

# Relatório do Ouvidor da ADASA Ano Base - 2022

Brasília, 2023

## **OUVIDOR**

Robinson Ferreira Cardoso

## **TITULAR ASSESSORIA DE OUVIDORIA**

César Augusto Cunha Campos

## **EQUIPE OUVIDORIA**

Camila Nunes de Albuquerque Dias

Jéssica Rodrigues de Souza

Paula Rodrigues Azevedo

Vilma Conceição dos Santos

Thais Barbosa Gonçalves

## **ESTAGIÁRIOS**

Giovana Rodrigues de Carvalho

Henrique Lima de Araujo

## **EXPEDIENTE RELATÓRIO**

### **SUPERVISÃO GERAL**

Robinson Ferreira Cardoso

## **PRODUÇÃO DE CONTEÚDO**

César Augusto Cunha Campos

## **PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO**

Rodrigo Gorgulho

# INFOMATIVO

**Gráfico 1** – Manifestações recebidas em 2022

**Gráfico 2** – Comparação quantitativa de manifestações recebidas entre 2016 e 2022

**Gráfico 3** – Detalhamento de atendimentos por Canal de Acesso ao Usuário em 2022

**Gráfico 4** – Evolução mensal dos atendimentos, por canal de acesso

**Gráfico 5** – Detalhamento de Manifestações por tipo

**Gráfico 6** – Demonstrativo da distribuição mensal de manifestações em 2022

**Gráfico 7** – Resultados das análises das reclamações apresentadas pelos usuários – Conflitos Setoriais

**Gráfico 8** – Propostas do Ouvidor Enviadas para decisão da Diretoria Colegiada

## Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>2. ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2022</b> .....                                       | <b>7</b>  |
| ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO EM 2022.....   | 10        |
| ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO EM 2022.....                                    | 12        |
| PERFIL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NOS SISTEMAS.....                                 | 14        |
| <b>3. DIRIMIÇÃO DE CONFLITOS ENTRE OS CIDADÃOS E OS PRESTADORES DE SERVIÇOS</b> ..... | <b>15</b> |
| SOLUÇÃO DE CONFLITOS SETORIAIS.....   | 15        |
| PROPOSTA DO OUVIDOR E DECISÃO FINAL DA DIRETORIA COLEGIADA.....                       | 21        |
| <b>4. RESULTADOS DO PLANO DE AÇÃO 2022</b> .....                                      | <b>24</b> |
| <b>5. RELATÓRIO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO</b> .....                              | <b>25</b> |
| <b>6. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS</b> .....                                       | <b>26</b> |
| <b>7. REFERÊNCIAS</b> .....   | <b>29</b> |

## APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem a finalidade de apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das atividades desenvolvidas pelo Ouvidor no ano de 2022, apoiado pela Assessoria de Ouvidoria da Adasa.

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, dirimção 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.

No âmbito federal, a Lei nº 11.445/2007, no capítulo referente à regulação, fica determinado que compete às entidades de regulação e fiscalização receber e se manifestar conclusivamente sobre as reclamações que, a juízo do interessado, não tenham sido suficientemente atendidas pelos prestadores dos serviços.

Essas reclamações são o ato do usuário que inaugura o início da atividade de ouvidoria setorial, ou seja, na atividade de solução do conflito entre usuário e prestador de serviços públicos.

## O OUVIDOR

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 recondução em outubro de 2020, com o apoio da Assessoria da Ouvidoria, tem desenvolvido atividades que **buscam promover as atividades de ouvidoria como um mecanismo de participação social, viabilizando a defesa e a proteção dos direitos dos usuários dos serviços regulados pela Adasa.**

A referida Assessoria, 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.

## ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2022

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 Assessoria de 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. Enquanto ouvidoria **setorial**, recebe e processa reclamações e denúncias dos usuários dos serviços regulados pela Agência, relativas ao descumprimento das normas expedidas por ela.

### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

No âmbito do Distrito Federal, a Ouvidoria Geral está devidamente estruturada e todas as manifestações dos usuários devem ser registradas no sistema disponibilizado pelo Órgão.

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

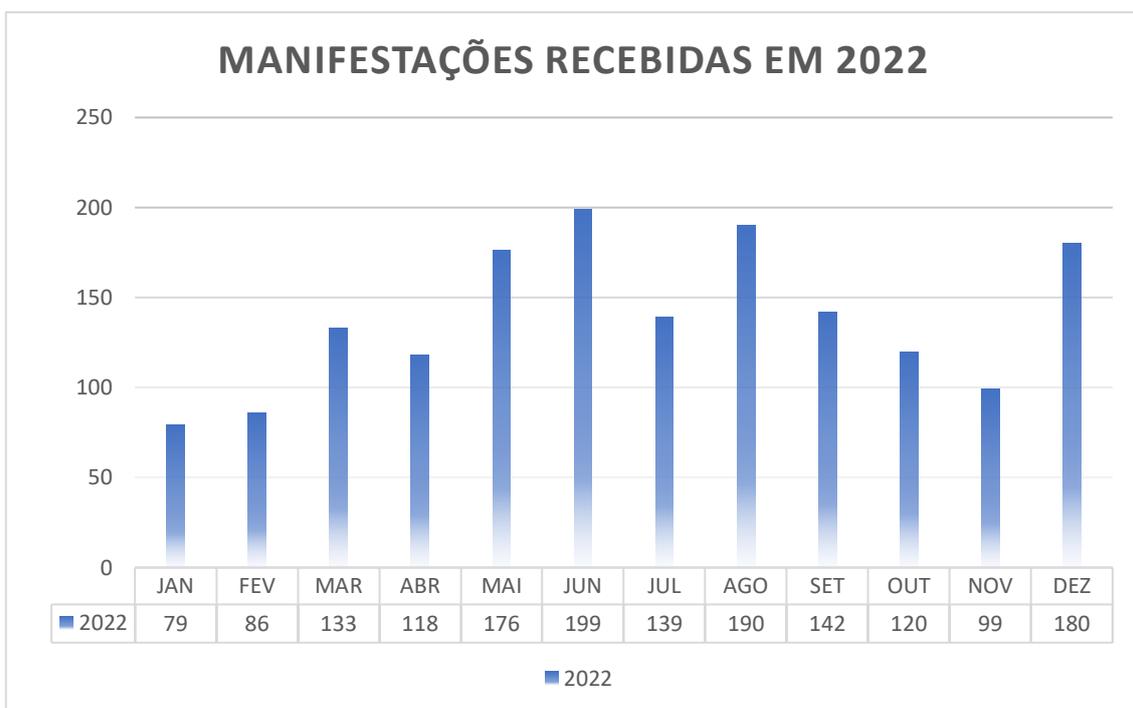
- I. **SUGESTÃO:** consiste na manifestação na qual o usuário/cidadão realiza a proposição de uma ideia ou formula uma proposta de aprimoramento de regulamentos ou de serviços prestados pela Adasa;
- II. **ELOGIO:** é o registro de manifestação que demonstra reconhecimento ou satisfação sobre um serviço 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 correção.

As manifestações são feitas através dos canais de atendimento ao usuário são: (a) via sistemas: e-SIC, OUV-DF e Participa-DF; (b) via e-mail; (c) via atendimento telefônico; e (d) via atendimento presencial.

Em 2022 foram recepcionadas 1.661 (mil seiscentos e sessenta e uma) manifestações, conforme demonstrado no Gráfico 1:

Gráfico 1 – Manifestações recebidas em 2022



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2022).

A análise da série histórica dos atendimentos prestados pela Assessoria de Ouvidoria da Adasa demonstra uma redução no número de atendimentos realizados. A média de 2016 até 2020 foi de 4.692 (quatro mil seiscentos e noventa e dois) atendimentos anuais.

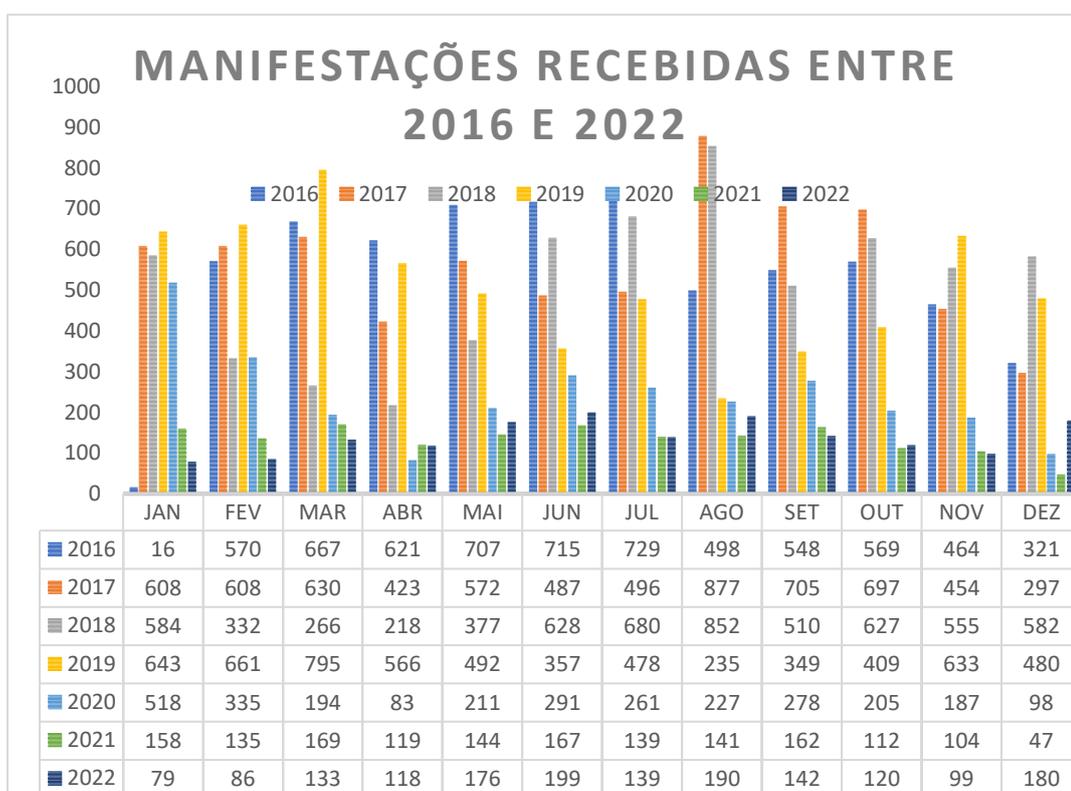
Ao compararmos tal série com os números atuais, percebe-se que houve um decréscimo de contatos com a Assessoria de Ouvidoria, contudo isso decorreu por dois fatores, sendo o primeiro a segregação do atendimento dos usuários de recursos hídricos (solicitantes de outorga de uso) terem sido devolvidos par a SRH e o segundo se daria por conta de um esquecimento contínuo ou não conhecimento sobre a

existência de um órgão de ouvidoria na Adasa, visto que todas as atividades de divulgação cessaram em 2019 e ainda não retornaram à plenitude.

Em 2021 foram realizados 1.597 atendimentos e neste ano de 2022 houve um acréscimo de quase 15% em relação ao ano anterior.

O Gráfico 2 apresenta a evolução dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Adasa entre os anos de 2016 e 2022.

Gráfico 2 – Comparação quantitativa de manifestações recebidas entre 2016 e 2022



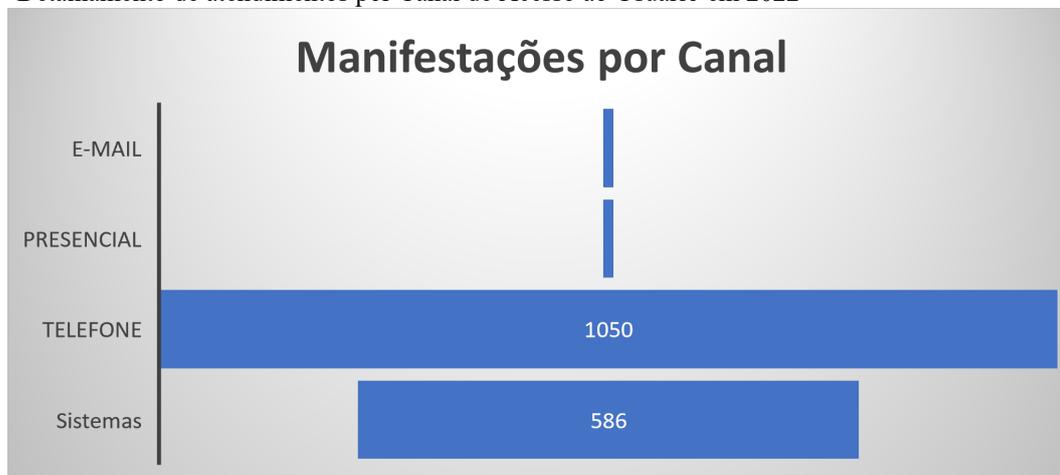
Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2022)

Em dezembro de 2022 foi implementado um novo sistema, o Participa-DF, como substitutivo dos sistemas OUV-DF e e-SIC.

## Atendimentos por Canal de Acesso em 2022

Quanto às manifestações recebidas em 2022 pela Ouvidoria da Adasa, cumpre detalhar os atendimentos por canal de entrada, conforme representado no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Detalhamento de atendimentos por Canal de Acesso ao Usuário em 2022



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2022)

Observa-se que o atendimento por telefone é hoje o canal mais acessado pelos usuários, seguido pelos sistemas da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

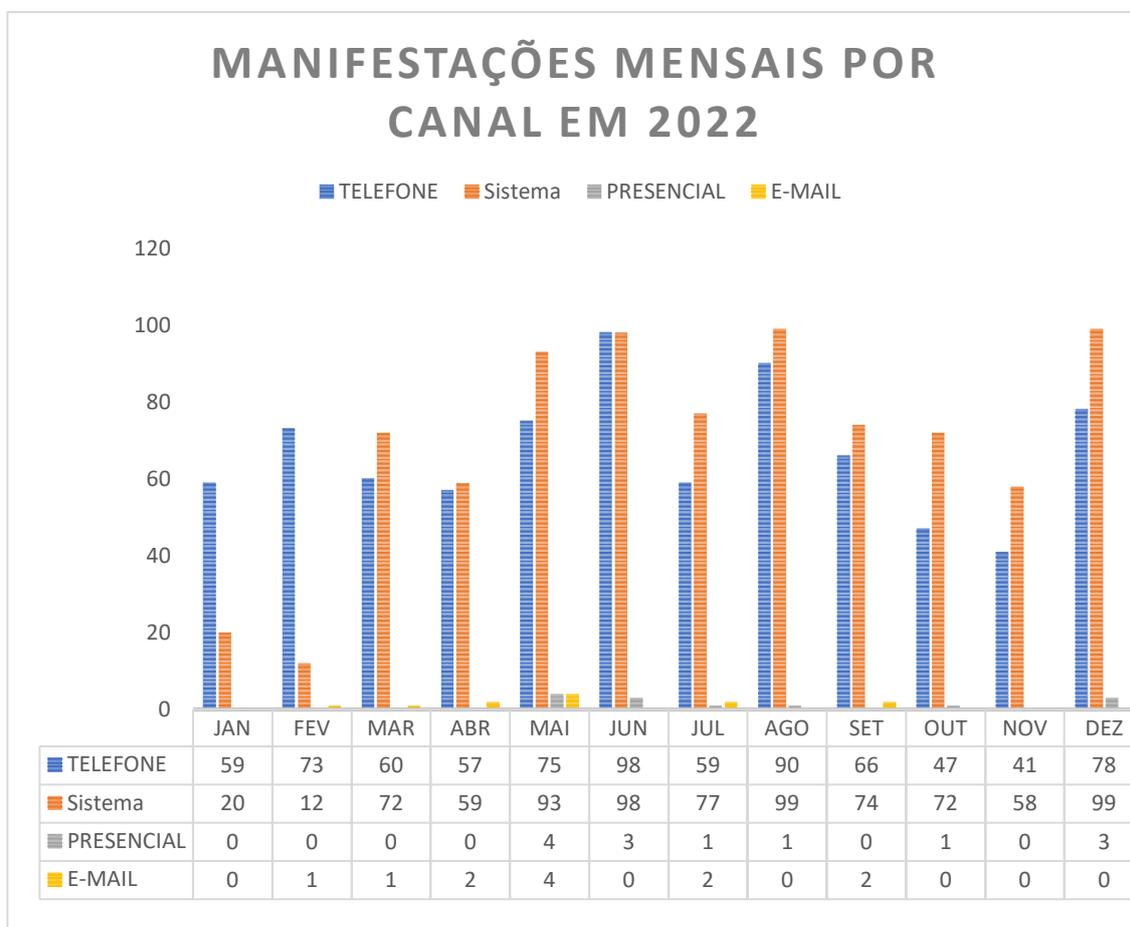
Como pode ser constatado em relatórios anteriores, o atendimento presencial ficava em segundo lugar. Entretanto, devido as medidas de restrição impostas para o enfrentamento do COVID-19, o atendimento presencial apresentou uma queda substancial, mas não uma queda nos atendimentos gerais, visto que a Assessoria de Ouvidoria e a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, desenvolveram mecanismos eletrônicos para que o cidadão possa nos contactar, mesmo à distância.

O aprendizado que tivemos durante a pandemia é que o usuário encontrou a comodidade em se relacionar com os órgãos públicos por sistemas eletrônicos, e-mail e telefone.

Importante esclarecer que, de um modo geral, o atendimento telefônico consiste na orientação sobre registro de manifestações, o que antes era feito com bastante frequência pelo atendimento presencial.

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

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



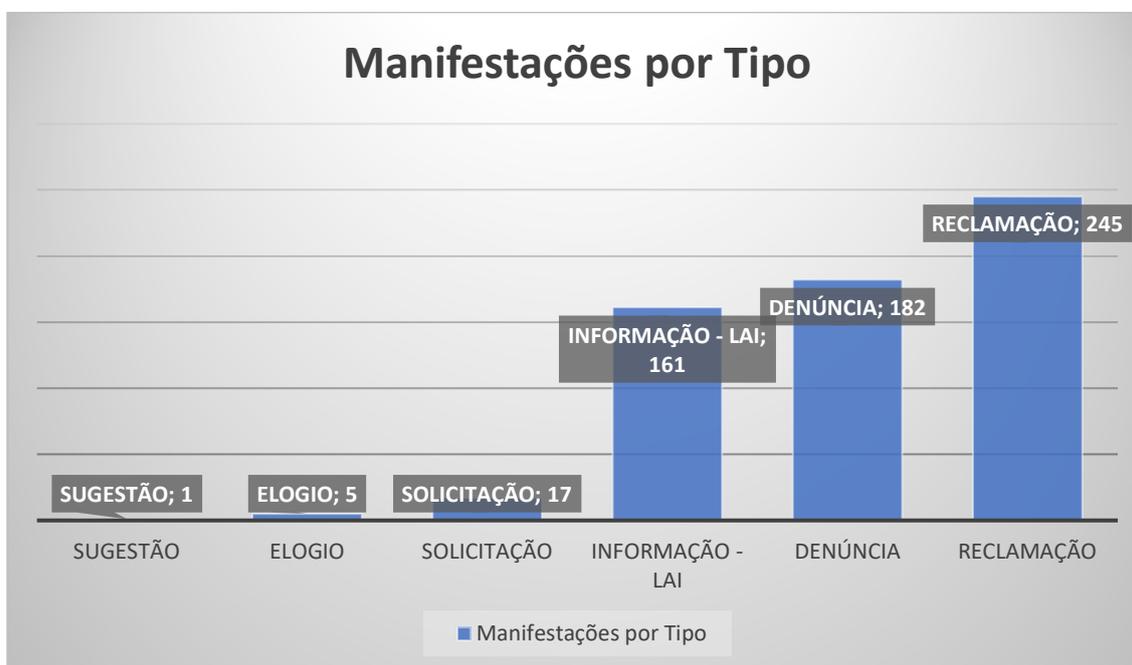
Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2022).

Ressaltamos que os canais para registro de manifestações, conforme o Decreto nº 43.992/2022, que regulamenta a Lei nº 4.896 de 31 de julho de 2012, é o 162, Participa-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 2022

Para melhor visualização, apresentamos os atendimentos realizados em 2022 por tipo de manifestação, conforme o Gráfico 5.

Gráfico 5. Detalhamento de Manifestações por tipo



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2022)

\* Os 1050 atendimentos para simples orientações, informações de pronto atendimento, esclarecimentos e tramites em sistema não foram considerados (não identifiquei os 1050)

Recepcionamos em 2022, 161 (cento e sessenta e um) pedidos de informação, dos quais destacamos os seguintes pontos:

- Houve recursos em 10 (dez) pedidos. Os recorrentes alegaram, em sua maioria, que a informação recebida não foi correspondente a solicitada ou estava incompleta. Todos, com exceção de um, foram devidamente respondidos.
- 1 (um) pedido está em fase de 2ª instância, mas ainda não foi respondido, aguardando decisão da Diretoria Colegiada da Adasa, órgão máximo decisório da Agência.

Como demonstrado no gráfico, das 182 (cento e oitenta e duas) denúncias registradas via OUV-DF, 82% referem-se a irregularidades no uso de recursos hídricos. Outras denúncias recebidas pela Ouvidoria

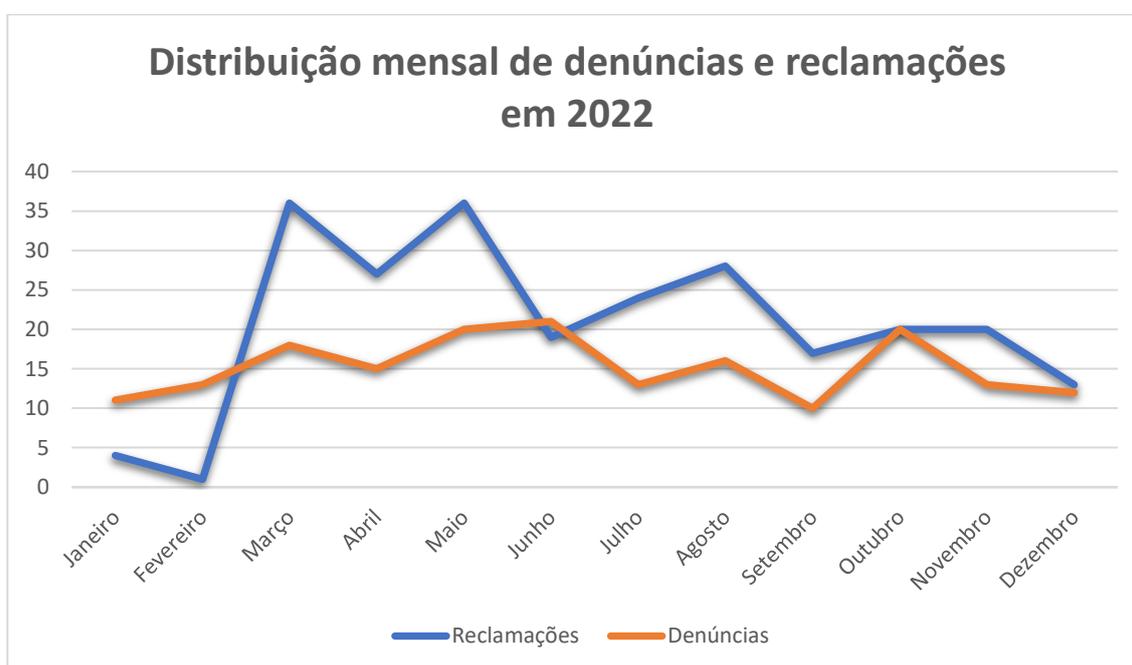
da Adasa tratam sobre a realização do concurso, sobre serviços de drenagem e manutenção de redes de água e de esgoto.

Ainda é possível perceber o recebimento de denúncias de irregularidades sobre fossas e/ou outros assuntos que não são de 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 conflito 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 no Gráfico 6.

Gráfico 6. Demonstrativo da distribuição mensal de manifestações em 2022



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2022)

O gráfico demonstra dois picos de reclamações em março e maio e um decréscimo progressivo até o final do ano. Os picos registrados, levaram a Assessoria de Ouvidoria requerer instauração de processo fiscalizatório para a superintendência competente, o qual constatou que houve **falha relacionada ao contrato de terceirização da concessionária** de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para conserto das redes de água e finalização de serviços.

As denúncias sobre irregularidades no uso de recursos hídricos mantiveram-se estável ao longo do ano, sem picos que evidenciassem problemas relacionado à sazonalidade.

### Perfil de Manifestações Registradas nos Sistemas

O Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) e o Sistema de Serviços e Informação ao Cidadão (e-SIC) foram substituídos pela plataforma Participa-DF, que passa a ser o sistema oficial para registro e acompanhamento das manifestações pela Rede de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal.

Este novo sistema permite o registro e o acompanhamento das demandas por meio virtual, pelo sítio eletrônico <<https://www.participa.df.gov.br>> ou pelo atendimento telefônico no número 162, e deve ser 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. Ou seja, facilita para que o usuário não necessite de fazer uma nova manifestação para o mesmo problema.

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 sistema próprio da Assessoria de Ouvidoria da Adasa.

Tal medida, pode gerar diferenças entre as informações fornecidas pelo Sistema e as informações do controle individual da Agência.

# 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, oportunizar espaço de oitiva e de produção de documentos para se chegar a uma conclusão.

Em 2022, a Assessoria de 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 Assessoria de Ouvidoria da Adasa recepciona esses usuários quando esses buscam a solução de eventual conflito que tenham com os respectivos prestadores.

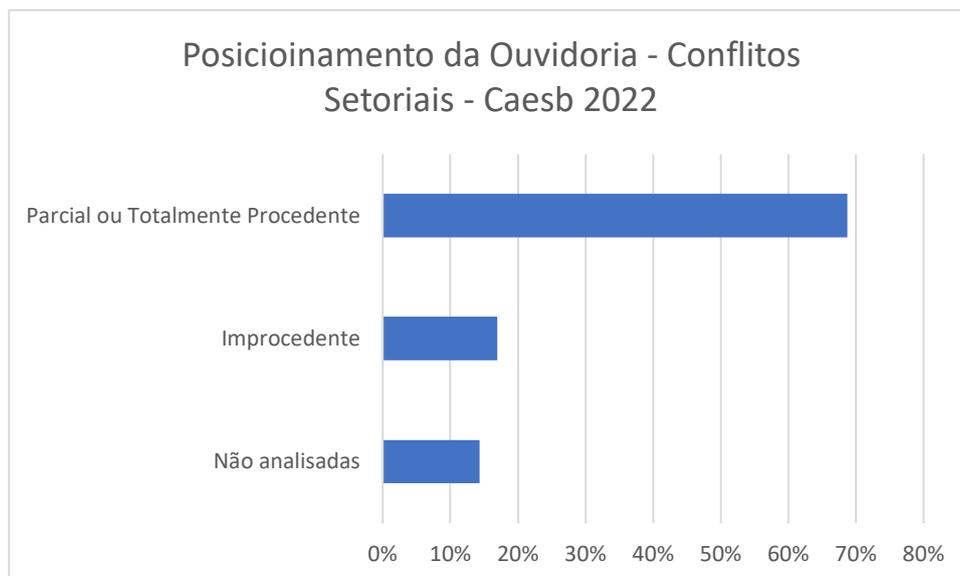
As demandas são recepcionadas ou registradas para análise prévia no Sistema Participa-DF, como reclamações.

Em 2022, foram recepcionadas 245 (duzentas e quarenta e cinco) reclamações, sendo a maioria 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, 6 (seis) reclamações sobre serviços prestados pelo SLU (serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos) e 3 (três) sobre os serviços prestados pela NOVACAP (drenagem urbana).

Conforme gráfico abaixo, estão consignados o posicionamento da Assessoria de Ouvidoria, nos conflitos setoriais entre usuários e a Caesb, que foram iniciados por meio das reclamações apresentadas pelos usuários.

Gráfico 7. Resultados das análises das reclamações apresentadas pelos usuários – Conflitos Setoriais



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2022)

\*As manifestações que não foram analisadas dizem respeito àquelas a qual competia ao usuário comprovar sua condição de responsável pelo contrato, mas não o fez no prazo concedido.

Os principais assuntos dos conflitos tiveram como fundamento as cobranças que o usuário entendia indevidas, bem como o excesso de prazo para execução dos requerimentos apresentados junto ao prestador.

A motivação para o acolhimento das manifestações, partiu da ideia consolidada da condição de hipossuficiência do usuário reclamante e a aplicação conjunta da Legislação protetiva do usuário e das normas expedidas pela Adasa. A análise realizada pela Assessoria de Ouvidoria, como uma primeira instância, teve foco nos procedimentos estabelecidos nas normas regulatórias.

Nas diversas propostas para a solução de conflitos setoriais, que foram levadas para decisão final do Colegiado máximo da Agência, o Ouvidor elencou trechos de normativos com o objetivo de clarificar os paradigmas da análise de ouvidoria setorial.

A primeira legislação que deve ser observada pela Adasa, quando da regulação e da solução dos conflitos setoriais, é a Lei nº 6.519/2020, que dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o Art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal.

Art. 1º Esta Lei estabelece normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública distrital e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços.

Parágrafo único. A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se trate de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão;

II - na Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo;

III - na Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

IV - na Lei federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

[...]

Art. 5º Os agentes públicos e prestadores de serviços públicos devem observar as seguintes diretrizes:

I - atendimento do usuário de forma a eliminar procedimentos, exigências e formalidades desproporcionais para que usufrua dos serviços ou possa sobre eles realizar manifestações;

[...]

V - presunção de boa-fé do usuário;

[...]

VII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

[...]

IX - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

O próximo normativo de observância obrigatória é Código de Defesa do Consumidor, especialmente nos casos em que o conflito se dá sobre um serviço intuitu persona e remunerado por tarifa ou preço público:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

[...]

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

A Lei que reestruturou a Adasa, ao seu turno, dispõe de um rol exemplificativo dos direitos dos usuários e das obrigações do prestador de serviços:

Art. 45. Sem prejuízo dos encargos previstos em normas legais e regulamentares, constituem obrigações dos prestadores de serviços públicos de saneamento básico:

I – prestar serviço adequado, de acordo com as condições e padrões estabelecidos nas normas legais e regulamentares e nas cláusulas contratuais respectivas da concessão ou permissão, quando for o caso, em especial quanto aos padrões de qualidade dos serviços, à conservação dos bens consignados à sua prestação, à universalização do atendimento e aos níveis de eficiência dos custos;

II – elaborar e apresentar à ADASA o plano de exploração dos serviços em harmonia com os planos de saneamento básico do Distrito Federal, definindo as estratégias de operação, a previsão das expansões e os recursos previstos para investimento;

III – resguardar o direito dos consumidores ou usuários à prestação adequada do serviço;

IV – atender aos consumidores ou usuários com cortesia e eficiência, prestar informações solicitadas e tomar as providências cabíveis no seu âmbito de atuação;

V – cumprir as normas regulamentares emitidas pela entidade reguladora, inclusive quanto ao atendimento ao consumidor ou usuário;

VI – realizar os investimentos requeridos para a execução dos planos de expansão, manutenção dos sistemas e melhoria da qualidade da prestação dos serviços, nos termos das normas legais e regulamentares e dos contratos e atos administrativos de outorga, quando for o caso;

VII – publicar, com a periodicidade e na forma definidas pela ADASA, as informações gerais e específicas sobre a prestação dos serviços, qualidade, ocorrências operacionais relevantes, investimentos realizados e outras informações necessárias;

VIII – atender aos pedidos de informações e de esclarecimentos formulados pela ADASA sobre os aspectos relacionados com a prestação dos serviços;

IX – propor à ADASA mudanças e ajustes no plano de exploração dos serviços, com base na experiência de operação dos sistemas e nas tendências verificadas na expansão física e demográfica de sua área de atuação;

X – fiscalizar as instalações e formas de utilização dos serviços pelos consumidores, orientando-os para mudanças e impondo as devidas sanções, quando for o caso, nos

termos das normas legais e regulamentares e dos contratos e atos administrativos de outorga;

XI – permitir aos representantes da ADASA o livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes dos serviços, bem como a seus registros contábeis.

Art. 55. Além do que prescreve a legislação de proteção aos consumidores, são direitos dos consumidores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I – obter, com prontidão, do prestador dos serviços a ligação do seu domicílio ou estabelecimento às redes de água ou de esgotos nas áreas atendidas;

II – receber os serviços, dentro das condições e padrões estabelecidos em normas legais e regulamentares;

III – obter informações detalhadas relativas às suas contas de abastecimento de água e esgotamento sanitário e sobre os serviços realizados pelo prestador;

IV – obter verificações gratuitas dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, pelo menos a cada dois anos;

V – obter verificações gratuitas do prestador de serviço, quando o resultado da leitura do consumo constatar erro nos instrumentos de medição, independentemente do intervalo de tempo;

VI – recorrer à entidade reguladora no caso de não-atendimento de suas reclamações pelo prestador dos serviços ou quando entender que não esteja sendo prestado o serviço adequado;

VII – obter informações do titular do direito de prestar os serviços, da entidade reguladora e do prestador sobre os planos de expansão e investimentos previstos que possam afetar o seu atendimento futuro;

VIII – ser previamente informado pelo prestador de quaisquer alterações e interrupções na prestação dos serviços decorrentes de manutenção programada, com indicação clara dos períodos e alterações previstas, bem como das medidas mitigadoras a serem oferecidas;

IX – ser informado, diretamente ou por instrumento de divulgação adequado, de acidentes ocorridos no sistema que afetem a prestação regular dos serviços, com indicação clara dos períodos e alterações previstas e das medidas atenuadoras.

A partir da simples interpretação dos normativos acima citados, toda a análise da conduta do prestador de serviços é realizada nas seguintes diretrizes:

1. O usuário é consumidor dos serviços;

2. Como consumidor ele deve, em regra geral, ser considerado hipossuficiente do ponto de vista técnico e jurídico;
3. Na condição de usuário de serviços públicos, as ações e as manifestações dele possuem presunção de boa-fé, **decorrente de determinação legal**;
4. É pela comprovação da observância dos procedimentos especificados nas normas legais e regulamentares da Adasa que o prestador de serviços poderá provar que atua em exercício regular de seus direitos.
5. A inobservância do procedimento pelo prestador de serviços tem por consequência a manutenção de presunção de boa-fé do usuário e determinará no acolhimento dos pedidos do reclamante.

**Assim sendo, em todos os casos em que o prestador de serviços deixou de observar as normas e procedimentos explicitados nas Resoluções da Adasa, considerou-se que ele deveria rever seus atos.**

**Isto porque, é impossível compreender que a Adasa tenha a possibilidade de aplicar de sanção pecuniária ao prestador de serviços, por verificar erro procedimental, mas não conceder ao usuário a procedência de seu reclame pelos mesmos fatos.**

## Proposta do Ouvidor e Decisão Final da Diretoria Colegiada

O processo administrativo para a solução de conflitos entre usuários e prestadores de serviços públicos, que se inicia com o cadastro da reclamação do usuário junto ao sistema de Ouvidoria Geral do Distrito Federal e, em verdade, se encerra ou com o acolhimento da Manifestação do posicionamento da Assessoria de Ouvidoria da Adasa pelas partes, ou com o arbitramento exarado pela Diretoria Colegiada, como decisão administrativa final.

Esta precisão está contida na Lei nº 4.285/2008:

§ 2º O regime especial conferido à ADASA é caracterizado sobretudo por mandato fixo e não coincidente de seus diretores, independência decisória, diretoria organizada em forma de colegiado, **instância administrativa final**, salvo nos casos de delegação de competências de outros entes federados, bem como as autonomias determinadas no parágrafo anterior e ausência de subordinação hierárquica.

Art. 17. Compete à Diretoria Colegiada da ADASA:

IV – solucionar, como instância administrativa final, conflitos relacionados às áreas de competência originária da Agência e de competência delegada por outros entes federados se assim dispuser o convênio ou contrato, ouvidos os respectivos envolvidos, e arbitrar os litígios propostos pelos interessados;

Contudo, tal prerrogativa deve ser iniciada no âmbito das competências do Ouvidor que, quando viável, busca a conciliação entre as partes e quando esta queda-se inviável, elabora e envia a proposta de resolução do conflito para a Diretoria Colegiada.

Art. 25. A ADASA tem um ouvidor, indicado pelo governador, que atua junto à Diretoria Colegiada sem subordinação hierárquica e exerce suas atribuições sem acumulação com outras funções, com mandato de 3 anos, competindo-lhe:

III – 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;

IV – 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;

V – 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.

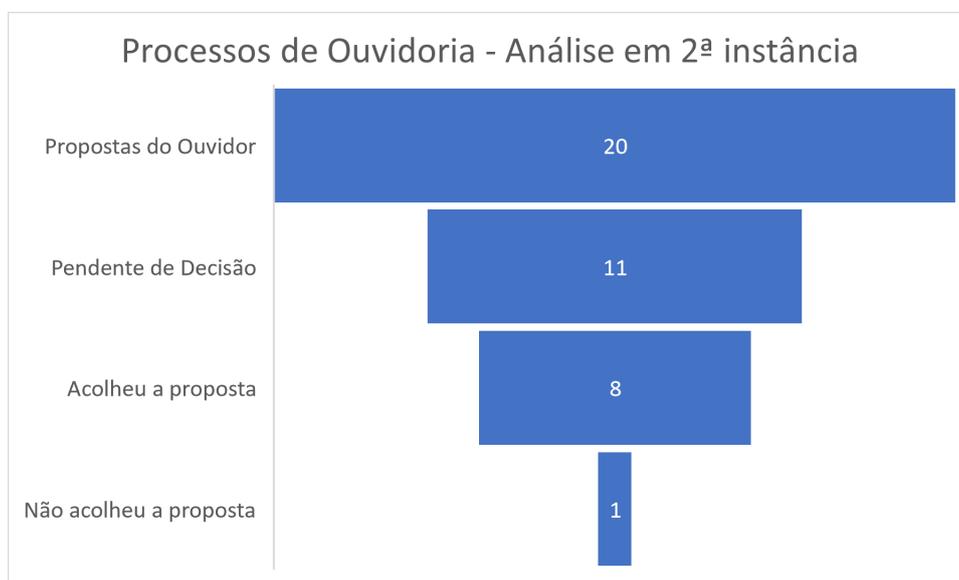
§ 8º Nos conflitos e litígios em que a conciliação do Ouvidor não for aceita, será proposta por ele solução para decisão ex officio da Diretoria Colegiada.

No ano de 2022, foram apresentados para a Adasa 236 conflitos entre usuários e Caesb, cuja maioria se encerrou após a análise em 1ª instância, que restou materializada nas Manifestações de ouvidoria setorial apresentadas pela Assessoria de Ouvidoria.

Em apenas em 20 processos, o conflito persistiu e as partes interpuseram recursos para a Diretoria Colegiada. Com isto iniciou-se os processos de Ouvidoria que, após instrução e apresentação de Proposta pelo Ouvidor são submetidos aos diretores da Agência.

Destes 20 processos encaminhados, 9 já foram julgados pelo Colegiado máximo.

Gráfico 8 – Propostas do Ouvidor Enviadas para decisão da Diretoria Colegiada



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2022)

\*Os processos foram iniciados em 2021 e 2022, sendo as propostas elaboradas no ano de 2022.

Percebe-se a atuação da Diretoria Colegiada em apreciar com o devido cuidado a Proposta de solução de conflito apresentada pelo Ouvidor, que guarda pertinência com a legislação superior vigente e, especialmente, com as normas expedidas pela Adasa. Neste sentido, dos 9 processos analisados, em 8 casos o Colegiado máximo acolheu a proposta do Ouvidor.

Contudo, 11 processos ainda estão pendentes de julgamento. Importante ressaltar que a Diretoria Colegiada da Adasa não possui prazo para analisar esta espécie de processo administrativo, pois este ganha grande complexidade em sua instrução, visto que é possibilitado às partes apresentarem novos argumentos e documento comprobatórios, bem como torna-se necessário a manifestação da unidade administrativa responsável pela regulação temática e da Assessoria Jurídico Legislativa.

Esta complexidade também é percebida quando verificamos que a maioria dos processos não analisados estão abarcados em uma última tentativa de dar solução final de forma idêntica, preservando a ideia de precedente administrativo e de segurança jurídica. Este grupo se soma a outros 30 processos que serão analisados conjuntamente pela Diretoria Colegiada, conforme proposta das unidades técnicas da Agência.

## RESULTADOS DO PLANO DE AÇÃO 2022

O Ouvidor da Adasa, quando do início de sua recondução criou o plano de ação que será desenvolvido durante seu novo mandato no cargo.

A Assessoria de Ouvidoria da Adasa, por sua vez, propôs o plano de ação das atividades que lhes são pertinentes, de modo a compatibilizá-los com aquele proposto pelo Ouvidor.

Além das atividades desenvolvidas e das metas que foram propostas em reconhecimento da necessidade de constante aprimoramento do serviço público, especialmente em relação ao atendimento ao público, o Plano de Ação de Ouvidoria 2022, trouxe como único projeto a proposição da criação e estruturação de órgão para o exercício das atividades de ouvidoria setorial, qual seja, a resolução dos conflitos na órbita entre os prestadores de serviços e usuários.

Atualmente é importante alertar que a Adasa não possui uma Ouvidoria devidamente instituída, com clara distinção da figura Ouvidor.

Conforme se verifica na Lei de reestruturação da Adasa, as atividades de ouvidoria e de dirimção de conflitos são atividades finalísticas da Adasa.

Apesar dos esforços do Ouvidor e do titular da Assessoria de Ouvidoria, em contribuir com a alteração do regimento interno da Agência e da resolução que regulamenta as atividades de ouvidoria, o processo ainda não passou pelo crivo decisório da Diretoria Colegiada, motivo pelo qual o projeto persistirá para o ano de 2023.

## RELATÓRIO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO

A Assessoria de 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. Sendo o titular da unidade designado como a autoridade de monitoramento.

A atual Autoridade de Monitoramento designada pela Diretoria Colegiada é o titular da Assessoria de Ouvidoria, o Regulador de Serviços Públicos, César Augusto Cunha Campos.

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 referente ao cumprimento do disposto na LAI e em seus regulamentos.

# 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.

Abaixo seguem os números dos eventos de participação social ocorridos no ano de 2022.

- **AUDIÊNCIA PÚBLICA 001/2022**

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referentes à minuta de resolução que altera a Resolução nº 14/2011, a qual estabeleceu as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Distrito Federal.
- Data: 25/01/2022
- Número de participantes: 106 / Número de contribuições recebidas: 85

- **AUDIÊNCIA PÚBLICA 002/2022**

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta que estabelece os procedimentos para o detalhamento, nas contas de água e esgoto emitidas mensalmente pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - Caesb, dos valores percentuais e monetários dos tributos diretamente incidentes na fatura, nos termos da Lei Complementar nº 798, de 26 de dezembro de 2008, e dá outras providências.
- Data: 15/03/2022
- Número de participantes: 73 / Número de contribuições recebidas: 11

- **AUDIÊNCIA PÚBLICA 003/2022**

- Objetivo: Obter subsídios e informações adicionais referentes à minuta de resolução contendo os resultados do Reajuste Tarifário Anual referente ao exercício de 2022 – RTA/2022 dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Distrito Federal.
- Data: 05/04/2022
- Número de participantes: 83 / Número de contribuições recebidas: 23

- **AUDIÊNCIA PÚBLICA 004/2022**

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que homologa a tabela de preços dos “Outros Serviços Cobráveis” da Concessionária de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Distrito Federal.
- Data: 04/08/2022
- Número de participantes: 74 / Número de contribuições recebidas: 12

- **AUDIÊNCIA PÚBLICA 005/2022**

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que aprova o Plano de Exploração dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Distrito Federal entregue pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – Caesb.
- Data: 04/11/2022
- Número de participantes: 95 / Número de contribuições recebidas: 2

- **AUDIÊNCIA PÚBLICA 006/2021**

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de Resolução que altera a Resolução nº 18/2018, que estabelece as diretrizes e os procedimentos para a implantação, operação, manutenção, monitoramento e encerramento de aterros sanitários destinados à disposição final de rejeitos originários dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do Distrito Federal, e dá outras providências.
- Data: 24/11/2022
- Número de participantes: 64 / Número de contribuições recebidas: 18

- **CONSULTA PÚBLICA 001/2022**

- Objetivo: obter subsídios e contribuições ao texto do Projeto Básico destinado à contratação de consultoria para apoio à elaboração do Manual de Controle Patrimonial aplicado à prestadora de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- Data: 13/03/2022 a 31/03/2022.
- Número de participantes: 04 / Número de contribuições recebidas: 52

- **CONSULTA PÚBLICA 002/2022**

- Objetivo: Obter subsídios referente a minuta de resolução que altera as Resoluções n.º 350, de 2006; n.º 420, de 2006; n.º 16, de 2018; e n.º 1, de 2022
- Data: 05/09/2022 a 04/10/2022.
- Número de participantes: 0 / Número de contribuições recebidas: 0

- **CONSULTA PÚBLICA 003/2022**

- Objetivo: Obter subsídios referente a minuta de resolução que reajusta a Tabela de Preços Públicos a serem cobrados pelo prestador de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do Distrito Federal (SLU), na execução de atividades de gerenciamento dos resíduos de grandes geradores, de eventos, da construção civil.
- Data: 05/10/2022 a 21/10/2022.
- Número de participantes: 09 / Número de contribuições recebidas: 12

- **CONSULTA PÚBLICA 004/2022**

- Objetivo: Obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que versa sobre a alteração da Resolução Adasa nº 188, de 24 de maio de 2006, destinada a regulamentar os procedimentos para aplicação de penalidades às infrações cometidas pelo prestador contra os regulamentos e Contrato de Concessão dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Distrito Federal.
- Data: 20/11/2022 a 31/12/2022.
- Número de participantes: 01 / Número de contribuições recebidas: 38

## 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: janeiro de 2023.

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/113460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm). Acesso em janeiro de 2023.

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: janeiro de 2023.

\_\_\_\_\_. 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 2023.

\_\_\_\_\_. 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.

\_\_\_\_\_. Lei nº 6.519/2020 – Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Acesso em: janeiro de 2023.



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

*Twitter*

***adasadfoficial***

*Instagram*

***@adasadfoficial***

*Site*

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

*Facebook*

***adasadfoficial***

