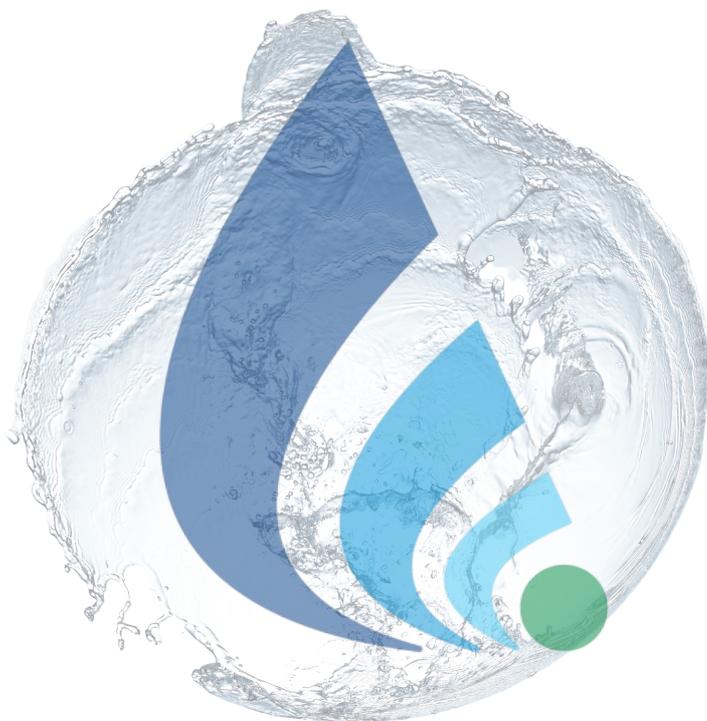


www.adasa.df.gov.br



Ouvidoria

Relatório 4º Trimestre - 2023



Ouvidor

Robinson Ferreira Cardoso

Titular da Ouvidoria

César Augusto Cunha Campos

Equipe de Ouvidoria

Jéssica Rodrigues de Souza

Larissa Sousa Assunção

Lorena Vitória Santos da Silva

Núria Dâmares da Silva Costa

Paula Rodrigues Azevedo

Vilma Conceição dos Santos

Thais Barbosa Gonçalves

Estagiários

Barbara Abreu

Matheus Camargos



INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no quarto 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.



4º TRIMESTRE DE 2023

NÚMEROS

Ouvidoria da Adasa



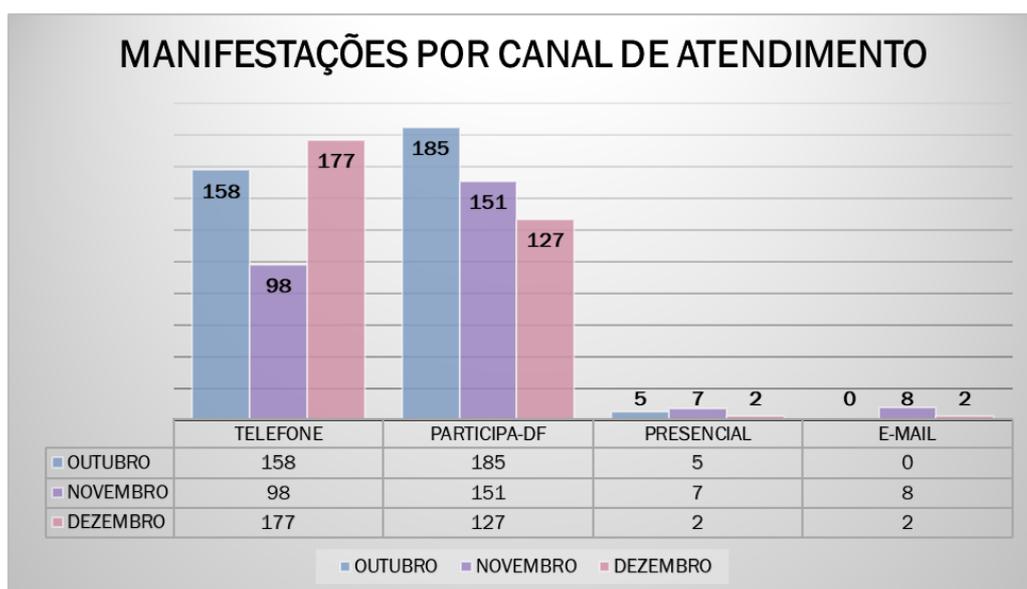
Números e Canais

Foram recepcionadas no 4º trimestre 920 (novecentos e vinte) manifestações por todos nossos canais de atendimento.

Houve um incremento de mais de 123% em relação ao mesmo período do ano anterior (01/10/2022 a 31/12/2022).

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.

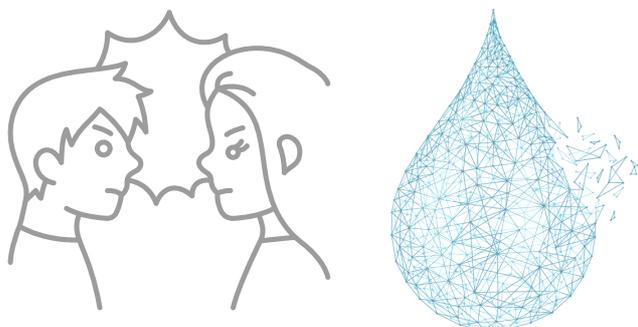
Desta forma, percebe-se que o sistema e o telefone são canais mais acessíveis e prático para o usuário entrar em contato com a Ouvidoria, tendo em vista que normalmente os usuários possuem dificuldade para se deslocar até a sede da Agência.



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.

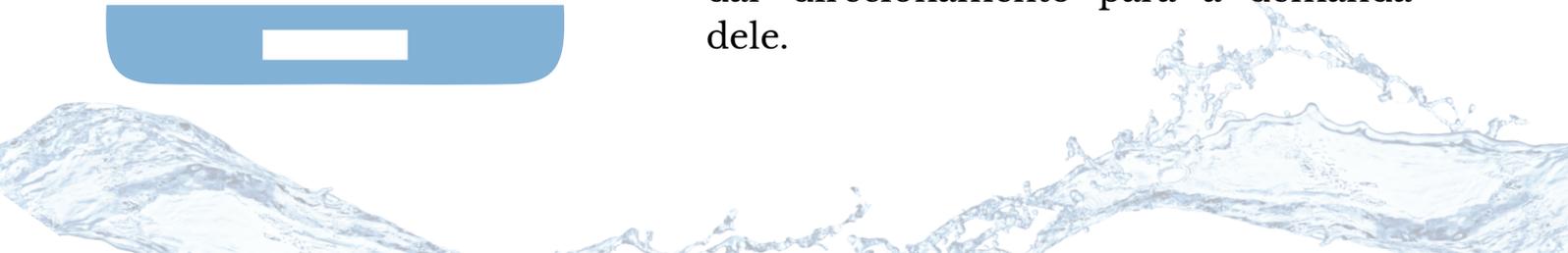
Diferente do que ocorreu nos trimestres anteriores, onde havia um grande número de manifestação enviadas para a Adasa erroneamente, neste trimestre menos de 30% das manifestações recepcionadas eram de competência de outros órgãos.



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.

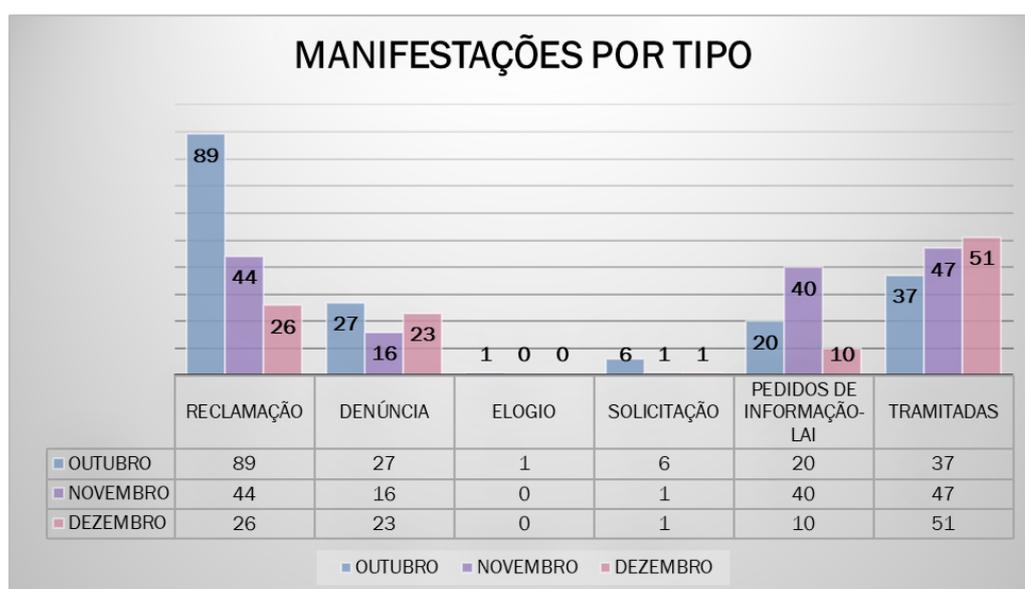


Para cada atendimento telefônico, nossos colaboradores dispõem de 10 a 50 minutos para instruir o cidadão ou dar direcionamento para a demanda dele.



Tipos de Manifestação

No quarto trimestre de 2023 foram recepcionadas 440 (quatrocentos e quarenta) 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 ou presencial.

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 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.

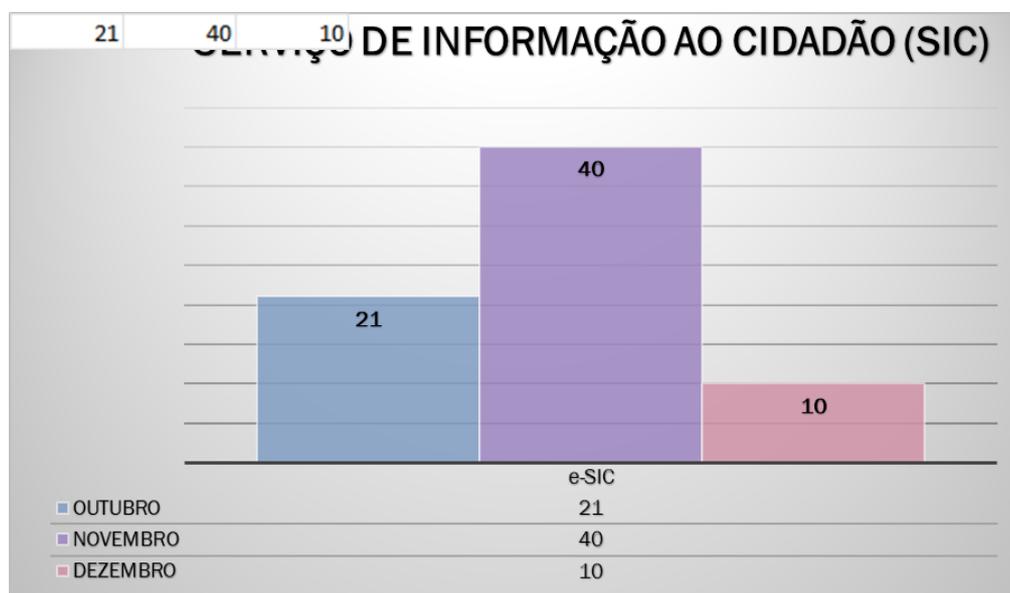


Serviços de Informação

A Ouvidoria da Adasa também recebe os pedidos de Acesso à Informação, regulamentada pela Lei nº 4.990/2012. No quarto trimestre foram recebidas 236 (duzentos e trinta e seis) solicitações de acesso à informação que eram de competência da Agência, e três recursos.

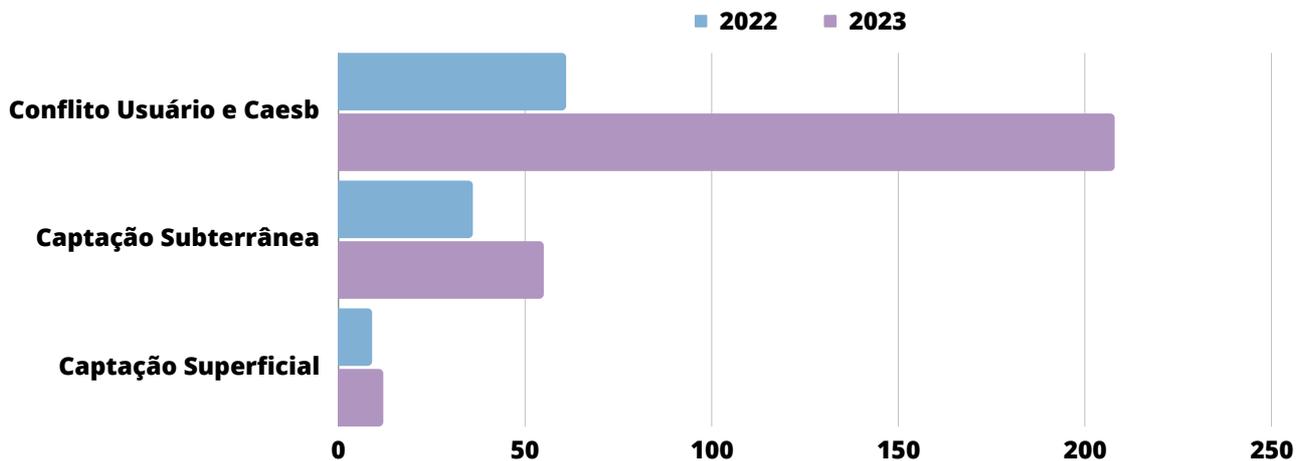
Todas as requisições recebidas pelo Participa-DF foram respondidas dentro do prazo legal.

Foram interpostos 2 recursos de primeira instância que foram concluídos com a resposta ao recurso e 1 recurso de 3ª instância, com a recomendação da CGDF em entregar as informações inicialmente negadas.



As Manifestações relativas à Lei de Acesso à Informação são cadastradas pelo usuário, 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 houve uma mudança dos trimestres anteriores, pois com o início das nomeações dos servidores concursados, a demanda sobre o assunto não foi verificada.

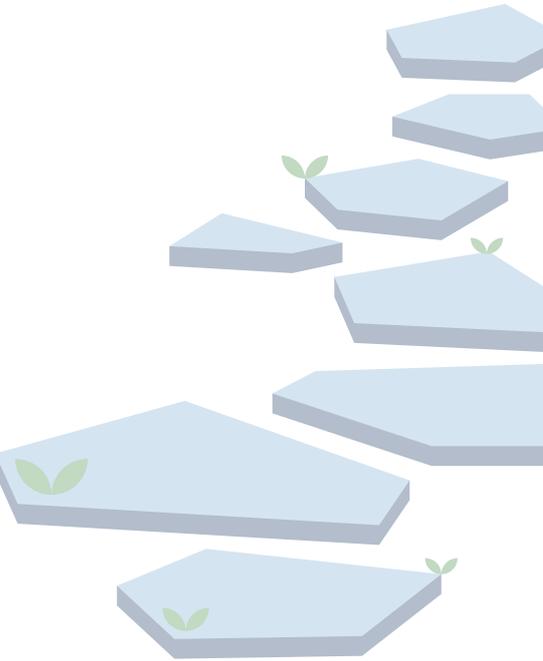
A quantidade de conflitos solucionados pela Adasa que permaneceram com uma tendência de crescimento, foi interrompida nos meses de novembro e de dezembro em virtude de um ajuste no procedimento com a Caesb, para fins de adequar o fluxo de processo com a determinação do art. 23, §3º da Lei nº 11.445/2007.

Em relação aos recursos hídricos, o número manteve-se estável em relação ao mesmo período do ano anterior.

Neste trimestre todas as manifestações foram respondidas no prazo, com exceção de cinco, sendo o prazo médio de resposta foi de 13 dias, aproximadamente dias, aproximadamente



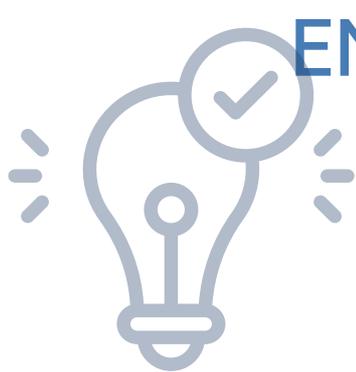
EM CONCLUSÃO



A Ouvidoria da Adasa, que antes tinha uma estrutura de assessoria, se tornou um serviço especializado, com previsão expressa no Regimento Interno da Adasa, como órgão seccional do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal. Contudo, a alteração não modificou as competências da sucedida assessoria ou do foco no atendimento ao cidadão.

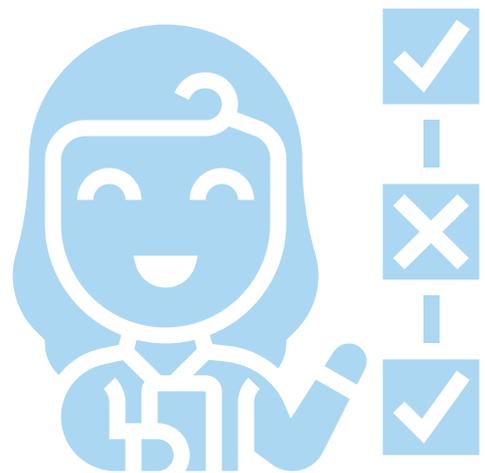
Nossa meta continua sendo a de atender os usuários de forma rápida e satisfatória, no prazo legal, o que demanda grandes esforços da equipe, em especial na solução de conflitos setoriais, nosso principal processo.





EM 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.

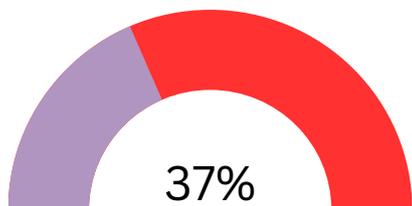


A finalidade última do processo é verificar se o prestador de serviços cumpriu com as normas regulatórias da Adasa, competindo exclusivamente a ele provar isto.

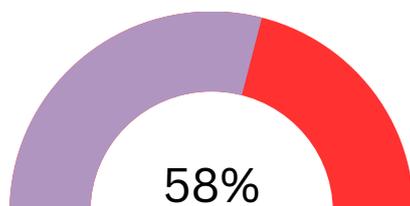
Não obstante com as duas alterações nestes processos, com a criação de uma fase de conciliação prévia e requisito de resposta final do prestador de serviços para a análise do conflito pela Adasa, nossa avaliação teve queda em todos os indicadores, em virtude da quantidade de posicionamentos da Ouvidoria pela improcedência da requisição do usuário.



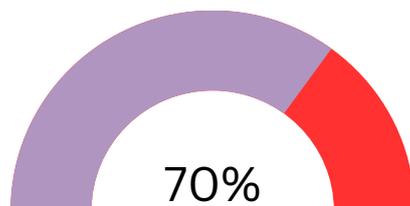
Indicadores



Resolutibilidade



Qualidade da Resposta



Satisfação

RECOMENDAÇÃO

Recomendação

74%

