

RELATÓRIO DO OUVIDOR

2018



Agência Reguladora de Águas, Energia
e Saneamento Básico do Distrito Federal

LISTA DE GRÁFICOS, IMAGENS E TABELAS

Imagem 1 – Denúncias de Captações Subterrâneas em 2018.

Imagem 2 – Denúncias de Captações Superficiais em 2018.

Imagem 3 – Reclamações em 2018.

Gráfico 1 – Comparativo do total de manifestações dos anos 2016, 2017 e 2018.

Gráfico 2 – Atendimentos por Canal de Acesso ao Usuário em 2018.

Gráfico 3 – Evolução mensal dos atendimentos, por canal de acesso.

Gráfico 4 – Quantidade de manifestações de denúncia em 2018.

Gráfico 5 – Tempo médio para apuração das denúncias em 2016, 2017 e 2018.

Gráfico 6 – Quantidade de manifestações de informação de pronto atendimento em 2018.

Gráfico 7 – Comparação de informação entre canais de atendimento em 2018.

Gráfico 8 – Quantidade de pedidos de informação cadastrados no e-SIC em 2018.

Gráfico 9 – Comparativo entre participações em Audiências Públicas e contribuições em 2018.

Tabela 1 – Manifestações totais segregadas por mês.

Tabela 2 – Manifestações por telefone totais segregadas por mês.

Tabela 3 – Manifestações presenciais totais segregadas por mês.

Tabela 4 – Manifestações por e-mails totais segregadas por mês.

Tabela 5 – Manifestações por OUV/DF totais segregados por mês.

Tabela 6 – Denúncias por assunto.

Tabela 7 – Denúncias por Bacia Hidrográfica.

Tabela 8 – Procedimentos de Dirimção de Conflitos Setoriais por assuntos em 2018.

Tabela 9 – Dirimção de conflitos pelo uso de recursos hídricos em 2018.

Tabela 10 – Agenda Regulatória da ADASA, biênio 2018-2019.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	5
PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DA ADASA 2018	7
O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	10
Os canais de atendimento e os tipos de manifestações	10
Atendimentos realizados em 2018	13
Atendimentos por canal de acesso do usuário.....	14
Atendimentos por espécie de manifestação	22
1. Denúncias.....	22
2. Reclamações	25
3. Pedidos de informação de pronto atendimento, elogios e sugestões recebidas em 2018.....	26
DIRIMIÇÃO DE CONFLITOS.....	29
Solução de Conflitos Setoriais.....	29
Solução de Conflitos Pelo Uso de Recursos Hídricos.....	32
RELATÓRIO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO	34
Quantidade de pedidos registrados no e-SIC	34
Da recomendação	35
AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS	37
RELATÓRIO DO OUVIDOR.....	40
I. Avaliação do 2º Plano de Trabalho da Ouvidoria da ADASA	40
II. A Avaliação do Cumprimento da Agenda Regulatória.....	41
DAS RECOMENDAÇÕES	47
Para melhoria da transparência das informações.....	47

Para melhoria da participação e do controle social nos processos normativos	47
Para melhoria das ações de fiscalização	48
Para melhoria da atuação na solução dos conflitos setoriais	49

INTRODUÇÃO

A ADASA foi criada em 2004 pela Lei 3.365/2004 e reestruturada pela Lei 4.285/2008. Nossa área de atuação abrange a regulação e fiscalização dos diversos usos da água, do saneamento básico, da distribuição de gás canalizado, e da energia, do petróleo e de seus derivados, quando delegados.

O presente relatório tem a finalidade de apresentar a análise quantitativa e qualitativa das atividades desenvolvidas pelo Ouvidor com o apoio da equipe da Ouvidoria da ADASA, assim como informações a respeito da ADASA, referente ao ano de 2018.

Em uma breve retrospectiva, este Ouvidor assumiu seu cargo na ADASA em outubro de 2015 após algumas anos de vacância do cargo e, para que a Ouvidoria da ADASA fosse eficiente e atendesse as determinações de qualidade dispostas na Lei e no Regimento Interno da Agência, buscou-se estruturar a Ouvidoria e a institucionalização funcional, tendo foco tripartite (governo, prestadores de serviços públicos regulados pela ADASA e os usuários/cidadãos).

A Assessoria de Ouvidoria atua tanto no **atendimento ao usuário/cidadão** (em relação a atuação da própria ADASA e em relação a qualidade dos serviços regulados por essa Agência), quanto **apoia o Diretor Ouvidor** no desempenho das suas funções.

De acordo com Cardoso (2010)¹ as Ouvidorias têm se consolidado como um instituto que no novo pacto social preza pela ética, transparência e participação dos cidadãos no Estado que vem assumindo deveres positivos e negativos perante o povo.

¹ CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. **Ouvidoria Pública como Instrumento de Mudança**. Rio de Janeiro: Ipea, 2010. (Texto para Discussão).

Por um lado, a Ouvidoria apresenta um papel de participação direta da sociedade civil, permitindo o controle social. Por outro lado, desempenha um papel de construção de confiança da sociedade e do respeito sobre os serviços prestados pela instituição.

Este documento é composto por:

- relatório pertinente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;
- relatório emitido pela autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação; e,
- principalmente, pelo Relatório do Ouvidor da ADASA, autoridade que possui o mesmo status dos demais Diretores da Agência.

Conforme se demonstrará adiante, o Ouvidor da ADASA juntamente com a Assessoria de Ouvidoria da ADASA, têm desempenhado um importante papel na dirimção de conflitos existentes entre os usuários de recursos hídricos e entre os usuários dos serviços públicos regulados e as Prestadoras de Serviços Públicos, na execução da Lei de Acesso à Informação, bem como no auxílio dos serviços de competência da Agência.

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DA ADASA 2018

O Plano de Ação da Ouvidoria da ADASA, elaborado em fevereiro de 2018² é o segundo documento da espécie elaborado pelo órgão que desenvolve atividades de Ouvidoria, e propõe atividades e projetos estruturantes desta unidade administrativa para os anos de 2018 e 2019.

No diagnóstico do PAOA 2018/2019, foram constatadas as seguintes questões:

- Os processos internos apesar de sistematizados e operacionais, não são institucionalizados;
- Necessidade de melhoria nas informações disponibilizadas aos cidadãos;
- Os Posicionamentos da Ouvidoria da ADASA não são acolhidos, sistematicamente, pelo prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- Grande lapso temporal entre o recurso interposto pelo usuário, para a Diretoria Colegiada, em virtude de não cumprimento das normas da ADASA pelos regulados;
- Grande lapso temporal entre o registro da manifestação dos usuários(as) e a efetivação da resposta;
- Imprevisibilidade do rito dos recursos decorrentes da Lei de Acesso à Informação;
- Necessidade de sensibilização das unidades administrativas da ADASA para ampliar para a participação e controle social e para a transparência pública;
- Prazos muito longos para recebimento de respostas das unidades administrativas para atendimento da Lei de Acesso à Informação;
- Conflito entre respostas prestadas no âmbito da Lei de Acesso à Informação e aos órgãos de controle;
- Necessidade de continuar a qualificação do quadro de colaboradores da Ouvidoria para o desempenho de suas atividades;

² Processo SEI 00197-00000720/2018-43

- Necessidade da designação de substituto automático para os casos de ausências e impedimentos do Ouvidor;
- Necessidade de designação formal de servidor capacitado para a função de mediador;
- Ausência de formalização do processo de mediação tem causado a demora excessiva do apoio das áreas técnicas e interferências que obstaculizam a continuação dos trabalhos;
- Ausência da designação do mediador e da formalização do processo geram insegurança jurídica para os mediandos, favorecendo a não participação voluntária no processo ou o descumprimento das regras procedimentais;
- Necessidade de sala adequada e adaptada para a condução das mediações;
- Impossibilidade de fazer comediação (que promove a qualidade do serviço) por só existir um mediador capacitado;
- Desconhecimento institucional, ainda que vigente, sobre os métodos autocompositivos e seu funcionamento, o que favorece a desconfiança, a não utilização adequada do serviço e contribui para as confusões sobre o seu cabimento e resultado;
- Necessidade de a ADASA, por meio da Ouvidoria, demonstrar o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços disponibilizados aos cidadãos.

Foram mapeadas as seguintes atividades executadas durante todo o ano de 2018:

1. Gestão do atendimento de 1º instância (atendimento ao cidadão);
2. Gestão do atendimento de 2º instância (processos de Ouvidoria);
3. Gestão da Lei de Acesso à Informação (gestão das solicitações);
4. Implementação de instrumentos de democracia participativa - (Audiências Públicas);
5. Implementação de instrumentos de democracia participativa – (Consultas Públicas);
6. Dirimção de conflitos;
7. Qualificação continuada e promoção da Ouvidoria Setorial;

Foram identificadas oportunidades para a elaboração de uma série de projetos, os quais devem ser executados em dois anos.

O principal objeto é a concretização da estruturação de um órgão com competências de ouvidoria setorial e institucional visando a melhoria contínua da prestação dos serviços aos cidadãos, por meio do apoio ao Ouvidor na execução de suas atividades.

São os projetos:

- a. Carta de Serviços ao Cidadão;
- b. Nova proposta para regulamentação das audiências e das consultas públicas;
- c. Nova proposta para regulamentação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da ADASA;
- d. Regulamentação do processo de atendimento e dos processos de Ouvidoria;
- e. Estudos e proposição para criação de unidade responsável pelas atividades de Dirimção de Conflitos;
- f. Atualização do Manual de Atendimento;
- g. Relatório da Ouvidoria, da Autoridade de Monitoramento e do Ouvidor;
- h. Criação da página da Ouvidoria no site da ADASA.

Não obstante, é importante reafirmar que as atividades de Ouvidoria são amplas e complexas. As atividades de regulação qualificam a Ouvidoria e a Dirimção de Conflitos como umas das atividades finalísticas da Agência e conferem a ela maior grau de complexidade.

Em que pese o fato de ainda não termos formalizado nossos processos internos, a Ouvidoria vem construindo e testando as inovações necessárias identificadas no diagnóstico citado utilizando-se das proposições de normativos em posse da Diretoria Colegiada como se em vigor estivessem, já que estão coerentes com a legislação aplicável.

O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O atendimento da Ouvidoria da ADASA aglutina duas atividades: o atendimento das manifestações dos usuários relacionadas às atividades institucionais, bem como o atendimento às solicitações de dirimção de conflitos que correm em 1º instância na Ouvidoria da ADASA.

As atividades desenvolvidas consistem em:

- Recepção da manifestação do usuário/usuária por diversos canais de atendimento (presencial, eletrônico ou telefônico);
- Triagem por tipo de manifestação (denúncia, reclamação, sugestão, elogio, informação e solicitação);
- Tratamento da manifestação, com verificação da normativa aplicável;
- Requisição de informações aos prestadores de serviços, se necessário;
- Consulta a área técnica da ADASA, quando for o caso;
- Encaminhamento de documentos para a área de análise de outorgas da Agência;
- Encaminhamento da denúncia para a área de fiscalização competente;
- Recepção e análise da informação da área técnica, quando demandada;
- Encaminhamento do posicionamento da Ouvidoria da ADASA ao usuário/usuária.

OS CANAIS DE ATENDIMENTO E OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Os canais de atendimento disponíveis e utilizados pela Ouvidoria da ADASA são os seguintes: presencial, telefônico, ou por meio eletrônico (sistemas e e-mail).

O atendimento **presencial** ocorre na sede da ADASA de 8h às 17h, de segunda a sexta-feira. Pode ocorrer, também, mediante o atendimento dessa Ouvidoria em eventos ou outros locais fora da sede da ADASA, por meio de **Ouvidoria Itinerante**.

Já o atendimento por **meio eletrônico** se dará, preferencialmente, por sistema de informática capaz de possibilitar ao usuário o peticionamento de sua manifestação e o respectivo acompanhamento de seu processo.

Entre os canais de atendimentos eletrônicos estão o e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão), o OUV/DF (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal) e o correio eletrônico da Ouvidoria da ADASA (ouvidoria@adasa.df.gov.br).

O e-SIC destina-se para pedidos de acesso à informação, conforme regulamenta a Lei Distrital n. 4.990/2012 (LAI). Este canal possibilita o cadastramento da manifestação do usuário/usuária, o acompanhamento dos prazos para o recebimento da resposta da sua manifestação, assim como a submissão de recurso no caso de denegação de informações ou de não resposta pelo órgão.

O Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF é o sistema no qual o usuário/usuária encaminha suas manifestações (reclamações, solicitações, sugestões, elogios, denúncias e informações não abrangidas pela Lei Distrital n. 4.990/2012). É uma rede na qual permite o encaminhamento da manifestação a qualquer Ouvidoria integrante do Governo do Distrito Federal.

Em seguida temos o e-mail da Ouvidoria da ADASA. Nesse canal, as manifestações que não são possíveis de serem respondidas de imediato, são cadastradas ou no e-SIC ou no OUV/DF para que o usuário possa acompanhar e controlar o prazo de resposta da sua manifestação, bem como recorrer, se for o caso.

As manifestações dos usuários são classificadas em: denúncia, pedido de informação, reclamação, sugestão, elogio e solicitação.

Denúncias são as manifestações na qual o usuário/usuária comunica a ADASA uma prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da fiscalização ou do Controle Interno da Agência.

Informações são as manifestações amparadas pela Lei Distrital n. 4.990/2012, como informações sobre gastos governamentais, documentos produzidos ou custodiados pela instituição, processos, ações ou orientações de como, por exemplo, obter acesso a dados, as ações governamentais, entre outros.

As manifestações classificadas como **reclamações** consistem na demonstração de insatisfação relativa aos serviços públicos prestados pela própria ADASA, como por exemplo, na emissão de Outorgas.

Em relação aos serviços públicos regulados pela ADASA, a Lei Distrital n. 4.285/2008³ definiu como direito dos usuários dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e abastecimento de água e esgotamento sanitário “recorrer à entidade reguladora no caso de não-atendimento de suas reclamações pelo prestador dos serviços ou quando entender que não esteja sendo prestado o serviço adequado.”⁴

Nestes casos, as reclamações em relação aos serviços públicos regulados obedecem a rito específico da Dirimção de Conflitos Setoriais.

Os **elogios** são demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. A **sugestão** é a proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de regulamentos e de serviços prestados pela ADASA.

³ A Lei que reestruturou a Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – ADASA.

⁴ Art. 49, inciso II e art. 55, inciso VI, respectivamente.

A solicitação é o pedido de realização de serviço público por parte da ADASA. É o caso das solicitações de outorga de uso de recursos hídricos, na qual a ADASA emite a autorização para que seja realizada a captação, sob determinadas condições.

ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2018

Em 2018 foram recepcionadas 6.211 (seis mil, duzentas e onze) manifestações em nossos canais de atendimento. Isso inclui os atendimentos realizados de forma presencial, telefônica ou por meio de um de nossos sistemas eletrônicos.

Os dados foram obtidos por meio dos cadastros realizados em nosso Banco de Dados.

MÊS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Janeiro	584
Fevereiro	332
Março	266
Abril	218
Mai	377
Junho	628
Julho	680
Agosto	852
Setembro	510
Outubro	627
Novembro	555
Dezembro	582
TOTAL	6.211

Tabela 1 – Manifestações totais segregadas por mês.

Abaixo apresentamos a evolução das manifestações recepcionadas por essa Ouvidoria mês a mês, em comparação com o ano de 2016 e 2017.

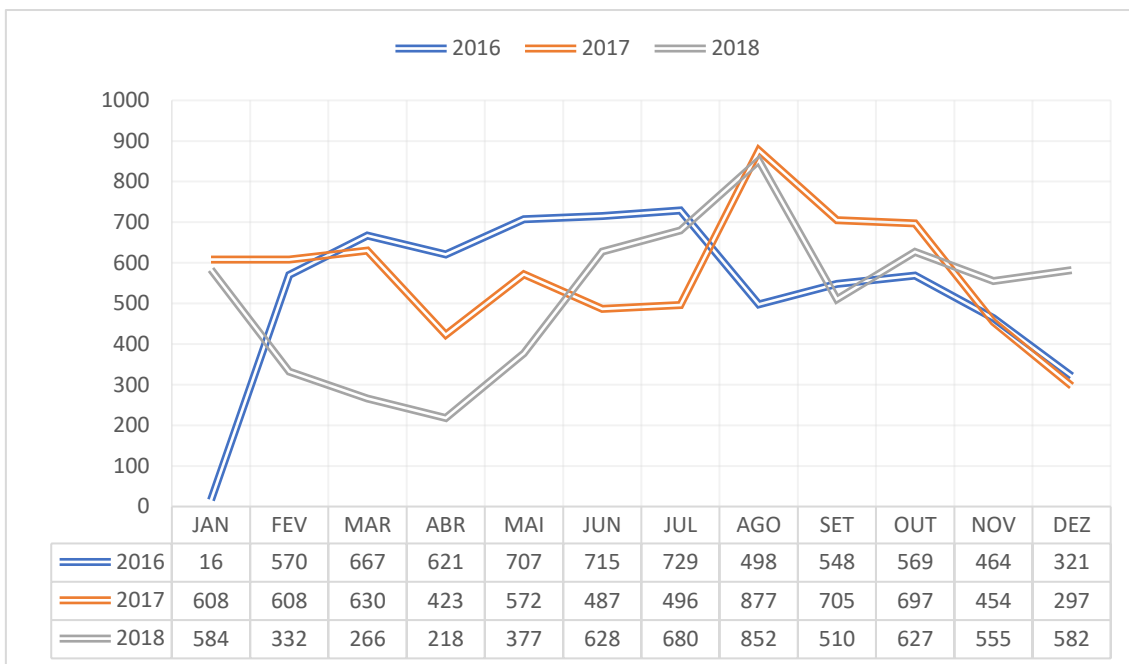


Gráfico 1 – Comparativo do total de manifestações dos anos 2016, 2017 e 2018.

ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO DO USUÁRIO

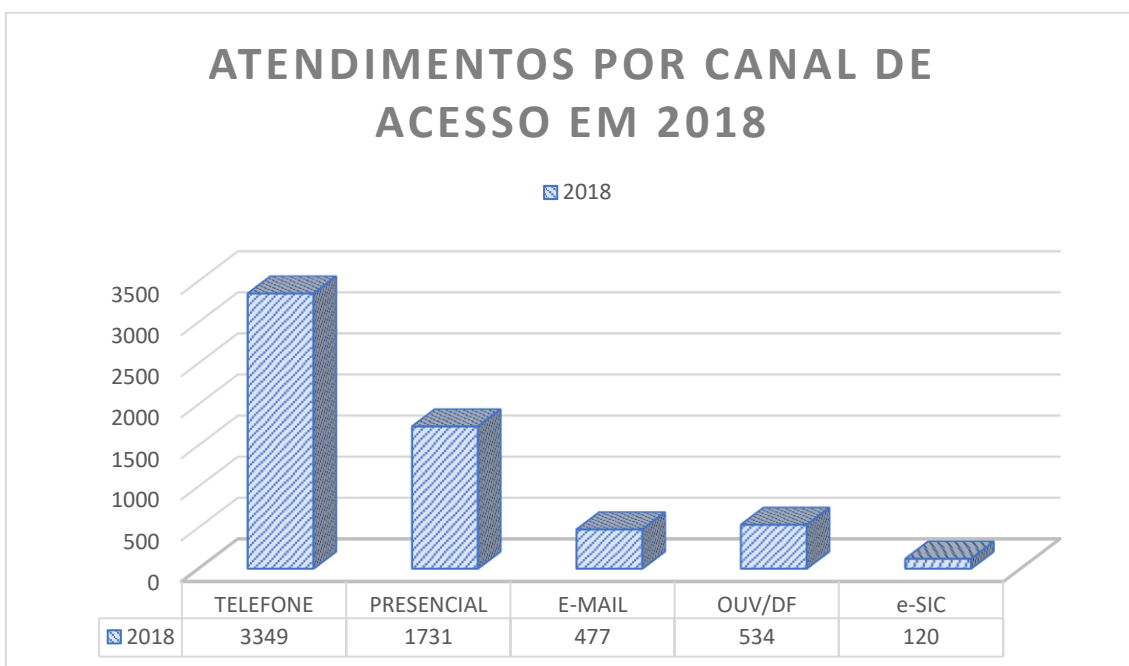


Gráfico 2 – atendimentos por Canal de Acesso ao Usuário em 2018.

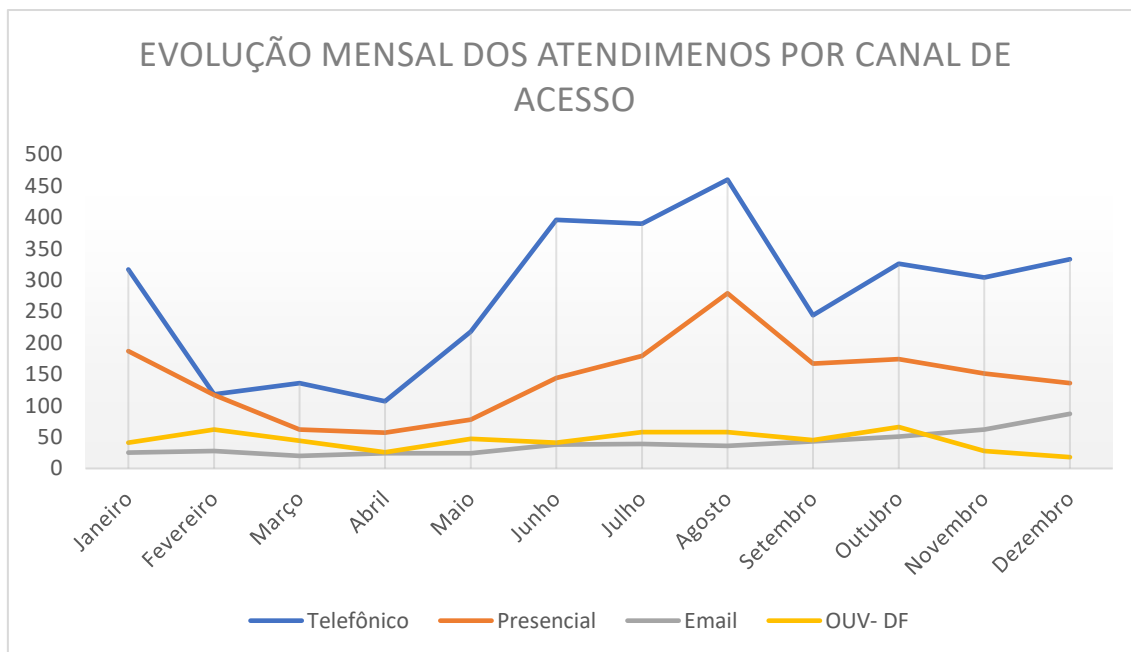


Gráfico 3 – Evolução mensal dos atendimentos, por canal de acesso.

As manifestações recepcionadas por meio do atendimento telefônico somaram-se a 3.349 manifestações, representando 53,9% do total das manifestações, recepcionadas por meio do telefone 3961-4900.

MÊS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Janeiro	317
Fevereiro	118
Março	136
Abril	107
Maio	218
Junho	396
Julho	390
Agosto	460
Setembro	244
Outubro	326
Novembro	304
Dezembro	333
TOTAL	3.349

Tabela 2 – Manifestações por telefone totais segregadas por mês.

O principal tipo de manifestação na qual os atendimentos telefônicos se referem, são informações de pronto atendimento.

É por meio desse canal que os usuários consultam andamento dos processos, informações sobre a atuação da Agência, telefones internos, podem se informar sobre o procedimento para cadastro de outorga, solicitação de informações sobre dados de monitoramento, bem como a orientação de como acessar os canais governamentais.

Dessa forma, dos 3.349 (três mil, trezentos e quarenta e nove) atendimentos realizados por telefone, 3.313 (99% dos atendimentos realizados) são manifestações nas quais o usuário requer informações.

A Ouvidoria da ADASA é um importante canal para a comunicação, principalmente, dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, uma vez que o nosso número se encontra na fatura da Caesb.

Cerca de 64% dos atendimentos realizados por nós, são em relação a esses usuários. Como só se encontra na fatura da Caesb o número da Central de Atendimento (115) e o nosso (3961-4900), muitos usuários entram em contato conosco ao se frustrarem ao recorrer ao prestador de serviços.

Quando o usuário não consegue contatar a Caesb por meio da Central de Atendimento da Concessionária, informamos o número da Ouvidoria da Caesb. Por meio desse telefone, o usuário consegue falar nos dois canais de atendimento, tanto na Central de Atendimento quanto na Ouvidoria da Concessionária.

O usuário também recebe a orientação para o requerimento de dirimção de conflitos entre usuários e prestadores de serviços⁵ junto à ADASA, ou seja, sobre a necessidade de se procurar primeiramente a

⁵ O procedimento de dirimção de conflito entre usuários e prestadores de serviço se inicia por meio do registro da manifestação denominada reclamação.

Ouvidoria do prestador de serviços e dar-lhe a oportunidade de sanar a reclamação do usuário.

Os outros principais assuntos, que totalizam 32% dos atendimentos realizados via telefone, são para:

- Consulta a andamento de processos de solicitação de outorga de recursos hídricos – 17%;
- Informações sobre telefones de outras áreas da ADASA, sobre as atividades administrativas da Agência ou horário de atendimento – 6%;
- Instruções/informações para solicitação de outorga de recursos hídricos – 5%;
- Orientações para registro de manifestações ou o próprio registro da manifestação do usuário – 5%.

O canal de atendimento presencial é responsável por 28% das manifestações recepcionadas na Ouvidoria da ADASA. No ano de 2018 1.731 (mil, setecentos e trinta e uma) manifestações ocorreram presencialmente.

MÊS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Janeiro	187
Fevereiro	117
Março	62
Abril	57
Mai	78
Junho	144
Julho	179
Agosto	279
Setembro	167
Outubro	174
Novembro	151
Dezembro	136
TOTAL	1.731

Tabela 3 – Manifestações presenciais totais segregados por mês.

Enquanto o atendimento telefônico é um canal de comunicação principalmente para os usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, o atendimento presencial é mais procurado pelos usuários de recursos hídricos, principalmente em relação aos requerimentos de uso de recursos hídricos.

As solicitações representam 71% dos atendimentos realizados presencialmente, enquanto os 29% restantes das manifestações são para prestações de informações aos usuários, muitas vezes relacionadas, também, aos demais serviços prestados pela ADASA.

Dos atendimentos presenciais, destacam-se os Cadastros de Outorga (Captações Subterrâneas)⁶, com 38% dos atendimentos presenciais. A

⁶ Poços manuais e tubulares.

entrega de outorga aparece em sequência, com 20% dos atendimentos⁷.

Cerca de 8% dos atendimentos presenciais se referem a consulta processual do andamento desses processos, enquanto 9% são informações sobre os procedimentos, documentações e prazos para se realizar o cadastro de outorga.

Em comparação aos Cadastros de Outorga (Captações Subterrâneas), temos as Captações Superficiais⁸ responsáveis por 8% dos atendimentos presenciais.

Cabe destacar que em agosto/2018 foi assinado uma Ordem de Serviço Conjunta com a Coordenação de Outorga da Superintendência de Recursos Hídricos⁹ que dispôs sobre os procedimentos para a recepção, instrução e encaminhamento dos processos que tenha por objeto o uso de recursos hídricos pela **Assessoria de Ouvidoria**.

Assim a Ouvidoria passou a fazer a orientação ao usuário de recursos hídricos em **todos** os processos de recursos hídricos, bem como a instrução processual inicial, com o preenchimento do requerimento eletrônico e abertura do processo, conferência dos documentos e notificação dos usuários para complementação de documentação quando o caso.

O correio eletrônico da Ouvidoria, e-mail (ouvidoria@adasa.df.gov.br) é outro canal de manifestação do usuário no qual ele pode encaminhar

⁷ Em que pese a adoção do processo eletrônico, os usuários em sua grande maioria possuem dificuldade em ter acesso as outorgas por meio eletrônico, necessitando, portanto, do auxílio para a impressão do documento.

⁸ O que inclui outorgas para caminhões-pipa.

⁹ Ordem de Serviço Conjunta Nº 001/2018 – OUV/COU-SRH (11835708), Processo SEI 00197-00003153/2018-87.

todas as suas manifestações, bem como os anexos às suas solicitações¹⁰, reclamações¹¹ ou dos fatos denunciados.

Entretanto para fins de relatório, só são contabilizados os e-mails encaminhados como forma de manifestação.

Apesar de ser um canal de comunicação de fácil acesso e bastante difundido, representa apenas 8% do total de manifestações recepcionadas por essa Ouvidoria.

MÊS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Janeiro	25
Fevereiro	28
Março	20
Abril	24
Maiο	24
Junho	38
Julho	39
Agosto	36
Setembro	43
Outubro	51
Novembro	62
Dezembro	87
TOTAL	477

Tabela 4 – Manifestações por e-mails totais segregados por mês.

De todos os e-mails recebidos pela Ouvidoria, 44% eram para obter orientações para o registro de manifestações. Isso inclui quais dados de identificação necessários, quais informações sobre o relato, entre outros.

¹⁰ Requerimentos de outorga, como por exemplo nos casos de pedidos de recursos hídricos subterrâneos ou superficiais em que o usuário encaminha a comprovação de instalação de hidrômetro, foto do poço, análise de água, comprovação da área irrigável ou cultura, entre outros.

¹¹ Faturas, comprovantes de vazamentos, vídeos, entre outros.

Outro assunto bastante relevante, é a complementação de documentação nos processos de outorga pelos usuários de recursos hídricos, que apesar desse procedimento ter sido instaurado apenas em meados de agosto de 2018, responde por 14% dos atendimentos por e-mail.

Em sequência temos as manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF.

MÊS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Janeiro	41
Fevereiro	62
Março	44
Abril	26
Mai	47
Junho	41
Julho	58
Agosto	58
Setembro	45
Outubro	66
Novembro	28
Dezembro	18
TOTAL	534

Tabela 5 – Manifestações por OUV/DF totais segregados por mês.

O principal tipo de manifestação que o OUV/DF recebe são as denúncias. Em primeiro lugar temos as denúncias de captação irregular subterrânea, com 45,88% do total de manifestações e em segundo as denúncias de captação irregular superficial, com 13,11% do total de manifestações.

As reclamações também são frequentes, apesar de seus assuntos serem bastante pulverizados. As reclamações representam 23,03% das manifestações recebidas no OUV/DF.

ATENDIMENTOS POR ESPÉCIE DE MANIFESTAÇÃO

1. DENÚNCIAS

Em 2018 foram recepcionadas 375 (trezentas e setenta e cinco) denúncias. Das quais:

TIPO DE DENÚNCIA	QUANTIDADE
Superficial	72
Subterrânea	254
Caminhão-Pipa	8
Lançamento de Efluentes	5
Outras Irregularidades Cometidas no Uso de Recursos Hídricos	3
Irregularidades Cometidas por Servidores Públicos	1
Irregularidades Cometidas na Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	19
Sem relação às competências da ADASA	13
TOTAL	375

Tabela 6 – Denúncias por assunto.

Das 375 denúncias recepcionadas pela Ouvidoria da ADASA, **44 delas estavam incompletas**, não sendo possível obter nem o endereço nem a Bacia Hidrográfica a que se refere.

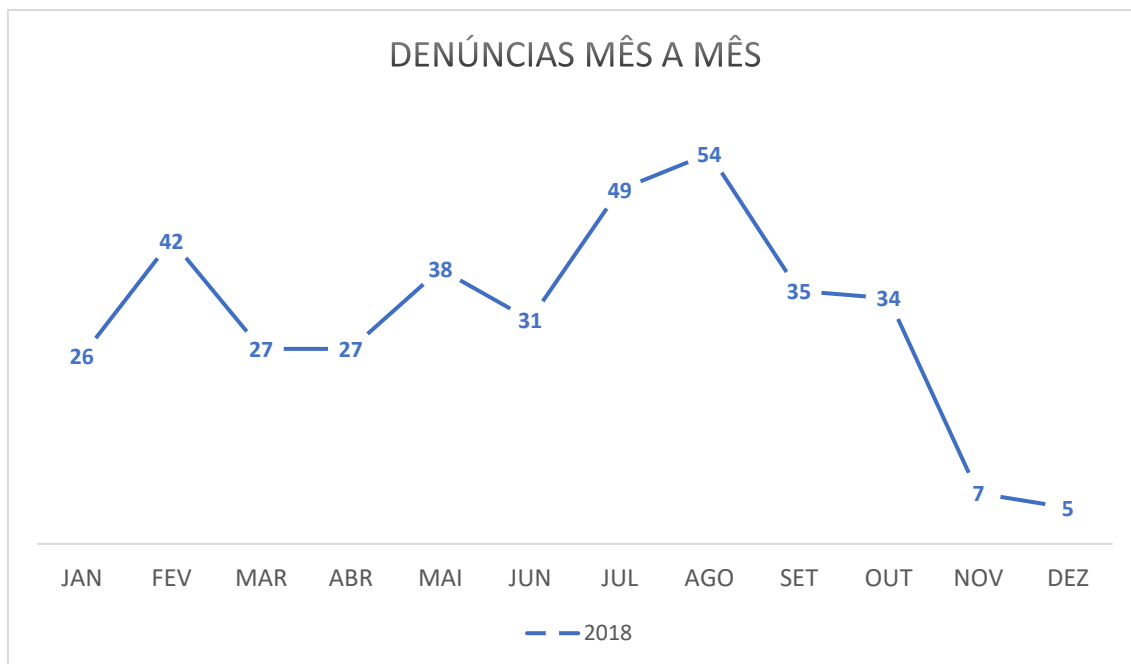


Gráfico 4 – Quantidade de manifestações de denúncia em 2018.

O prazo médio para atendimento das denúncias foi de **57 dias** por parte da fiscalização da ADASA.

Comparando os anos anteriores, podemos notar uma queda significativa no prazo médio para o atendimento das denúncias. Em 2016 o prazo para a apuração das denúncias era em média **116 dias**, enquanto em 2017 média para atendimento das denúncias foi de **64 dias**.

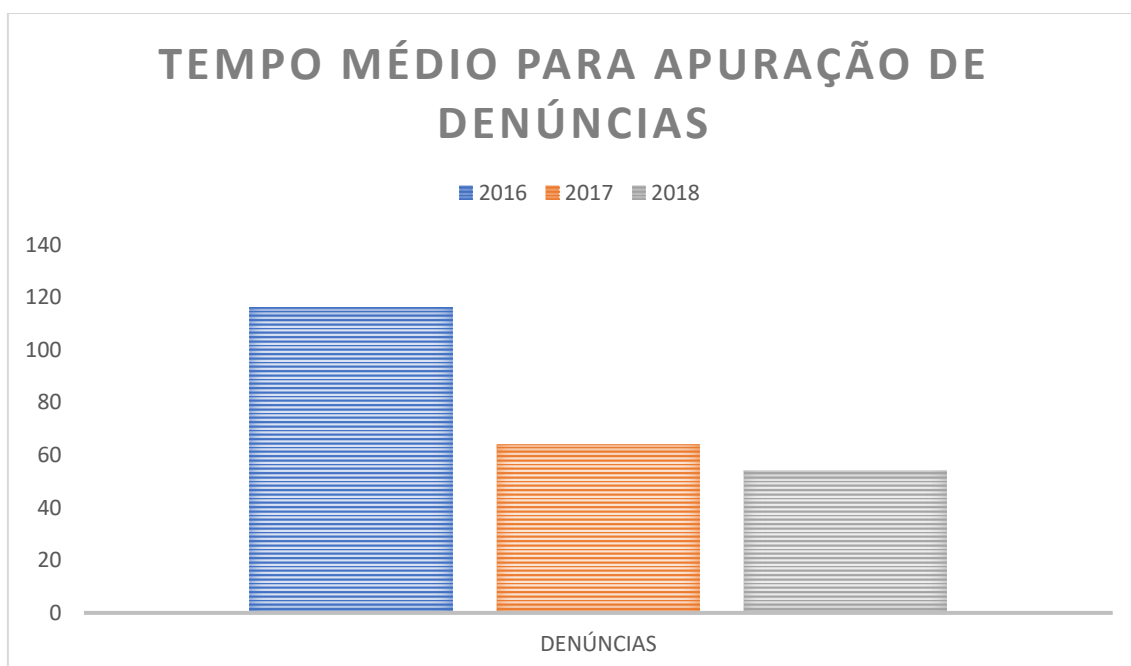


Gráfico 5 – Tempo médio para apuração das denúncias em 2016, 2017 e 2018.

De todas as denúncias encaminhadas para a fiscalização, 88 não configuravam como ato ilícito, 101 foram notificadas e 52 tiveram a fiscalização agendada. As demais encontram-se em apuração pelas Coordenações de Fiscalização da ADASA.

Em relação as Bacias Hidrográficas, as denúncias se subdividem dessa forma:

BACIA HIDROGRÁFICA	QUANTIDADE DE DENÚNCIAS
Corumbá	30
Descoberto	71
Maranhão	2
Paranoá	165
Preto	4
São Bartolomeu	58
São Marcos	1

Tabela 7 – Denúncias por Bacia Hidrográfica.

Abaixo é identificado por meio de demarcação de coordenadas geográficas, os pontos que receberam denúncias de captações irregulares, conforme Imagens 1 e 2:

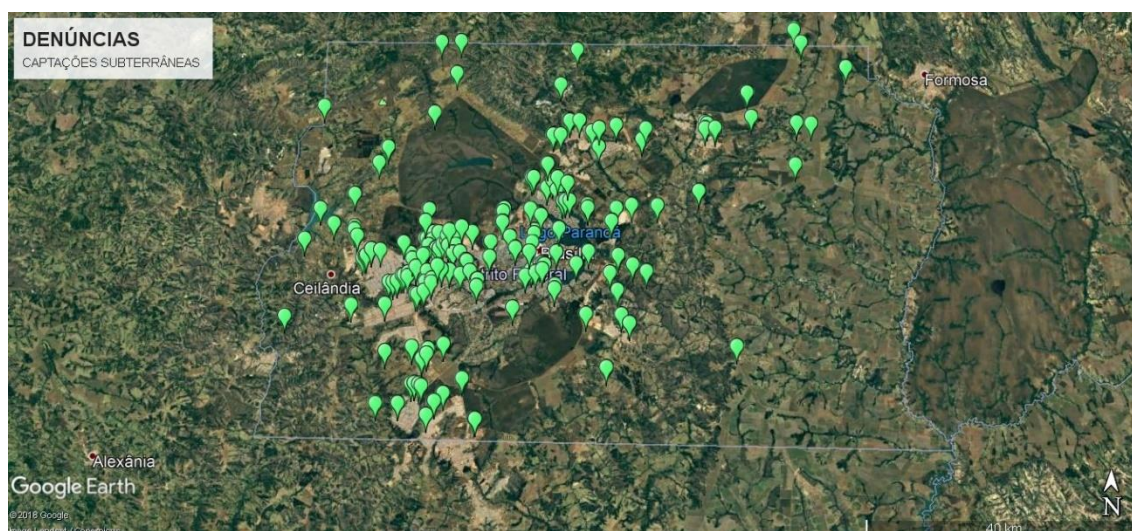


Imagem 1 – Denúncias de Captações Subterrâneas em 2018.

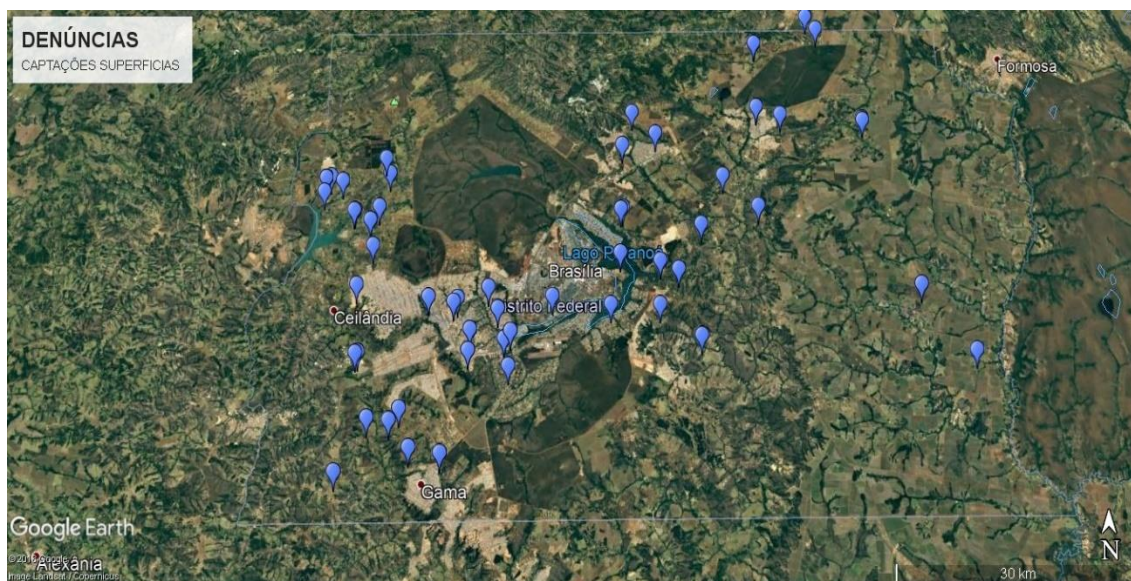


Imagem 2 – Denúncias de Captações Superficiais em 2018.

2. RECLAMAÇÕES

No ano de 2018 foram registradas 15 reclamações sobre os serviços prestados diretamente pela ADASA, sendo sua maioria decorrente da demora na análise dos processos de Outorga.

A solução a esse problema foi uma melhor instrução dos processos, ainda no momento do atendimento ao cidadão por meio da notificação da documentação faltante.

Por iniciativa da Ouvidoria, foi realizado um projeto piloto, que resultou na Ordem de Serviço conjunta com a Coordenação de Outorga – COUT e a Assessoria de Ouvidoria – OUV, no qual a Ouvidoria da ADASA recebe o cidadão, lança os dados do pedido de outorga em formulário eletrônico padronizado, confere e ordena a documentação apresentada, e na ausência de algum requisito, notifica o usuário para que possa suprir a documentação faltante no prazo de 30 (trinta) dias.

Estando o pedido completo, a Ouvidoria certifica os processos e os encaminha diretamente para a análise de mérito; na falta de documentos, o processo é encaminhado para a área com sugestão de arquivamento.

Apesar deste tipo de atendimento não ser função orgânica da Ouvidoria, o resultado para o usuário foi a satisfação dele com os serviços prestados pela ADASA expressada por mais de 29 (vinte e nove) manifestações de elogio ao atendimento recebido.

Parece não ser muito, contudo, no mesmo período, não se registrou nenhuma manifestação de elogio sobre serviços prestados por outras unidades da ADASA.

3. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DE PRONTO ATENDIMENTO, ELOGIOS E SUGESTÕES RECEBIDAS EM 2018

Em 2018, foram atendidos pela ADASA 4.188 pedidos de informação de pronto atendimento, ou seja, manifestações na qual o usuário recebeu uma resposta de imediato.

Conforme explicitado acima, o canal de atendimento telefônico é o principal receptor de manifestações desse tipo de manifestação.

Os elogios foram responsáveis por 29 manifestações, sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria no atendimento presencial¹². Enquanto as sugestões foram responsáveis também por 29 manifestações, sendo, em sua maioria, sugestão à regulação e fiscalização financeira da Caesb, no que concerne ao consumo mínimo.

Não obstante, recebemos apenas uma **crítica**, que se refere a impossibilidade de se pesquisar processos restritos da Superintendência de Recursos Hídricos – SRH pela equipe da Assessoria de Ouvidoria.

¹² Os elogios foram recebidos entre maio e junho de 2018, referente ao atendimento prestados nessa Ouvidoria. Trata-se de elogios depositados na urna de atendimento presencial, que foi adquirida com o objetivo de se receber dos usuários e dos próprios servidores/colaborados elogios, sugestões e/ou críticas ao atendimento prestado pela Agência. As manifestações foram cadastradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF e demonstram alto nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados e com o atendimento recebido. O processo SEI 00197-00004865/2018-13 foi encaminhado para conhecimento da Diretoria Colegiada.

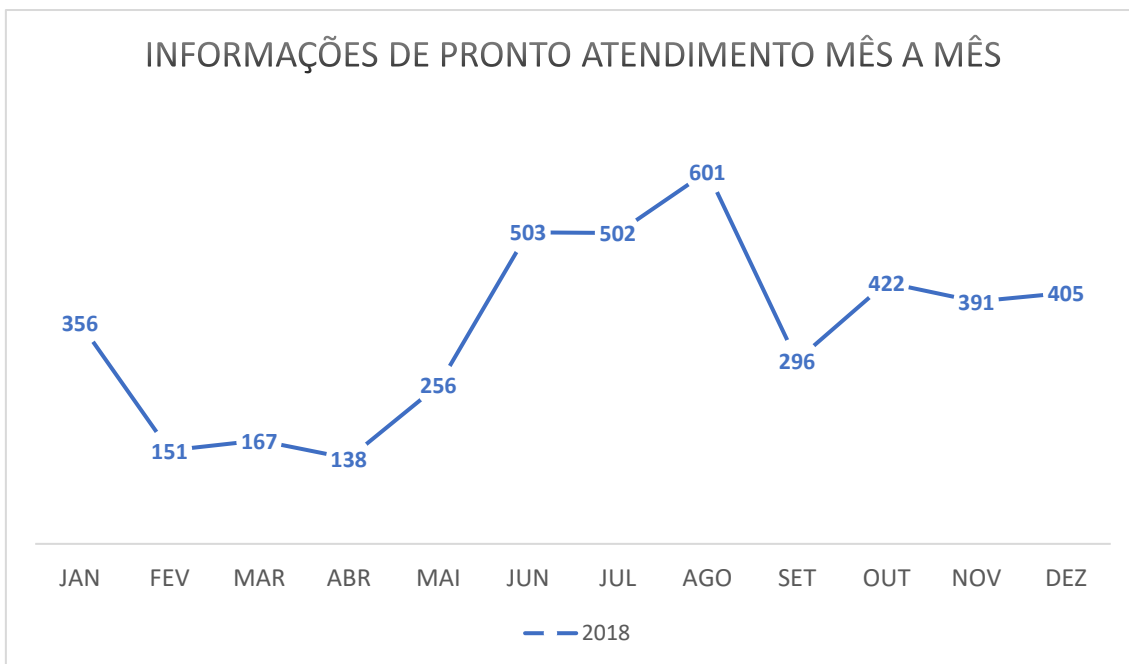


Gráfico 6 – Quantidade de manifestações de informação de pronto atendimento em 2018.

As informações de pronto atendimento referem-se à atuação da Agência, telefones internos, bem como orientações sobre o procedimento para obter outorga (autorização para intervenção em corpos hídricos), ou orientação de como acessar os canais governamentais.

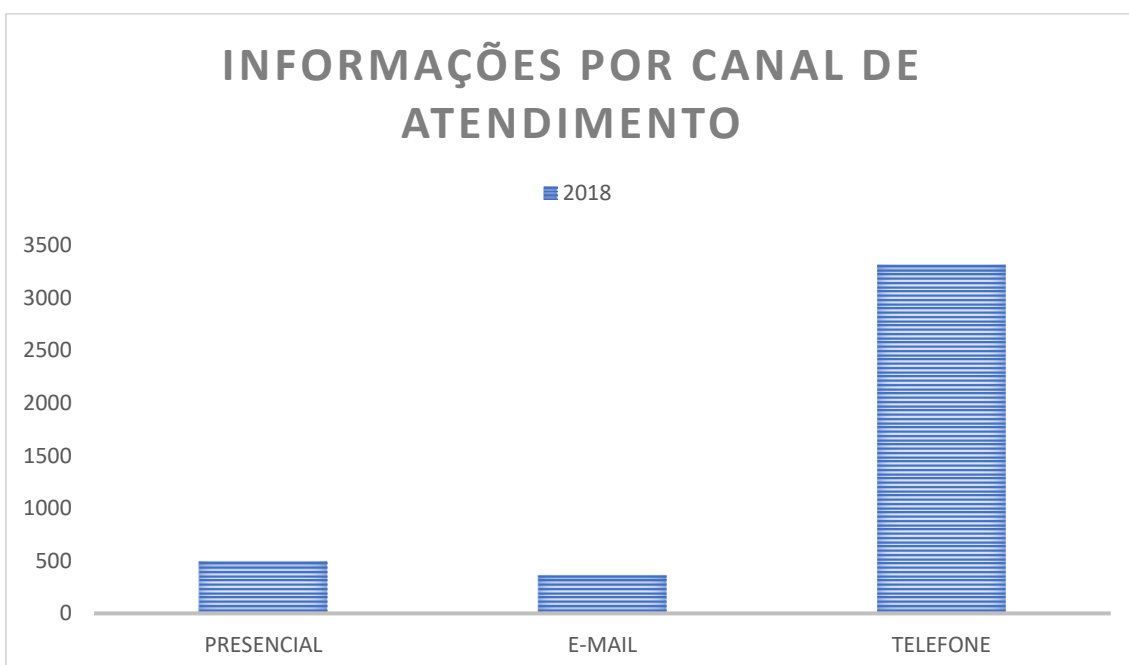


Gráfico 7 – Comparação de informação entre canais de atendimento em 2018.

Foram recepcionadas também informações por meio do OUV/DF, totalizando apenas 12 manifestações.

Em relação ao total de informações de pronto atendimento recebidas, cerca de 51% têm como público alvo os usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Já cerca de 27% das informações de pronto atendimento têm como público alvo os usuários de recursos hídricos.

O restante das informações (22%) é sobre o funcionamento da Agência, seus projetos ou suas normas.

DIRIMIÇÃO DE CONFLITOS

A ADASA, como Agência Reguladora possui 3 funções, a normativa-executiva, a fiscalizatória-sancionadora e a de jurisdição administrativa.

A atividade de ouvidoria setorial e de dirimção de conflitos é, por força de Lei (Art. 3º, parágrafo único da Lei nº 4.285/2008), atividade finalística da Agência.

A dirimção de conflitos consiste em recepcionar as partes e, a partir de métodos autocompositivos ou heterocompositivos, apaziguar a relação, dando fim ao conflito que levou as partes a buscarem a ADASA.

Para isto, a Ouvidoria da ADASA classificou a dirimção de conflitos em dois grupos cujas ferramentas utilizadas na solução são diferentes. Assim, temos os processos que objetivam:

- 1) Solução de Conflitos Setoriais;
- 2) Solução de Conflitos pelo Uso dos Recursos Hídricos.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS SETORIAIS

A solução de conflitos setoriais são aquelas decorrentes da relação entre o usuário e os prestadores de serviços públicos regulados, em decorrência do não cumprimento das normas regulatórias.

A Ouvidoria da ADASA recepciona os usuários dos serviços públicos regulados quando esses buscam a solução de eventual conflito que tenham com os respectivos prestadores.

Para fins de comodidade do usuário e de acompanhamento pelos órgãos de Gestão do Sistema de Ouvidorias do DF, estas demandas são recepcionadas para análise prévia no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – (OUV-DF) como reclamações.

Em 2018 foram recepcionadas 118 (cento e dezoito) procedimentos de dirimção de conflitos setoriais, cadastradas como reclamações.

Das quais 117 (cento e dezessete) eram sobre os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, 1 (um) sobre o serviço público de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

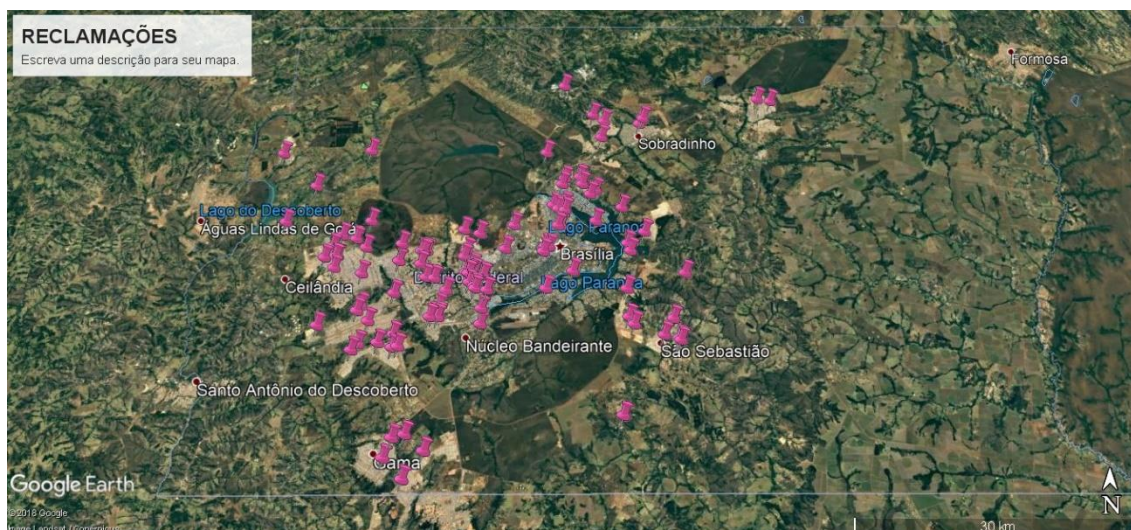


Imagem 3 – Reclamações em 2018.

Cerca de 25% das reclamações dos usuários junto à Ouvidoria da ADASA são julgadas procedentes, sendo as demais improcedentes ou impossíveis de terem seu mérito analisado, seja por causa da falta das informações necessárias para a análise da manifestação, seja porque o assunto não é de competência da Agência.

Os principais assuntos nos quais os usuários dos serviços públicos regulados recorrem à ADASA são:

TIPO DE RECLAMAÇÃO	QUANTIDADE
Excesso de Prazo em Execução de Serviço pela Caesb	6
Má Execução de Serviços pela Caesb	11
Má Execução de Serviços pelo SLU	1
Cobranças Excessivas pela Caesb	43
Falta d'água (Suspensão ou Interrupção)	26
Negociação ou Outro Problema Relacionado a Hidrômetro	28
Cumprimento de Norma Expedida pela ADASA¹³	3
TOTAL	118

Tabela 8 – Procedimentos de dirimção de conflitos setoriais por assuntos em 2018.

Das 118 solicitações de dirimção de conflitos setoriais, 33 manifestações foram declaradas procedentes pela Ouvidoria. Entretanto, apenas 7 dessas manifestações julgadas procedentes necessitaram do encaminhamento do Posicionamento da Ouvidoria da ADASA¹⁴ ao prestador de serviço, para que fosse acatado espontaneamente.

Mesmo espontâneos, os posicionamentos da Ouvidoria da ADASA foram acatados pela CAESB em 57% dos casos. Nos demais casos, os usuários recorreram e tiveram seus processos de dirimção de conflitos setoriais submetidos para decisão final da Diretoria Colegiada e encontram-se em análise por aquele órgão.

¹³ Relacionadas a dispositivos constantes na Resolução ADASA n. 14/2011, como multa por impedimento de corte, multa por impedimento de leitura, cobrança de consumo mínimo por unidade consumidora, entre outros.

¹⁴ Referem-se aos processos SEI: 00197-00000277/2018-19, 00197-00000693/2018-17, 00197-00001545/2018-10, 00197-00002144/2018-79, 00197-00003584/2018-43, 00197-00004330/2018-42 e 00197-00004657/2018-14.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS PELO USO DE RECURSOS HÍDRICOS

As disputas em relação aos recursos hídricos são complexas e 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.

Os conflitos dentro da gestão de recursos hídricos no Distrito Federal são gerados pelo uso concorrente, mas tendem a escalonar e gerar violência.

Após o estudo do processo, é realizado o atendimento preliminar com todos os usuários participantes do processo, com o intuito de esclarecer sobre o processo de dirimição de conflitos, informá-los dos princípios da mediação/conciliação.

A **mediação** é um processo voluntário e confidencial, fundamentado no diálogo. O mediador é imparcial, e possui a responsabilidade de conduzir a comunicação entre os mediandos, por meio da utilização de ferramentas para que os envolvidos cheguem a um possível acordo com base nos próprios interesses.

A **conciliação** também é um processo voluntário. Na conciliação a condução do conflito ocorre de forma neutra e o conciliador possui a responsabilidade de conduzir a comunicação entre os usuários de forma imparcial. Em comparação com o mediador, o conciliador atua mais ativamente na busca de se empreender um acordo entre os litigantes.

No ano de 2018, a equipe houve a conclusão do processo de dirimição de conflitos pelo uso de recursos hídricos em 10 (dez) processos, 02 (dois) que se iniciaram no ano de 2017 e os outros 08 (oito) que se iniciaram em 2018. Portanto, dos processos de dirimição de conflito que se iniciaram em 2018 (9 processos ao todo), apenas um processo ainda se encontra em análise.

DIRIMIÇÕES DE CONFLITOS PELO USO DE RECURSOS HÍDRICOS EM 2018						
MOTIVAÇÃO	INÍCIO ¹⁵	FIM ¹⁶	P.A. ¹⁷	E.U. ¹⁸	V.C. ¹⁹	CONCLUSÃO
1 – DENÚNCIA (CANAL)	04/08/17	26/10/18	12	1	0	Houve acordo com usuários que se comprometeram a regularizar até o final de abril de 2019.
2 – MODIFICAÇÃO DE OUTORGA (BARRAGEM)	18/08/17	29/05/18	2	2	2	Houve acordo com os usuários e elogio à equipe de mediação.
3 – DENÚNCIA (CANAL)	15/01/18	30/10/18	8	2	0	Houve acordo com usuários que se comprometeram a regularizar até o final de abril de 2019.
4 – PEDIDO PARA INGRESSO EM ASSOCIAÇÃO (CANAL)	24/01/18	30/07/18	1	0	2	O usuário conseguiu se associar a Associação gestora do Canal.
5 – DENÚNCIA (CANAL)	20/03/18	25/04/18	2	0	0	Um dos usuários não teve interesse em participar do procedimento de dirimição de conflitos.
6 – DENÚNCIA (PSICULTURA)	09/07/18	26/07/18	1	0	0	O objeto do conflito em questão não é competência da ADASA.
7 – SOLICITAÇÃO PARA INTERVENÇÃO EM CORPO HÍDRICO – CANALIZAÇÃO (CANAL)	18/09/18	10/10/18	2	0	0	Conflito solucionado entre as partes por meio de método de autocomposição.
8 – DENÚNCIA (CANAL)	09/10/18	08/11/18	0	0	0	Não houve possibilidade de utilizar com ferramentas de autocomposição no conflito.
9 – RECLAMAÇÃO – Falta d'água (POÇO)	26/10/16	12/03/18	0	0	0	A CAESB passou a fornecer água para todos os usuários em conflito.
10 – DENÚNCIA (POÇO)	12/06/17	21/02/18	0	0	0	Ausência de representante legal de um dos usuários parte do conflito.

Tabela 9 – Dirimição de conflitos pelo uso de recursos hídricos em 2018.

¹⁵ Data do recebimento da solicitação de dirimição pela equipe.

¹⁶ Data da conclusão da dirimição pela equipe.

¹⁷ Quantidade de **pré-atendimentos** realizados pela equipe. São encontros individuais anteriores a reunião coletiva com todos os usuários.

¹⁸ Quantidade de encontros com todos usuários com a finalidade de promover acordo.

¹⁹ São as **visitas de campo** realizadas pela equipe com o objetivo de compreender melhor o conflito.

RELATÓRIO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO

O serviço de informação ao cidadão funciona na Ouvidoria da ADASA. O responsável pela Assessoria de Ouvidoria foi designado pela Diretoria Colegiada da ADASA como a Autoridade de Monitoramento prevista no art. 45 da Lei 4.990/2012.

QUANTIDADE DE PEDIDOS REGISTRADOS NO E-SIC

Em atendimento ao que dispõe a Lei de Acesso à Informação do Distrito Federal, reportamos que recepcionamos 120 pedidos de informação que não puderam ser prontamente atendidos ao usuário requisitante.

Dos 120 pedidos de informação, 109 acessos foram concedidos; 04 acessos foram negados, por se tratar de dados pessoais (1 caso), processo em curso de decisão (1 caso) ou por ser pedido genérico (2 casos); os 07 casos restantes são referentes a pedidos cujas informações não existem na ADASA.

No ano de 2018 houve 3 recursos em primeira instância, sendo prontamente atendidos²⁰.

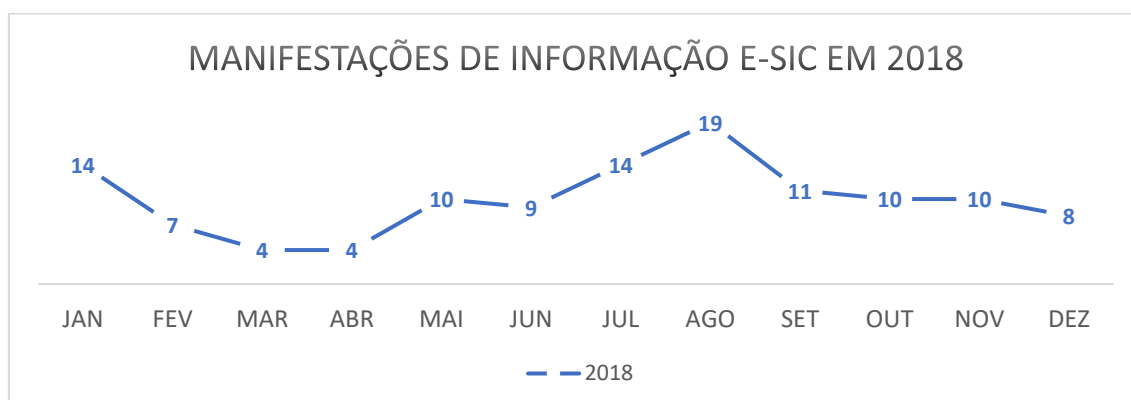


Gráfico 8 – Quantidade de pedidos de informação cadastrados no e-SIC em 2018.

²⁰ Os usuários alegaram **informação incompleta**. Dessa forma, os arquivos foram disponibilizados novamente, protocolos e-SIC: 00197000030201801, 00197000081201825 e 00197000113201892.

Os principais assuntos relacionados a esse canal de atendimento, são:

- Apuração de denúncias (acompanhamento de manifestações) – 16%;
- Cópia e vista de processos – 20%; e
- Informações sobre Bacias Hidrográficas, Dados de Monitoramento, Quantitativo de Outorga, entre outras informações sobre **recursos hídricos** – 31%.

Os pedidos de informações cadastradas no e-SIC, representaram 1% do total de manifestações recepcionadas por essa Ouvidoria no ano de 2018.

Diferentemente das outras manifestações classificadas como **informações**, as do e-SIC são aquelas que a Ouvidoria não consegue fornecer ao usuário de pronto atendimento.

O **tempo médio** para o atendimento das solicitações de **informação** via **e-SIC** foi de aproximadamente 14 dias. Houve, entretanto, 6 manifestações respondidas depois do prazo (após a prorrogação)²¹, referente a solicitação de informações de dados de recursos hídricos.

DA RECOMENDAÇÃO

Os processos que dizem respeito à solicitação de Outorga para o uso de recursos hídricos tramitam com acesso restrito a partir de seu recebimento na área técnica.

A justificativa da área técnica é a de que o processo contém dados pessoais do requerente. Contudo, é de se estranhar tal restrição, pois todos os processos judiciais ou administrativos em que haja interessado, sempre haverá dados pessoais.

²¹ Processo SEI:00197-00000217/2018-98, 00197-00000535/2018-59, 00197-00002114/2018-62, 00197-00005533/2018-56 e 00197-00005487/2018-95.

Questionada a área de outorga da Superintendência de Recursos Hídricos, obtivemos a resposta de que tal procedimento será revisto em breve.

AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

Em 2018 foram realizadas 8 Audiências Públicas e 1 Consulta Pública acerca dos seguintes temas; contaram, respectivamente, com a seguinte quantidade de manifestantes:

- Consulta Pública 001/2018/ADASA: proposta de alteração Resolução n. 06, de 05 de julho de 2010, que estabelece os procedimentos para a concessão do bônus desconto de incentivo à redução do consumo de água no Distrito Federal.
 - Data: 13/06/2018 a 13/07/2018.
 - Participantes: 1.
- Audiência Pública 001/2018/ADASA: referente a minuta de resolução que estabelece as diretrizes de sistema de recarga artificial de aquíferos utilizando águas de chuva captadas nas coberturas nos bens imóveis no Distrito Federal que disponham de captação de águas subterrâneas.
 - Data: 20/02/2018.
 - Participantes: 48.
- Audiência Pública 002/2018/ADASA: referente a minuta de resolução que estabelece a regulamentação dos procedimentos para implantação, operação, manutenção, monitoramento e encerramento de aterros sanitários destinados à disposição final de rejeitos pelo Distrito Federal.
 - Data: 27/02/2018.
 - Participantes: 95.
- Audiência Pública 003/2018/ADASA: referente a minuta de resolução que altera a Resolução ADASA n. 14/2016, que estabelece os preços públicos a serem cobrados pelo prestados de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do Distrito Federal na execução de atividades de gerenciamento dos resíduos de grandes geradores (eventos e da construção civil).

- Data: 03/04/2018.
 - Participantes: 100.
- Audiência Pública 004/2018/ADASA: contribuições às propostas de resoluções referentes ao reajuste anual das tarifas – IRT 2018 e ao pedido revisão tarifária extraordinária, 2ª RTE solicitada pelo prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Distrito Federal, prestado pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – CAESB.
 - Data: 23/04/2018.
 - Participantes: 53.
- Audiência Pública 005/2018/ADASA: referente a minuta de resolução que estabelece os valores de referência para outorga de uso de recursos hídricos em corpos de água de domínio do Distrito Federal.
 - Data: 15/05/2018.
 - Participantes: 23.
- Audiência Pública 006/2018/ADASA: referente a minuta de resolução que estabelece as diretrizes para implantação e operação de sistemas prediais de água não potável em edificações residenciais.
 - Data: 15/08/2018.
 - Participantes: 62.
- Audiência Pública 007/2018/ADASA: referente a minuta de resolução que estabelece os procedimentos de atendimento e das atividades de Ouvidoria no âmbito da ADASA e dá outras disposições.
 - Data: 07/11/2018.
 - Participantes: 49.
- Audiência Pública 008/2018/ADASA: referente a minuta de resolução que tipifica as infrações e estabelece as penalidades a serem aplicadas aos prestadores de serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do Distrito Federal.

- o Data: 11/12/2018.
- o Participantes: 43.

Com o objetivo de divulgar, dando publicidade, as Audiências e Consultas Públicas, essa Ouvidoria em 2018 encaminhou 21.956 e-mails, e 589 Ofícios, convidando usuários cadastrados em nossos bancos de dados, bem como outras organizações que pudessem contribuir com o tema. A média de e-mails por evento foi de 2.439. Enquanto a de Ofícios foi de 65.

Abaixo segue um gráfico comparando a quantidade de participantes com a quantidade de contribuições em cada evento:

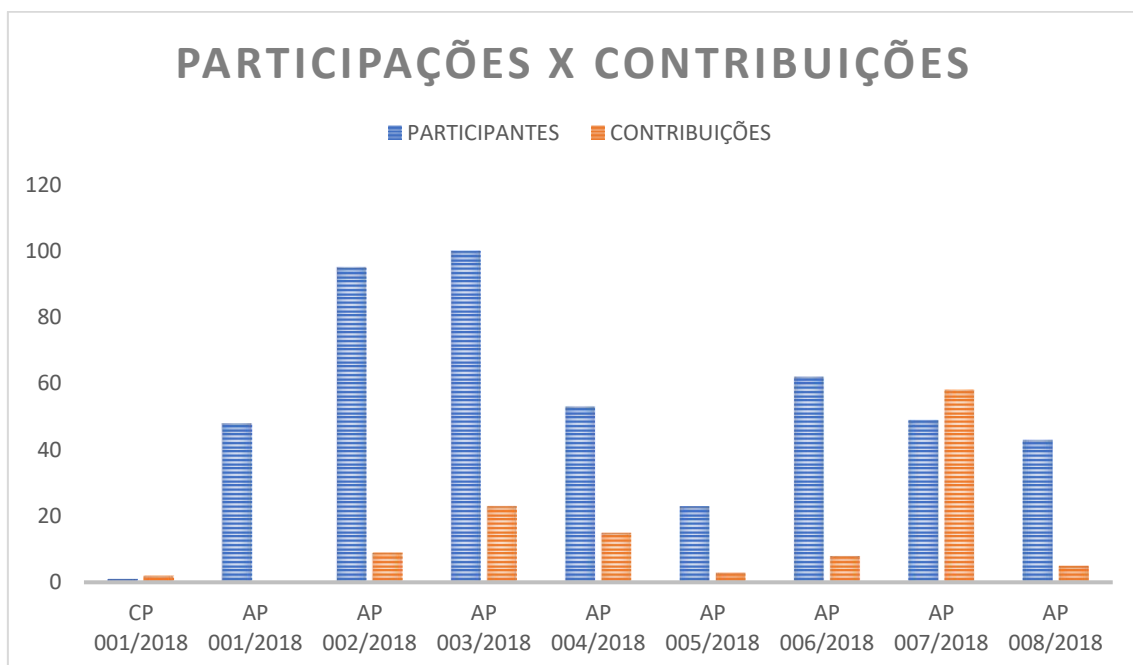


Gráfico 9 – Comparativo entre participações em Audiências Públicas e contribuições em 2018.

RELATÓRIO DO OUVIDOR

O Relatório do Ouvidor contemplará 3 etapas: 1º) a avaliação do 2º Plano de Trabalho da Ouvidoria; 2º) a avaliação do cumprimento da Agenda Regulatória; 3) Recomendações para aprimoramento das atividades da Agência.

I. AVALIAÇÃO DO 2º PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA DA ADASA

A Ouvidoria da ADASA foi instituída em janeiro de 2016 como Estrutura de Ouvidoria.

Em março de 2018 foi aprovado o 2º Plano de Trabalho da Ouvidoria da ADASA, cujos projetos ainda são muito assemelhados com os do 1º Plano de Trabalho.

Isto se deve ante ao histórico de crise hídrica que assolou o DF nos últimos anos e impediu uma discussão mais profícua junto à Direção da ADASA.

Não obstante, apesar de não formalizados os processos da Ouvidoria, nestes últimos anos eles vêm sendo empregados de forma contínua, mensurados e constantemente aperfeiçoados.

O principal projeto é a regulamentação do **processo de atendimento e dos processos de Ouvidoria** que buscam dar visibilidade para a ADASA a uma função por muito tempo esquecida. Essa função é a de Jurisdição Administrativa Final sobre as áreas/assuntos regulados pela Agência.

A visibilidade adquirida com a formalização do procedimento gerará impactos positivos no Distrito Federal, pois os consumidores terão o conhecimento de mais uma instância, que não o Poder Judiciário, para recorrer. A ADASA será reconhecida como uma instância administrativa final no que se refere aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, manejo e destinação final de resíduos sólidos, e drenagem de águas pluviais.

Contudo, o assunto é muito complexo. O exercício da competência jurisdicional administrativa é algo novo para a Diretoria Colegiada e para a própria Agência, exigindo conhecimentos técnicos e jurídicos.

Após quase 3 anos de trâmite do processo na Diretoria, realização de Audiência Pública e inúmeras reuniões, o processo atualmente encontra-se aguardando distribuição para que o relator possa apresentar o voto final.

Por ordem deste Ouvidor, os demais projetos foram paralisados na Ouvidoria para evitar conturbar, na Diretoria Colegiada, a aprovação do projeto acima tratado.

Contudo, até o final do Plano de Trabalho, os demais projetos serão disparados para apreciação do Órgão Diretivo da Casa.

Importante ressaltar que a independência deste Diretor Ouvidor está adstrita apenas no exercício de suas atividades e é com base nisto que enquanto a Diretoria Colegiada não apresenta as diretrizes cabíveis aos processos inerentes da Ouvidoria, estas atividades vêm sendo executados nos últimos 3 anos.

II. A AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DA AGENDA REGULATÓRIA

A ADA SA continua na vanguarda no que se refere a regulação do saneamento básico, podendo ser considerada uma das mais avançadas do país.

Um grande passo que foi dado neste sentido foi a confecção de uma Agenda Regulatória que servirá como diretriz da atuação da Agência, em nível de projetos regulatórios.

A Agenda tem por objeto funcionar como um mecanismo de controle social das atividades normativas do regulador.

A Agenda Regulatória da ADASA foi aprovada em portaria contida no processo SEI nº 00197-00002011/2018-01.

A Agenda²² se dispõe para o biênio de 2018 a 2019. Segue abaixo a agenda:

EIXOS	Nº DE TEMAS	TEMAS	AÇÕES
DRENAGEM URBANA	1	OUTORGA DE LANÇAMENTO DE ÁGUAS PLUVIAIS	REVISÃO DA RESOLUÇÃO 009/2011
	2	ESTRUTURAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	ESTUDOS SOBRE AS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE DRENAGEM URBANA E MANEJO DAS ÁGUAS PLUVIAIS
			ESTUDOS DE COBRANÇA PARA SUSTENTABILIDADE ECONOMICO FINANCEIRA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DRENAGEM URBANA
			INSTRUMENTAÇÃO LEGAL DA CONCESSÃO
		TIPIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES	
RECURSOS HÍDRICOS	3	SEGURANÇA HÍDRICA	ESTUDOS PARA IDENTIFICAÇÃO DE NOVAS FONTES DE ÁGUA
			ESTUDOS PARA GESTÃO DA DEMANDA DE ÁGUA
	4	GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS NA BACIA HIDROGRÁFICA DO RIO DESCOBERTO	ESTUDO PARA APLICAÇÃO DOS RECURSOS ADVINDOS DA COBRANÇA PELO USO DA ÁGUA EM RIOS FEDERAIS
			ESTUDOS PARA ATUALIZAÇÃO DO BALANÇO HÍDRICO DA BACIA
		REGRAS DE USO NA BACIA	

²²<http://www.adasa.df.gov.br/planejamento-estrategico-e-agenda-regulatoria/agenda-regulatoria>

			ESTUDO DE VIABILIDADE DE PAGAMENTO POR SERVIÇOS AMBIENTAIS NA BACIA DO DESCOBERTO
	5	GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS NA SUBBACIA DO RIBEIRÃO PIPIRIPAU	ESTUDOS PARA ATUALIZAÇÃO DO BALANÇO HÍDRICO REGRAS DE USO NA BACIA
	6	GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS NA BACIA HIDROGRÁFICA DO RIO PARANOÁ	ESTUDO DE BATIMETRIA DO LAGO PARANOÁ ATUALIZAÇÃO DO BALANÇO HÍDRICO DA BACIA ANÁLISE QUALITATIVA SEDIMENTOS PLANO DE BACIA
	8	COBRANÇA PELO USO	ESTUDO DE DEFINIÇÃO DOS MECANISMOS E VALORES PELO USO DA ÁGUA
ÁGUA E ESGOTO	9	SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA	3ª REVISÃO TARIFÁRIA PERIÓDICA
			DEFINIÇÃO DOS CRITÉRIOS DE CONTROLE PATRIMONIAL DA CAESB
			APRIMORAMENTO DA ESTRUTURA TARIFÁRIA E TARIFA SOCIAL DA CAESB
	10	QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	REVISÃO DA RESOLUÇÃO 014/2011
			REVISÃO DA RESOLUÇÃO 015/2011
			REVISÃO DA RESOLUÇÃO 08/2016
			DEFINIÇÃO DAS DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO
	11		ELABORAÇÃO DO MANUAL DE CERTIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES REGULATÓRIAS.

		FORTALECIMENTO DA CAPACIDADE REGULATÓRIA	REGULARIZAÇÃO DO REUSO DE ÁGUAS CINZAS E APROVEITAMENTO DE ÁGUAS PLUVIAIS - USO RESIDENCIAL E NÃO-RESIDENCIAL
RESÍDUOS SÓLIDOS	12	SEGURANÇA JURÍDICA E EQUILÍBIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO SLU	PROPOSIÇÃO DOS VALORES DE VBR-A E VBR-B DA TLP E DE NOVA METODOLOGIA PARA CÁLCULO E COBRANÇA DE PREÇOS PÚBLICOS E TAXAS DE MANEJO DE RESÍDUOS
	13	QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO DE INDICADORES E METAS DE QUALIDADE PARA GESTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
			TIPIFICAÇÃO DE INFRAÇÕES E APLICAÇÃO DE PENALIDADES AO PRESTADOR DE SERVIÇOS
			ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS PARA A IMPLANTAÇÃO, MONITORAMENTO E ENCERRAMENTO DE ATERROS SANITÁRIOS
TRANSVERSAL	14	FORTALECIMENTO DA CAPACIDADE REGULATÓRIA	PADRONIZAÇÃO ¹ DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PARA A IMPOSIÇÃO DE PENALIDADES AOS PRESTADORES DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Tabela 9 – Agenda Regulatória da ADASA, biênio 2018-2019.

1- Andamento das Ações:

2.1 - Recursos Hídricos - São 13 ações constantes da AR para o período de 2018/2019, referentes aos recursos hídricos. As ações em azul foram cumpridas em 2018. Ou seja, executaram 38,5% da Agenda em 2018.

Estudos para identificação de novas fontes de água
Estudos para gestão da demanda de água
Estudo para aplicação dos recursos advindos da cobrança pelo uso da água em rios federais
Estudos para atualização do balanço hídrico da bacia
Regras de uso na bacia - Rio Descoberto
Estudo de viabilidade de pagamento por serviços ambientais na bacia do descoberto
Estudos para atualização do balanço hídrico regras de uso na bacia
Regras de uso na bacia - Ribeirão Pipiripau
Estudo de batimetria do Lago Paranoá
Atualização do balanço hídrico da bacia
Análise qualitativa de sedimentos
Plano de bacia do Rio Paranaíba
Estudo de definição dos mecanismos e valores pelo uso da água

2.2- Serviços Públicos - São 19 ações constantes da AR para o período de 2018/2019, referentes aos serviços públicos. Apenas 1 ação foi executada em 2018. Ou seja, executaram 5,25% da Agenda em 2018.

Revisão da resolução 009/2011
Estudos sobre as condições de utilização e prestação dos serviços públicos de drenagem urbana e manejo das águas pluviais

Estudos de cobrança para sustentabilidade econômico financeira da prestação de serviços de drenagem urbana
Instrumentação legal da concessão
Tipificação das infrações
3ª Revisão tarifária periódica
Definição dos critérios de controle patrimonial da Caesb
Aprimoramento da estrutura tarifária e tarifa social da Caesb
Revisão da resolução 014/2011
Revisão da resolução 015/2011
Revisão da resolução 08/2016
Definição das diretrizes para elaboração do plano de exploração dos serviços de água e esgoto
Elaboração do manual de certificação das informações regulatórias.
Regularização do reuso de águas cinzas e aproveitamento de águas pluviais - uso residencial e não residencial
Proposição dos valores de VBR-A e VBR-B da TLP e de Nova metodologia para cálculo e cobrança de preços públicos e taxas de manejo de resíduos
Estabelecimento de indicadores e metas de qualidade para gestão da prestação dos serviços
Tipificação de infrações e aplicação de penalidades ao prestador de serviços
Estabelecimento de procedimentos para a implantação, monitoramento e encerramento de aterros sanitários
Padronização do processo administrativo para a imposição de penalidades aos prestadores de serviços públicos

DAS RECOMENDAÇÕES

PARA MELHORIA DA TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES

Os processos que dizem respeito à solicitação de Outorga para o uso de recursos hídricos tramitam com acesso restrito a partir de seu recebimento na área técnica.

A justificativa da área técnica é a de que o processo contém dados pessoais do requerente. Contudo, é de se estranhar tal restrição, pois todos os processos judiciais ou administrativos em que haja interessado, possuem dados cadastrais iniciais. Outrossim, trata-se de solicitação de uso de bem público, sobre o qual deve ser observada a viabilização do controle social.

Questionada a área de outorga da Superintendência de Recursos Hídricos, obtivemos a resposta de que tal procedimento será revisto em breve.

PARA MELHORIA DA PARTICIPAÇÃO E DO CONTROLE SOCIAL NOS PROCESSOS NORMATIVOS

Compete à Ouvidoria da ADASA o gerenciamento dos eventos de audiência pública e de consulta pública. Contudo, apesar dos esforços empreendidos na emissão de convites e na publicização dos eventos, a participação geral é muito baixa.

Um dos fatores que percebemos é a inexistência de um fluxo formal do processo que forma futura norma da Agência, o que não gera a segurança e a previsibilidade necessária no projeto que leve a uma adesão maior e mais qualificada dos processos normativos expedidos pela ADASA.

De sua parte já foi apresentado proposta de normativo interno com o intuito de orientar as áreas sobre as possibilidades de se criar, ainda nas

fases iniciais do processo de formação da norma, momentos de interlocução com a sociedade.

Outro ponto que merece especial atenção é a formalização da Agenda Regulatória após o devido controle e participação social no qual faz-se mister a atuação da população, tanto no momento da elaboração, quanto na divulgação periódica do cumprimento dela.

PARA MELHORIA DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO

Existe clara distinção entre o que é o procedimento de fiscalização e a caracterização das ações infracionais por norma específica.

Pois bem, no âmbito da ADASA, as normas que estabelecem os procedimentos de fiscalização foram editadas conjuntamente com as condutas de infração administrativa.

São as Resoluções ADASA nº 163/2006 e 188/2006, que estabelecerem o procedimento de fiscalização e as sanções administrativas para os usuários de recursos hídricos e para o prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, respectivamente.

Em ambos os casos as normas foram expedidas antes da reestruturação da ADASA pela Lei nº 4.285/2008 e da realização do primeiro concurso público para lotação dos cargos efetivos do quadro próprio de pessoal da ADASA.

Os procedimentos são longos, ineficazes e carecem de avaliação de sua real efetividade e, em especial, não respeitam a atual estrutura orgânica e de pessoal da Agência.

Assim, faz-se necessário que a Diretoria Colegiada, compreendendo a necessidade de aprimorar os procedimentos internos, dê a devida atenção às necessidades de especialização, celeridade dos processos, eficiência dos atos, se preocupando com a boa utilização do poder de polícia administrativa da Agência e na presunção da legitimidade dos atos administrativos.

PARA MELHORIA DA ATUAÇÃO NA SOLUÇÃO DOS CONFLITOS SETORIAIS

A Ouvidoria atua na recepção das demandas dos usuários e atua na solução de conflitos no processo administrativo, se posicionando como primeira instância, de forma a melhorar a instrução do processo para eventual acionamento da Diretoria Colegiada da ADASA, por intermédio do Ouvidor.

Apesar de a Ouvidoria da ADASA atuar nos processos de solução de conflitos setoriais e de recursos hídricos, a atuação do órgão responsável pelas atividades de Ouvidoria Setorial ocorre mesmo sem procedimento formalizado por meio de resolução.

Como consequência da demora na análise do normativo que regulamenta os procedimentos de Ouvidoria pela Diretoria Colegiada, a divulgação mais assertiva desta competência da ADASA fica prejudicada. Ressalta-se que por muito tempo essa competência não foi exercida.

Deste modo, deve o colegiado máximo da Agência buscar os subsídios necessários para a tomada de decisão, bem como coordenar os esforços para a estruturação do exercício da atividade de Jurisdição Administrativa de competência da ADASA.

JOÃO CARLOS TEIXEIRA

Ouvidor da ADASA