

Relatório do Ouvidor 2021

Brasília, 2022

OUVIDOR

Robinson Ferreira Cardoso

ASSESSOR DE OUVIDORIA

César Augusto Cunha Campos

EQUIPE OUVIDORIA

Camila Nunes de Albuquerque Dias

Marcos de Souza Oliveira

Jéssica Rodrigues de Souza

Paula Rodrigues Azevedo

Vilma Conceição dos Santos

Thais Gonçalves Barbosa

ESTAGIÁRIOS

Eduarda Dé Carli Zisman

Henrique Lima de Araujo

EXPEDIENTE RELATÓRIO

SUPERVISÃO GERAL

Robinson Ferreira Cardoso

PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

César Augusto Cunha Campos

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Rodrigo Gorgulho

LISTA DE GRÁFICOS, IMAGENS E TABELAS

Figura 1. Manifestações recebidas em 2021

Figura 2. Comparação quantitativa de manifestações recebidas entre 2016 e 2021

Figura 3. Detalhamento de atendimentos por Canal de Acesso ao Usuário em 2021

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 2021

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

Figura 8. Quantidade de manifestações por região administrativa registradas no OUV-DF

Figura 9. Posicionamentos da Ouvidoria nos conflitos setoriais

Sumário

LISTA DE GRÁFICOS, IMAGENS E TABELAS	3
APRESENTAÇÃO	5
ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2021	7
ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO EM 2021.....	10
ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO EM 2021.....	12
PERFIL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO OUV-DF.....	13
DIRIMIÇÃO DE CONFLITOS ENTRE OS CIDADÃOS E OS PRESTADORES DE SERVIÇOS.....	16
SOLUÇÃO DE CONFLITOS SETORIAIS.....	16
PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA 2021-2024.....	21
RELATÓRIO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO.....	22
QUANTIDADE DE PEDIDOS REGISTRADOS NO E-SIC.....	22
AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS.....	23
REFERÊNCIAS	27

APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem a finalidade de apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das atividades desenvolvidas pelo Ouvidor no ano de 2021.

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 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 ao colegiado e possui mandato de 3 (três) anos.

As competências atribuídas ao Ouvidor pela Lei, são aquelas do 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 ações 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 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.

ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2021

A Resolução Adasa nº 13, de 20 de dezembro de 2019, regulamentou 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.

As atividades de ouvidoria da Adasa são classificadas em duas: 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.

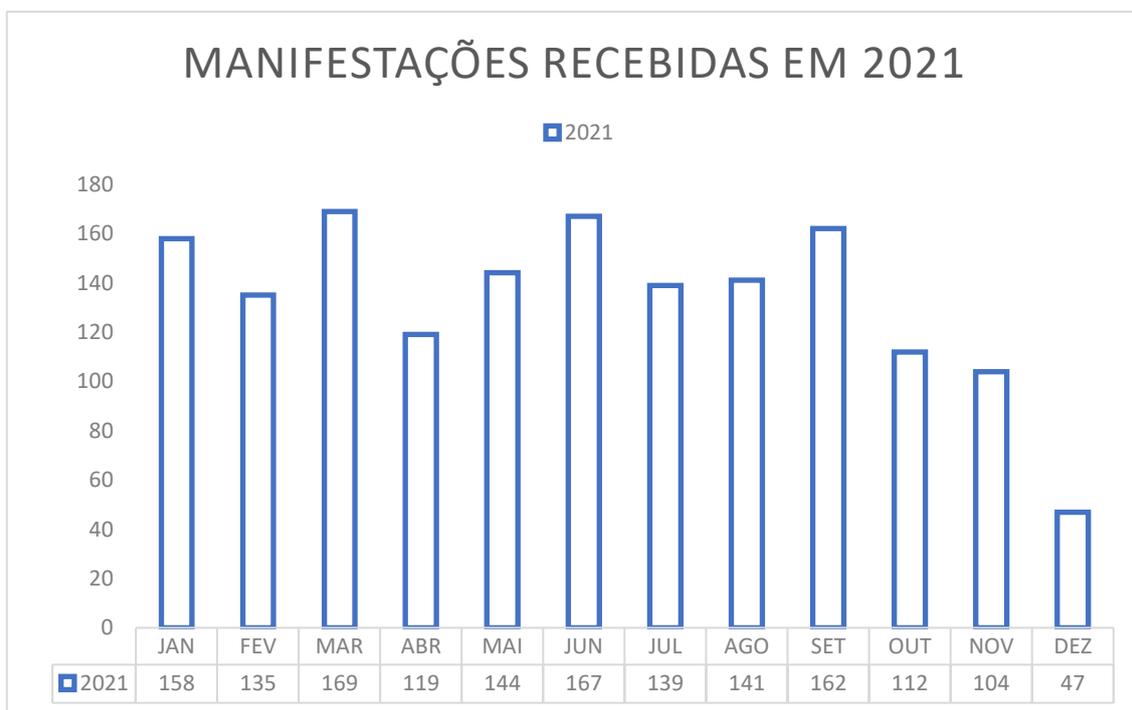
Os tipos de manifestações que os usuários/cidadãos podem registrar junto à Adasa, são: sugestão, elogio, solicitação, pedido de informação, reclamação e denúncia.

- 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 2021 foram recepcionadas 1.597 (mil quinhentos e noventa e nove) manifestações, conforme demonstrado na Figura 1:

Figura 1 – Manifestações recebidas em 2021.



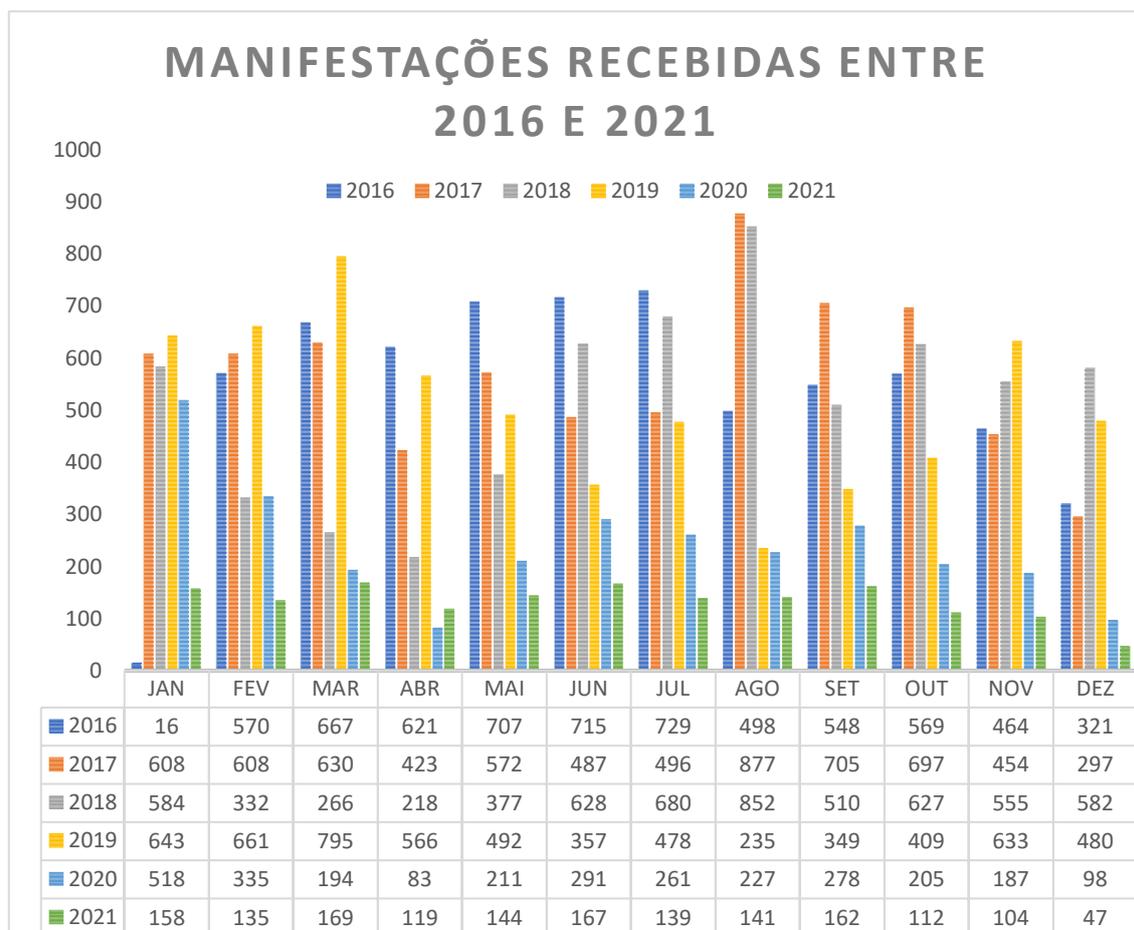
Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2021).

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 6.300 (seis mil trezentos) atendimentos anuais. Em 2020 tivemos um decréscimo de aproximadamente 54% (cinquenta e quatro por cento), realizando 2987 atendimentos e neste ano de 2021 um novo decréscimo de aproximadamente 53% (cinquenta e três por cento).

Este decréscimo nos atendimentos pode ter decorrido por dois motivos principais, o primeiro é que o ano de 2021 ainda teve reflexos da pandemia; o segundo seria em virtude de um esquecimento contínuo ou do não conhecimento sobre a existência de um órgão de ouvidoria na Adasa, visto que todas as atividades de divulgação cessaram em 2019.

A Figura 2 apresenta a evolução dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Adasa entre os anos de 2016 e 2021.

Figura 2 – Comparação quantitativa de manifestações recebidas entre 2016 e 2021



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2021)

Em todas as manifestações respondidas pela Assessoria de Ouvidoria no sistema OUV-DF, o usuário passa a ter uma possibilidade de responder a um questionário sobre a percepção dos serviços prestados.

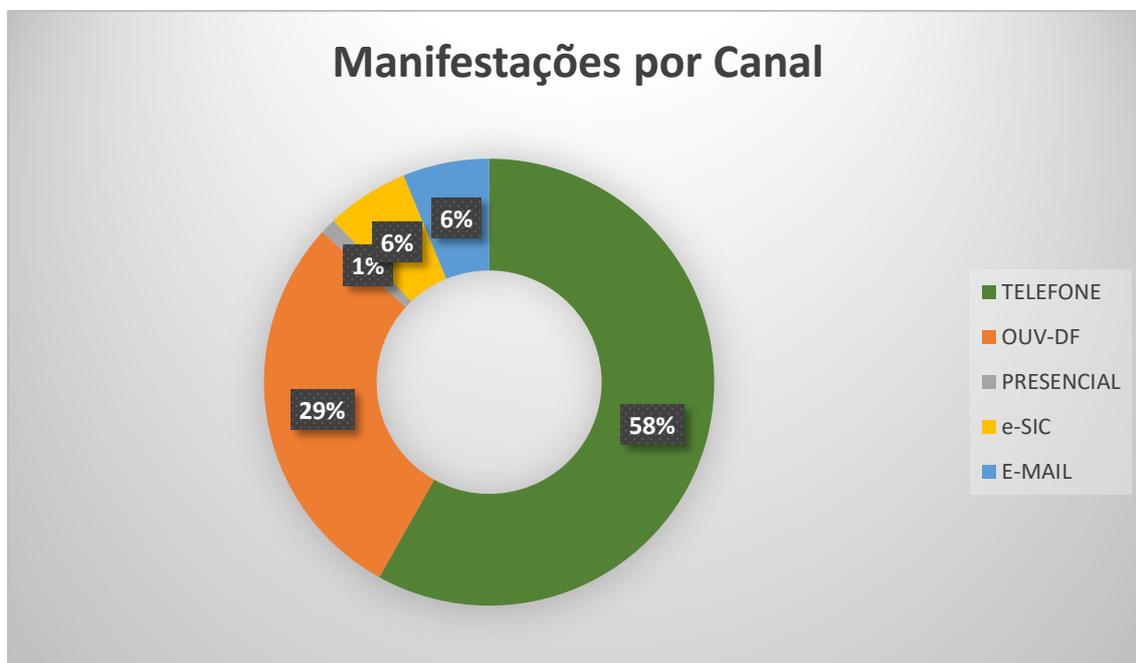
A pesquisa foi respondida por 29, dos 471 usuários atendidos no referido sistema. Destes 10 entenderam que a demanda apresentada foi devidamente resolvida

O índice de satisfação com os serviços de Ouvidoria da Adasa mostra que de 51% dos usuários que responderam à pesquisa sentiram-se satisfeitos com os serviços prestados pela ouvidoria em 2021, sendo que o Índice de Recomendação ficou em 55%.

Atendimentos por Canal de Acesso em 2021

Quanto às manifestações recebidas em 2021 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 2021



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2021).

Observa-se que o atendimento por telefone é o canal mais acessado pelos usuários, seguido pelo OUV-DF. 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.

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 (2021).

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.

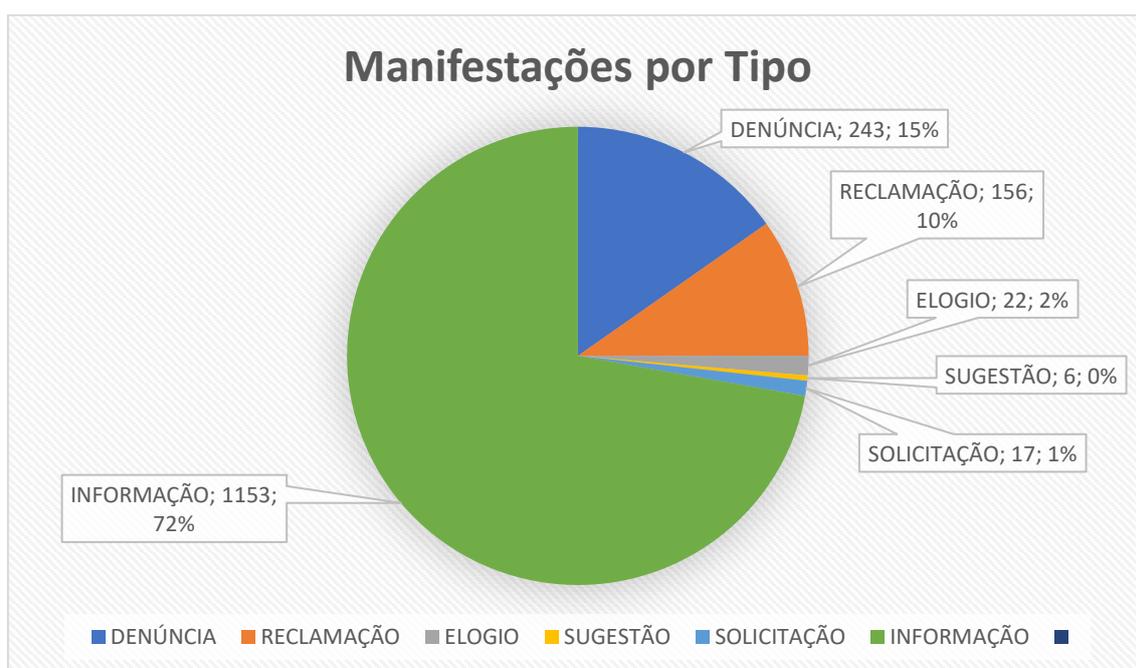
Os demais canais destinam-se ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e para orientações de como registrar manifestações, orientações de como acessar os prestadores de serviços ou outras informações de pronto atendimento.

Atendimentos por Tipo de Manifestação em 2021

Para melhor visualização, apresentamos os atendimentos realizados em 2021 por tipo de manifestação, conforme Figura 5.

Detalhando as manifestações por tipo, os atendimentos telefônicos registraram 928 (novecentos e vinte e oito) que se caracterizam por orientações, informações de pronto atendimento e esclarecimentos aos usuários dos serviços públicos de saneamento básico e aos usuários de recursos hídricos.

Figura 5. Detalhamento de Manifestações por tipo



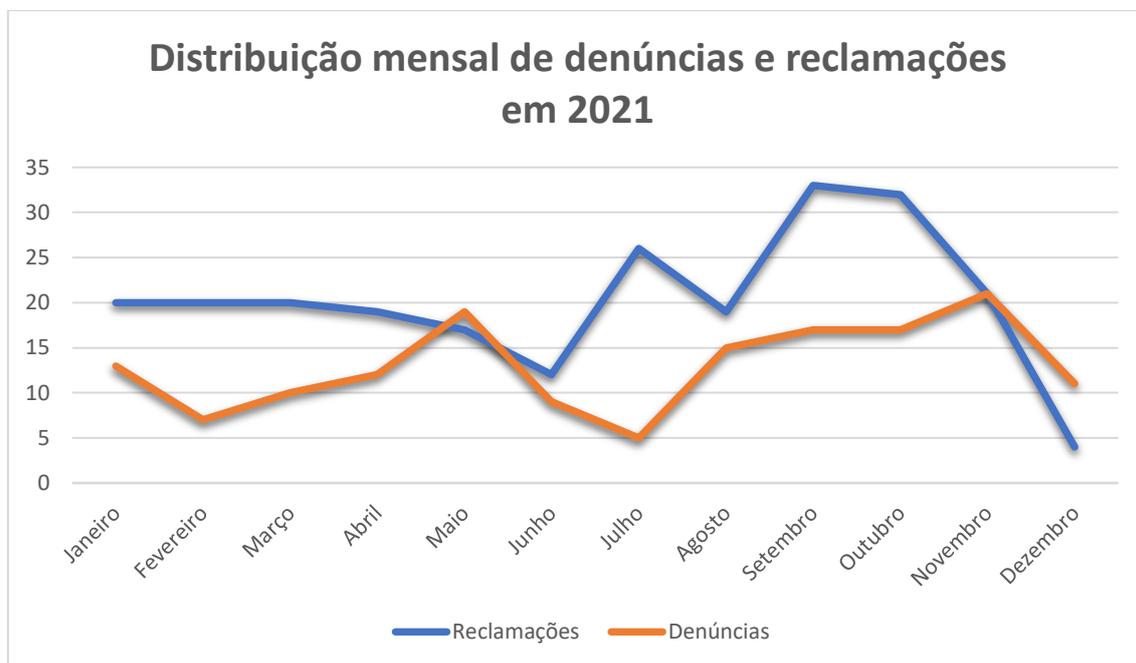
Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2021).

Das 243 (duzentos e quarenta e três) denúncias registradas via OUV-DF, 69% 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 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 na Figura 6.

Figura 6. Demonstrativo da distribuição mensal de manifestações em 2021.



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2021).

O gráfico demonstra um pico de reclamações em setembro e um decréscimo progressivo até o final do ano.

O perfil das reclamações se manteve relacionado ao excesso de cobrança de água não reconhecida pelo usuário ou ainda pelo excesso de prazo na execução de serviços pela concessionária responsável pela prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

As denúncias sobre irregularidades no uso de recursos hídricos apresentam um aumento a partir de julho, durante o período de estiagem e que perdura até o início do período chuvoso, que no último ano se estabilizou em dezembro.

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

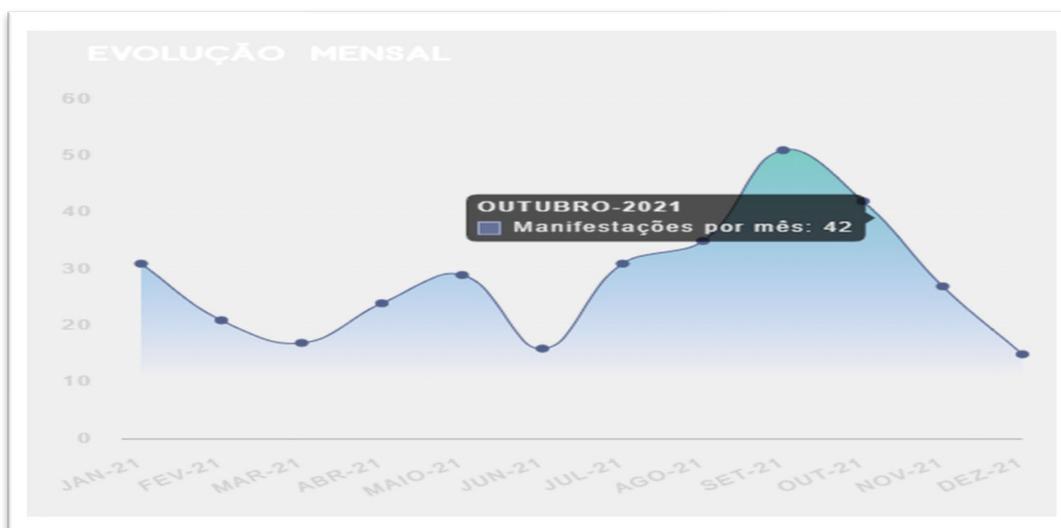
Distrito Federal. Desde a sua implementação em setembro de 2016, o OUV-DF já recebeu mais de 1.169.000, conforme informação da reportagem em comemoração aos quatro anos do sistema¹.

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 interno da Assessoria de Ouvidoria da Adasa. Tal medida, pode gerar diferenças entre as informações fornecidas pelo Sistema e as informações do controle individual da Ouvidoria da Adasa.

Já dos dados extraídos do próprio Sistema, identificamos os seguintes aspectos: evolução mensal das manifestações registradas no Sistema (figura 7), regiões administrativas (figura 8).

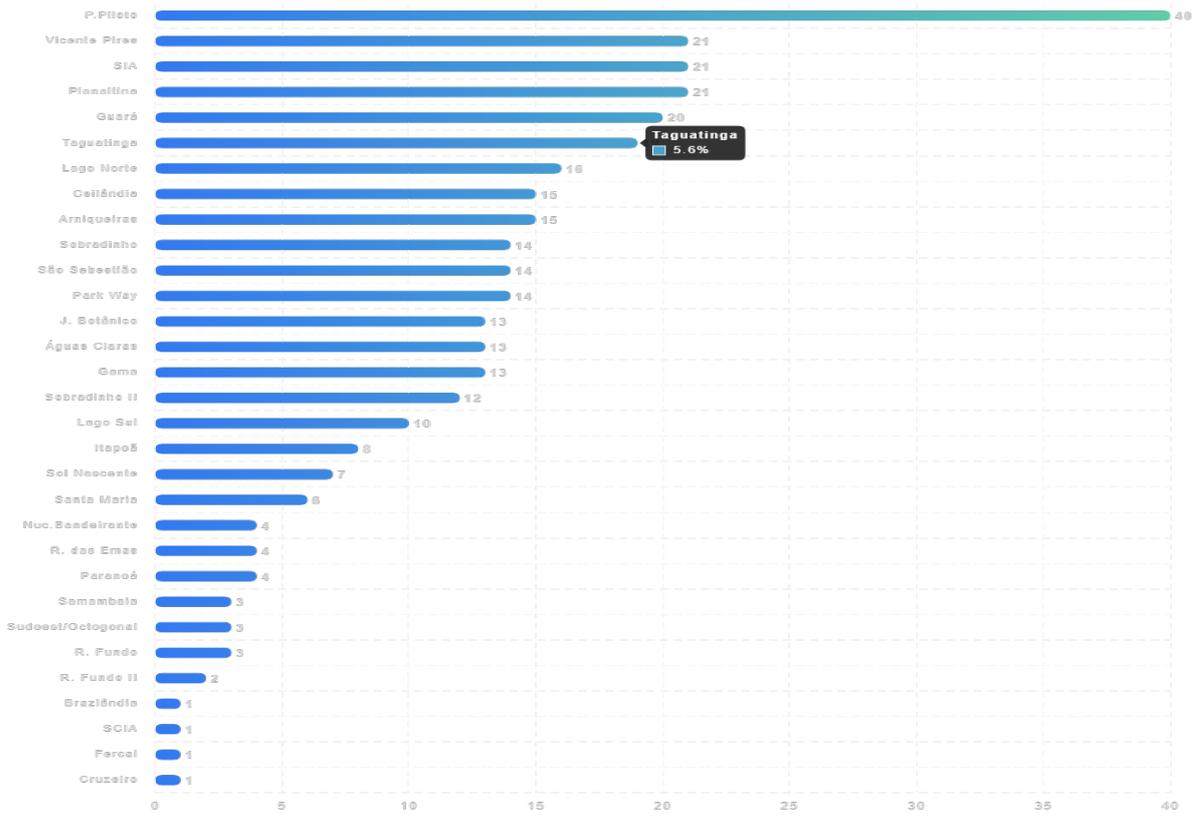
Figura 7. Gráfico de evolução mensal das manifestações registradas no OUV-DF.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF (2022).

¹ Disponível em: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em 10/02/2022

Figura 8. Quantidade de manifestações por região administrativa registradas no OUV-DF.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF (2022).

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 2021, 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 os usuários dos serviços públicos regulados quando esses buscam a solução de eventual conflito que tenham com os respectivos prestadores.

As demandas são registradas e seguem inicialmente para análise prévia no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF), como reclamações.

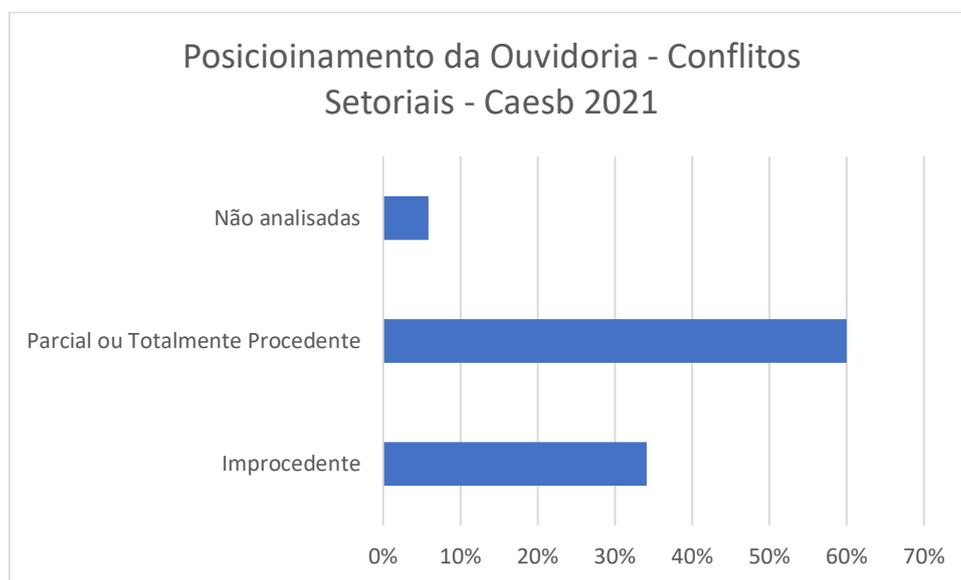
Em 2021 as reclamações recebidas foram, em sua maioria, dirigidas para os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, prestados pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb).

Tivemos, nesse mesmo período, 3 (três) reclamações sobre serviços prestados pelo SLU (serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos) e 17 (dezesete) sobre os serviços prestados pela NOVACAP (drenagem urbana).

Conforme gráfico abaixo, o posicionamento da Ouvidoria, nos conflitos setoriais entre usuários e a Caesb teve uma preponderância no acolhimento dos reclames dos usuários.

Os conflitos se referiram especialmente sobre cobranças que os usuários entendiam indevidas e o excesso de prazo para execução dos requerimentos apresentados junto ao prestador.

Figura 9. Posicionamentos da Ouvidoria nos conflitos setoriais.



Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2022).

A principal motivação para o acolhimento das manifestações, partiu da ideia consolidada da condição de hipossuficiência do usuário reclamante, a aplicação conjunta da Legislação protetiva do usuário e das normas expedidas pela Adasa

Nas diversas propostas para a solução de conflitos setoriais o Ouvidor elencou trechos de normativos, bem como clarificou os paradigmas da análise de ouvidoria setorial.

A primeira legislação que foi 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.

Vejamos alguns trechos do normativo:

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:

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:

[...]

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;

[...]

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:

[...]

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 (salvo exceções que não se adequam no conceito de consumidor, em que os serviços da Caesb não estão sendo utilizados na condição de destinatário final, a exemplo de usuário que utilize a água para processos produtivos);
2. Como consumidor ele deve, em regra geral, ser considerado hipossuficiente do ponto de vista técnico e jurídico (salvo exceções em que a condição específica do usuário demonstre o contrário, como no caso de grandes empresas ou entidades especializadas);
3. Na condição de usuário de serviços públicos, as ações e as manifestações dele possuem presunção de boa-fé, decorrente de determinação legal, mas que se constitui em presunção relativa (admite prova em contrário);
4. É pela comprovação da observância dos procedimentos especificados nas normas legais e regulamentares da Adasa que o

prestador de serviços poderá elidir a presunção de boa-fé do usuário, provando o abuso do exercício regular de direito.

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 deveria o prestador de serviços rever seus atos.

Isto porque, entendeu-se ser inconcebível à Adasa ter a possibilidade de aplicar de sanção pecuniária ao prestador de serviços, por entender erro procedimental, mas não conceder ao usuário a procedência de seu reclame pelos mesmos fatos.

PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA 2021-2024

Na parte da página da Adasa dedicada à Ouvidoria, consta o plano de ação aprovado pelo Ouvidor para o triênio de 2021-2024, coincidente com o mandato.

No plano foram realizados diagnósticos, verificadas ações e propostas programas que a Assessoria de Ouvidoria irá realizar em apoio ao Ouvidor.

O principal objetivo do Plano de Ação é a criação de um órgão técnico competente para a resolução dos conflitos setoriais em primeira instância e para o desenvolvimento das atividades de ouvidoria, de modo a dar maior celeridade no processo, gerando segurança jurídica das manifestações de primeiro grau que deveria possuir natureza jurídica decisória.

Isto tudo voltado em um constante aprimoramento do atendimento do cidadão que busca, num primeiro momento, ser recebido, acolhido e ouvido.

Neste ponto é fundamental termos em mente que quando o usuário deposita sua confiança na Administração Pública, buscando o regulador ao invés de recorrer diretamente ao Poder Judiciário, deve ser prestigiada.

Apesar de trienal, o Plano de Ação passará por avaliações anuais, buscando sua adequação.

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

Quantidade de Pedidos Registrados no e-SIC

Recepcionamos em 2021, 93 (noventa e três) pedidos de informação, dos quais destacamos os seguintes pontos:

- Houve recursos em 7 (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.
- 1 (um) pedido realizado não pôde ser atendido, tendo em vista exigia tratamento adicional de dados.
- 1(um) pedido realizado não foi atendido pois se tratava de fiscalização em curso.

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 001/2021**

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que estabelece normas para o reconhecimento, na tarifa dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de valores destinados pela concessionária para o Pagamento por Serviços Ambientais (PSA), e disciplina as regras para análise dos projetos prioritários e a forma de apresentação de seus resultados.
- Data: 06/04/2021
- Número de participantes: 112
- Número de contribuições recebidas: 57

- **AUDIÊNCIA PÚBLICA 002/2021**

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referentes à minuta de resolução que homologa os resultados da 3ª Revisão Tarifária Periódica – 3ª RTP e do Reajuste Tarifário Anual referente ao exercício de 2021 – RTA/2021 dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Distrito Federal, após ajustes da estrutura tarifária.
- Data: 12/04/2021
- Número de participantes: 83
- Número de contribuições recebidas: 31

- **AUDIÊNCIA PÚBLICA 003/2021**

- Objetivo: realizar a discussão e colher subsídios da sociedade e setores envolvidos para o aperfeiçoamento da proposta de Resolução, que

“institui o Cadastro de Agentes Perfuradores de Poços no Distrito Federal e dá outras providências”.

- Data: 03/08/2021
- Número de participantes: 52
- Número de contribuições recebidas: 17

- **AUDIÊNCIA PÚBLICA 004/2021**

***Não ocorreu, houve erro na numeração do aviso, passando a ser a Audiência Pública nº 005/2021.**

- **AUDIÊNCIA PÚBLICA 005/2021**

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que estabelece diretrizes para o aproveitamento e reuso de água não potável em edificações residenciais, comerciais e públicas.
- Data: 05/11/2021
- Número de participantes: 87
- Número de contribuições recebidas: 100

- **AUDIÊNCIA PÚBLICA 006/2021**

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de Resolução que institui o Manual de Elaboração e Avaliação dos Projetos do Programa de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação – PDI, para os Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário prestados pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - Caesb.
- Data: 17/11/2021
- Número de participantes: 50
- Número de contribuições recebidas: 10

- **CONSULTA PÚBLICA 001/2021**
 - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente ao Relatório da Análise de Impacto Regulatório (AIR) que trata do processo de alocação negociada de água na bacia do Rio Jardim.
 - Data: 24/05/2021 a 22/06/2021.
 - Número de participantes: 0
 - Número de contribuições recebidas: 0

- **CONSULTA PÚBLICA 002/2021**
 - obter subsídios e informações adicionais referente ao Relatório da Análise de Impacto Regulatório (AIR) que trata do processo de alocação negociada de água na Bacia do Ribeirão Extrema.
 - Data: 31/05/2021 a 30/06/2021.
 - Número de participantes: 0
 - Número de contribuições recebidas: 0

- **CONSULTA PÚBLICA 003/2021**
 - Objetivo: obter subsídios, contribuições e informações adicionais ao processo de elaboração da Agenda Regulatória Adasa 2021-2022.
 - Data: 07/06/2021 a 21/06/2021.
 - Número de participantes: 4
 - Número de contribuições recebidas: 7

- **CONSULTA PÚBLICA 004/2021**
 - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais 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: 13/10/2021 a 28/10/2021.
- Número de participantes: 6
- Número de contribuições recebidas: 7

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. 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. 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. 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. 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. Acesso em: março de 2021.



Saiba mais sobre a Adasa:

Twitter

adasadfoficial

Instagram

@adasadfoficial

Site

www.adasa.df.gov.br

Facebook

adasadfoficial

