

3º Relatório Trimestral da Ouvidoria da ADASA

2020

Brasília, outubro 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

Estagiários

Thais Barbosa Gonçalves

Laila Giovanna da Rocha Dias

Agamenon Pereira Bezerra Costa

Expediente Relatório

Supervisão Geral

Robinson Ferreira Cardoso

Produção de Conteúdo

Cristiane Martins de Sousa Nava Castro

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
10. PERFIL DAS DEMANDAS	9

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no terceiro trimestre de 2020, pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

A Ouvidoria da Adasa atua em duas frentes, uma recebe manifestações de diferentes canais, o presencial, OUV-DF, e-SIC, e-mail e telefone; a outra atua na organização e promoção de audiências públicas.

As manifestações recebidas são classificadas, registradas 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);
- Triagem e reclassificação, apenas para fins internos, de manifestação;
- Verificação dos normativos aplicáveis às reclamações e denúncias dos cidadãos;
- Requisição de informações aos prestadores de serviços;
- Consulta às áreas técnicas;
- Realização, divulgação e recepcionamento das contribuições referentes as Audiências e Consultas Públicas realizadas pela Adasa.

A Ouvidoria atua na participação direta 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 usuário e prestador, intermediados pela Adasa.

2. TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No terceiro trimestre de 2020 foram recepcionadas 763 (setecentas e sessenta e três) manifestações por todos os nossos canais de atendimento, conforme se extrai do Gráfico 1.



3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 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 é o canal mais demandado.

Destacamos que em virtude da pandemia do COVID-19, os atendimentos presenciais foram suspensos.



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 atendeu os prazos da Lei em 94% (noventa e nove por cento) das manifestações recebidas. No primeiro e segundo trimestre recebemos, em média, 20 e 26 manifestações por mês, respectivamente.

No trimestre em destaque, recebemos em média 56 manifestações por mês. O prazo médio para resposta das manifestações do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal foi de 9 (nove) dias, igual ao trimestre anterior.

Gráfico 3. Representativo de cumprimento de prazo.



5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Para conhecimento, no Quadro 01 abaixo, apresenta-se o ranking dos assuntos mais demandados no 3º trimestre:

Quadro 1. Principais assuntos das manifestações.

Tipo de Manifestação	Assunto	Quantidade
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento – Orientação dos canais oficiais para registro de manifestações (OUV-DF, 162 e e-SIC)	162
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento – Orientação para registro de manifestações inicialmente junto ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	132
INFORMAÇÃO	Informações sobre o Atendimento da SRH / Dúvidas sobre Outorga	180
DENÚNCIA	Captação Irregular Subterrânea / Superficial	61
RECLAMAÇÃO	Problemas na prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário	56

6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

O percentual de satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria da Adasa é de 63% (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 41% (quarenta e um por cento). Destaca-se que a definição de resolvido ou não é realizada pelo próprio demandante no OUV-DF.



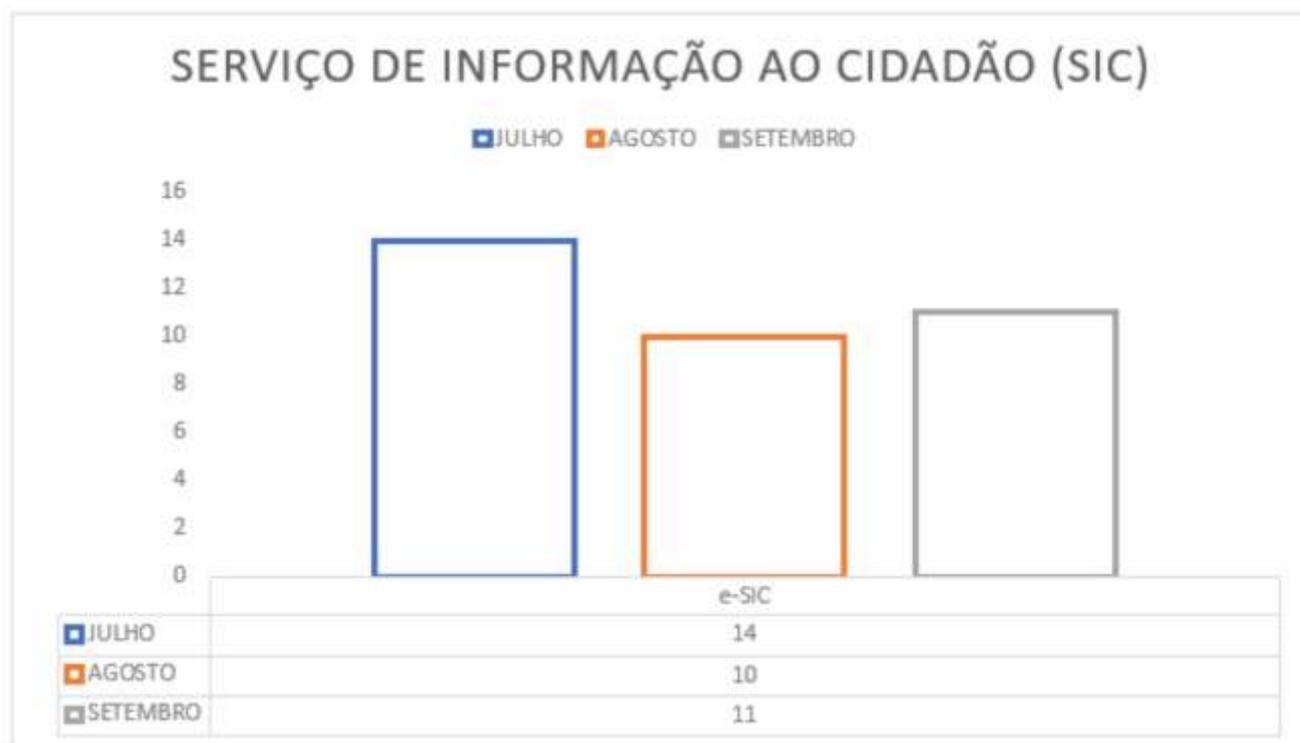
8. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

No terceiro trimestre de 2020 não foram realizadas Audiências ou Consultas Públicas.

9. 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 terceiro trimestre foram recebidas 35 (trinta e cinco) solicitações de acesso à informação, conforme o Gráfico 4, com apenas 1 (um) e-SIC respondido fora do prazo. Nenhum dos atendimentos necessitou ser prorrogado.

Gráfico 4. Manifestação do Serviço de Informação ao Cidadão.



10. PERFIL DAS DEMANDAS

No terceiro trimestre recebemos 204 (duzentos e quatro) manifestações via o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) e via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

Desse total de manifestações recepcionadas pelos Sistemas, 157 (cento e cinquenta e sete) necessitaram de autuação de processo administrativo para análise das demandas dos usuários.

O Ouvidor da Adasa expediu 42 (quarenta e duas) recomendações no período. Em sua grande maioria, foram referentes as reclamações registradas pelos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Apenas 1 (uma) recomendação foi referente a regulação e gestão de recursos hídricos em condomínios que operam poços. O referido caso foi encaminhado a Diretoria como sugestão para análise de normativo que regule o tema.

Conforme o gráfico 5 abaixo, demonstramos sinteticamente um resultado das análises dos processos citados no parágrafo anterior:

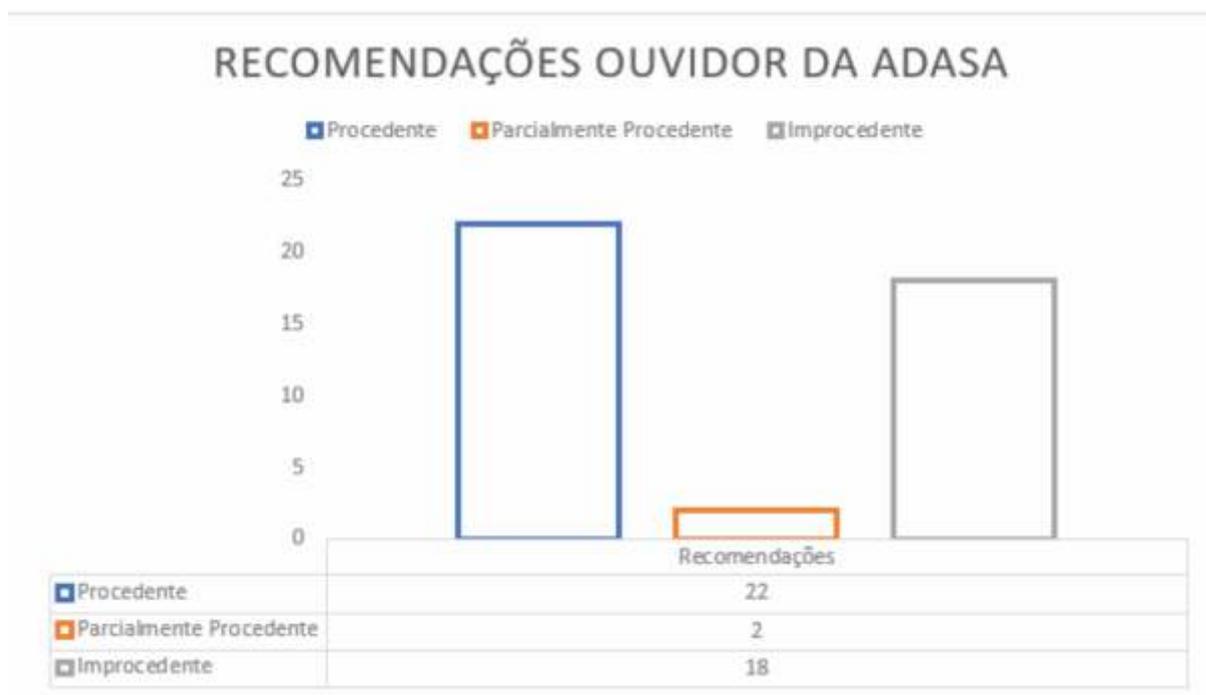


Gráfico 5. Análise das recomendações expedidas pelo Ouvidor da Adasa.

Das 22 (vinte e duas) manifestações consideradas procedentes, quando há margem para atuação do ente regulador, em 18 (dezoito) a Concessionária foi informada da análise e do cabimento de refatura de contas. Desses 18, a Concessionária acatou a recomendação do Ouvidor em 4 (quatro) casos.

Houve recurso da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal em 14 (quatorze) casos e recurso do usuário em 1 (um). Desses 15 (quinze) pedidos de recursos, 3 (três) foram encaminhados para posicionamento final pela Diretoria Colegiada, enquanto os demais aguardam posicionamento das áreas técnicas, para a avaliação da necessidade de se submeter o pleito para decisão do Colegiado.

Em 3 (três) dos 22 casos, o Ouvidor recomendou que a Caesb reformulasse a resposta aos usuários, orientasse também os atendentes para que se comunicassem da melhor forma possível com os usuários, fazendo entender a situação ocorrida, a aplicação dos normativos e os cálculos em questão. A Concessionária acatou a recomendação e tem promovido melhorias nos sistemas de comunicação aos usuários sobre falta de água em suas redes sociais, bem como foi solicitada treinamento dos atendentes da Central de Atendimento.

Por outro lado, em 21 (vinte e um) dos casos, os usuários foram orientados sobre suas obrigações referentes a prestação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Isso inclui a comunicação da obrigatoriedade de pagar pelo serviço de remanejamento e desmembramento de hidrômetro, bem como a possibilidade da realização do serviço apenas após o relaxamento das medidas de enfrentamento ao COVID-19. Também foram orientados quanto a responsabilidade da manutenção das instalações hidráulicas internas, sobre como é calculado o desconto sobre vazamentos imperceptíveis e sobre a necessidade de manter os dados atualizados junto a Concessionária. Ressaltamos que nesses casos, cabe ao prestador de serviços proceder com a cobrança dos serviços e/ou aplicações de sanções aos usuários.

Não esquecendo a competência fiscalizatória da Agência, 4 (quatro) processos foram encaminhados para que a Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto procedesse com as diligências cabíveis e que entender necessárias.

PRAZOS

Em comparação aos trimestres anteriores, houve uma queda no cumprimento do prazo de resposta. Com o objetivo de ajustar e de orientar as áreas sobre os prazos, o Ouvidor, por intermédio de sua assessoria, encaminhou uma Circular contendo as disposições legais sobre prazos. Não obstante, introduzimos em nossos procedimentos a notificação as áreas sobre o vencimento.



Saiba mais sobre a Adasa:

Twitter

adasadfoficial

Instagram

@adasadfoficial

Site

www.adasa.df.gov.br

Facebook

adasadfoficial



