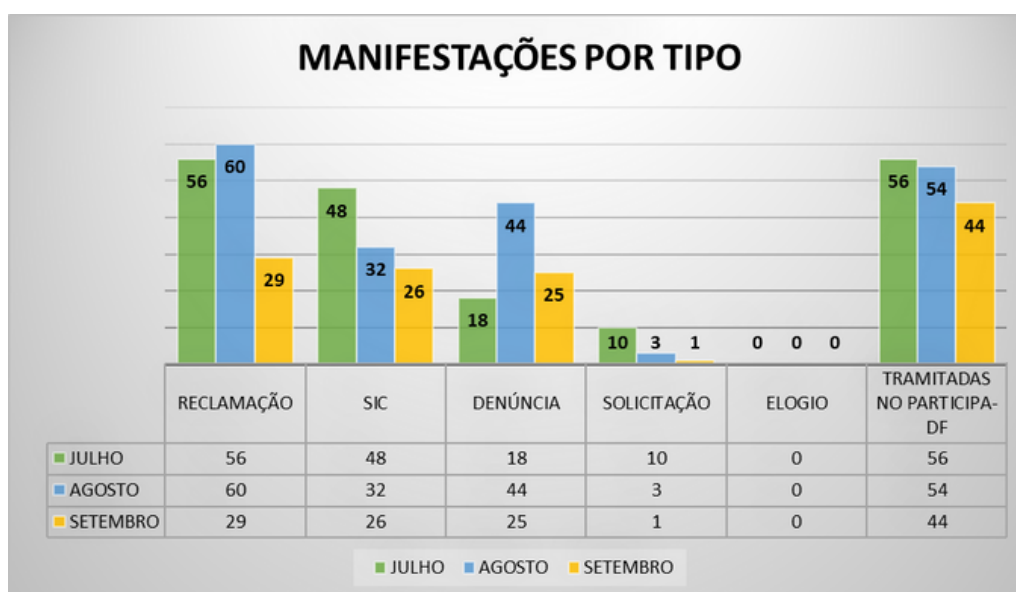


Para cada atendimento telefônico, nossos colaboradores dispõem de 10 a 50 minutos para instruir o cidadão ou dar direcionamento para a demanda dele.



Tipos de Manifestação

No segundo trimestre de 2023 foram recepcionadas 506 (quinhentos e seis) 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.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

2. RECEPÇÃO

Recebida a demanda é necessário observar inicialmente se trata-se de competência da Adasa, bem como se os dados estão completos para análise da Agência.



1. ACOLHIMENTO

O atendimento da Adasa pode ser presencial, ou à distância, via telefone ou sistema. No atendimento presencial e telefônico dedica-se muito tempo para escutar e orientar o o usuário.



3. CADASTRAMENTO

Estando apta é necessário fazermos o cadastramento no sistema interno, criar processo no SEI e fazer a distribuição da demanda.



4. CONTRADITÓRIO

O prestador de serviços é chamado para apresentar informações e documentos e, se quiser, defesa e proposta de acordo.



5. ANÁLISE

Finalizada a instrução, passamos à análise dos dados e documentos, respeitando a condição do usuário, como parte hipossuficiente na relação



6. MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria, aplicando as normas regulatórias, faz a análise do caso concreto e propõe uma solução do conflito para as Partes



7. REVISÃO

Todos os processos do setor passam por revisões com fundamento de evitar erros e manter o controle das informações



8. INFORMAÇÃO

Durante todo o processo o usuário é informado pessoalmente sobre os andamentos e resultados. Finalizado o processo, também é informado sobre possibilidades de recurso.

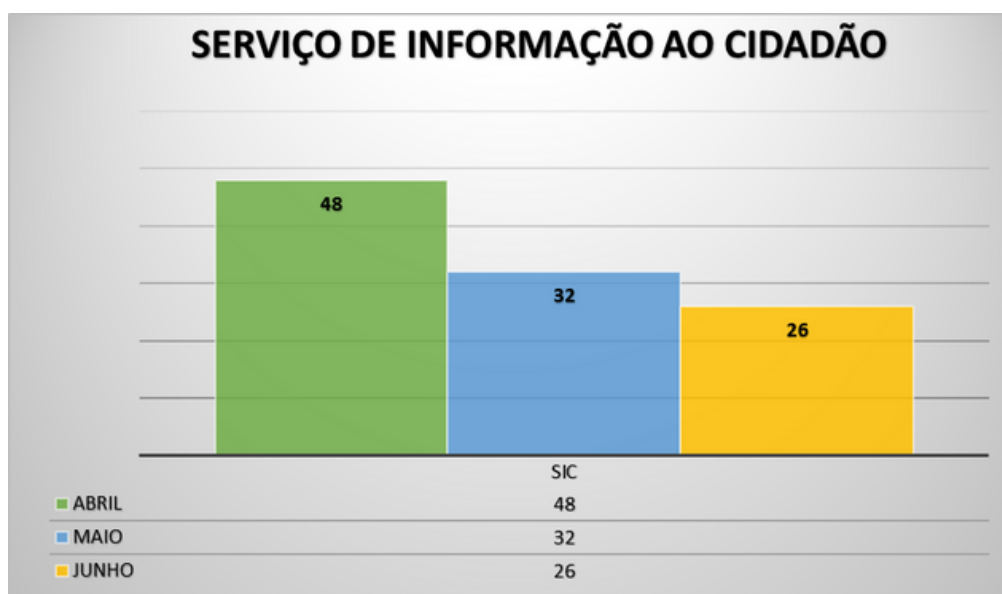


Serviços de Informação

A Ouvidoria da Adasa também recebe os pedidos de Acesso à Informação, regulamentada pela Lei nº 4.990/2012. No segundo trimestre foram recebidas 406 (cento e seis) solicitações de acesso à informação que eram de competência da Agência, e três recursos.

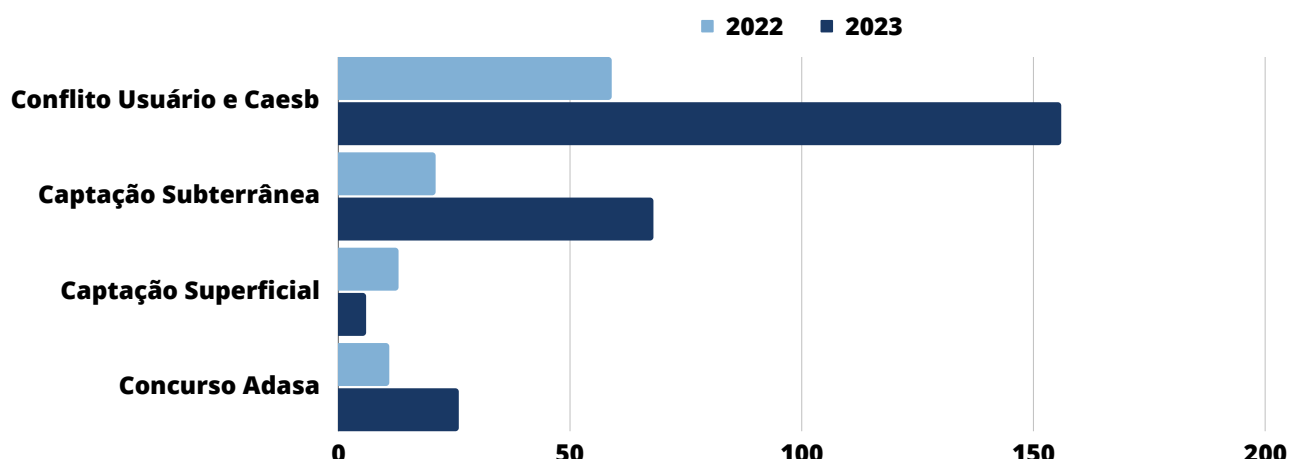
Todas as requisições recebidas pelo Participa-DF foram respondidas dentro do prazo legal.

Foram interpostos 5 recursos de primeira instância que foram concluídos com a resposta ao recurso e 3 recursos de 3ª instância, sendo que em 1 houve a recomendação da CGDF em entregar parcialmente as informações inicialmente negadas.



As Manifestações relativas à Lei de Acesso à Informação são cadastradas pelo usuários, em alguns casos, no módulo da Ouvidoria da plataforma Participa-DF, o que não impede a Ouvidoria da Adasa realizar o tratamento da requisição de forma adequada.

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. Com o início da nomeação os pedidos eram para requisição de cronograma das demais nomeações.

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 também houve uma alteração significativa, visto que estamos no período de estigem, quando as ações de fiscalizações programadas se tornam mais abrangentes.

Neste trimestre todas as manifestações foram respondidas no prazo, com exceção de cinco, sendo o prazo médio de resposta foi de 16 dias, aproximadamente

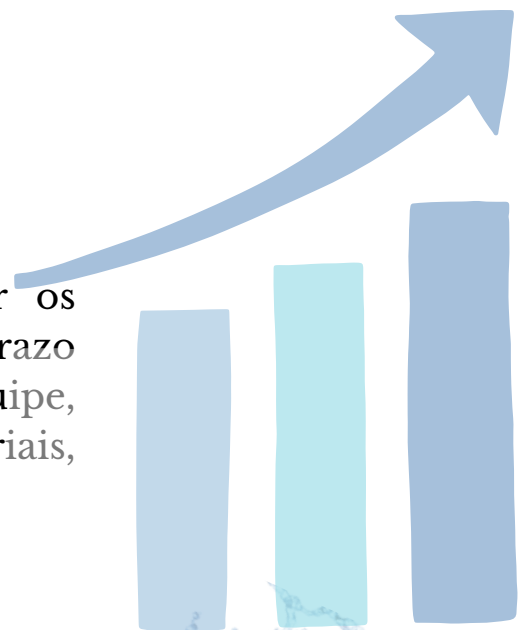


EM CONCLUSÃO

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 ao usuário.

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

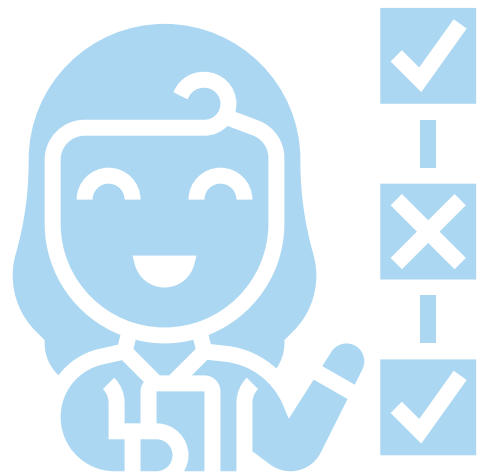
Nossa meta continua sendo a de atender os usuários de forma rápida e satisfatória, no prazo legal, o que demanda grandes esforços da equipe, em especial na solução de conflitos setoriais, nosso principal processo.





CONCLUSÃO

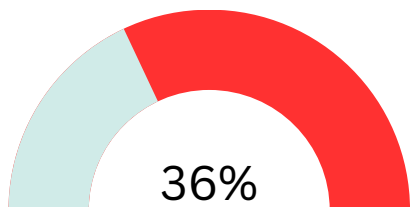
É importante considerar que a natureza jurídica de um processo para solução de conflito setorial, apesar de se iniciar com uma manifestação na plataforma conjunta das Ouvidorias do Distrito Federal, não é uma reclamação sobre os serviços da Adasa, mas sim um processo administrativo com duas partes distintas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



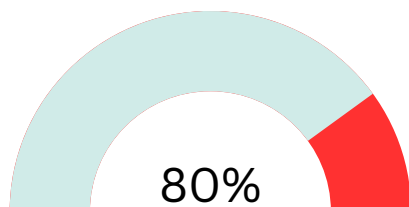
A finalidade última do processo é verificar se o prestador de serviços cumpriu com as normas regulatórias da Adasa, competindo exclusivamente a ele provar isto.



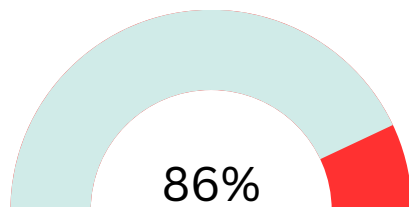
Indicadores



Resolutibilidade



Qualidade da Resposta



Satisfação

RECOMENDAÇÃO

Recomendação

A horizontal bar chart for 'Recomendação' showing a progress of 87%. The bar is a rounded rectangle with a light blue segment representing the completed portion and a red segment representing the remaining portion.

Indicador	Valor
Recomendação	87%