

Ouvidoria da Adasa

RELATÓRIO

3º TRIMESTRE

2024



GDF
É tempo de ação.

OUVIDOR

Robinson Ferreira Cardoso

TITULAR DA OUVIDORIA

César Augusto Cunha Campos

EQUIPE OUVIDORIA

Amanda da Costa Santana

Jéssica Rodrigues de Souza

Larissa Sousa de Assunção

Vilma Conceição dos Santos

Thais Barbosa Gonçalves

ESTAGIÁRIOS

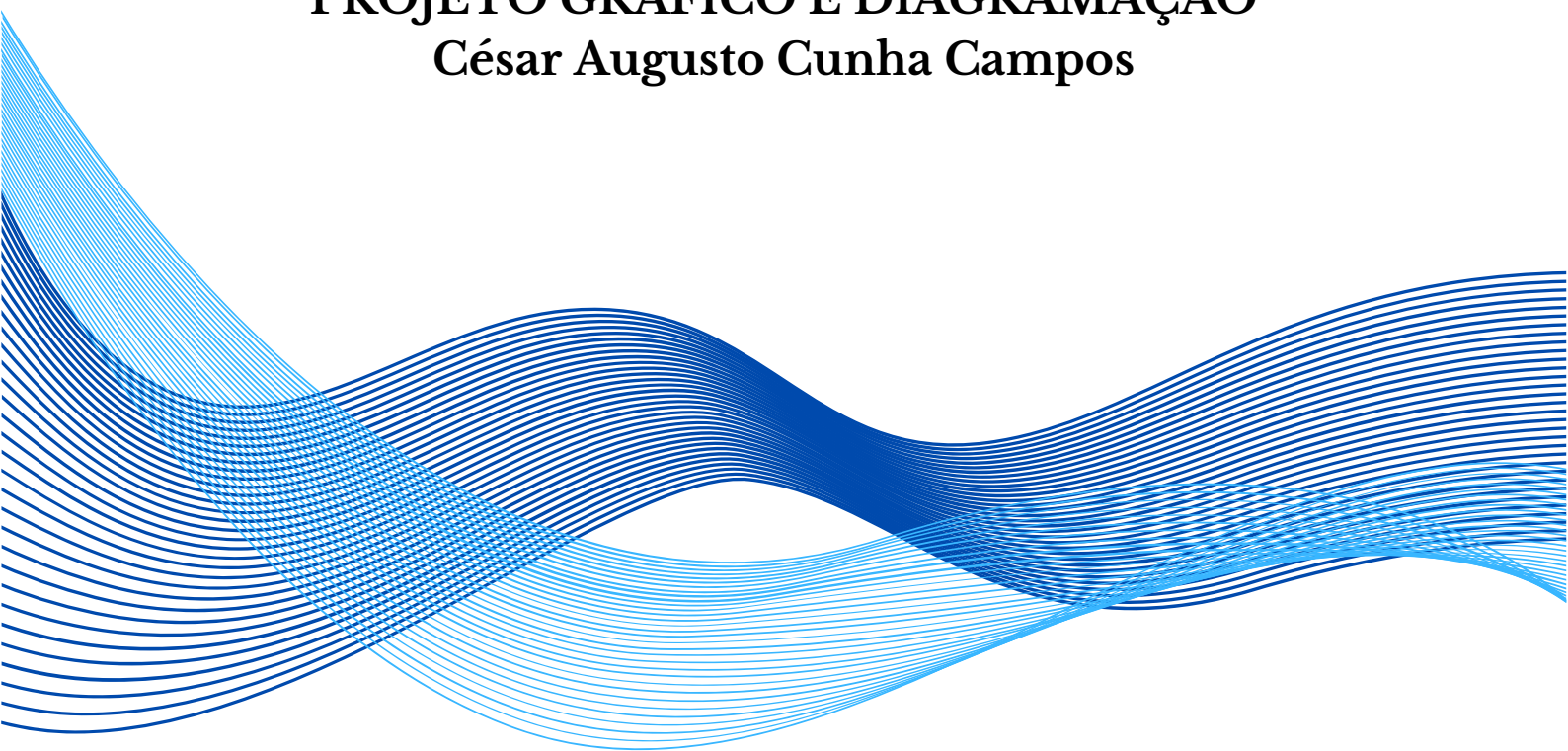
Matheus Camargos

PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

César Augusto Cunha Campos

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

César Augusto Cunha Campos



INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no terceiro trimestre de 2024, pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

A Ouvidoria da Adasa atua em três distintas funções básicas. Na primeira, assessora tecnicamente o Diretor Ouvidor e o apoia administrativamente. Na segunda, recebe, trata e responde às manifestações recebidas pelos diversos canais (presencial, Participa-DF, e-mail e telefone). E, por fim, atua na organização e promoção das ações de controle social (audiências e consultas públicas).

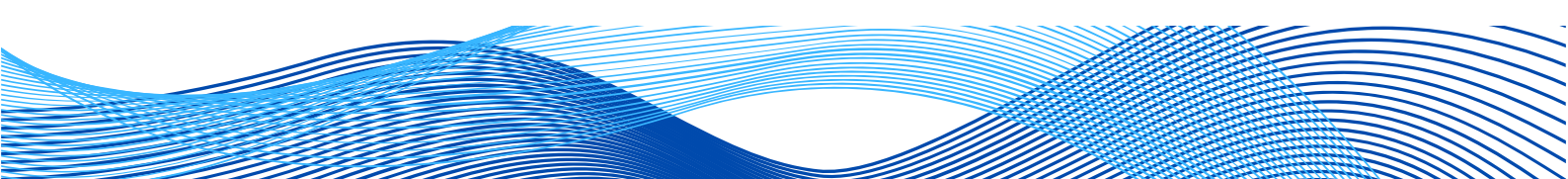
Os tipos de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da Adasa são: elogio, denúncia, informações, solicitação, reclamação e sugestão.

As atividades desenvolvidas, em relação às manifestações, podem ser detalhadas em:

- Recepção da manifestação do usuário, buscando oferecer-lhe o melhor atendimento, com o devido acolhimento;
- Triagem e reclassificação das manifestações, apenas para fins internos de controle;
- Oportunizar o contraditório e da ampla defesa aos prestadores de serviços, quando a manifestação versar sobre conflitos com usuários;
- Verificação e análise dos normativos aplicáveis às manifestações; e,
- Emissão do Posicionamento da Ouvidoria e elaboração de uma resposta com linguagem cidadã para melhor compreensão do usuário.

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 do Diretor Ouvidor.

Procuramos ouvir e compreender o pleito do cidadão, para responder de forma clara e demonstrando zelo no tratamento da demanda dele, para fortalecer as relações existentes entre os usuários e os prestadores de serviços com a própria Adasa.



MUDANÇA DO REGIMENTO INTERNO PARA A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DA ADASA

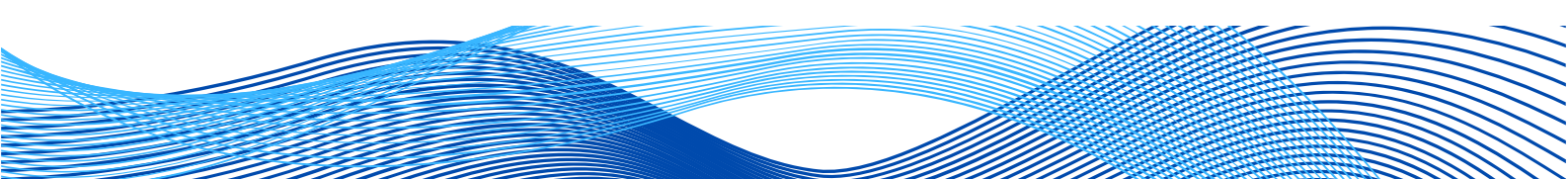
No dia 28 de dezembro de 2023, por meio da Resolução n.º 30/2023 foi publicado o novo Regimento Interno da Adasa, que impactou de forma substancial na Assessoria de Ouvidoria e na atuação do Diretor Ouvidor, especialmente, em relação aos processos decorrentes de conflito entre usuários e prestadores de serviços públicos que, dentre outras disposições, revogou a Resolução n.º 13/2019, que regulamentava tal atividade.

O primeiro ponto foi o atendimento de requisições do Diretor Ouvidor para a criação da Ouvidoria da Adasa, como unidade administrativa, integrada ao Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal, a qual, de forma expressa, passa a se posicionar em relação aos conflitos.

O segundo foi o reconhecimento do Diretor Ouvidor como autoridade de nível estratégico, competindo-lhe o controle das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, servindo como elo da unidade junto à Diretoria Colegiada, tal como ocorre nas demais áreas da Agência em que cada unidade administrativa tem um “Diretor de Área”.

Como detalhamento das atribuições previstas na Lei n.º 4.285/2008, o Diretor Ouvidor, poderá, conforme previsão regimental:

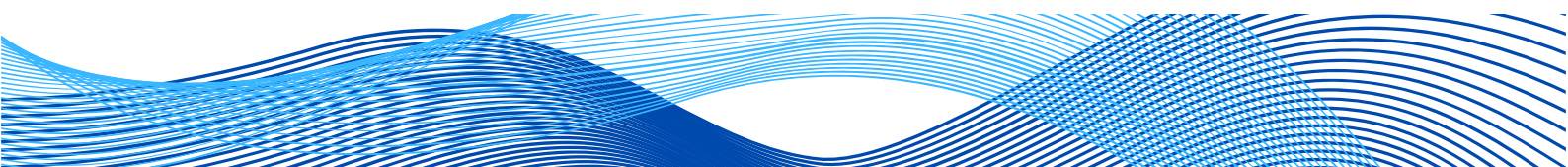
- 1) Fazer a análise de admissibilidade das manifestações das partes para a continuidade do processo de solução de conflito, quando não concordarem com o Posicionamento da Ouvidoria;
- 2) Propor à Diretoria Colegiada:
 - a. a criação de precedentes administrativos;
 - b. a regulamentação das atividades da Ouvidoria e do fluxo do processo decorrente da aplicação da Lei de Acesso à Informação;
 - c. proposta de solução de conflito, quando o processo de conciliação, se iniciado, não ter êxito com a formalização de um acordo entre as partes.



3º TRIMESTRE DE 2024

NÚMEROS

Ouvidoria da Adasa

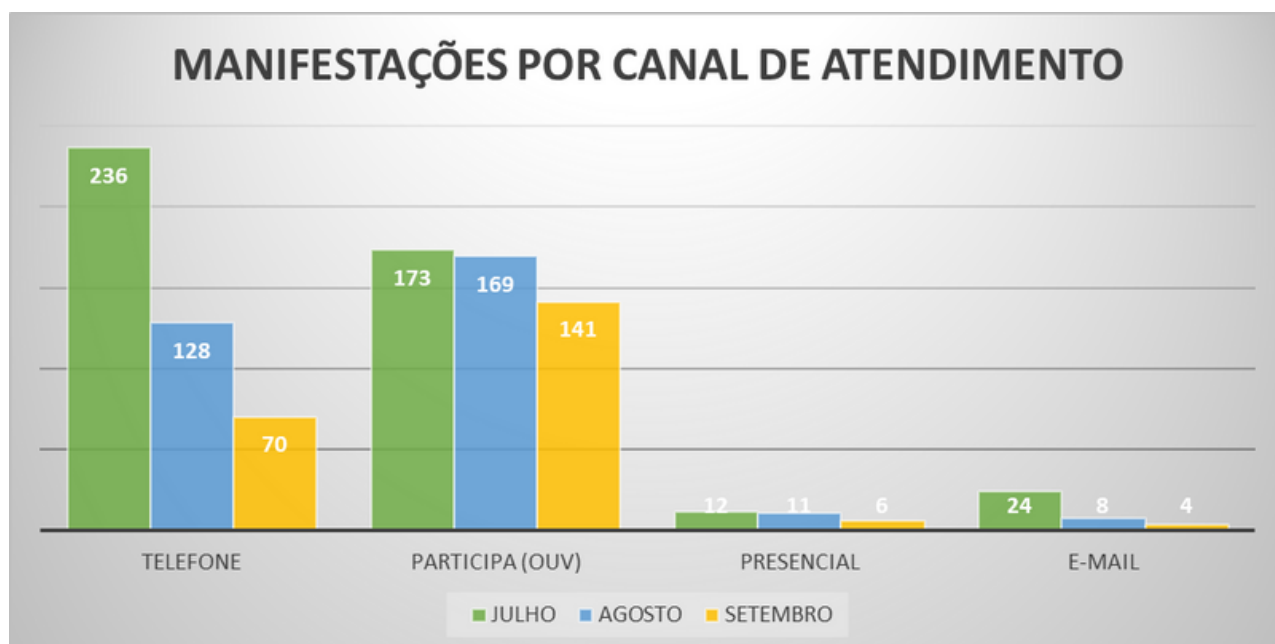


Números e Canais

No 3º trimestre foram recepcionadas 982 manifestações nos canais de atendimento disponibilizados ao público, mantendo uma estabilidade em relação ao período homólogo de 2023.

Considerando-se os diferentes canais de recepção de demanda: telefone, Participa-DF, presencial 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, com 434 telefonemas recebidos para informações de pronto atendimento ou para registro de manifestação.

Desta forma, percebe-se que o meio remoto são canais mais acessíveis e prático para o usuário entrar em contato com a Ouvidoria.



Primeiras Considerações

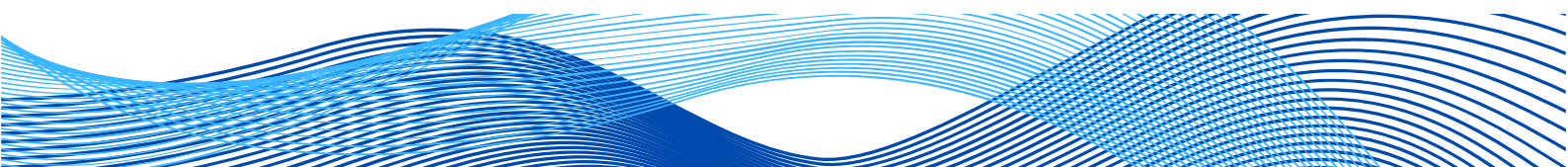
Percebe-se que a praticidade do atendimento via sistema, permite que a demanda do cidadão seja analisada pelo órgão competente, ainda que ele tenha erroneamente direcionado a manifestação dele para a Adasa, pois há a permissão da equipe da Ouvidoria identificar a competência e fazer a tramitação da manifestação.

Contudo, é necessário ponderar que mais da metade das manifestações recepcionadas pelo sistema, 249 de um total de 478, 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.

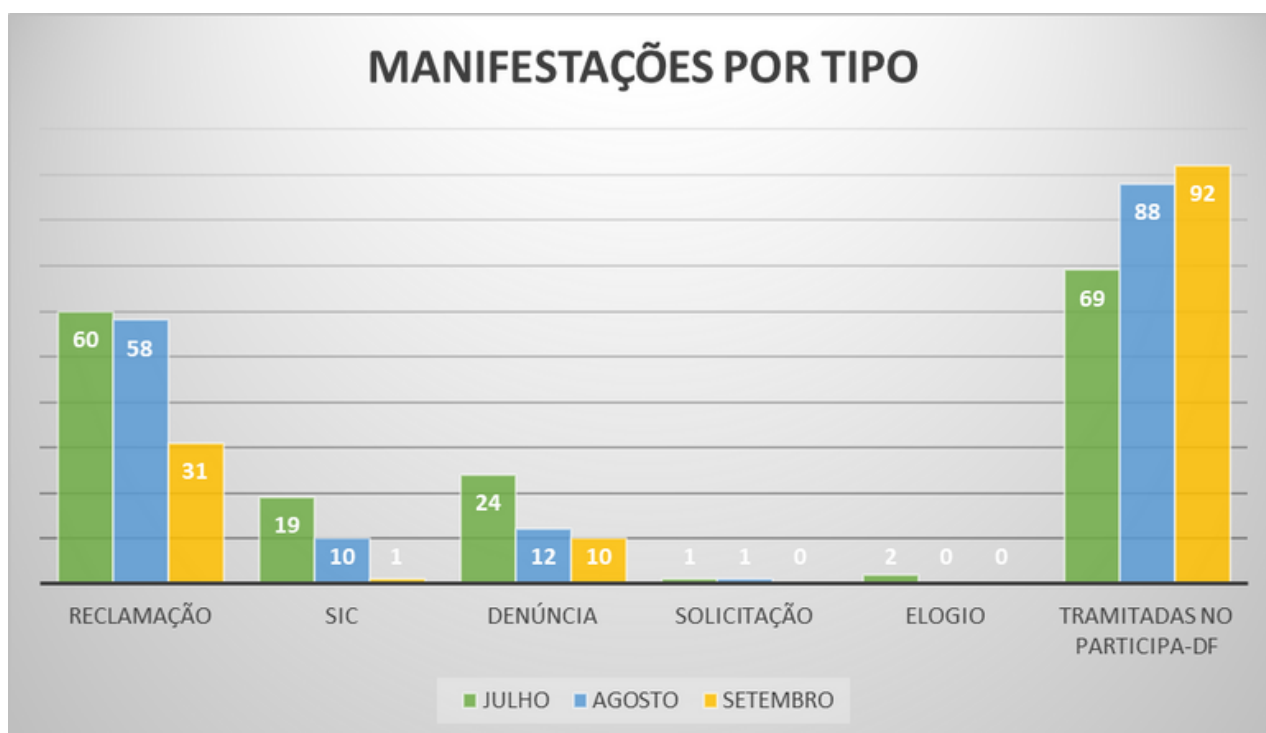
Para cada atendimento telefônico, nossos colaboradores gastam entre 10 e 50 minutos para instruir o cidadão e dar direcionamento para a demanda dele.



Tipos de Manifestação

No primeiro trimestre de 2024 foram recepcionadas 402 manifestações pelo Sistema Participa-DF, conforme se extrai do gráfico abaixo.

Neste gráfico também se encontra a quantidade de manifestações 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.

**Não estão computadas manifestações duplicadas e 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. POSICIONAMENTO

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

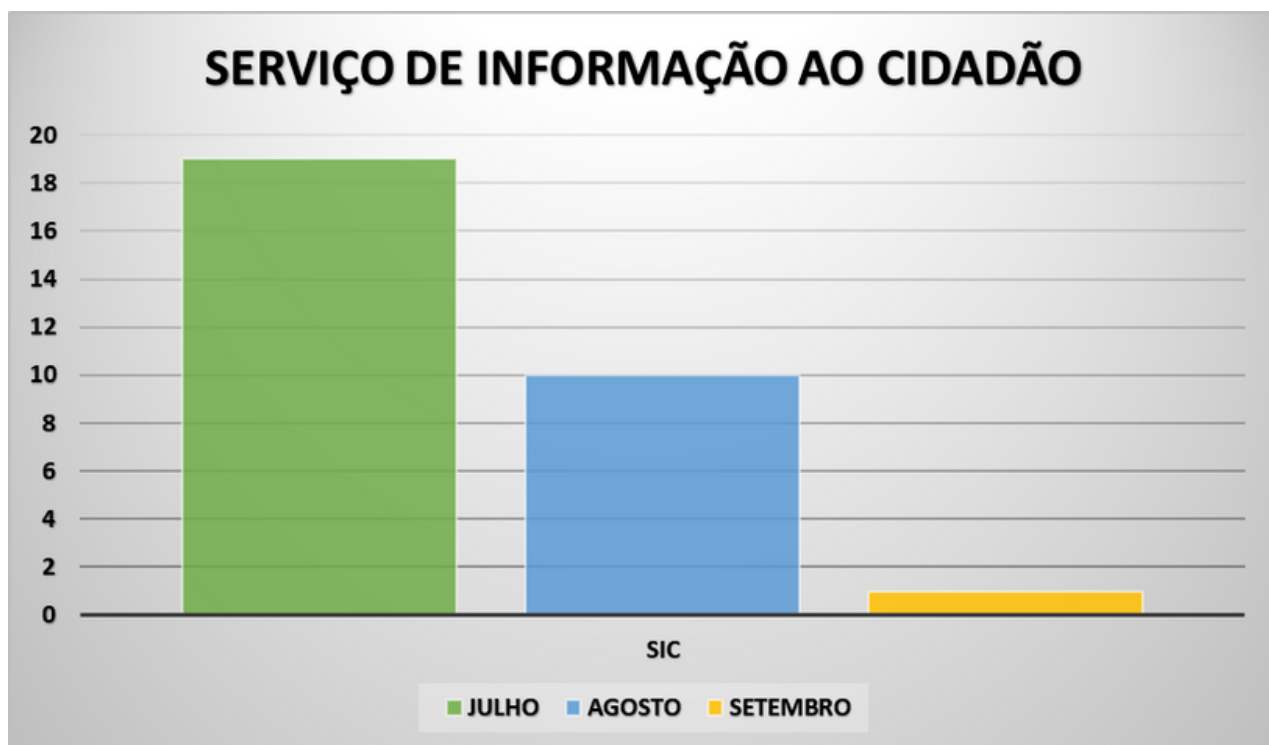
Durante todo o processo o usuário é informado pessoalmente sobre os andamentos e resultados. Finalizado o processo, também é informado sobre possibilidades de recurso.



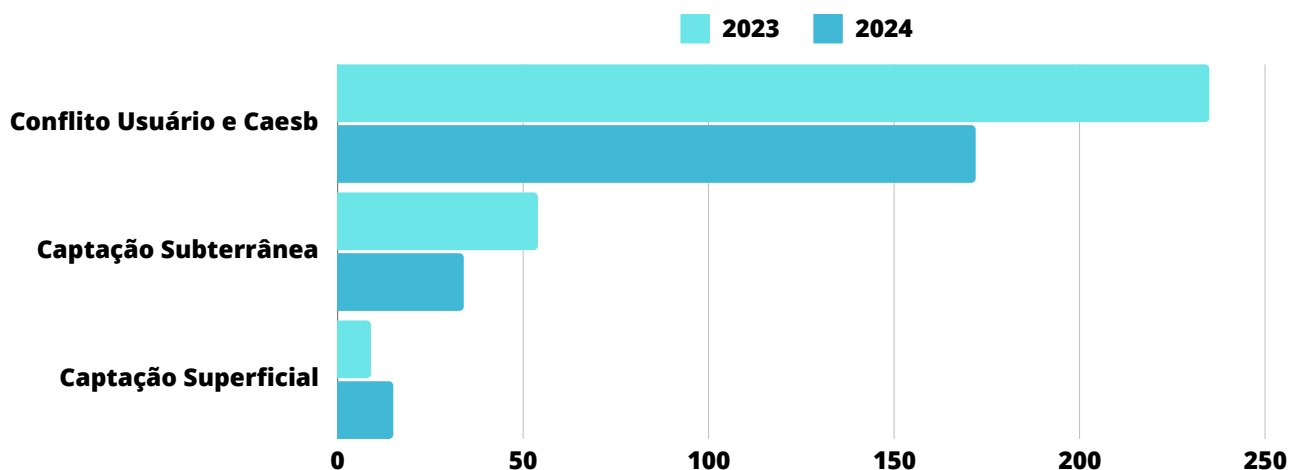
Serviços de Informação

A Ouvidoria da Adasa também recebe os pedidos de Acesso à Informação, regulamentada pela Lei nº 4.990/2012. No segundo trimestre foram recebidas 30 solicitações de acesso à informação que eram de competência da Agência, e 1 recurso.

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



Principais Assuntos Verificados no Participa - DF



Neste trimestre, também se verificou um decréscimo do quantitativo de demandas decorrentes de conflitos entre usuários e Caesb em relação ao período homólogo de 2023, em decorrência da alteração de procedimento.

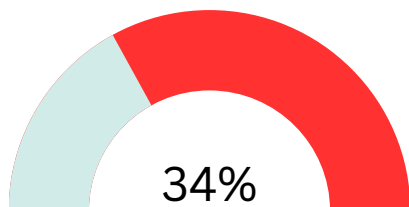
A mudança do procedimento foi estabelecer como requisito para se reclamar à Adasa, a resposta final do prestador de serviços que seria dada com o Posicionamento de Ouvidoria da Caesb.

A quantidade de conflitos solucionados pela Adasa decorre da atuação da Agência em benefício do setor, o que desonera o Poder Judiciário com eventuais ações judiciais.

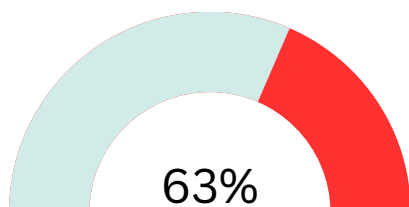
Em relação aos recursos hídricos não há alteração significativa, visto que o período de estiagem terá seu ápice no terceiro trimestre, quando as ações de fiscalizações programadas se tornarão mais abrangentes.

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

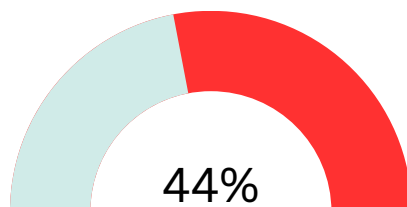
Indicadores



Resolutibilidade



Qualidade da Resposta



Satisfação

RECOMENDAÇÃO

Recomendação

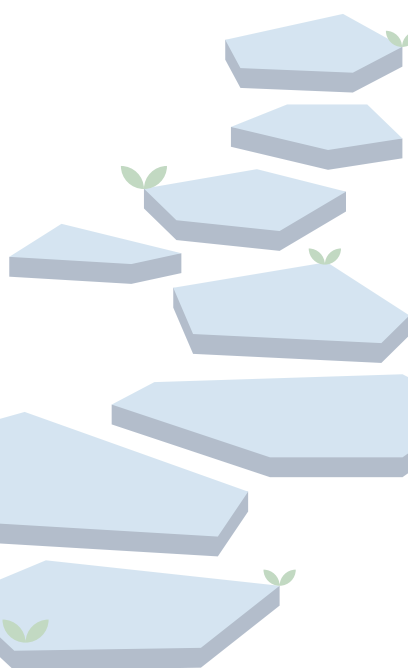


56%



EM

CONCLUSÃO

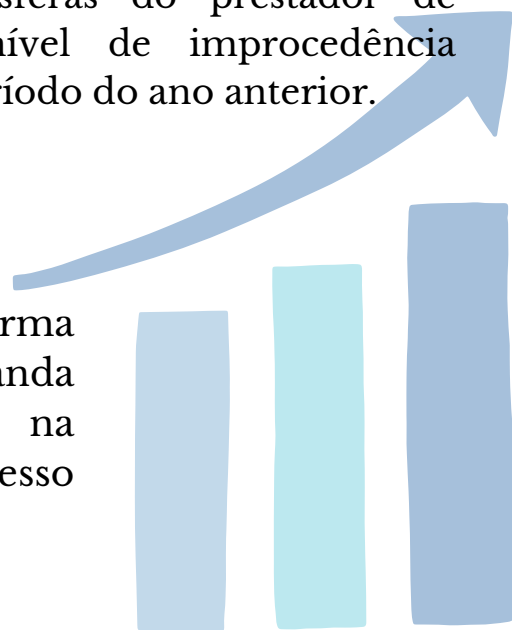


A Ouvidoria da Adasa foi, com o novo Regimento Interno da Adasa, estruturada e designada como unidade especializada para compor o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, na qualidade de unidade seccional.

O decréscimo da avaliação do usuário é um ponto de necessária atenção.

Contudo, tal fator era previsível com a alteração da sistemática do processo, em que a Adasa apenas recebe os processos em que o cidadão tenha esgotado as esferas do prestador de serviços, tem um nível de improcedência superior ao mesmo período do ano anterior.

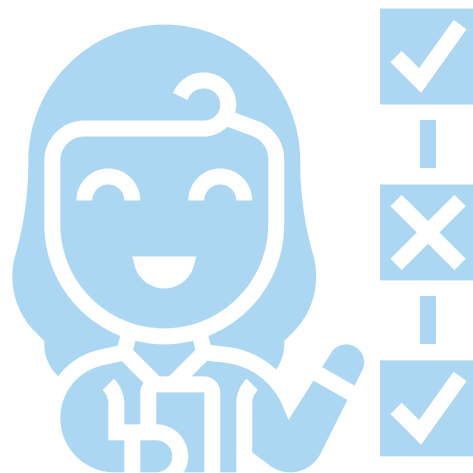
Nossa meta de atender os usuários de forma rápida e satisfatória, no prazo legal, demanda grandes esforços da equipe, em especial na solução de conflitos setoriais, nosso processo mais complexo.





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 alegações para serem analisadas pela Adasa.



A finalidade última do processo é verificar se o prestador de serviços cumpriu com as normas regulatórias da Agência. Sendo ônus exclusivo do prestador de serviços apresentar esta prova à Adasa.

A compreensão deste fato revela-se salutar para o fortalecimento da Regulação no Distrito Federal e na melhoria da prestação dos serviços aos cidadãos.