

# 3º Relatório Trimestral da Ouvidoria da ADASA

# 2021

Brasília, outubro de 2021.

Ouvidor

**Robinson Ferreira Cardoso**

Assessor de Ouvidoria

**César Augusto Cunha Campos**

Equipe de Ouvidoria

**Jéssica Rodrigues de Souza**

**Marcos de Souza Oliveira**

**Maria de Nazaré P. do Carmo**

**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 (E-SIC) .....	13
9. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS .....	14

# 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no terceiro 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 uma 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 terceiro trimestre de 2021 foram recepcionadas 442 (quatrocentos e quarenta e dois) manifestações por todos os nossos canais de atendimento, conforme se extrai do Gráfico 1.

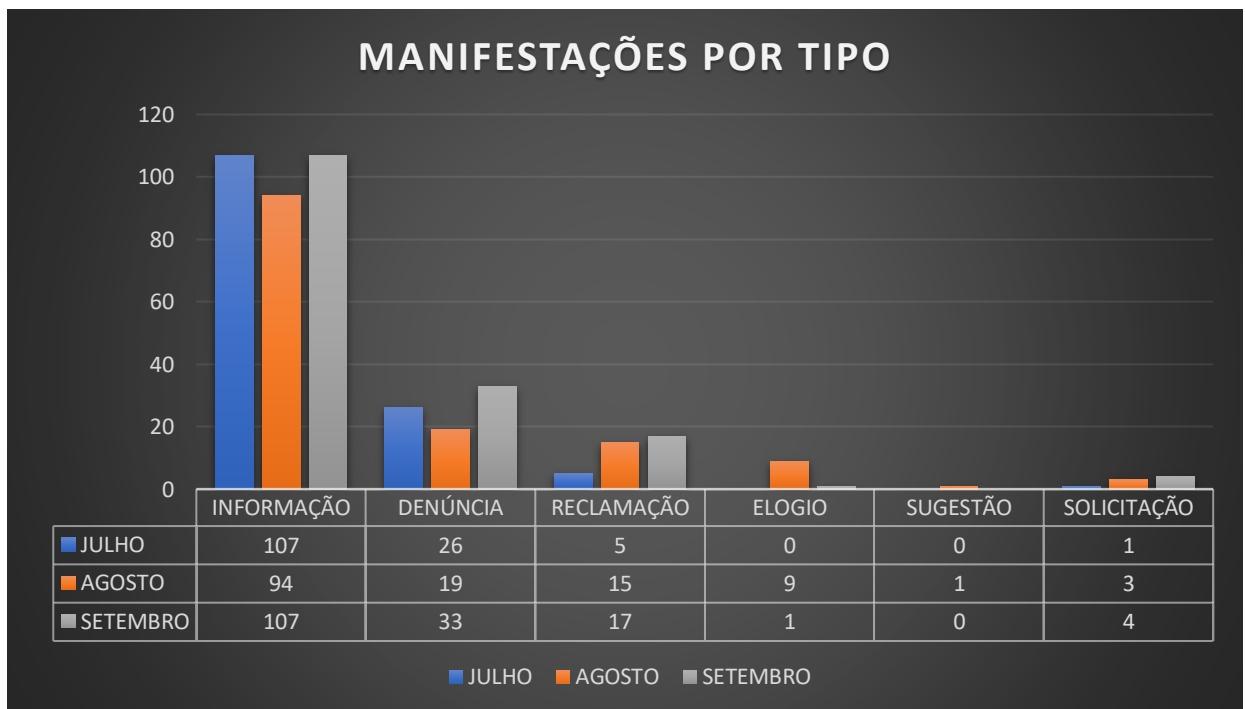


Gráfico 1. Gráfico com manifestações por tipo.

\*\*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 terceiro trimestre de 2021. Desta forma, vemos que o telefone é o canal mais acessível e prático para o usuário entrar em contato com a ouvidoria, tendo em vista que normalmente os usuários possuem dificuldade para acessar o Sistema de Ouvidoria - OUV/DF, ou outros meios que dependam de acesso à internet.

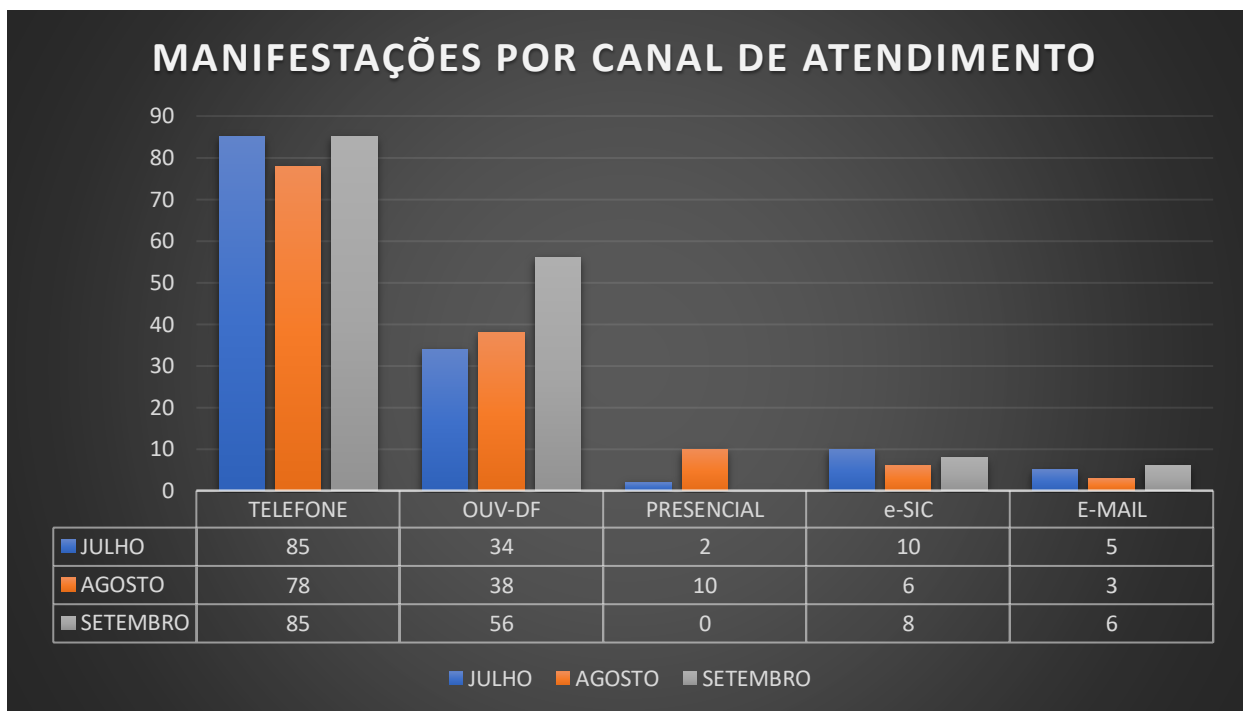
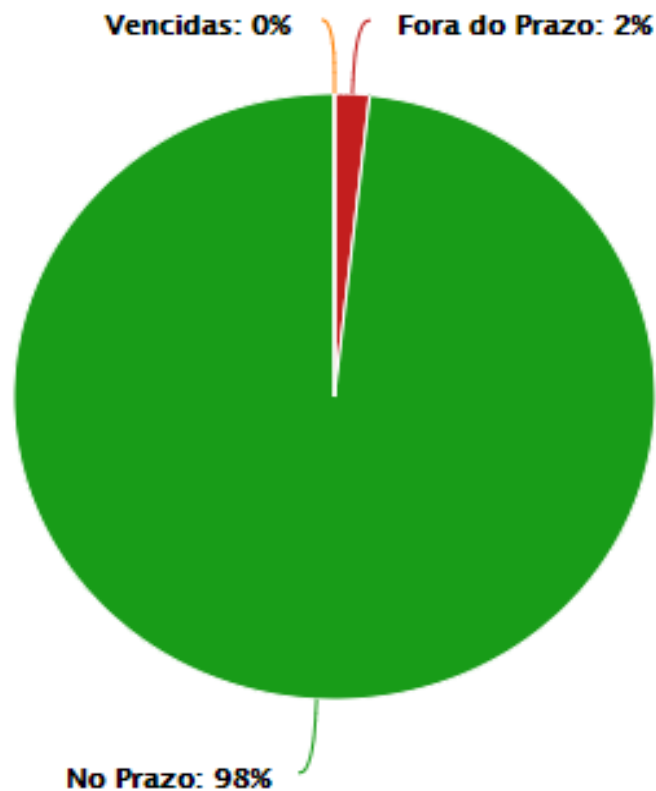


Gráfico 2. Manifestações por canal de atendimento.

## 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 8 (oito) dias.

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





## 5. ASSUNTOS MAIS DEMANDANDOS

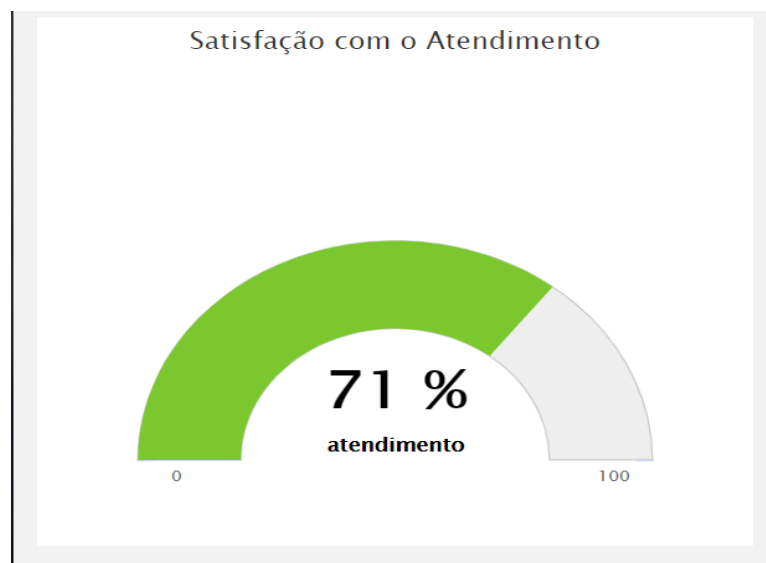
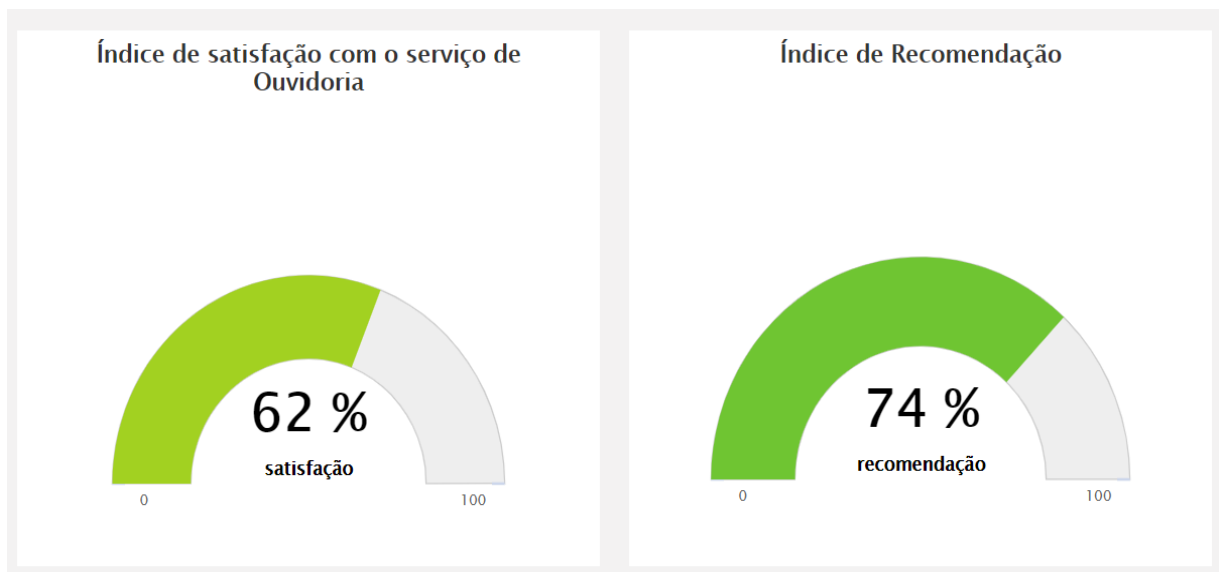
Para conhecimento, no Quadro 1 abaixo, está apresentado o ranking dos assuntos mais demandados no 2º trimestre, com 170 (cento e setenta) orientações para os principais canais de atendimento com pedido de informação, por telefone e e-mail:

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento – Orientação dos canais para registro de manifestações (OUV-DF, 162, e-SIC e telefone da ouvidoria da Caesb)	175
INFORMAÇÃO	Telefones de outras áreas e informações sobre as demais atividades meio da Adasa	46
DENÚNCIA	Captação Irregular Subterrânea / Superficial	41
RECLAMAÇÃO	Problemas na prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário (má execução de serviço e cobrança excessiva)	23

Quadro 1. Principais assuntos das manifestações.

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

O percentual de satisfação do cidadão no acumulado de 2021 são de 62% (em relação ao serviço de Ouvidoria), 74% (de recomendação) e de 71% (com o atendimento). Sendo opcional o preenchimento da pesquisa de satisfação pelo demandante ao acessar o OUV-DF.



## 7. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Não obstante os acumulados dos índices de satisfação serem relativamente satisfatórios, nosso índice de resolubilidade acumulado em 2021 está em 40%.

Tal índice pode ser explicado uma vez que os serviços cuja resolubilidade são insatisfatórios decorrem das denúncias e das soluções de conflitos setoriais.

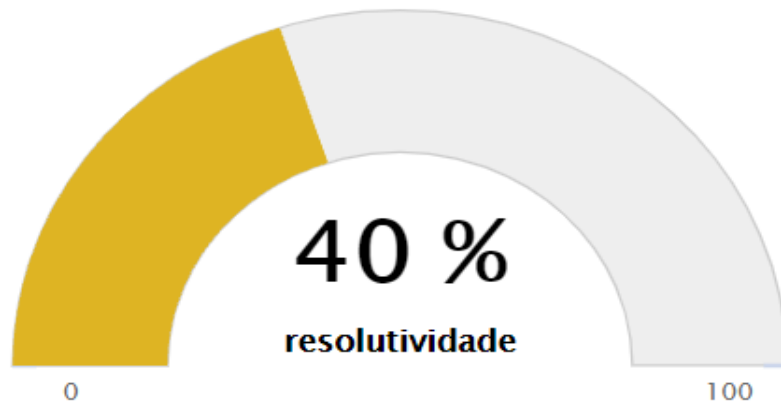
Em relação às denúncias, a demora no processamento das fiscalizações decorre por conta da estrutura da Agência que tem relativamente poucos servidores na atividade fiscalizatória, quando verificado a dimensão do Distrito Federal. Para a solução disso e em ordem de dar maior eficiência as equipes de fiscalização que atuam por região, faz-se necessário que tenhamos mais fiscais lotados nessa área, para que uma denúncia não demore meses para ocorrer em virtude de que a região onde se deu a denúncia ter sido recentemente fiscalizada.

Em relação às soluções de conflitos setoriais, importante compreender que apesar de estas manifestações serem veiculadas no sistema OUV-DF por meio da manifestação reclamação, elas não dizem respeito a uma insatisfação com o serviço prestado pela Adasa, mas sim por um serviço regulado pela Agência, mas prestado por uma outra entidade.

Assim, para que se faça o processamento desta solicitação é necessário a garantia do contraditório ao prestador de serviços e, por vezes, de manifestação técnica da unidade administrativa competente para a matéria.

Estas manifestações culminam em uma análise do caso concreto inicialmente pela Assessoria de Ouvidoria que será homologada pelo Ouvidor, e com possível decisão administrativa final pela Diretoria Colegiada. E por vezes a sensação de não resolução pode decorrer tanto da demora do processamento do pedido, quanto pelo não reconhecimento do direito ao cidadão demandante.

## Índice de Resolutividade



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

A Ouvidoria da Adasa também recepciona os pedidos de Acesso à Informação, regulamentados pela Lei nº 4.990/2012. No terceiro trimestre foram recebidas 25 (vinte e cinco) 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.

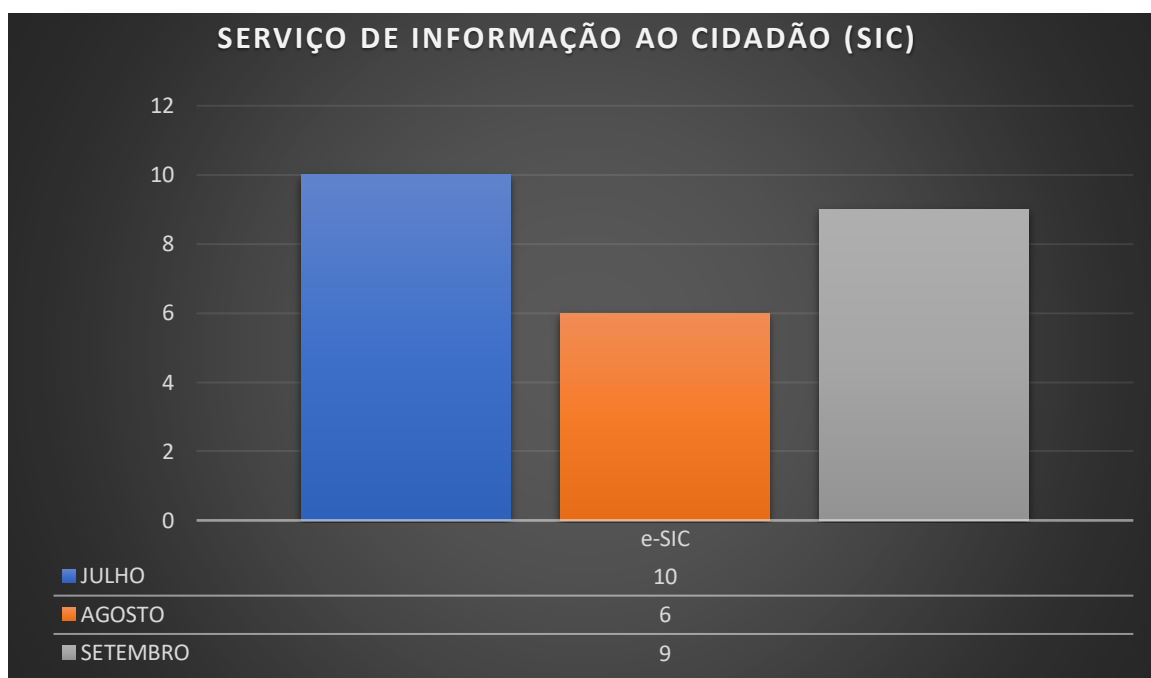


Gráfico 6. Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC).

## 9. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

Até o terceiro trimestre de 2021 foram realizadas/aprovadas 3 (três) Audiências e 3 (três) Consultas Pública, todas de maneira remota, que versaram sobre os seguintes temas:

**AUDIÊNCIA PÚBLICA N° 001/2021:** realizada para obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que institui o Pagamento por Serviços Ambientais a ser custeado pelas tarifas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

- Data: 05/04/2021
- Participantes: 112 (cento e doze)
- Contribuições: 57 (cinquenta e sete)

**AUDIÊNCIA PÚBLICA N° 002/2021:** realizada para obter subsídios e informações adicionais referentes à minuta de resolução que homologa os resultados finais da 3ª Revisão Tarifária Periódica – 3ª RTP e do Reajuste Tarifário Anual referente ao exercício de 2021 – RTA/2021 dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Distrito Federal, após ajustes da estrutura tarifária.

- Data: 12/04/2021
- Participantes: 83 (oitenta e três)
- Contribuições: 31 (trinta e um)

**AUDIÊNCIA PÚBLICA N° 003/2021:** realizada para discutir e colher subsídios da sociedade e setores envolvidos para o aperfeiçoamento da proposta de Resolução, que “institui o Cadastro de Agentes Perfuradores de Poços no Distrito Federal e dá outras providências”.

- Data: 03/08/2021
- Participantes: 52 (cinquenta e dois)
- Contribuições: 17 (dezessete)

**CONSULTA PÚBLICA N° 001/2021:** realizada para obter subsídios e informações adicionais referente ao Relatório da Análise de Impacto Regulatório (AIR) que trata do processo de alocação negociada de água na Bacia do Rio Jardim.

- Período: 24/05/2021 a 22/06/2021
- Participantes: 0 (zero)
- Contribuições: 0 (zero)

**CONSULTA PÚBLICA N° 002/2021:** realizada para obter subsídios e informações adicionais referente ao Relatório da Análise de Impacto Regulatório (AIR) que trata do processo de alocação negociada de água na Bacia do Ribeirão Extrema.

- Período: 31/05/2021 a 30/06/2021
- Participantes: 0 (zero)
- Contribuições: 0 (zero)

**CONSULTA PÚBLICA N° 003/2021:** realizada para obter subsídios, contribuições e informações adicionais ao processo de elaboração da Agenda Regulatória Adasa 2021-2022.

- Período: 07/06/2021 a 21/06/2021
- Participantes: 4 (quatro)
- Contribuições: 7 (sete)