

# Relatório do 3º Trimestre da Ouvidoria da Adasa

# 2022

Brasília, outubro de 2022

Ouvidor

**Robinson Ferreira Cardoso**

Assessor de Ouvidoria

**César Augusto Cunha Campos**

Equipe de Ouvidoria

**Camila Nunes de Albuquerque Dias**

**Jéssica Rodrigues de Souza**

**Paula Rodrigues Azevedo**

**Thaís Barbosa Gonçalves**

**Vilma Conceição dos Santos**

Estagiários

**Eduarda Dé Carli Zisman**

**Henrique Lima de Araújo**

Expediente Relatório

Supervisão Geral

**Robinson Ferreira Cardoso**

Produção de Conteúdo

**Thaís Barbosa Gonçalves**

Revisão

**César Augusto Cunha Campos**

# Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2. SISTEMA DE OUVIDORIA<br/>DO DISTRITO FEDERAL – OUV/DF .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>3. TOTAL DE MANIFESTAÇÃO POR<br/>CANAL DE ATENDIMENTO .....</b>    | <b>7</b>  |
| <b>4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO<br/>DO PRAZO DE RESPOSTA .....</b>        | <b>8</b>  |
| <b>5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO<br/>DO ATENDIMENTO .....</b>               | <b>10</b> |
| <b>6. ÍNDICE RESOLUTIVIDADE .....</b>                                 | <b>12</b> |
| <b>7. SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO<br/>AO CIDADÃO (SIC) .....</b>           | <b>13</b> |

# 1. INTRODUÇÃO

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

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

As manifestações recebidas são classificadas, registradas e respondidas. Os tipos de manifestação são: elogio, denúncia, informações, solicitação, reclamação e sugestão.

As atividades desenvolvidas por essa Ouvidoria podem ser detalhadas em:

- Recepção da manifestação do usuário por meio dos canais de atendimento (presencial, telefônico e eletrônico), sempre procurando atender o usuário da melhor forma, gerando acolhimento e confiança pelo serviço oferecido;
- Triagem e reclassificação, apenas para fins internos, de manifestação;
- Requisição de informações aos prestadores de serviços;
- Verificação e instauração do processo de análise de conflito setoriais para garantir o contraditório e a ampla defesa das partes envolvidas e para se chegar a uma solução justa decorrente da aplicação das normas expedidas pela agência e da legislação superior.

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

A Ouvidoria atua na participação direta da sociedade civil, permitindo maior controle social. Desempenha um papel de construção e manutenção do conhecimento e confiança da sociedade sobre os serviços regulados e/ou prestados pela instituição. Procurar ouvir, por seu caráter intrínseco, e dentro do ato de comunicação, responder ao cidadão, estreitando e fortalecendo as relações existentes entre usuários e prestadores, por intermédio da Adasa.

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

## 2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV/DF

No terceiro trimestre de 2022 foram recebidas 184 (cento e oitenta e quatro) manifestações pelo Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF, conforme se extrai do Gráfico 1. Neste gráfico também se encontra a quantidade de manifestações que foram recebidas, mas que não eram de nossa competência, sendo tramitadas para devida correção de fluxo.



Gráfico 1. Gráfico com manifestações por tipo.

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

### 3. TOTAL DE MANIFESTAÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO

Foram recepcionadas no 3º trimestre 429 (quatrocentos e vinte e nove) manifestações por todos nossos canais de atendimento.

Considerando-se os diferentes canais de recepção de demanda: telefônico, OUV/DF, presencialmente, e-SIC e e-mail, observa-se no Gráfico 2 que o telefone foi o canal mais demandado no terceiro trimestre de 2022 com 215 (duzentos e quinze) telefonemas atendidos, seja para informações de pronto atendimento, como para registro de manifestação. Desta forma, vemos que o telefone é o canal mais acessível e prático para o usuário entrar em contato com a ouvidoria, tendo em vista que normalmente os usuários possuem dificuldade para acessar o Sistema de Ouvidoria - OUV/DF, ou outros meios que dependam de acesso à internet.

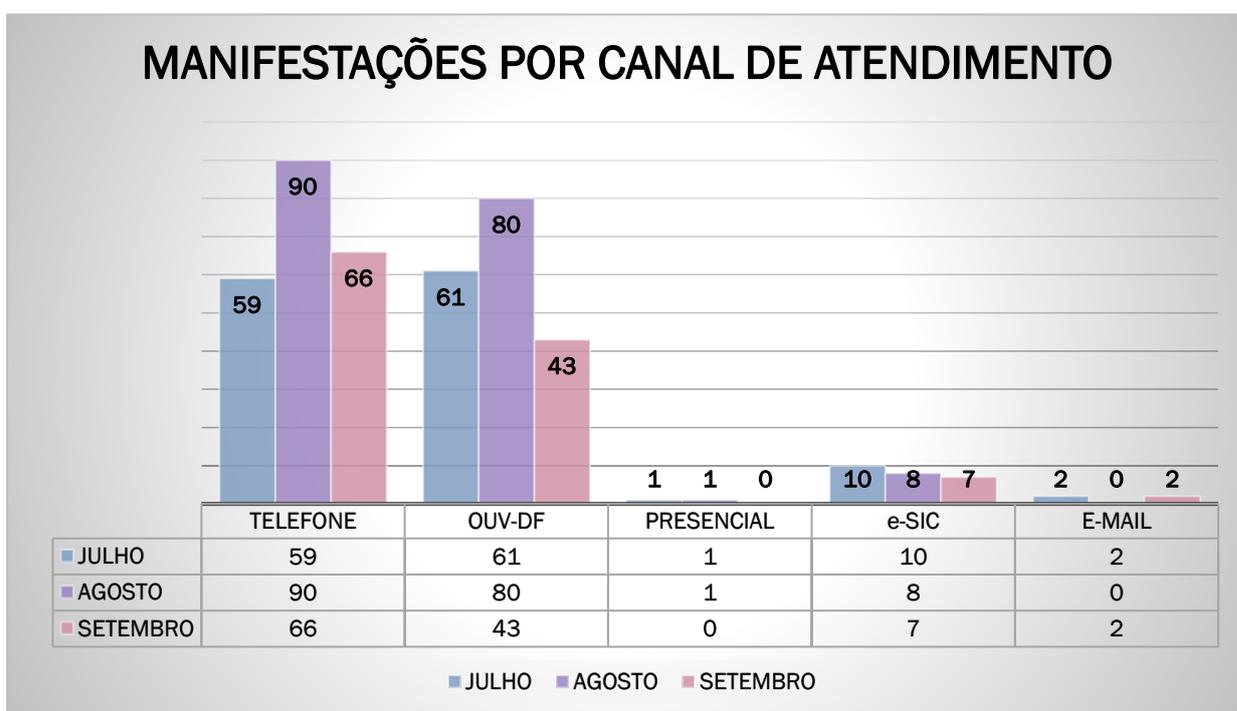


Gráfico 2. Manifestações por canal de atendimento.

## 4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

O índice de cumprimento do prazo de resposta (Gráfico 3) refere-se ao quantitativo de manifestações recebidas pelo OUV-DF e respondidas dentro do prazo. Os dados mostram que a Ouvidoria da Adasa atendeu aos prazos da lei em 98% (noventa e oito por cento) das manifestações recebidas. O prazo médio para resposta das manifestações do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal foi de 12 (doze) dias.

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

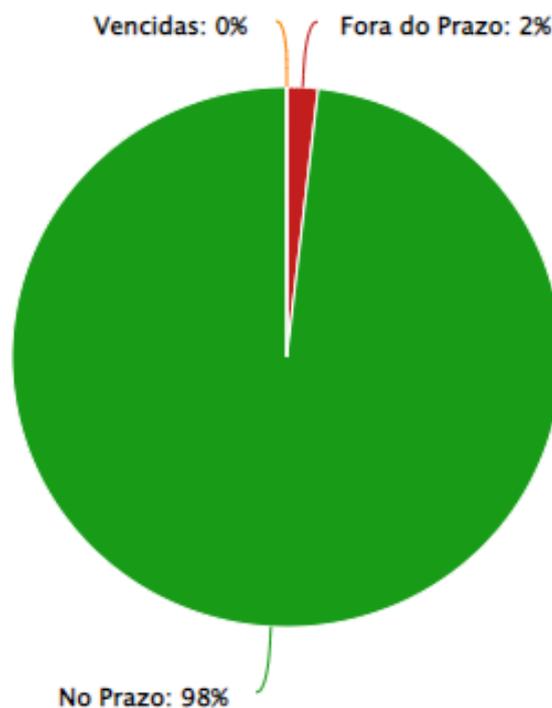


Gráfico 3.

## 5. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Os índices de pesquisa no 3º trimestre caíram significativamente após a realização do concurso da Adasa, os usuários se mostraram muito insatisfeitos com a banca organizadora do concurso público para provimento de cargos efetivos do quadro de pessoal da Agência.

O percentual de satisfação do cidadão no 3º trimestre de 2022 são de 57% (em relação ao serviço de Ouvidoria), 71% (de recomendação) e de 57% (com o atendimento). Sendo opcional o preenchimento da pesquisa de satisfação pelo demandante ao acessar o OUV-DF.

O índice mais afetado foi o de resolutividade que teve seu percentual em 29%, como demonstra na Gráfico 7.

### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

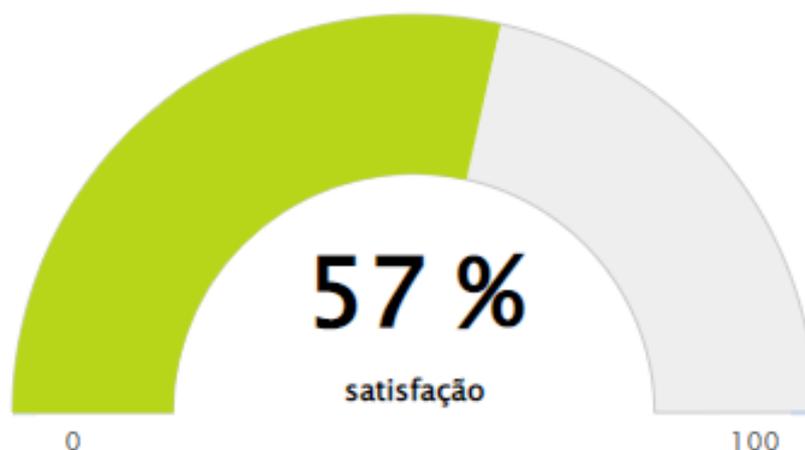


Gráfico 4.

## Índice de Recomendação



Gráfico 5.

## Satisfação com o Atendimento

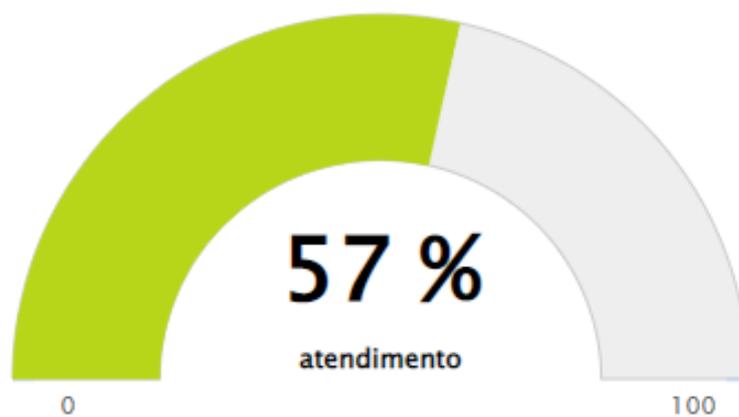


Gráfico 6.

## Índice de Resolutividade

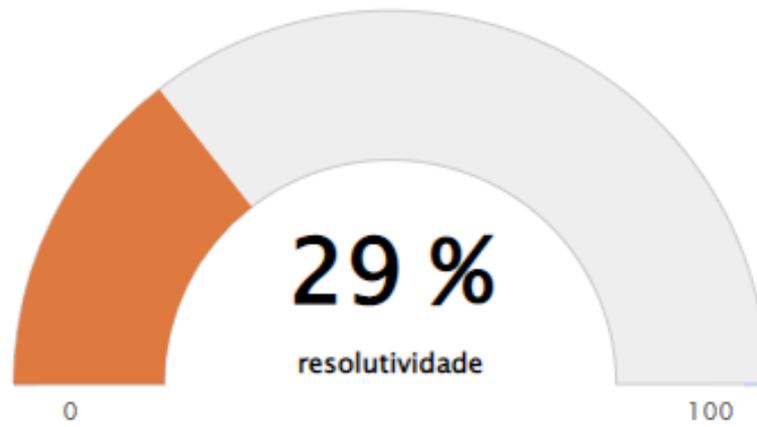


Gráfico 7.

## 6. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

A Ouvidoria da Adasa também recepciona os pedidos de Acesso à Informação, regulamentados pela Lei nº 4.990/2012. No terceiro trimestre foram recebidas 25 (vinte e cinco) solicitações de acesso à informação, e 4 recursos sendo 3 de primeira instância e 1 de segunda instância. Todas as manifestações recebidas pelo e-SIC foram respondidas dentro do prazo legal não sendo necessário a prorrogação de nenhuma delas.

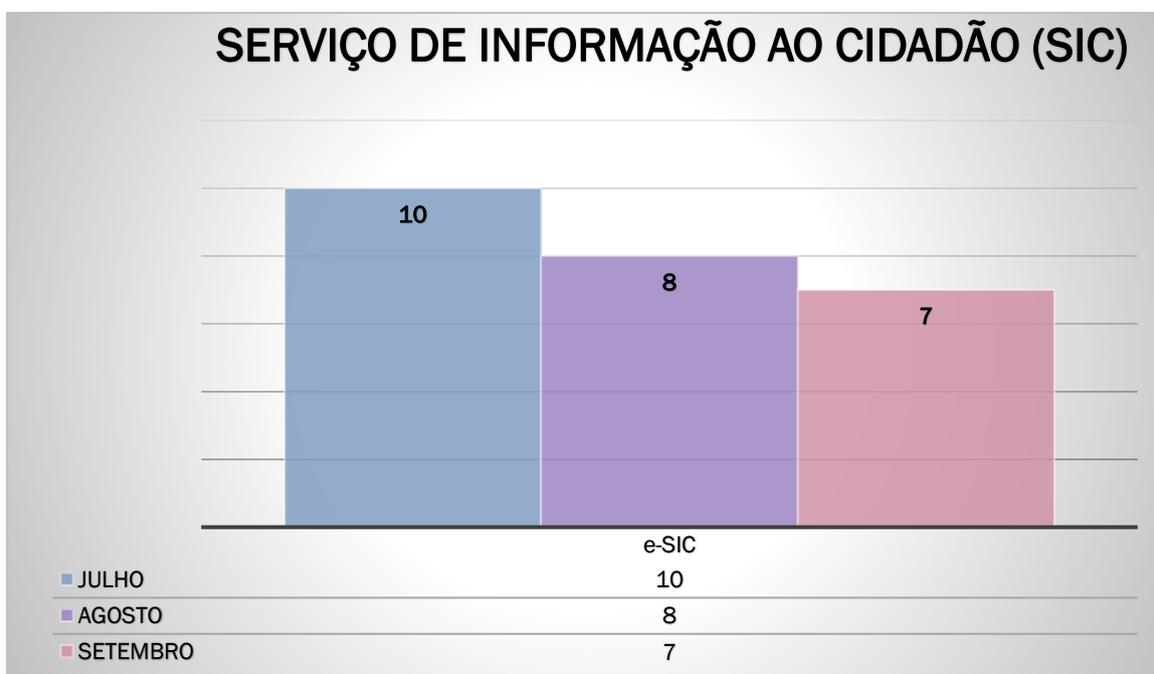


Gráfico 8. Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC).