

RESOLUÇÃO Nº 63, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2025.

Estabelece procedimentos administrativos gerais para os processos de controle social e de atividades de ouvidoria e solução final de conflitos.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL - ADASA, no uso das atribuições que lhe conferem o inciso IX, do art. 17, da Lei nº 4.285, 26 de dezembro de 2008, e o que constam no Processo nº 00197- 00000403/2025-56, RESOLVE:

Seção I

Das audiências públicas e das consultas públicas

Art. 1º As atividades de instrução destinadas a realização de audiências públicas deverão observar o disposto neste artigo.

§1º audiências públicas serão convocadas por meio de ato específico, que deverá:

- I - definir a matéria a ser discutida;
- II - estabelecer os meios de acesso aos estudos técnicos que subsidiaram as propostas em debate;
- III - especificar o público convocado;
- IV - determinar a data, o local e a hora de sua realização, assegurando a acessibilidade; e
- V- descrever os procedimentos a serem seguidos.

§2º Nas audiências públicas haverá a participação do Diretor designado para presidir, do Ouvidor ou de seu representante na Ouvidoria, da Assessoria Jurídico-Legislativa - AJL, da Superintendência demandante, e da Secretaria-Geral para redigir a ata.

§3º O ato convocatório será expedido por ato do Diretor-Presidente e divulgado:

- I- de forma constante no site da Adasa, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data da realização do evento, sendo disponibilizados os documentos para a consulta da população;
- II- 3 (três) vezes no Diário Oficial do Distrito Federal, com intervalo mínimo de 05 (cinco) dias, devendo a terceira vez ser publicada com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do evento; e
- III- pelo menos uma vez em jornal local de grande circulação, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da realização do evento.

§4º Os procedimentos da audiência pública deverão estabelecer, entre outros aspectos, o tempo total previsto para a sua realização e o destinado às exposições dos representantes da Adasa e às intervenções dos participantes previamente inscritos.

§5º Durante as exposições dos representantes da Adasa, sempre que possível deverão ser explicitados os benefícios sociais, econômicos, ambientais e as consequências resultantes da medida proposta, a

população a ser beneficiada e o impacto no patrimônio público do Distrito Federal.

§6º A realização de audiências públicas, devidamente justificada, poderá ser requerida:

I- por entidade da sociedade civil devidamente registrada, cujas atividades sejam afetas à defesa dos direitos dos usuários de recursos hídricos ou dos usuários ou consumidores de serviços públicos;

II- por prestador de serviços públicos regulados pela Agência;

III- por entidades sindicais representantes dos interesses dos servidores e empregados do prestador de serviço público; ou

IV- por requerimento popular subscrito por, no mínimo, 500 (quinhentas) pessoas civilmente aptas e identificadas, moradoras do Distrito Federal.

§7º A Adasa responderá ao requerimento de que trata o parágrafo anterior no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data de seu recebimento, justificando sua decisão em caso de resposta negativa ou, em caso de resposta afirmativa, marcando a audiência pública a ser realizada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

§8º A audiência pública poderá ser realizada na modalidade presencial, virtual ou híbrida.

§9º A audiência pública deverá ser gravada e suas conclusões, lavradas em ata, a que serão anexados os documentos escritos e assinados que forem entregues à presidência dos trabalhos durante a audiência pública.

§10. A audiência pública será realizada em data, hora e local previamente divulgados.

§11. Na hipótese de haver defensores e opositores à matéria sob apreciação, o presidente da audiência pública procederá de forma a possibilitar a todas as partes interessadas a exposição de suas opiniões e contribuições;

§12. Os trabalhos da audiência pública serão relatados em ata resumida, que será assinada pelo presidente da audiência, Secretário Geral e representante da área técnica e publicada, na íntegra no sítio da Adasa, e o extrato, no Diário Oficial do Distrito Federal; e

§13. As atas, os depoimentos escritos e documentos conexos serão mantidos em arquivo, podendo ser reproduzidos e entregues às partes interessadas que os requererem.

Art. 2º As atividades de instrução destinadas a realização de consultas públicas, observarão o que dispõe este artigo.

§1º O período da consulta pública terá início 5 (cinco) dias após publicação de despacho, se aprovada, no Diário Oficial do Distrito Federal, devendo o fato ser divulgado na página da Adasa e terá duração mínima de 15 (quinze) dias, salvo comprovada urgência da tomada de decisão;

§2º O despacho de que trata o parágrafo anterior deve conter procedimentos e critérios a serem observados nas consultas públicas;

§3º A Adasa disponibilizará em seu portal, no início da consulta, todos os estudos, laudos técnicos, dados e informações que foram utilizados como embasamento para as propostas colocadas em consulta pública;

§4º É assegurado às entidades constituídas há pelo menos 01 (um) ano, nos termos da lei civil e, que incluam entre suas finalidades a proteção aos usuários de recursos hídricos ou de serviços públicos o direito de indicar à Adasa até 03 (três) representantes com notória especialização na matéria objeto da consulta pública para acompanhar o processo e dar assessoramento qualificado às entidades e seus associados;

§5º A participação formalizada na consulta pública confere o direito de obter resposta fundamentada da Agência, que pode ser comum a todas as alegações substancialmente iguais.

§6º O relatório final e seus anexos deverão ser publicados no Diário Oficial do Distrito Federal, em resumo, e disponibilizados integralmente no portal da Adasa, e servirão de base para a tomada de decisão da Agência; e

§7º A participação e manifestação dos interessados nas consultas públicas serão, obrigatoriamente, por

escrito ou por e-mail.

Art. 3º Outros instrumentos de democracia participativa e participação social poderão ser planejados e realizados para atender a demandas específicas das unidades administrativas e do processo regulatório.

Parágrafo único. O requerimento das unidades administrativas para a realização das ações de participação social deverá ser encaminhado à Secretaria Geral com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência da data da realização do evento ou da finalização do período de contribuições, salvo em caso de urgência aprovada pela Diretoria Colegiada.

Seção II

Das manifestações do usuário

Art. 4º Para fins desta Resolução, as manifestações de usuário à Ouvidoria, são assim classificadas:

I - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de regulamentos ou de serviços prestados pela Adasa ou pelos entes regulados;

II - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Adasa, que estejam relacionadas com as competências da Agência;

IV - Reclamação: demonstração de insatisfação referente à prestação de serviços públicos executados pela Agência ou àqueles decorrentes da competência regulatória da Adasa;

V - Denúncia: comunicação de prática de ato irregular cuja solução dependa da atuação da fiscalização ou da correição; e

VI - Pedido de Informação: requerimento de informações, conforme previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012 (Lei de Acesso à Informação no DF).

Art. 5º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e seus regulamentos, as manifestações dos usuários poderão ser apresentadas à Agência por meio presencial, telefônico ou eletrônico.

§1º As manifestações formuladas pelos usuários serão recebidas, registradas e processadas em sistema eletrônico de informações que permita o acompanhamento pelo interessado.

§2º Constitui obrigação do interessado acompanhar o sistema de informação pertinente, bem como de informar e manter atualizado seu endereço, telefone e e-mail para correspondência, sob pena de ser considerado notificado, não se repetindo o ato.

§3º A Ouvidoria da Adasa poderá requerer informações complementares às partes e manifestações técnicas às unidades administrativas, que as entregarão no prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento do pedido.

§4º O usuário que não apresentar as informações complementares requeridas no prazo estipulado, poderá ter a manifestação encerrada sem análise.

§5º Em até 10 (dez) dias da apresentação da manifestação, o usuário será informado sobre as primeiras providências adotadas, devendo a resposta definitiva ser dada no prazo prorrogável de 20 (vinte) dias.

§6º As manifestações dos usuários que já tenham sido analisadas serão tratadas como duplicidade e respondidas com o mesmo conteúdo da análise anterior e poderão integrar o processo original, salvo se trouxer fato novo ou documento que, justificadamente, não pôde ser apresentado na primeira análise.

§7º A comunicação entre a Agência e os prestadores de serviços regulados ocorrerá, formalmente, por

meio do sistema eletrônico de informações.

§8º Para fins de atendimento à Lei nº 4.896/2012 e dos decretos que a regulamentam, além do Ouvidor, a chefia da Ouvidoria fará a gestão da interface com a Ouvidoria Geral do Distrito Federal e dos sistema de informação correlatos.

Subseção I

Das atividades de ouvidoria institucional

Art. 6º As atividades de ouvidoria institucional são aquelas desenvolvidas diretamente pela Adasa.

§1º Em se tratando de denúncia, o denunciante será informado do número do processo eletrônico que tramitará na Agência.

§2º A denúncia contra servidores ou colaboradores da Adasa será encaminhada ao Ouvidor e ao Diretor Corregedor.

§3º O denunciante terá o sigilo dos seus dados resguardado.

§4º As reclamações relativas às atividades desenvolvidas pela Adasa serão solucionadas pelo Ouvidor, observando-se que:

I- caberá à Ouvidoria instruir o processo com as informações da unidade responsável pela temática da manifestação do usuário;

II- a unidade prestará as informações, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do memorando;

III- instruído o processo, o Ouvidor solucionará a reclamação e determinará o envio da resposta final ao reclamante; e

IV- a Ouvidoria apresentará a resposta final ao reclamante e certificará o fato no processo.

§5º Os pedidos de informação amparados pela Lei de Acesso à Informações (LAI) deverão ser respondidos pelas unidades administrativas com prioridade.

§6º O recurso de primeira instância previsto na LAI será apreciado pelo titular da unidade administrativa.

§7º O recurso de segunda instância previsto na LAI será respondido pelo gabinete do Diretor Presidente da Adasa.

Subseção II

Das atividades de ouvidoria setorial

Art. 7º A atividade de ouvidoria setorial é aquela destinada a solucionar conflitos entre usuários e prestadores de serviços públicos regulados, iniciada mediante reclamação do usuário.

§1º A Ouvidoria somente analisará os conflitos setoriais mediante a apresentação do número do protocolo de atendimento e do conteúdo da resposta final emitida pela Ouvidoria do prestador de serviços.

§2º Não será analisada a reclamação do usuário que tenha seu objeto submetido à apreciação judicial.

Art. 8º O prestador de serviços será notificado para, em 10 (dez) dias contados do recebimento da notificação, apresentar informações e, se quiser, proposta de acordo ou defesa, suportando o ônus da omissão.

§1º O prazo para apresentação de defesa do prestador de serviços poderá ser prorrogado em mais 5 (cinco) dias, desde que solicitado antes de decorrido o prazo inicial.

§2º As demais unidades administrativas da Adasa poderão ser instadas a se manifestar no prazo de 10 (dez) dias, prorrogáveis.

Art. 9º Ao término da instrução do processo, a Ouvidoria apresentará seu posicionamento às partes.

§1º O posicionamento da Ouvidoria irá sugerir às partes a solução do conflito setorial.

§2º Caso a reclamação verse sobre valores cobrados pelo prestador de serviços decorrentes de tarifa ou preço público:

I- Estes terão sua cobrança suspensa até a finalização do processo;

II- Quando o valor questionado ainda não houver sido pago, ao final do conflito, o usuário:

a) arcará com o valor, corrigido e acrescido de juros, se a reclamação for improcedente; ou,

b) arcará com o valor arbitrado, corrigido, caso a reclamação seja procedente.

III- Quando o valor questionado já houver sido pago, ao final do conflito, o prestador de serviços:

a) devolverá ou compensará o montante corrigido e acrescido de juros, se a reclamação for procedente; ou,

b) dará quitação ao usuário se a reclamação for improcedente.

Art. 10. Não concordando com o posicionamento da Ouvidoria, as partes poderão impugná-lo por petição dirigida ao Ouvidor, no prazo de 10 (dez) dias, contados da notificação, que conterà:

I- os fatos e fundamentos capazes de modificar a conclusão da Ouvidoria; e,

II- as provas que, justificadamente, não puderam ser apresentadas no processo anteriormente.

§1º O Ouvidor, em decisão irrecorrível, não admitirá a impugnação quando ela for apresentada:

I - fora do prazo;

II- perante órgão incompetente;

III - por quem não seja legitimado;

IV - contra ato normativo, de caráter geral e abstrato, editado pela Adasa;

V - após exaurida a esfera administrativa;

VI - na ausência de interesse de agir ou de recorrer, ainda que superveniente;

VII - no caso de perda de objeto; ou

VIII- quando versar sobre nova reclamação anteriormente apreciada pela Ouvidoria.

§2º Considera-se encerrado o conflito caso não seja apresentada impugnação no prazo estabelecido, presumindo-se a aceitação do posicionamento da Ouvidoria, ou se esta for considerada inadmitida.

Art. 11. Quando a impugnação for admitida, o Ouvidor encaminhará o processo à unidade administrativa competente para a autocomposição entre as partes.

§1º O resultado da autocomposição será encaminhado ao Ouvidor.

§2º Caso não seja alcançada uma solução consensual, a Ouvidoria deverá cientificar a parte sobre o prazo e o modo para se manifestar e, decorrido o prazo, encaminhará o processo para julgamento administrativo.

Art. 12. O Ouvidor poderá avocar os processos de conflitos setoriais em trâmite, suspendendo o prazo de conclusão.

Parágrafo único. Quando a tentativa de conciliação presidida pelo Ouvidor não for frutífera, será encaminhada proposta de solução de conflito diretamente à Diretoria Colegiada.

Art. 13. O julgamento administrativo se dará na Superintendência temática competente e o ato decisório conterà:

I - relatório, com breve exposição dos fatos;

II - fundamentação; e

III - dispositivo acolhendo ou rejeitando, integral ou parcialmente, a impugnação apresentada.

§2º A Superintendência enviará o processo ao Ouvidor para conhecimento do resultado do julgamento e para a Ouvidoria para notificação às partes.

Seção III

Da solução final dos conflitos

Art. 14. A solução final para o conflito setorial ocorrerá por deliberação da Diretoria Colegiada, em razão do recurso interposto pela parte contra o julgamento administrativo.

§1º O recurso deverá ser interposto ao Ouvidor que, em decisão irrecurável, analisará sua admissibilidade nos termos do art. 10 e avaliará a oportunidade de promover a conciliação entre as partes.

§2º O recurso deverá conter:

I- a exposição dos fatos e do pedido;

II- a fundamentação da contestação contra a decisão administrativa, inclusive quando se tratar de discordância da aplicação de precedente administrativo; e

III- os documentos que, justificadamente, não puderam ser apresentados no momento oportuno do processo.

§3º Admitido o recurso, a Ouvidoria notificará as demais partes envolvidas facultando-lhes, no prazo comum de 10 (dez) dias, contados a partir da data da notificação, a apresentação das contrarrazões.

§4º Decorrido o prazo o Ouvidor encaminhará proposta de solução do conflito à Diretoria Colegiada, recebidas ou não as contrarrazões.

§5º As partes poderão solicitar a realização de sustentação oral no prazo de até 48 horas da divulgação da pauta da respectiva reunião de Diretoria Colegiada.

§6º Não sendo realizado pedido de sustentação oral, o processo poderá ser pautado em reunião virtual da Diretoria Colegiada, da qual o usuário poderá acompanhar remotamente.

§7º O relatório do Diretor Relator ficará disponibilizado a partir do início da reunião virtual, podendo as partes acompanhar os votos dos demais Diretores, que poderão votar com o relator ou apresentar divergência.

§8º Havendo divergência do voto do Diretor Relator, o processo será retirado da Reunião Virtual e será pautado na primeira Reunião Pública Ordinária, após o encerramento da Reunião Virtual.

§9º O Diretor Relator poderá acolher integralmente a proposta para a solução do conflito, ficando dispensado da elaboração do relatório e voto específico.

Art. 15. Os precedentes administrativos propostos pelo Ouvidor ou por Diretor serão aprovados por decisão da Diretoria Colegiada de natureza irrecurável.

§1º Constará na decisão que criar o precedente administrativo:

I- identificação das circunstâncias fáticas subjacentes à controvérsia jurídica;

II- delimitação dos normativos relevantes relacionados à questão jurídica; e,

III- enunciação da tese jurídica firmada pela Diretoria Colegiada.

§2º Os precedentes administrativos exarados pela Diretoria Colegiada deverão ser encaminhados à SGE para fins de registro e gestão do banco de precedentes e divulgados para as unidades administrativas e prestadores de serviços.

§3º Os precedentes administrativos serão de observância obrigatória para as unidades administrativas da Adasa e para os prestadores de serviços regulados.

§4º A Diretoria Colegiada poderá rever o precedente administrativo, mediante requerimento do Ouvidor ou de ofício, a qualquer tempo.

Seção IV

Das disposições finais

Art. 16. Nas matérias relacionadas nesta resolução, os processos ficam dispensados da emissão prévia de notas técnica e jurídica, salvo nos casos em que a Diretoria Colegiada entenda como necessário.

Art. 17. O prestador de serviços tem o dever de:

I- divulgar a existência de sua ouvidoria, os pontos de atendimento, o sítio eletrônico e os canais de comunicação disponíveis para o recebimento, registro e acompanhando das manifestações dos usuários;

II- divulgar os atos normativos expedidos pela Adasa relacionados à prestação dos serviços;

III- divulgar o direito do usuário de reclamar à Agência quando a resposta do prestador não for satisfatória; e

IV- informar ao Ouvidor da Adasa, o nome da Ouvidora ou do Ouvidor, no prazo de até 10 (dez) dias da respectiva designação ou substituição, o telefone, o endereço de correio eletrônico e outros meios para seu contato.

Art. 18 Os procedimentos administrativos que visem a autocomposição das partes, quando não for realizada pelo Ouvidor, serão tratados em Resolução específica.

Art. 19. Os processos pendentes de decisão final serão saneados para a aplicação imediata desta Resolução.

Art. 20. Fica revogado o Anexo IV do Regimento Interno da Adasa aprovado pela Resolução Adasa nº 30, de 18 de dezembro de 2023.

Art. 21. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RAIMUNDO RIBEIRO



Documento assinado eletronicamente por **RAIMUNDO DA SILVA RIBEIRO NETO - Matr.0278290-1, Diretor(a)-Presidente da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal**, em 28/11/2025, às 15:39, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=188281178 código CRC= **57FC5BD6**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor Ferroviário - Parque Ferroviário de Brasília - Estação Rodoferroviária - Sobreloja - Ala Norte - Bairro SAIN - CEP

70631-900 - DF

Telefone(s): 3961-4924

Sítio - www.adasa.df.gov.br

00197-00000403/2025-56

Doc. SEI/GDF 188281178