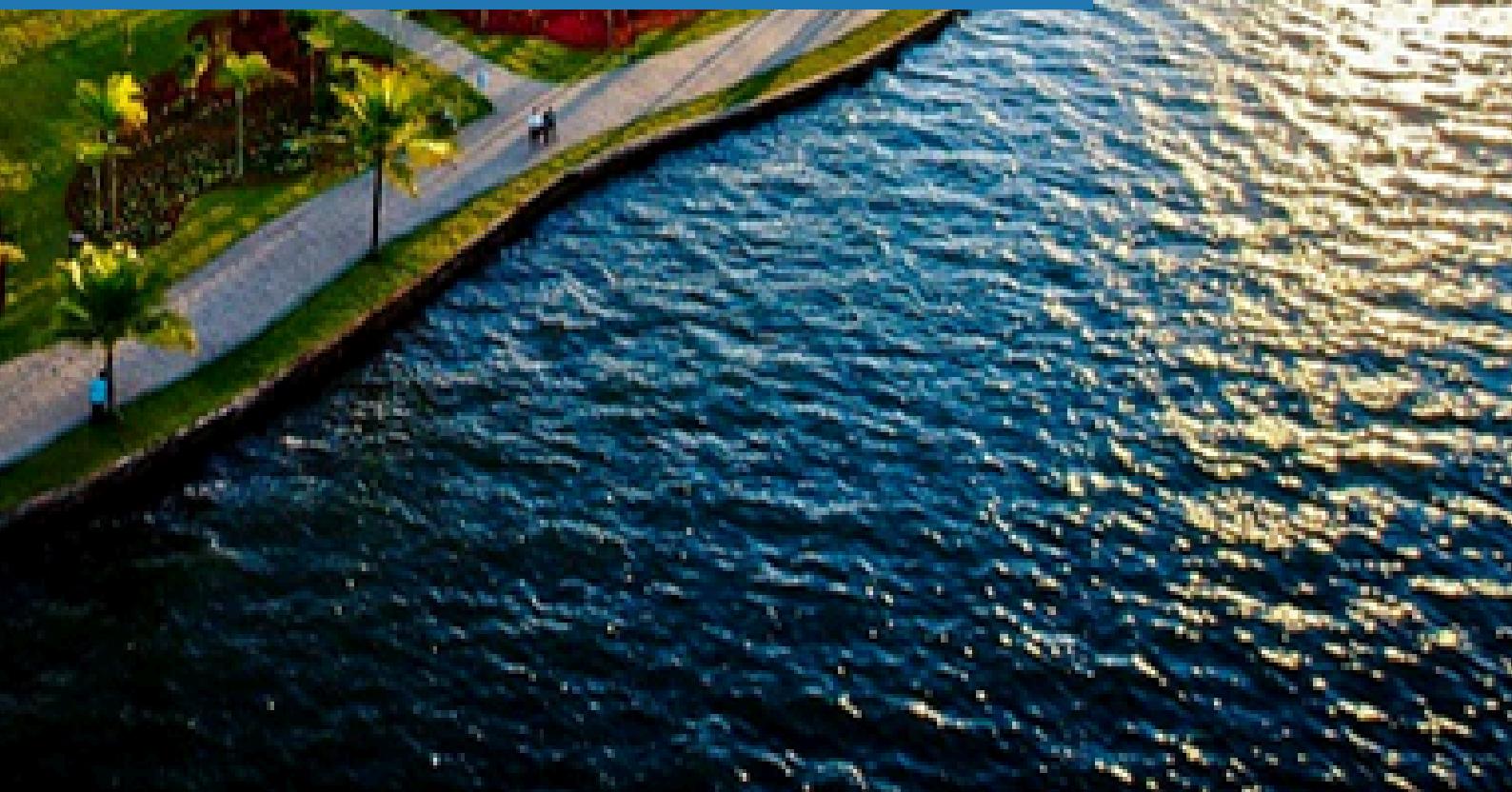


Plano de Ação da Ouvidoria da Adasa

2025 - 2026



Sumário

- 1** Introdução
- 2** Diagnóstico - Nossos Números
- 3** Diagnóstico - Pesquisa de Satisfação
- 4** Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
- 5** Medindo o Progresso
- 6** Projetos da Ouvidoria
- 7** Ações da Ouvidoria
- 8** Conclusão
- 9** Nossa Equipe
- 10** Contato

Introdução

A Ouvidoria como Atividade Finalística

As atividades de ouvidoria e de dirimição de conflitos foram reconhecidas pela Lei n.º 4.285/2008 como funções finalísticas da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento do Distrito Federal (Adasa), cuja natureza jurídica é de agência reguladora multimodal.

Tais atribuições são específicas e singulares, exigindo, para sua estruturação, uma abordagem inovadora em termos de gestão pública.

Uma das principais características dessas atividades está relacionada ao escopo de atuação da Ouvidoria no contexto de uma entidade reguladora, o que torna fundamental compreender a distinção entre a Ouvidoria Setorial e a Ouvidoria Institucional, pois cada uma possui atribuições distintas.

A Ouvidoria Setorial representa uma função finalística dos entes reguladores, que tratam as manifestações voltadas à resolução de conflitos entre usuários e prestadores de serviços públicos regulados.

Já a Ouvidoria Institucional atua tanto no acolhimento de manifestações relacionadas à própria agência e seus servidores, quanto na promoção do controle social, fundamento legitimador da atuação regulatória

Por integrar uma política pública e possuir competências legais específicas, a Adasa desempenha suas atividades de ouvidoria com base em diretrizes normativas próprias, alinhadas ao seu papel regulador.

Contudo, tal medida não afasta a necessidade da Agência observar as normas da Ouvidoria-Geral e da Controladoria Geral do Distrito Federal, vez que a Ouvidoria da Adasa integra a Rede de Ouvidorias do Distrito Federal como serviço seccional.

A Ouvidoria da Adasa é vinculada diretamente ao Ouvidor da Agência, sendo a autoridade nomeada pelo Governador do Distrito Federal, após aprovação pelo Legislativo, para um mandato de três anos.

No caso da Adasa, a figura do Ouvidor é distinta dos demais ouvidores, pois, estes são chefes do serviço de ouvidoria do órgão e se subordinam tanto ao Sistema de Gestão de Ouvidorias, quanto à autoridade máxima do órgão em que atuam, podendo ser substituído a critério destes.



Introdução

A Ouvidoria como Atividade Finalística

O Ouvidor da Adasa possui assento na Diretoria Colegiada, sem subordinação hierárquica, com acesso irrestrito aos processos da agência, direito a voto em separado e prerrogativa de emitir relatórios periódicos ou extraordinários, conforme julgar necessário, bem como possui mandato fixo de 3 anos, perdendo o cargo, apenas após decisão fundamentada em processo administrativo ou judicial.



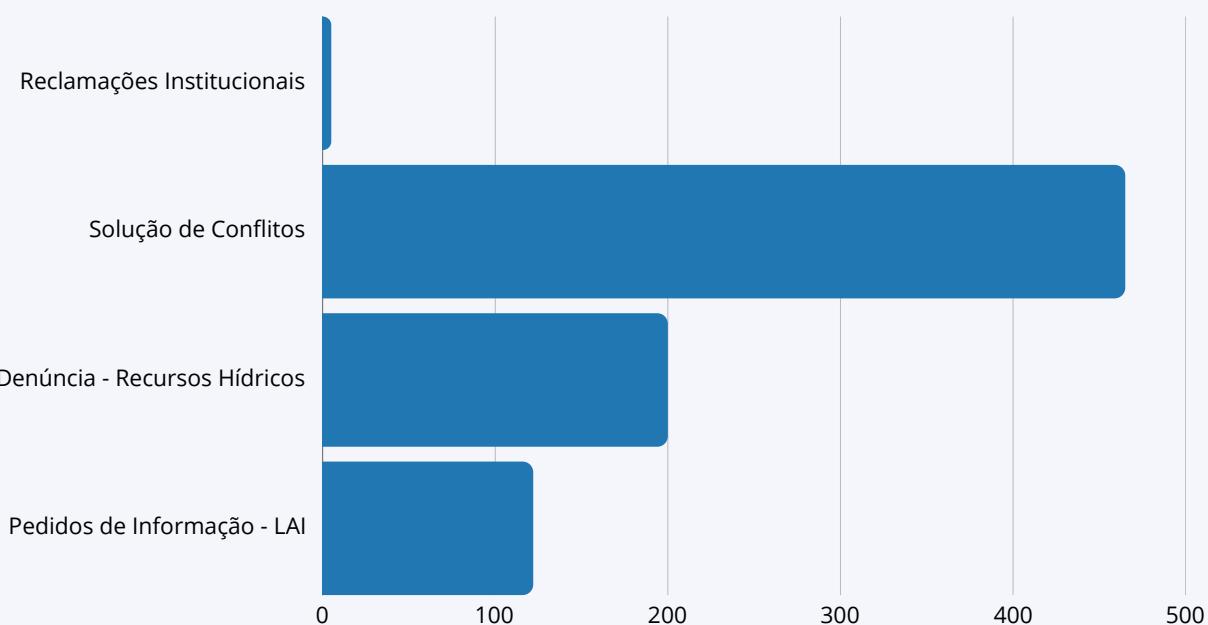
Diagnóstico

Nossos Números

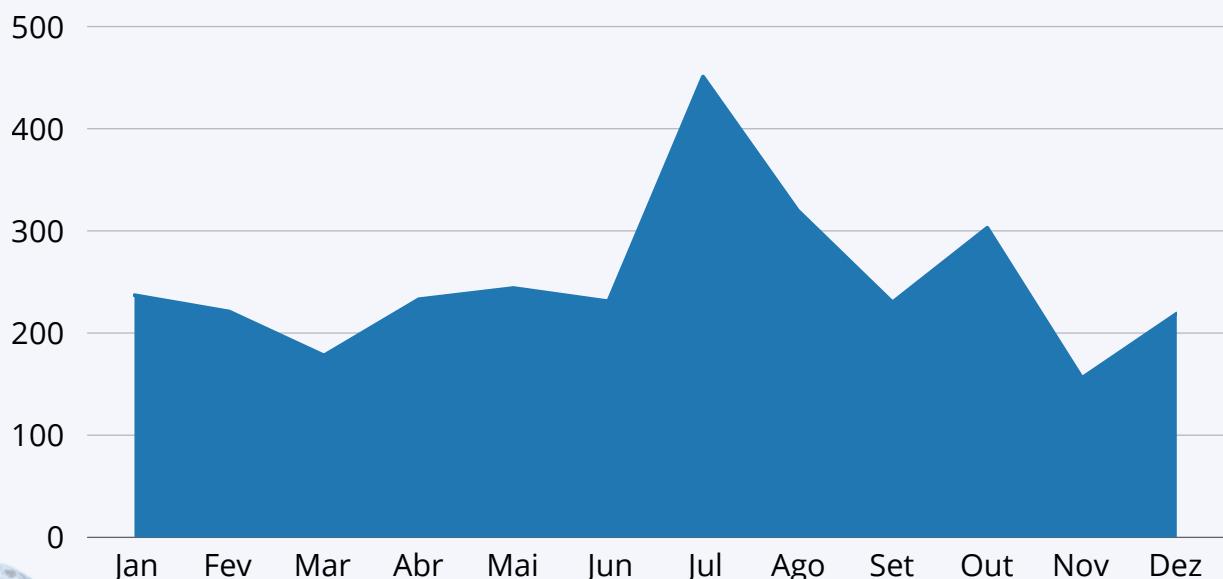
No ano de 2024, a Ouvidoria da Adasa efetuou 3.024 atendimentos, enquanto em 2023, foram 3.605 atendimentos realizados.

Dentre esses atendimentos, 1.656 manifestações foram registradas no Participa-DF, sendo que 811 delas necessitaram de um tratamento específico.

Os principais tópicos abordados podem ser identificados da seguinte maneira:



● Distribuição das Manifestações - 2024



Diagnóstico

Pesquisa da Satisfação

A pesquisa de satisfação é um bom termômetro para medir a percepção do usuário em relação à interface dele com a Adasa, sendo mandatório que nós observemos os resultados.

A maioria dos usuários que respondem à pesquisa se manifestam requerendo a atuação da Adasa para a solução de conflito que se instaurou com prestador de serviços públicos regulados (geralmente, a CAESB).

Neste ponto, não se exige uma reclamação qualificada do usuário, apenas as razões que o levaram a ficar insatisfeito com a resposta do prestador de serviços.

Assim, sob a ótica de ouvidoria setorial, após instaurado o processo e permitida às partes produzir alegações e apresentar documentos, a Ouvidoria irá verificar a compatibilidade da conduta do prestador de serviços regulado com as normas expedidas pela Adasa e com os precedentes administrativos estabelecidos pela Diretoria Colegiada, a pedido do Ouvidor.

O resultado da análise finaliza a primeira instância e apresenta às partes uma sugestão para finalização do conflito.

Caso não concorde, o interessado poderá requerer o arbitramento da questão.



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

As ouvidorias do poder público desempenham um papel essencial na promoção da transparência, da participação cidadã e da melhoria dos serviços públicos, sendo interessante que alinhem suas práticas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU, especialmente ao ODS 16.

O ODS 16 visa “promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis”.

Nesse contexto, a ouvidoria é um canal estratégico para garantir que os cidadãos possam se manifestar junto ao poder público para reclamar, solicitar, pedir informações, denunciar, sugerir e elogiar, isto de forma segura e acessível.

A existência deste canal fortalece a confiança nas instituições públicas e estimula a cultura de responsabilidade e de prestação de contas.

A Ouvidoria da Adasa, ainda, exerce a atividade de garantir ao cidadão a solução dos conflitos entre usuários e prestadores de serviços públicos regulados. Essa atividade contribui com o acesso à justiça, no sentido de uma ordem jurídica justa.

Deste modo, a Ouvidoria contribui com maior impacto nos seguintes sub-objetivos:

1 Igualdade de tratamento e acesso à ordem jurídica justa

16.3 Promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos

2 Acesso à Informação

16.10 Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais

Medindo o Progresso

Ouvidoria da Adasa atuará junto aos usuários e demais áreas administrativas da Agência e, além da continuidade da prestação de serviços ao cidadão, buscará, pelas suas ações auxiliar a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (Agenda 2030).

Acompanhando o plano de ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, será implementado neste ano as seguintes ações:

Indicador-chave	Atividade / Projeto	Dados / Resultados / Metas
(Quantidade de usuário contactado/Total de análises) x 100	Comunicação direta com o usuário para explicar o resultado da análise	Melhoria do índice de satisfação da resposta para 65%
Reuniões com as áreas competentes para fiscalização	Sensibilizar as áreas de fiscalização sobre os prazos de resposta	Melhoria do procedimento de fiscalização para oferecer o resultado no prazo regimental. 2 reuniões / ano
Disponibilizar carta de serviços aprimorada	Sensibilizar a Adasa para a melhoria da Carta de Serviço	Ampliar a compreensão e a disponibilização para os cidadãos. Encaminhar Carta até dezembro de 2025 com avaliação anual.
Reuniões com as unidades para falar sobre a LAI	Sensibilizar as unidades administrativas da Adasa para a transparência pública.	Melhoria da resposta ao cidadão. 2 reuniões / ano

Projetos da Ouvidoria

Os projetos de Ouvidoria Setorial e Institucional envolvem o desenvolvimento de projetos estruturantes, voltados a melhorar o atendimento aos cidadãos, os resultados esperados por eles, bem como aprimorar a percepção que a sociedade tem da entidade.

A responsabilidade pelo desenvolvimento de todos os projetos serão do Ouvidor da Adasa e do servidor titular da Ouvidoria, conforme a competência de cada um.

Projeto	Resultados esperados	Meta
Propor a criação e estruturação da Ouvidoria de modo a evitar a sobreposição de competências	Estruturar uma área que possa corresponder melhor com as expectativas dos usuários	Apresentar proposta de regulamentação até o mês 12/2025
Avaliação da eficiência e da efetividade do processo de solução de conflito	Simplificar e agilizar os processos no âmbito da Adasa	Propor, se identificada a possibilidade, alterações no fluxo do processo para ser mais efetivo e eficiente na ótica do cidadão
Participar de todos os projetos e programas voltados às Ouvidorias do DF	Fazer com que a ouvidoria da Adasa seja conhecida pela capacidade técnica e bom atendimento ao cidadão	Receber demandas dos cidadãos que venham de outras unidades de ouvidorias seccionais

Projetos e Ações de Ouvidoria

As ações da Ouvidoria são as atividades desempenhadas diariamente.

Todas as metas são anuais e medidas a cada trimestre por meio do relatório trimestral da ouvidoria.

Atividades	Escopo	Abrangência da meta	Responsável
Atendimento das manifestações de ouvidoria institucional e dos Conflitos Setoriais (atendimento ao cidadão)	Receber e responder às manifestações dos usuários	Receber e colocar a respostas aos cidadãos a todas as manifestações recebidas	Colaboradores do setor
Gestão da qualidade do atendimento e posicionamento da Ouvidoria	Revisão das respostas e elaboração do posicionamento da ouvidoria, nos casos de conflitos setoriais	Garantir que todos os usuários recebam as respostas completas e revisadas nos prazos regulamentares	Titular da Unidade
Gestão da Lei de Acesso à Informação (gestão das solicitações)	3.1 Recepção, tratamento e resposta dos pedidos de acesso à informação 3.2 Recepcionar os recursos dos usuários e encaminhar à autoridade competente 3.3 Realizar a gestão da informação pública e encaminhar para a área responsável por sua divulgação	3.1 Recepcionar e responder 100% dos pedidos de acesso à informação no prazo legal. 3.2 Recepcionar e responder 100% dos recursos respondidos pela autoridade competente no prazo legal. 3.3 Realizar o levantamento das informações classificadas e dos perfis dos usuários.	3.1. Colaboradores do setor 3.2 Titular da Unidade 3.3 Titular da Unidade

Projetos e Ações de Ouvidoria

Atividades	Escopo	Abrangência da meta	Responsável
Implementação de instrumentos de democracia participativa - (Audiências Públicas)	Gerir a realização do evento	Realizar 100% das audiências públicas solicitadas no prazo estabelecido.	Colaboradores do setor
Implementação de instrumentos de democracia participativa - (Consultas Públicas)	Gerir a realização do evento	Realizar 100% das consultas públicas solicitadas no prazo estabelecido.	Colaboradores do setor sob a supervisão do Titular
Monitoramento da dirimição de Conflitos (até a decisão final)	Análise da admissibilidade da impugnação e dos recursos, possibilitando a autocomposição, e propor solução à Diretoria Colegiada	Auxiliar em 100% da dirimição dos conflitos apresentados	Ouvidor da Adasa
Qualificação continuada e promoção da Ouvidoria Setorial e Institucional	Identificar as necessidades de qualificação dos colaboradores para o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria setorial e institucional	Realizar anualmente 3 Cursos de qualificação para a equipe técnica	Titular da Unidade

Conclusão

A atuação da Ouvidoria da Adasa garante aos cidadãos a realização do controle social, a transparência pública e mais um meio de solução de conflito.

Tal exercício traz impacto direto na percepção do cidadão quanto à importância e capacidade da Adasa no desempenho de atividades que gerem benefícios aos cidadãos do Distrito Federal



Acesso à Justiça

A Adasa, por meio de sua Ouvidoria, oferece aos cidadãos um meio alternativo quando estão em conflito com os prestadores de serviços regulados.

Em 2024 foram analisados mais de 450 conflitos



Controle Social

Compete à Ouvidoria a promoção das ações que envolvam o Controle Social, por meio das audiências e consultas públicas, em que a sociedade pode participar ativamente das decisões da Diretoria Colegiada.

Em 2024 foram realizados mais de 15 eventos.



Percepção do cidadão

A Ouvidoria da Adasa monitora a percepção do cidadão em relação às atividades exercidas, buscando continuamente melhorar.

Nossa Equipe

O maior bem de uma entidade reguladora está na qualidade de seu quadro de pessoal.

Da mesma forma, sem a dedicação da equipe lotada na unidade, a Ouvidoria da Adasa não conseguiria realizar os atendimentos aos cidadãos, de forma humana e acessível, sempre buscando a melhoria de nossos serviços.

GABINETE DO OUVIDOR

FERNANDO MARTINS DE FREITAS
OUVIDOR

OSMAR JÚNIOR
SECRETÁRIO EXECUTIVO

OUVIDORIA

CÉSAR AUGUSTO CUNHA CAMPOS

SERVIDOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA

ARIANE SANTANA SOBRINHO
ARTHUR DE LIMA RAMOS
LARISSA SOUSA DE ASSUNÇÃO
VILMA CONCEIÇÃO DOS SANTOS
THAIS BARBOSA GONÇALVES
PALOMA CAITANO DOMIENSE
WALTONY MONTEIRO DE LIMA

EQUIPE DE APOIO

LEONARDO XAVIER
MATHEUS CAMARGOS

ESTAGIÁRIOS

CONFECÇÃO DO PLANO DE AÇÃO

CÉSAR AUGUSTO CUNHA CAMPOS

CONTEÚDO
PROJETO GRÁFICO
DIAGRAMAÇÃO

Contato

OUVIDORIA DA ADASA

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

(61) 3961-4900

www.adasa.df.gov.br

www.participa.df.gov.br

ouvidoria@adasa.df.gov.br