

# Relatório do 4º Trimestre da Ouvidoria da Adasa

# 2022

Brasília, Janeiro de 2023

Ouvidor

**Robinson Ferreira Cardoso**

Titular da Assessoria de Ouvidoria

**César Augusto Cunha Campos**

Equipe de Ouvidoria

**Camila Nunes de Albuquerque Dias**

**Jéssica Rodrigues de Souza**

**Paula Rodrigues Azevedo**

**Thaís Barbosa Gonçalves**

**Vilma Conceição dos Santos**

Estagiários

**Giovanna Rodrigues de Carvalho**

**Henrique Lima de Araújo**

Expediente Relatório

Supervisão Geral

**Robinson Ferreira Cardoso**

Produção de Conteúdo

**César Augusto Cunha Campos**

Revisão de conteúdo

**Thaís Barbosa Gonçalves**

# Sumário

## Sumário

|   |   |
|---|---|
| INTRODUÇÃO .....  | 4 |
| TOTAL DE MANIFESTAÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO .....    | 6 |
| SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV/DF ..... | 7 |
| SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) .....            | 8 |

## INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no quarto trimestre de 2022, pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

A Ouvidoria da Adasa atua em duas frentes: recebe manifestações de diferentes canais (presencial, OUV-DF, e-SIC, e-mail e telefone); a outra atua na organização e promoção de audiências e consultas 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), sempre procurando atender o usuário da melhor forma, gerando acolhimento e confiança pelo serviço oferecido;
- Triagem e reclassificação, apenas para fins internos, de manifestação;
- Requisição de informações aos prestadores de serviços;
- Verificação e instauração do processo de análise de conflito setoriais para garantir o contraditório e a ampla defesa das partes envolvidas e

para se chegar a uma solução justa decorrente da aplicação das normas expedidas pela agência e da legislação superior.

- Consulta às áreas técnicas; e
- Realização, divulgação e recepcionamento das contribuições referentes as Audiências e Consultas Públicas realizadas pela Adasa.

A 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. Procurar ouvir, por seu caráter intrínseco, e dentro do ato de comunicação, responder ao cidadão, estreitando e fortalecendo as relações existentes entre usuários e prestadores, por intermédio da Adasa.

A Ouvidoria da Adasa ainda atua na tentativa da solução dos conflitos setoriais e na instrução dos processos que demandem posicionamento final da Diretoria Colegiada.

## TOTAL DE MANIFESTAÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO

Foram recepcionadas no 4º trimestre 412 (quatrocentos e doze) manifestações por todos nossos canais de atendimento.

Considerando-se os diferentes canais de recepção de demanda: telefônico, OUV/DF, presencialmente, e-SIC, Participa-DF e e-mail, observa-se no Gráfico 1 que o telefone foi o canal mais demandado no quarto trimestre de 2022 com 170 (cento e setenta) telefonemas atendidos, seja para informações de pronto atendimento, bem como para registro de manifestação.

Desta forma, percebe-se 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 os Sistemas do Distrito Federal, ou outros meios que dependam de acesso à internet.

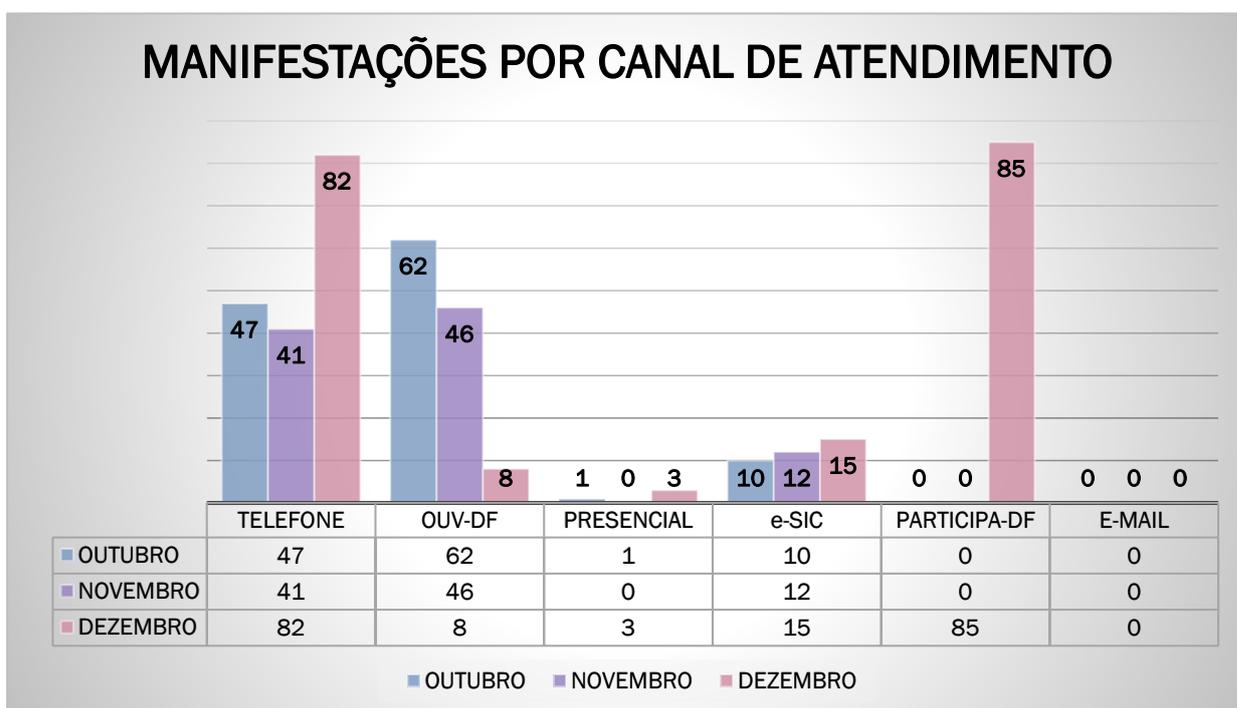


Gráfico 1. Manifestações por canal de atendimento.

## SISTEMAS DAS OUVIDORIAS DO DISTRITO FEDERAL

No quarto trimestre de 2022 foram recepcionadas 226 (duzentas e vinte e seis) manifestações pelo Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF, e-SIC-DF e Participa-DF (este em substituição aos dois primeiros) conforme se extrai do Gráfico 1. Neste gráfico também se encontra a quantidade de manifestações que foram recepcionadas, mas que não eram de nossa competência, sendo tramitadas para devida correção de fluxo.



Gráfico 2. Gráfico com manifestações por tipo.

\* O Sistema Participa-DF entrou em funcionamento no começo do mês de dezembro de 2022, e substituiu os sistemas OUV-DF e e-SIC.

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

\*\*\*Com a integração dos sistemas os Pedidos de Informação – LAI passam a ser trabalhados neste quadro.

\*\*\*\*Não estão computadas as informações prestadas em pronto atendimento por telefone.

## 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 quarto trimestre foram recebidas 37 (trinta e sete) solicitações de acesso à informação, e nenhum novo recurso.

Permanece pendente de decisão um recurso de segunda instância, o qual deve ser apreciado pela Diretoria Colegiada.

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

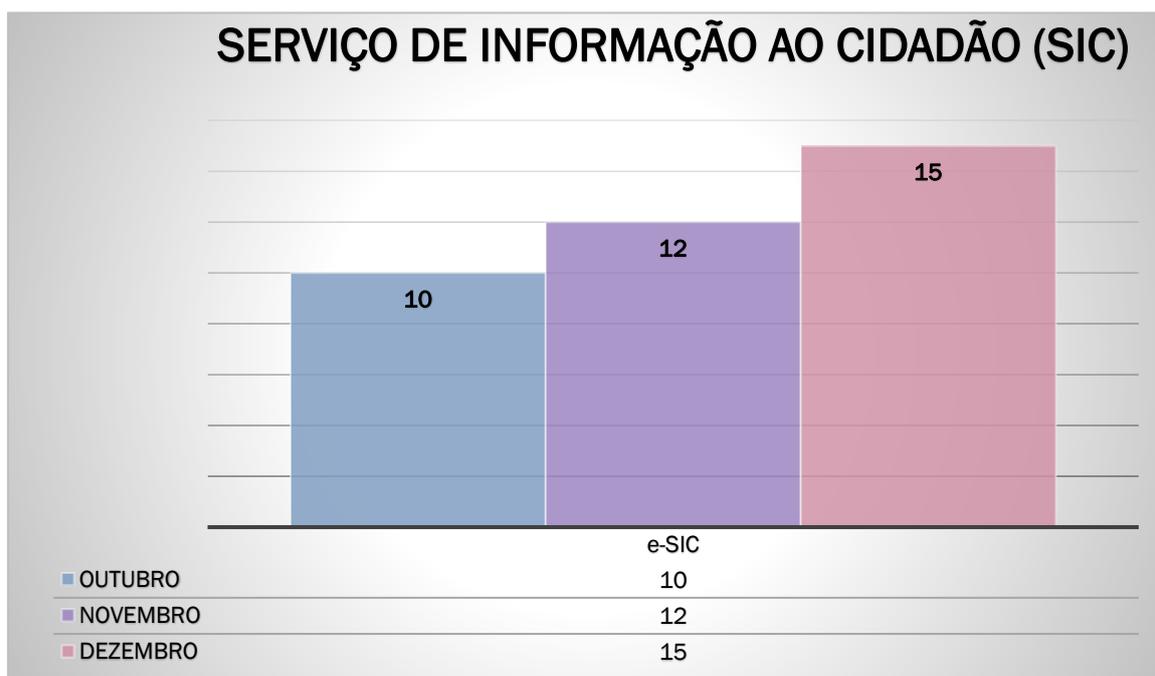


Gráfico 3. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).