



2º Relatório Trimestral da Ouvidoria da ADASA (2019)

Brasília, 2019.

INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no segundo 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 segundo trimestre de 2019 foram recepcionadas 1.321 (um mil, trezentas e vinte e uma) manifestações, conforme se extrai da Figura 1.

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

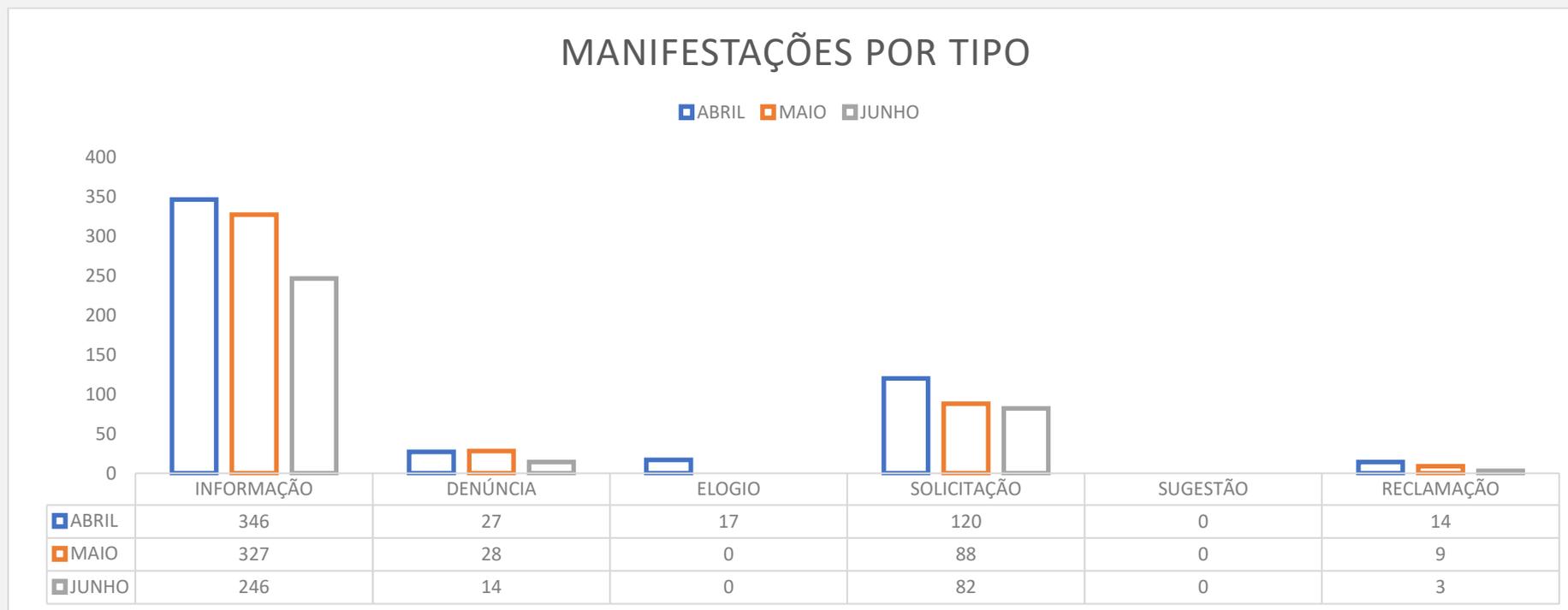


Figura 1. Gráfico com manifestações por tipo.

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.

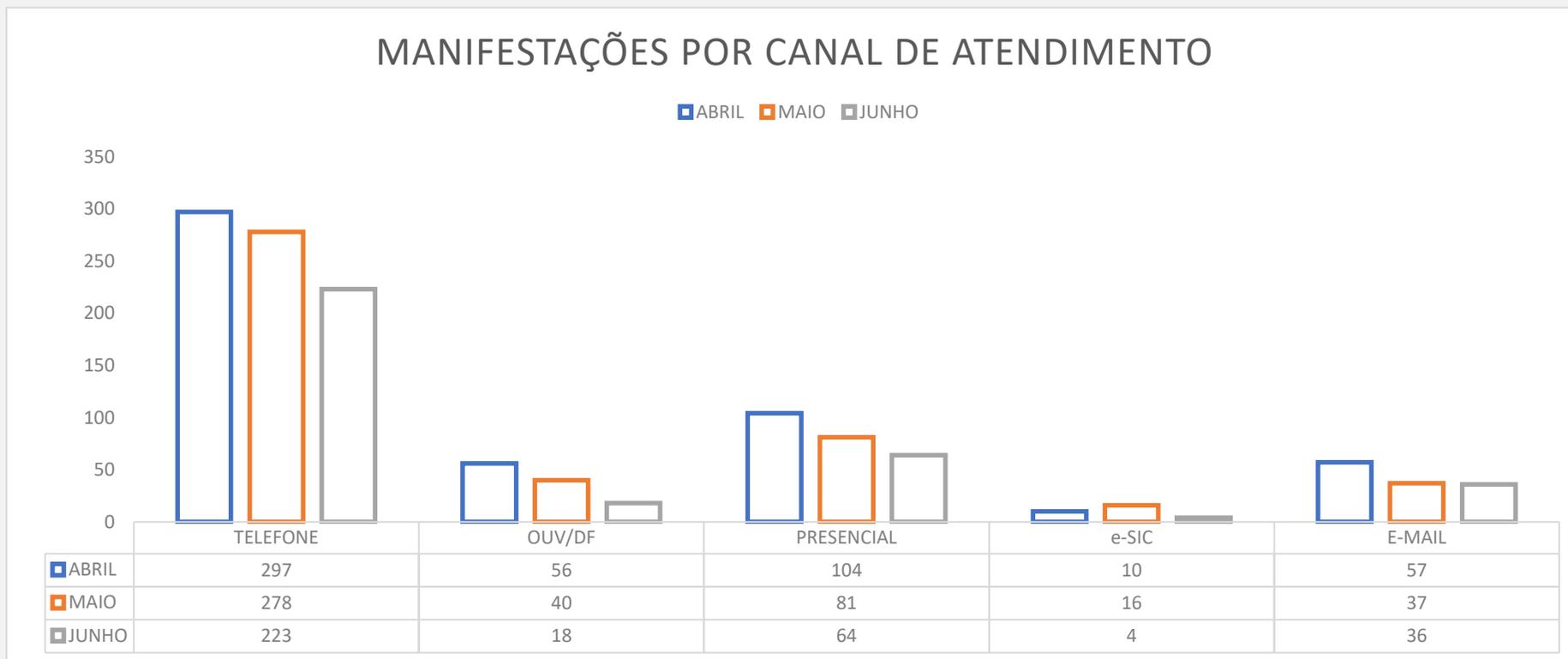


Figura 2. Gráfico de manifestações por canal de atendimento.

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 4 (quatro) dias.

Quando consideramos todas as manifestações, o prazo médio de resposta é de 2,61 dias.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No Quadro 01, estão apresentados o ranking de assuntos mais demandados no 2º trimestre:

| Tipo de Manifestação | Assunto | Quantidade |
|-----------------------------|---|-------------------|
| INFORMAÇÃO | Processo de Atendimento - Telefones Caesb / OUVIDORIA Caesb (OUV) | 485 |
| SOLICITAÇÃO | Cadastro de Outorga - Captação Subterrânea | 150 |
| INFORMAÇÃO | Consulta Andamento Processo de Outorga | 99 |
| SOLICITAÇÃO | Atualização/Modificação de Outorga | 77 |
| INFORMAÇÃO | Processo de Atendimento - Registro de Manifestações | 63 |
| INFORMAÇÃO | Processo de Atendimento - Cadastro de Outorga | 53 |

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.

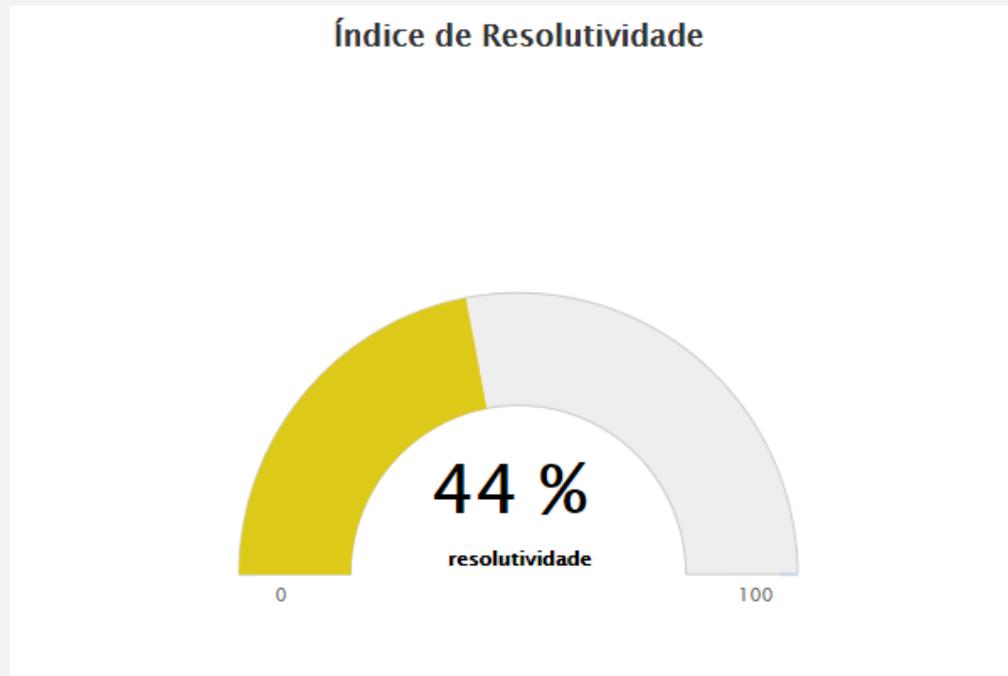


Figura 4. Gráfico representativo de resolutividade.

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.

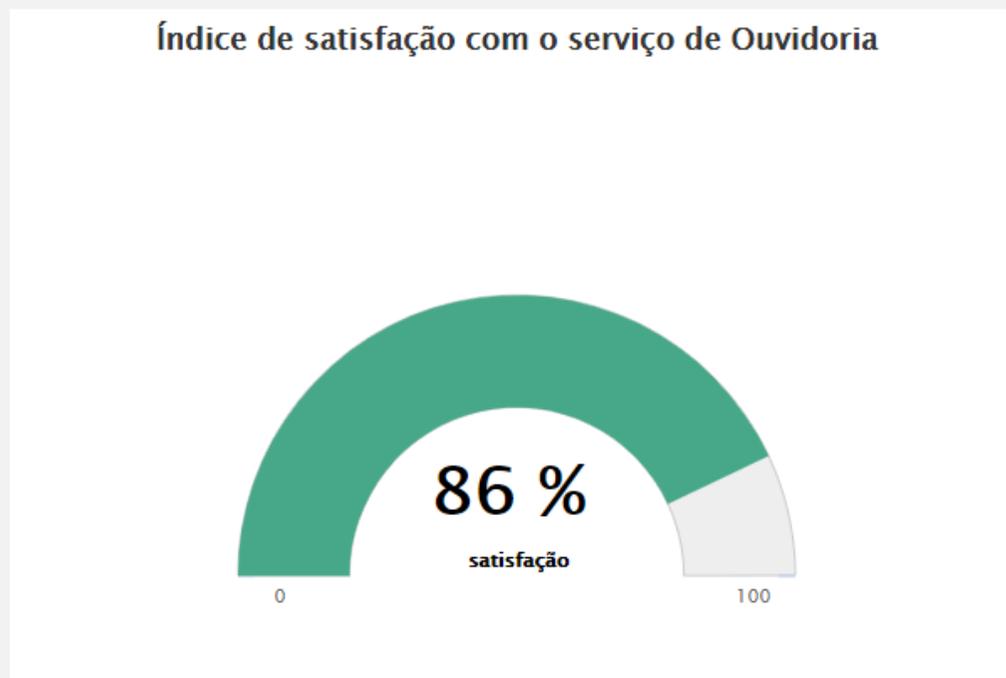


Figura 5. Gráfico representativo de satisfação com o serviço de Ouvidoria.

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 002/2019/Adasa:** proposta de reajuste anual das tarifas – IRT (2019) dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Distrito Federal, prestado pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – Caesb.
 - **Data:** 16/04/2019.
 - **Participantes:** 62.
 - **Contribuições Recebidas:** 9.
- **Audiência Pública 003/2019/Adasa:** proposta de alteração da Resolução Adasa nº 14/2016, 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 e dá outras providências.
 - **Data:** 04/06/2019.
 - **Participantes:** 84.
 - **Contribuições Recebidas:** 28.

- **Consulta Pública 002/2019/Adasa:** proposta de estudo que apresenta o plano de recursos hídricos das bacias hidrográficas dos afluentes distritais do Rio Paranaíba.
 - **Data:** 28/02/2019 a 28/03/2019.
 - **Participantes:** 4.
 - **Contribuições Recebidas:** 9.

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 30 solicitações de acesso à informação, conforme Figura 6, sendo todas respondidas dentro do prazo e sem apresentação de recursos contra as respostas apresentadas.

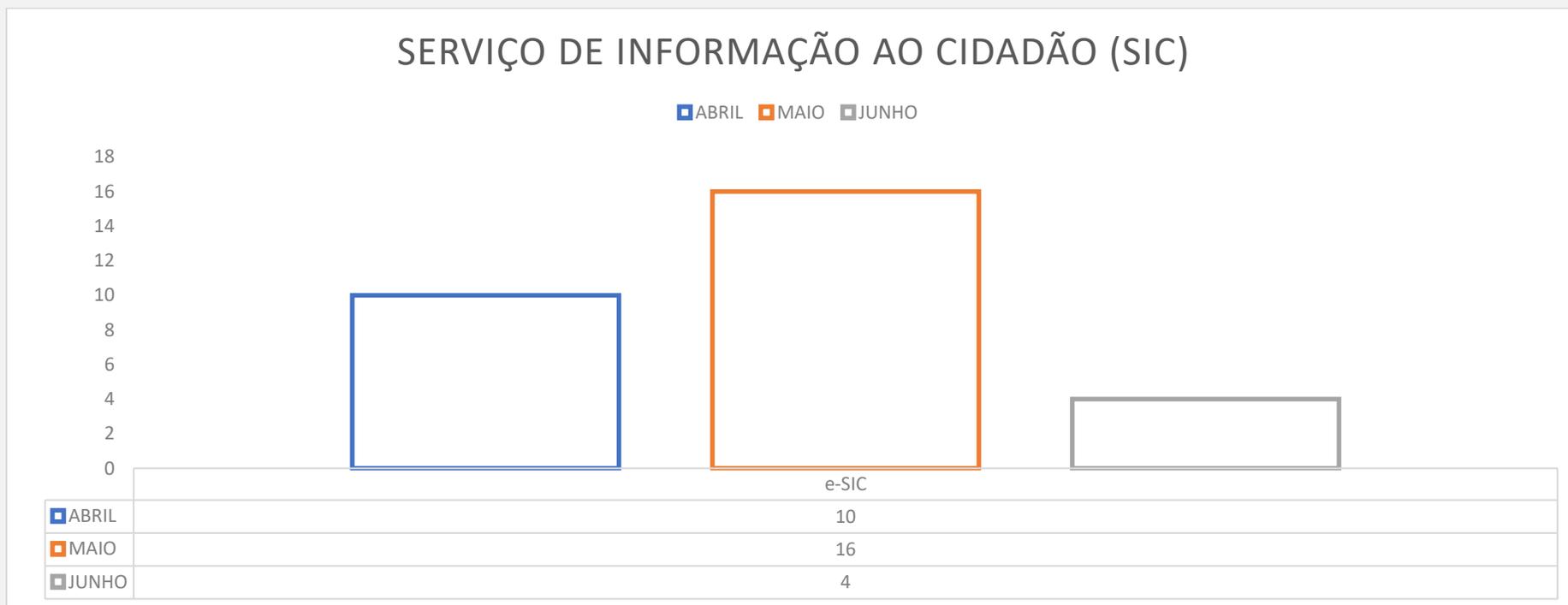


Figura 6. Gráfico de manifestações do Serviço de Informação ao Cidadão.

JOÃO CARLOS TEIXEIRA

Ouvidor da Adasa