

# 1º Relatório Trimestral da Ouvidoria da ADASA

# 2021

Brasília, abril de 2021.

Ouvidor

**Robinson Ferreira Cardoso**

Assessor de Ouvidoria

**César Augusto Cunha Campos**

Equipe de Ouvidoria

**Jéssica Rodrigues de Souza**

**Paula Rodrigues Azevedo**

**Vilma Conceição dos Santos**

Estagiárias

**Eduarda Dé Carli Zisman**

**Thamara Nunes Vieira de Souza**

Expediente Relatório

Supervisão Geral

**Robinson Ferreira Cardoso**

Produção de Conteúdo

**Thaís Barbosa Gonçalves**

Revisão

**César Augusto Cunha Campos**

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO .....	6
3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO .....	7
4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA .....	8
5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS .....	9
6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA .....	10
7. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE .....	11
8. SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) .....	12
9. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO .....	13

# 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no primeiro trimestre de 2021, pela Assessoria de Ouvidoria da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

A Assessoria de Ouvidoria da Adasa atua em atividades institucionais e setoriais da Agência. Na seara institucional uma recebe manifestações dos usuários em diferentes canais (presencial, OUV-DF, e-SIC, e-mail e telefone) e também auxilia na promoção da participação e do controle social; No ambiente setorial, a Assessoria de Ouvidoria atua na dirimção dos conflitos setoriais, quais sejam, nos conflitos oriundos da relação entre os prestadores dos serviços regulados e seus usuários.

As manifestações recebidas são classificadas, registradas e respondidas. Os tipos de manifestação são: elogio, denúncia, informações, solicitação, reclamação e sugestão. Ainda recebemos solicitações para dirimção de conflitos setoriais, os quais são registrados no sistema OUV-DF como %reclamação+, mas tramitam sob o rito de processo administrativo.

As atividades desenvolvidas por essa Assessoria de Ouvidoria podem ser detalhadas em:

- Recepção da manifestação do usuário por meio dos canais de atendimento (presencial, telefônico e eletrônico);
- Triagem e reclassificação, apenas para fins internos, de manifestação;
- Verificação dos normativos aplicáveis à dirimção de conflitos setoriais, às reclamações e às denúncias dos cidadãos;

- Requisição de informações aos prestadores de serviços garantindo o contraditório no processo administrativo;
- Consulta às áreas técnicas;
- Instrução dos processos para serem julgados, em última instância administrativa, conforme proposta de Solução de Conflito apresentada pelo Ouvidor; e
- Realização, divulgação e recepcionamento das contribuições referentes as Audiências e Consultas Públicas realizadas pela Adasa.

A Assessoria de 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.

Realmente ouvir o cidadão, estreitar e fortalecer as relações existentes entre usuários e prestadores, por intermédio da Adasa passou a ser o objetivo da Assessoria de Ouvidoria neste ano de 2021.

## 2. TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No primeiro trimestre de 2021 foram recepcionadas 445 (quatrocentos e quarenta e cinco) manifestações por todos os nossos canais de atendimento, conforme se extrai do Gráfico 1.

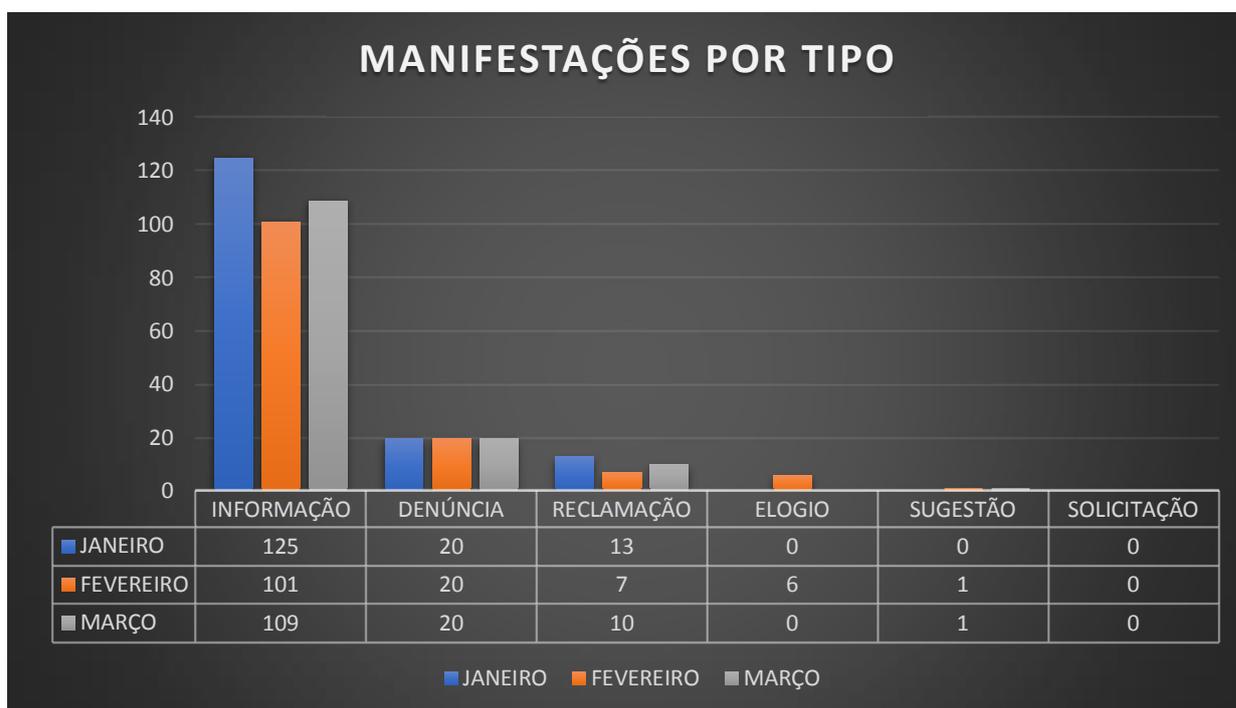


Gráfico 1. Gráfico com manifestações por tipo.

\*\*Estão contidas na classificação %informação+as informações de prontamente atendidas e aquelas oriundas do sistema e-Sic.

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

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

Considerando-se os diferentes canais de recepção de demanda: telefônico, OUV/DF, presencialmente, e-SIC e e-mail, observa-se no Gráfico 2 que o telefone foi o canal mais demandado no primeiro trimestre de 2021.

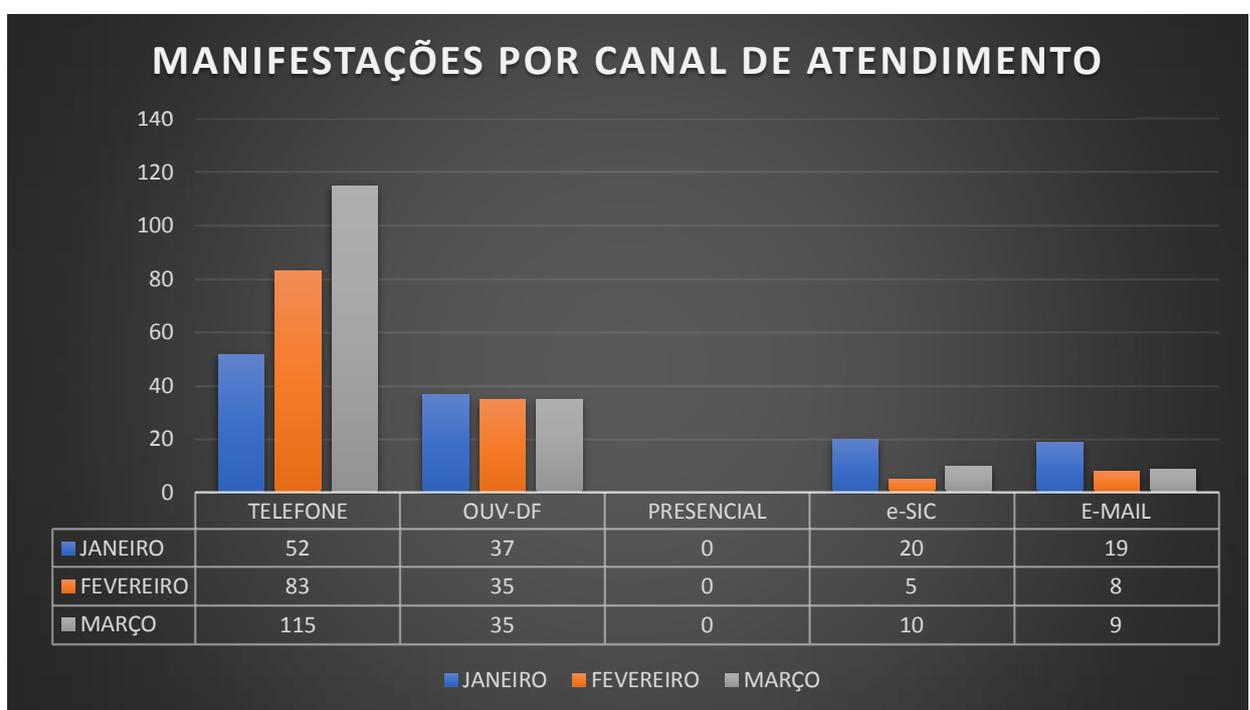


Gráfico 2. Manifestações por canal de atendimento.

## 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 97% (noventa e sete por cento) das manifestações recebidas. O prazo médio para resposta das manifestações do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal foi de 9 (nove) dias.

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

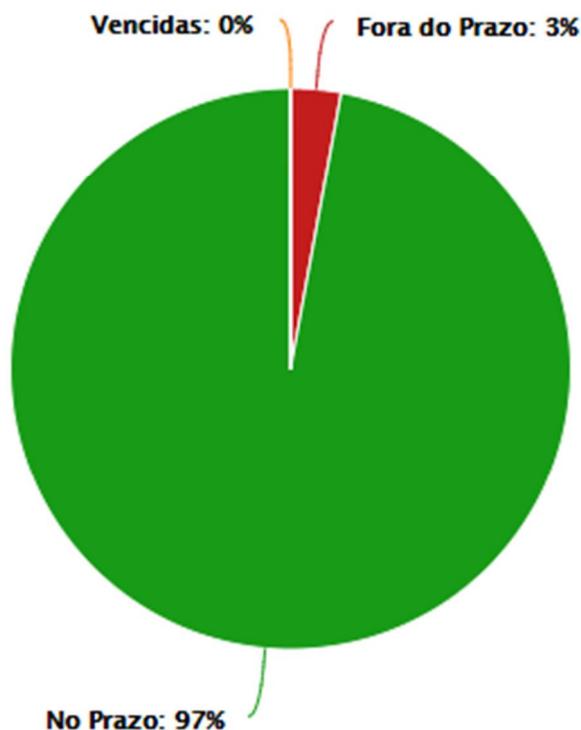


Gráfico 3. Representativo de cumprimento de prazo.

## 5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Para conhecimento, no Quadro 1 abaixo, está apresentado o ranking dos assuntos mais demandados no 1º trimestre:

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento – Orientação dos canais para registro de manifestações (OUV-DF, 162, e-SIC e telefone da ouvidoria da Caesb)	46
INFORMAÇÃO	Telefones de outras áreas e informações sobre as demais atividades meio da Adasa	41
DENÚNCIA	Captação Irregular Subterrânea / Superficial	27
RECLAMAÇÃO	Problemas na prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário (excesso de prazo e cobrança excessiva)	27

Quadro 1. Principais assuntos das manifestações.

## 6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

O percentual de satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria da Adasa é de 56% (cinquenta e seis por cento) no 1º trimestre de 2021. Registra-se que é opcional o preenchimento da pesquisa de satisfação pelo demandante ao acessar o OUV-DF.

### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

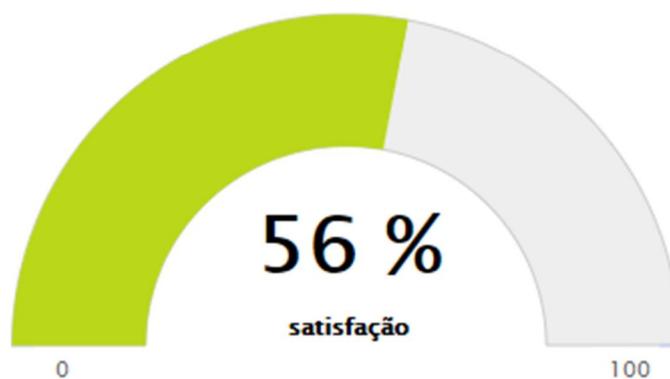


Gráfico 4. Representativo com a satisfação do serviço

## 7. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

O percentual de manifestações resolvidas alcança 43% (quarenta e três por cento) no 1º trimestre de 2021. Destaca-se que a definição de resolvido ou não é realizada pelo próprio demandante no OUV-DF.

### Índice de Resolutividade



Gráfico 5. Representando a resolutividade.

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

A Ouvidoria da Adasa também recebe os pedidos de Acesso à Informação, regulamentados pela Lei nº 4.990/2012. No primeiro trimestre foram recebidas 35 (trinta e cinco) solicitações de acesso à informação, conforme o Gráfico 6. Todas as manifestações recebidas pelo e-SIC foram respondidas dentro do prazo legal e apenas 3 das manifestações necessitaram ter o prazo prorrogado.

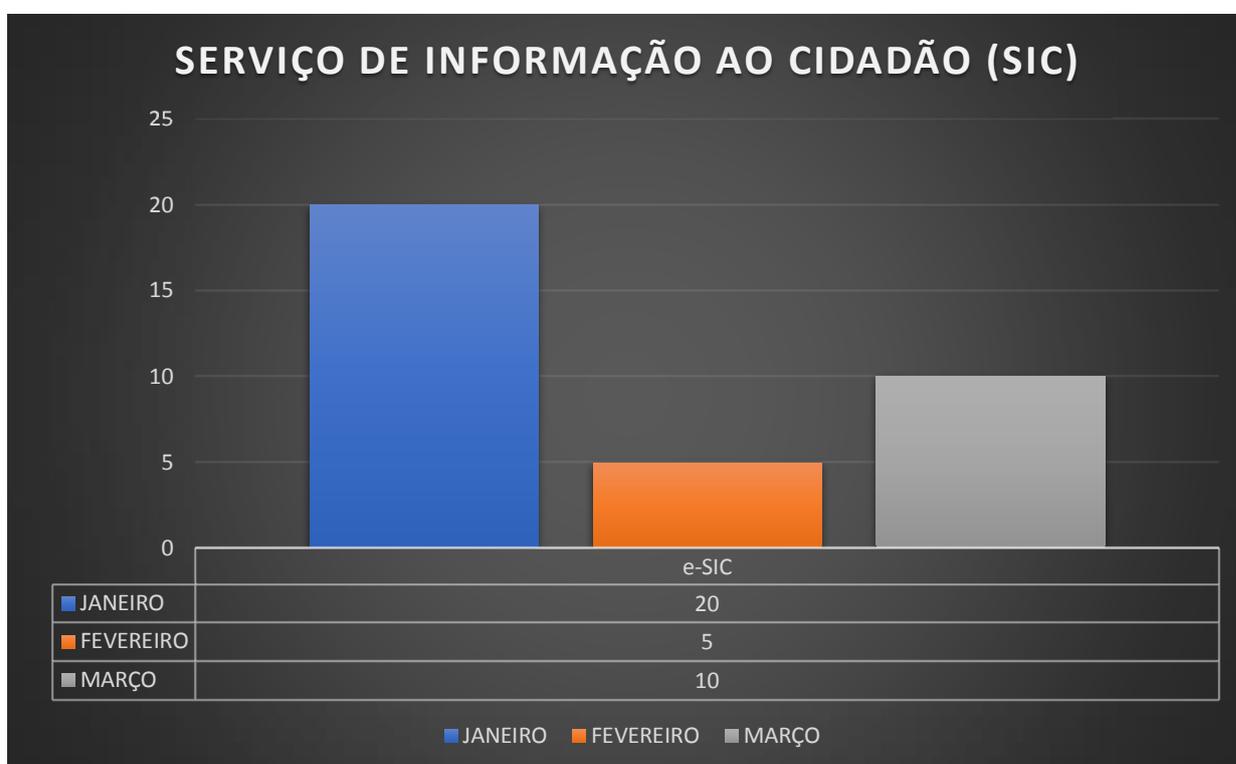


Gráfico 6. Serviço de Informação ao Cidadão.

## 9. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO

O percentual relacionado a satisfação com o atendimento pelo sistema OUV/DF no primeiro trimestre de 2021 foi de 67% (sessenta e sete por cento) conforme apresentado no Gráfico 7 abaixo.

### Satisfação com o Atendimento

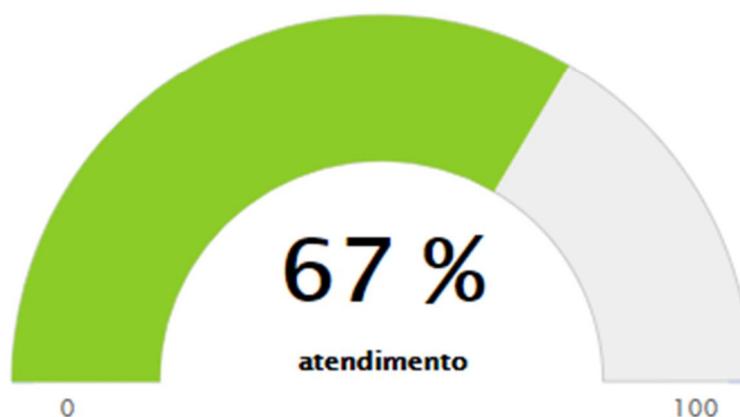


Gráfico 7. Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria