



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL
Ouvidor
Assessoria de Ouvidoria

Relatório nº 4503648/2018

RELATÓRIO DO OUVIDOR DA ADASA PARA O ANO DE 2017

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem a finalidade de apresentar um panorama das atividades desenvolvidas pelo Ouvidor com o apoio da Ouvidoria da ADASA, denominada institucionalmente por Assessoria de Ouvidoria, referente ao ano de 2017.

Este Ouvidor assumiu seu cargo na ADASA em outubro de 2015.

Para tornar a Ouvidoria efetiva com a eficiência e qualidade de serviços determinadas pela Lei e pelo Regimento Interno da Agência, tratou-se de imediato erigir o melhor organograma e descrever-se a estruturação e a institucionalização funcional, tendo foco tripartite (governo, prestador de serviços e usuários).

O descritivo que se segue demonstra atividades bastantes para determinar o período de 2016 e parte de 2017 para elaborar este relatório consolidado.

As atividades de Ouvidoria foram realizadas pela equipe de apoio ao Ouvidor, uma vez que até o segundo semestre de 2017, inexistia um setor específico regimentalmente institucionalizado na ADASA. Esta estrutura trabalhou em duas atividades principais: a) atendimento ao usuário; e, b) apoio ao Ouvidor.

O atendimento ao usuário é responsável por acolher as manifestações dos cidadãos e usuários, tais como: reclamações, denúncias, pedidos de informações, solicitações de serviços, sugestões e elogios, tanto dos usuários de recursos hídricos do Distrito Federal, quanto dos serviços públicos regulados pela ADASA.

O apoio era responsável pelo assessoramento do Ouvidor em suas competências, como por exemplo: análise em segunda instância das manifestações dos usuários, organização da audiência pública e consulta pública e dirimção de conflitos dos outorgados, dos concessionários e dos usuários.

No segundo semestre de 2017, foi aprovado uma alteração no Regimento Interno da ADASA, que criou a Assessoria de Ouvidoria, vinculada ao Ouvidor.

São elencadas como competências da Assessoria de Ouvidoria o apoio administrativo e o assessoramento técnico do Ouvidor na execução de suas atribuições legais e regimentais; apoiar o Ouvidor da ADASA na elaboração de relatórios que sejam de sua competência; assessorar o Ouvidor na análise estratégica das demandas de Ouvidoria; gerenciar, caso delegado pelo Ouvidor, os sistemas de informações inerentes à Ouvidoria; receber, tratar e responder em primeira instância, caso seja cabível, as manifestações dos usuários; assessorar o Ouvidor na resolução dos problemas relacionados aos interesses de usuários de recursos hídricos, aos usuários e prestadores de serviços públicos regulados, encaminhando-os às correspondentes unidades da ADASA, quando necessário; assessorar o Ouvidor na dirimção de conflitos, nos casos cabíveis, relativos aos interesses de usuários de recursos hídricos, usuários e prestadores de serviços públicos regulados; e coordenar a realização das audiências e consultas públicas da ADASA.

A Ouvidoria da ADASA exerce tanto competências de Ouvidoria **Setorial** quanto de Ouvidoria **Institucional**.

Enquanto Ouvidoria Setorial, cabe a Assessoria de Ouvidoria da ADASA receber, registrar e dar encaminhamento às manifestações dos usuários referente à prestação dos serviços públicos regulados. Quando atuando na qualidade de Ouvidoria Institucional, cabe à Assessoria de Ouvidoria registrar e dar encaminhamento as manifestações dos usuários e dos agentes regulados referente aos serviços da ADASA.

Com o objetivo de melhor explicar as atividades desenvolvidas por esta unidade administrativa, o relatório foi dividido em 3 tópicos, sendo eles: a) Estrutura e Organização do Setor; b) Atividades Desempenhadas; e c) Projetos.

Como o relatório tem a função de reportar os resultados obtidos em determinado período, buscou-se ao final apresentar recomendações para a melhoria dos processos da ADASA.

Relatórios futuros serão necessariamente aprimorados.

2. ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DO SETOR

Este tópico tem como objetivo demonstrar a evolução da estruturação regimental e legal da Ouvidoria da ADASA, as funções exercidas pelo Assessor do Ouvidor e as competências dos núcleos vinculados à estrutura de Ouvidoria, no ano de 2017 no primeiro semestre.

2.1. Competências Legais e Regimentais

A estrutura organizacional da Ouvidoria é liderada pelo Ouvidor da ADASA, o qual possui mesmo status de Diretor da Agência. Suas competências estão elencadas na Lei de Reestruturação da ADASA, Lei Distrital 4.285/2008, especificamente no art. 25:

Art. 25. A ADASA terá um ouvidor, que atuará junto à diretoria colegiada sem subordinação hierárquica e exercerá as suas atribuições sem acumulação com outras funções, com mandato de dois anos, admitida uma recondução, competindo-lhe:

I – Zelar pela qualidade dos serviços prestados aos usuários e consumidores de serviços públicos das áreas de competência da Agência;

II – zelar pela qualidade das atividades da Agência executadas em relação a agentes prestadores de serviços públicos, a seus usuários e consumidores e a administrados de modo geral, inclusive aos usuários de recursos hídricos;

III – zelar pela solução das reclamações dos usuários, inclusive de recursos hídricos, consumidores e administrados, no que se refere aos serviços públicos e demais assuntos decorrentes das competências da ADASA;

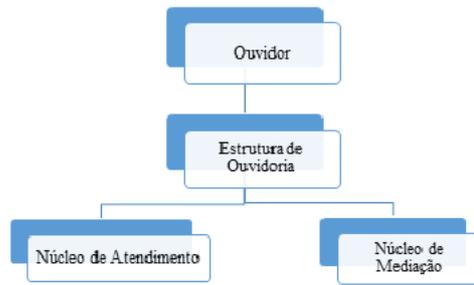
IV – apurar e solucionar as reclamações dos usuários, inclusive de recursos hídricos e dos consumidores de serviços públicos de competência da Agência, bem como dos administrados, quanto às penalidades aplicadas por sua fiscalização; e

V – conciliar os conflitos e litígios existentes de toda ordem entre usuários, consumidores, administrados e prestadores de serviços públicos de competência da Autarquia, assim como encaminhar a solução aceita pelos envolvidos.

Ao Assessor do Ouvidor cabe auxiliar o Ouvidor em todas as suas competências regimentais e legais citadas acima.

No primeiro semestre de 2017, foi também responsável, também, pela estrutura de Ouvidoria que era subdividida em: Núcleo de Atendimento ao Usuário e Núcleo de Medição de Conflitos, conforme ilustrado no organograma abaixo:

Organograma 1 – Estrutura de Ouvidoria.



O Regimento Interno da ADASA, alterado pela Resolução nº 01/2016, no art. 10-A, inciso I, assim dispunha sobre as competências do Núcleo de Atendimento ao Usuário:

I – Núcleo de Atendimento ao Usuário;

- a) receber e encaminhar às correspondentes unidades da Adasa as reclamações dos outorgados, concessionários e usuários no que se referir a recursos hídricos, serviços públicos de saneamento básico do Distrito Federal e demais assuntos decorrentes das competências da Adasa;
- b) receber e encaminhar às correspondentes unidades da Adasa as reclamações dos outorgados, concessionários e usuários quanto às penalidades aplicadas pela fiscalização da Adasa;
- c) elaborar os processos e coordenar as atividades referentes à realização de consultas e audiências públicas.

Já as competências do Núcleo de Mediação estão no art. 25, inciso II:

II – Núcleo de Mediação.

- a) mediar os litígios entre outorgados, concessionários e usuários e propor acordos entre as partes, encaminhando-os para análise e aprovação da Diretoria Colegiada.

Os núcleos eram vinculados ao Ouvidor, entretanto tratava-se de apenas uma subdivisão interna de atividades, uma vez que não houve servidores designados a compor a estrutura de Ouvidoria.

Com a alteração do Regimento Interno por meio da Resolução ADASA nº 15, de 04 de agosto de 2017, a Ouvidoria da ADASA passou a ser denominada, institucionalmente, não mais como Estrutura de Ouvidoria. Conforme a nova redação do art. 10-A, a Assessoria de Ouvidoria tem as seguintes competências:

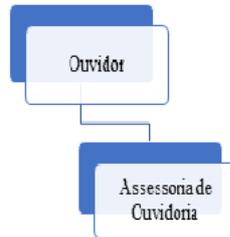
Art. 10-A. Ao Ouvidor, fica vinculada a Assessoria de Ouvidoria, com as seguintes competências: (alterada pela Resolução nº 15/2017)

- a) apoiar administrativamente e assessorar tecnicamente o Ouvidor na execução de suas atribuições legais e regimentais;
- b) apoiar o Ouvidor na elaboração dos relatórios de sua competência;
- c) assessorar o Ouvidor na análise estratégica das demandas de Ouvidoria;
- d) gerenciar, por delegação do Ouvidor, os sistemas de informações inerentes à Ouvidoria;
- e) receber, tratar e responder em primeira instância, nos casos cabíveis, as manifestações dos usuários;
- f) assessorar o Ouvidor na resolução dos problemas relacionados aos interesses de usuários de recursos hídricos, aos usuários e prestadores de serviços públicos regulados, encaminhando-os às correspondentes unidades da ADASA, quando necessário;
- g) assessorar o Ouvidor na dirimção de conflitos, nos casos cabíveis, relativos aos interesses de usuários de recursos hídricos, usuários e prestadores de serviços públicos regulados;
- h) coordenar a realização das audiências e consultas públicas da ADASA.

A definição das competências da Ouvidoria da ADASA no Regimento Interno foi motivada pelo projeto de reestruturação da Ouvidoria, que foi encaminhado para a apreciação da Diretoria Colegiada da ADASA em outubro de 2016. Entretanto, a reestruturação não foi aprovada conforme sugerida, não contemplando a criação de serviço de apoio e a subdivisão do setor em Núcleos.

Dessa forma, o Organograma da Ouvidoria ficou da seguinte forma:

Organograma 2 – Assessoria de Ouvidoria (segundo semestre de 2017)



2.2. Força de Trabalho

As atividades da Ouvidoria da ADASA, mesmo que não se constitua como um serviço na Agência, são desempenhadas pela equipe que presta apoio administrativo ao Ouvidor da ADASA.

Os quadros abaixo apresentam um detalhamento da equipe e das funções exercidas por estes no ano de 2017:

Quadro 1 – Distribuição da força de trabalho da Ouvidoria no ano de 2017.

Origem do Profissional	Cargo	Função	Nome
Quadro Próprio	Assessor do Ouvidor	Responsável pela Assessoria de Ouvidoria e pelo Atendimento ao Cidadão	César Augusto Cunha Campos
Quadro Próprio	Reguladora de Serviços Públicos	Mediadora da ADASA	Samira lasbeck de Oliveira Soares
Contrato	Assistente Administrativo	Atendimento por Sistemas, Telefônico e Apoio Administrativo	Higor Oliveira Gomes

Terceirização			Vilma da Conceição Santos
Contrato de Estágio	Estagiária	Apoio Administrativo	Bárbara Trindade Medeiros da Silva
Contrato Terceirização	Recepcionista	Atendimento Presencial, Telefônico e por Sistemas	Amanda da Costa Santana Isabela Cristina Amor Freire Selma Francisca dos Santos Yara Rodrigues Vilarinho
Contrato Terceirização	Recepcionista	Apoio Administrativo	Mariana Magalhães Marques
Contrato Terceirização	Assistente Administrativo	Assistente de Mediação	Edicarlos Portela Sales
Contrato de Estágio	Estagiária	Assistente de Mediação	Kahena Quintaneiro Bizzotto

2.3. Plano de ação

O Plano de Ação da Ouvidoria da ADASA – PAOA 2016/2017 é uma ferramenta de gestão concebida para nortear as ações da equipe que presta apoio administrativo ao Ouvidor no intuito de dar continuidade às atividades que seriam inerentes ao órgão designado para o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria setorial e institucional, bem como de executar projetos cujos objetivos são estruturar regimentalmente a Ouvidoria da ADASA e regulamentar seus processos.

O PAOA 2016/2017 é composto por:

- Um sucinto diagnóstico da situação encontrada pela nova equipe designada para prestar apoio ao Ouvidor;
- Qualificação, Estruturação e Racionalização das atividades que eram desenvolvidas pelo extinto Serviço de Atendimento e Mediação – SAM;
- Na proposição de projetos estruturantes do órgão.

O PAOA 2016/2017 foi elaborado em junho de 2016 e aprovado pelo Ouvidor no segundo semestre de 2016. Foi revisto em junho de 2017 e tinha como previsão estar concluído em dezembro de 2017.

2.3.1. Diagnóstico

No diagnóstico, que consta no PAOA 2016/2017, foram identificadas as seguintes situações:

1. A primeira versão da Carta de Serviço ao Cidadão foi preparada por outro setor, elaborada sem observância das peculiaridades dos processos internos e da própria natureza da ADASA;
2. Demanda reprimida de Audiências e de consultas públicas requeridas pelas unidades administrativas da ADASA;
3. Inexistência de normativo que orientasse o processo de preparação e de comprovação do atendimento dos requisitos legais para a realização das audiências e das consultas públicas;
4. Acúmulo de solicitações de acesso à informação encaminhados pelos cidadãos por meio de sistema eletrônico denominado e-SIC;
5. Inexistência de normativo que orientasse o processo de solicitação de informação para as áreas internas, responsabilidades, designação das autoridades julgadoras de recursos e classificadoras;
6. Acúmulo de manifestações dos usuários de diversas naturezas;
7. Manifestações sem resposta ou com excesso de prazo para resposta (casos de mais de um ano); manifestações sem registro no SIGED/SISOUV ou sem protocolo;
8. Inexistência de qualquer controle de recebimento de manifestações e de resposta aos usuários;
9. Baixa qualidade das respostas encaminhadas aos usuários e do atendimento;
10. Inexistência de qualquer normativo, fluxo de processo, regras ou prazos para o atendimento em primeira instância;
11. Inexistência de qualquer normativo, fluxo de processo, regras ou prazos para o atendimento em segunda instância;
12. Inexistência de documentação com a organização interna de trabalho que possibilite a qualificação das pessoas responsáveis pelo atendimento aos usuários;
13. Sistema defasado e sem fluxo de processos claro, que não permite obter relatórios gerenciais ou estratégicos, servindo apenas para o registro de manifestações para a obtenção de número de protocolo, ocasionando sua subutilização;
14. Estrutura regimental dissonante com as competências do Ouvidor e daquelas que seriam afetas à Ouvidoria da ADASA, em especial com a supressão de uma instância tática (equivalente a serviço) para realizar o encadeamento entre o nível operacional (atendimento em primeira instância) e o estratégico (Ouvidor);
15. Quantitativo de colaboradores com cargas horárias subdimensionadas para a realização das atividades pertinentes e na qualidade requerida;
16. Necessidade de qualificar o quadro de pessoal para o desempenho de suas atividades;
17. Ausência de trabalhos técnicos sobre atendimento: a) pesquisas e troca de experiências em outras Ouvidorias; b) relatórios de gestão; c) análise das demandas; d) inexistência de procedimentos escritos e de manuais para trabalhar com os sistemas; e) relatórios de controle de manifestações; f) ausência de plano de ação de Ouvidoria;
18. Falta de adequação entre o regimento interno e as atividades desempenhadas, ou que deveriam ser desempenhadas pelo setor;
19. Necessidade de preenchimento de vários sistemas eletrônicos que não se integram e planilhas ao receber e encaminhar as manifestações triplicando o trabalho do atendimento.

3. ATIVIDADES DESEMPENHADAS

Durante o ano de 2017, a Ouvidoria da ADASA desempenhou várias atividades, como por exemplo: atendimento de manifestações, promoção dos instrumentos de participação e controle social, dirimção de conflitos, participação em Ouvidorias Itinerantes e outras atividades de apoio ao Ouvidor da ADASA.

3.1. Canais de Atendimento e Tipos de Manifestações

O atendimento de manifestação compreende a recepção da manifestação do usuário e a sua respectiva classificação como denúncia, solicitação de informação, reclamação, elogio, solicitação de serviços (outorga ou registro de recursos hídricos) ou sugestão. Após o registro, dá-se o encaminhamento a manifestação do usuário, conforme o tipo de manifestação, por isso é necessária sua classificação.

Apesar de alguns atendimentos serem espontâneos e informativos, todas as manifestações dos usuários e cidadãos são contabilizadas para a elaboração do relatório estratégico da Ouvidoria da ADASA.

3.1.1. Canais de atendimento

Os canais de atendimentos disponíveis e utilizados pela Ouvidoria da ADASA são os seguintes: presencial, telefônico ou por meio eletrônico.

O atendimento presencial ocorre por meio de atendimento itinerante ou ainda na sede da ADASA, em período estipulado para atendimento ao público.

O atendimento por meio eletrônico se dará, preferencialmente, por sistema de informática capaz de possibilitar ao usuário peticionar eletronicamente e acompanhar o andamento de seu processo.

Os atendimentos realizados via sistemas funcionam como uma ponte externa de comunicação entre o usuário e a ADASA. A plataforma e-SIC é usada para pedidos de acesso a informação, conforme regula a Lei nº 12.527/2012, permitindo que o usuário acompanhe os prazos e receba a resposta de sua solicitação.

Além dessas, também é utilizado o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF, que foi adotado por esta Ouvidoria em março de 2017. O usuário, por meio do sistema, faz o seu cadastro e envia a sua manifestação para que seja analisada e encaminhada, caso se avalie a necessidade. Esse sistema também foi utilizado durante o atendimento presencial, via e-mail e telefônico (quando não são manifestações cujas demandas são atendidas prontamente necessitando de encaminhamento para a área técnica) para possibilitar ao usuário um acompanhamento remoto da sua manifestação. Esse sistema também gera protocolo para as manifestações dos usuários.

Antes da adoção por esta Ouvidoria pelo sistema do OUV/DF, usávamos o SIGGED para registro das manifestações, uma vez que a plataforma do SISOUV, utilizada em anos anteriores pelo então SAM, foi desativada já que o sistema se demonstrou inútil, seja porque era tão somente um gerador de número de protocolo cujo acompanhamento se demonstrou impossível, seja porque não fornecia qualquer possibilidade de gerar relatórios.

O correio eletrônico da ADASA (ouvidoria@adasa.df.gov.br) também é utilizado para receber manifestações dos usuários. Com a adoção do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF, as manifestações quando recebidas pelo e-mail da Ouvidoria, são cadastradas no site do OUV/DF, para que seja gerado um número de protocolo a respectiva manifestação. Dessa forma, os trâmites, assim como o relato do usuário e as respostas, ficam registradas no referido sistema.

3.1.2. Tipos de manifestações

As manifestações são classificadas em: denúncia; informação; reclamação; sugestão; elogio; e, solicitação de serviços (outorga ou registro de recursos hídricos).

São classificadas como denúncias a comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da fiscalização ou do Controle Interno da Agência, como por exemplo, referentes a captação irregular de água tanto superficial quanto subterrânea, contaminação de lençol freático por fossa, perfuração de poços sem autorização prévia, ou irregularidades cometidas pelas Concessionárias, além daquelas, é claro, aplicadas a administração pública.

Solicitação de informação é amparada pela Lei Distrital nº 4.990/2012 – LAI que no art. 7º e seus respectivos incisos dispõe que:

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, o direito de obter:

I – orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde pode ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II – informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III – informação produzida ou custodiada por pessoa física ou jurídica em virtude de qualquer vínculo com órgãos ou entidades públicas, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV – informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V – informação sobre atividades exercidas por órgãos ou entidades, inclusive as relativas à sua política, à sua organização e aos seus serviços;

VI – informação pertinente a administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitações, contratos administrativos, convênios e instrumentos congêneres;

VII – informação relativa:

a) à implementação, ao acompanhamento e aos resultados de programas, projetos e ações dos órgãos e das entidades públicas, bem como às metas e aos indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

Solicitação de esclarecimento, que é considerado como uma solicitação de informação, é o requerimento de interpretação pela ADASA de normativo por ela expedido ou utilizado.

Reclamação é a demonstração de insatisfação relativa aos serviços públicos regulados, ou sobre aqueles prestados pela ADASA, como por exemplo, insatisfação referente à cobrança por parte da CAESB ou demora no atendimento tanto pela CAESB quanto pela ADASA na execução de seus serviços.

Elogio é a demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. Enquanto sugestão é a proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de regulamentos e de serviços prestados pela ADASA.

Solicitação de serviços é o requerimento de adoção de providência por parte da ADASA, exemplo: solicitação de outorga/registro.

As manifestações classificadas como reclamação, entendida como a manifestação do usuário que tem por objetivo demonstrar insatisfação relativa a determinado serviço público que a ADASA regule, que em sua maioria são referentes a prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, eram encaminhadas para a área técnica para uma análise e parecer. Esse fluxo foi adotado até o início de 2017, quando, no referido ano, essa Ouvidoria passou a analisar as reclamações e a responder, diretamente, ao usuário. Após a análise, sendo necessário uma análise pela área, a reclamação é encaminhada a respectiva Superintendência.

As solicitações de serviços, requerimento de adoção de providência por parte da ADASA, são encaminhadas para as áreas competentes para análise técnica. É o que ocorre com as solicitações de outorga, que são encaminhadas à Superintendência de Recursos Hídricos e depois retornam para a entrega ao usuário da Outorga.

As sugestões, críticas e elogios são encaminhadas para conhecimento das áreas, conforme a pertinência do tema. Estas manifestações podem ser usadas como subsídio para tomada de decisão. O encaminhamento destas demandas não tem como objetivo a obtenção de resposta. Por isso, após o recebimento e o respectivo encaminhamento, essas manifestações são encerradas. Caso haja alguma resposta da área sobre o tema, a resposta é encaminhada ao usuário.

As denúncias são encaminhadas para a Superintendência ou unidade responsável e são encerradas junto ao manifestante quando a mesma é encaminhada. Entretanto, para fins de registro, a denúncia só é encerrada quando se obtém resposta da apuração. Caso o denunciante deseje receber informações acerca do procedimento fiscalizatório, é informado ao mesmo que ele pode requerer por meio de solicitação a informação no e-SIC, qual foi a providência tomada pela área para atendimento da sua denúncia.

3.1.3. Atendimentos realizados no ano de 2017

No primeiro semestre de 2017 foram recepcionadas 3328 (três mil, trezentas e vinte e oito) manifestações pela Ouvidoria da ADASA. O levantamento do quantitativo de manifestações foi obtido por meio das planilhas internas do setor, usadas no registro e controle das manifestações.

Os dados das tabelas 1 e 2 referem-se as manifestações do primeiro semestre de 2017, segregadas por canal de atendimento e tipo de manifestação:

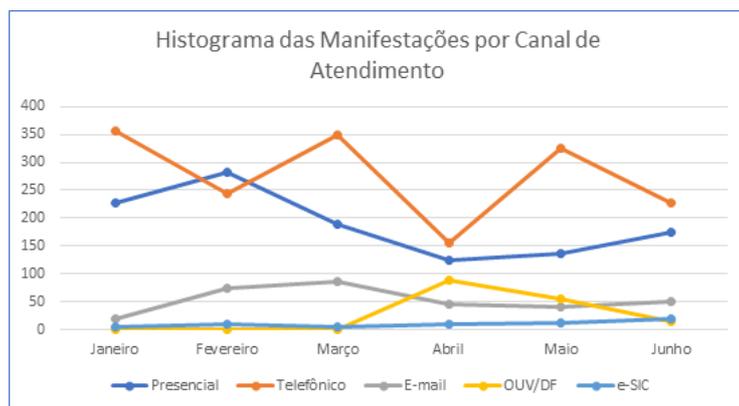
Tabela 1 – Dados de atendimento por canal de atendimento de janeiro a junho.

Canal de Atendimento	Presencial	Telefônico	E-mail	OUV/DF	e-SIC	Total
Janeiro	227	357	19	0	5	608
Fevereiro	282	243	74	0	9	608
Março	190	349	86	0	5	630
Abril	125	156	45	88	9	423
Maio	137	326	41	55	13	572
Junho	175	227	51	14	20	487
Total	1136	1658	316	157	61	3328

Ao longo desse primeiro semestre de 2017 o canal de atendimento que apresentou maior variação foi a do atendimento por meio telefônico. A variação média das manifestações recepcionadas por meio do atendimento telefônico foi 136,4.

As manifestações recepcionadas presencialmente apresentaram uma queda em seu número a partir de fevereiro, como pode-se observar na figura abaixo:

Figura 1 – Manifestações por canal de atendimento de janeiro a junho de 2017.



Quando analisado por tipo de manifestação, as informações registraram, quando comparado com os demais tipos de manifestação, um maior número de atendimentos. Informação foi responsável por 2291 (dois mil, duzentos e noventa e um) atendimentos das 3328 (três mil, trezentas e vinte e oito) manifestações pela Ouvidoria da ADASA. O mês de março foi o que registrou um maior número de atendimentos referente ao tipo de manifestação informação, com 496 (quatrocentas e noventa e seis) manifestações.

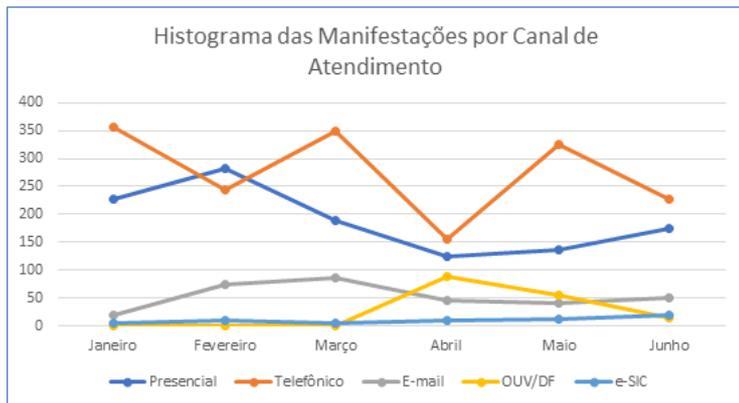
Tabela 2 – Dados de atendimento por tipo de manifestação de janeiro a junho de 2017.

Manifestação	Reclamação	Informação	Denúncia	Solicitação de Serviço	Elogio	Sugestão
Janeiro	7	474	11	116	0	0
Fevereiro	44	369	17	177	1	0
Março	36	496	6	82	4	6
Abril	34	232	61	91	0	5
Maio	29	383	41	116	1	2
Junho	21	337	22	105	0	2

Total	171	2291	158	687	6	15
-------	-----	------	-----	-----	---	----

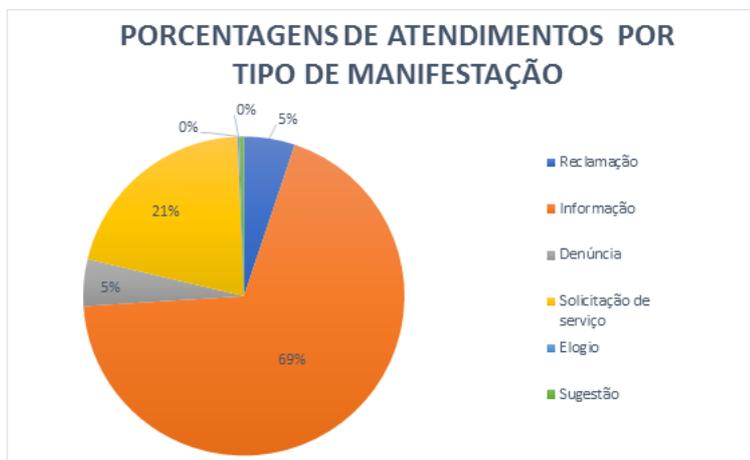
A figura abaixo ilustra as manifestações recebidas ao longo do primeiro semestre de 2017, a maior variação ocorreu nas informações:

Figura 02 - Total de atendimentos no primeiro semestre de 2017 por tipo de manifestação.



A figura abaixo ilustra a porcentagem de cada manifestação em relação ao total de manifestações no primeiro semestre de 2017:

Figura 03 - Total de atendimentos no primeiro semestre de 2017 por tipo de manifestação.

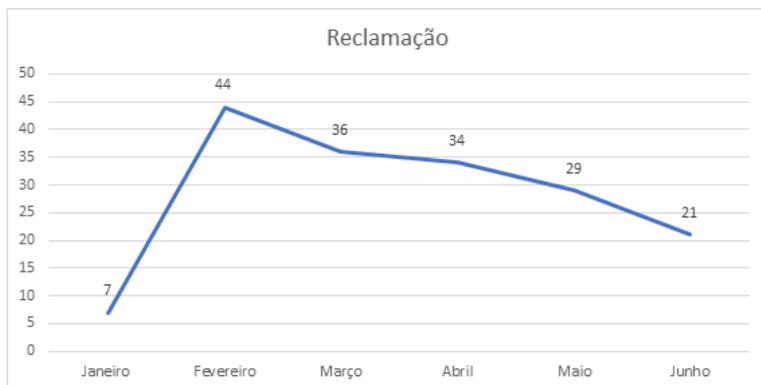


As reclamações contabilizaram um total de 171 (cento e setenta e um) manifestações no primeiro semestre de 2017 (período de julho e dezembro). Estas manifestações chegaram via e-mail, telefone, presencialmente ou OUV/DF. Do total de manifestações recebidas, 46 (quarenta e seis) foram sobre demora no reestabelecimento do serviço de abastecimento de água – Caesb, 38 (trinta e oito) foram sobre cobrança excessiva pela Caesb e 36 (trinta e seis) sobre a má execução de serviço pela Caesb.

Em relação ao segundo semestre do ano de 2016, houve um acréscimo de 95% no número de reclamações registradas. A demora no reestabelecimento do serviço de abastecimento de água esteve presente como um dos assuntos mais frequentes nos dois períodos.

A figura abaixo mostra as reclamações ao longo do primeiro semestre de 2017:

Figura 04 – Reclamações entre os meses de janeiro a junho de 2017.

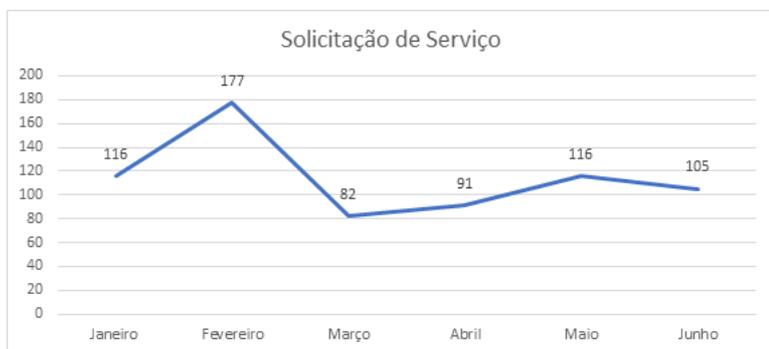


Solicitações de serviço contabilizaram 687 (seiscentos e oitenta e sete) manifestações. Dessas, 323 (trezentos e vinte e três) foram cadastramento de outorga e 317 (trezentos e dezessete) foram entregas de outorga. O canal mais utilizado para solicitação de serviço foi por meio do atendimento presencial, com 668 (seiscentos e sessenta e oito) atendimentos.

Em relação ao segundo semestre de 2016, os assuntos mais frequentes se mantiveram os mesmos.

A figura abaixo mostra as solicitações de serviço ao longo do primeiro semestre de 2017:

Figura 5 – Solicitações de Serviços entre os meses de janeiro a junho de 2017.



As informações contabilizaram um total de 2291 (duas mil, duzentas e noventa e uma) manifestações, registradas por meio de telefone, e-mail, e-SIC, presencial e pela plataforma OUV/DF. As solicitações de informação mais frequentes foram Processo de Atendimento – Ouvidoria da Caesb, totalizando 811 (oitocentos e onze) manifestações; andamento de processos de outorga 347 (trezentos e quarenta sete); e processo de atendimento para cadastro de outorga com 238 (duzentos e trinta e oito) manifestações.

Tanto no segundo semestre de 2016 quanto no primeiro semestre de 2017 informações sobre número de telefone da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal e informações sobre andamento de processos de outorga estiveram entre os assuntos mais recorrentes.

Figura 6 – Informações entre os meses de janeiro a junho de 2017

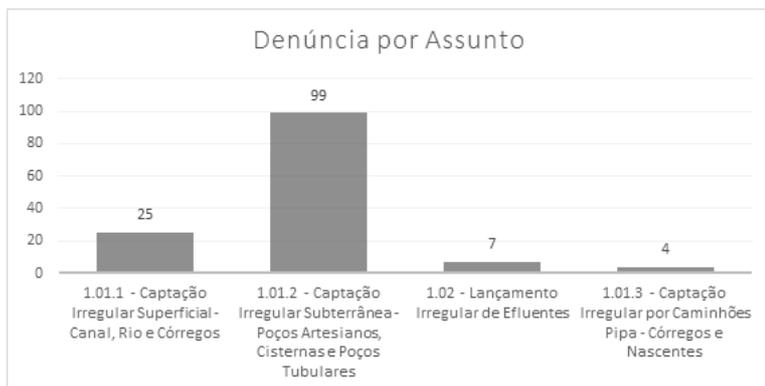


Foram registradas 152 (cento e cinquenta e duas) denúncias, a maioria são de competência da Fiscalização da Superintendência de Recursos Hídricos da ADASA, que trata sobre as irregularidades de uso e captação de recursos hídricos.

As denúncias foram sobre:

- Captação Irregular de Águas Subterrâneas: 100 (cem) denúncias;
- Captação Irregular de Águas Superficiais: 25 (vinte e cinco) denúncias;
- Lançamento Irregular de Efluentes: 8 (oito) denúncias.

Figura 7 – Tratamento das denúncias referentes ao primeiro semestre de 2017.



No segundo semestre de 2017 foram recepcionadas 3526 (três mil, quinhentas e vinte e seis) manifestações pela Ouvidoria da ADASA. O levantamento do quantitativo de manifestações ocorreu de duas formas diferentes nesse período. Os dados referentes aos meses de julho e agosto foram obtidos por meio de planilhas do Excel, usadas no registro e controle das manifestações. A partir do mês de setembro de 2017 os registros foram obtidos no sistema de Banco de Dados desenvolvido no Access. Ressalte-se que esse Banco de Dados foi desenvolvido com o intuito de melhorar a contabilização das manifestações recebidas pela Ouvidoria, assim como controlar prazos e classificações de respostas.

Os dados das tabelas 7 e 8 referem-se as manifestações do primeiro semestre de 2017, segregadas por canal de atendimento e tipo de manifestação:

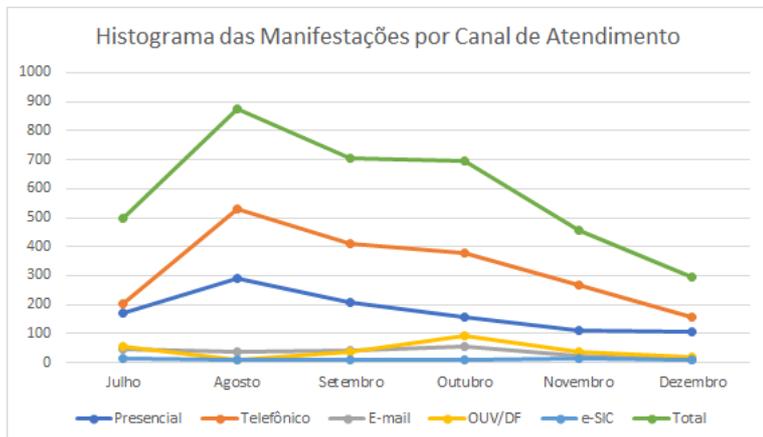
Tabela 3 – Dados de atendimento por canal de atendimento de julho a dezembro.

Canal de Atendimento	Presencial	Telefônico	E-mail	OUV/DF	e-SIC	Total
Julho	173	205	47	56	15	496
Agosto						

	290	532	37	8	10	877
Setembro	206	408	44	37	10	705
Outubro	159	377	57	93	11	697
Novembro	111	266	25	39	13	454
Dezembro	104	155	10	20	8	297
Total	1043	1943	220	253	67	3526

O atendimento telefônico foi o principal canal para recepção de manifestações, seguindo o padrão do primeiro semestre de 2017. Ao total foram 1943 (mil novecentos e quarenta e três) manifestações.

Figura 08 – Manifestações por canal de atendimento de julho a dezembro de 2017.

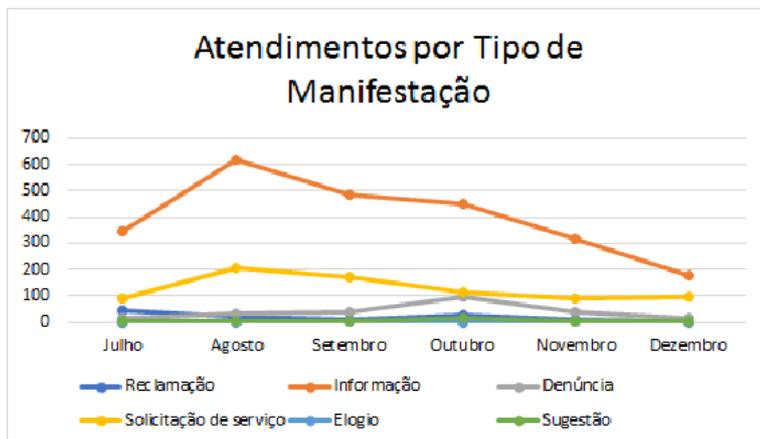


Quando se analisa o total de manifestações por tipo, as informações apresentam uma grande relevância. Foram registrados 2370 (dois mil trezentos e setenta) atendimentos. O mês de agosto foi o que mais se destacou, com 613 (seiscentas e treze) manifestações.

Tabela 4 – Dados de atendimento por tipo de manifestação de julho a dezembro.

Manifestação	Reclamação	Informação	Denúncia	Solicitação de serviço	Elogio	Sugestão
Julho	44	346	12	93	0	1
Agosto	22	620	30	204	0	1
Setembro	9	486	37	169	1	3
Outubro	27	450	95	112	0	13
Novembro	10	315	36	88	1	4
Dezembro	4	178	14	98	0	3
Total	116	2395	224	764	2	25

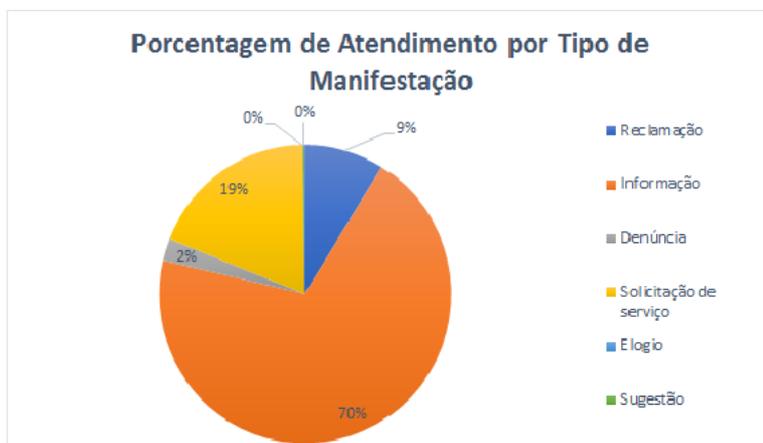
Figura 09 – Dados de atendimento por tipo de manifestação de julho a dezembro de 2017.



Comparando os dois semestres de 2017 houve um aumento de 1.57% nas informações, 11.93% nas demandas por solicitação de serviços, 41.57% nas denúncias, 66.66% nas sugestões. As reclamações foram reduzidas em 48.53% e os elogios em 66.66%.

A figura abaixo ilustra a porcentagem de cada manifestação em relação ao total de manifestações no segundo semestre de 2017:

Figura 10 – Total de atendimentos no segundo semestre de 2017 por tipo de manifestação.



Durante o período analisado foram registradas 116 (Cento e dezesseis) reclamações. Assim como no primeiro semestre, a demora no restabelecimento do serviço de abastecimento da água e má execução dos serviços pela Caesb permaneceram entre os assuntos mais recorrentes, com 15 (quinze) e 11 (onze) manifestações, respectivamente. As reclamações quanto a suspensão ou interrupção do abastecimento foram as mais frequentes no segundo semestre com 35 (trinta e cinco) manifestações.

A figura abaixo ilustra o comportamento do registro de reclamações ao longo do segundo semestre de 2017:

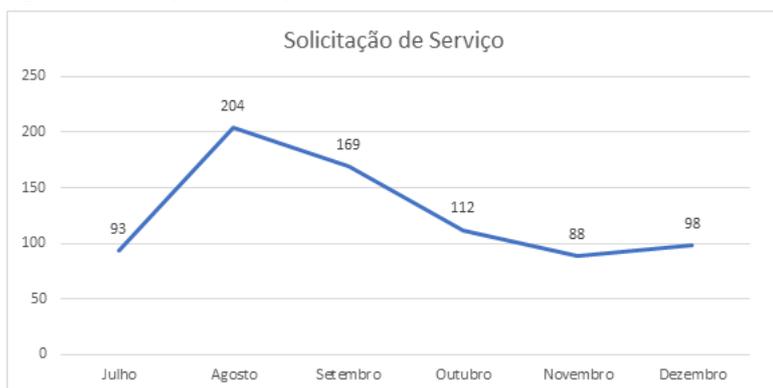
Figura 11 – Reclamações entre os meses de julho a dezembro de 2017.



Foram registradas 764 (setecentos e sessenta e quatro) manifestações de solicitações de serviços entre julho e dezembro de 2017. Os assuntos mais recorrentes foram entrega de outorga, 380 (trezentos e oitenta) manifestações, cadastro de outorga para captação subterrânea, 184 (cento e oitenta e quatro) manifestações, e cadastro de outorga para captação superficial, 69 (sessenta e nove manifestações).

A figura abaixo ilustra o comportamento do registro de solicitações de serviços ao longo do segundo semestre de 2017:

Figura 12 – Solicitações de serviços entre os meses de julho a dezembro de 2017.



A solicitação de informação foi o tipo de manifestação que mais apresentou registros, 2395 (duas mil trezentas e noventa e cinco) manifestações. Informações sobre os números de telefone da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal, 115 e número da ouvidoria, totalizando 975 (novecentas e setenta e cinco) manifestações.

A pesar dos esforços dessa Assessoria de Ouvidoria em dinamizar o atendimento e reduzir o número de manifestações que tratem desse assunto, por meio do uso de gravação eletrônico previa ao atendimento telefônico, os usuários continuam apresentando dificuldades em compreender o processo dos atendimentos da ouvidoria. Em relação ao mesmo período em 2016 as manifestações que dizem respeito apenas a dos números de telefone da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal aumentaram em apenas 5,88%, de 42,33% em 2016/2 para 48,21% em 2017/2.

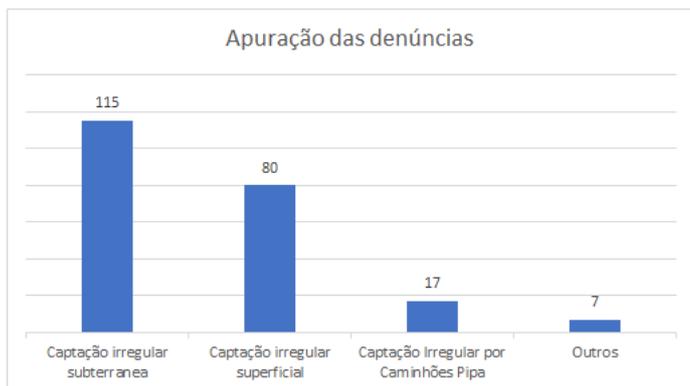
Informação sobre processos de outorga e procedimentos para solicitação de outorga se mantiveram entre os assuntos mais frequentes tal qual no segundo semestre de 2016 e primeiro semestre 2017, informações de processos de outorga obteve 490 (quatrocentos e noventa) registros e informações sobre os procedimentos para solicitação de outorga obteve 130 (cento e trinta) registros.

Figura 13 – Informações entre os meses de julho a dezembro de 2017.



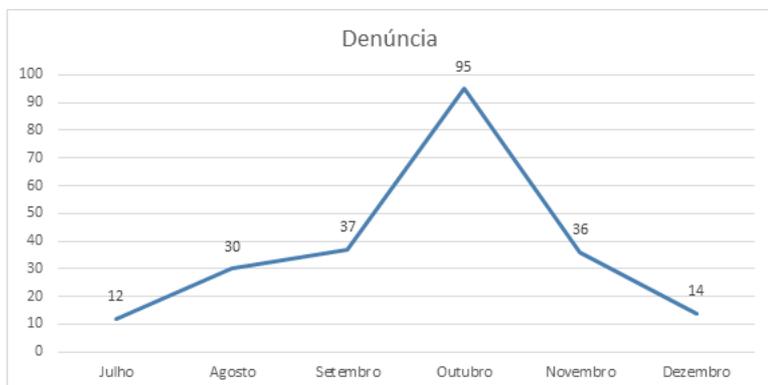
Foram recebidas 224 (duzentas e vinte e quatro) denúncias, a maior parte sobre captação irregular subterrânea 115 (cento e quinze), captação irregular superficial 80 (oitenta) e captação irregular por caminhões pipa 17 (dezesete).

Figura 14 – Apuração das denúncias referentes ao segundo semestre de 2017.



O mês de outubro registrou o maior número de denúncias, foram 95 (noventa e cinco) manifestações durante esse período. No mesmo mês as Regiões de Administrativas de Planaltina e Sobradinho passaram um período sem abastecimento hídrico justificado, pelos moradores da região, pelo uso da água para a irrigação agricultora, assim, o número de denúncias que tratavam sobre esse assunto aumentou durante esse período.

Figura 15 - Denúncias entre os meses de julho a dezembro de 2017.



Das 224 (duzentas e vinte e quatro) denúncias registradas durante o segundo semestre de 2017, 188 (cento e oitenta e oito) foram respondidas até o dia 06/02/2018, o que corresponde a 84% (oitenta e quatro), e tiveram os seguintes desdobramentos:

- Agendada fiscalização no exercício:
 - 9 (nove) – 4,69%
- Arquivada – Informação falsa ou insuficiente:
 - 26 (vinte e seis) – 14,06%
- Arquivado – Não configura ato ilícito ou irregular:
 - 47 (quarenta e sete) – 25%
- Ato ilícito notificado:
 - 15 (quinze) – 7,81%
- Usuário deve pedir outorga:
 - 65 (sessenta e cinco) – 34,38%
- Outros:
 - 26 (vinte e seis) – 14,06%

Figura 16 – Tratamento das denúncias referentes ao segundo semestre de 2017.

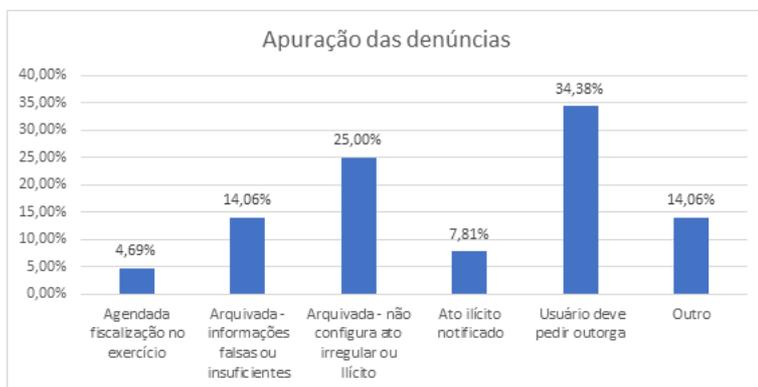
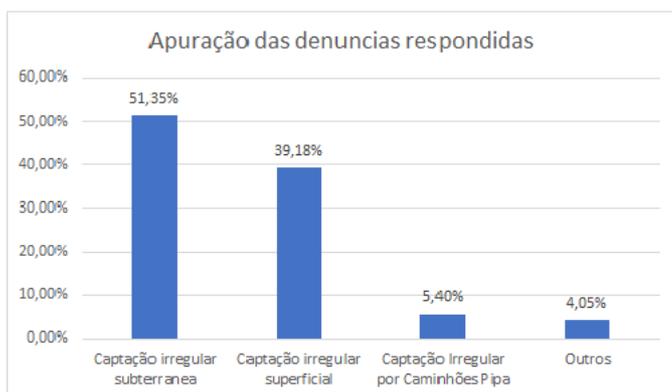


Figura 17 – Apuração das denúncias respondidas no segundo semestre de 2017.



3.1.4. Procedimentos de atendimento

O atendimento em primeira instância tem por objetivo realizar uma análise da manifestação realizada pelo usuário, seja presencialmente, seja pelos sistemas de atendimento eletrônico ou por telefone.

Após a análise da Ouvidoria e, caso seja necessário, da área técnica, a Ouvidoria encaminhará resposta para o usuário.

A recepção, tratamento e resposta das manifestações dos usuários, compreende as seguintes etapas:

- Recepção da manifestação do usuário por diversos veículos (presencial, eletrônico ou telefônico);
- Triagem por tipo de manifestação (denúncia, reclamação, sugestão, elogio, informação e solicitação de serviço)
- Tratamento da manifestação com verificação da normativa aplicável;
- Requisição de informações do prestador de serviços, quando for necessário;
- Requisição de parecer da área técnica, quando for necessário;
- Encaminhamento de documentos para a área de análise de outorgas, quando for necessário;
- Encaminhamento da denúncia para a área de fiscalização competente;
- Recepção e análise da informação da área técnica, quando demandada;
- Preparação de resposta;
- Encaminhamento da resposta ao usuário.

Caso o usuário se sinta insatisfeito quanto a resposta de sua manifestação, há a possibilidade de recurso à Diretoria Colegiada, na qual o Ouvidor (com auxílio do Assessor do Ouvidor) apresenta parecer que será apreciado pela Diretoria Colegiada, uma vez que cabe à Diretoria Colegiada decidir definitivamente no campo administrativo.

A recepção do recurso pela ouvidoria, tratamento e resposta, compreende:

- Autuação do recurso;
- Juntada das informações existente do atendimento de primeira instância;
- Realização da análise inicial da petição recebida, e verifica se é possível haver autocomposição do conflito, se existir;
- Elaboração de proposta de parecer para o Ouvidor;
- Encaminhamento do processo para o Ouvidor analisar e aprovar o parecer;
- Encaminhamento do parecer do Ouvidor para apreciação da Diretoria Colegiada.
- Comunicação ao usuário do resultado do recurso

Em 2017 houve 07 (sete) posicionamentos da Ouvidoria em virtude de reclamações contra a prestadora de serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Dos 07 (sete) posicionamentos encaminhados a Concessionária, um foi acatado, espontaneamente, pela Caesb. Outros quatro tiveram recursos ao Ouvidor, para que sua reclamação fosse submetida a decisão final pela Diretoria Colegiada da ADASA. Os recursos ainda estão sob análise, na referida data de encerramento desse relatório.

Durante o ano de 2016 o atendimento telefônico foi responsável pela recepção de 42,34% das manifestações. Uma porcentagem desses atendimentos é atribuída à dificuldade de os usuários entenderem que o telefone que consta na fatura é da Ouvidoria da ADASA e não da prestadora de serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Para tanto, conforme sugerido no relatório de 2016, no início de abril de 2017 foi adotado um sistema de mensagem eletrônica para informar ao usuário que o número para o qual ele estava ligando diz respeito a ouvidoria da Adasa, assim como outras informações, conforme o texto abaixo:

Você ligou na Ouvidoria da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal. Neste canal você poderá apresentar suas denúncias, elogios, sugestões e reclamações em relação aos serviços regulados ou prestados pela Adasa.

1. Para fazer manifestações sobre recursos hídricos, teclle 1;
2. Para fazer manifestações sobre o serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário prestados pela CAESB, teclle 2;
3. Para fazer manifestações sobre os serviços de limpeza urbana prestados pelo SLU, teclle 3;
4. Para fazer manifestações sobre serviço de drenagem de águas pluviais prestados pela NOVACAP, teclle 4;
5. Para outras informações e manifestações, teclle 5.

Logo um de nossos atendentes irá lhe atender.

(OPÇÃO 1) A Adasa informa que não estão sendo outorgados direitos sobre o uso de recursos hídricos na bacia do Descoberto.

(OPÇÃO 2) Senhor usuário, para registrar reclamações sobre os serviços prestados pela CAESB é necessário que o senhor tenha em mãos: o número de inscrição do imóvel, e os números de protocolos de atendimento do 115 e da ouvidoria da companhia, que deve ser obtido através do telefone 33299090. Senhor usuário, para registrar reclamações sobre os serviços prestados pela CAESB é necessário que o senhor tenha em mãos: o número de inscrição do imóvel, e o número de protocolo de atendimento do 115.

(OPÇÃO 3) Senhor usuário, para registrar reclamações sobre o serviço prestado pelo SLU é necessário que o senhor tenha em mãos o número de protocolo de atendimento da ouvidoria do SLU, que deve ser obtido através do telefone 162.

(OPÇÃO 4) Senhor usuário, para registrar reclamações sobre o serviço prestado pela NOVACAP é necessário que o senhor tenha em mãos o número do protocolo de atendimento da ouvidoria da NOVACAP, que deve ser obtido através do telefone 162.

3.1.5. Ouvidoria Itinerante

No ano de 2017, a Ouvidoria da ADASA esteve presente em dois eventos para proporcionar atendimento itinerante aos cidadãos. O primeiro foi na Pré-Conferência Distrital do Meio Ambiente, que contou com 6 (seis) sub-eventos, localizados nas Cidades Satélites.

A Pré-Conferência Distrital do Meio Ambiente tem por objetivo promover a agenda ambiental, além de conscientizar a sociedade e formular políticas ambientais.

As conferências prévias foram realizadas, cada uma, para um conjunto diferente de regiões administrativas do Distrito Federal, entre junho e outubro de 2017, todas nos campi do Instituto Federal de Brasília (IFB), do Ministério da Educação.

Em 3 de junho, na região das bacias do São Bartolomeu, São Marcos e Paranoá, participaram as comunidades do Paranoá, Itapoã, Jardim Botânico e São Sebastião. A pré-conferência foi realizada no campus São Sebastião.

Em 24 de junho, foi a vez da região das bacias do São Bartolomeu, Maranhão, Rio Preto e Rio Paraná. Com as comunidades de Sobradinho, Sobradinho II, Fercal e Planaltina no campus de Planaltina.

Em 8 de julho, região da bacia do Corumbá, com as comunidades do Recanto das Emas, Gama e Santa Maria, no campus Gama.

Em 5 de agosto, foi contemplada a bacia do Rio Paranoá, com as regiões administrativas de Vicente Pires, Águas Claras, Candangolândia, Núcleo Bandeirante, Estrutural/SCIA, Riacho Fundo e Riacho Fundo II, no campus Estrutural.

Em 16 de setembro, bacia do Rio Paranoá, com as comunidades do Park Way, Lago Norte, Varjão, Lago Sul, Sudoeste/Octogonal, Cruzeiro, Guará/SIA e Plano Piloto no campus Brasília.

Em 7 de outubro, na bacia do Descoberto, com os representantes de Samambaia, Taguatinga, Brazlândia e Ceilândia no campus Samambaia.

A Ouvidoria da ADASA esteve presente em todas as pré-conferências, por meio da presença de um colaborador em cada um dos eventos.

Já na 14ª Semana Nacional de Ciência e Tecnologia a Ouvidoria da ADASA esteve presente em 3 dias durante o evento. A finalidade desse encontro é a de divulgar e popularizar a ciência, tecnologia e inovação, com abrangência nacional. O grande destaque no Stand da ADASA foi o drone, que será utilizado para ajudar a Equipe de Fiscalização da identificação de captações irregulares.

Tabela 5 – Ouvidoria Itinerante 2017.

Evento	Local do Evento	Data	Órgão Responsável pelo Evento	Manifestações
Pré-Conferência Distrital do Meio Ambiente	Local: IFB - Campus São Sebastião, na Área Especial 2, Q. 2, Área da Bacia do Rio São Bartolomeu – São Bartolomeu, CEP 71697-040.	06/06/2017	SEMA	0
Pré-Conferência Distrital do Meio Ambiente	Local: IFB – Campus Planaltina, na Área de Proteção Ambiental do Planalto Central – Rodovia DF 128, Km 21, s/n – Zona Rural Planaltina.	24/06/2017	SEMA	2
Pré-Conferência Distrital do Meio Ambiente	Local: IFB Campus Gama, no Setor de Múltiplas Atividades do Gama, DF 480, lote 01, SMA, CEP 72429-005.	08/07/2017	SEMA	5
Pré-Conferência Distrital do Meio Ambiente	Local: IFB Campus Estrutural, Setor de Automóveis, Q. 16, Área Especial 1, Setor de Automóveis/SCIA, CEP 71255-200.	05/08/2017	SEMA	1

Pré-Conferência Distrital do Meio Ambiente	Local: IFB Campus Brasília, no Setor de Grandes Áreas Norte 610 – L2 Norte, CEP 70830-450.	02/09/2017	SEMA	0
Pré-Conferência Distrital do Meio Ambiente	Local: IFB Campus Samambaia, no Subcentro Leste – Complexo Boca da Mata, lote 1, Samambaia Sul, Samambaia, CEP 72320-328.	07/10/2017	SEMA	0
14ª Semana Nacional de Ciência e Tecnologia	Parque de Exposições Sarah Kubitschek	27/10/2017	MTIC	4
14ª Semana Nacional de Ciência e Tecnologia	Parque de Exposições Sarah Kubitschek	28/10/2017	MTIC	2
14ª Semana Nacional de Ciência e Tecnologia	Parque de Exposições Sarah Kubitschek	29/10/2017	MTIC	3

3.2. Instrumentos de participação e controle social

A Ouvidoria da ADASA possui a competência regimental para coordenar a realização das audiências e consulta públicas. Isso inclui tanto a realização do evento, quanto a sua respectiva divulgação.

O fluxo de realização das audiências públicas começa com a abertura de um processo administrativo específico para cada audiência solicitada, no qual é reunido todos os comprovantes necessários para a execução do evento, bem como a comprovação de todos os esforços para melhor divulgar e levar o assunto para o conhecimento do público em geral.

A maioria das consultas públicas foram acompanhadas de audiência pública em 2017. Para a divulgação da Audiência Pública, foi elaborado um banco de dados no qual constam informações de instituições, públicas ou privados, e pessoas físicas. Os dados foram obtidos por meio de pesquisa pela internet, correio eletrônico ou banco de dados da Ouvidoria dos prestadores de serviços. O banco de dados é alimentado e atualizado a cada Audiência Pública.

A Audiência nº 001/2017 ficou sob responsabilidade da empresa de consultoria SERENCO. As demais audiências ficaram sob responsabilidade da área demandante em esforço conjunto com a Ouvidoria.

Os convites e divulgação da Audiência Pública 001/2017 foi feito por meio flyers (2000 impressos); convites (1000 impressos); cartazes (500 impressos); faixas (uma impressa para cada local de realização das Audiências); cartilhas (distribuídas durante o registro de presença); postagens diárias via Facebook; divulgação nos sites das administrações regionais, imprensa, conselho e entidades; e divulgação em entrevista na TV Bandeirantes, TV UnB, Rádio Band News FM, Rádio CBN e Revista Brasília. Para essa Audiência Pública, a Consulta Pública foi realizada entre os dias 09 de janeiro de 2017 a 27 de janeiro de 2017 por meio de formulário eletrônico.

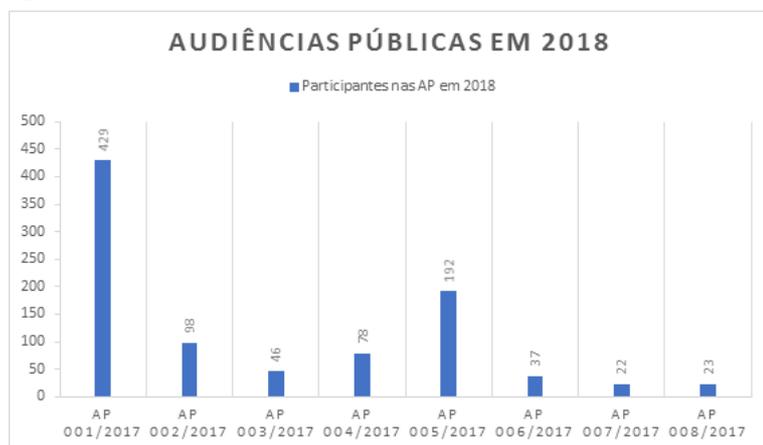
Os convites ao público alvo (pessoas ou órgãos endereçados no assunto) das Audiências Públicas que ficaram sobre a responsabilidade da área demandante em esforço conjunto com a Ouvidoria foram enviados através de Ofícios e e-mails.

Tabela 6 – Audiências Públicas e Consultas Públicas no ano de 2017.

Audiência Pública:	Tema	Data	Convites Enviados	Participantes
Audiência Pública 001/2017 – sessão 1 (Taguatinga)	Obter informações e dados para os prognósticos, programas, projetos e ações, pertinentes às quatro vertentes do saneamento básico: Abastecimento de Água Potável Esgotamento Sanitário; Drenagem e Manejo das Águas Pluviais Urbanas; Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos.	24/01/2017	-	75
Audiência Pública 001/2017 – sessão 2 (Sobradinho)		25/01/2017	-	246
Audiência Pública 001/2017 – sessão 3 (Plano Piloto)		26/01/2017	-	108
Audiência Pública 002/2017	Obter subsídios e informações adicionais referente a Minuta de Resolução com os procedimentos operacionais para acesso aos recursos oriundos da Tarifa de Contingência aplicada ao serviço público de abastecimento de água, prestado pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – CAESB, em virtude de situação crítica de escassez hídrica.	07/03/2017	2608	98
Audiência Pública 003/2017	Obter subsídios e informações adicionais referente a Minuta de Resolução que regulamenta o disposto no Decreto Distrital nº 37.976, de 24 de janeiro de 2017, que declara o estado de	09/03/2017	2608	46

	emergência no Distrito Federal e proíbe a utilização de água potável da rede pública para usos não prioritários e estabelece aplicação de sanção.			
Audiência Pública 004/2017	Obter contribuições à proposta de resolução referente ao reajuste anual das tarifas dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Distrito Federal, prestado pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – CAESB, relativo ao ano de 2017.	25/04/2017	2615	78
Audiência Pública 005/2017 (Sessão 1 - Taguatinga)	Plano de Saneamento	07/08/2017	-	83
Audiência Pública 005/2017 (Sessão 2 - Plano Piloto)	Plano de Saneamento	08/08/2017	-	109
Consulta Pública 001/2017	Obter contribuições à proposta de alteração da Resolução nº 15, de 10 de novembro de 2011, que estabelece os procedimentos para a instalação de hidrômetros individualizados em condomínios residenciais e de uso misto no Distrito Federal.	-	-	1
Audiência Pública 006/2017	Obter subsídios e informações adicionais referente a Minuta de Resolução que altera o Anexo da Resolução nº 14, de 15 de setembro de 2016, que estabelece os preços públicos a serem cobrados pelo prestador de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do Distrito Federal na execução de atividades de gerenciamento dos resíduos de grandes geradores, de eventos, da construção civil.	23/10/2017	2610	37
Audiência Pública 007/2017	Obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que define as disponibilidades hídricas dos aquíferos das diferentes Regiões Administrativas do Distrito Federal, considerando o uso e a ocupação do solo.	05/12/2017	2640	22
Audiência Pública 008/2017	Obter subsídios e informações adicionais referente a proposta de instituição do Manual de Revisão Tarifária dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Distrito Federal e Aprovação do Módulo que trata da Base de Ativos Regulatória.	07/12/2017	2608	23

Figura 18 – Participantes nas Audiências Públicas de 2017.



3.3. Mediação de Conflitos

A mediação é um processo que se fundamenta no diálogo, no qual o mediador de maneira imparcial conduz a comunicação entre os mediandos, utilizando ferramentas de mediação e favorecendo um ambiente “seguro” para os envolvidos deslocarem da visão de competitividade, possibilitando assim chegarem a um possível acordo com base nos próprios interesses. A mediação é um processo voluntário e confidencial, onde os participantes possuem total liberdade de escolherem se irão participar ou não.

Segundo o Regimento Interno da Adasa de 2017, a Equipe responsável pela mediação de conflitos na Assessoria de Ouvidoria possui a competência de: “assessorar o Ouvidor na dirimção de conflitos, nos casos cabíveis, relativos aos interesses de usuários de recursos hídricos, usuários e prestadores de serviços públicos regulados”, conforme já citado neste relatório. Ou seja, executar processos de mediação em disputas ou questões complexas que vêm para a Adasa em relação a usuários de recursos hídricos e entre usuários e prestadores de serviço.

A Equipe responsável pela mediação de conflitos desenvolveu no ano de 2017 ações como: treinamento dos servidores sobre ferramentas de comunicação, negociação, mediação de conflitos, estabelecer o processo de mediação e criar um código de conduta específico para a agência. Além de formar uma Equipe de assistentes capacitando-os para lidar com os conflitos sem escaloná-los.

A Equipe de Mediação trata de dois conflitos de naturezas diferentes: a) conflitos entre usuários de recursos hídricos e b) conflito entre usuários e prestadores de serviços públicos regulados pela Adasa. Tal divisão se fará presente neste relatório para facilitar a compreensão de leitura.

3.3.1. Atividades executadas pela equipe responsável pela mediação de conflitos na Assessoria de Ouvidoria

No início do semestre a Equipe se estruturou de forma a otimizar o estudo dos processos abertos, cada processo passa por uma análise detalhada. Foi criado assim, uma metodologia de estudo específico para processos de mediação.

O processo é o primeiro contato que a Equipe tem com o possível procedimento de mediação. O estudo se desenvolve de forma a se conhecer um pouco mais do histórico dos integrantes do processo na Adasa. São estudadas questões referentes ao conflito no qual estão inseridos, o que os trouxe para a mediação, por que ela se faz necessária em cada caso estudado.

Após o estudo realizado, é observado a viabilidade do caso para mediação. Perguntas são feitas sobre o processo e os limites negociáveis são traçados, com o apoio das áreas técnicas da Agência, que fornecem informações técnicas sobre o processo e assim contribuir com os limites negociáveis e legais. Posteriormente, realiza-se o primeiro contato por telefone com os participantes, chamando-os para uma pré-mediação.

Após realizadas as pré-mediações, e se verificado a possibilidade de prosseguir com o processo, são marcadas as mediações com os participantes.

Em processos que se identifica que a mediação não será mais possível, por motivos de: intervenção externa, pelos limites negociáveis traçados não terem sido respeitados, por não haver um objeto de interesse dos usuários, pelo fato de o objeto da mediação não ser de competência da Adasa, ou outros motivos, os processos são encerrados pela Equipe de Mediação e enviados para a área responsável para serem tomadas as providências que entenderem cabíveis.

No ano de 2017, trabalhamos com 8 (oito) processos de mediação, entre eles 2 (dois) referentes ao conflito entre prestador de serviços e usuário e 6 (seis) que tratam de conflitos sobre recursos hídricos.

Segue abaixo tabela de controle dos processos trabalhados pela Equipe de Mediação no ano de 2017, discriminado pelo tipo de processo, quantidade de caso, quantidade de encontros com os usuários e a situação dor processo.

Tipo	Casos	Nº encontros	Situação	
			Aberto	Fechado
Recursos hídricos	6	14	Aberto	2
			Fechado	4
Usuários e Prestadores de Serviços Públicos	2	9	Aberto	2
			Fechado	0

As atividades comuns aos dois tipos de conflitos podem ser de ordem técnica ou administrativa.

Outras demandas também surgem para a Equipe e, inicialmente realiza-se um atendimento especializado, utilizando as ferramentas de comunicação da mediação. Quando os usuários chegam na agência em situação crítica de nervosismo, sem condição de receber o atendimento em seu fluxo rotineiro, estes usuários são encaminhados para a Equipe de mediação, assim, recebendo o atendimento especializado. Após o trabalho da Equipe de mediação, o usuário é encaminhado para o atendimento, registrando sua manifestação. No período de 2017, a Equipe de Mediação foi procurada três vezes para tal serviço.

Realizamos também, no ano de 2017, capacitações e momentos propensos para o aprendizado dos trabalhadores dessa Agência. As simulações de mediações foram realizadas com o objetivo de treinar e capacitar os integrantes da Equipe para terem prática em mediação de conflitos, assim como divulgar a mediação com voluntários da Agência que participaram simulando um conflito para ser mediado e conseguindo perceber o papel da mediação na comunicação entre as pessoas em conflito. No período desse relatório foram realizadas 4 (quatro) simulações.

A mediadora da Adasa participou como convidada do IX encontro em comemoração aos 20 anos do Conselho Nacional das Instituições de Mediação – Conima, apresentando sobre a Mediação na Administração Pública, dividido a apresentação em: a) evolução da Administração Pública; b) Mediação e Regulação; c) conflitos de prestação de serviço público e regulatórios no marco legal atual e d) principais obstáculos para a mediação na Administração Pública. A palestra da mediadora contou com aproximadamente 200 pessoas.

Outro convite que a mediadora recebeu no ano de 2017 para expor seu conhecimento sobre mediação foi da Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Para este evento a mediadora apresentou os conceitos de mediação, formação dos mediadores, ferramentas de mediação e os desafios encontrados na aplicação da mediação na ouvidoria pública. Para esta palestra, contou com a participação por volta de 100 pessoas.

A Equipe de Mediação foi responsável por realizar no ano de 2017 capacitações e momentos propensos para o aprendizado dos trabalhadores dessa agência. No dia 14/02/2017, teve a iniciativa de realizar oficina sobre Mediação na administração pública e suas particularidades, com metodologia aprovada pelo Grupo Avançado de Mediadores Institucionais (GAMEI), que a servidora Samira lasbeck de Oliveira Soares faz parte.

A oficina “Mediação é arte- Oficina sobre Mediação na Administração Pública e suas peculiaridades” foi dividida em dois turnos, na parte da manhã com apenas mediadores do GAMEI, com o objetivo de dialogar sobre a mediação em serviços públicos. No período da tarde a oficina foi aberta a todos os inscritos, que assistiram ao filme sobre “A História de Qiu Ju” e receberam questionário para ajudá-los a refletir sobre o filme. Em momentos específicos, o filme era parado para os mediadores dialogarem sobre a visão de cada um e a relação que fazem com a mediação na Administração Pública no Brasil. O diálogo entre os mediadores teve o objetivo de abordar: a) Mediação na Administração Pública e suas peculiaridades; b) os efeitos da intervenção do Estado nos conflitos comunitários; c) Mediação e Democracia; d) imparcialidade e Mediação de Conflitos pelo Estado e e) autonomia na Mediação de Conflitos pelo Estado.

A Equipe de Mediação realizou a segunda edição do curso de Comunicação Não Violenta - CNV, que foi oferecido para todos os colaboradores da Adasa e teve como objetivo capacitar e aprimorar o conhecimento sobre a forma de se comunicar dos colaboradores da ADASA e interessados no assunto. Para tanto, a Equipe de Mediação trabalhou com o objetivo de sensibilizar os colaboradores da Adasa e refletir sobre o uso de ferramentas de Comunicação Não Violenta em nosso trabalho, em especial sua aplicação no atendimento ao público. A metodologia do curso foi através de estudo dirigido do livro do Marshall B. Rosenberg chamado Comunicação Não Violenta – CNV contando com a participação de 15 pessoas da agência e uma pessoa da Emater e com carga horária de 30 horas.

A mediadora da Adasa participou como instrutora do Curso Introdutório de Mediação de Conflitos oferecido pela Escola de Governo do Distrito Federal – Egov em parceria com GAMEI, Escola de Governo e com apoio da Adasa para formação de mediadores institucionais. O curso foi dividido em dois módulos, o primeiro módulo foi dividido em duas turmas e os encontros ocorreram nos dias 21 a 24/08 e 11 a 15/09 e contou com a participação de 30 alunos, em cada turma, totalizando a carga horária de 32 horas. O segundo módulo foi dividido em duas turmas e os encontros ocorreram nos dias 25/09 a 29/09 e 06/11 a 10/01 e contou com a participação de 30 alunos, em cada turma, totalizando a carga horária de 48 horas.

A Equipe participou também do XIII Congresso Mundial de Mediação, onde apresentou com destaque dois artigos feitos pela Equipe e com a contribuição de membros da Superintendência de Recursos Hídricos - SRH e da Ouvidoria. O congresso ocorreu entre os dias 19/11 a 25/11/2017. Os artigos enviados para serem apresentados foram: O cenário da mediação de conflitos na administração pública brasileira anterior à vigência da lei 13.140/2015 e O uso

de ferramentas de mediação de conflitos no projeto de compartilhamento otimizado do uso de recursos hídricos em áreas críticas: projeto da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa). No congresso foi possível notar que devido a importância dos trabalhos, apenas a Adasa teve dois artigos aceitos para apresentação oral. A apresentação dos artigos no Congresso ocorreu no dia 24/11. Neste congresso, foi possível ter experiências de benchmarking, trocando experiências com mediadores do mundo inteiro, adquirindo novos conhecimentos com as apresentações de outros trabalhos, e ampliando na melhoria contínua do trabalho da Equipe de mediação.

3.3.2. Conflitos Referentes a Recursos Hídricos

Disputas em relação aos recursos hídricos são complexas. Versam sobre um bem ambiental em constante mudança. Envolvem diversos setores, órgãos e entidades públicas, além de vários indivíduos que estão envolvidos no problema, seja pelo vínculo comunitário, seja por compartilharem do mesmo bem. A mediação ambiental ainda é um instrumento muito recente, a Adasa foi a primeira agência a oferecer este serviço e com isso, inovando dentro da Política Nacional de Recursos Hídricos e uma referência para o setor.

Os conflitos dentro da gestão de recursos hídricos no Distrito Federal são gerados pelo uso concorrente, mas tendem a escalar e gerar violência. Seria preciso realmente pensar em uma estratégia para a intervenção da Adasa nestes conflitos de forma preventiva, principalmente por conta da crise hídrica que alcançou neste ano a sua pior fase.

Como explicado anteriormente, após o estudo do processo é realizada a pré-mediação com todos os usuários participantes do processo, com o intuito de conversar com os usuários participantes para esclarecer sobre o processo de mediação, informá-los dos princípios da mediação e os próximos passos do procedimento e verificar se desejam ou não participar do processo.

No ano de 2017 a Equipe responsável pelos processos de mediação realizados pela Adasa possuiu seis processos referentes a Recursos Hídricos, quatro deles foram encerrados e dois continuam abertos para o ano de 2018.

3.3.3. Conflitos Referentes a Usuários e Prestadores de Serviços Públicos regulados pela Adasa

As disputas entre usuários e prestadores de serviços públicos se diferem muito das disputas entre usuários de recursos hídricos, pois as primeiras são caracterizadas como disputas individuais, que se assemelham às disputas de consumidores e de fornecedores de serviços, enquanto as segundas se caracterizam por disputas comunitárias.

Desde 2012, a Equipe de Mediação tem trabalhado para fomentar a cultura do diálogo e da cooperação dentro da Adasa. Porém, em 2013 a diretriz para o trabalho passou a ser trabalhar preventivamente os conflitos de regulação. Melhorando o atendimento das demandas de Ouvidoria para que não se tornem processos de mediação.

Quanto aos processos entre usuários e prestadores de serviços públicos regulados pela Adasa, foi aberto dois processos de mediação em 2017 e os dois continuam abertos para o ano de 2018.

Conclusão da Equipe de Mediação:

Os casos trabalhados pela Equipe de Mediação sobre os conflitos entre usuários de recursos hídricos ou conflitos entre usuários e prestadores de serviços públicos regulados pela Adasa foram e estão sendo trabalhados segundo os procedimentos instituídos pela Equipe, passando pelo estudo do processo, pré-mediação e processo de mediação.

Dentre os casos de mediação realizados nesta agência, o estudo realizado em um deles (caso paradigma, verificar relatório anual da Equipe de Mediação) a mediação de conflitos se mostrou fundamental para a economia de recursos, evitou o excesso de trabalho da Ouvidoria e da SRH, e, ainda, sua efetividade ao prevenir que novos problemas surjam.

A Adasa como pioneira no fornecimento desse serviço aos usuários vem inovando e se especializando cada vez mais para melhor realizar seu trabalho. A cada período que passa percebemos que a mediação de conflitos fica mais conhecida pelos usuários de recursos hídricos e pelos trabalhadores da agência, porém ainda não é o suficiente. Muitos dos processos não foram finalizados por atuação paralela ou outra interferência no conflito, fazendo com que obtivessem um melhor resultado para seus interesses que a possível negociação com os demais envolvidos.

A falta de formalização do processo de mediação trouxe insegurança, incompreensão sobre seu uso, funcionamento e regras tanto para os usuários da Adasa como para as áreas técnicas da Adasa. Em um dos casos de recursos hídricos, o processo mesmo estando na responsabilidade da Equipe de Mediação foi encaminhado pela área técnica para a Diretoria Colegiada, prejudicando na condução da mediação e confundindo o usuário sobre o andamento do seu processo. Neste caso, é possível notar que o fluxo dos processos que estão em mediação, não estão claros para as áreas técnicas, sendo necessário estabelecer formalmente regras claras.

Outra situação encontrada pela Equipe de Mediação, foram as outorgas de uso de água entregue a usuários em situação de conflito com os vizinhos. Após a entrega da outorga, o conflito se manteve e foi encaminhado para a Equipe de mediação. Neste caso, é recomendado o encaminhamento para Equipe de Mediação antes de conceder a outorga do uso dos recursos hídricos, assim, os usuários terão mais interesse em negociar e entrar em acordo com seus vizinhos.

Para melhorar a compreensão e incentivar a mediação para os envolvidos em conflitos utilizar será preciso: a) estreitar a relação entre a Equipe de Mediação e os demais setores da Adasa, em especial a SRH, para melhor compreensão da influência recíproca entre os trabalhos dos dois setores; b) terminar a formação dos demais integrantes da Equipe de mediação; c) criar procedimentos internos claros que retratem prazos e competências de cada setores no processo de mediação; d) designação oficial do mediador. Estas ações corroborarão para aprimorar e otimizar os processos de mediação de conflitos.

Além disso, priorizar a gestão da Equipe fortalecendo o planejamento com metas e atividades mais claras. Buscando, assim, a redução e a otimização dos prazos dos processos de mediação, dando continuidade com a divulgação da prática da mediação dentro da agência através, inclusive, de simulações de mediações.

Outras possibilidades permanecem como atividades sugeridas que poderiam ser desempenhadas pela Equipe de Mediação, ou por outros servidores da casa que tenham capacitação em ferramentas de mediação, tais como: trabalhar em processos de regulatórios; construção da agenda regulatória; melhoria no processo de audiência e consulta pública; treinar e apoiar os demais setores da Adasa que tenham que lidar com conflitos; trabalhar a comunicação entre os setores da Adasa.

No ano de 2017, apoiamos o atendimento quando houve questões críticas (utilizar algumas ferramentas da mediação para melhorar os processos de ouvidoria), realizando atendimento especializado. Este era um dos itens que constava como sugestão de atividade a ser desempenhada pela Equipe de Mediação nos relatórios anteriores dos anos de 2012 a 2015 e, que foi já incorporado pela Equipe desde 2016.

O trabalho realizado nos anos anteriores pela Equipe de Mediação da Adasa, transformados em artigos e apresentados no XIII Congresso Mundial de Mediação, teve um amplo reconhecimento pelos mediadores presentes em Dakar, sendo a única instituição com dois trabalhos aceitos para apresentação oral.

É importante ressaltar o trabalho da Equipe que, ao verificar uma dinâmica de conflito que impactou no trabalho da Adasa, usou as ferramentas da mediação possibilitou a economia de recursos da agência, minimizou o impacto negativo que poderia ocorrer na imagem da instituição, em especial neste ano de crise hídrica.

4. PROJETOS

Para o desenvolvimento da Ouvidoria, enquanto setor de interlocução da população com o âmbito decisório da ADASA, faz-se necessário a construção de diversos normativos internos, aprimoramento do Regimento Interno e do dimensionamento da equipe vinculada às atividades desenvolvidas na Estrutura de Ouvidoria. Os projetos buscam criar e adequar a dimensão normativa (normas que regulam as atividades), com o desenho da estrutura interna do setor e com as atividades desempenhadas. Sem a coordenação dessas dimensões muitos dos problemas identificados no diagnóstico ficarão sem solução.

Dos projetos iniciados no ano de 2016 e não finalizados nesse mesmo ano, citamos a regulamentação das audiências e das consultas públicas; regulamentação da lei de acesso à informação no âmbito da ADASA; regulamentação do processo de atendimento e dos processos de Ouvidoria; e manual de atendimento.

Não houve início a nenhum projeto no ano de 2017, uma vez que aqueles projetos constantes no PAOA 2016/2017 ainda não foram aprovados pela Diretoria Colegiada da ADASA

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os projetos oriundos do Plano de Ação de Ouvidoria da ADASA - PAOA 2016/2017 teve como objetivo ser uma ferramenta de gestão para nortear as ações da equipe de apoio administrativo do Ouvidor. O maior produto fruto do PAOA foram os projetos propostos para a estruturação do órgão.

Dessa forma, no ano de 2016, foram submetidos os seguintes projetos para a estruturação da Ouvidoria da ADASA: Regulamentação das audiências e das consultas públicas; Regulamentação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da ADASA; e a proposição de reestruturação da Ouvidoria. Em 2017 foi encaminhado a Regulamentação do processo de atendimento e dos processos de Ouvidoria. Resta pendente o Manual de Atendimento e a Carta de Orientação ao Cidadão.

Dos projetos encaminhados no ano de 2016, apenas um foi submetido à aprovação pela Diretoria Colegiada, a alteração no Regimento Interno da ADASA. Essa alteração foi decorrente do Projeto de Reestruturação da Ouvidoria.

O projeto propunha a criação de serviço de apoio e sua subdivisão em núcleos, objetivando realizar o apoio ao Ouvidor da ADASA em todas as competências. A alteração aprovada pelo órgão deliberativo dessa Agência contemplou a criação de uma Assessoria.

Essa alteração Regimental ocorreu por meio da Resolução ADASA nº 15, de 04 de agosto de 2017, onde no art. 10-A ficou criada a Assessoria da Ouvidoria, vinculada ao Ouvidor.

A Assessoria de Ouvidoria ficou responsável por todas as competências propostas, entretanto sem a estrutura adequada ao seu desenvolvimento. Isso implica na ausência de um substituto, legalmente designado, em caso de férias ou demais ausências do Assessor do Ouvidor, assim como na impossibilidade de uma ação mais ativa da Ouvidoria no atendimento das manifestações dos cidadãos. Com isso, a Ouvidoria fica inerte também nas férias e demais ausências do Ouvidor, já que não há um substituto, legalmente designado, para o Ouvidor da ADASA.

A experiência no desenvolvimento dos processos que tramitam sob gestão da Assessoria de Ouvidoria foram materializados nos diversos projetos encaminhados para apreciação da Diretoria Colegiada, que ainda estão sob análise. A materialização normativa destes processos visa tanto a demonstração do incremento do profissionalismo das ações da Agência frente aos cidadãos quanto eleva a segurança jurídica das relações destes com a ADASA.

Não obstante, a Ouvidoria já vem se destacando nas suas ações, canceladas pelo reconhecimento externo de suas atividades, inclusive a Mediação de Conflitos em nível nacional.

SAMIRA IASBECK DE OLIVEIRA SOARES

Reguladora de Serviços Públicos

Mat. 191777-3

CÉSAR AUGUSTO CUNHA CAMPOS

Assessor do Ouvidor da ADASA

Mat. 195.376-1d

1. APROVAÇÃO

- De acordo. Encaminho à Diretoria Colegiada para conhecimento e manifestação no prazo legal.

JOÃO CARLOS TEIXEIRA

OUVIDOR DA ADASA



Documento assinado eletronicamente por **SAMIRA IASBECK DE OLIVEIRA SOARES - Matr.0191777-3, Regulador(a) de Serviços Públicos**, em 07/05/2018, às 11:10, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **CÉSAR AUGUSTO CUNHA CAMPOS - Matr.0195376-1, Assessor(a)**, em 10/05/2018, às 10:26, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO CARLOS TEIXEIRA - Matr.0268932-4, Ouvidor(a)**, em 10/05/2018, às 10:36, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **4503648** código CRC= **636FBA5B**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAIN Estação Rodoferroviária de Brasília, S/N - Bairro Asa Norte - CEP 70631-900 - DF

00197-00002620/2017-71

Doc. SEI/GDF 4503648