

OUVIDORIA DA ADASA



WWW.ADASA.DF.GOV.BR

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

2º TRIMESTRE
2025

2025

61 - 3961-4900
BRASÍLIA - DF

EQUIPE

GABINETE DO OUVIDOR

FERNANDO MARTINS DE FREITAS
OUVIDOR

OSMAR JÚNIOR
SECRETÁRIO EXECUTIVA

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

CONFEÇÃO DO RELATÓRIO

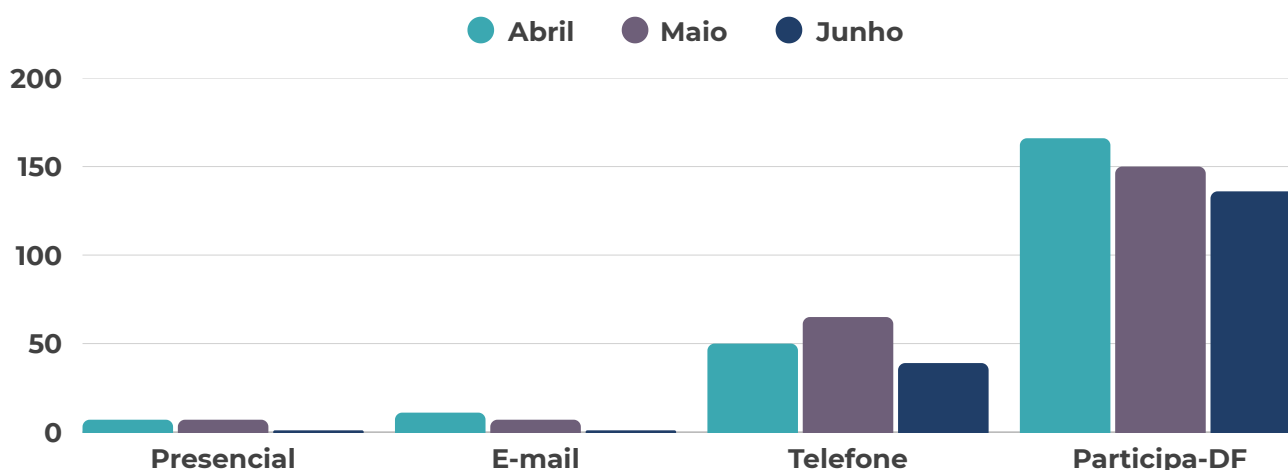
CÉSAR AUGUSTO CUNHA CAMPOS
CONTEÚDO
PROJETO GRÁFICO
DIAGRAMAÇÃO



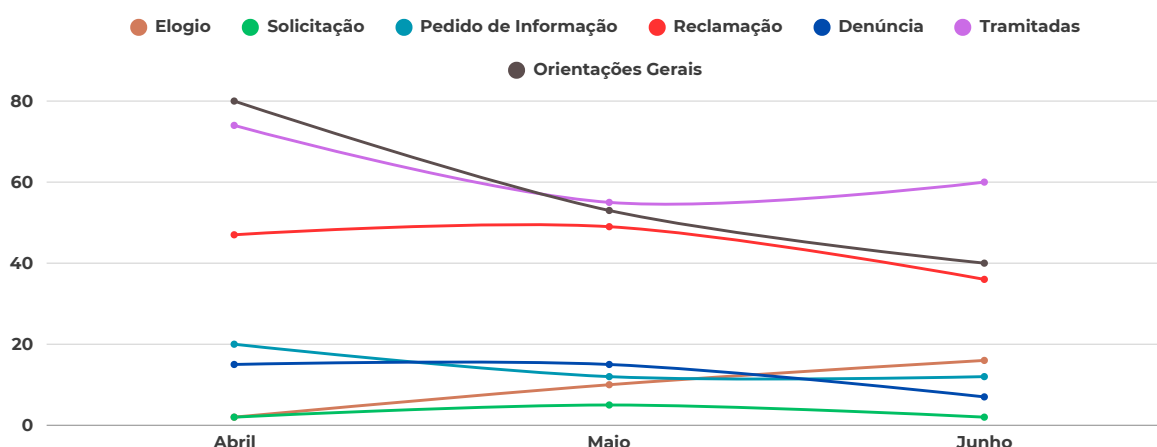
INFORMAÇÕES SUMÁRIAS

| VISÃO GERAL | PROCESSO CHAVE |
|---|--|
| Neste primeiro trimestre a Ouvidoria da Adasa recebeu 640 manifestações pelos diversos canais disponibilizados aos cidadãos. Destas manifestações, 262 se tornaram processo de ouvidoria que demandaram outras ações. | 132 reclamações, que inauguraram o processo de conflito setorial, entre usuários e prestadores de serviços, foram solucionados pela Ouvidoria da Adasa com a apresentação de uma sugestão de solução para as partes. |

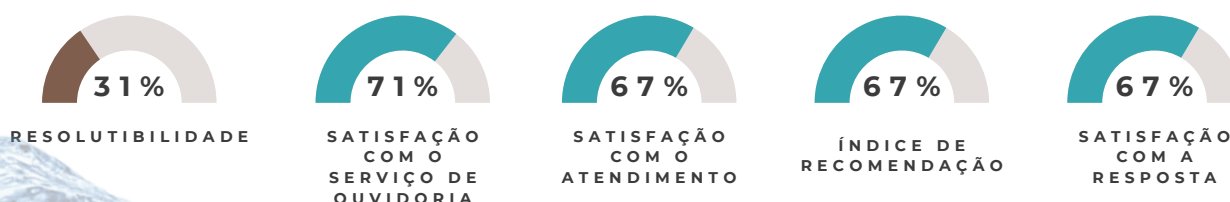
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO



AValiação dos usuários no Participa - DF (Participação espontânea de 27 usuários)



INTRODUÇÃO

CONHECENDO A OUVIDORIA E SEUS PROCESSOS

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no segundo trimestre de 2025, pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

A Ouvidoria da Adasa atua em três distintas funções básicas. Na primeira, assessora tecnicamente o Diretor Ouvidor e o apoia administrativamente. Na segunda, recebe, trata e responde às manifestações recebidas pelos diversos canais (presencial, mídias sociais, Participa-DF, e-mail e telefone). E, por fim, atua na organização e promoção das ações de controle social (audiências e consultas públicas).

Os tipos de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da Adasa são: elogio, denúncia, pedido de informação, solicitação, reclamação e sugestão.

As atividades desenvolvidas, em relação às manifestações, podem ser detalhadas em:

- Recepção da manifestação do usuário, buscando oferecer-lhe o melhor atendimento, com o devido acolhimento;
- Triagem e reclassificação das manifestações;
- Oportunizar o contraditório e a ampla defesa dos prestadores de serviços, quando a manifestação versar sobre conflitos com usuários;
- Verificação e análise dos normativos aplicáveis às manifestações; e,
- Emissão do Posicionamento da Ouvidoria e elaboração de uma resposta com linguagem cidadã para melhor compreensão do usuário.

A Ouvidoria da Adasa, em especial, atua na atividade de ouvidoria setorial, que se materializa na tentativa da solução dos conflitos setoriais, por meio da análise do caso concreto apresentado pelo cidadão.

Procuramos ouvir e compreender o pleito do cidadão, para responder de forma clara e demonstrando zelo no tratamento da demanda dele, para fortalecer as relações existentes entre os usuários e os prestadores de serviços com a própria Adasa.

INTRODUÇÃO

CONHECENDO A OUVIDORIA E SEUS PROCESSOS

No dia 28 de dezembro de 2023, por meio da Resolução n. 30/2023 foi publicado o novo Regimento Interno da Adasa, que impactou de forma substancial a Assessoria de Ouvidoria e a atuação do Diretor Ouvidor, especialmente, em relação aos processos decorrentes de conflito entre usuários e prestadores de serviços públicos que, dentre outras disposições, revogou a Resolução n.o 13/2019, que regulamentava tal atividade.

O primeiro ponto foi o atendimento de requisições do Diretor Ouvidor para a criação da Ouvidoria da Adasa, como unidade administrativa, integrada ao Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal, a qual, de forma expressa, passa a se posicionar em relação aos conflitos.

O segundo foi o reconhecimento do Diretor Ouvidor como autoridade de nível estratégico, competindo-lhe o controle das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, servindo como elo da unidade junto à Diretoria Colegiada, tal como ocorre nas demais áreas da Agência em que cada unidade administrativa tem um “Diretor de Área”.

Como detalhamento das atribuições previstas na Lei n.o 4.285/2008, o Diretor Ouvidor, poderá, conforme previsão regimental:

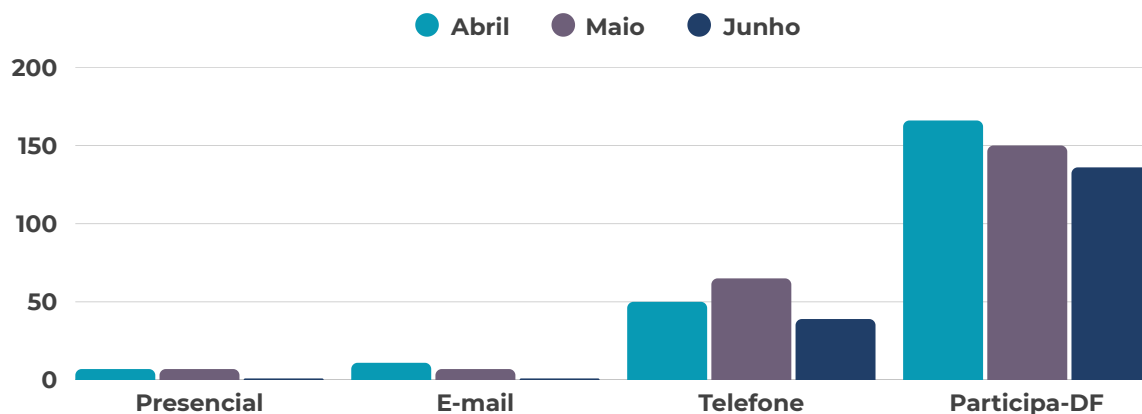
- 1) Fazer a análise de admissibilidade das manifestações das partes para a continuidade do processo de solução de conflito, quando não concordarem com o Posicionamento da Ouvidoria;
- 2) Propor à Diretoria Colegiada:
 - a. a criação de precedentes administrativos;
 - b. a regulamentação das atividades da Ouvidoria e do fluxo do processo decorrente da aplicação da Lei de Acesso à Informação;
 - c. proposta de solução de conflito, quando o processo de conciliação, se iniciado, não tiver êxito com a formalização de um acordo entre as partes.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

ANÁLISE DA MANIFESTAÇÕES

No 2o trimestre de 2025, foram realizados 640 atendimentos, uma redução de 12% em relação ao mesmo período de 2024, quando foram realizados 735 atendimentos, sendo que essa diminuição está relacionada aos protocolos que foram tramitados e às informações apresentadas pelo telefone.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL



Em relação ao ano anterior houve uma redução considerável dos atendimentos por telefone, porém houve aumento no atendimento por e-mail e pelo sistema.

O atendimento telefônico e o e-mail já foram fontes de registro das manifestações na Ouvidoria da Adasa, porém, com a determinação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, os canais se tornaram meios de informação e instrução ao usuário.

A praticidade do atendimento via sistema, permite que a demanda do cidadão seja analisada pelo órgão competente, ainda que tenha sido direcionada para órgão errado, pois há a permissão da equipe da Ouvidoria identificar a competência e requerer a correção de fluxo.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

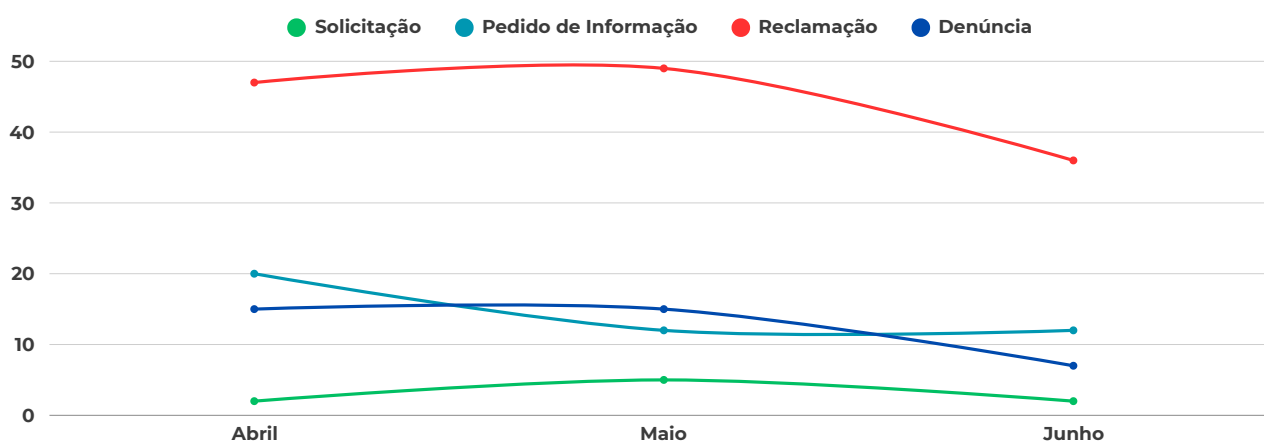
ANÁLISE DA MANIFESTAÇÕES

No 2o trimestre de 2025, foram realizados 640 dos quais 262 se tornaram processos de ouvidoria, ou seja, demandaram outras ações da unidade, senão aquelas realizadas para atender o usuário, imediatamente.

O maior grupo de manifestações em que a Ouvidoria da Adasa atuou, neste primeiro trimestre, foi o fornecimento de informações de pronto atendimento aos usuários (173 atendimentos) e a correção de fluxos das manifestações recebidas pelo Sistema (94 manifestações).

As correções de fluxo são realizadas, tanto nas manifestações em que a Adasa não possui competência legal para atuação (93 casos), quanto aquelas em que o usuário deve primeiro buscar o prestador de serviços (96 casos).

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO



Todas as manifestações dos usuários possuem importância para a Adasa, porém, em alguns processos, a atuação da unidade exige maior rigor na análise de dados, pois uma falha na atuação da Ouvidoria pode gerar prejuízo ao usuário. Dentre estas estão o pedido de informação abrangido pela LAI, a reclamação que inaugura um conflito setorial e a denúncia.

PROCESSOS DE OUVIDORIA

SOLUÇÕES DE CONFLITOS SETORIAIS FLUXO DO PROCESSO

2. RECEPÇÃO

Recebida a demanda, inicialmente é necessário observar se o caso é de competência da Adasa e se os dados estão completos para análise.



1. ACOLHIMENTO

O atendimento da Adasa pode ser presencial, ou à distância, via telefone ou sistema. No atendimento presencial e telefônico dedica-se muito tempo para escutar e orientar o usuário.



3. CADASTRAMENTO

Estando apta é necessário fazermos o cadastramento no sistema interno, criar processo no SEI e fazer a distribuição da demanda.



4. CONTRADITÓRIO

O prestador de serviços é chamado para apresentar informações e documentos e, se quiser, defesa e proposta de acordo.



5. ANÁLISE

Finalizada a instrução, passamos à análise dos dados e documentos, respeitando a condição do usuário, como parte hipossuficiente na relação.



6. POSICIONAMENTO

A Ouvidoria, aplicando as normas regulatórias, faz a análise do caso concreto e propõe uma solução do conflito para as Partes.



7. REVISÃO

Todos os processos do setor passam por revisões com fundamento de evitar erros e manter o controle das informações.



8. INFORMAÇÃO

Durante todo o processo o usuário é informado pessoalmente sobre os andamentos e resultados. Finalizado o processo, também é informado sobre possibilidades de continuidade do processo.



PROCESSOS DE OUVIDORIA

SOLUÇÕES DE CONFLITOS SETORIAIS POSICIONAMENTOS DA OUVIDORIA

O processo de solução de conflitos setoriais se iniciam com a reclamação do usuário no sistema Participa-DF, módulo Ouvidoria.

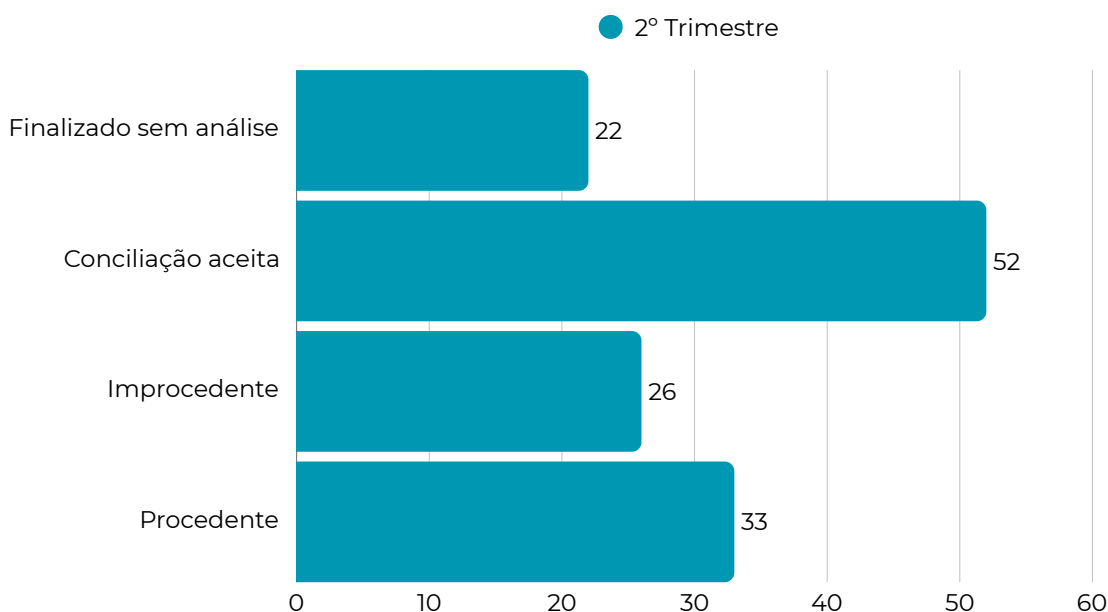
Com isto, é aberto prazo para que o prestador de serviços apresente as informações requeridas, ficando facultado a apresentação de defesa e de eventual proposta de acordo.

Caso o prestador de serviços opte por apresentar sua defesa, a Ouvidoria da Adasa analisará os documentos e decidirá sobre a reclamação do usuário.

O tempo médio para o usuário receber uma análise conclusiva da Ouvidoria, no segundo trimestre, foi de 11 dias, aproximadamente.

No gráfico abaixo, percebe-se uma equivalência dos posicionamentos da Ouvidoria:

POSICIONAMENTO DA OUVIDORIA



PROCESSOS DE OUVIDORIA

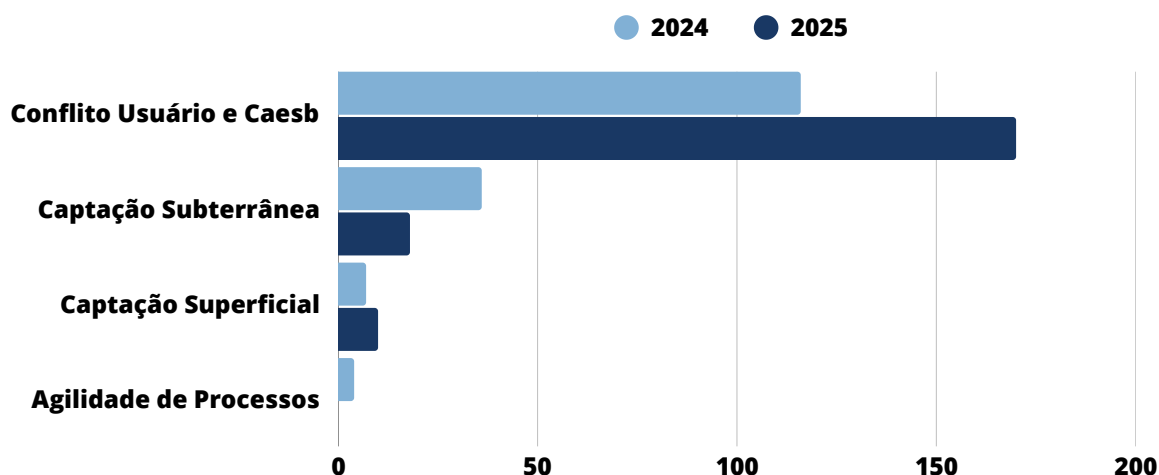
ATENDIMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria da Adasa também recepciona os pedidos de Acesso à Informação, regulamentada pela Lei nº 4.990/2012. No segundo trimestre foram recebidas 44 requisições de acesso à informação que eram de competência da Agência e três recursos, sendo que um chegou à 3ª instância.

Todas as requisições recebidas pelo Participa-DF foram respondidas dentro do prazo legal, com exceção de um recurso de 1ª instância, por falha no sistema, que ficou indisponível no último dia.

PROCESSOS DE OUVIDORIA

PRINCIPAIS ASSUNTOS VERIFICADOS NO PARTICIPA - DF



Neste segundo trimestre de 2025, tal como ocorreu no mesmo período de 2024, houve um incremento do quantitativo de demandas decorrentes de conflitos entre usuários e Caesb.

A quantidade de conflitos solucionados pela Adasa decorre da atuação da Agência em benefício do setor, o que desonera o Poder Judiciário com eventuais ações judiciais.

Em relação aos recursos hídricos, houve um decréscimo significativo em relação ao segundo trimestre de 2024.

Neste trimestre todas as manifestações foram respondidas no prazo legal.

O prazo médio de resposta de todos os tipos de manifestação foi de 11 dias.

CONCLUSÕES

PRINCIPAIS ASSUNTOS VERIFICADOS NO PARTICIPA - DF

A Ouvidoria da Adasa foi, com o novo Regimento Interno da Adasa, estruturada e designada como unidade especializada para compor o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, na qualidade de unidade seccional.

Nossa meta de atender os usuários de forma rápida e satisfatória, no prazo legal, demanda grandes esforços da equipe, em especial na solução de conflitos setoriais, nosso processo mais complexo.

O resultado de nosso trabalho pode, em parte, ser demonstrado pelos indicadores de qualidade de atendimento, ainda que o indicador referente a resolubilidade não tenha tido um desempenho que demonstre nosso esforço.

É importante considerar que a natureza jurídica de um processo para solução de conflito setorial, apesar de se iniciar com uma manifestação na plataforma conjunta das Ouvidorias do Distrito Federal, não é uma reclamação sobre os serviços da Adasa, mas sim um processo administrativo com duas partes distintas que colocam suas ações para serem individualmente analisadas pela Adasa.

A finalidade última do processo é verificar se o prestador de serviços cumpriu com as normas regulatórias da Adasa, competindo exclusivamente a ele provar isto.

A compreensão deste fato, revela-se salutar para o fortalecimento da Regulação no Distrito Federal e para a melhoria da prestação dos serviços aos cidadãos.