



Adasa



# **RELATÓRIO DO OUVIDOR**

**ANO BASE 2024**

**FERNANDO MARTINS DE FREITAS  
OUVIDOR DA ADASA 2024 - 2027**



# RELATÓRIO

## OUVIDOR DA ADASA

GESTÃO OUT/2024 A OUT/2027



**OUVIDOR**  
Fernando Martins de Freitas

**CHEFE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA**  
César Augusto Cunha Campos

**SECRETÁRIA EXECUTIVA**  
Paula Rodrigues Azevedo

**EQUIPE OUVIDORIA**  
Ariane Santana Sobrinho  
Amanda da Costa Santana  
Jéssica Rodrigues de Souza  
Larissa Sousa de Assunção  
Thais Barbosa Gonçalves  
Vilma Conceição dos Santos

**ESTAGIÁRIOS**  
Leonardo Xavier  
Matheus Camargos

**CONTEÚDO E DIAGRAMAÇÃO**  
César Augusto Cunha Campos  
Fernando Martins de Freitas

# INFORMATIVO



Gráfico 1 – Manifestações recebidas - 2024

Gráfico 2 – Comparação quantitativa de manifestações recebidas - 2020 e 2024

Gráfico 3 – Detalhamento de atendimentos por canal de acesso ao usuário - 2024

Gráfico 4 – Evolução mensal dos atendimentos, por canal de acesso - 2024

Gráfico 5 – Detalhamento de manifestações por tipo - 2024

Gráfico 6 – Conclusões da Ouvidoria nos conflitos setoriais – 2022 - 2024

Gráfico 7 – Pesquisa de satisfação dos usuários que utilizaram a Ouvidoria da Adasa - 2021 a 2024.

# SUMÁRIO



1. APRESENTAÇÃO.....	6
2. O OUVIDOR.....	7
3. ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2024.....	9
4. DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS.....	11
4.1. Atendimentos segregados por canal em 2024.....	11
4.2. Atendimentos por tipo de manifestação em 2024.....	13
4.3. Nota sobre os dados obtidos no Participa-DF e os apurados pela Ouvidoria da Adasa.....	15
5. SOLUÇÃO DOS CONFLITOS ENTRE OS CIDADÃOS E OS PRESTADORES DE SERVIÇOS.....	16
5.1. A atuação da Ouvidoria da Adasa nas atividades de ouvidoria setorial.....	16
5.2. A atuação do Ouvidor para a decisão final da Diretoria Colegiada.....	19
6. RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA OUVIDORIA - 2024 .....	21
7. AUTORIDADE DE MONITORAMENTO.....	23
8. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS.....	24
9. REFERÊNCIAS.....	29

# 1. APRESENTAÇÃO



O presente relatório tem a finalidade de apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das atividades desenvolvidas pelo Ouvidor no ano de 2024, apoiado pela Ouvidoria da Adasa.

A Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa), reestruturada pela Lei nº 4.285/2008, tem como missão institucional e finalidade básica a regulação dos recursos hídricos e a regulação dos serviços públicos de competência do Distrito Federal, com o intuito de promover a gestão sustentável dos recursos hídricos e a qualidade dos serviços de energia e saneamento básico em benefício da sociedade.

A referida Lei estabelece como regulação as atividades de outorga, referente à gestão dos recursos hídricos, regulamentação, fiscalização, ouvidoria, dirimição de conflitos e sanção administrativa, referente às demais competências, sobre os serviços públicos regulados e aos usuários e/ou consumidores.

Entre os objetivos fundamentais elencados pela Lei, temos:

- o estabelecimento de canais para atender eventuais queixas dos usuários, consumidores ou prestadores de serviços e dirimir conflitos entre esses atores e deles com a Adasa; e,
- a promoção da participação das cidadãs e dos cidadãos no processo decisório da Agência.

No âmbito federal, a Lei nº 11.445/2007, no capítulo referente à regulação, determinou que compete às entidades de regulação e de fiscalização receber e se manifestar conclusivamente sobre as reclamações que, a juízo do interessado, não tenham sido suficientemente atendidas pelos prestadores dos serviços.

Essas reclamações são o ato do usuário que inaugura o início da atividade de ouvidoria setorial, ou seja, a primeira atividade para a solução do conflito entre ele e o prestador de serviços públicos.

## 2. O OUVIDOR



O Ouvidor, conforme a Lei de reestruturação da Adasa (Lei nº 4.285/2008), faz parte da estrutura orgânica básica da Agência, composta pela: (a) Diretoria Colegiada; (b) Ouvidor; (c) Secretaria Geral; e (d) Superintendências.

O Ouvidor é nomeado pelo Governador, após aprovação pela Câmara Legislativa, para um mandato de 3 (três) anos. Esta autoridade atua junto à Diretoria Colegiada, da qual não é subordinado hierarquicamente.

As competências atribuídas ao Ouvidor pela Lei, são (Art. 25):

- Zelar pela qualidade dos serviços prestados aos usuários e consumidores de serviços públicos das áreas de competência da Agência;
- Zelar pela qualidade das atividades da Agência executadas em relação aos agentes prestadores de serviços públicos, a seus usuários e consumidores e a administrados de modo geral, inclusive aos usuários de recursos hídricos;
- Zelar pela solução das reclamações dos usuários, inclusive de recursos hídricos, consumidores e administrados, no que se refere aos serviços públicos e demais assuntos decorrentes das competências da ADASA;
- Apurar e solucionar as reclamações dos usuários, inclusive de recursos hídricos, e dos consumidores de serviços públicos de competência da Agência, bem como dos administrados, quanto às penalidades aplicadas por sua fiscalização;
- Conciliar os conflitos e litígios existentes de toda ordem entre usuários, consumidores, administrados e prestadores de serviços públicos de competência da autarquia, assim como encaminhar a solução aceita pelos envolvidos.



O atual Ouvidor da Adasa foi nomeado em outubro de 2024, atua para a continuação das ações que buscam promover as atividades de ouvidoria como um mecanismo de participação social e viabilizador da defesa e da proteção dos direitos dos usuários dos serviços regulados pela Adasa.

A Ouvidoria foi criada com alteração do Regimento Interno da Agência por meio da Resolução nº 30/2023. Ela foi o resultado da conversão da Assessoria de Ouvidoria, que era uma unidade de assessoramento, em um serviço especializado e componente do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal, observando a autonomia da Agência.

A Ouvidoria é uma unidade administrativa que tem por objetivos gerais recepcionar as manifestações dos usuários-cidadãos, auxiliar a agência na realização do controle e da participação social, bem como pelo assessoramento técnico e apoio administrativo ao Ouvidor.

### 3. ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2024



As atividades de Ouvidoria no âmbito da Adasa são regulamentadas pela Resolução nº 30/2023 (Novo Regimento Interno da Adasa). Ainda se estabeleceu, no normativo, a possibilidade da regulamentação pormenorizada de tais atividades por meio de ato inicial do Ouvidor.

Enquanto ouvidoria institucional, a Ouvidoria realiza o recebimento e processamento de denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informação, solicitações e elogios dos usuários, referentes aos serviços prestados diretamente aos cidadãos ou aos atos expedidos pela Adasa.

Enquanto ouvidoria setorial, a Ouvidoria recebe e processa reclamações e denúncias dos usuários dos serviços regulados pela Agência, relativas ao descumprimento das normas expedidas por ela.

No âmbito do Distrito Federal, a Ouvidoria Geral está devidamente estruturada e todas as manifestações dos usuários devem ser registradas no sistema Participa - DF.

Os tipos de manifestações que as cidadãs e os cidadãos podem registrar são: sugestão, elogio, solicitação, pedido de informação, reclamação e denúncia.

- **SUGESTÃO:** consiste na manifestação na qual o usuário/cidadão realiza a proposição de uma ideia ou fórmula, uma proposta de aprimoramento de regulamentos ou de serviços prestados pela Adasa;
- **ELOGIO:** é o registro de manifestação que demonstra reconhecimento ou satisfação sobre um serviço oferecido/prestado pela Agência, ou em relação ao atendimento realizado;
- **SOLICITAÇÃO:** trata-se de requerimento de adoção de providências por parte da Adasa, em relação às suas competências;
- **PEDIDO DE INFORMAÇÃO:** pedido de informações, de esclarecimentos ou orientações, acesso aos documentos, dentre outros, conforme previsto pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012;

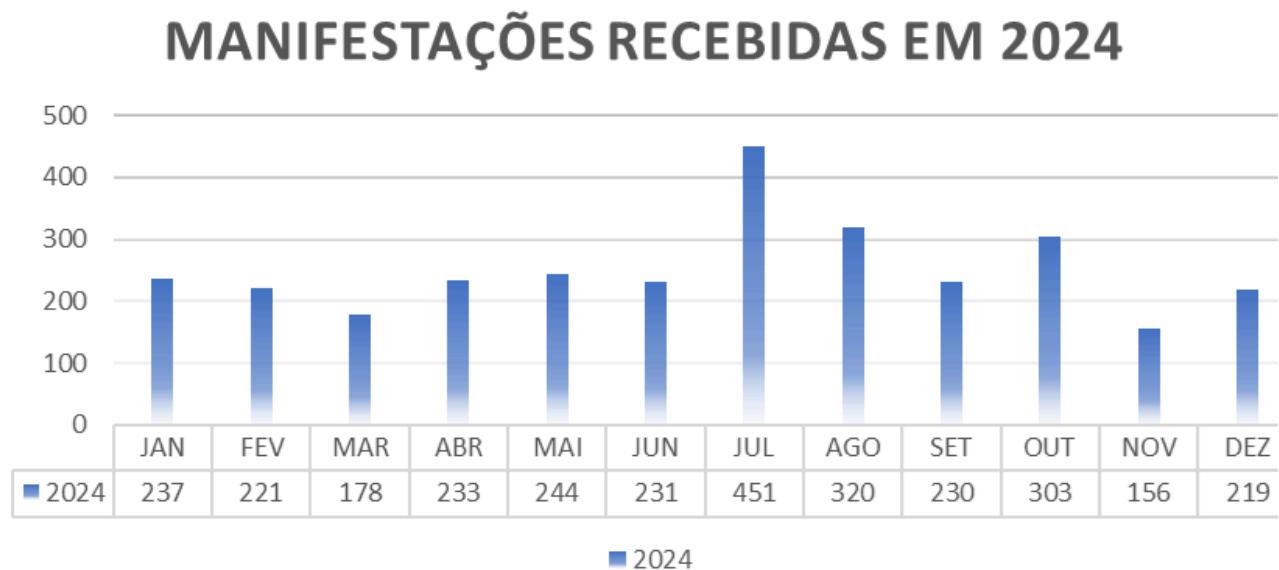


- RECLAMAÇÃO: é a manifestação na qual há demonstração de insatisfação pelos usuários dos serviços públicos regulados pela Adasa ou insatisfação referente aos serviços prestados pela própria Agência, que pode gerar conflito entre eles; e
- DENÚNCIA: é a comunicação de prática de ato irregular, cuja solução dependa da atuação fiscalizatória da Adasa ou de correição.

As manifestações dos usuários são apresentadas à Adasa através dos canais de atendimento: (a) sistema Participa-DF; (b) e-mail; (c) atendimento telefônico; e (d) atendimento presencial.

Em 2024, foram recepcionadas 3.024 manifestações, conforme demonstrado no Gráfico 1:

Gráfico 1 – Manifestações recebidas - 2024



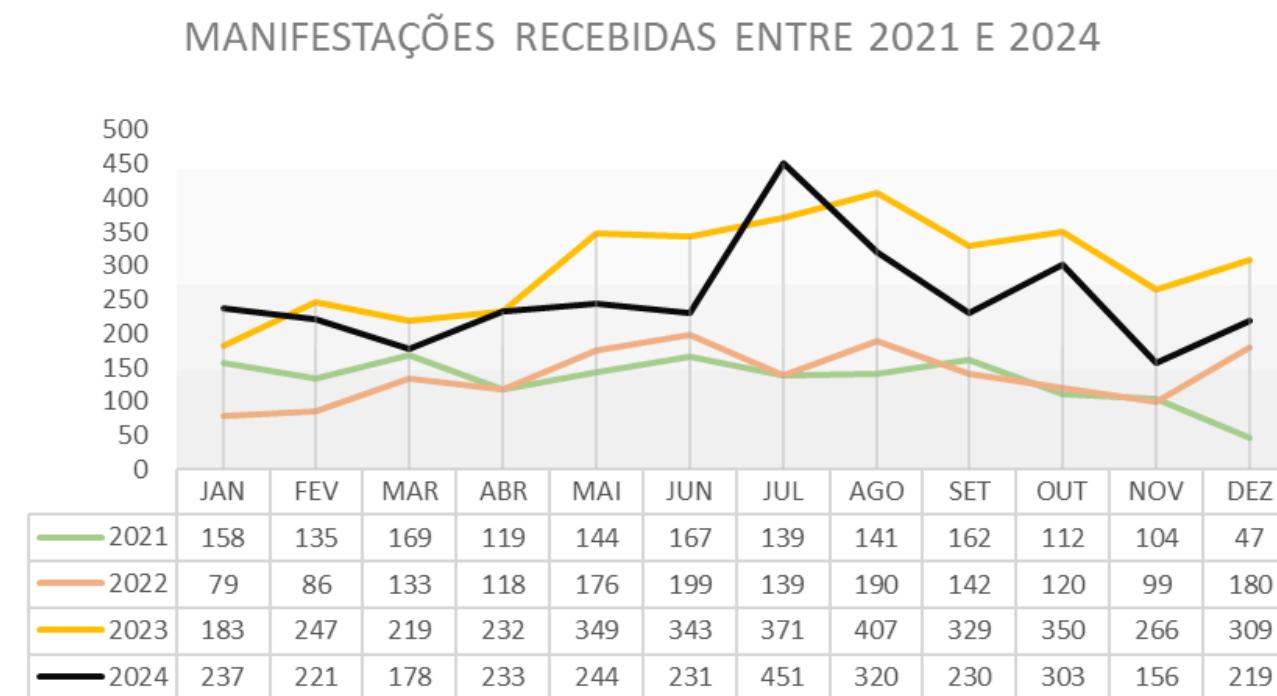
Fonte: Ouvidoria da Adasa (2025).

Em 2024, houve um decréscimo em relação ao ano de 2023, quando foram realizados 3.605 atendimentos.

O Gráfico 2 apresenta a evolução dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Adasa entre os anos de 2021 e 2024.



Gráfico 2 – Comparaçāo quantitativa de manifestaçāes recebidas - 2021 e 2024



Fonte: Ouvidoria da Adasa (2025).

Ao compararmos a série histórica do Gráfico 2 com os números atuais, percebe-se um incremento das demandas em 2023 e uma estabilização em 2024.

Isto se deve ao retorno das comunicações e campanhas da Ouvidoria, que retornaram paulatinamente no ano de 2021, tiveram substancial aprimoramento durante o ano de 2023, quando é possível perceber que a demanda retornou à plenitude e criou desafios para a Agência, no sentido de receber, processar e responder às manifestações das cidadãs e dos cidadãos.

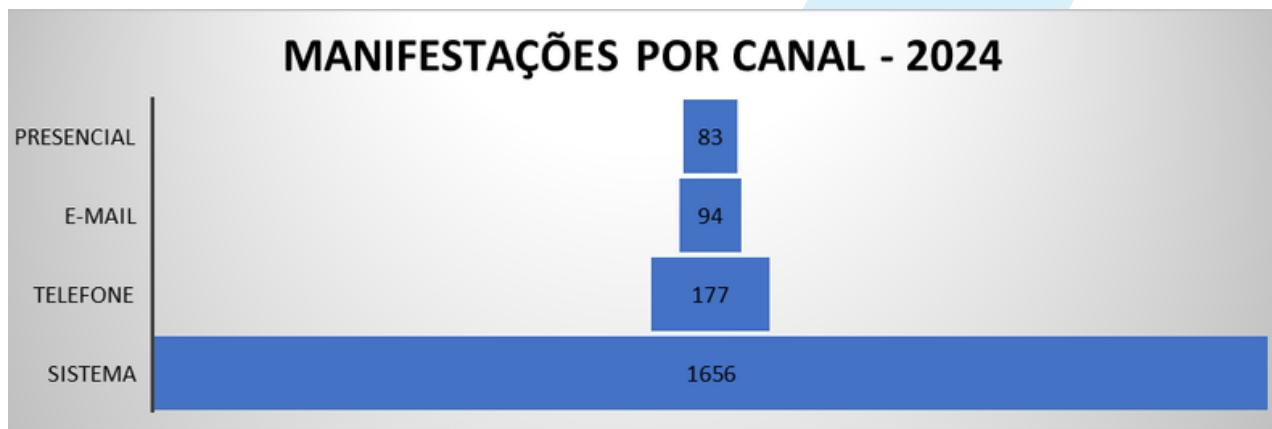
## 4. DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS

### 4.1. Atendimentos segregados por canal em 2024



Quanto às manifestações recebidas em 2024 pela Ouvidoria da Adasa, cumpre detalhar os atendimentos por canal de entrada, conforme representado no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Detalhamento de atendimentos por Canal de Acesso ao Usuário - 2024



Fonte: Ouvidoria da Adasa (2025).

Observa-se que, atualmente, o atendimento por sistema é o canal mais acessado pelos usuários, seguido pelo telefone da Ouvidoria da Adasa.

Como pode ser constatado em relatórios anteriores a 2020, o atendimento presencial ficava em segundo lugar. Entretanto, desde as medidas de restrição impostas para o enfrentamento do COVID-19, o atendimento presencial apresentou uma queda substancial.

Ressaltamos que, conforme o Decreto nº 43.992/2022, que regulamenta a Lei nº 4.896 de 31 de julho de 2012, os canais para registro de manifestações são o 162, o sistema Participa-DF ou o atendimento presencial. Os demais canais destinam-se ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e para orientações de como registrar manifestações, orientações de como acessar os prestadores de serviços ou outras informações de pronto atendimento.

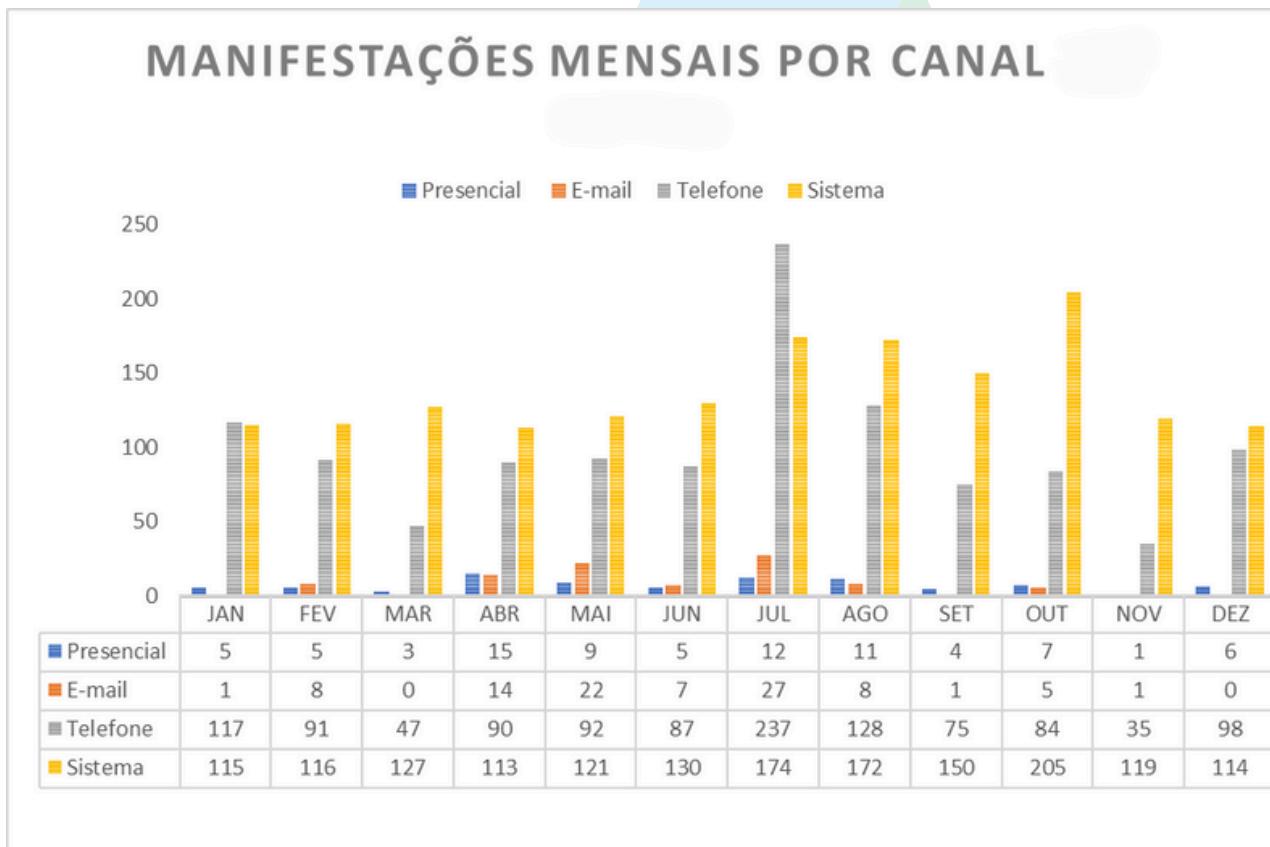
Como a Ouvidoria da Adasa e a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, desenvolveram e divulgaram meios eletrônicos para que as cidadãs e os cidadãos possam nos contactar, mesmo à distância, o atendimento presencial deu lugar ao atendimento à distância.

O aprendizado que tivemos durante a pandemia é que o usuário encontrou a comodidade em se relacionar com os órgãos públicos por sistemas eletrônicos, e-mail e telefone.

Importante esclarecer que, de modo geral, o atendimento telefônico consiste na orientação sobre registro de manifestações, o que antes era feito com bastante frequência pelo atendimento presencial.

A análise do Gráfico 3 deve ser combinada com a análise do Gráfico 4, que apresenta a distribuição de atendimentos mensais.

Gráfico 4 – Evolução mensal dos atendimentos, por canal de acesso - 2024



Fonte: Ouvidoria da Adasa (2025).

## 4.2. Atendimentos por tipo de manifestação em 2024



Para melhor visualização, apresentamos os atendimentos realizados em 2023 por tipo de manifestação, conforme o Gráfico 5.

Gráfico 5. Detalhamento de Manifestações por tipo - 2024



Fonte: Ouvidoria da Adasa (2025)

\*\* Foram excluídas do gráfico as seguintes manifestações:

- a) 1.348 atendimentos que versaram sobre orientações, informações de pronto atendimento ou esclarecimentos, realizados prioritariamente por telefone.
- b) 404 correções de fluxo com envio da manifestação à Ouvidoria da Caesb, da Novacap ou do SLU, para responderem ao usuário, na qualidade de instância final do prestador de serviços.
- c) 392 correções de fluxos com envio da manifestação à Ouvidoria Geral em decorrência de matéria estranha às competências legais da Adasa.
- d) 57 duplicidades, manifestações repetidas pelo cidadão e que não gerarão trâmites internos, além da resposta definitiva.



Como demonstrado no gráfico, das 200 denúncias, registradas via Participa-DF, 193 referem-se a irregularidades no uso de recursos hídricos.

As reclamações, por seu turno, referem-se majoritariamente à atuação dos prestadores de serviços públicos regulados pela Adasa (460 reclamações das 465 recebidas), nas quais os usuários solicitam a dirimição do conflito pela Agência.

A maioria dessas reclamações referem-se aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário (457 reclamações).

#### **4.3. Nota sobre os dados obtidos no Participa-DF e os apurados pela Ouvidoria da Adasa**

O Sistema Participa-DF permite às cidadãs e aos cidadãos realizarem o registro e o acompanhamento de suas manifestações por meio virtual, pelo sítio eletrônico <<https://www.participa.df.gov.br>> ou pelo atendimento telefônico no número 162.

O uso do sistema é obrigatório aos serviços especializados de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Pelo Participa-DF é possível o redirecionamento de manifestações, caso estas tenham sido erroneamente direcionadas para órgão que não tenha competência legal sobre o assunto do órgão, sem que seja necessário realizar novo registro.

Em virtude das limitações na geração de dados estatísticos pelo referido sistema (como impossibilidade de reclassificação de assunto e do tipo de manifestação, de cadastramento de manifestações de pronto atendimento, dentre outras), as informações das manifestações são controladas e gerenciadas via sistema próprio da Ouvidoria da Adasa.

Tal medida, pode gerar diferenças entre as informações fornecidas pelo Participa-DF e as informações do controle individual da Agência.

## **5. SOLUÇÃO DOS CONFLITOS ENTRE OS CIDADÃOS E OS PRESTADORES DE SERVIÇOS**

### *5.1. A atuação da Ouvidoria da Adasa nas atividades de ouvidoria setorial*

Em 2024, Ouvidoria da Adasa atuou na recepção e na análise inicial do conflito entre usuários e prestadores de serviços, para sugerir uma solução dos conflitos setoriais de forma rápida e econômica.

Não concordando as partes com a proposta sugerida, o processo pode continuar para tentativas de autocomposição e para julgamento administrativo, ficando o Ouvidor responsável pelo acompanhamento destes trâmites.

Os conflitos setoriais são aqueles provenientes da relação entre os usuários/consumidores dos serviços públicos regulados pela Adasa e os respectivos prestadores dos serviços, como resultado da insatisfação do usuário com a resposta obtida.

A insatisfação do usuário que inaugura o conflito setorial, em regra, decorre da percepção de possível descumprimento das normas regulatórias expedidas pela Adasa, mas que não seriam passíveis de processo fiscalizatório individual.

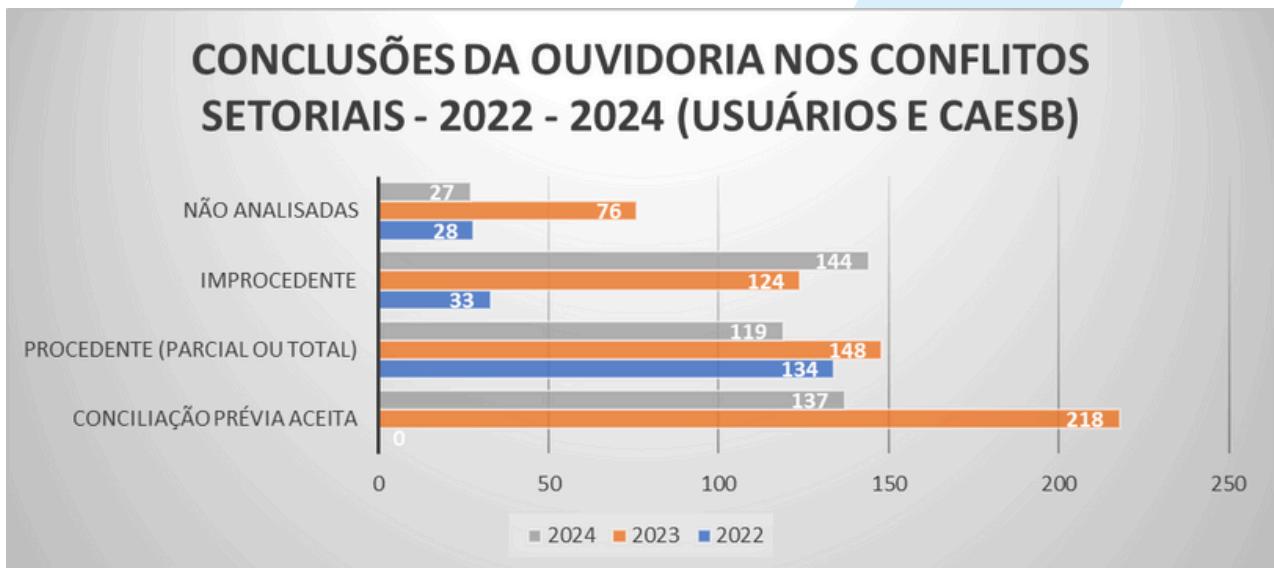
A dirimição de conflitos entre os cidadãos e os prestadores dos serviços regulados pela Adasa, consiste em recepcionar as partes, oportunizar espaço de oitiva e de produção de documentos para se chegar a uma conclusão, a qual é materializada por um posicionamento de ouvidoria.

Em 2024, foram processadas 465 reclamações, sendo a maciça maioria (457) sobre os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, prestados pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb).

Foram processadas nesse mesmo período, apenas 03 reclamações sobre serviços prestados pela NOVACAP (drenagem urbana), porém em nenhum caso o usuário havia recebido uma resposta anterior do prestador de serviços.

Conforme o Gráfico 6, abaixo, estão consignados os resultados das análises realizadas pela Ouvidoria da Adasa, nos conflitos setoriais entre as usuárias ou os usuários e a Caesb, nos anos de 2022, 2023 e 2024.

Gráfico 6. Conclusões da Ouvidoria nos conflitos setoriais – 2022 - 2024



Fonte: Ouvidoria da Adasa (2025).

Primeiro ponto que merece destaque é o incremento substancial da quantidade de processos analisados pela Ouvidoria da Adasa em 2023, com redução em 2024.

No ano de 2022, 215 processos foram analisados, já em 2023, foram 566 processos e em 2024, 457 processos.

O principal ponto foi a revisão do fluxo de processos, em que a Ouvidoria da Adasa passou a se posicionar somente nos casos em que o usuário se insurgisse com a resposta da Ouvidoria da Caesb. Com isso, mais de 390 manifestações dos usuários foram transferidas para a Ouvidoria da Caesb, sendo a maioria resolvida na instância final do prestador de serviços.

Conforme demonstrado no Gráfico 6, os resultados das análises podem ser divididos em: 1) processos em que houve conclusão com análise de mérito pela Ouvidoria da Adasa; e, 2) processos em que houve a finalização sem necessidade de aprofundamento da análise.



Não tiveram a análise aprofundada, aquelas manifestações em que não se comprovou a legitimidade do usuário e nas manifestações dúplices.

Com a crescente quantidade de reclamações analisadas em 2022, foram realizadas diversas reuniões com a Caesb no ano de 2023 e 2024, com o intuito de sensibilizar quanto a possibilidade de ofertar acordo ao usuário juntamente com a defesa, ou reconhecer a procedência do pedido do cidadão, de atuar ativamente para solucionar a manifestação do usuário no âmbito da Ouvidoria do Prestador de Serviços, como instância anterior à Adasa, de modo a racionalizar o custo administrativo da análise.

Deste modo, em 2023, foi criado o item de conclusão como “Conciliação prévia aceita” (Gráfico 6) e, como resultado, estima-se que houve uma redução do custo administrativo para a solução do conflito setorial em mais de 30%.

Nos anos apresentados, os principais assuntos dos conflitos tiveram como fundamento as cobranças que o usuário entendia como indevidas, bem como o excesso de prazo para execução dos requerimentos apresentados junto ao prestador de serviços.

A análise realizada pela Ouvidoria da Adasa, como uma instância inicial para a solução do conflito, teve foco nos procedimentos estabelecidos nas normas regulatórias.

A motivação para o acolhimento das manifestações partiu da ideia consolidada da condição de hipossuficiência do usuário reclamante e da aplicação conjunta da legislação protetiva do usuário e das normas expedidas pela Adasa.

Nisto aparece um segundo ponto importante: a atuação da Ouvidoria da Caesb, SLU ou Novacap como última linha para resolver, como instância final do prestador de serviços, aquilo que não havia sido resolvido pelas unidades técnicas da empresa.

Com isso, as manifestações que chegam à Adasa tiveram duas instâncias de análise no âmbito do prestador de serviços o que pode ter sido a causa da elevação da quantidade de processos em que foi reconhecida a improcedência do reclame do usuário, fazendo com que esse posicionamento, pela primeira vez na série histórica, ficasse superior à Procedência e à Conciliação Prévia.

## **5.2. A atuação do Ouvidor para a decisão final da Diretoria Colegiada**

O processo administrativo para a solução de conflitos entre usuários e prestadores de serviços públicos, se inicia na Ouvidoria da Adasa e se finaliza com o arbitramento exarado pela Diretoria Colegiada, como decisão administrativa final, nos termos da Lei nº 4.285/2008 (art. 1º §2º c/c art. 17, IV).

Para que o usuário tenha acesso ao colegiado máximo, era necessário a apresentação de proposta de solução de conflito pelo Ouvidor da Adasa, cuja atuação se dá junto ao colegiado e sem subordinação hierárquica, conforme se depreende dos dispositivos contidos no mesmo diploma:

*Art. 25. A ADASA tem um ouvidor, indicado pelo governador, que atua junto à Diretoria Colegiada sem subordinação hierárquica e exerce suas atribuições sem acumulação com outras funções, com mandato de 3 anos, competindo-lhe:*

[...]

*V – conciliar os conflitos e litígios existentes de toda ordem entre usuários, consumidores, administrados e prestadores de serviços públicos de competência da autarquia, assim como encaminhar a solução aceita pelos envolvidos.*

[...]

*§ 8º Nos conflitos e litígios em que a conciliação do Ouvidor não for aceita, será proposta por ele solução para decisão ex officio da Diretoria Colegiada.*

Com a alteração do Regimento Interno da Adasa, introduzida pela Resolução nº 30, de 28 de dezembro de 2023, foram criadas duas instâncias intermediárias e anteriores à atuação da Diretoria da Adasa.

A partir disto nenhum processo oriundo de conflitos entre usuários e prestadores de serviços públicos iniciados em 2024 chegaram para análise da Diretoria Colegiada.

As instâncias criadas foram:

- 1) a mediação obrigatória, realizada pelo Serviço de Relacionamento com o Usuário - SRU, nos processos em que as partes apresentem requerimento para julgamento administrativo, por não concordarem com a sugestão apresentada pela Ouvidoria da Adasa; e,



2) julgamento administrativo, de primeira instância, realizado pela superintendência competente na temática.

A atuação do Ouvidor é gerir o fluxo dos processos, cujos conflitos não foram resolvidos na Ouvidoria da Agência, competindo-lhe:

- 1) fazer a análise de admissibilidade do pedido de julgamento administrativo antes de enviar o processo ao SRU;
- 2) fazer a análise de admissibilidade do recurso antes de enviá-lo à Diretoria Colegiada;
- 3) analisar a viabilidade de apresentar proposta para solução do conflito ao Colegiado da Agência, se os recursos forem, por ele, admitidos.

Em 2024 foram apresentados 70 pedidos de julgamento administrativo, sendo 62 requerido pela Caesb, contra 8 pedidos apresentados pelos usuários.

Dos 70 pedidos de julgamento, 68 foram admitidos pelo Ouvidor da Adasa.

## 6. RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA OUVIDORIA - 2024



O sistema disponibilizado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal permite ao usuário participar de pesquisa de satisfação para avaliar os serviços prestados pelas ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo, inclusive a Adasa.

A pesquisa não abrange o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que possui plataforma própria de avaliação.

Ela é aberta ao usuário após a recepção da resposta final, colocada no sistema com após a conclusão do processo de análise.

A participação é voluntária e das 796 manifestações respondidas pela Ouvidoria da Adasa, em 2024, apenas 32 usuários responderam a todos os questionamentos da pesquisa.

Gráfico 7. Pesquisa de satisfação dos usuários que utilizaram a Ouvidoria da Adasa.



Fonte: Painel de Ouvidoria do Distrito Federal (2025).



Conforme é possível depreender do Gráfico 7, no período de comparação houve um incremento constante na qualidade percebida pelos usuários dos serviços oferecidos pela Ouvidoria da Adasa.

Em todos os critérios, a Ouvidoria da Adasa obteve avaliação superior à média das avaliações dos demais órgãos de Ouvidoria do Distrito Federal.

O único índice em que houve recuo em 2024 foi a percepção de resolutibilidade das manifestações respondidas.

Isto pode decorrer de dois fatores. O primeiro decorre do não acolhimento da reclamação do usuário no âmbito dos conflitos setoriais. Apesar de estar satisfeito com a qualidade da resposta e com o serviço de Ouvidoria da Adasa, o reclamante sente-se frustrado em não ter sua pretensão reconhecida e, portanto, entende que seu problema não foi resolvido.

O segundo fator decorre do lapso de tempo necessário para se concluir um processo administrativo sancionador, que garanta a ampla defesa e contraditório ao usuário fiscalizado.

O denunciante gostaria de uma ação rápida e ostensiva da fiscalização e, como isso não é possível, há uma quebra de expectativa do cidadão denunciante. Deste modo, ao não receber uma resposta informando que foi encontrada a irregularidade, o usuário entende que sua manifestação não foi resolvida.

## 7. RELATÓRIO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO



A Ouvidoria da Adasa é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme previsto no Art. 45, da Lei nº 4.990/2012.

O chefe do serviço, César Augusto Cunha Campos, é servidor efetivo da carreira de Regulação de Serviços Públicos (Regulador) e também foi designado como a autoridade de monitoramento.

As funções da autoridade de monitoramento são:

- Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Monitorar a implementação do disposto na LAI e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI; e
- Orientar as respectivas unidades administrativas da Adasa, no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e em seus regulamentos.

Em 2024, foram recepcionados 387 pedidos de informação, dos quais 282 não eram de competência da Agência e tiveram o fluxo corrigido.

Dos pedidos de informação que tiveram seu trâmite na Agência, todos foram respondidos no prazo legal.

Houve 10 interposições de recursos, sendo que 1 chegou até a terceira instância. Todos os recursos foram respondidos.

Em 2024 a Adasa alcançou 100% do Índice de Transparência Ativa do Distrito Federal (ITA).



## 8. AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

As audiências e as consultas públicas são um importante mecanismo de participação social no processo decisório da Adasa. A partir desses instrumentos, a Agência consegue ampliar a transparência de suas ações e receber apoio da população em seu processo normativo.

### AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

- AUDIÊNCIA PÚBLICA 001/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que estabelece as condições gerais da prestação e utilização de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas no Distrito Federal.
  - Data: 26/02/2024
  - Número de participantes: 105 / Contribuições recebidas: 33
- AUDIÊNCIA PÚBLICA 002/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução contendo a proposta de Reajuste Tarifário Anual referente ao exercício de 2023 – RTA/2023 e da 4ª Revisão Tarifária Periódica – 4ª RTP dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Distrito Federal.
  - Data: 15/04/2024.
  - Número de participantes: 76/ Contribuições recebidas: 13
- AUDIÊNCIA PÚBLICA 003/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que dispõe sobre o Marco Regulatório da Bacia Hidrográfica do Rio Jardim, localizada no Distrito Federal.
  - Data: 04/09/2024
  - Número de participantes: 20 / Contribuições recebidas: 24
- AUDIÊNCIA PÚBLICA 004/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que Dispõe sobre o Marco Regulatório da Bacia Hidrográfica do Rio Jardim, localizada no Distrito Federal.
  - Data: 02/07/2024
  - Número de participantes: 21 / Contribuições recebidas: 5



- AUDIÊNCIA PÚBLICA 005/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que estabelece diretrizes para a implantação de sistemas de recarga artificial de aquíferos utilizando águas de chuva captadas nas coberturas de empreendimentos no Distrito Federal.
  - Data: 03/10/2024
  - Número de participantes: 55 / Contribuições recebidas: 66
- AUDIÊNCIA PÚBLICA 006/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que dispõe sobre as metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação no Distrito Federal, em adesão à Norma de Referência nº 8/2024, da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.
  - Data: 08/10/2024.
  - Número de participantes: 32 / Contribuições recebidas: 18
- AUDIÊNCIA PÚBLICA 007/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que institui a metodologia de Auditoria e Certificação das Informações dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos do Distrito Federal - "Projeto Acertar Resíduos Sólidos do Distrito Federal".
  - Data: 15/10/2024.
  - Número de participantes: 53 / Contribuições recebidas: 5
- AUDIÊNCIA PÚBLICA 008/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que estabelece diretrizes e procedimentos para cadastro de interessados na execução das atividades de coleta, acondicionamento, transporte e descarte de resíduos de caixas de gordura e de caixa de passagens, de efluentes de banheiro químico e do lodo oriundo de solução alternativa de esgoto realizadas por caminhões limpa-fossa e dá outras providências.
  - Data: 22/10/2024
  - Número de participantes: 29 / Contribuições recebidas: 41



- AUDIÊNCIA PÚBLICA 009/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que altera a Resolução n.º 14, de 27 de outubro de 2011, para adequação à Lei Federal n.º 14.898/2024.
  - Data: 24/10/2024
  - Número de participantes: 26 / Contribuições recebidas: 25
- AUDIÊNCIA PÚBLICA 010/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de Resolução com as alterações necessárias na Resolução Adasa n.º 14/2016, a qual 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.
  - Data: 14/11/2024
  - Número de participantes: 61 / Contribuições recebidas: 49

## CONSULTAS PÚBLICAS

- CONSULTA PÚBLICA 001/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente aos três tomos constituintes do Subproduto 1.B (Caracterização e Diagnóstico) para fins de atualização do Plano de Gerenciamento Integrado de Recursos Hídricos do Distrito Federal (PGIRH/DF).
  - Data: 10/04/2024 a 30/04/2024.
  - Número de participantes: 2 / Contribuições recebidas: 30
- CONSULTA PÚBLICA 002/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que homologa os preços dos “Outros Serviços Cobráveis” pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – Caesb.
  - Data: 26/04/2024 a 16/05/2024.
  - Número de participantes: 0 / Contribuições recebidas: 0



- CONSULTA PÚBLICA 003/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que dispõe sobre o Marco Regulatório da Bacia Hidrográfica do Rio Jardim.
  - Data: 14/05/2024 a 20/09/2024.
  - Número de participantes: 20 / Contribuições recebidas: 24
- CONSULTA PÚBLICA 004/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que dispõe sobre o Marco Regulatório da Bacia Hidrográfica do Ribeirão Extrema.
  - Data: 14/05/2024 a 14/07/2024.
  - Número de participantes: 21 / Contribuições recebidas: 05
- CONSULTA PÚBLICA 005/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente ao Subproduto 1.C (Prognóstico) para fins de atualização do Plano de Gerenciamento Integrado de Recursos Hídricos do Distrito Federal (PGIRH/DF).
  - Data: 23/09/2024 a 23/10/2024.
  - Número de participantes: 03 / Contribuições recebidas: 136
- CONSULTA PÚBLICA 006/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referentes à Agenda Regulatória da Adasa para o biênio 2025-2026.
  - Data: 05/11/2024 a 25/11/2024.
  - Número de participantes: 01 / Contribuições recebidas: 10
- CONSULTA PÚBLICA 007/2024
  - Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que estabelece os procedimentos operacionais para implantação, cobrança e recolhimento da Taxa de Fiscalização de Usos de Recursos Hídricos - TFU para não prestadores de serviços públicos, conforme previsto na Resolução Adasa nº 27, de 28 de setembro de 2023.
  - Data: 22/11/2024 a 14/12/2024.
  - Número de participantes: 0 / Contribuições recebidas: 0



- CONSULTA PÚBLICA 008/2024

- Objetivo: Proposta de realização de consulta pública, que versa sobre a minuta de Resolução que estabelece os procedimentos para elaboração do Plano de Segurança de Barragem, a qual substitui, e revoga parcialmente, a Resolução Adasa n.º 10/2020, na forma da Lei n.º 12.334, de 20 de setembro de 2010, Lei esta que estabelece a Política Nacional de Segurança de Barragens.
- Data: 02/12/2024 a 01/01/2025.
- Número de participantes: 01 / Contribuições recebidas: 28

- CONSULTA PÚBLICA 009/2024

- Objetivo: obter subsídios e informações adicionais referente ao Subproduto 1.D (Instrumentos de Gestão) para fins de atualização do Plano de Gerenciamento Integrado de Recursos Hídricos do Distrito Federal (PGIRH/DF).
- Data: 16/12/2024 a 16/01/2025.
- Número de participantes: 01 / Contribuições recebidas: 10

## 9. REFERÊNCIAS



ADASA. Resolução nº 30, de 18 de dezembro de 2023. Regimento Interno da Adasa. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 28/12/2023. Disponível em: [https://www.adasa.df.gov.br/images/pdf/Regimento/Regimento\\_Interno\\_v2.pdf](https://www.adasa.df.gov.br/images/pdf/Regimento/Regimento_Interno_v2.pdf). Acesso em: janeiro de 2024.

DISTRITO FEDERAL (Brasil). 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.pdf](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/59419/Lei_4285_26_12_2008.pdf). Acesso em: janeiro de 2023.

\_\_\_\_\_. 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/DetalhesDeNorma.aspx?id\\_norma=72983](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=72983). Acesso em: janeiro de 2023.

\_\_\_\_\_. 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/DetalhesDeNorma.aspx?id\\_norma=72016](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=72016). Acesso em: março de 2021.

\_\_\_\_\_. Lei nº 6.519/2020 – Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Acesso em: janeiro de 2023.

## ENCERRAMENTO



O presente relatório será encaminhado para ciência da Diretoria Colegiada da Adasa, que poderá se manifestar a respeito do conteúdo, no prazo de 15 dias, conforme disposto no art. 25 da Lei n.º 4.285/2008.

*Art. 25. A ADASA tem um ouvidor, indicado pelo governador, que atua junto à Diretoria Colegiada sem subordinação hierárquica e exerce suas atribuições sem acumulação com outras funções, com mandato de 3 anos, competindo-lhe:*

*[...]*

*§ 5º Os relatórios do Ouvidor deverão ser encaminhados à Diretoria Colegiada, que poderá se manifestar no prazo de quinze dias.*

*§ 6º Transcorrido o prazo para manifestação da Diretoria Colegiada, o Ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação, ao Governador do Distrito Federal, ao titular da SEDUMA e demais Secretários de Estado do Distrito Federal, à Câmara Legislativa, ao Tribunal de Contas do Distrito Federal, ao Procurador-Geral do Distrito Federal e ao Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, divulgando-os no portal da ADASA, na rede mundial de computadores.*