



1º Relatório Trimestral da Ouvidoria da ADASA (2019)

Brasília, 2019.

INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no primeiro trimestre de 2019, pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

A Ouvidoria da Adasa atua em duas frentes, uma recebe manifestações de diferentes canais, o presencial, OUV-DF, E-SIC, e-mail e telefone; a outra atua na organização e promoção de audiências 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, eletrônico);
- Triagem e reclassificação, apenas para fins internos, de manifestação;
- Verificação dos normativos aplicáveis às reclamações e denúncias dos cidadãos;
- Requisição de informações aos prestadores de serviços;
- Consulta às áreas técnicas;
- Realização, divulgação e recepcionamento das contribuições referentes as Audiências e Consultas Públicas realizadas pela Adasa.

A Ouvidoria atua na participação direta sociedade civil, permitindo o controle social. Desempenha um papel de construção de confiança da sociedade e do respeito sobre os serviços prestados pela instituição.

TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No primeiro trimestre de 2019 foram recepcionadas 1.945 (um mil, novecentos e quarenta e cinco) manifestações, conforme se extrai da Figura 1.

Tratam-se das manifestações recepcionadas por todos os nossos canais de atendimento.

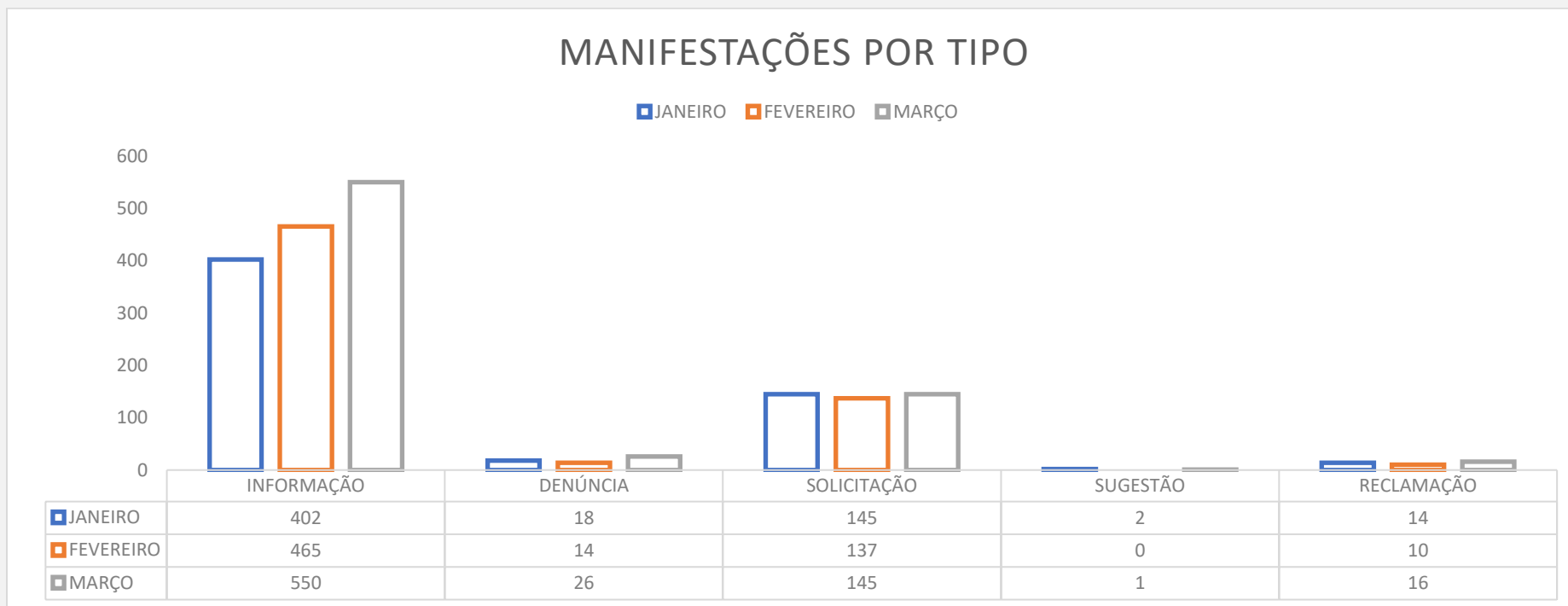


Figura 1. Gráfico com manifestações por tipo.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

Considerando-se os diferentes canais de recepção de demanda, telefônico, OUV/DF, presencialmente, e-SIC e e-mail, observa-se na Figura 2 que o telefone é o canal mais demandado.

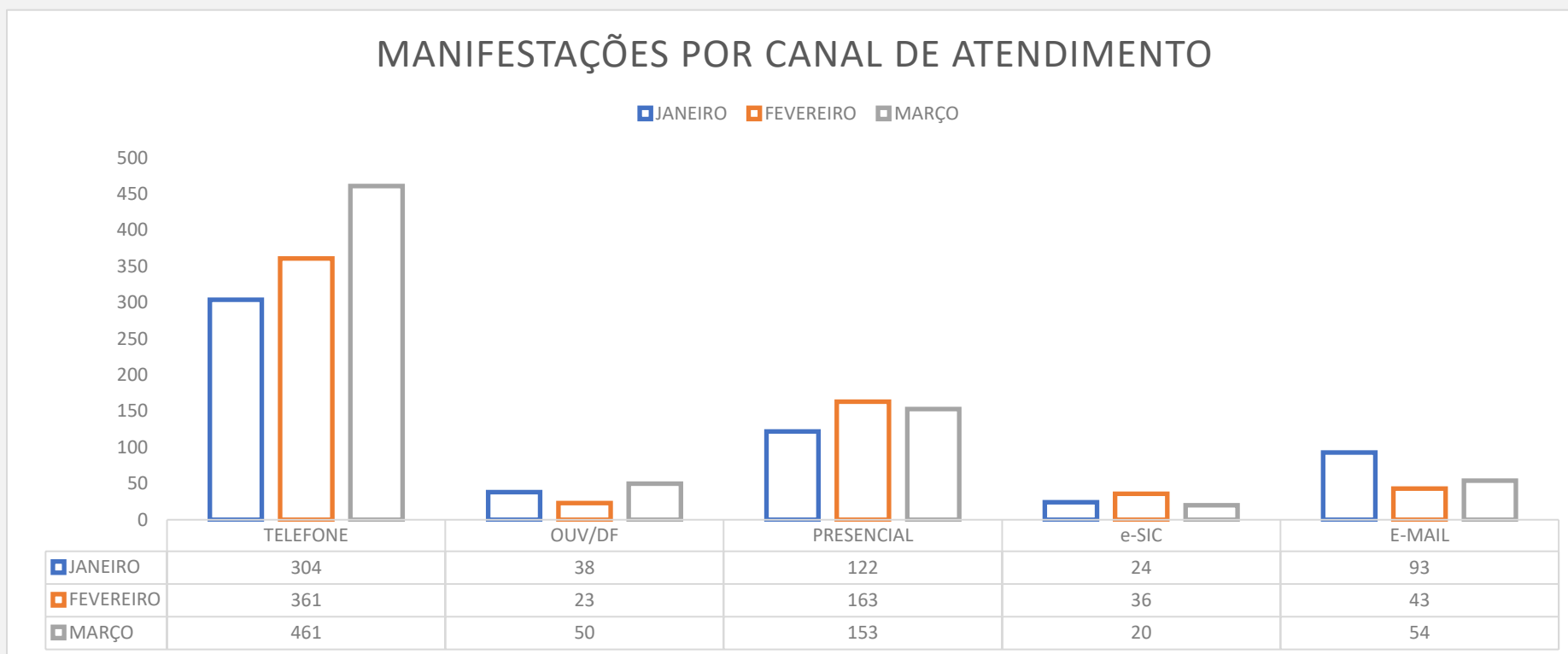


Figura 2. Gráfico de manifestações por canal de atendimento.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

O índice de cumprimento do prazo de resposta, Figura 3, refere-se ao quantitativo de manifestações recebidas pelo OUV/DF e respondidas dentro do prazo.

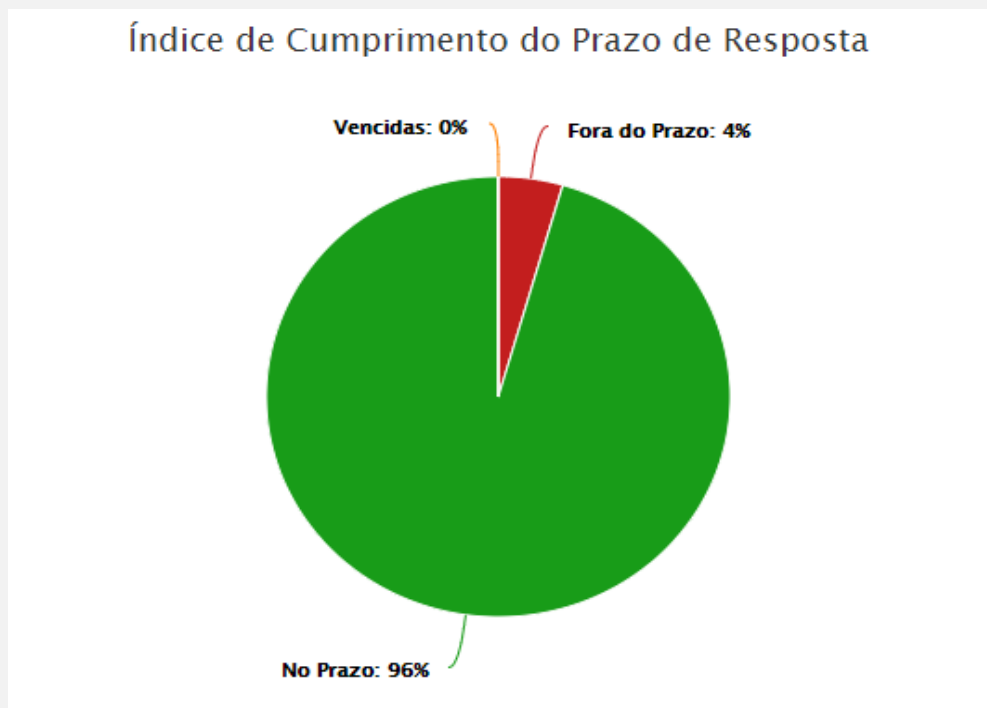


Figura 3. Gráfico representativo de cumprimento de prazo.

O prazo médio para resposta das manifestações do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal foi de 3 (três) dias.

Quando consideramos todas as manifestações, o prazo médio de resposta é de 2,44 dias.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No Quadro 01, estão apresentados o ranking de assuntos mais demandados no 1º trimestre:

Tipo de Manifestação	Assunto	Quantidade
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento - Telefones Caesb / OUVIDORIA Caesb (OUV)	555
SOLICITAÇÃO	Cadastro de Outorga - Captação Subterrânea	219
INFORMAÇÃO	Consulta Andamento Processo de Outorga	198
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento - Registro de Manifestações	152
SOLICITAÇÃO	Atualização/Modificação de Outorga	110
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento - Cadastro de Outorga	82

Quadro 01. Principais assuntos das manifestações.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

A resolutividade espelha a manifestação exclusiva do demandante. A relação apresentada encontra-se dentro dos parâmetros de uma ouvidoria. A Figura 4 mostra o resultado do percentual de manifestações julgadas como resolvidas.

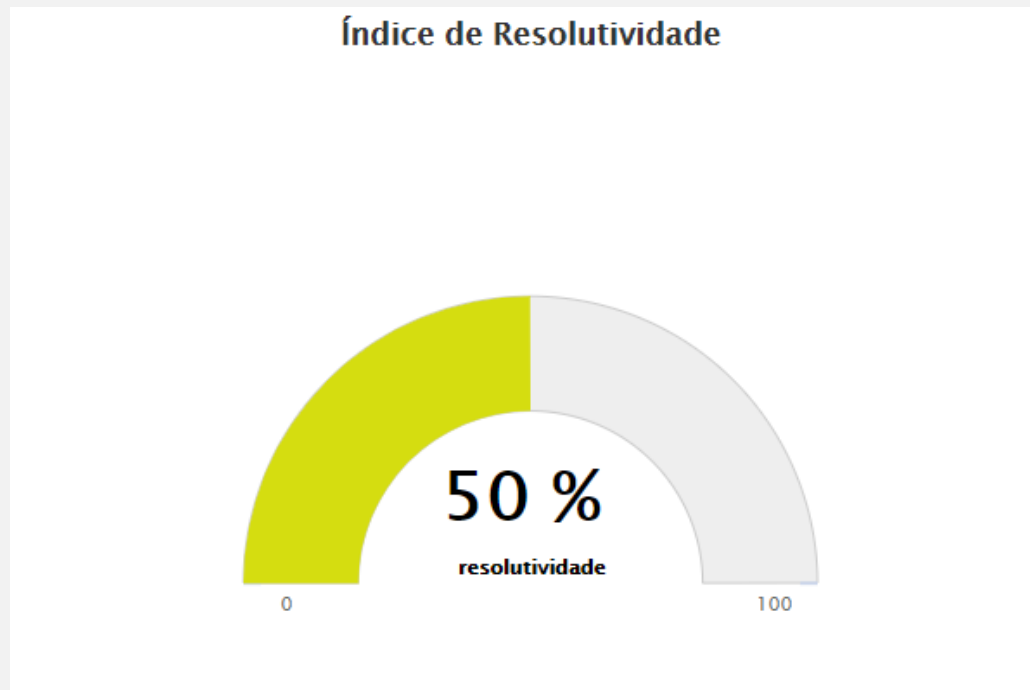


Figura 4. Gráfico representativo de resolutividade.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

A Figura 5 representa o percentual de satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria, sendo opcional e realizada via Ouvi-DF. Cabem as mesmas considerações do índice anterior.

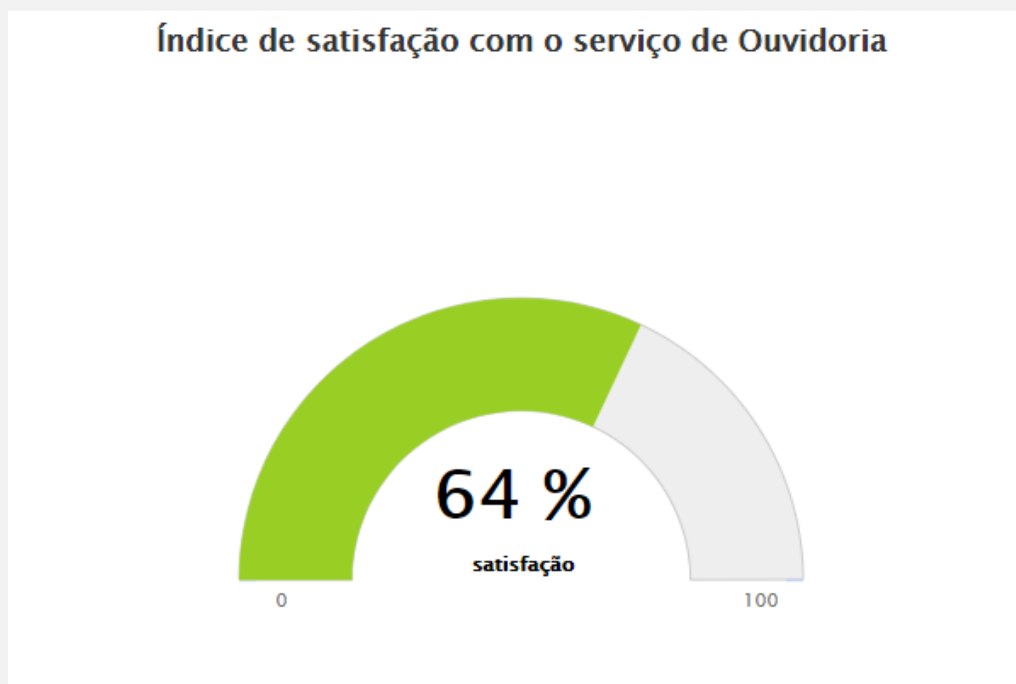


Figura 5. Gráfico representativo de satisfação com o serviço de Ouvidoria.

AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

No primeiro trimestre de 2019 foram realizadas 1 (uma) Audiência Pública e 1 (uma) Consulta Pública que versaram sobre os seguintes temas:

- **Audiência Pública 001/2019/Adasa:** proposta de Resolução que estabelece a periodicidade da execução ou atualização, a qualificação dos responsáveis técnicos, o conteúdo mínimo e o nível de detalhamento do Plano de Segurança da Barragem, das Inspeções de Segurança Regular e Especial, da Revisão Periódica de Segurança de Barragem e do Plano de Ação de Emergência, conforme os arts. 8º, 9º, 10, 11 e 12 da Lei N° 12.334 de 20 de setembro de 2010, que estabelece a Política Nacional de Segurança de Barragens – PNSB; e altera os dispositivos da Resolução Adasa N° 10, de 13 de maio de 2011.
 - **Data:** 19/02/2019.
 - **Participantes:** 60.
 - **Contribuições Recebidas:** 5.
- **Consulta Pública 001/2019/Adasa:** proposta de alternativas para minimizar o conflito pelo uso da água na bacia hidrográfica do Ribeirão Pipiripau.
 - **Data:** 28/02/2019 a 28/03/2019.
 - **Participantes:** 0.
 - **Contribuições Recebidas:** 0.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

A Ouvidoria da Adasa também recebe os pedidos de acesso à informação, regulamentados pela Lei nº 4.990/2012 (LAI-DF). Os pedidos são recebidos por meio do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). No primeiro trimestre foram recebidas 80 solicitações de acesso à informação, conforme Figura 6, sendo todas respondidas dentro do prazo e sem apresentação de recursos contra as respostas apresentadas.

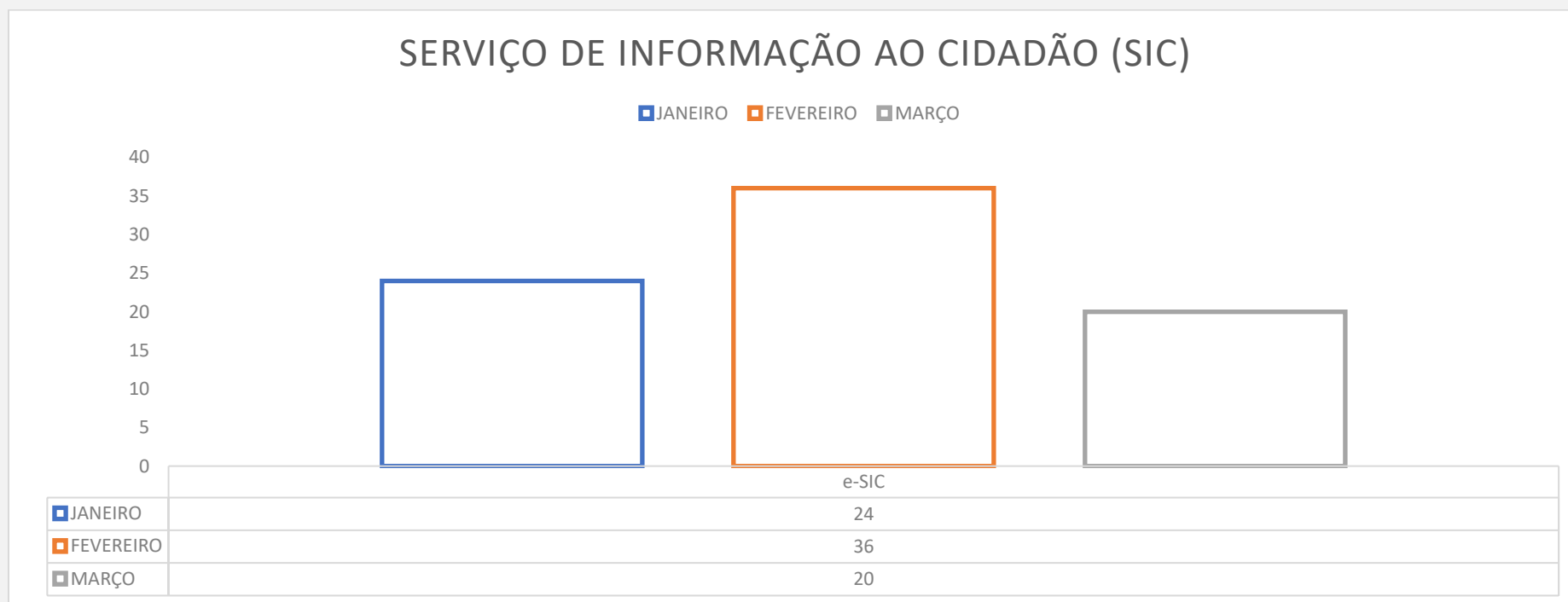


Figura 6. Gráfico de manifestações do Serviço de Informação ao Cidadão.

JOÃO CARLOS TEIXEIRA

Ouvidor da Adasa