

# 2º Relatório Trimestral da Ouvidoria da ADASA

# 2020

Brasília, julho de 2020.

Ouvidor

**Robinson Ferreira Cardoso**

Assessora de Ouvidoria

**Cristiane Martins de Sousa Nava Castro**

Equipe Ouvidoria

**Vilma Conceição dos Santos**

**Jéssica Rodrigues de Souza**

**Paula Rodrigues Azevedo**

**Higor Oliveira Gomes**

Estagiárias

**Maria Eduarda Mesquita Fernandes**

**Thais Barbosa Gonçalves**

**Laila Giovanna da Rocha Dias**

Expediente Relatório

Supervisão Geral

**Robinson Ferreira Cardoso**

Produção de Conteúdo

**Cristiane Martins de Sousa Nava Castro**

Revisão

**Vanessa Fernanda Schmitt**

Projeto Gráfico e Diagramação

**Rodrigo Gorgulho**

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO .....	5
3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO .....	5
4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA .....	6
5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS .....	6
6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA .....	7
7. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE .....	7
8. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS .....	8
9. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) .....	8

# 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas no segundo trimestre de 2020 pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – ADASA, com destaque para atuação remota em virtude da pandemia.

A Ouvidoria da ADASA atua em duas frentes. Uma recebe manifestações de diferentes canais de atendimento: balcão da Ouvidoria, telefone, e-mail, OUV/DF e e-SIC; e a outra atua na organização e promoção de audiências públicas.

As manifestações podem ser tipificadas como elogio, denúncia, informação, solicitação, reclamação e sugestão. Ao serem recebidas, são classificadas, registradas, apuradas e respondidas.

As atividades desenvolvidas por essa Ouvidoria podem ser detalhadas em:

- Recepção da manifestação do usuário por meio dos canais de atendimento (presencial, telefônico e digital);
- Triagem e reclassificação da manifestação, somente para fins internos;
- Verificação dos normativos aplicáveis às reclamações e denúncias dos cidadãos;
- Requisição de informações aos prestadores de serviços;
- Consulta às áreas técnicas;
- Realização, divulgação e recepção das contribuições referentes as audiências e consultas públicas realizadas pela ADASA.

A Ouvidoria atua na participação direta da sociedade civil, permitindo um 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. Sendo-lhe intrínseco a sua missão, procura ouvir e responder ao anseio do cidadão, estreitando e fortalecendo as relações existentes entre o usuário e o prestador.

## 2. TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No segundo trimestre de 2020 foram recepcionadas 492 (quatrocentas e noventa e duas) manifestações por todos os nossos canais de atendimento, conforme se extrai do Gráfico 1.

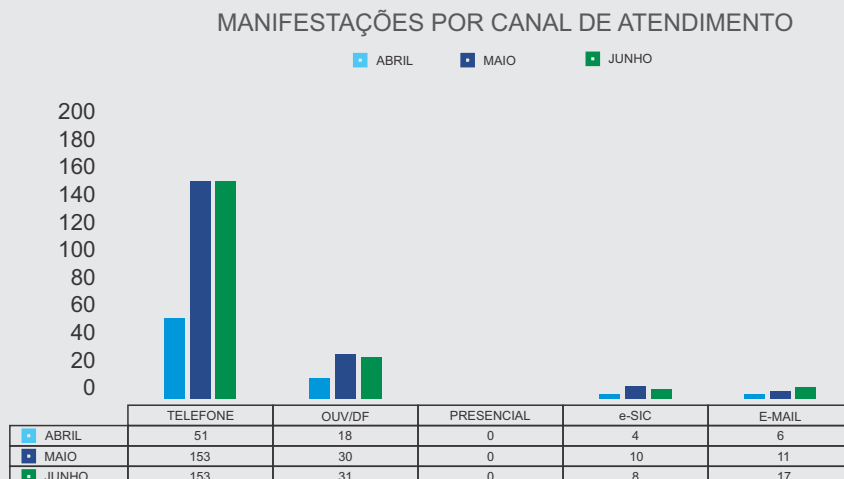
Gráfico 1. Manifestações por tipo.



## 3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

Considerando-se os diferentes canais de recepção de demandas, observa-se no Gráfico 2 que o telefone é o canal mais utilizado.

Gráfico 2. Manifestações por canal de atendimento.



## 4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

Tal índice refere-se ao quantitativo de manifestações recebidas pelo OUV/DF e respondidas dentro dos prazos previstos na Lei. Os dados constantes no Gráfico 3 mostram que a Ouvidoria obedeceu os prazos estabelecidos em 99% (noventa e nove por cento) das manifestações recebidas. O prazo médio para resposta das manifestações do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal foi de 9 (nove) dias.

**Gráfico 3. Representativo de cumprimento de prazo.**



## 5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Para conhecimento, no Quadro 1 está apresentado o ranking dos assuntos mais demandados no segundo trimestre.

**Quadro 1. Principais assuntos das manifestações.**

Tipo de Manifestação	Assunto	Quantidade
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento - Telefones Caesb / OUVIDORIA Caesb (OUV) / Consulta de manifestações	207
INFORMAÇÃO	Informações sobre o serviço público de saneamento básico	68
INFORMAÇÃO	Informações sobre o atendimento da SRH	53
INFORMAÇÃO	Informações sobre a ADASA e suas atividades	45
DENÚNCIA	Captação irregular subterrânea	14

## 6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

O percentual de satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria da ADASA é de 74% (setenta e quatro por cento). Registra-se que é opcional o preenchimento da pesquisa de satisfação pelo demandante ao acessar o OUV/DF.



## 7. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

O percentual de manifestações resolvidas alcança 32% (trinta e dois por cento). Destaca-se que a definição de resolvido ou não é realizada pelo próprio demandante no OUV/DF.



## 8. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

No segundo trimestre de 2020 foi realizada 1 (uma) audiência pública, a qual versou sobre o seguinte tema:

**Audiência Pública 002/2020/ADASA:** realizada para apresentar o Plano de Recursos Hídricos das Bacias Hidrográficas dos Afluentes Distritais do Rio Paranaíba (PRH Paranaíba DF).

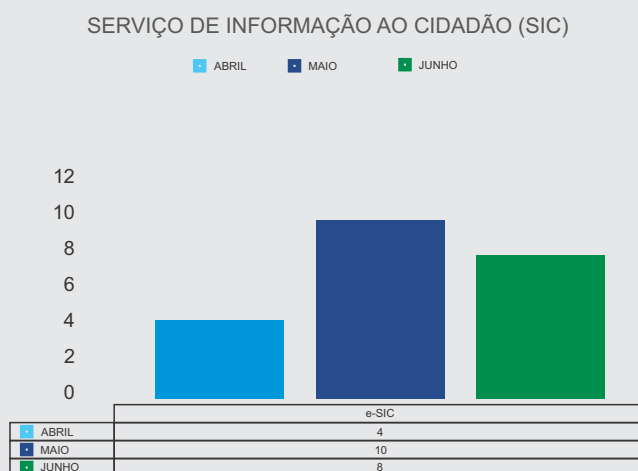
- Data: 20/05/2020
- Participantes: 162 (cento e sessenta e dois)
- Contribuições Recebidas: 133 (cento e trinta e três)

## 9. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

A Ouvidoria da ADASA também recebe os pedidos de acesso à informação, como regulamenta a Lei nº 4.990/2012.

No segundo trimestre foram recebidas 22 (vinte e duas) solicitações de acesso à informação, conforme se extrai do Gráfico 4. Todos os pedidos foram atendidos dentro do prazo devido.

**Gráfico 4. Manifestações do Serviço de Informação ao Cidadão.**







## ***Saiba mais sobre a Adasa:***

*Twitter*

***adasadfoficial***

*Instagram*

***@adasadfoficial***

*Site*

***www.adasa.df.gov.br***

*Facebook*

***adasadfoficial***



