

# Relatório do Ouvidor da ADASA ano 2020

Brasília, 2021

Ouvidor  
**Robinson Ferreira Cardoso**

Assessor de Ouvidoria  
**César Augusto Cunha Campos**

Equipe Ouvidoria  
**Higor Oliveira Gomes**  
**Jéssica Rodrigues de Souza**  
**Paula Rodrigues Azevedo**  
**Tatiana T F M Matsunaga**  
**Vilma Conceição dos Santos**

Estagiários  
**Eduarda Dé Carli Zisman**  
**Thamara Nunes Vieira de Souza**

Expediente Relatório  
Supervisão Geral  
**Robinson Ferreira Cardoso**

Produção de Conteúdo  
**Higor Oliveira Gomes**

Projeto Gráfico e Diagramação  
**Rodrigo Gorgulho**

# LISTA DE GRÁFICOS, IMAGENS E TABELAS

Figura 1. Manifestações recebidas em 2020.

Figura 2. Comparação quantitativa de manifestações recebidas entre 2016 e 2020.

Figura 3. Detalhamento de atendimentos por Canal de Acesso ao Usuário em 2020.

Figura 4. Evolução mensal dos atendimentos, por canal de acesso.

Figura 5. Detalhamento de Manifestações por tipo.

Figura 6. Demonstrativo da distribuição mensal de manifestações em 2020.

Figura 7. Gráfico de evolução mensal das manifestações registradas no OUV-DF.

Figura 8. Gráfico de quantidade de manifestações por classificação.

Figura 9. Quantidade de manifestações por região administrativa registradas no OUV-DF.

Figura 10. Gráfico de formas de entrada de manifestações no OUV-DF.

Figura 11. Percentual de manifestações identificadas e anônimas.

Figura 12. Análise das recomendações expedidas pelo Ouvidor da Adasa no 1º trimestre de 2020.

Figura 13. Análise das recomendações expedidas pelo Ouvidor da Adasa no 2º trimestre de 2020.

Figura 14. Análise das recomendações expedidas pelo Ouvidor da Adasa no 3º trimestre de 2020.

Figura 15. Análise das recomendações expedidas pelo Ouvidor da Adasa no 4º trimestre de 2020.

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	5
<b>1. ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2020</b> .....	6
ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO EM 2020 .....	8
ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO EM 2020 .....	10
PERFIL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO OUV-DF .....	12
<b>2. DIRIMIÇÃO DE CONFLITOS ENTRE OS CIDADÃOS E OS PRESTADORES DE SERVIÇOS</b> .....	16
SOLUÇÃO DE CONFLITOS SETORIAIS .....	16
<b>3. PERFIL DAS DEMANDAS</b> .....	17
JANEIRO A MARÇO .....	17
ABRIL A JUNHO .....	18
JULHO A SETEMBRO .....	19
OUTUBRO A DEZEMBRO .....	20
<b>4. RELATÓRIO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO</b> .....	22
QUANTIDADE DE PEDIDOS REGISTRADOS NO E-SIC .....	22
<b>5. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS</b> .....	23
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	25

# APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem a finalidade de apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das atividades desenvolvidas pelo Ouvidor no ano de 2020.

A Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa), reestruturada pela Lei nº 4.285/2008, tem como missão institucional e finalidade básica a regulação dos recursos hídricos e a regulação dos serviços públicos de competência do Distrito Federal, com o intuito de promover a gestão sustentável dos recursos hídricos e a qualidade dos serviços de energia e saneamento básico em benefício da sociedade.

A referida Lei estabelece como regulação as atividades de outorga, referente a gestão dos recursos hídricos, regulamentação, fiscalização, ouvidoria, dirimição de conflitos e sanção administrativa, referente aos demais casos, sobre os prestadores de serviços e aos usuários e/ou consumidores.

Entre os objetivos fundamentais elencados pela Lei, temos: (I) o estabelecimento de canais para atender eventuais queixas dos usuários, consumidores ou prestadores de serviços e dirimir conflitos entre esses atores e deles com a Adasa; e (II) a promoção da participação do cidadão no processo decisório da Agência.

O Ouvidor, de acordo com a Lei de reestruturação, faz parte da estrutura orgânica básica da Adasa, que é composta ainda pela: (a) Diretoria Colegiada; (b) Secretaria Geral; e (c) Superintendências. O Ouvidor é indicado pelo Governador e atua junto à Diretoria Colegiada. Não é subordinado hierarquicamente e possui mandato de 3 (três) anos.

As competências atribuídas ao Ouvidor pela Lei, são (Art. 25):

- 1) Zelar pela qualidade dos serviços prestados aos usuários e consumidores de serviços públicos das áreas de competência da Agência;
- 2) Zelar pela qualidade das atividades da Agência executadas em relação aos agentes prestadores de serviços públicos, a seus usuários e consumidores e a administrados de modo geral, inclusive aos usuários de recursos hídricos;
- 3) Zelar pela solução das reclamações dos usuários, inclusive de recursos hídricos, consumidores e administrados, no que se refere aos serviços públicos e demais assuntos decorrentes das competências da ADASA;
- 4) Apurar e solucionar as reclamações dos usuários, inclusive de recursos hídricos, e dos consumidores de serviços públicos de competência da Agência, bem como dos administrados, quanto às penalidades aplicadas por sua fiscalização;
- 5) Conciliar os conflitos e litígios existentes de toda ordem entre usuários, consumidores, administrados e prestadores de serviços públicos de competência da autarquia, assim como encaminhar a solução aceita pelos envolvidos.

O Ouvidor da Adasa, desde a sua nomeação em setembro de 2019, com o apoio da Assessoria da Ouvidoria tem desenvolvido atividades que buscam promover a Ouvidoria como um mecanismo de participação social, viabilizando a defesa e a proteção dos direitos dos usuários dos serviços regulados pela Adasa.

A Assessoria de Ouvidoria atua tanto no atendimento ao cidadão (em relação a atuação da própria Adasa e sobre a qualidade dos serviços regulados por essa Agência), quanto presta apoio ao Ouvidor no desempenho das suas funções.

# 1. ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2020

A Resolução Adasa nº 13, de 20 de dezembro de 2019, regulamenta as atividades de Ouvidoria no âmbito da Adasa. O Art. 2º da referida norma estabelece que o Ouvidor é responsável pela coordenação das atividades de Ouvidoria da Adasa e conta com o apoio da Assessoria de Ouvidoria.

A atuação da Ouvidoria da Adasa é dividida em dois setores: institucional e setorial. Enquanto ouvidoria institucional, realiza o recebimento e processamento de denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informação, solicitações e elogios dos usuários, referentes aos serviços prestados e/ou atos expedidos pela Adasa. Quanto ouvidoria setorial, recebe e processa reclamações e denúncias dos usuários dos serviços regulados pela Adasa, relativas ao descumprimento das normas expedidas por essa Agência.

Os tipos de manifestações que os usuários/cidadãos podem registrar junto à Adasa, são: sugestão, elogio, solicitação, pedido de informação, reclamação e denúncia.

I. **SUGESTÃO:** consiste na manifestação na qual o usuário/cidadão realiza a proposição de uma ideia ou formula uma proposta de aprimoramento de regulamentos ou de serviços prestados pela Adasa;

II. **ELOGIO:** é o registro de manifestação que demonstra reconhecimento ou satisfação sobre um serviço oferecido/prestado pela Agência ou em relação ao atendimento realizado;

III. **SOLICITAÇÃO:** trata-se de requerimento de adoção de providências por parte da Adasa, em relação as suas competências;

IV. **PEDIDO DE INFORMAÇÃO (INFORMAÇÃO):** pedido de informações, esclarecimentos, orientações, documentos, entre outros, conforme previsto pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012;

V. **RECLAMAÇÃO:** é a manifestação na qual há demonstração de insatisfação pelos usuários dos serviços públicos regulados pela Adasa ou insatisfação referente aos serviços prestados pela própria Agência; e

VI. **DENÚNCIA:** é a comunicação de prática de ato irregular cuja solução dependa da atuação fiscalizatória da Adasa ou correição.

Os canais de atendimento ao usuário são: (a) via sistemas: e-SIC e OUV-DF; (b) via e-mail; (c) via atendimento telefônico; e (d) via atendimento presencial.

Em 2020 foram recepcionadas 2.889 (duas mil oitocentos e oitenta e nove) manifestações, conforme demonstrado na Figura 1:

Figura 1 – Manifestações recebidas em 2020.

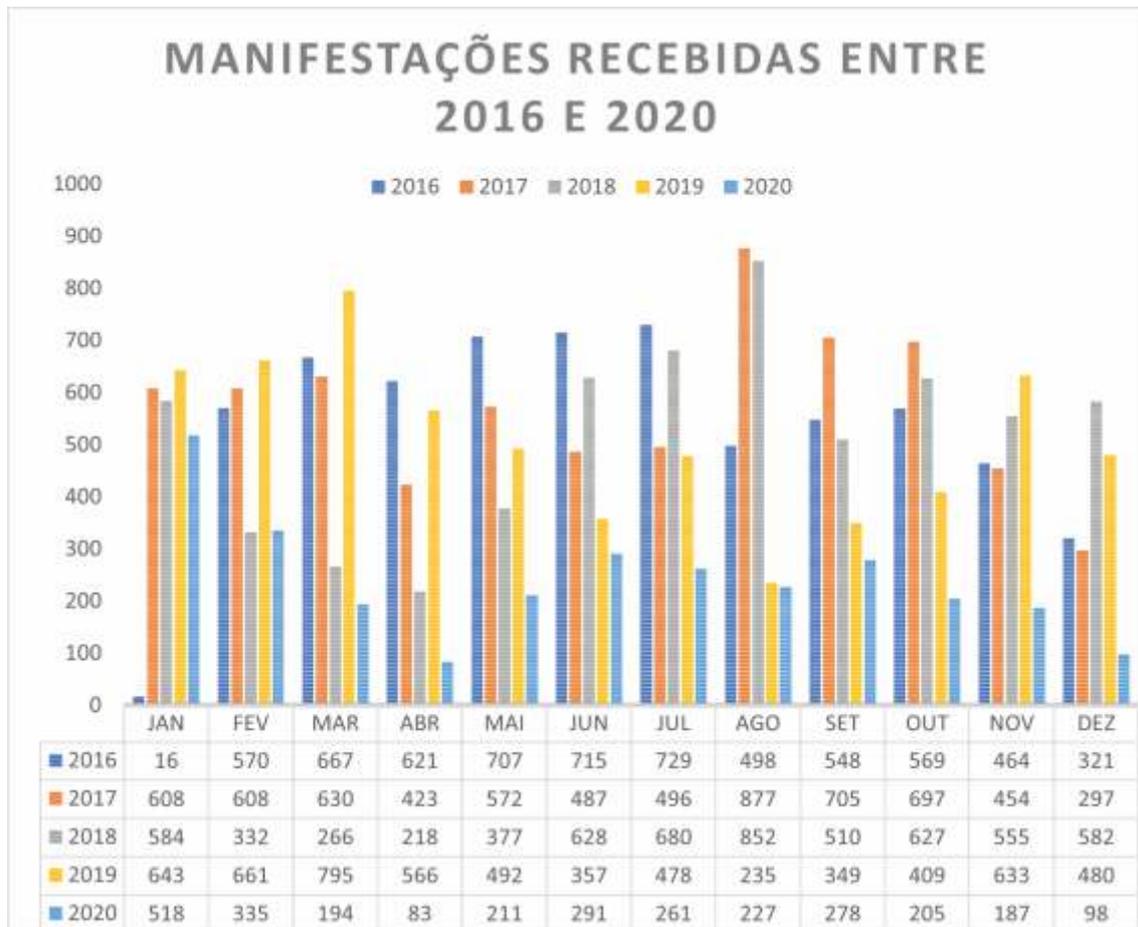


Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2021).

A análise da série histórica dos atendimentos prestados pela Ouvidoria da Adasa demonstra uma redução no número de atendimentos realizados. A média até 2019 era de 6.397 (seis mil trezentos e noventa e sete) atendimentos anuais. Em 2020 tivemos um decréscimo de aproximadamente 54% (cinquenta e quatro por cento).

A Figura 2 apresenta a evolução dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Adasa entre os anos de 2016 e 2020.

Figura 2 – Comparação quantitativa de manifestações recebidas entre 2016 e 2020



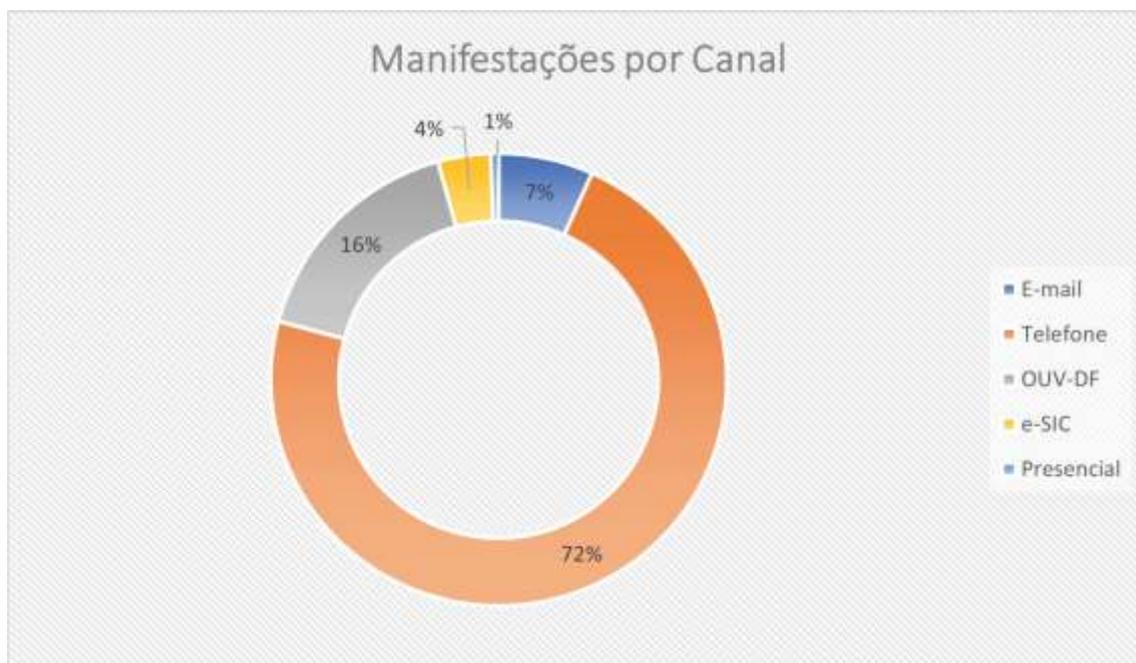
Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2020)

O índice de satisfação com os serviços de Ouvidoria da Adasa mostra que 59% dos usuários que responderam à pesquisa se sentiu satisfeitos com os serviços prestados por esta Ouvidoria em 2020. Já o índice que mede a satisfação com o atendimento fornecido pela equipe de Ouvidoria mostra que 69% dos respondentes ficaram satisfeitos em 2020.

### Atendimentos por Canal de Acesso em 2020

Quanto às manifestações recebidas em 2020 pela Ouvidoria da Adasa, cumpre detalhar os atendimentos por canal de entrada, conforme representado na Figura 3.

Figura 3 – Detalhamento de atendimentos por Canal de Acesso ao Usuário em 2020



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2020).

Observa-se que o atendimento por telefone é o canal mais acessado pelos usuários, seguido pelo OUV-DF. Anteriormente, como pode ser constatado em relatórios anteriores, o atendimento presencial ficava em segundo lugar. Entretanto, devido as medidas de restrição impostas para o enfrentamento do COVID-19, o atendimento presencial apresentou uma queda substancial. De um modo geral, o atendimento telefônico consiste na orientação sobre registro de manifestações e acessos às outras áreas da Adasa.

A análise da Figura 3 deve ser combinada com a análise da Figura 4, que apresenta a distribuição de atendimentos mensais.

Figura 4 – Evolução mensal dos atendimentos, por canal de acesso



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2020).

Ressaltamos que os canais para registro de manifestações, conforme o Decreto nº 36.462/2015, que regulamenta a Lei nº 4.896 de 31 de julho de 2012, é o 162, OUV-DF ou o atendimento presencial. Os demais canais destinam-se ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e para orientações de como registrar manifestações, orientações de como acessar os prestadores de serviços ou outras informações de pronto atendimento.

### Atendimentos por Tipo de Manifestação em 2020

Para melhor visualização, apresentamos os atendimentos realizados em 2020 por tipo de manifestação, conforme Figura 5. Detalhamento de manifestações por tipo, 2.092 (duas mil e noventa e duas) são de atendimentos telefônicos, os quais se caracterizam por orientações, informações e esclarecimentos aos usuários dos serviços públicos de saneamento básico e aos usuários de recursos hídricos.

Figura 5. Detalhamento de Manifestações por tipo



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2021).

Das 191 (cento e noventa e uma) denúncias registradas via OUV-DF, 89% referem-se a irregularidades no uso de recursos hídricos. Outras denúncias recebidas pela Ouvidoria da Adasa tratam de irregularidades sobre fossas e/ou outros assuntos sem competência fiscalizatória da Agência.

As reclamações, por seu turno, são referentes a atuação dos prestadores de serviços públicos regulados pela Adasa, nas quais os usuários solicitam a dirimção do problema pela Agência. A maior parte dessas reclamações são referentes aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A classificação das manifestações em denúncias e/ou reclamações é realizada pela própria Ouvidoria da Adasa e os resultados comparativos por tipo, podem ser observados na Figura 6.

Figura 6. Demonstrativo da distribuição mensal de manifestações em 2020



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2021).

O gráfico demonstra um pico de reclamações em maio e um crescimento progressivo a partir de julho. Mesmo com a implementação da nova estrutura tarifária, anunciada no mês de maio, o perfil das reclamações se manteve relacionado a má execução de serviços pela concessionária responsável pela prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, equivalente a 37% do total das reclamações registradas. Os outros 30% referem-se a cobranças excessivas pelo prestador (percentual referente a maio e junho).

As denúncias sobre irregularidades no uso de recursos hídricos apresentam um aumento a partir de junho, durante o período de estiagem e que perdura até o início do período chuvoso, em outubro/novembro.

### Perfil de Manifestações Registradas no OUV-DF

O Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF), é o sistema oficial para registro e acompanhamento das manifestações, utilizado pela Rede de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal. Desde a sua implementação em setembro de 2016, o OUV-DF já recebeu mais de 800 mil manifestações, conforme informação da reportagem em comemoração aos quatro anos do sistema<sup>1</sup>.

1. Disponível em: <<http://www.ouvidoria.df.gov.br/ouv-df-quatro-anos-de-um-sistema-que-aproxima-o-gdf-dos-cidadaos/>>

Este sistema permite o registro e o acompanhamento das demandas por meio virtual, pelo sítio eletrônico <<https://www.ouv.df.gov.br>> ou pelo atendimento telefônico no número 162, e é usado pelas Ouvidorias dos órgãos do Distrito Federal. Nele é possível o redirecionamento de demandas, caso não seja competência do órgão, sem que o usuário/cidadão necessite realizar novo registro. Em virtude das limitações na geração de dados estatísticos pelo referido sistema (como impossibilidade de reclassificação de assunto e do tipo de manifestação), as informações das manifestações são controladas e gerenciadas via banco de dados individual da Ouvidoria da Adasa. Tal medida, pode gerar diferenças entre as informações fornecidas pelo Sistema e as informações do controle individual da Ouvidoria da Adasa.

Em nossos registros internos, consta o recebimento de 478 (quatrocentas e setenta e oito) manifestações via o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, classificadas por tipo da seguinte forma:

- Denúncias: 191.
- Elogios: 18.
- Informações: 50.
- Reclamações: 196.
- Solicitações: 17.
- Sugestões: 6.

Já dos dados extraídos do próprio Sistema, identificamos os seguintes aspectos: evolução mensal das manifestações registradas no Sistema (figura 7), quantidade de manifestações por classificação (figura 8), regiões administrativas (figura 9), formas de entrada (figura 10) e percentual de manifestações identificadas e anônimas (figura 11).

Figura 7. Gráfico de evolução mensal das manifestações registradas no OUV-DF



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF (2021).

Figura 8. Gráfico de quantidade de manifestações por classificação.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF (2021).

Figura 9. Quantidade de manifestações por região administrativa registradas no OUV-DF

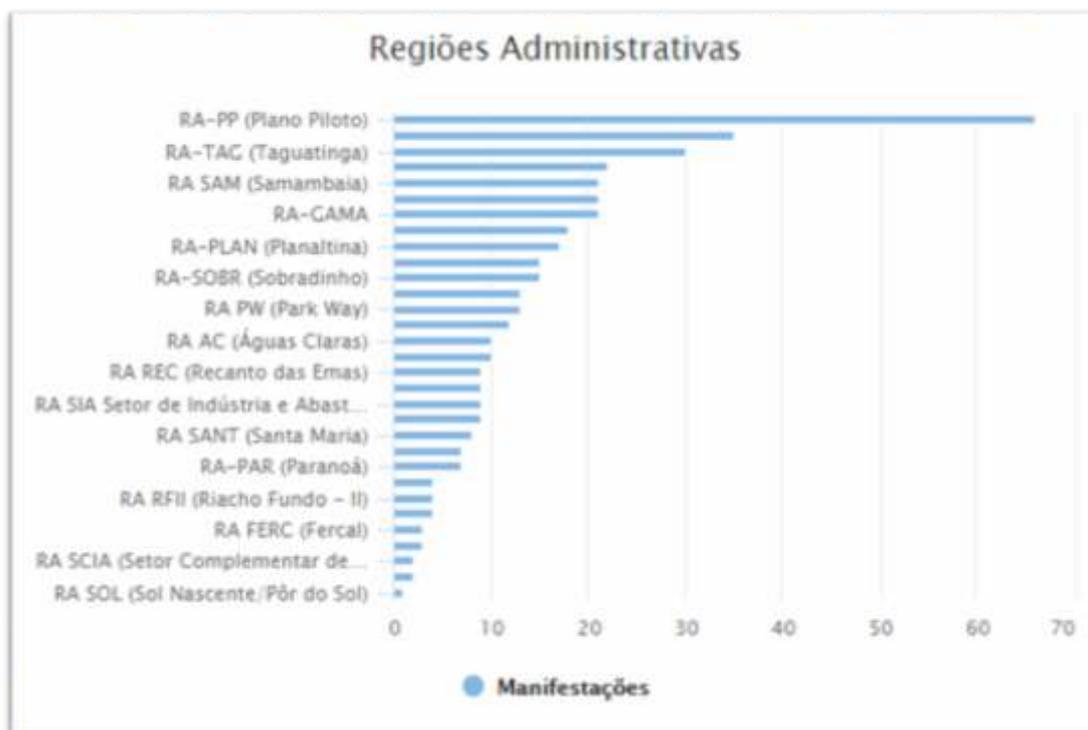
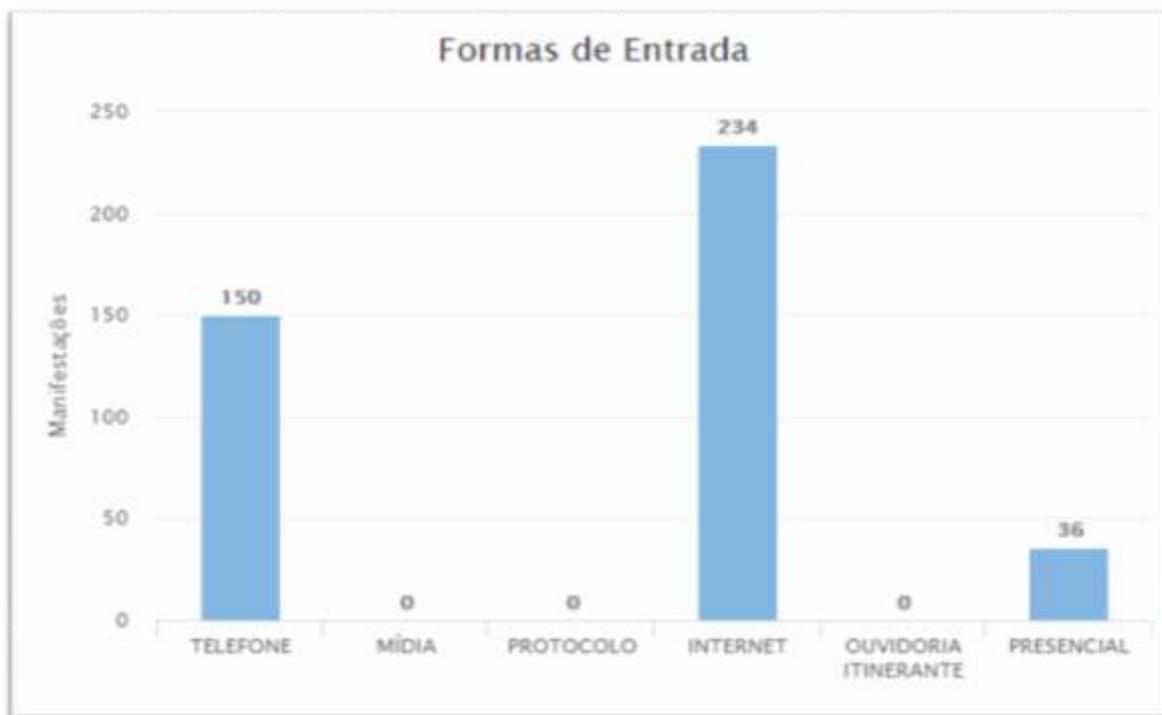
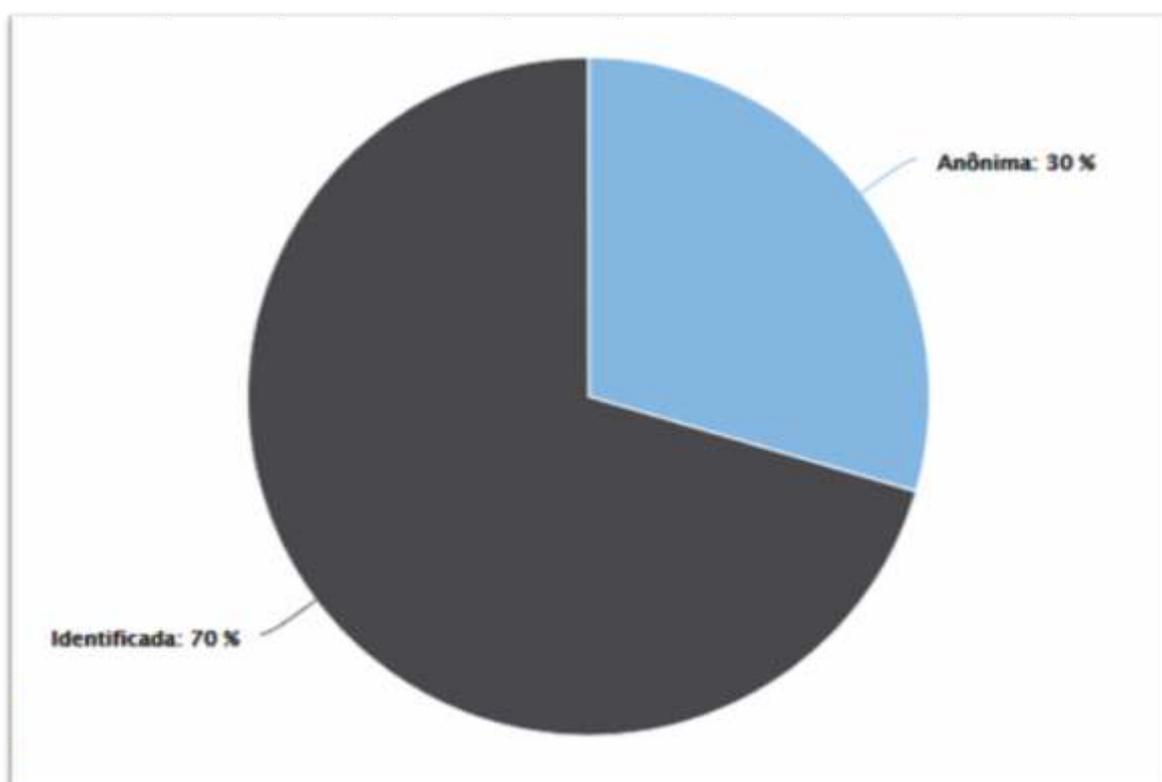


Figura 10. Gráfico de formas de entrada de manifestações no OUV-DF



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV/DF (2021)

Figura 11. Percentual de manifestações identificadas e anônimas



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal- OUV/DF (2021)

## 2. DIRIMIÇÃO DE CONFLITOS ENTRE OS CIDADÃOS E OS PRESTADORES DE SERVIÇOS

A dirimção de conflitos entre cidadãos e os prestadores dos serviços regulados pela Adasa, consiste em recepcionar as partes e, a partir de métodos autocompositivos ou heterocompositivos, acontece o acordo entre os envolvidos, dando fim ao conflito que trouxeram as partes à Adasa.

Em 2020, a Ouvidoria da Adasa atuou na solução de conflitos setoriais. Registramos que, com o advento da Resolução Adasa nº 13, de 20 de dezembro de 2019, os conflitos pelo uso de recursos hídricos passaram a ser dirimidos pela Superintendência de Recursos Hídricos.

### Solução de Conflitos Setoriais

Conflitos setoriais são aqueles provenientes da relação entre os usuários/consumidores dos serviços públicos regulados pela Adasa e os respectivos prestadores dos serviços, como resultado do não cumprimento das normas regulatórias expedidas pela Adasa. Dessa forma, a Ouvidoria da Adasa recepciona os usuários dos serviços públicos regulados quando esses buscam a solução de eventual conflito que tenham com os respectivos prestadores.

As demandas são recepcionadas para análise prévia no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF), como reclamações. Em 2020, foram recepcionadas 197 (cento e noventa e sete) reclamações. Entretanto, consideramos apenas 174 (cento e setenta e quatro) dessas manifestações referentes a conflitos setoriais. Dessas manifestações, 171 (cento e setenta e um) foram sobre os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, prestados pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb).

Tivemos, nesse mesmo período, 2 (duas) reclamações sobre serviços prestados pelo SLU (serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos) e uma sobre os serviços prestados pela NOVACAP (drenagem urbana). Essas 3 (três) reclamações tiveram sua análise prejudicada em virtude da não tentativa de se solucionar o problema primeiramente com o prestador de serviços, ação necessária para que a dirimção de conflito ocorra junto à Adasa.

Outras 23 (vinte e três) manifestações recepcionadas como reclamações, mas não referentes a conflitos setoriais, referem-se a assuntos fora da competência da Adasa. Em sua grande maioria, foram tramitadas aos órgãos competentes, via Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF).

Das reclamações analisadas em 2020, 111 (cento e onze) foram consideradas improcedentes e 52 (cinquenta e duas) procedentes. Outras 11 (onze) manifestações seguem em análise junto à Ouvidoria.

Durante todo o ano de 2020, as principais queixas dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário referem-se a:

- Má execução de serviço (26%); e
- Cobrança excessiva/indevida (54%).

### 3. PERFIL DAS DEMANDAS

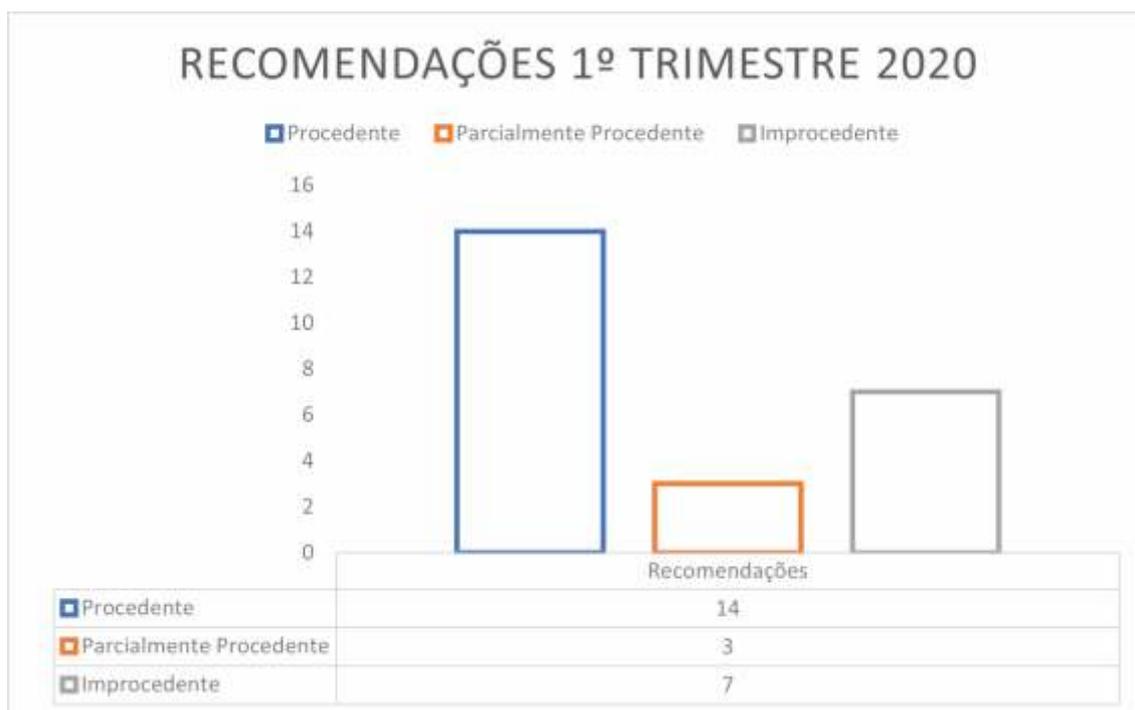
Conforme dispõe a Resolução Adasa nº 13/2019, cabe ao Ouvidor, após escutadas as partes, se posicionar nos processos de reclamações que ensejam dirimção de conflito setorial. Dessa forma, apresentamos abaixo, uma análise das Recomendações expedidas pelo Ouvidor, divididas, para fins de organização, em trimestres:

#### Janeiro a março

No primeiro trimestre recebemos 140 (cento e quarenta) manifestações via o OUV-DF e via e-SIC. Desse total, 117 (cento e dezessete) necessitaram de autuação de processo administrativo para análise das demandas dos usuários.

O Ouvidor da Adasa expediu 24 (vinte e quatro) recomendações no período. Em sua maioria, foram referentes as reclamações registradas pelos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Conforme a Figura 12, demonstramos, resumidamente, um resultado da análise dos referidos processos:



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2021).

Demonstra-se que 14 (catorze) manifestações consideradas procedentes, que ocorrem quando há margem para atuação do ente regulador, o Ouvidor recomendou que a Concessionária, responsável pelo serviço de abastecimento de água e esgoto, procedesse com o refaturamento das contas. Sendo delas 11 (onze) manifestações, em virtude de cobranças indevidas.

Das queixas consideradas parcialmente procedente, 2 (duas) foram recomendadas refaturamento e em 1 (uma) a execução de obra de reparo da instalação de esgoto.

Dos casos procedentes, o prestador de serviços acatou a orientação em 8 (oito) casos. Houve interposição de recurso, pelo prestador de serviços, noutros 5 (cinco) processos.

Das reclamações consideradas improcedentes, os usuários recorreram em 2 (duas) ocasiões.

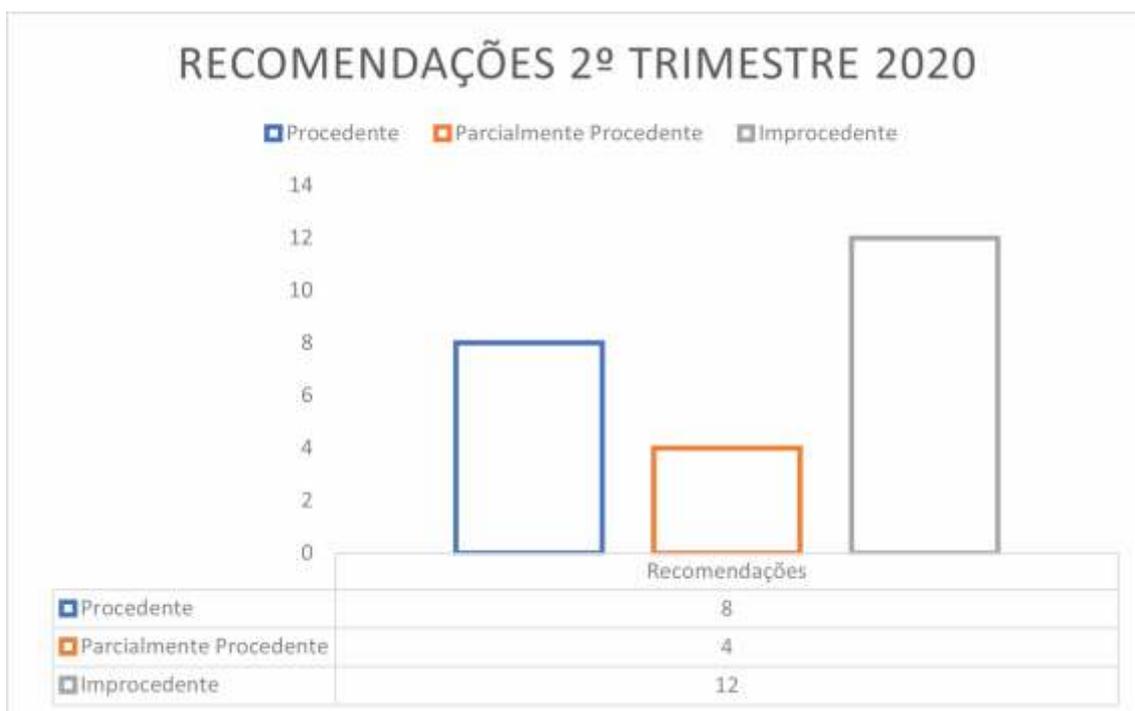
### Abril a junho

No segundo trimestre recebemos 116 (cento e dezesseis) manifestações por meio do OUV-DF e do e-SIC. Desse total, 89 (oitenta e nove) necessitaram de autuação de processo administrativo para análise das demandas dos usuários.

O Ouvidor da Adasa expediu 24 (vinte e quatro) recomendações no período. Em sua maioria, as reclamações foram registradas pelos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Conforme a Figura 13, demonstramos, resumidamente, um resultado da análise dos referidos processos:

Figura 13. Análise das recomendações expedidas pelo Ouvidor da Adasa no 2º trimestre de 2020



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2020).

Observa-se que 12 (doze) manifestações consideradas procedentes ou parcialmente procedentes, o Ouvidor recomendou que a Concessionária procedesse com o refaturamento das contas em 8 (oito) manifestações, em virtude de cobranças indevidas. O prestador de serviços acatou a orientação em 6 (seis) casos. Houve interposição de recurso, pelo prestador de serviços, noutros 5 (cinco) processos. A parte interessada recorreu de 1 (um) posicionamento, em virtude do não concordância do prestador de serviços em acatar a sugestão do Ouvidor.

Das reclamações consideradas improcedentes, os usuários recorreram em 2 (duas) ocasiões, desses 1 (um) deles foi julgado parcialmente improcedente.

### Julho a setembro

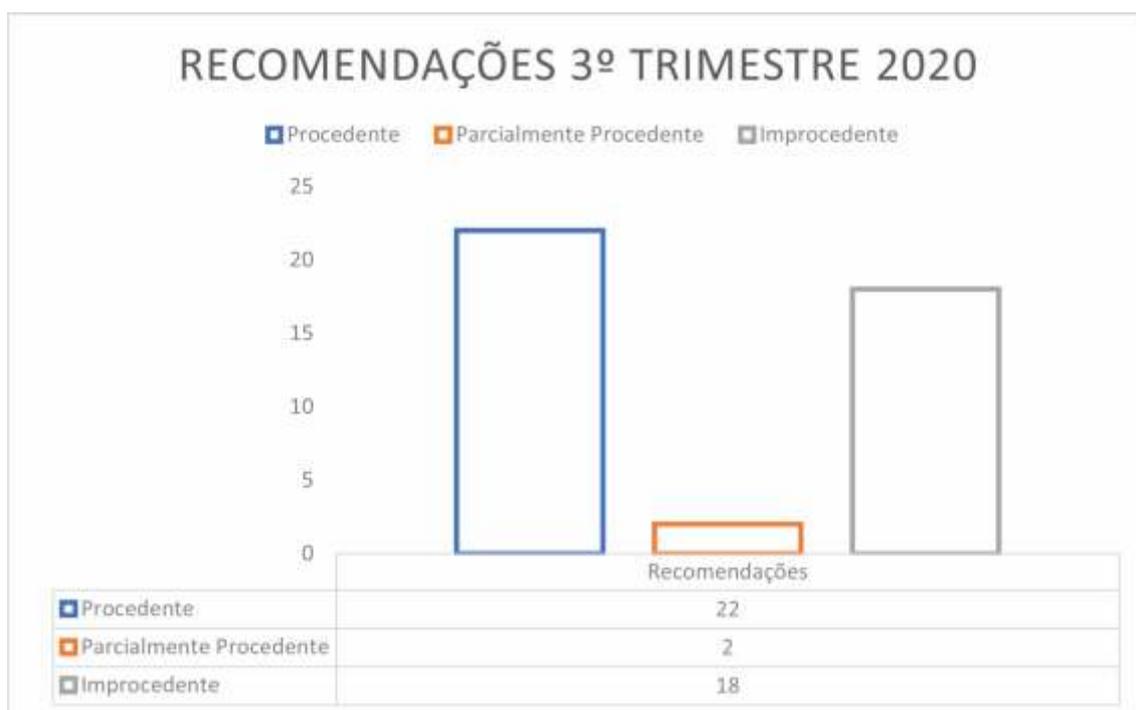
No terceiro trimestre recebemos 208 (duzentos e oito) manifestações via o OUV-DF e e-SIC. Desse total de manifestações recepcionadas pelos Sistemas, 158 (cento e cinquenta e oito) necessitaram de autuação de processo administrativo para análise das demandas dos usuários.

O Ouvidor da Adasa expediu 42 (quarenta e duas) recomendações no período. Mantendo o padrão dos meses anteriores, o objeto das reclamações, em sua maioria, trata da má prestação de serviços pela Caesb.

Apenas 1 (uma) recomendação foi referente à regulação e gestão de recursos hídricos em Condomínios que operam poços. O referido caso foi encaminhado a Diretoria como sugestão para análise da possibilidade de expedição de um normativo que regulamente o assunto.

Conforme a Figura 14, demonstramos, resumidamente, um resultado da análise dos referidos processos:

Figura 14. Análise das recomendações expedidas pelo Ouvidor da Adasa no 3º trimestre de 2020



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2020).

Em 22 (vinte e duas) manifestações, foi considerada procedente a reclamação. O Ouvidor recomendou que a Concessionária, responsável pelo serviço de abastecimento de água e esgoto, procedesse com o refaturamento das contas em 18 (dezoito) manifestações, em virtude de cobranças indevidas.

Das recomendações procedentes, a Caesb acatou a orientação em 8 (oito) casos. Houve interposição de recurso, pelo prestador de serviços, noutros 14 (quatorze) processos.

Dos recursos apresentados pela Concessionária, 9 (nove) aguardam posicionamento da área técnica, para encaminhamento posterior à deliberação da Diretoria Colegiada. Estão pendentes de decisão pelo Colegiado 3 (três) recursos. Foram julgados outros 2 (dois) casos. Em um desses casos, referente a cobranças pela instalação do serviço de esgotamento sanitário, a Diretoria considerou devida. Em outro processo, a Diretoria acatou o posicionamento do Ouvidor da Adasa. Não obstante, um caso foi reconsiderado pela Caesb após manifestação da área técnica. A referida unidade entendeu que o serviço de corte não era essencial e que por isso poderia haver dilação do prazo estabelecido em nossas resoluções.

Em outro processo, após encaminhamento à Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto (SAE), a Concessionária acatou o posicionamento do Ouvidor.

Em 3 (três) dos 22 casos considerados procedentes, o Ouvidor recomendou que a Caesb reformulasse a resposta aos usuários, orientasse também os atendentes para que se comunicassem da melhor forma possível com os usuários, fazendo entender a situação ocorrida, a aplicação dos normativos e os cálculos em questão. A Concessionária acatou a recomendação e tem promovido melhorias nos sistemas de comunicação aos usuários sobre falta de água em suas redes sociais, bem como foi solicitada treinamento dos atendentes da Central de Atendimento. Por outro lado, em 21 (vinte e um) dos casos, os usuários foram orientados sobre suas obrigações referentes a prestação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Isso inclui a comunicação da obrigatoriedade de pagar pelo serviço de remanejamento e desmembramento de hidrômetro, bem como a possibilidade da realização do serviço apenas após o relaxamento das medidas de enfrentamento ao COVID-19. Também foram orientados quanto a responsabilidade da manutenção das instalações hidráulicas internas, sobre como é calculado o desconto sobre vazamentos imperceptíveis e sobre a necessidade de manter os dados atualizados junto a Concessionária. Ressaltamos que nesses casos, cabe ao prestador de serviços proceder com a cobrança dos serviços e/ou aplicações de sanções aos usuários.

Encaminhamos 4 (quatro) processos para que a SAE procedesse com as diligências cabíveis que entendessem necessárias, quando houve descumprimento de normas.

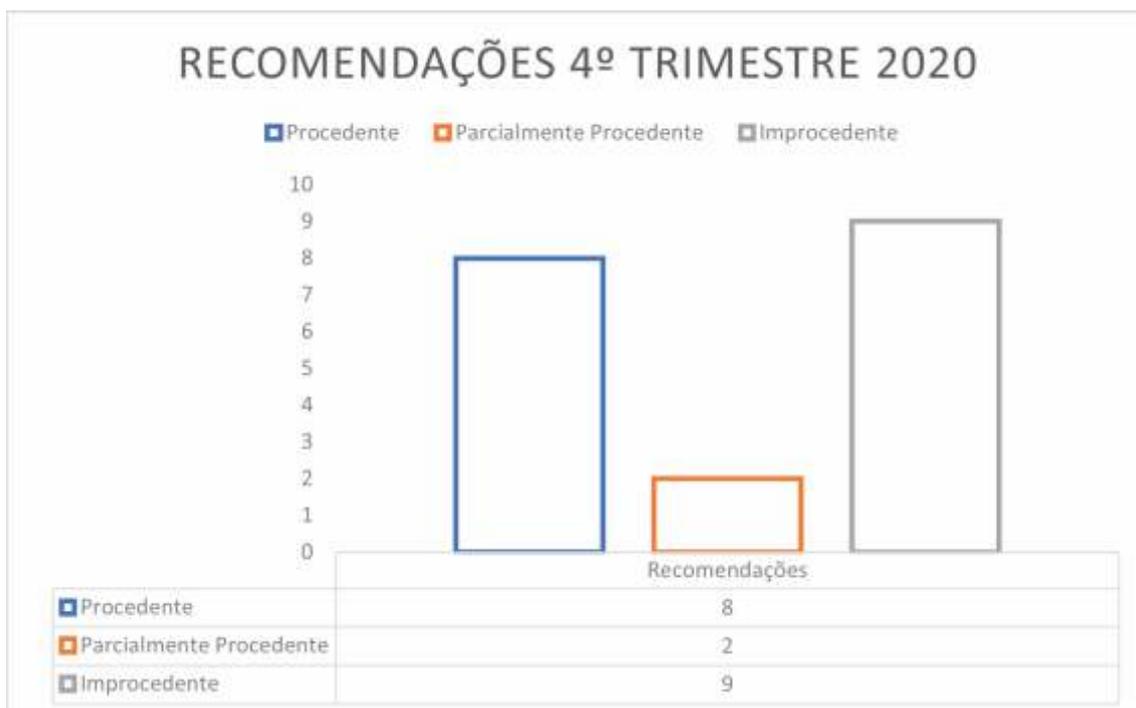
## **Outubro a dezembro**

No quarto 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, 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 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 a Figura 15, demonstramos, resumidamente, um resultado da análise dos referidos processos:

Figura 15. Análise das recomendações expedidas pelo Ouvidor da Adasa no 4º trimestre de 2020



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2021).

Das 8 (oito) manifestações consideradas procedentes, 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) das manifestações consideradas improcedentes, a Caesb foi informada sobre a obrigatoriedade de se manter os dados dos usuários atualizados.

Entretanto, a Concessionária apenas procedeu espontaneamente com recomendação 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.

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 entendessem necessárias.

## 4. RELATÓRIO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO

A Ouvidoria da Adasa é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). A Assessoria de Ouvidoria foi designada pela Diretoria Colegiada da Adasa, conforme previsto no Art. 45, da Lei nº 4.990/2012.

As funções da autoridade de monitoramento são:

1. Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei de Acesso à Informação (LAI);
2. Monitorar a implementação do disposto na LAI e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
3. Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI; e
4. Orientar as respectivas unidades subordinadas aos órgãos ou às entidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e em seus regulamentos.

### Quantidade de Pedidos Registrados no e-SIC

Recepcionamos em 2020, 108 (cento e oito) pedidos de informação, dos quais destacamos os seguintes pontos:

- Houve recurso em 5 (cinco) pedidos. Os recorrentes alegaram, em sua maioria, que a informação recebida não foi correspondente a solicitada e/ou informação incompleta. Todos foram devidamente respondidos.
- Os pedidos não foram apresentados no canal adequado em 9 (nove) manifestações, ou seja, não eram referentes a pedidos de acesso à informação abrangidas pela LAI, podendo ser uma reclamação, sugestão ou elogio.
- 1 (um) pedido realizado não pôde ser completamente atendido, uma vez que parte da informação é inexistente.
- 1 (um) pedido realizado não pôde ser atendido, tendo em vista exigia tratamento adicional de dados.
- Houve resposta fora do prazo em 1 (um) pedido de informação.

## 5. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

As audiências e as consultas públicas são um importante mecanismo de participação social no processo normativo da Adasa. A partir desses instrumentos, a Agência consegue ampliar a transparência de suas ações e receber apoio da população em seu processo decisório.

### AUDIÊNCIA PÚBLICA 001/2020/Adasa:

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de Resolução que altera as Resoluções n.º 14, de 27 de outubro de 2011 e n.º 188, de 24 de maio de 2006.
- Data: 11/02/2020
- Número de participantes: 51
- Número de contribuições recebidas: 20

### CONSULTA PÚBLICA 001/2020/Adasa:

- Objetivo: obter subsídios, contribuições e informações adicionais referentes ao relatório de execução da Agenda Regulatória da Adasa.
- Data: 03/02/2020 a 26/02/2020.
- Número de participantes: 7
- Número de contribuições recebidas: 50

### CONSULTA PÚBLICA 002/2020/Adasa:

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente ao Produto 7, do Plano de Recursos Hídricos das Bacias Hidrográficas dos Afluentes Distritais do Rio Paranaíba (PRH Paranaíba DF), elaborado pela empresa Engeplus Engenharia e Consultoria Ltda.
- Data: 17/02/2020 a 17/03/2020.
- Número de participantes: 6
- Número de contribuições recebidas: 44

### AUDIÊNCIA PÚBLICA 002/2020/Adasa:

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente ao Plano de Recursos Hídricos das Bacias Hidrográficas dos Afluentes Distritais do Rio Paranaíba, cujo conteúdo encontra-se disponibilizado na página da Adasa.
- Data: 20 de maio de 2020
- Número de participantes: 162
- Número de contribuições recebidas: 133

### AUDIÊNCIA PÚBLICA 003/2020/Adasa:

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que altera a Resolução Adasa nº 14, de 15 de setembro de 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: 16 de novembro de 2020
- Número de participantes: 83
- Número de contribuições recebidas: 20

CONSULTA PÚBLICA 003/2020/Adasa:

- Objetivo: 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.
- Data: 28/12/2020 a 25/01/2021.
- Número de participantes: 3
- Número de contribuições recebidas: 3

AUDIÊNCIA PÚBLICA 004/2021/Adasa:

- Objetivo: 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 de janeiro de 2021
- Número de participantes: 82
- Número de contribuições recebidas: 6

## REFERÊNCIAS

ADASA. Resolução nº 13, de 20 de dezembro de 2019. Regulamenta as atividades de ouvidoria no âmbito da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – Adasa. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 23/12/2019. Disponível em: [http://www.adasa.df.gov.br/images/storage/legislacao/resolucoes\\_adasa/Resolucao\\_n13\\_2019\\_Regulamenta\\_as\\_atividades\\_de\\_Ouvidoria\\_na\\_Adasa.pdf](http://www.adasa.df.gov.br/images/storage/legislacao/resolucoes_adasa/Resolucao_n13_2019_Regulamenta_as_atividades_de_Ouvidoria_na_Adasa.pdf). Acesso em: março de 2021.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, 27/06/2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: março de 2021.

DISTRITO FEDERAL (Brasil). Lei nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008. Reestrutura a Agência Reguladora de Águas e Saneamento do Distrito Federal – ADASA/DF, dispõe sobre recursos hídricos e serviços públicos no Distrito Federal e dá outras providências. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 29/12/2008. Disponível em: [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/59419/Lei\\_4285\\_26\\_12\\_2008.pdf](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/59419/Lei_4285_26_12_2008.pdf). Acesso em: fevereiro de 2021.

\_\_\_\_\_. Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012. Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 13/12/2012. Disponível em: [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id\\_norma=72983](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=72983). Acesso em: janeiro de 2021.

\_\_\_\_\_. Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012. Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 01/08/2012. Disponível em: [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id\\_norma=72016](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=72016). Acesso em: março de 2021.



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

*Twitter*

***adasadfoficial***

*Instagram*

***@adasadfoficial***

*Site*

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

*Facebook*

***adasadfoficial***

