

Relatório do Ouvidor da Adasa

Brasília, janeiro de 2020.

Ouvidor

Robinson Ferreira Cardoso

Assessora de Ouvidoria

Cristiane Martins de Sousa Nava Castro

Equipe Ouvidoria

Vilma Conceição dos Santos

Jéssica Rodrigues de Souza

Paula Rodrigues Azevedo

Higor Oliveira Gomes

Estagiárias

Maria Eduarda Mesquita Fernandes

Thais Barbosa Gonçalves

Laila Giovanna da Rocha Dias

Expediente Relatório

Supervisão Geral

Robinson Ferreira Cardoso

Produção de Conteúdo

Cristiane Martins de Sousa Nava Castro

Revisão

Vanessa Fernanda Schmitt

Projeto Gráfico e Diagramação

Rodrigo Gorgulho

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2019	5
2.1 ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO EM 2019	7
2.2 ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO 2019	9
2.3 PERFIL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO OUV/DF	11
3. INTERMEDIACÃO DA RELAÇÃO ENTRE O CIDADÃO DO DF E OS PRESTADORES DE SERVIÇOS/ADASA.....	12
3.1 SOLUÇÃO DE CONFLITOS SETORIAIS	13
3.2 SOLUÇÃO DE CONFLITOS PELO USO DE RECURSOS HÍDRICOS	14
4. RELATÓRIO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO	14
4.1 QUANTIDADE DE PEDIDOS REGISTRADOS NO e-SIC	15
5. TRANSPARÊNCIA E ACCOUNTABILTY	15
6. SITE E ESPAÇO DO OUVIDOR	16
7. CARTA DE SERVIÇOS	17
8. RESOLUÇÃO QUE REGULAMENTA AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DA ADASA	17
9. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS	18
10. PROTÓTIPO DO FOLDER DE OUVIDORIA	21
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22

1. INTRODUÇÃO

A Adasa foi criada em 2004 pela Lei nº 3.365/2004 e reestruturada pela Lei nº 4.285/2008. A área de atuação da Adasa abrange a gestão dos recursos hídricos e a regulação e fiscalização do saneamento básico, da distribuição de gás canalizado, energia e do petróleo e seus derivados, quando delegados.

O presente relatório tem por finalidade apresentar a análise quantitativa e qualitativa das atividades desenvolvidas pelo Ouvidor com o apoio da Assessoria da Ouvidoria da Adasa, referente ao ano de 2019. 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 apoia o Ouvidor no desempenho das suas funções.

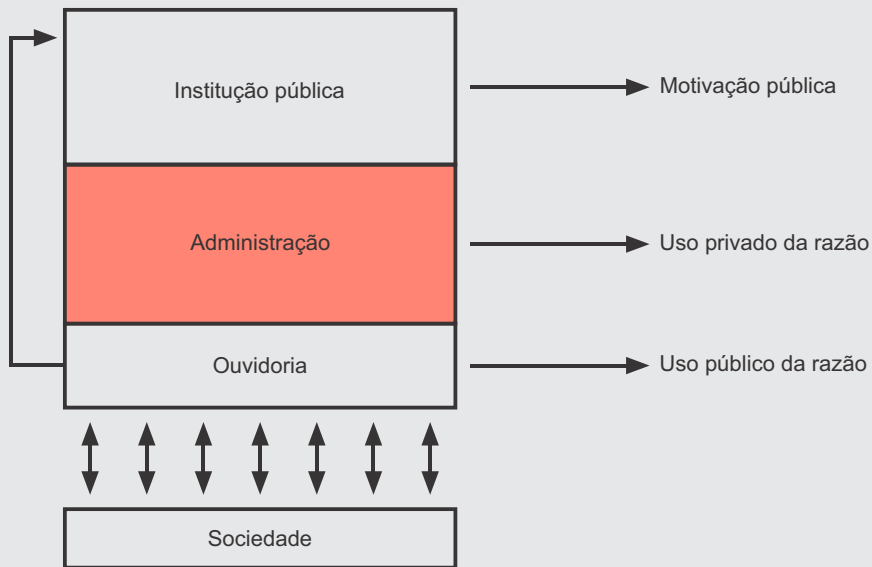
Segundo Cardoso (2010), as ouvidorias têm se consolidado como um instituto que, no novo pacto social, preza pela ética, transparência e participação dos cidadãos no Estado que vem assumindo deveres positivos e negativos perante o povo. Cardoso (2010) destaca que as estruturas burocráticas por vezes dificultam o acesso do cidadão, em especial dificulta o acesso aos serviços e informações. Nesse contexto a Ouvidoria atua como ponte para o exercício de seus direitos.

As ouvidorias atuam como mecanismo de correção democrática, uma vez que possibilita aos cidadãos e aos gestores públicos questionarem o funcionamento das próprias instituições. Além disso, garante a participação direta da sociedade civil, por meio do controle social, desempenhando um papel de construção de confiança da sociedade com relação aos serviços prestados pela instituição. A figura 1 oferece uma ilustração do propósito público das ouvidorias em prol da sociedade.

A Figura 1 apresenta o chamado uso privado e uso público da razão na administração pública. O uso privado da razão refere-se a busca por objetivos específicos de modo pragmático, sem foco em motivo ou efeitos; o foco é no cumprimento das tarefas. A razão pública busca encontrar os efeitos na sociedade bem como os motivos das ações, sendo este o aspecto legitimador das ações. É mister destacar que as duas razões são parte constitutiva da governança democrática. Isso porque é necessário fazer uso dos instrumentos da razão privada para a realização de fins públicos, estes orientados pela razão pública (CARDOSO, 2013).

Nesse contexto de qualidade democrática inserem-se as Ouvidorias como espaço de reflexão cidadã das ações. As Ouvidorias criam os espaços de participação para entrada da razão proveniente do público, de forma a equilibrar a razão privada e a razão pública a partir da reflexão trazida pela sociedade (CARDOSO, 2013).

Figura 1. Propósito das Ouvidorias.



Fonte: Cardoso (2013, p. 9).

Conforme se demonstrará adiante, o Ouvidor da Adasa, juntamente com a Assessoria de Ouvidoria da Adasa, tem desempenhado um importante papel na defesa dos usuários dos serviços públicos regulados, bem como na execução da Lei de Acesso à Informação. Esclarecemos que os canais de atendimento disponíveis e utilizados pela Ouvidoria da Adasa são o presencial, telefônico, ou por meio eletrônico (sistemas e e-mail).

Assim como forma de publicizar os trabalhos realizados pela Ouvidoria da Adasa, o presente relatório está estruturado em seções que apresentarão os atendimentos realizados por canal e por tipo de manifestação em 2019, seguido do perfil das manifestações registradas, perpassando por demais atividades pertinentes à área.

2. ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2019

Em relação aos serviços públicos regulados pela Adasa, a Lei Distrital nº 4.285/2008 definiu como direito dos usuários dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, bem como de abastecimento de água e esgotamento sanitário “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”.

Há também solicitações de realização de serviços públicos por parte da Adasa, como no caso de outorga de uso de recursos hídricos, na qual a Adasa emite a autorização para que seja realizada a captação, sob determinadas condições.

O atendimento presencial ocorre na sede da Adasa de 8h às 17h, de segunda a sexta-feira. Pode ocorrer, também, mediante o atendimento dessa Ouvidoria em eventos ou outros locais fora da sede da Adasa, por meio da Ouvidoria Itinerante. Já o atendimento por meio eletrônico se dará, preferencialmente, por sistema de informática capaz de possibilitar ao usuário o peticionamento de sua manifestação e o respectivo acompanhamento de seu processo. São canais de atendimentos eletrônicos o e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão) e o OUV/DF (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal).

O e-SIC destina-se para pedidos de acesso à informação, conforme regulamenta a Lei Distrital nº 4.990/2012 (LAI). Este canal possibilita o cadastramento da manifestação do usuário e o acompanhamento dos prazos para o recebimento da resposta da sua manifestação, assim como a submissão de recurso no caso de denegação de informações ou de não resposta pelo órgão. Já o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF é o sistema no qual o cidadão encaminha sua manifestação, sendo uma rede que permite o encaminhamento desta a qualquer Ouvidoria integrante do Governo do Distrito Federal (GDF).

O cidadão pode registrar suas demandas e opiniões (conforme os tipos de manifestação elencados na Figura 2) sobre os serviços públicos prestados ou regulados pela Agência:

Figura 2. Tipos de Manifestação.

Reclamação

Manifestação de desagrado, queixa ou crítica sobre um serviço prestado ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

Denúncia

Comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

Elogio

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

Sugestão

Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.

Fonte: Carta de Serviços da Adasa ao Cidadão (2019).

Em 2019 foram recepcionadas 6.098 (seis mil e noventa e oito) manifestações em nossos canais de atendimento, incluindo os atendimentos realizados de forma presencial, telefônica, e-mail ou por meio dos sistemas eletrônicos. Na Tabela 1 constam os dados detalhados de atendimentos por mês.

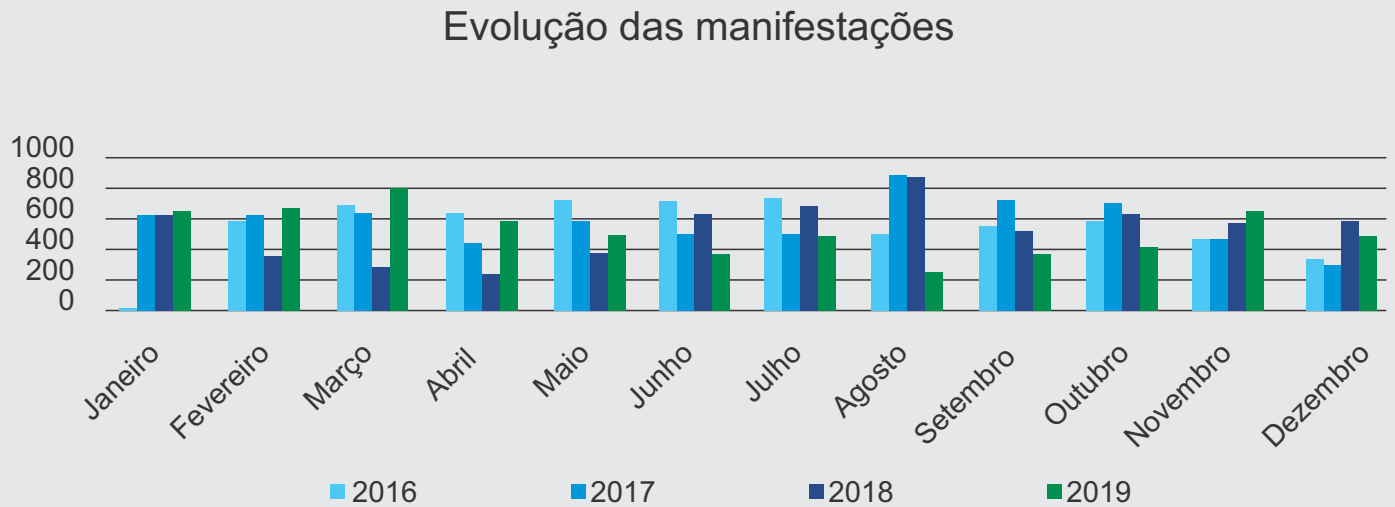
Tabela 1 – Manifestações por mês.

Mês	Número de manifestações
Janeiro	643
Fevereiro	661
Março	795
Abril	566
Maio	492
Junho	357
Julho	478
Agosto	235
Setembro	349
Outubro	409
Novembro	633
Dezembro	480
TOTAL	6.098

Fonte: Adasa (2020).

Ao ser analisada a série histórica de atendimentos da Ouvidoria da Adasa, infere-se que a média de atendimentos por ano é de 6.397 (seis mil, trezentos e noventa e sete), não houve, portanto, alterações significativas nessa média em 2019, conforme bem demonstra o Figura 3, que apresenta a evolução dos atendimentos realizados no período de 2016 a 2019.

Figura 3. Evolução de manifestações de 2016 a 2019.



Fonte: Adasa (2020).

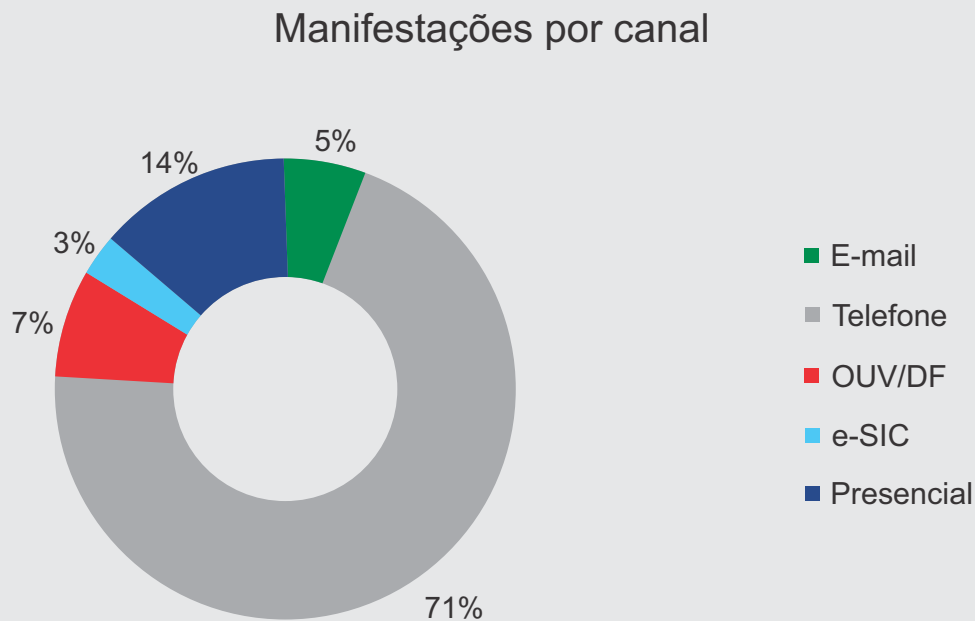
O índice de satisfação com os serviços de Ouvidoria da Adasa, mostra que 66% dos usuários que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos com os serviços prestados por esta Ouvidoria em 2019. Já o índice que mede a satisfação com o atendimento fornecido pela equipe de Ouvidoria mostra que 82% dos respondentes ficaram satisfeitos em 2019.

2.1 ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO EM 2019

Quanto às manifestações recebidas em 2019 pela Ouvidoria da Adasa, cumpre detalhar os atendimentos por de canal de entrada, conforme representado na Figura 4.



Figura 4. Detalhamento de atendimentos por Canal de Acesso ao Usuário em 2019.



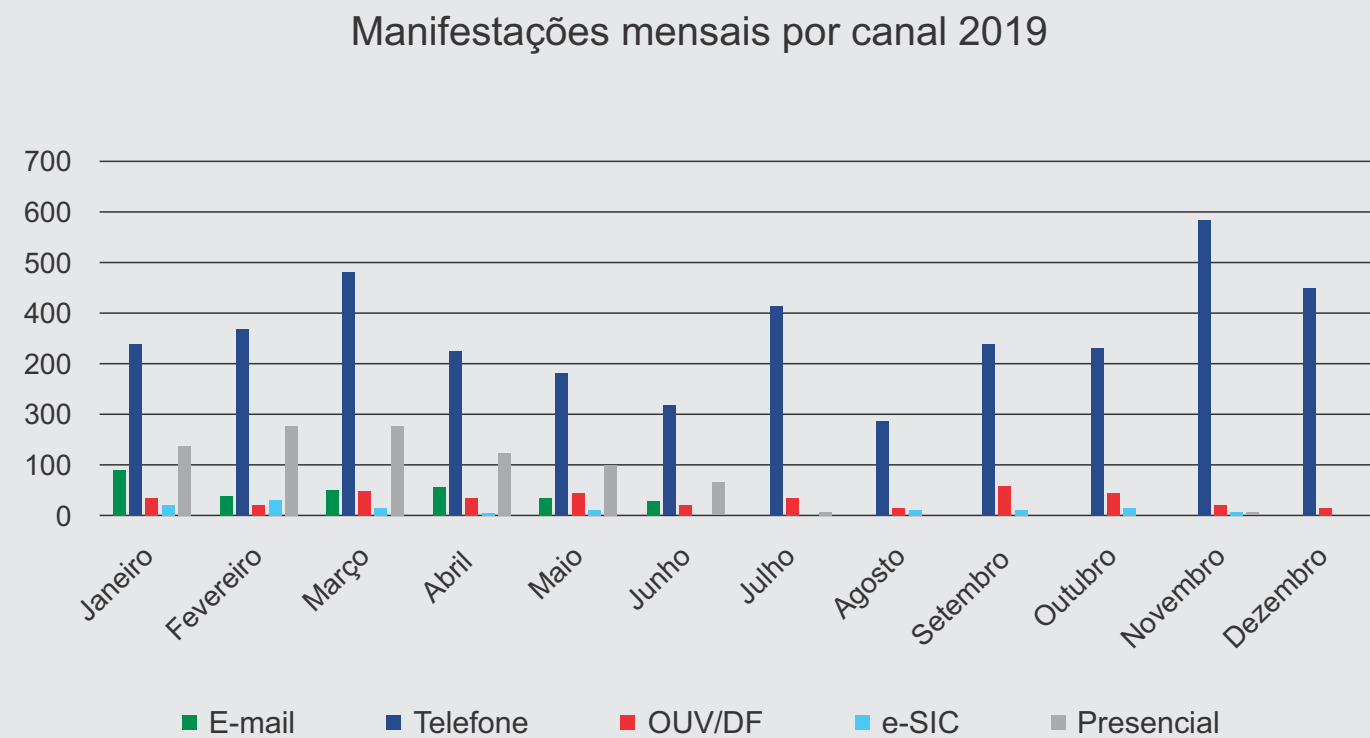
Fonte: Adasa (2020).

Observa-se que o atendimento por telefone é o canal mais utilizado pelos usuários que procuram a Ouvidoria da Adasa, seguido pelo atendimento presencial. De um modo geral, esse atendimento por telefone consiste na orientação sobre diferentes temas da Adasa. Destaca-se que não é possível, desde julho de 2019, o registro de manifestações por telefone da Ouvidoria da Adasa.

Também em julho de 2019, o atendimento de solicitação de outorgas passou para responsabilidade da Superintendência de Recursos Hídricos (SRH). Isso corrigiu uma distorção das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e resultou na redução de atendimentos presenciais, conforme demonstra a Figura 5.

A análise da Figura 4 deve ser combinada com a Figura 5, de distribuição de atendimentos mensais, pois assim irão refletir as alterações de legislação e de execução das determinações legais distritais.

Figura 5. Evolução mensal dos atendimentos, por canal de acesso.



Fonte: Adasa (2020).

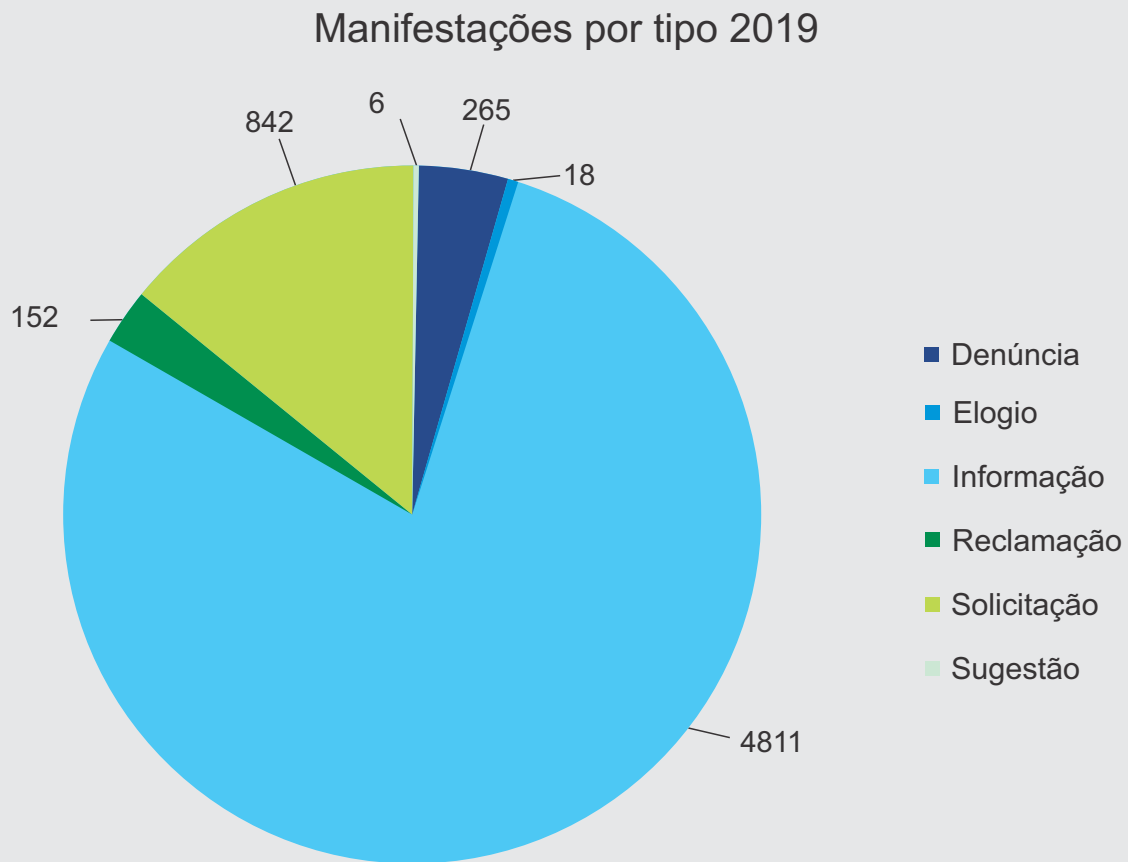
Até julho de 2019, as manifestações para registro no OUV-DF eram recebidas por diferentes canais (telefone da Adasa, presencial, e-mail da Adasa, OUV/DF e e-SIC). Em julho, os canais para registro passaram a ser apenas o presencial, por meio do telefone via número 162 ou pelos sistemas OUV/DF e e-SIC. A redução de canais se deu de forma a cumprir os termos do Decreto nº 36.462/2015, que regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.

2.2. ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO 2019

Para melhor visualização, os atendimentos realizados em 2019 por tipo de manifestação estão caracterizados da Figura 6. De todas as manifestações recebidas, 4.811 (quatro mil, oitocentos e onze) referem-se a atendimentos realizados por telefone, nos quais predominam informações fornecidas aos usuários sobre recursos hídricos e saneamento básico.



Figura 6. Tipo de manifestação recebida em 2019.

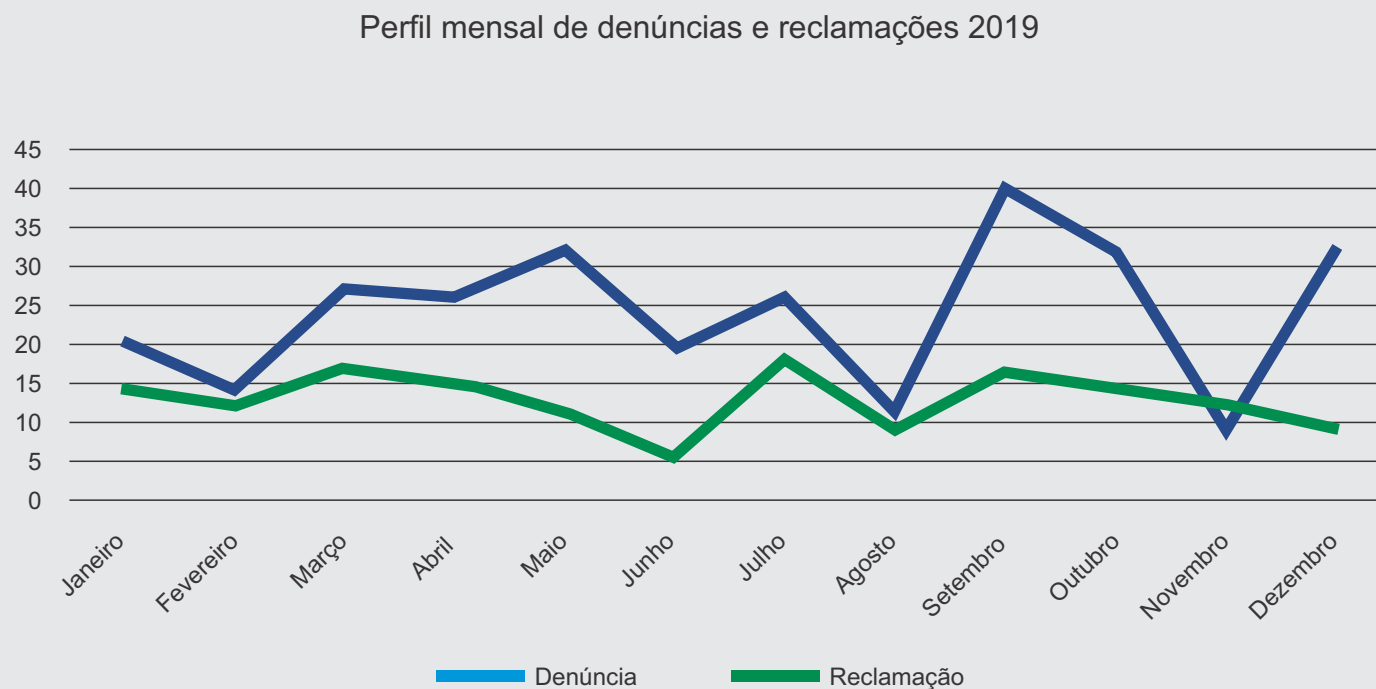


Fonte: Adasa (2020).

As 265 denúncias apontadas no gráfico são manifestações registradas no OUV/DF que tratam de uso irregular de recursos hídricos. Já as 152 reclamações, são referentes a atuação da Concessionária dos serviços de água e esgotamento sanitário, ocasião na qual a Adasa atua como órgão regulador da prestação de serviços de saneamento básico. As reclamações de usuários são, em sua maioria, sobre os serviços prestados pela Concessionária, fatura de água, falta de água etc.

A classificação dessas manifestações em denúncias de uso irregular de água ou reclamações sobre a prestação de serviços públicos é realizado pela Adasa, e os resultados comparativos por tipo podem ser observados na Figura 7.

Figura 7. Comparativo entre quantidade de denúncias e reclamações.



Fonte: Adasa (2020).

Há um crescimento das denúncias de uso irregular de recursos hídricos nos meses de setembro a novembro, conforme Gráfico anterior. Nessa época, as chuvas são reduzidas e o tema chama atenção, além disso há redução de água disponível nos corpos hídricos do Distrito Federal. Fato é que, a diminuição das chuvas reduz a disponibilidade de água para captação e a consequente denúncia por parte dos usuários afetados pelas captações que estão à montante.

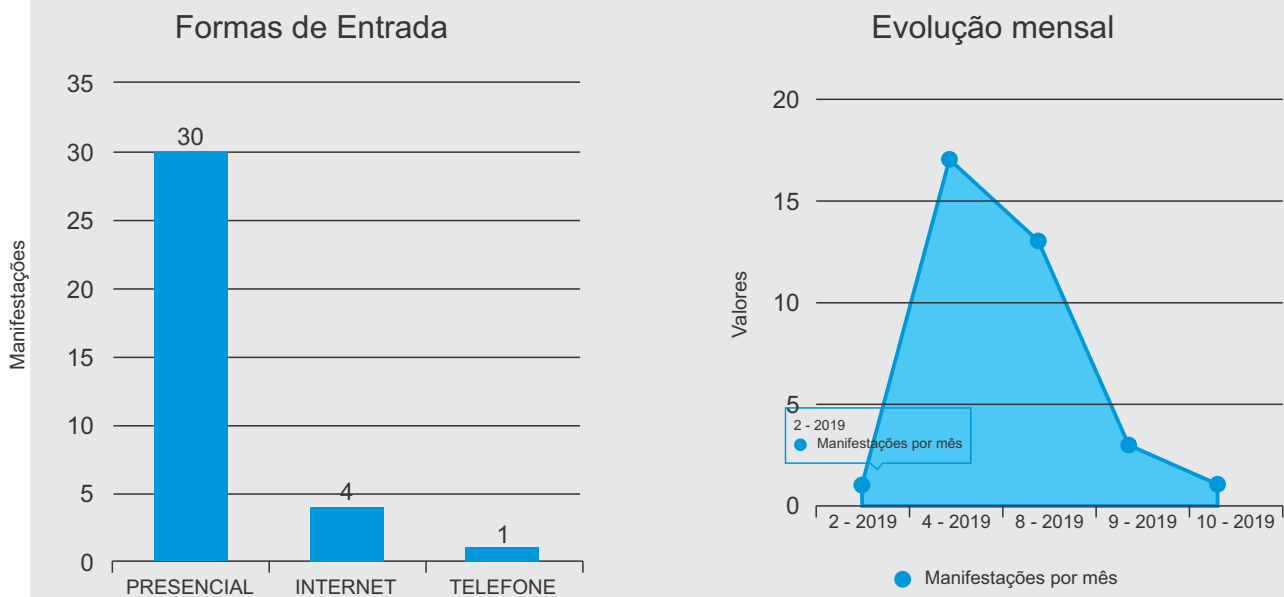
2.3 PERFIL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO OUV/DF

O OUV/DF é o sistema oficial do GDF para registro e acompanhamento de manifestações. A análise de dados, extraídos do referido sistema, demonstra que a Adasa respondeu às demandas de 2019 em média após 04 (quatro) dias de entrada da manifestação. O índice de cumprimento de respostas no prazo ficou em 91% e a resolutividade da Adasa foi de 42%, acima da meta proposta de 40% pelo GDF em 2019.

Esse indicador reflete a satisfação da resposta do usuário quanto ao atendimento recebido ao tratar sua manifestação. É um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta. Em suma, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Em seguida, o cidadão avalia vários aspectos referentes ao serviço de ouvidoria, por meio do preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feita a qualquer tempo ao acessar o sistema.

Vale informar ainda que, em 2019, a Adasa recebeu 35 (trinta e cinco) elogios pelos serviços de atendimento registrados, sendo destes em sua quase totalidade registrados de forma presencial, de acordo com a Figura 8.

Figura 8. Perfil dos elogios.



Fonte: OUV/DF (2020).

3. INTERMEDIACÃO DA RELAÇÃO ENTRE O CIDADÃO DO DF E OS PRESTADORES DE SERVIÇOS/ADASA

A intermediação consiste em recepcionar as partes e, a partir de métodos autocompositivos ou heterocompositivos, apaziguar a relação, dando fim ao conflito que levou as partes a buscarem a Adasa. Para isso, a Ouvidoria da Adasa atuou até 2019 na solução de conflitos separados em duas categorias:

- 1) Solução de Conflitos Setoriais; e
- 2) Solução de Conflitos pelo Uso dos Recursos Hídricos.

Com o advento da Resolução Adasa nº 13, de 20 de dezembro de 2019, publicada em 23 de dezembro de 2019, os conflitos de Recursos hídricos serão tratados no âmbito da Superintendência de Recursos Hídricos.

3.1 SOLUÇÃO DE CONFLITOS SETORIAIS

A solução de conflitos setoriais são aquelas decorrentes da relação entre o usuário e os prestadores de serviços públicos regulados, em decorrência do não cumprimento das normas regulatórias. A Ouvidoria da Adasa recebe os usuários dos serviços públicos regulados quando esses buscam a solução de eventual conflito que tenham com os respectivos prestadores.

Para fins de comodidade do usuário e de acompanhamento pelos órgãos de Gestão do Sistema de Ouvidorias do DF, estas demandas são recebidas para análise prévia no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – (OUV/DF) como reclamações.

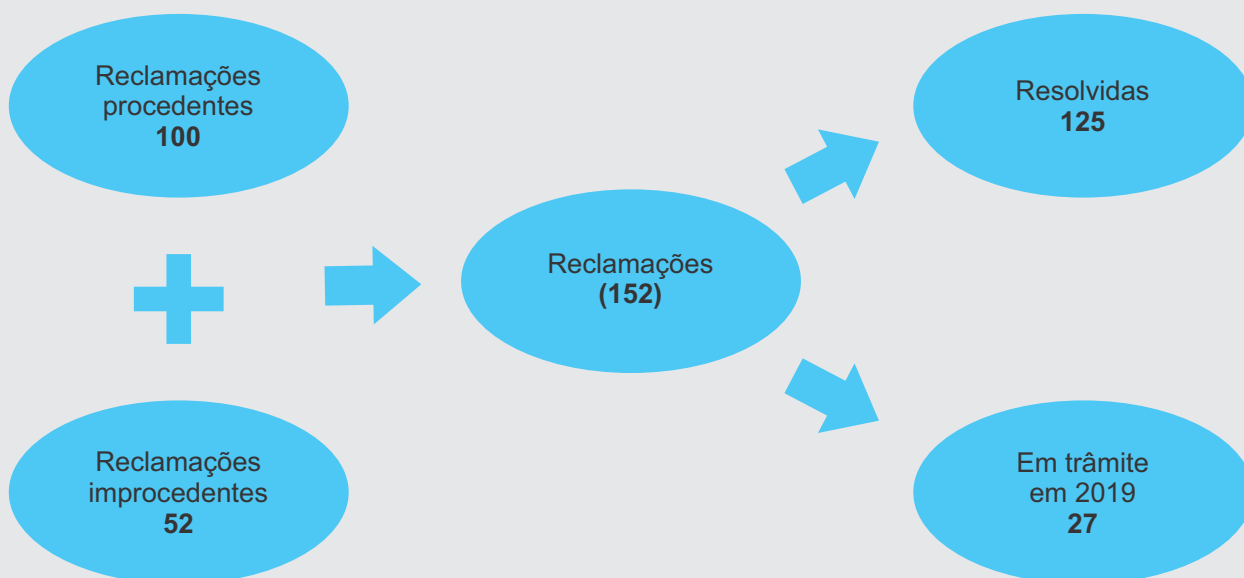
Em 2019, foram recebidas 152 (cento e cinquenta e duas) reclamações sobre a prestação de serviços da Companhia de Saneamento Ambiental do distrito Federal – Caesb, conforme Figura 6. Essas necessitam a atuação da Ouvidoria da Adasa para tentativa de solução, tanto de proposta de solução quanto de auxílio para os setores técnicos que atuam na fiscalização da prestação do serviço de água e esgoto.

Das 152 (cento e cinquenta e duas) reclamações recebidas, 52 (cinquenta e duas) foram consideradas improcedentes após análise da legislação e 100 (cem) foram consideradas procedentes (Figura 9). Quando a reclamação é julgada improcedente por esta Ouvidoria o usuário é informado, abrindo-se prazo para recurso à Diretoria Colegiada.

Quando a reclamação é julgada procedente, a Adasa autua processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e inicia-se a instrução processual que culmina na recomendação do Ouvidor da Adasa para tentativa de solução do caso. Na maioria dos casos, a Caesb acata a recomendação do Ouvidor. No entanto, há possibilidade de recursos tanto por parte da Concessionária quanto por parte do cidadão. Se a Concessionária não acatar a recomendação ou se houver recurso, o processo será levado à decisão da Diretoria Colegiada da Adasa, e só após a decisão da Diretoria e seu devido cumprimento a reclamação é dada por encerrada pela Ouvidoria da Adasa.

Do total de reclamações recebidas, 125 (cento e vinte e cinco) encontram-se resolvidas e encerradas. As demais (27) encontram-se em trâmite e acompanhamento dessa Ouvidoria, ou seja estão em fase de levantamento de informações junto às partes, de recurso, de deliberação da diretoria colegiada ou análise da área técnica, conforme demonstra a Figura 9.

Figura 9. Perfil das reclamações.



Fonte: OUV/DF (2020).

3.2 SOLUÇÃO DE CONFLITOS PELO USO DE RECURSOS HÍDRICOS

As disputas em relação aos recursos hídricos são complexas e versam sobre um bem ambiental em constante mudança. Envolvem diversos setores, órgãos e entidades públicas, além de vários indivíduos que estão envolvidos no problema, seja pelo vínculo comunitário, seja por compartilharem do mesmo bem.

Após o estudo do processo, é realizado o atendimento preliminar com todos os usuários participantes do processo, com o intuito de esclarecer sobre o processo de dirimção de conflitos, informando-os dos princípios da mediação/conciliação.

A mediação é um processo voluntário e confidencial, fundamentado no diálogo. O mediador é imparcial, e possui a responsabilidade de conduzir a comunicação entre os mediados, por meio da utilização de ferramentas para que os envolvidos cheguem a um possível acordo com base nos próprios interesses.

A conciliação também é um processo voluntário. Na conciliação a condução do conflito ocorre de forma neutra e o conciliador possui a responsabilidade de conduzir a comunicação entre os usuários de forma imparcial. Em comparação com o mediador, o conciliador atua mais ativamente na busca de se empreender um acordo entre os litigantes.

No ano de 2019, a equipe atuou em 03 (três) processos de dirimção de conflitos pelo uso de recursos hídricos, todos provenientes da Superintendência de Recursos Hídricos (SRH). O processo 01 abordou a questão de uma barragem de uso comum, destaca-se que após reunião de conciliação houve acordo. O processo 02 tratou de um canal, obra hidráulica para desvio de água. No decorrer do processo foi verificado que aparentemente não existia conflito apenas falta de informação, razão pela qual o processo foi restituído à área técnica.

Por fim, o processo 03 tratou também de um canal, houve reuniões de pré-atendimento nas quais a equipe de ouvidoria identificou a inexistência de conflito entre os usuários do canal e a existência de falta de instruções para regularização dos recursos hídricos, razão pela qual o processo devolvido para área técnica.

Observa-se assim, que dos três aparentes conflitos, dois eram ocasionados por falta de informação de como regularizar as captações, o outro caso foi resolvido pela equipe após orientação técnica com auxílio da Superintendência de Recursos Hídricos (SRH).

4. RELATÓRIO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO

O serviço de informação ao cidadão funciona na Ouvidoria da Adasa. O responsável pela Assessoria de Ouvidoria foi designada pela Diretoria Colegiada da Adasa como a Autoridade de Monitoramento prevista no Art. 45 da Lei nº 4.990/2012. A Autoridade de monitoramento, designada pelo dirigente máximo do órgão, tem por funções (DF, 2012):

- I – assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;
- II – monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- III – recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei;
- IV – orientar as respectivas unidades subordinadas aos órgãos ou às entidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e em seus regulamentos.

4.1 QUANTIDADE DE PEDIDOS REGISTRADOS NO e-SIC

Em atendimento ao que dispõe a Lei de Acesso à Informação do Distrito Federal (LAI), a Ouvidoria a Adasa recebeu no ano de 2019, 174 (cento e setenta e quatro) pedidos de informação.

Dos 174 (cento e setenta e quatro) pedidos de informação, 172 (cento e setenta e dois) acessos foram concedidos; 02 (dois) acessos foram negados, um por se tratar de dados pessoais (1 caso), e outro por se tratar de informação sigilosa. Cabe registrar que no ano de 2019 houve 2 (dois) recursos em primeira instância, sendo ambos prontamente atendidos.

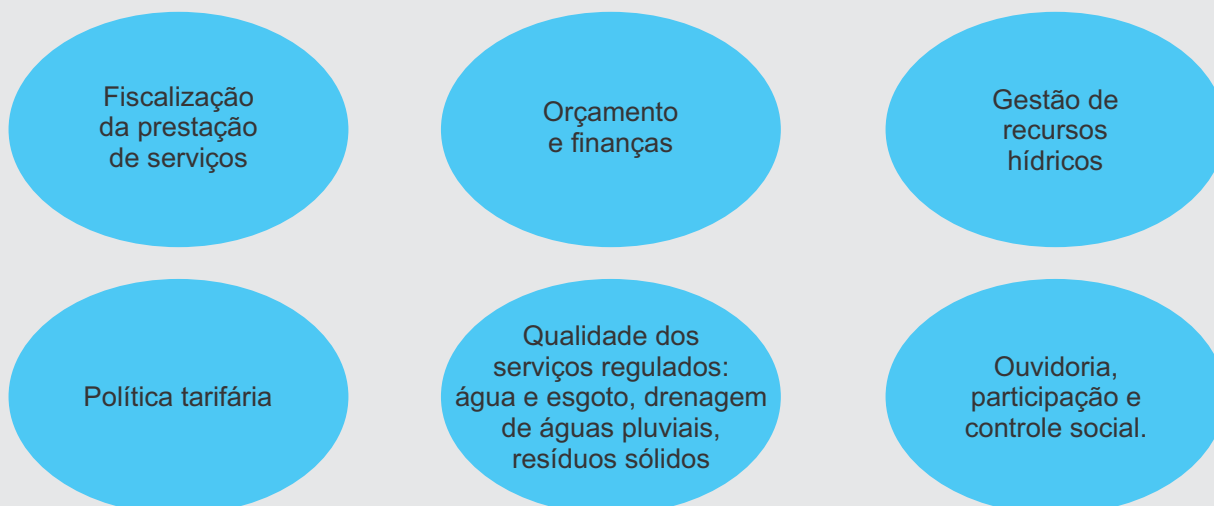
5. TRANSPARÊNCIA E ACCOUNTABILITY

Dando cumprimento ao Decreto nº 38.354, de 24 de julho de 2017, que instituiu a Política de Dados Abertos da Administração Pública direta, autárquica e fundacional, em agosto de 2019 a Ouvidoria iniciou os procedimentos para os ajustes necessários e correta publicação dos dados abertos, conforme preceitua o Decreto nº 38.354, de 24 de julho de 2017, que instituiu a Política de Dados Abertos da Administração Pública direta, autárquica e fundacional.

Os Dados Abertos são dados livremente disponíveis para todos utilizarem e redistribuírem como desejarem, sem restrição de licenças, patentes ou mecanismos de controle. Como praticamente todo dado governamental é público, é fundamental que os governos implementem políticas para disponibilizá-los. Destaca-se que os Dados Abertos são dados brutos (MINISTÉRIO DA ECONOMIA, PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO, 2020).

De forma a operacionalizar tais informações, em 03 de julho de 2018, foi instituída Comissão para definição do Plano de Dados Abertos da Adasa, o qual foi aprovado em fevereiro de 2019. No Plano de Dados Abertos determinou-se a publicação de informações, Figura 10.

Figura 10. Áreas temáticas cujos dados estão disponíveis em formato dados abertos.



A partir de abril de 2019, foram solicitados os dados dos setores técnicos que possuem informações a serem publicadas. Os primeiros dados publicados foram conferidos em setembro de 2019 pela Assessoria de Ouvidoria, e após ajustes realizados solicitados pela Ouvidoria e realizados pelos setores detentores dos dados, foram publicados em dezembro de 2019.

Os Dados Abertos foram publicados em suas versões atualizadas, em formato Excel com os devidos quadros orientativos, disponível no link <http://www.adasa.df.gov.br/acesso-a-informacao/dados-abertos>. Uma vez finalizados em dezembro de 2019, em 2020 a Ouvidoria disponibilizará os dados no Portal de Dados Abertos do GDF, que é conectado com o Portal de Dados Abertos nacional.

6. SITE E ESPAÇO DO OUVIDOR

O site de Ouvidoria e seu conteúdo atualizado visam atender os mandamentos da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, da Lei nº 4.896/2012 e do Decreto nº 36.462/2015.

O espaço do Ouvidor orienta o cidadão sobre essa importante porta de acesso do cidadão, nele estão disponíveis orientações, contatos da Ouvidoria da Adasa e formas de registro de manifestações. O site possui conteúdo enxuto e vocabulário acessível, contém também um passo a passo de como registrar as manifestações, de forma a empoderar o cidadão no exercício de seus direitos.

Figura 11. Ouvidoria e Acesso à Informação.



OUVIDORIA E ACESSO A INFORMAÇÃO

Cidadão, este espaço é seu! Utilize o seu direito de colaborar com a ADASA

Em agosto de 2019, procedeu-se a revisão e ajustes do site da Ouvidoria da Adasa, conforme manual para padronização de sítios oficiais das Ouvidorias que compõem Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF (Processo SEI 00480-00000863/2019-21). Para tal, foi elaborado um guia para constituição do site, e produziu-se as informações: textos de abertura, perfil do ouvidor, esclarecimentos quanto aos tipos de manifestação, canais de atendimento, requisição de documentos, perguntas e respostas, normas e regulamentos, relatórios e serviço de informações.

As informações podem ser consultadas no link: <http://www.adasa.df.gov.br/ouvidoria-2>.

7. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços informa ao público quais são os serviços prestados por uma determinada organização pública ao cidadão, especificando padrões de qualidade como tempo de espera para o atendimento, prazos para o provimento dos serviços, orientações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários, procedimentos para acolhimento de sugestões e para o recebimento, atendimento e gestão de reclamações (MINISTÉRIO DA ECONOMIA, PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO, 2020).

Além de ser um poderoso instrumento de cidadania, a Carta de Serviços desencadeia inevitáveis mudanças dentro das organizações públicas, que passam a trabalhar sob a perspectiva de melhoria contínua. Para oferecer serviços de qualidade e sem complicação, muitas vezes essas organizações precisam rever seus processos de trabalho, eliminando etapas desnecessárias e otimizando aquelas de que não se pode prescindir (MINISTÉRIO DA ECONOMIA, PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO, 2020).

Dessa forma, em setembro de 2019, foram realizados ajustes no sítio oficial e na Carta de Serviços da Adasa. As alterações foram realizadas para compatibilizar a Carta e sua apresentação no sítio da Adasa com o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços. A Carta de Serviços da Adasa ao Cidadão encontra-se disponível no link <http://www.adasa.df.gov.br/servicos-adasa/carta-servico-main>.

8. RESOLUÇÃO QUE REGULAMENTA AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DA ADASA

Com amplo processo de discussão técnica com a sociedade mediante a realização de audiências públicas, a Resolução Adasa nº 13, de 20 de dezembro de 2019 foi publicada em 23 de dezembro de 2019. Essa Resolução regulamenta as atividades de ouvidoria no âmbito da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

A citada Resolução representa um marco no trâmite dos processos, isso porque ao definir prazos e rotinas tanto da Adasa quanto dos prestadores de serviços institucionaliza a atividade da ouvidoria, dando a devida prioridade às demandas da sociedade. A íntegra da Resolução pode ser consultada no link: <http://www.adasa.df.gov.br/legislacao/resolucoes-adasa>.

9. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

Audiências e Consultas Públicas são um importante mecanismo de participação social no processo normativo da Adasa. Por meio desse instrumento, a Agência visa a ampliar a transparência de suas ações e a apoiar seu processo decisório.

Estes instrumentos de participação social visam apoiar às atividades das Superintendências nos processos relacionados a suas atribuições específicas. As Superintendências realizam consultas e audiências públicas para colher informações e subsídios da sociedade e aprimorar aspectos relevantes na instrução de processos no âmbito de suas competências. Em 2019 foram realizadas 9 (nove) Audiências Públicas e 6 (seis) Consultas Públicas, conforme relata o Quadro 1 na sequência:

Quadro 1. Audiências e Consultas Públicas em 2019.

Audiência/Consulta Pública - Tema	Data	Participantes	Contribuições recebidas
Audiência Pública 001/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que estabelece a periodicidade de execução ou atualização, a qualificação dos responsáveis técnicos, o conteúdo mínimo e o nível de detalhamento do Plano de Segurança da Barragem, das Inspeções de Segurança Regular e Especial, da Revisão Periódica de Segurança de Barragem e do Plano de Ação de Emergência, conforme art. 8º, 9º, 10, 11 e 12 da Lei nº 12.334 de 20 de setembro de 2010, que estabelece a Política Nacional de Segurança de Barragens – PNSB; e alterar dispositivos da Resolução Adasa nº 10, de 13 de maio de 2011.	19/02/2019	60	5
Audiência Pública 002/2019/Adasa: Obter contribuições à proposta de resolução referente ao reajuste anual das tarifas – IRT 2019 dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Distrito Federal, prestado pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – CAESB.	16/04/2019	62	9

Audiência/Consulta Pública - Tema	Data	Participantes	Contribuições recebidas
<p>Audiência Pública 003/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que altera a Resolução Adasa nº 14, de 15 de setembro de 2016, que estabelece os preços públicos a serem cobrados pelo prestador de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do Distrito Federal, na execução de atividades de gerenciamento dos resíduos de grandes geradores, de eventos, da construção civil e dá outras providências.</p>	04/06/2019	84	28
<p>Audiência Pública 004/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que define os critérios a serem observados na instalação de sistema de monitoramento de volumes captados em corpos hídricos de domínio do Distrito Federal e naqueles delegados pela União e estados, e altera dispositivos da Resolução Adasa nº 350/2006.</p>	16/07/2019	36	9
<p>Consulta Pública 001/2019/Adasa: Apresentar subsídios para a escolha das melhores alternativas para minimizar o conflito pelo uso da água na bacia hidrográfica do Ribeirão Pipiripau.</p>	28/02/2019 a 28/03/2019	0	0
<p>Consulta Pública 002/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais referente ao estudo que apresenta o plano de recursos hídricos das bacias hidrográficas dos afluentes distritais do Rio Paranaíba, cujo conteúdo encontra-se disponibilizado na página da Adasa na internet.</p>	17/06/2019 a 07/07/2019	4	9
<p>Audiência Pública 005/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais sobre o Relatório da Análise de Impacto Regulatório - AIR da alteração da estrutura tarifária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Distrito Federal.</p>	13/08/2019	69	756

Audiência/Consulta Pública - Tema	Data	Participantes	Contribuições recebidas
<p>Audiência Pública 006/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais sobre os procedimentos operacionais para devolução dos recursos oriundos da Tarifa de Contingência, aplicada ao serviço público de abastecimento de água, prestado pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB, em virtude da revogação da situação crítica de escassez hídrica nos Reservatórios do Descoberto e de Santa Maria, nos termos da Resolução Adasa nº 36, de 20 de dezembro de 2018.</p>	27/08/2019	42	2
<p>Consulta Pública 003/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que institui a metodologia de auditoria e certificação das informações regulatórias provenientes da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Distrito Federal.</p>	02/09/2019 a 16/09/2019	1	1
<p>Audiência Pública 007/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que regulamenta as atividades de ouvidoria no âmbito da Adasa e dá outras providências.</p>	17/09/2019	36	3
<p>Consulta Pública 004/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que estabelece diretrizes e procedimentos para elaboração e apresentação do Plano de Exploração dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Distrito Federal.</p>	07/10/2019 a 21/10/2019	2	116
<p>Audiência Pública 008/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que altera as Resolução nº 14, de 27 de outubro de 2011, a Resolução nº 15, de 10 de novembro de 2011, a Resolução nº 06, de 26 de abril de 2019, e revogar a Resolução nº 10, de 19 de maio de 2017.</p>	22/11/2019	51	214
<p>Consulta Pública 005/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais referente aos Produtos 4 e 5, do Plano de Recursos Hídricos das Bacias Hidrográficas dos Afluentes Distritais do Rio Paranaíba, na qual apresentam os prognósticos dos recursos hídricos e as diretrizes para a implantação dos instrumentos de gestão e arranjo institucional, respectivamente.</p>	25/11/2019 a 09/12/2019	1	7

Audiência/Consulta Pública - Tema	Data	Participantes	Contribuições recebidas
Consulta Pública 006/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais referente ao Produto 6, do Plano de Recursos Hídricos das Bacias Hidrográficas dos Afluentes Distritais do Rio Paranaíba (PRH Paranaíba DF), no qual apresenta o Plano de Ações e Programa de Investimentos.	10/12/2019 a 30/12/2019	0	0
Audiência Pública 009/2019/Adasa: Obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução conjunta ANA/ADASA que dispõe sobre o marco regulatório da bacia hidrográfica do Rio Pípiripau, localizado no Estado de Goiás e no Distrito Federal.	11/12/2019	57	44

Fonte: Adasa (2020).

A Adasa acompanha o índice de participação social. O indicador é calculado pela razão entre a quantidade de contribuições e a quantidade de eventos. Para 2019, o indicador resultou em 123, o dobro do resultado alcançado em 2018.

Observa-se uma maior participação quando o tema possui impacto direto na população e, ainda, quando os métodos de participação são mais divulgados. Temas como resíduos sólidos, segurança de barragens e tarifas de água e esgoto têm maior interesse pela sociedade.

10. PROTÓTIPO DO FOLDER DE OUVIDORIA

Um protótipo de Folder da Ouvidoria foi desenvolvido para ser um manual didático que busca dar visibilidade às atividades de ouvidoria e orientar o cidadão de seus direitos e como proceder para pleiteá-lo. O protótipo foi desenvolvido com linguagem acessível para ser distribuída em eventos externos da Adasa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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: 24. jan. 2020.

_____. MINISTÉRIO DA ECONOMIA, PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO. O que são as cartas de serviço? 2015. Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/servicos/faq/gestao-publica/atendimento-ao-cidadao/o-que-sao-as-cartas-de-servico>>. Acesso em: 15 mar. 2020.

_____. MINISTÉRIO DA ECONOMIA, PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO. Dados abertos. Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/aceso-a-informacao/dados-abertos-1>>. Acesso em: 15 mar. 2020.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito; LIMA NETO, Fernando Cardoso; ALCANTARA, Elton Luiz da Costa; Ouvidoria Pública e Governança Democrática. Boletim de Análise Político-Institucional. Brasília, DF: IPEA, 2013. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/rito_130322_boletim_analisepolitico_03_.pdf>. Acesso em: 24 de janeiro de 2020.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. Ouvidoria Pública como Instrumento de Mudança. Rio de Janeiro: Ipea, 2010. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/images/stories/pdf/td_1480.pdf>. Acesso em: 24 de janeiro de 2020.

DISTRITO FEDERAL (Brasil). Lei nº 3.365, de 16 de junho de 2004. Cria a Agência Reguladora de Águas e Saneamento do Distrito Federal – ADASA/DF e dá outras providências. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 28/06/2004. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/51305/Lei_3365_16_06_2004.html>. Acesso em Janeiro de 2020.

_____. 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.html>. Acesso em Janeiro de 2020.

_____.DF, 2012 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/Norma/72983/Lei_4990_12_12_2012.html>. Acesso em Janeiro de 2020.

_____. 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/Norma/72016/Lei_4896_31_07_2012.html>. Acesso em Janeiro de 2020.

_____. Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015. Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 24/04/2015. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/exec_dec_36462_2015.html>. Acesso em Janeiro de 2020.

_____. Decreto nº 38.354, de 24 de julho de 2017. Institui a Política de Dados Abertos da Administração Pública direta, autárquica e fundacional no Distrito Federal. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 25/07/2017. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/2a90db6875624a65936a47e18e1c337b/Decreto_38354_24_07_2017.html>. Acesso em Janeiro de 2020.

Resolução Adasa 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.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/226f74a81d34461885eee9692302ad20/Resolu_o_13_20_12_2019.html> Acesso em Janeiro de 2020.



Saiba mais sobre a Adasa:

Twitter

adasadfoficial

Instagram

@adasadfoficial

Site

www.adasa.df.gov.br

Facebook

adasadfoficial

