

4º Relatório Trimestral da Ouvidoria da ADASA

2021

Brasília, fevereiro de 2022.

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

Henrique Lima de Araújo

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. TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No quarto trimestre de 2021 foram recepcionadas 263 (duzentos e sessenta e três) manifestações por todos os nossos canais de atendimento, conforme se extrai do Gráfico 1.

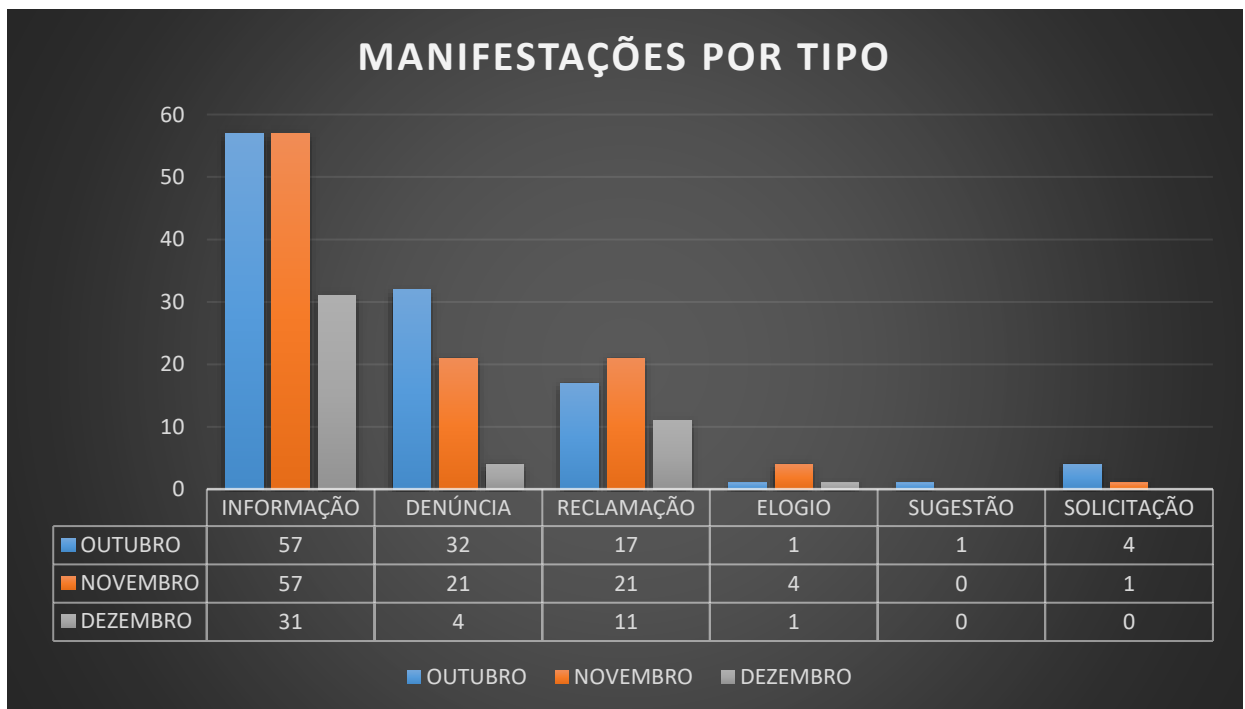


Gráfico 1. Gráfico com manifestações por tipo.

**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.

2. 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 quarto 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.

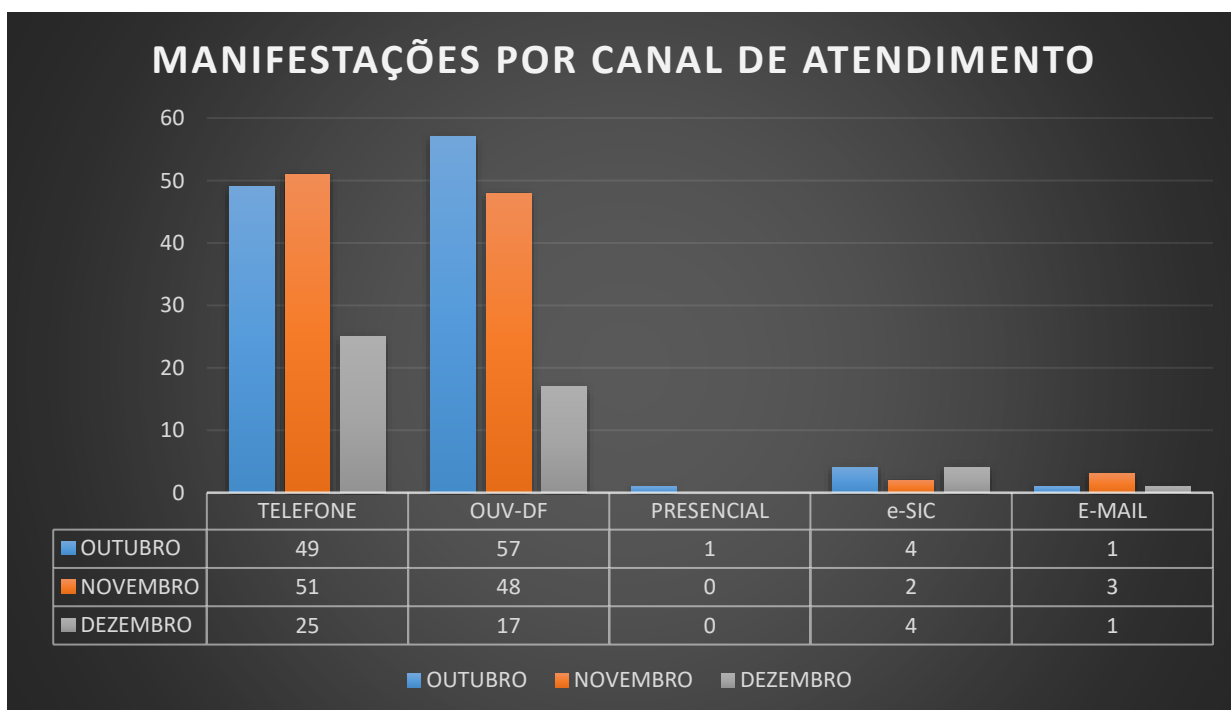


Gráfico 2. Manifestações por canal de atendimento.

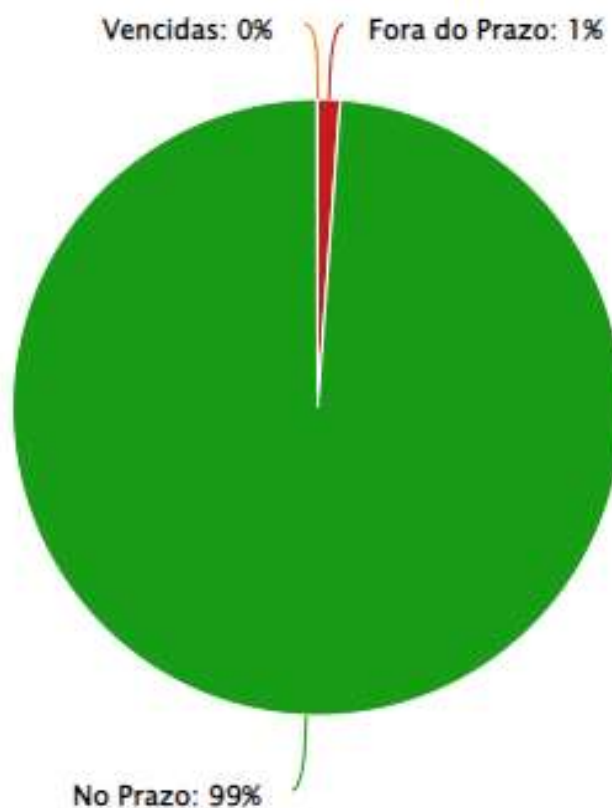
Importante considerar que a Assessoria informa aos usuários, quando se comunicam inicialmente por e-mail, sobre os benefícios de utilizar os sistemas de Ouvidoria. Na comunicação com o usuário, nos disponibilizamos para registrar a manifestação diretamente ou para auxiliar o usuário a fazer, ele próprio, o registro.

Assim, as informações no canal e-mail são consideradas apenas aquelas em que não houve inscrição da manifestação em outro sistema.

3. 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 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.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Apesar de apenas uma manifestação não ter sido respondida no prazo, nossa preocupação para o próximo ciclo de avaliação é atingir 100% de respostas no prazo, com incremento da satisfação com a resposta.

4. ASSUNTOS MAIS DEMANDANDOS

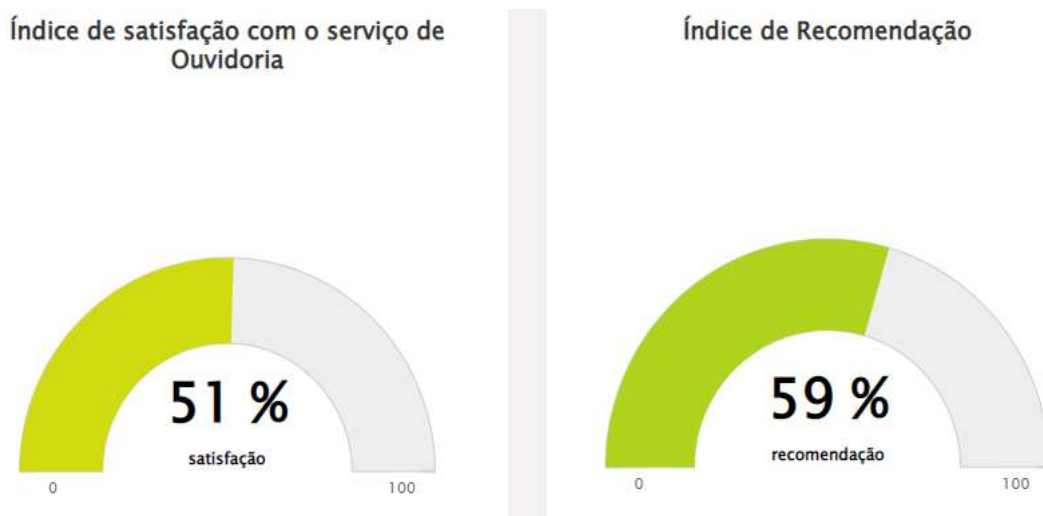
Para conhecimento, no Quadro 1 abaixo, está apresentado o ranking dos assuntos mais demandados no 4º trimestre, com 131 (cento trinta e um) orientações para os principais canais de atendimento com pedido de informação, por telefone e e-mail:

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)	131
DENÚNCIA	Captação Irregular Subterrânea / Superficial	55
RECLAMAÇÃO	Problemas na prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário (má execução de serviço e cobrança excessiva)	40

Quadro 1. Principais assuntos das manifestações.

5. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

O percentual de satisfação do cidadão no acumulado de 2021 são de 51% (em relação ao serviço de Ouvidoria), 59% (de recomendação) e de 50% (com o atendimento). Sendo opcional o preenchimento da pesquisa de satisfação pelo demandante ao acessar o OUV-DF.



Satisfação com o Atendimento



6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

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

Tal índice pode ser explicado uma vez que os serviços cuja resolutibilidade 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.

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.

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



7. 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 10 (dez) 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.

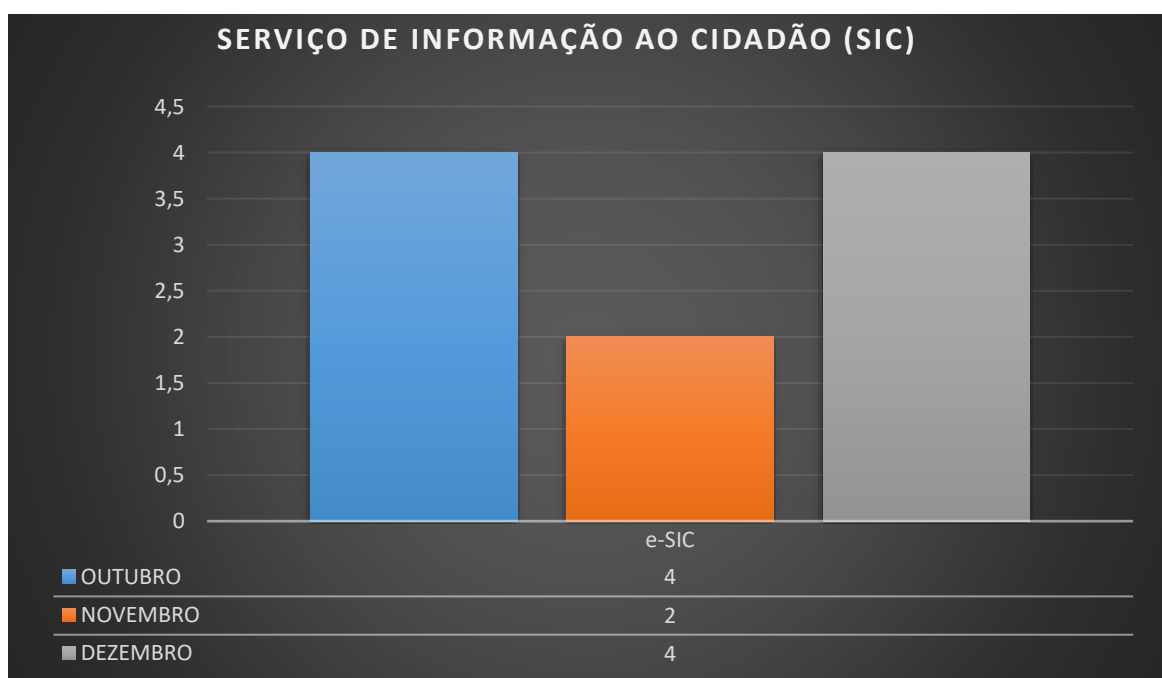


Gráfico 6. Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC).

8 AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

No terceiro trimestre foram realizadas duas audiências públicas e aberto um período para consulta pública.

AUDIÊNCIA PÚBLICA N° 005/2021: realizada para obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que estabelece diretrizes para o aproveitamento e reuso de água não potável em edificações residenciais, comerciais e públicas.

- Data: 05/11/2021
- Participantes: 87 (oitenta e sete)
- Contribuições: 100 (cem)

AUDIÊNCIA PÚBLICA N° 006/2021: realizada para obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de Resolução que institui o Manual de Elaboração e Avaliação dos Projetos do Programa de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação – PDI, para os Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário prestados pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - Caesb.

- Data: 17/11/2021
- Participantes: 50 (cinquenta)
- Contribuições: 10 (contribuições)

CONSULTA PÚBLICA N° 004/2021: realizada para obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que reajusta a Tabela de Preços Públicos a serem cobrados pelo prestador de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do Distrito Federal (SLU), na execução de atividades de gerenciamento dos resíduos de grandes geradores, de eventos, da construção civil.

- Período: 13/10/2021 a 28/10/2021
- Contribuições: 7 (sete)