

Carta de Serviços ao Cidadão





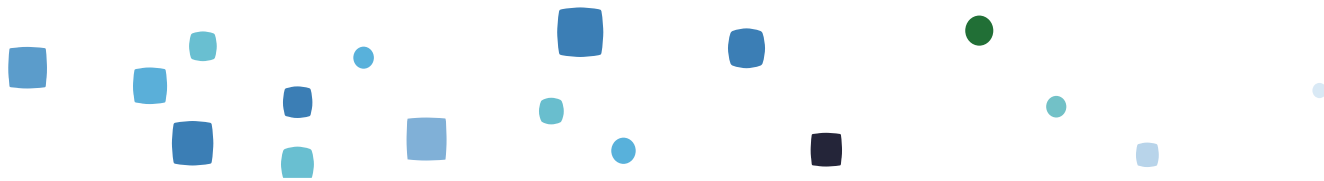
Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal

A Adasa é a agência reguladora e fiscalizadora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal. Criada em 2004 pela Lei Distrital nº 3.365, de 16 de junho de 2004, como autarquia, órgão Independente, dotado de autonomia patrimonial, administrativa e financeira, com prazo de duração indeterminado, teve suas competências ampliadas pela Lei Distrital nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008.

O Distrito Federal tem atribuições de Estado e de Município. Essa característica torna a ADASA a única agência reguladora do Brasil que atua na regulação simultânea do bem natural água (atribuição do Estado) e dos serviços de saneamento básico (atribuição do município). Portanto, a ADASA acompanha, regula e fiscaliza o ciclo completo do uso da água, com especial atenção na retirada dos corpos hídricos e na devolução de águas usadas ou de efluentes.

Em todas suas atividades, a ADASA necessita do envolvimento e da participação da sociedade para garantir o atendimento e a qualidade dos serviços a todos os cidadãos, com tarifas moderadas e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro das prestadoras de serviços. Por delegação da ANA, a Adasa é a responsável pela outorga em rios federais.

Para saber mais sobre a Adasa, <http://www.adasa.df.gov.br/>



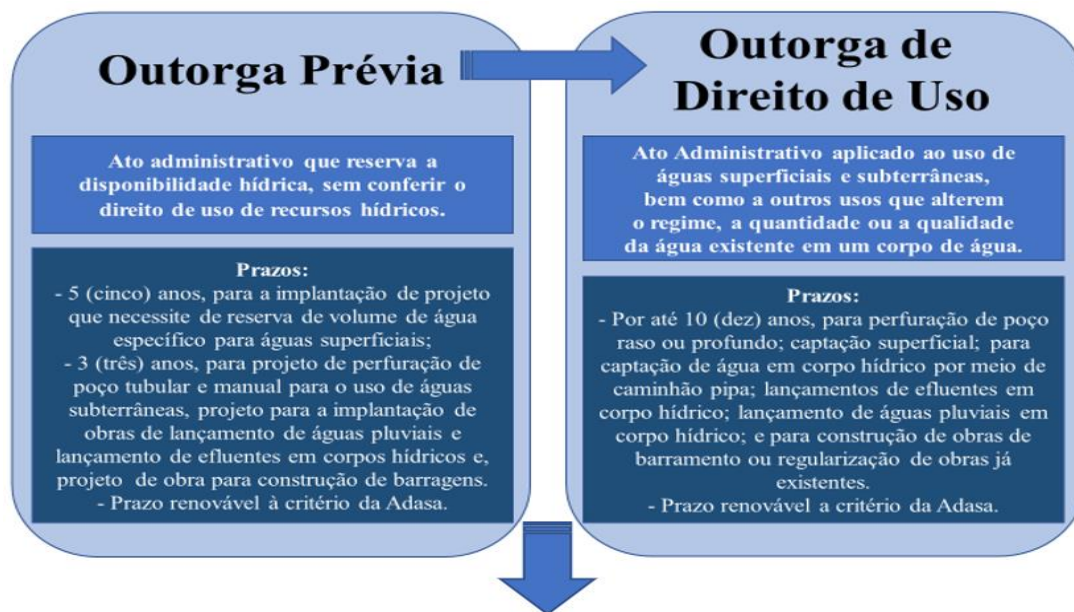
As áreas de atuação da ADASA compreendem, além dos diversos usos de recursos hídricos, a energia restrita à distribuição de gás canalizado e os serviços de saneamento básico (abastecimento de água potável, coleta e tratamento de esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e, drenagem e manejo das águas pluviais urbanas), que foram conferidos à Adasa pela Lei Distrital nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008.



SERVIÇOS PARA VOCÊ

Solicitação de Outorga

A Adasa é a autarquia com competência legal para emissão de outorga de direito de uso de recursos hídricos. Com esse documento o usuário para a ter seu direito de recursos hídricos regular. A Outorga é um ato administrativo que permite a gestão dos recursos hídricos e o direito de uso da água, em determinadas quantidades, por um período de tempo. Com a Outorga é possível controlar melhor as formas de utilização das águas e preservar o meio ambiente. Antes de realizar qualquer uso de água o cidadão deve solicitar a outorga prévia para reservar disponibilidade hídrica e ainda verificar a possibilidade legal desse uso. Para efetivamente realizar o uso de recursos hídricos o usuário deve solicitar a outorga de direito de uso.





Prazo para análise e expedição:

- Outorga Prévia: 30 (trinta) dias;
- Outorga de Direito de Uso: 45 (quarenta e cinco) dias, renováveis por igual período.

Para solicitar a Outorga Prévia ou Direito de Uso:
O usuário deve seguir as instruções constantes no sítio oficial:

<http://www.adasa.df.gov.br/outorga/requerimento-de-outorga> e, comparecer à Adasa.



SERVIÇOS PARA VOCÊ

OUVIDORIA

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e a Adasa, no qual o cidadão pode registrar suas demandas e opiniões (conforme os tipos elencados abaixo) sobre os serviços públicos prestados ou regulados pela Agência.

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.

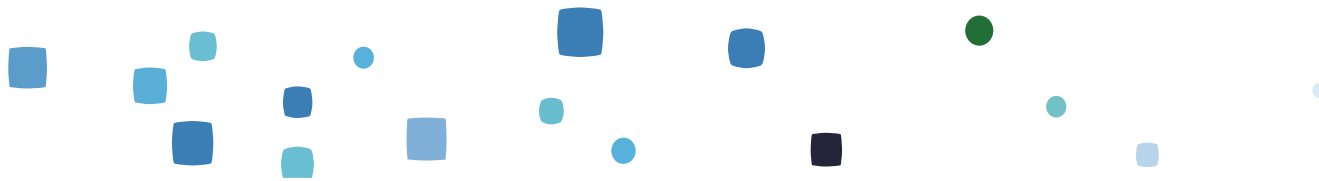
Elogio

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.

Obs.: No caso da DENÚNCIA, ao denunciante será garantida a segurança e a restrição de acesso aos seus dados pessoais, podendo o seu registro ser identificado ou anônimo. Devem constar da denúncia: nomes de pessoas e empresas envolvidas; a descrição detalhada do fato; informações sobre quando e onde ocorreu o fato; possíveis testemunhas; e provas.

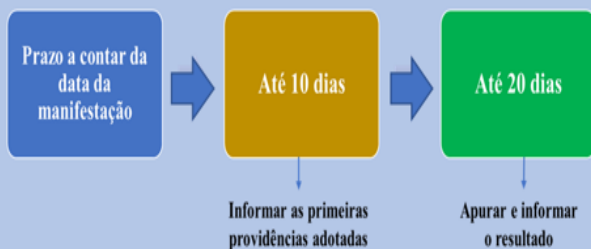




A Ouvidoria da Adasa divide-se em duas classes, a Institucional e a Setorial, com prazos diferentes para o atendimento, como mostra a seguinte descrição:

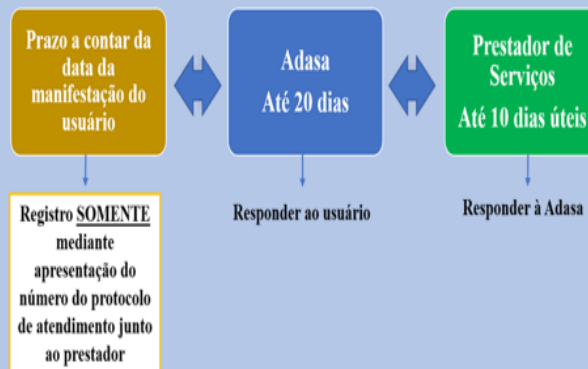
Ouvidoria Institucional

Canal onde o usuário pode registrar denúncia, reclamação, sugestão e elogio sobre os serviços prestados pela Adasa, incluindo recursos hídricos e drenagem urbana.



Ouvidoria Setorial

Canal onde o usuário pode registrar reclamações, quanto ao descumprimento de normas expedidas pela Adasa pelos prestadores de serviços regulados (Caesb – água e esgotamento / SLU – resíduos sólidos), em prejuízo ao interesse público e individual do usuário.



Obs.: No caso da DENÚNCIA, o prazo para apuração e a informação do resultado ao denunciante, poderá ser prorrogado por igual período (20 dias), conforme estabelece o art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto Distrital nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

No sítio do Ouv-DF (<https://www.ouv.df.gov.br/#/>) é possível fazer diferentes registros, esses serão encaminhados à Adasa quando se tratar de tema no qual a Agência atue.



Elogio



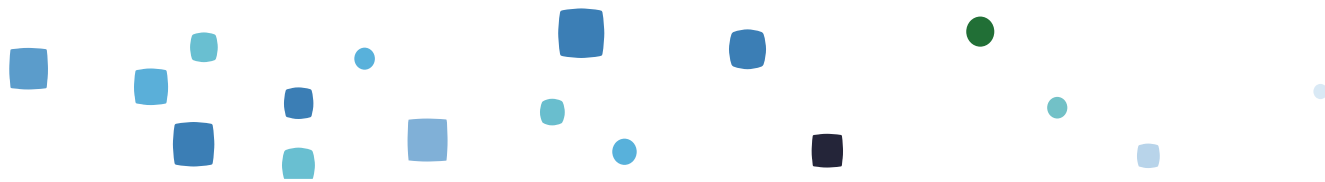
Sugestão



Reclamação



Denúncia



SERVIÇOS PARA VOCÊ

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pela Ouvidoria da Adasa, por meio do qual o cidadão pode ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pela Agência (listada abaixo), de forma presencial ou através do sítio: www.e-sic.df.gov.br/sistema/. É um direito do cidadão, garantido pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, respeitando os prazos legais.



**Ações e
Programas**



Documentos



Processos



Gastos

Obs.: Se a informação estiver disponível, ela deve ser entregue imediatamente ao solicitante. Caso não seja possível conceder o acesso imediato, a Adasa tem até 20 dias para responder ao pedido, prazo que pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

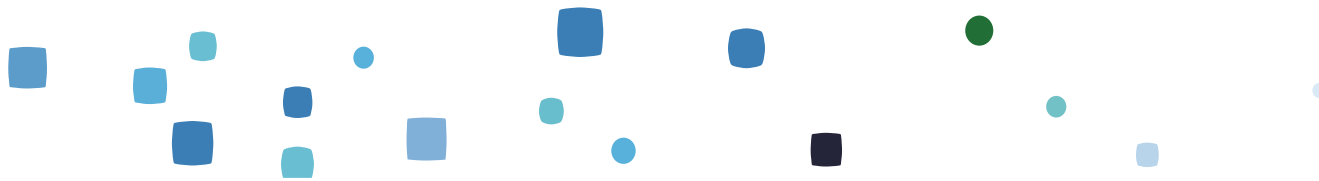


SERVIÇOS PARA VOCÊ

CANAIS DE ATENDIMENTO DA ADASA

| | | |
|--|---|--|
|  |  |  |
| <p>Telefone direto: (61) 3961-4900</p> <p>De segunda a sexta-feira das 8h às 18h</p> <p>Central 162:</p> <p>De segunda a sexta-feira das 7h às 21h</p> <p>Sábados, domingos e feriados de 8h às 18h</p> <p>*Ligação gratuita</p> | <p>Acesse o Sistema OUV-DF: www.ouv.df.gov.br/#/</p> <p>Envie e-mail para: ouvidoria@adasa.df.gov.br</p> | <p>Sede da Adasa</p> <p>SAIN Estação Rodoferroviária de Brasília, S/N - Ala Norte CEP: 70631-900</p> <p>De segunda a sexta-feira das 8h às 17h</p> |

Prioridades de atendimento: terão prioridade no atendimento presencial as mulheres grávidas, as pessoas acompanhadas de crianças de colo, os deficientes físicos ou com dificuldade de locomoção e as pessoas idosas, nos termos da Lei.





A

SERVIÇOS PARA VOCÊ

d

PROTOCOLO

a

O protocolo realizará o recebimento do documento, com conferência do destinatário e anexos. Irá também realizar o cadastramento do documento, com identificação de número e realizará o encaminhamento ao setor responsável.

S

a

São canais de recebimento do protocolo: os correios e atendimento presencial funciona na sede da Adasa (antiga Rodoferroviária), das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, com exceção dos feriados.

Protocolo Geral Telefone: (61) 3961-4930

E-mail: protocolo@adasa.df.gov.br.

