

# 4º Relatório Trimestral da Ouvidoria da ADASA

# 2021

Brasília, fevereiro de 2021

Ouvidor  
**Robinson Ferreira Cardoso**

Assessora de Ouvidoria  
**Cristiane Martins de Sousa Nava Castro**

Equipe Ouvidoria  
**Vilma Conceição dos Santos**  
**Jéssica Rodrigues de Souza**  
**Paula Rodrigues Azevedo**  
**Higor Oliveira Gomes**

Estagiários  
**Laila Giovanna da Rocha Dias**

Expediente Relatório  
Supervisão Geral  
**Robinson Ferreira Cardoso**

Produção de Conteúdo  
**Higor Oliveira Gomes**

Projeto Gráfico e Diagramação  
**Rodrigo Gorgulho**

# SUMÁRIO

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

# 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no quarto trimestre de 2020, 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 (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, telefônico e 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; 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.

## 2. TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No quarto trimestre de 2020 foram recepcionadas 980 (novecentos e oitenta) manifestações por todos os nossos canais de atendimento, conforme se extrai do Gráfico 1.



Gráfico 1. Gráfico com manifestações por tipo.

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

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

Destacamos que em virtude da pandemia do COVID-19, os atendimentos presenciais foram suspensos. Houve retomada do atendimento presencial apenas em dezembro, conforme Portaria Adasa nº 103/2020.

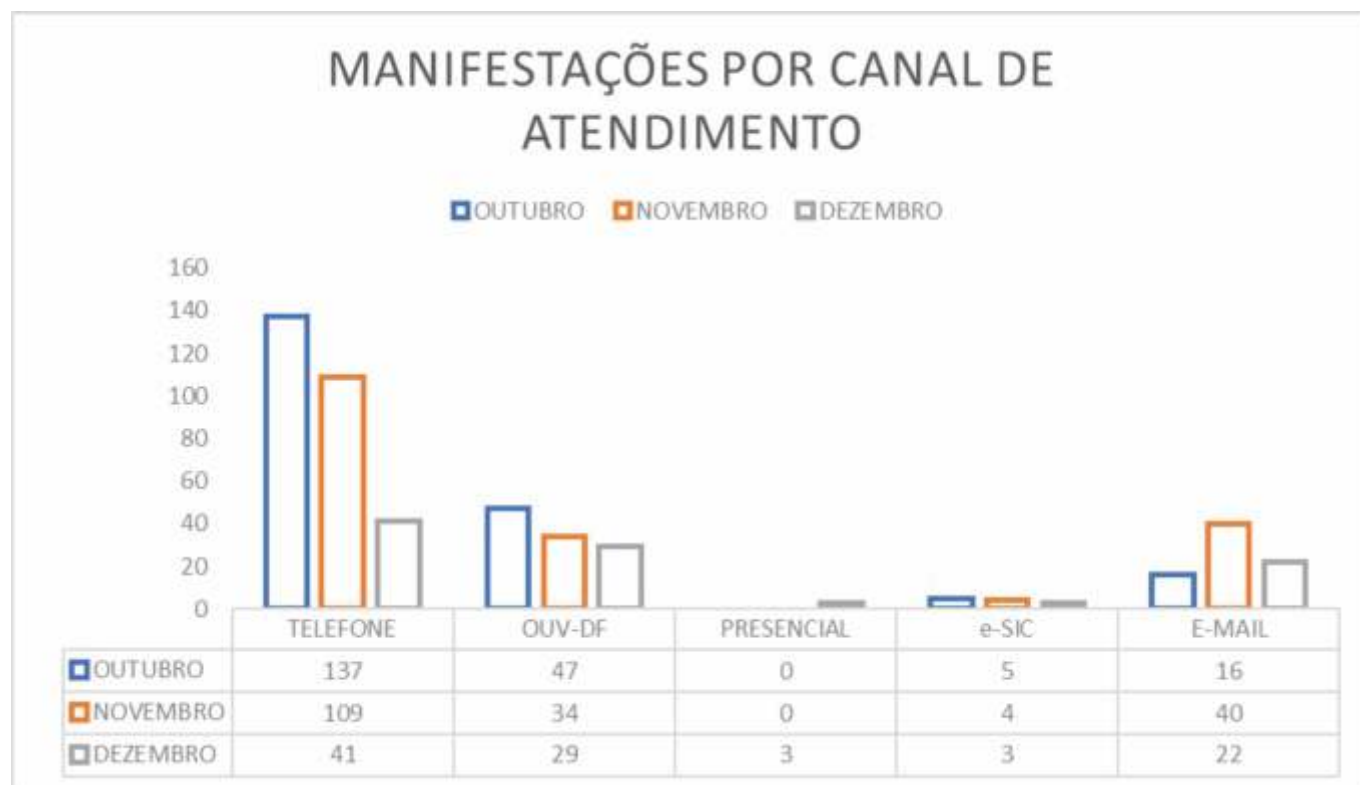


Gráfico 1. Gráfico com manifestações por tipo.

## 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 atendeu os prazos da Lei em 99% (noventa e nove por cento) das manifestações recebidas. No primeiro, segundo e terceiro trimestre recebemos, em média, 20, 26 e 56 manifestações por mês, respectivamente.

No trimestre em destaque, recebemos em média 28 manifestações por mês. O prazo médio para resposta das manifestações do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal foi de 7 (sete) dias.

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

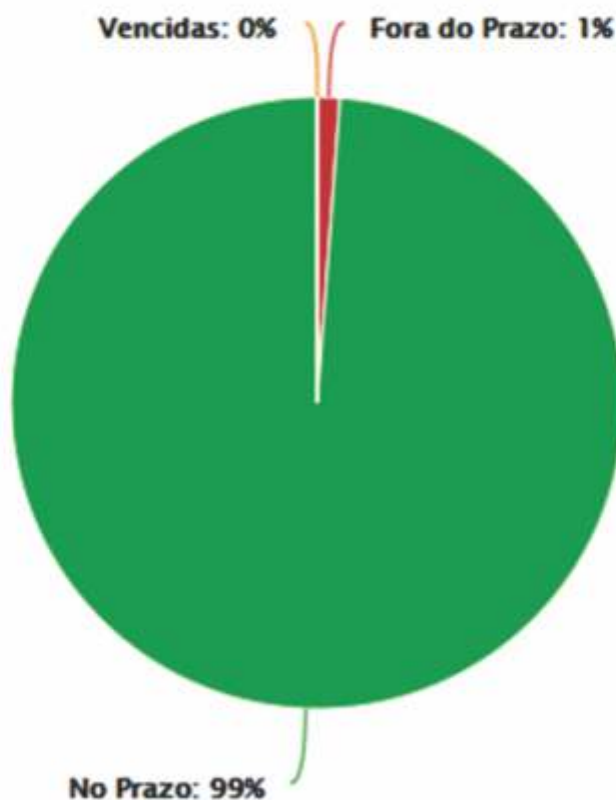


Gráfico 3. Representativo de cumprimento de prazo.

## 5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Para conhecimento, no Quadro 1 abaixo, está apresentado o ranking dos assuntos mais demandados no 4º trimestre:

**Quadro 1. Principais assuntos das manifestações.**

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento – Orientação dos canais oficiais para registro de manifestações (OUV-DF, 162 e e-SIC)	99
INFORMAÇÃO	Processo de Atendimento – Orientação para registro de manifestações inicialmente junto ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	60
INFORMAÇÃO	Informações sobre o Atendimento da SRH / Dúvidas sobre Outorga	44
DENÚNCIA	Captação Irregular Subterrânea / Superficial	32
RECLAMAÇÃO	Problemas na prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário	24

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 67% (setenta e quatro por cento). Registra-se que é opcional o preenchimento da pesquisa de satisfação pelo demandante ao acessar o OUV-DF.



## 7. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

O percentual de manifestações resolvidas alcança 31% (trinta e um por cento). Destaca-se que a definição de resolvido ou não é realizada pelo próprio demandante no OUV-DF.



## 8. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

No quarto trimestre de 2020 foram realizadas/aprovadas 1 (uma) Consulta e 1 (uma) Audiência Pública, que versaram sobre os seguintes temas:

**CONSULTA PÚBLICA Nº 003/2020:** realizada para obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que altera a Resolução Adasa nº 09, de 13 de julho de 2016, que estabelece as diretrizes para a constituição, organização e funcionamento do Conselho de Consumidores dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Distrito Federal.

- Período: 28/12/2020 a 25/01/2021.
- Participantes: 3 (três).
- Contribuições: 3 (três).

**AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 004/2020:** realizada para obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que institui os demais módulos que completarão o Manual de Revisão Tarifária – MRT dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Distrito Federal.

- Data: 12/01/2021.
- Participantes: 82 (oitenta e dois).
- Contribuições: 13 (treze).

## 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. No quarto trimestre foram recebidas 12 (doze) solicitações de acesso à informação, conforme o Gráfico 4. Nenhum e-SIC foi respondido fora do prazo e nenhuma das manifestações necessitou ser prorrogada.

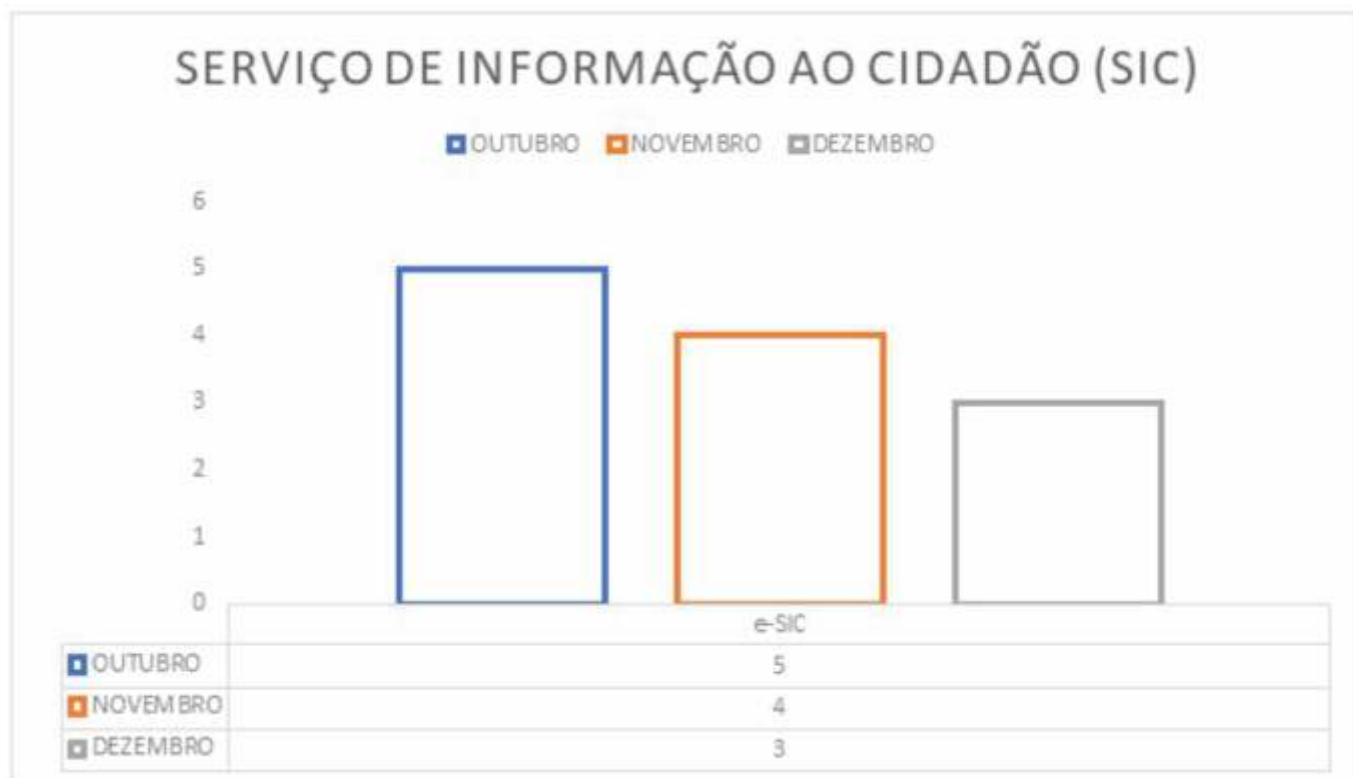


Gráfico 4. Manifestação do Serviço de Informação ao Cidadão.

## 10. PERFIL DAS DEMANDAS

No quatro trimestre recebemos 122 (cento e vinte e duas) manifestações via o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) e via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

Desse total de manifestações recepcionadas pelos Sistemas, 87 (oitenta e sete) necessitaram de autuação de processo administrativo para análise das demandas dos usuários.

O Ouvidor da Adasa expediu 19 (dezenove) recomendações no período. Em sua grande maioria, foram referentes as reclamações registradas pelos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Apenas 2 (duas) recomendações foram referentes a regulação e gestão de recursos hídricos, relacionadas a fiscalização de recursos hídricos.

Conforme o gráfico 5 abaixo, demonstramos sinteticamente um resultado das análises dos processos citados no parágrafo anterior:

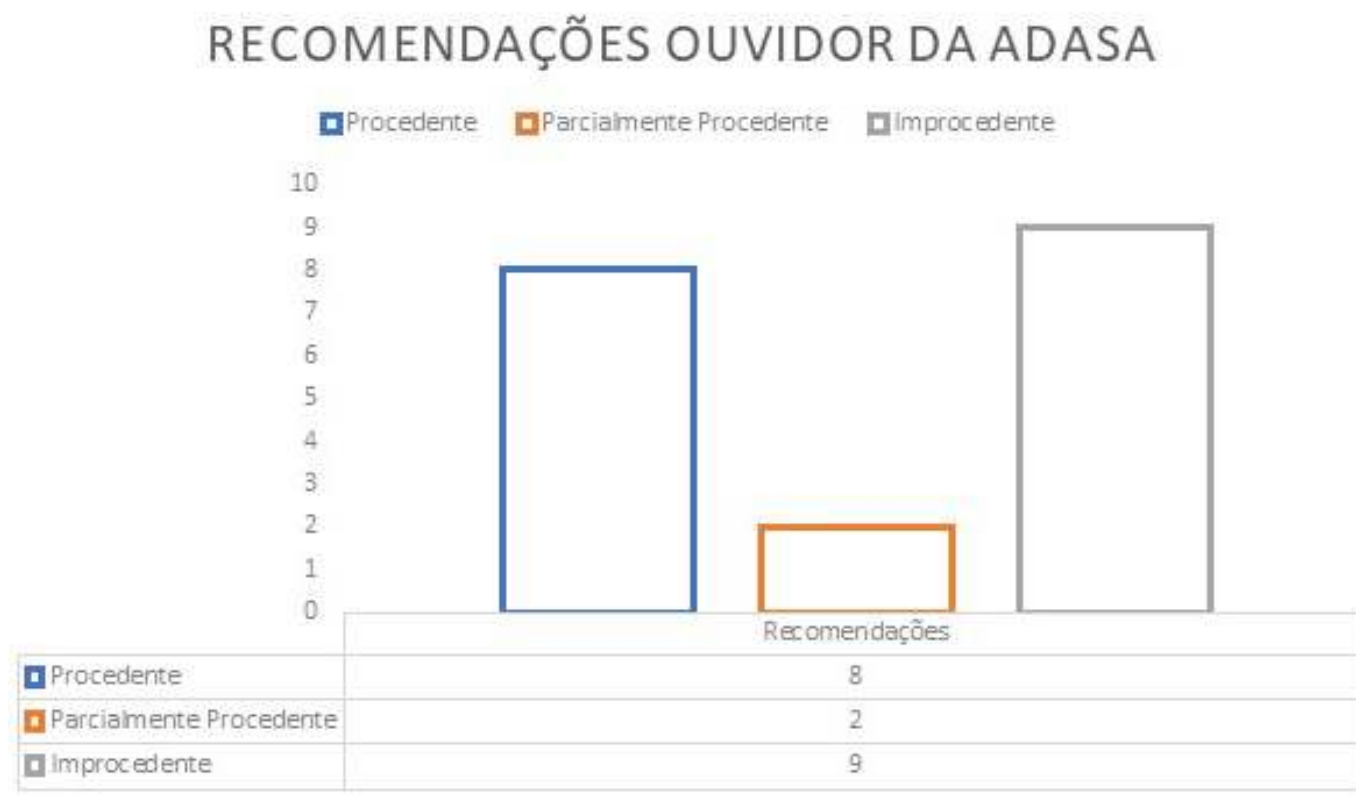


Gráfico 5. Análise das recomendações expedidas pelo Ouvidor da Adasa.

Das 6 (seis) manifestações consideradas procedentes, quando há algum descumprimento das normas por parte do prestador de serviços, em 4 (quatro) casos a Concessionária foi informada da necessidade de refaturamento das contas reclamadas, em virtude de cobranças indevidas ou de inadequação do prestador de serviços no cumprimento dos normativos expedidos pela Adasa no que se refere a substituição de hidrômetros ou outras ações de faturamento, como a retenção da conta para análise. Em 1 (uma) manifestação considerada improcedente, a Caesb foi informada sobre a obrigatoriedade de se manter os dados dos usuários atualizados.

Entretanto, a Concessionária apenas procedeu espontaneamente com o comando do Ouvidor em 2 (dois) casos, incluindo a que foi considerada, pelo Ouvidor, como improcedente. Houve recurso da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal em 1 (um) caso e recurso do usuário interessado em 2 (dois).

Em 3 (três) casos, o Ouvidor recomendou que a Caesb reformulasse a resposta aos usuários para que fosse possível a compreensão do posicionamento do prestador de serviços frente às reclamações, orientasse os atendentes da Central de Atendimento (115) para que se comunicassem da melhor forma possível com os usuários, fazendo entender a situação ocorrida, a aplicação dos normativos e dos cálculos em questão. Foi requerido que ocorresse a simplificação dos procedimentos para solicitação de refaturamento durante o período da pandemia, uma vez que não está acontecendo atendimentos ou vistorias presenciais.

A competência fiscalizatória da Agência também foi provocada no trimestre. Entre os processos analisados pelo Ouvidor, 6 (seis) foram encaminhados para que a Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto e 1 (um) para a Superintendência de Estudos Econômicos e Fiscalização Financeira (SEF) procedessem com as diligências cabíveis e que entender necessárias.



## ***Saiba mais sobre a Adasa:***

*Twitter*

***adasadfoficial***

*Instagram*

***@adasadfoficial***

*Site*

***www.adasa.df.gov.br***

*Facebook*

***adasadfoficial***



