

OUVIDORIA DA ADASA



WWW.ADASA.DF.GOV.BR

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

3º 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

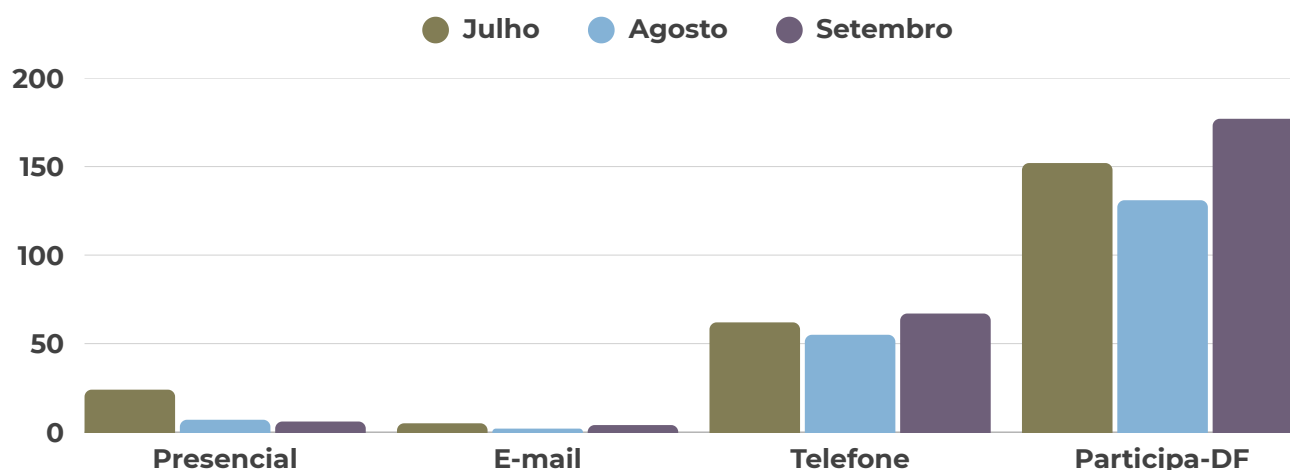
CONFEÇÃO DO RELATÓRIO

CÉSAR AUGUSTO CUNHA CAMPOS
CONTEÚDO
PROJETO GRÁFICO
DIAGRAMAÇÃO

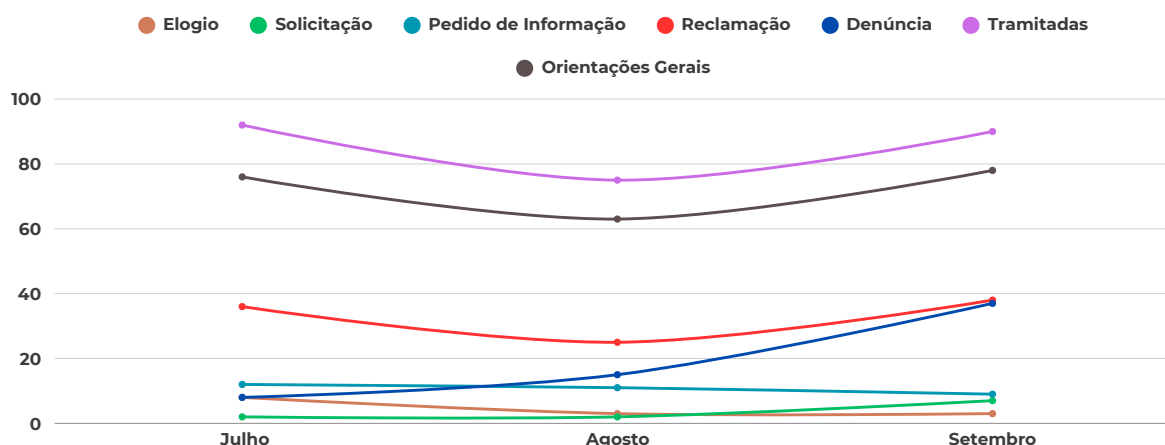
INFORMAÇÕES SUMÁRIAS

VISÃO GERAL	PROCESSO CHAVE
<p>No terceiro trimestre a Ouvidoria da Adasa recebeu 693 manifestações pelos diversos canais disponibilizados aos cidadãos.</p> <p>Destas manifestações, 224 se tornaram processo de ouvidoria que demandaram outras ações.</p>	<p>105 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.</p>

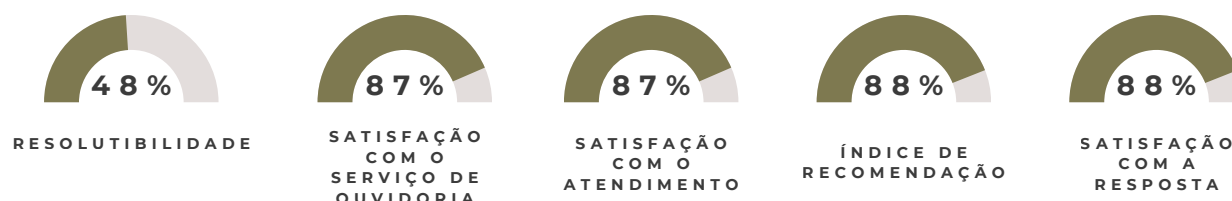
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO



AValiação dos usuários no Participa - DF (Participação espontânea de 47 usuários)



INTRODUÇÃO

CONHECENDO A OUVIDORIA E SEUS PROCESSOS

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

A Ouvidoria da Adasa desempenha três funções fundamentais. Primeiramente, oferece assessoria técnica ao Diretor Ouvidor, além de suporte administrativo.

Como unidade administrativa, recebe, processa e responde às manifestações oriundas de diversos canais, incluindo atendimento presencial, mídias sociais, Participa-DF, e-mail e telefone. Por fim, promove e organiza ações de controle social, como audiências e consultas públicas.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria incluem elogios, denúncias, pedidos de informação, solicitações, reclamações e sugestões.

As atividades relativas às manifestações podem assim ser detalhadas:

- Recepção da manifestação do usuário, visando proporcionar um atendimento de excelência e acolhimento adequado;
- Triagem e reclassificação das manifestações;
- Oportuniza o contraditório e a ampla defesa para prestadores de serviços, quando a manifestação envolver conflitos com usuários;
- Verificação e análise dos normativos pertinentes às manifestações; e
- Emissão do Posicionamento da Ouvidoria e elaboração de uma resposta em linguagem acessível, promovendo melhor compreensão por parte do usuário.

A Ouvidoria da Adasa, busca solucionar conflitos setoriais por meio da análise de casos concretos apresentados pelos cidadãos de forma rápida e efetiva.

Nosso objetivo é ouvir e compreender as demandas dos cidadãos, respondendo de maneira clara e demonstrando cuidado no tratamento de suas solicitações, com o intuito de fortalecer as relações entre usuários, prestadores de serviços e a própria Adasa.

INTRODUÇÃO

CONHECENDO A OUVIDORIA E SEUS PROCESSOS

No dia 28 de dezembro de 2023, a Resolução n.º 30/2023 estabeleceu um novo Regimento Interno para a Adasa, promovendo mudanças significativas na então Assessoria de Ouvidoria e na atuação do Diretor Ouvidor.

O primeiro destaque foi a criação da Ouvidoria da Adasa como uma unidade administrativa integrada ao Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal. Essa nova estrutura define claramente o papel da Ouvidoria em relação à mediação de conflitos.

Em segundo lugar, o Regimento reconheceu o Diretor Ouvidor como uma autoridade de nível estratégico, responsável pelo controle das atividades da Ouvidoria e atuando como um elo entre essa unidade e a Diretoria Colegiada, de maneira semelhante ao que ocorre em outras áreas da Agência, onde cada unidade administrativa conta com um "Diretor de Área".

Conforme dispõe a Lei n.º 4.285/2008 e o regimento interno, ao Diretor Ouvidor, compete:

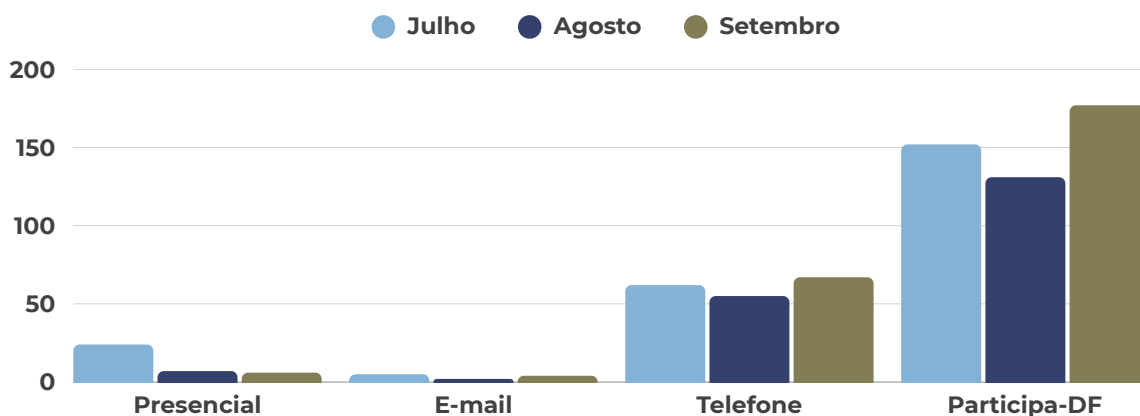
- A análise da admissibilidade das manifestações das partes para a continuidade do processo de resolução de conflitos, quando houver discordância em relação ao posicionamento da Ouvidoria;
- 2. Propor à Diretoria Colegiada:
 - a. A criação dos precedentes administrativos vinculativos;
 - b. A regulamentação das atividades da Ouvidoria e do fluxo de processos decorrentes da aplicação da Lei de Acesso à Informação;
 - c. A solução para o conflito que não se encerrou nas etapas antecedentes.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

ANÁLISE DA MANIFESTAÇÕES

No 3o trimestre de 2025, foram realizados 693 atendimentos, uma redução de quase 30% em relação ao mesmo período de 2024, quando foram realizados 982 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

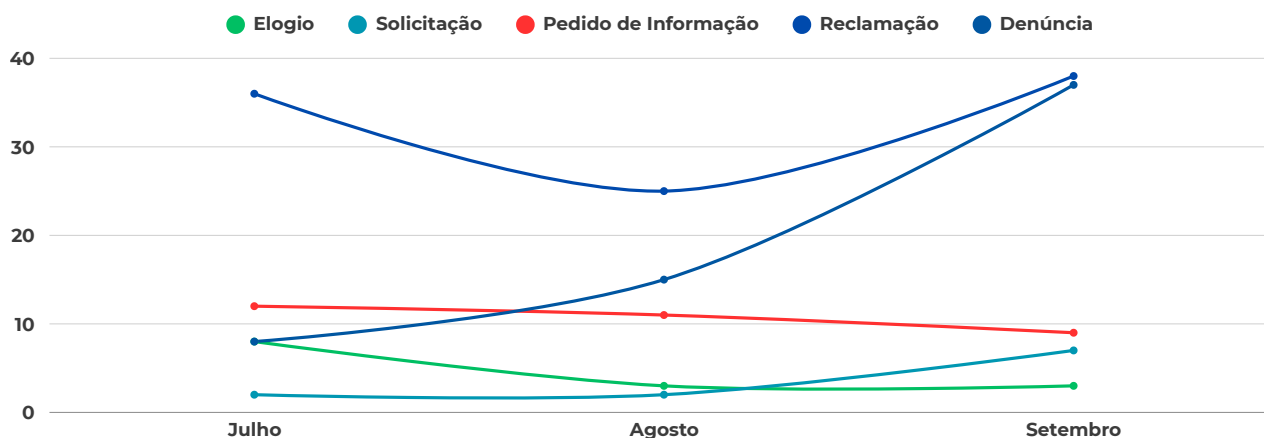
ANÁLISE DA MANIFESTAÇÕES

No 3o trimestre de 2025, foram realizados 693 atendimentos, dos quais 224 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 (217 atendimentos) e a correção de fluxos das manifestações recebidas pelo Sistema (257 manifestações).

As correções de fluxo são realizadas, tanto nas manifestações em que a Adasa não possui competência legal para atuação (108 casos), quanto aquelas em que o usuário deve primeiro buscar o prestador de serviços (149 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 nos dedicamos para escutar e orientar o 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, ao aplicar as normas regulatórias, analisa o caso específico e sugere uma solução para o conflito entre as partes.



7. REVISÃO

Todos os processos do setor são submetidos a revisões com o objetivo de evitar erros e garantir o controle das informações.



8. INFORMAÇÃO

Durante todo o processo, o usuário é mantido informado de forma personalizada sobre os avanços e resultados. Ao final, também recebe informações sobre as opções 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.

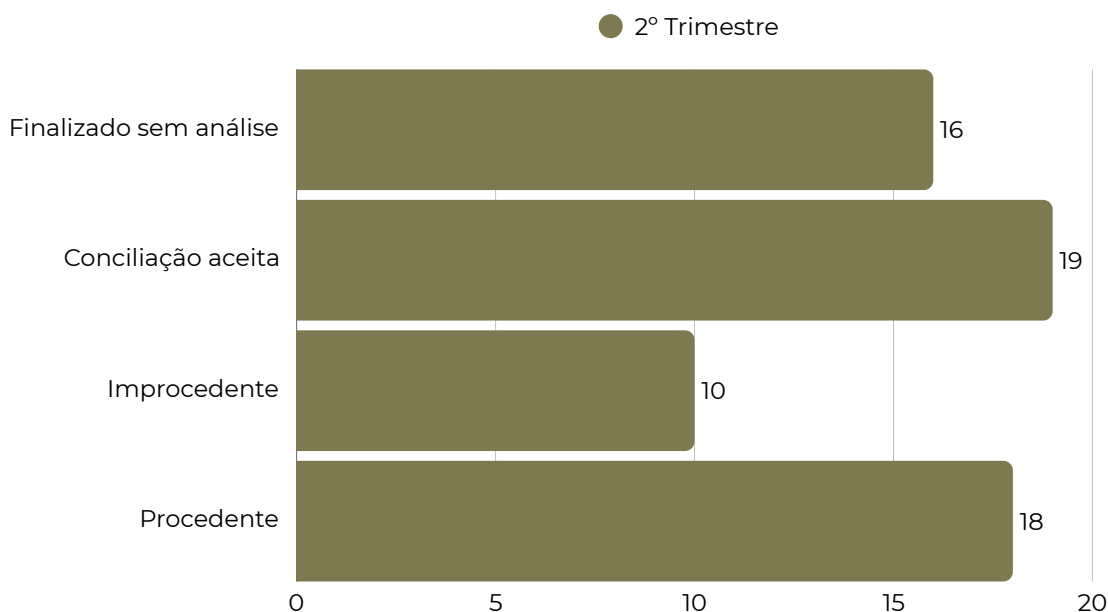
Com isto, é aberto prazo para que o prestador de serviços apresente as informações requeridas, ficando facultado a apresentação de defesa e de eventual proposta de acordo.

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 terceiro trimestre, foi de 10 dias.

Todo processo é individualmente analisado, trazendo a aplicação das normas expedidas pela Adasa no conflito apresentado. Isso se reflete em uma equivalência dos posicionamentos da Ouvidoria:

POSICIONAMENTO DA OUVIDORIA



PROCESSOS DE OUVIDORIA

ATENDIMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

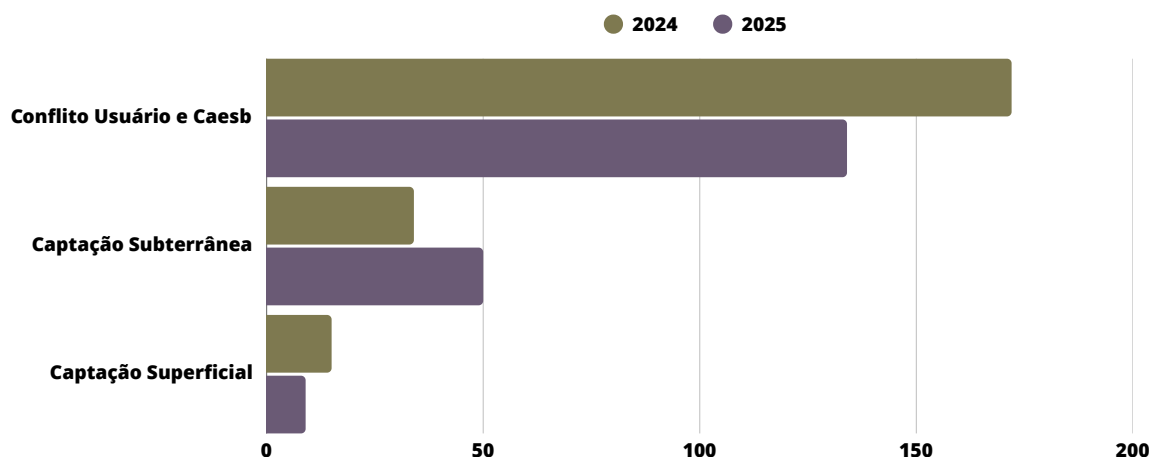
A Ouvidoria da Adasa funciona como o Serviço de Informação ao Cidadão, recebendo os pedidos de Acesso à Informação, conforme regulamentado pela Lei nº 4.990/2012.

Neste trimestre, foram registradas **99 requisições** de acesso à informação, das quais **23** eram de responsabilidade da Agência. Durante esse período, foram apresentados 2 recursos.

Todas as requisições recebidas pelo Participa-DF foram respondidas dentro do prazo legal.

PROCESSOS DE OUVIDORIA

PRINCIPAIS TEMAS APRESENTADOS NO PARTICIPA - DF



Assim como aconteceu no terceiro trimestre de 2024 em comparação a 2023, neste terceiro trimestre de 2025, a tendência de redução no número de demandas resultantes de conflitos entre usuários e a Caesb se manteve.

CONCLUSÕES

PRINCIPAIS ASSUNTOS VERIFICADOS NO PARTICIPA - DF

Com o novo Regimento Interno da Adasa, a Ouvidoria foi estruturada e designada como uma unidade especializada para integrar o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, atuando como uma unidade seccional.

Nosso objetivo é atender os usuários de maneira rápida e satisfatória dentro do prazo legal, o que exige um grande esforço da equipe, especialmente na resolução de conflitos setoriais, nosso processo mais desafiador.

Os resultados do nosso trabalho podem ser parcialmente medidos pelos indicadores de qualidade de atendimento, embora o indicador relacionado à resolutividade não tenha refletido adequadamente nosso empenho.

É fundamental entender que a natureza jurídica de um processo para resolução de conflitos setoriais, embora comece com uma manifestação na plataforma conjunta das Ouvidorias do Distrito Federal, não é uma reclamação sobre os serviços da Adasa. Trata-se de um processo administrativo envolvendo duas partes distintas que apresentam suas ações para análise individual pela Adasa.

A finalidade principal desse processo é verificar se o prestador de serviços cumpriu com as normas regulatórias da Adasa, cabendo exclusivamente a ele a responsabilidade de comprovar isso.

Compreender essa dinâmica é essencial para fortalecer a Regulação no Distrito Federal e aprimorar a prestação de serviços aos cidadãos.