

# 1º Relatório Trimestral da Ouvidoria da Adasa

# 2022

Brasília, abril de 2022

Ouvidor

**Robinson Ferreira Cardoso**

Assessor de Ouvidoria

**César Augusto Cunha Campos**

Equipe de Ouvidoria

**Camila Nunes de Albuquerque Dias**

**Jéssica Rodrigues de Souza**

**Marcos de Souza Oliveira**

**Paula Rodrigues Azevedo**

**Thaís Barbosa Gonçalves**

**Vilma Conceição dos Santos**

Estagiárias

**Eduarda Dé Carli Zisman**

**Henrique Lima de Araújo**

Expediente Relatório

Supervisão Geral

**Robinson Ferreira Cardoso**

Produção de Conteúdo

**Thaís Barbosa Gonçalves**

Revisão

**César Augusto Cunha Campos**

# Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>3. TOTAL DE MANIFESTAÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>7</b>
<b>4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA .....</b>	<b>8</b>
<b>5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO .....</b>	<b>10</b>
<b>6. ÍNDICE RESOLUTIVIDADE .....</b>	<b>12</b>
<b>7. SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) .....</b>	<b>13</b>

# 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no primeiro trimestre de 2022, pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

A Ouvidoria da Adasa atua em duas frentes: uma recebe manifestações de diferentes canais (presencial, OUV-DF, e-SIC, e-mail e telefone); a outra atua na organização e promoção de audiências públicas.

As manifestações recebidas são classificadas, registradas e respondidas. Os tipos de manifestação são: elogio, denúncia, informações, solicitação, reclamação e sugestão.

As atividades desenvolvidas por essa Ouvidoria podem ser detalhadas em:

- Recepção da manifestação do usuário por meio dos canais de atendimento (presencial, telefônico e eletrônico);
- Triagem e reclassificação, apenas para fins internos, de manifestação;
- Verificação dos normativos aplicáveis às reclamações e denúncias dos cidadãos;
- Requisição de informações aos prestadores de serviços;
- Consulta às áreas técnicas; e

- Realização, divulgação e recepcionamento das contribuições referentes as Audiências e Consultas Públicas realizadas pela Adasa.

A Ouvidoria atua na participação direta da sociedade civil, permitindo maior controle social. Desempenha um papel de construção e manutenção do conhecimento e confiança da sociedade sobre os serviços regulados e/ou prestados pela instituição. Procurar ouvir, por seu caráter intrínseco, e dentro do ato de comunicação, responder ao cidadão, estreitando e fortalecendo as relações existentes entre usuários e prestadores, por intermédio da Adasa.

## 2. TOTAL DE ATENDIMENTO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No primeiro trimestre de 2022 foram recepcionadas 280 (duzentos e oitenta) manifestações por todos os nossos canais de atendimento, conforme se extrai do Gráfico 1.

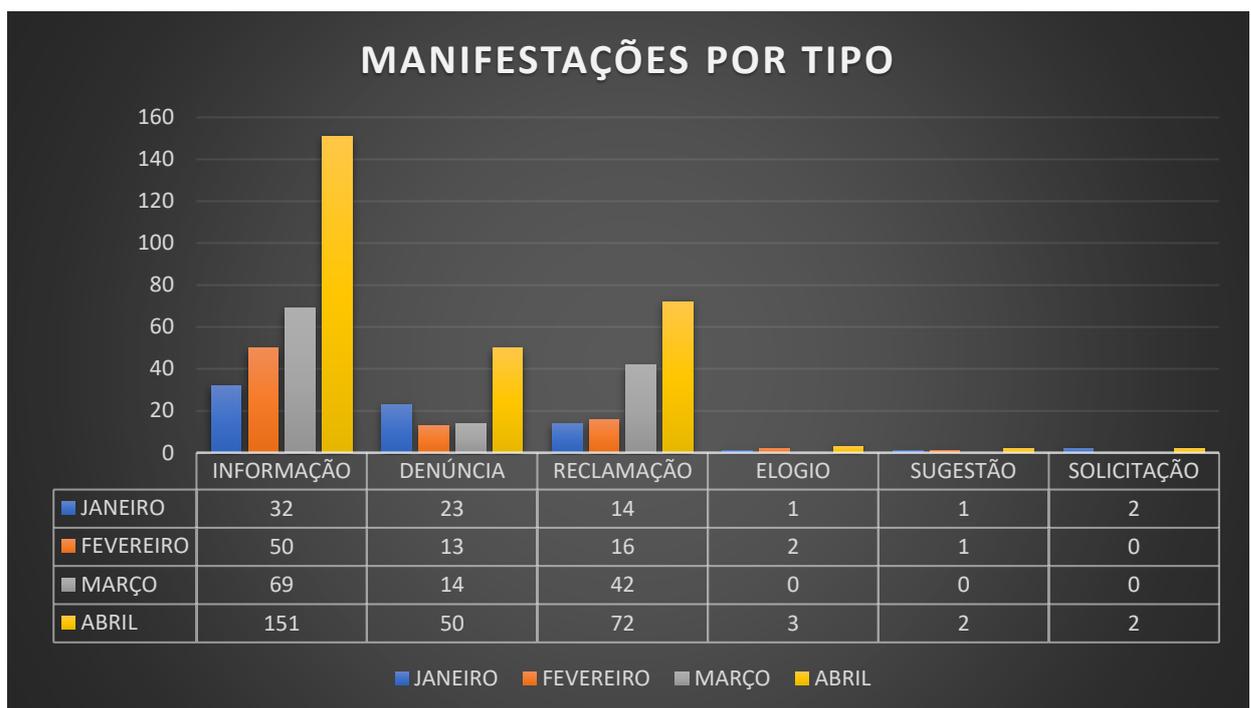


Gráfico 1. Gráfico com manifestações por tipo.

\*\*Estão contidas na classificação “informação” as informações de pronto atendimento e aquelas oriundas do sistema e-Sic.

\*\*As manifestações cadastradas no sistema como “reclamação” são, em sua totalidade, solicitação de dirimção de conflitos setoriais, inaugurando o processo administrativo.

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

Considerando-se os diferentes canais de recepção de demanda: telefônico, OUV/DF, presencialmente, e-SIC e e-mail, observa-se no Gráfico 2 que o telefone foi o canal mais demandado no primeiro trimestre de 2022. Desta forma, vemos que o telefone é o canal mais acessível e prático para o usuário entrar em contato com a ouvidoria, tendo em vista que normalmente os usuários possuem dificuldade para acessar o Sistema de Ouvidoria - OUV/DF, ou outros meios que dependam de acesso à internet.

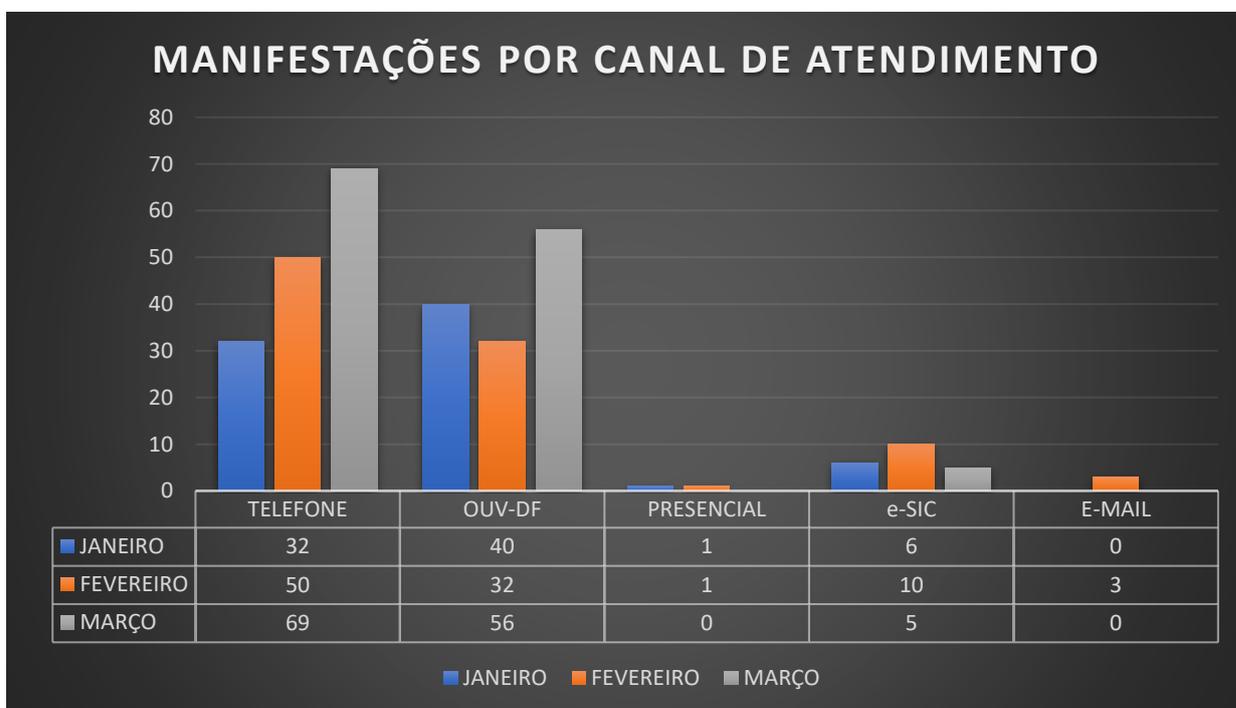
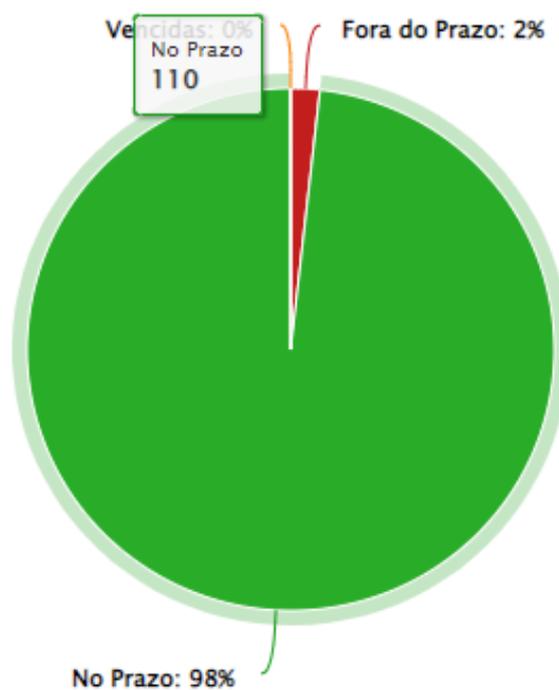


Gráfico 2. Manifestações por canal de atendimento.

## 4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

O índice de cumprimento do prazo de resposta (Gráfico 3) refere-se ao quantitativo de manifestações recebidas pelo OUV-DF e respondidas dentro do prazo. Os dados mostram que a Ouvidoria da Adasa atendeu aos prazos da lei em 98% (noventa e oito por cento) das manifestações recebidas. O prazo médio para resposta das manifestações do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal foi de 11 (onze) dias.

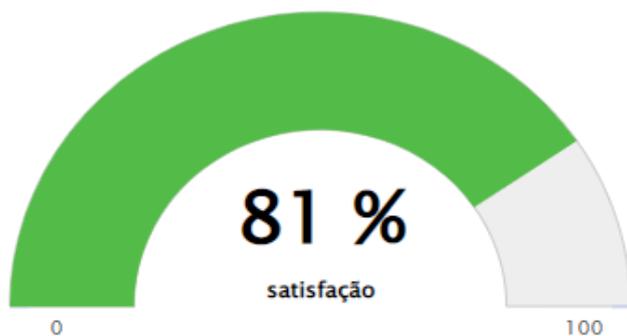
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## 5. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

O percentual de satisfação do cidadão no 1º trimestre de 2022 são de 82% (em relação ao serviço de Ouvidoria), 77% (de recomendação) e de 83% (com o atendimento). Sendo opcional o preenchimento da pesquisa de satisfação pelo demandante ao acessar o OUV-DF.

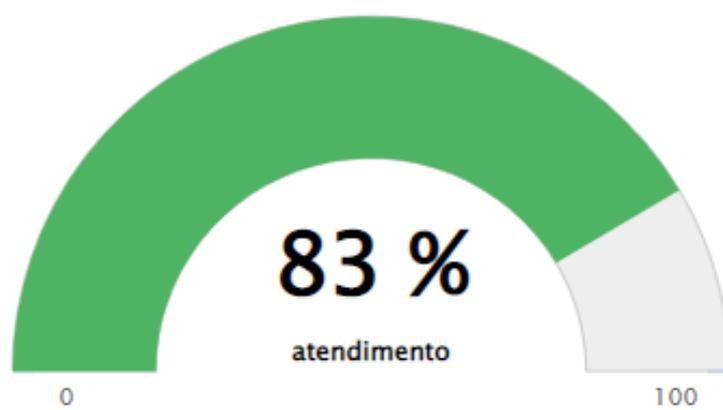
### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



### Índice de Recomendação



## Satisfação com o Atendimento



## 6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Não obstante os acumulados dos índices de satisfação serem relativamente satisfatórios, nosso índice de resolubilidade acumulado em 2022 está em 50%.

Tal índice pode ser explicado uma vez que os serviços cuja resolubilidade são insatisfatórios decorrem das denúncias e das soluções de conflitos setoriais.

Em relação às denúncias, a demora no processamento das fiscalizações decorre por conta da estrutura da Agência que tem relativamente poucos servidores na atividade fiscalizatória, quando verificado a dimensão do Distrito Federal. Para a solução disso e em ordem de dar maior eficiência as equipes de fiscalização que atuam por região, faz-se necessário que tenhamos mais fiscais lotados nessa área, para que uma denúncia não demore meses para ocorrer em virtude de que a região onde se deu a denúncia ter sido recentemente fiscalizada.

Em relação às soluções de conflitos setoriais, importante compreender que apesar de estas manifestações serem veiculadas no sistema OUV-DF por meio da manifestação reclamação, elas não dizem respeito a uma insatisfação com o serviço prestado pela Adasa, mas sim por um serviço regulado pela Agência, mas prestado por uma outra entidade.

Assim, para que se faça o processamento desta solicitação é necessário a garantia do contraditório ao prestador de serviços e, por vezes, de manifestação técnica da unidade administrativa competente para a matéria.

Estas manifestações culminam em uma análise do caso concreto inicialmente pela Assessoria de Ouvidoria que será homologada pelo Ouvidor, e com possível decisão administrativa final pela Diretoria Colegiada. E por vezes a sensação de não resolução pode decorrer tanto da demora do processamento do pedido, quanto pelo não reconhecimento do direito ao cidadão demandante.

## Índice de Resolutividade



## 7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

A Ouvidoria da Adasa também recebe os pedidos de Acesso à Informação, regulamentados pela Lei nº 4.990/2012. No primeiro trimestre foram recebidas 21 (vinte e uma) solicitações de acesso à informação, conforme o Gráfico 8. Todas as manifestações recebidas pelo e-SIC foram respondidas dentro do prazo legal não sendo necessário a prorrogação de nenhuma delas.

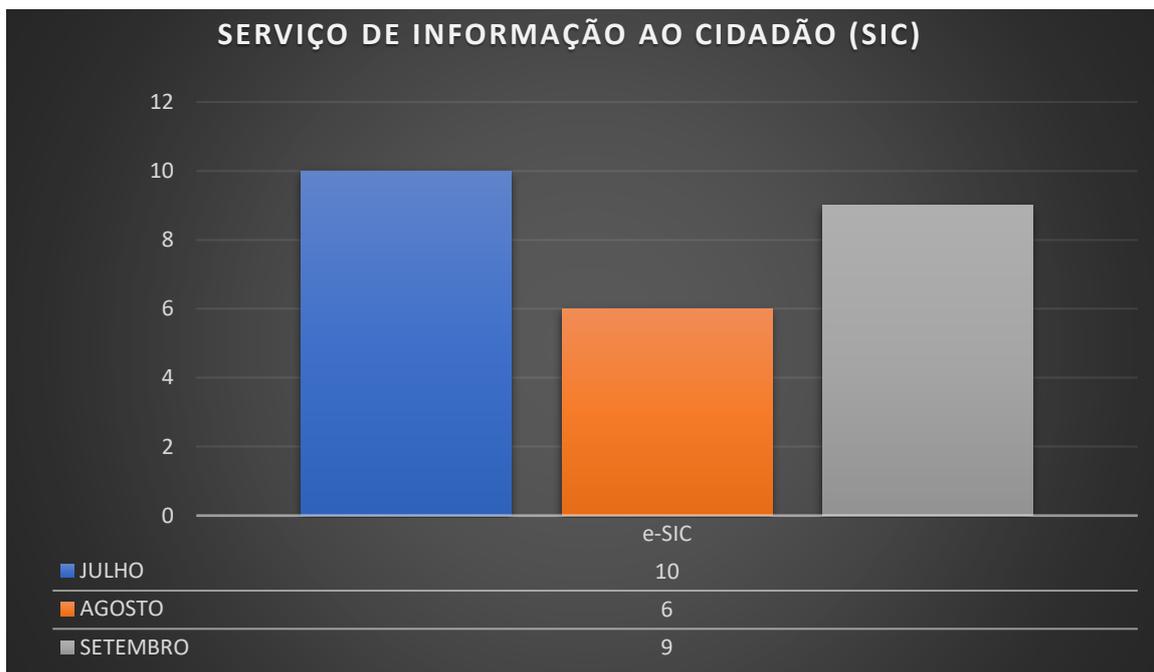


Gráfico 8. Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC).