

2º Relatório Trimestral da Ouvidoria da ADASA

2021

Brasília, junho de 2021.

Ouvidor

Robinson Ferreira Cardoso

Assessor de Ouvidoria

César Augusto Cunha Campos

Equipe de Ouvidoria

Higor Oliveira Gomes

Jéssica Rodrigues de Souza

Paula Rodrigues Azevedo

Thaís Barbosa Gonçalves

Vilma Conceição dos Santos

Estagiárias

Eduarda Dé Carli Zisman

Thamara Nunes Vieira de Souza

Expediente Relatório

Supervisão Geral

Robinson Ferreira Cardoso

Produção de Conteúdo

Thaís Barbosa Gonçalves

Revisão

César Augusto Cunha Campos

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	6
3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO	7
4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	8
5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	9
6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	10
7. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	11
8. SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	12
9. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO	13

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no segundo trimestre de 2021, pela Assessoria de Ouvidoria da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

A Assessoria de Ouvidoria da Adasa atua em atividades institucionais e setoriais da Agência. Na seara institucional recebe manifestações dos usuários em diferentes canais (presencial, OUV-DF, e-SIC, e-mail e telefone) e também auxilia na promoção da participação e do controle social; No ambiente setorial, a Assessoria de Ouvidoria atua na dirimção dos conflitos setoriais, quais sejam, nos conflitos oriundos da relação entre os prestadores dos serviços regulados e seus usuários.

As manifestações recebidas são classificadas, registradas e respondidas. Os tipos de manifestação são: elogio, denúncia, informações, solicitação, reclamação e sugestão. Ainda recebemos solicitações para dirimção de conflitos setoriais, os quais são registrados no sistema OUV-DF como “reclamação”, mas tramitam sob o rito de processo administrativo.

As atividades desenvolvidas por essa Assessoria de Ouvidoria podem ser detalhadas em:

- Recepção da manifestação do usuário por meio dos canais de atendimento (presencial, telefônico e eletrônico);
- Triagem e reclassificação, apenas para fins internos, de manifestação;
- Verificação dos normativos aplicáveis à dirimção de conflitos setoriais, às reclamações e às denúncias dos cidadãos;

- Requisição de informações aos prestadores de serviços garantindo o contraditório no processo administrativo;
- Consulta às áreas técnicas;
- Instrução dos processos para serem julgados, em última instância administrativa, conforme proposta de Solução de Conflito apresentada pelo Ouvidor; e
- Realização, divulgação e recepcionamento das contribuições referentes as Audiências e Consultas Públicas realizadas pela Adasa.

A Assessoria de 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.

Realmente ouvir o cidadão, estreitar e fortalecer as relações existentes entre usuários e prestadores, por intermédio da Adasa, passou a ser o objetivo da Assessoria de Ouvidoria neste ano de 2021.

2. TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No segundo trimestre de 2021 foram recepcionadas 402 (quatrocentos e duas) manifestações por todos os nossos canais de atendimento, conforme se extrai do Gráfico 1.

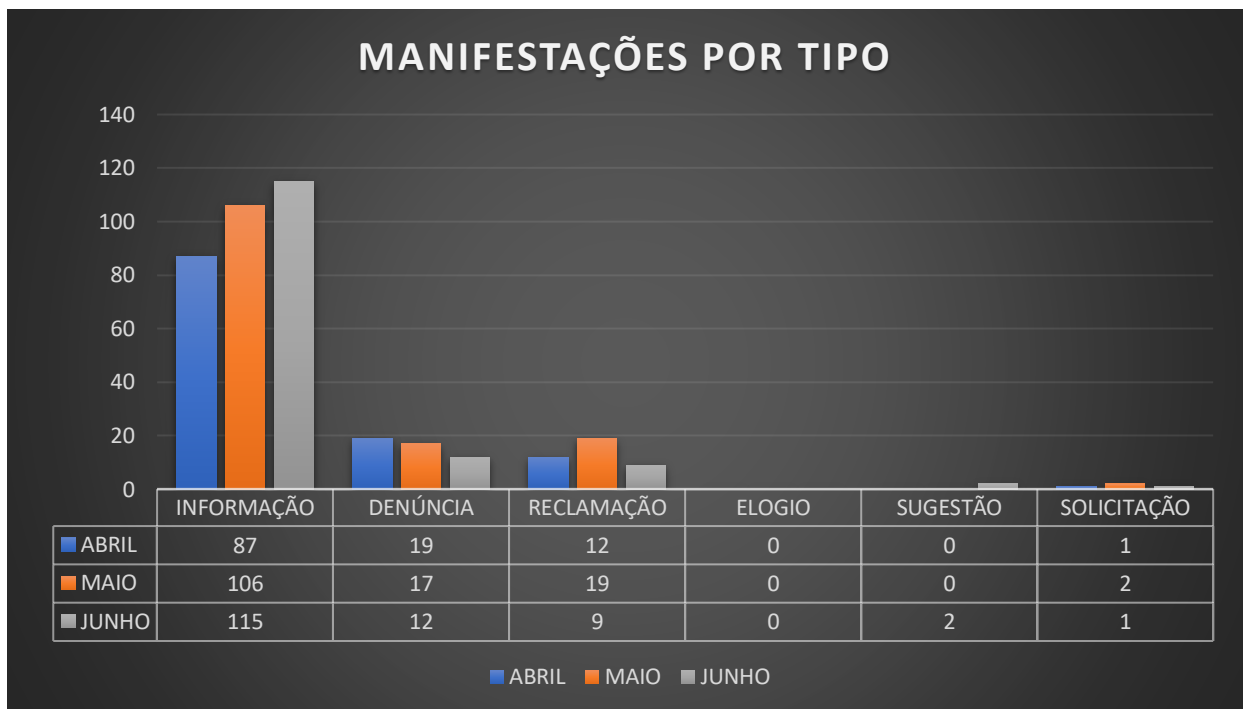


Gráfico 1. Gráfico com manifestações por tipo.

**Estão contidas na classificação “informação” as informações de prontamente atendidas e aquelas oriundas do sistema e-Sic.

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

3. TOTAL DE MANIFESTAÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO

Considerando-se os diferentes canais de recepção de demanda: telefônico, OUV/DF, presencialmente, e-SIC e e-mail, observa-se no Gráfico 2 que o telefone foi o canal mais demandado no segundo trimestre de 2021.

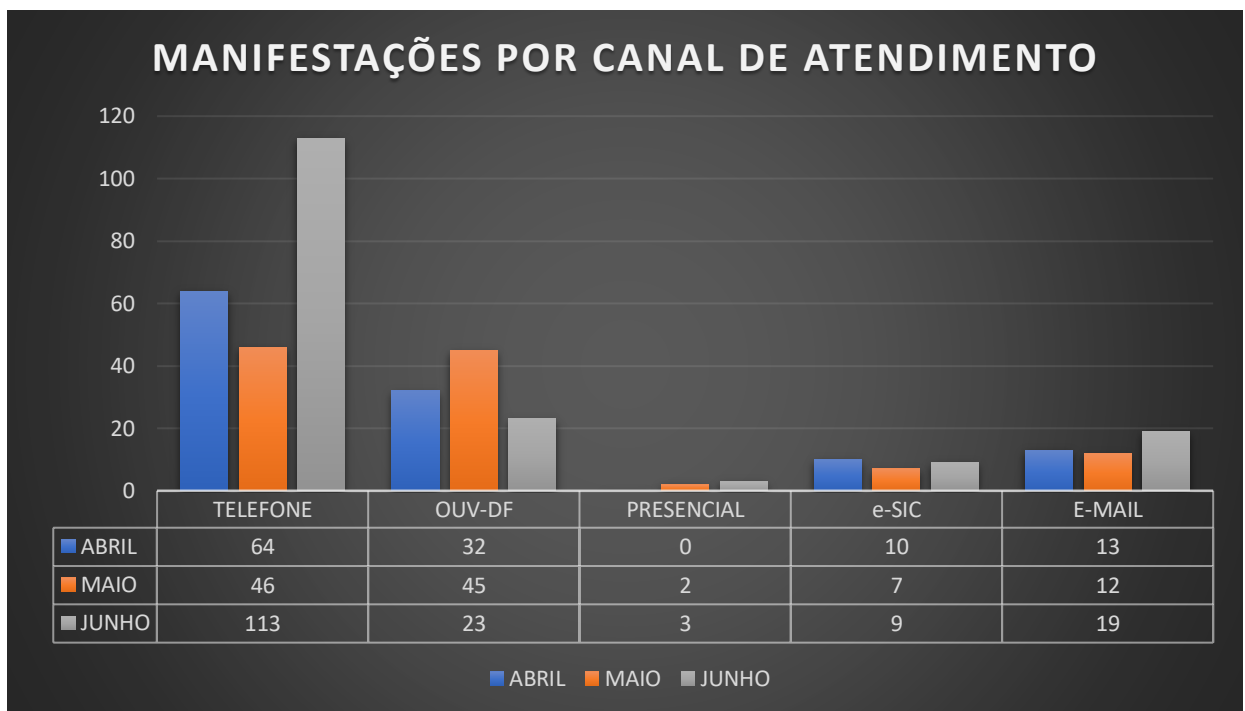
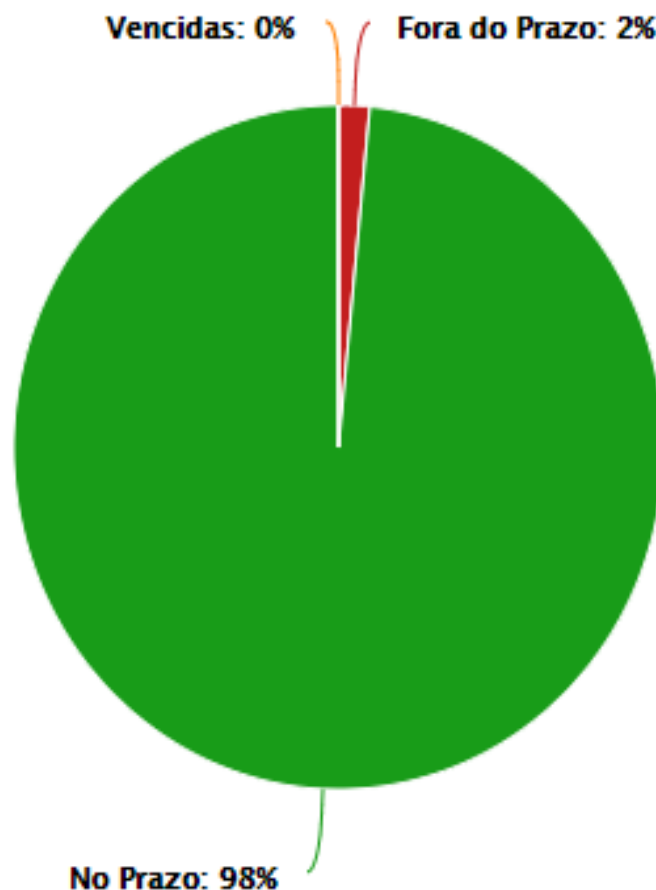


Gráfico 2. Manifestações por canal de atendimento.

4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

O índice de cumprimento do prazo de resposta (Gráfico 3) refere-se ao quantitativo de manifestações recebidas pelo OUV-DF e respondidas dentro do prazo. Os dados mostram que a Ouvidoria da Adasa atendeu aos prazos da lei em 98% (noventa e oito por cento) das manifestações recebidas. O prazo médio para resposta das manifestações do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal foi de 7 (sete) dias.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



5. ASSUNTOS MAIS DEMANDANDOS

Para conhecimento, no Quadro 1 abaixo, está apresentado o ranking dos assuntos mais demandados no 2º trimestre, com 170 (cento e setenta) orientações para os principais canais de atendimento com pedido de informação, por telefone e e-mail:

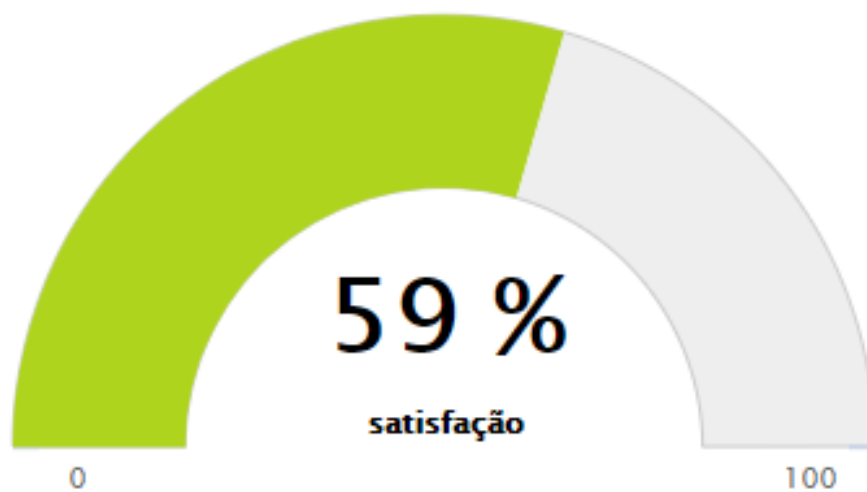
Tipo de Manifestação	Assunto	Quantidade
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento – Orientação dos canais para registro de manifestações (OUV-DF, 162, e-SIC e telefone da ouvidoria da Caesb)	170
INFORMAÇÃO	Telefones de outras áreas e informações sobre as demais atividades meio da Adasa	52
DENÚNCIA	Captação Irregular Subterrânea / Superficial	27
RECLAMAÇÃO	Problemas na prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário (má execução de serviço e cobrança excessiva)	19

Quadro 1. Principais assuntos das manifestações.

6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

O percentual de satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria da Adasa é de 59% (cinquenta e nove por cento) no 2º trimestre de 2021. Sendo opcional o preenchimento da pesquisa de satisfação pelo demandante ao acessar o OUV-DF.

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



7. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

O percentual de manifestações resolvidas alcança 33% (trinta e três por cento) no 2º trimestre de 2021. Destaca-se que a definição de resolvido ou não é realizada pelo próprio demandante no OUV-DF.

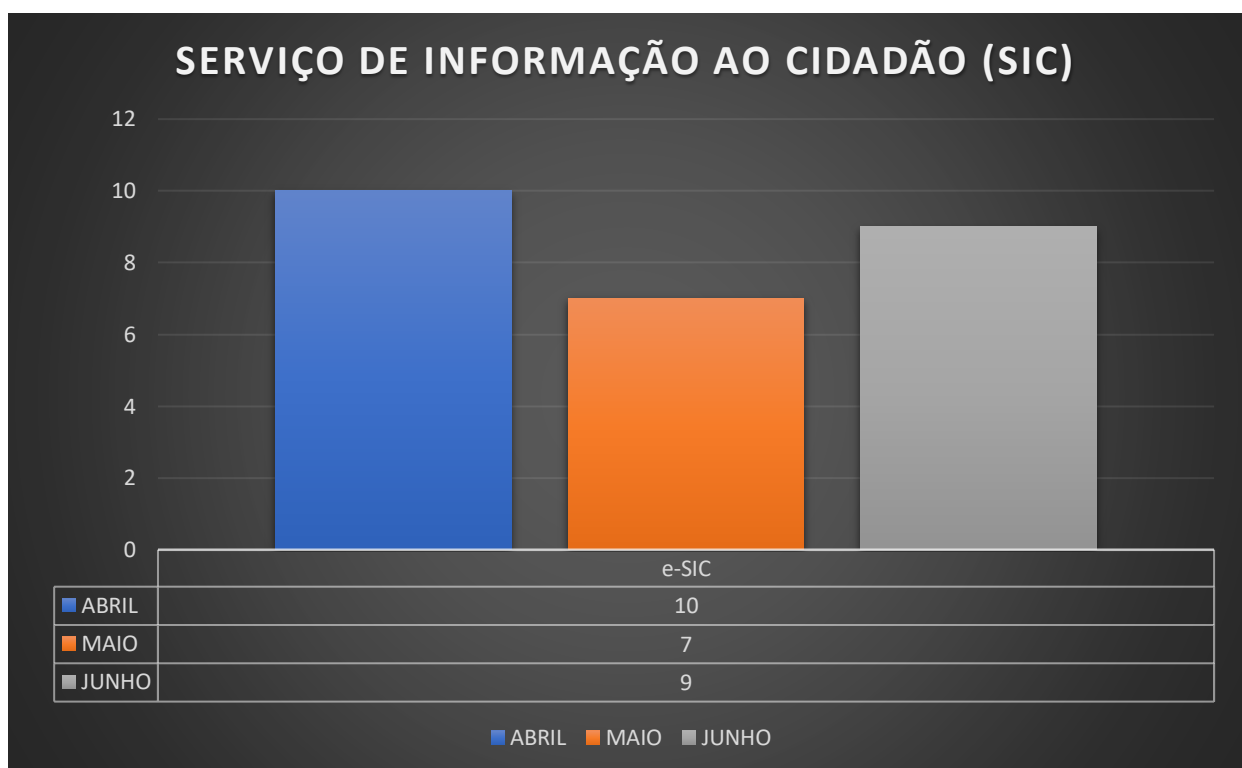
Índice de Resolutividade



8. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

A Ouvidoria da Adasa também recebe os pedidos de Acesso à Informação, regulamentados pela Lei nº 4.990/2012. No segundo trimestre foram recebidas 26 (vinte e seis) solicitações de acesso à informação, conforme o Gráfico 6. Todas as manifestações recebidas pelo e-SIC foram respondidas dentro do prazo legal não sendo necessário a prorrogação de nenhuma delas.

Gráfico 6. Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC).



9. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO

O percentual relacionado a satisfação com o atendimento pelo sistema OUV/DF no segundo trimestre de 2021 foi de 60% (sessenta por cento) conforme apresentado no Gráfico 7 abaixo.

Satisfação com o Atendimento

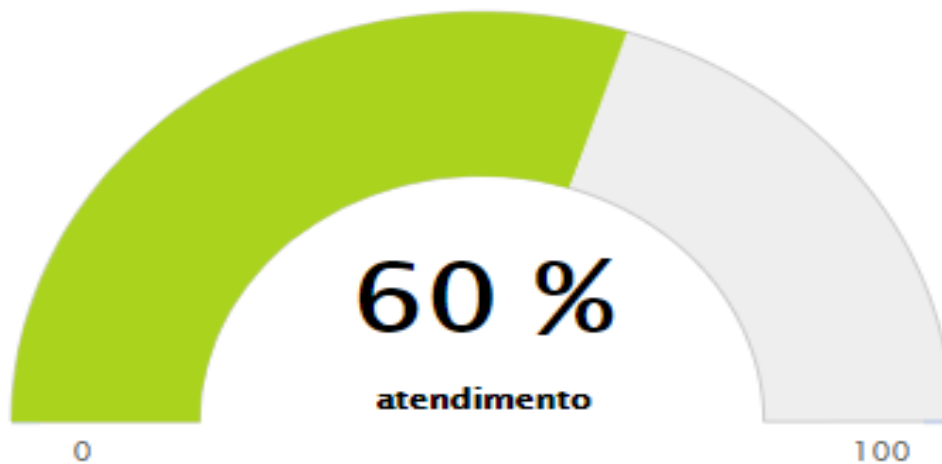


Gráfico 7. Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria