



3º Relatório Trimestral da Ouvidoria da ADASA (2019)

Brasília, 2019.

INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no terceiro 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 terceiro trimestre de 2019 foram recepcionadas 749 (setecentas e quarenta e nove) 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.

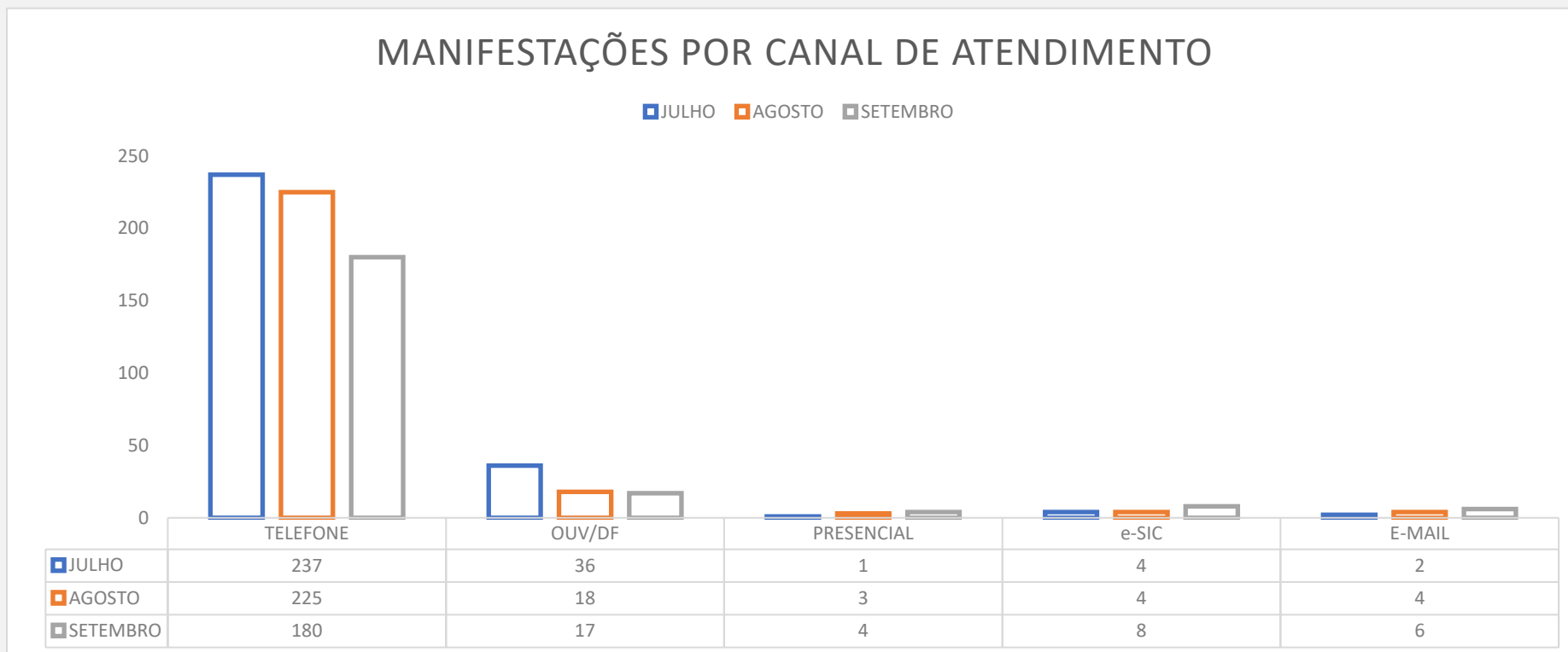


Figura 2. Gráfico de manifestações por canal de atendimento.

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 8 (oito) dias.

Quando consideramos todas as manifestações, o prazo médio de resposta é de 1,37 dias.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No Quadro 01, estão apresentados o ranking de assuntos mais demandados no 3º trimestre:

Tipo de Manifestação	Assunto	Quantidade
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento - Telefones Caesb / OUVIDORIA Caesb (OUV)	475
INFORMAÇÃO	Informações sobre a Adasa e suas atividades	59
INFORMAÇÃO	Serviços Prestados pela Caesb	45
DENÚNCIA	Captação Irregular Subterrânea	31
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento - Registro de Manifestações	30

Quadro 01. Principais assuntos das manifestações.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

A Figura 4 mostra o resultado do percentual de manifestações resolvidas. Destaca-se que a definição de resolvido ou não é realizada próprio demandante no OUV-DF.

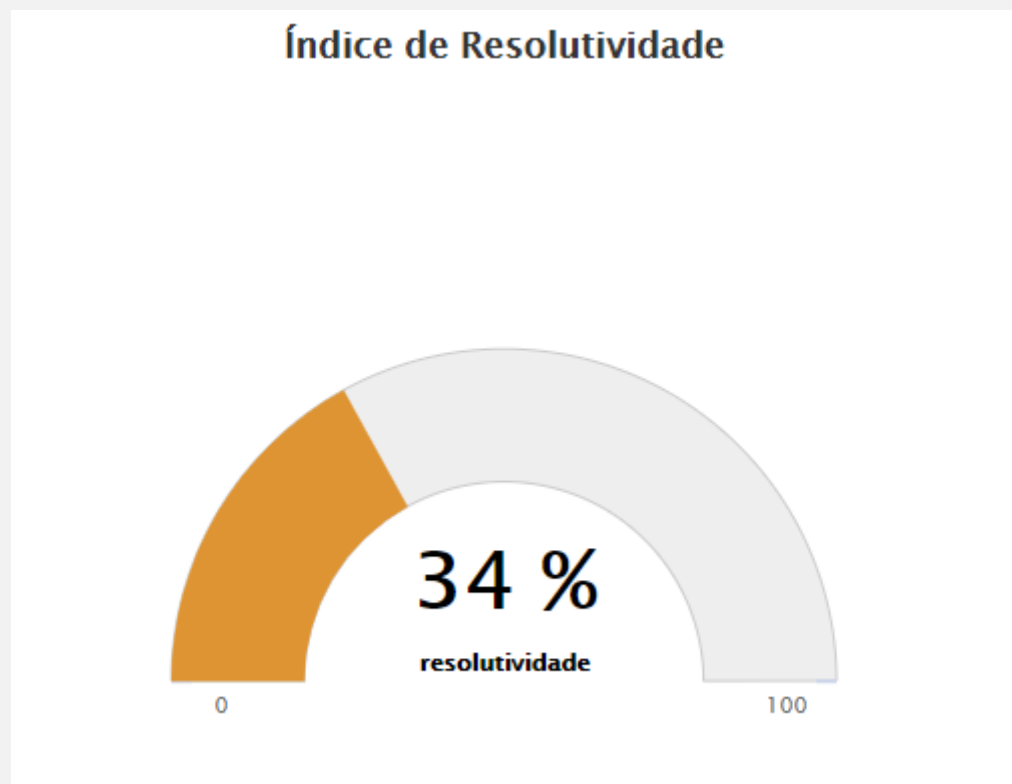


Figura 4. Gráfico representativo de resolutividade.

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 o preenchimento da pesquisa de satisfação ao acessar o OUV/DF.

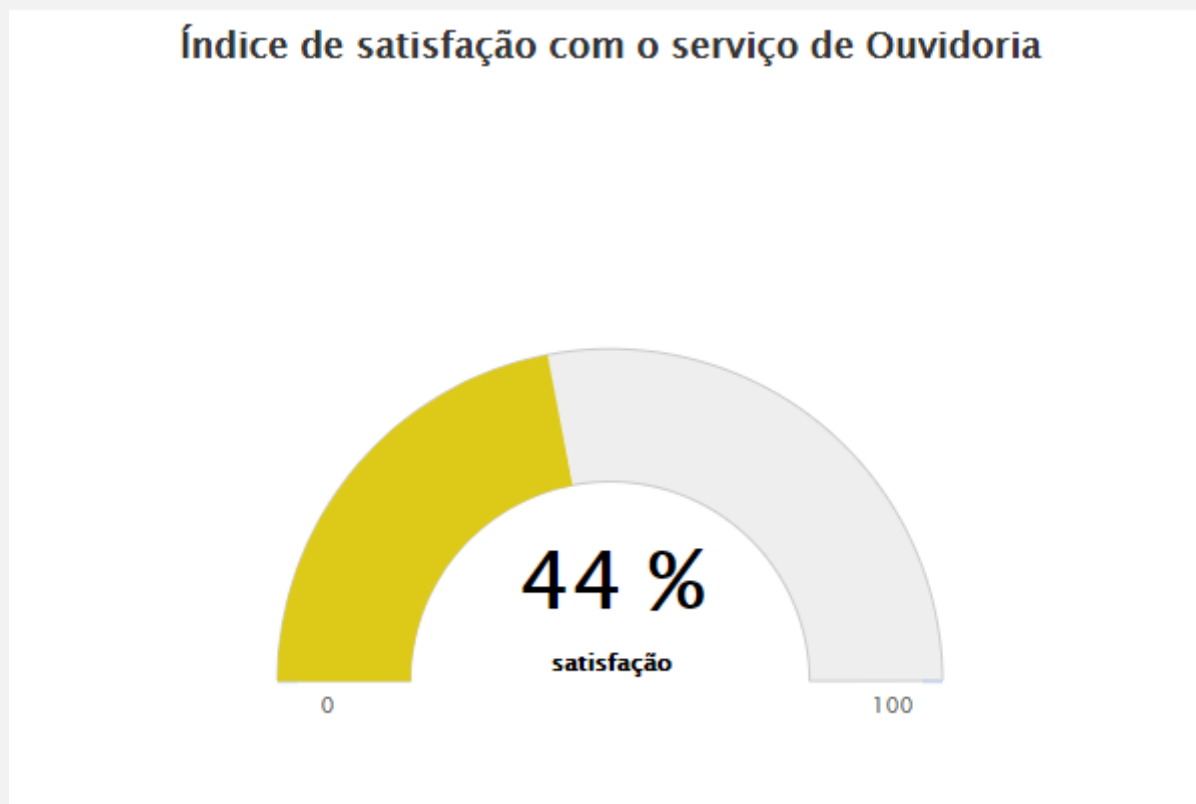


Figura 5. Gráfico representativo de satisfação com o serviço de Ouvidoria.

AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

No terceiro trimestre de 2019 foram realizadas 4 (quatro) Audiências Públicas e 1 (uma) Consulta Pública que versaram sobre os seguintes temas:

- **Audiência Pública 004/2019/Adasa:** proposta de minuta de resolução que define os critérios a serem observados na instalação de sistema de monitoramento de volumes captados em corpos hídricos de domínio do Distrito Federal e naqueles delegados pela União e estados, e altera dispositivos da Resolução Adasa n. 350/2006.
 - **Data:** 16/07/2019.
 - **Participantes:** 36.
 - **Contribuições Recebidas:** 9.
- **Audiência Pública 005/2019/Adasa:** Relatório da Análise de Impacto Regulatório – AIR da alteração da estrutura tarifária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Distrito Federal.
 - **Data:** 13/08/2019.
 - **Participantes:** 69.
 - **Contribuições Recebidas:** 756.
- **Audiência Pública 006/2019/Adasa:** proposta de minuta de resolução sobre os procedimentos operacionais para devolução dos recursos oriundos da Tarifa de Contingência, aplicada ao serviço público de abastecimento de água, prestado pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – Caesb, em virtude da revogação da situação

crítica de escassez hídrica nos Reservatórios do Descoberto e de Santa Maria, nos termos da Resolução Adasa nº 36, de 20 de dezembro de 2018.

- **Data:** 27/08/2019.
- **Participantes:** 42.
- **Contribuições Recebidas:** 2
- **Audiência Pública 007/2019/Adasa:** proposta de minuta de resolução que regulamenta as atividades de Ouvidoria no âmbito da Adasa e dá outras providências.
 - **Data:** 17/09/2019.
 - **Participantes:** 36.
 - **Contribuições Recebidas:** 3.
- **Consulta Pública 003/2019/Adasa:** proposta de minuta de resolução que institui a metodologia de auditoria e certificação das informações regulatórias provenientes da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Distrito Federal.
 - **Data:** 02/09/2019 a 16/09/2019.
 - **Participantes:** 1.
 - **Contribuições Recebidas:** 1.

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. Os pedidos são recebidos por meio do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). No terceiro trimestre foram recebidas 16 solicitações de acesso à informação, conforme Figura 6, sendo todas respondidas dentro do prazo.

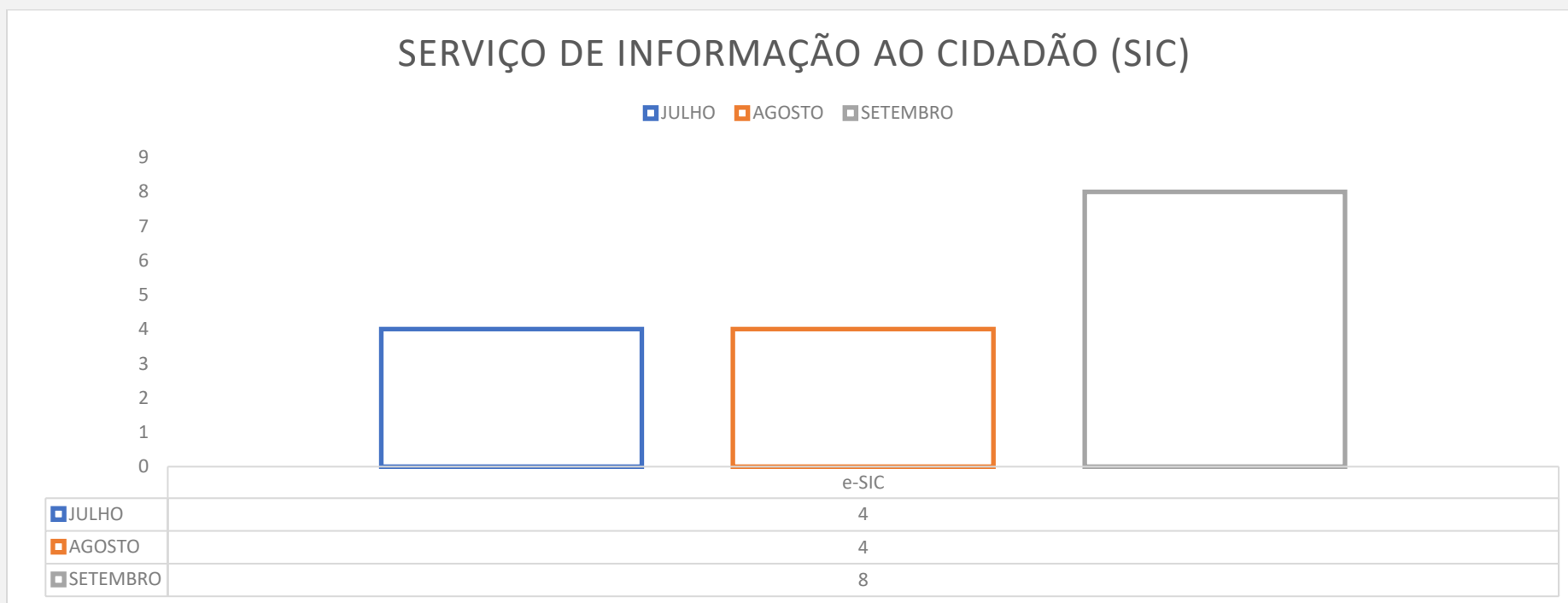


Figura 6. Gráfico de manifestações do Serviço de Informação ao Cidadão.

ROBINSON FERREIRA CARDOSO

Ouvidor da Adasa