RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria

2025

Ouvidoria

ANA

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS
E SANEAMENTO BÁSICO

2026, Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

Setor Policial Sul, Área 5, Quadra 3, Bloco “M”, Sala 114.

CEP: 70610-200, Brasília – DF

PABX: (61) 2109-5652

https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

ouvidoria@ana.gov.br

Ouvidora- Geral

Renata Lúcia Medeiros de Albuquerque Emerenciano

Coordenadora de Ouvidoria e Ouvidora Substituta

Laura Tillman Viana

Apoio Técnico Administrativo

Juliane Aparecida Corrêa Galletti

Alice Gonçalves do Nascimento

Raimunda Patrícia Bezerra Paiva

Diagramação

Gustavo Cockell

Mensagem da Ouvidoria

Pensar uma gestão pública considerando o que sinaliza a sociedade, seja ela formada por usuáriodiretos ou indiretos de seus serviços e, ainda, pelos atingidos por suas decisões e normativos, bem como pelo corpo de agentes públicos que a integra é o que permite uma entrega robusta, efetiva e consequencial.

Isto porque os mecanismos de participação e controle social, quando bem geridos, deles sendo extraídos dados e identificados gargalos e assimetrias que podem sinalizar prioridades e correções de curso por parte dos administradores.

Nesse sentido é que precisamos reconstruir a imagem e a cultura de que historicamente se revestem as instâncias de integridade, dentre elas a Ouvidoria, objeto deste relatório. Conhecer para valorizar suas potencialidades e reforçar esse canal de acesso cidadão possibilita um acompanhamento transparente, com observância de prazos, não discrepante em suas entregas, zelando pela consolidação e adequado tratamento das informações e percepções adquiridas para uso interno e externo.

É um paradoxo pensar que a evolução tecnológica, que aproximou o cidadão da administração, possa não ser utilizada para o desenvolvimento da gestão, quando se sabe que dados e informações são hoje as fontes mais ricas de aprendizado e incremento de atividades e serviços ofertados.

Nas Agências Reguladoras, que por sua natureza foram desenhadas com a finalidade da manutenção do equilíbrio mercadológico, mas que, no caso da ANA se presta à proteção de um bem público extremamente relevante, que são os recursos hídricos, mas também, atua em certa medida no tocante à temática do saneamento, por seu impacto social, não há como não se obstar de buscar identificar as reais dificuldades dessa mesma sociedade no que lhe diz respeito. E ainda que reflexa a sua atribuição, deve atuar auxiliando no bom tratamento dado ao cidadão, seja esclarecendo, seja redirecionando demandas, porque somos todos partes de uma mesma equação e uma solução leva a outra por consequência.

Houve um tempo em que a sociedade se sentiu efetivamente distante e não acolhida em suas demandas; e conceitos como transparência não existiam de fato nos moldes em que hoje conhecemos. Um longo caminho, que passa desde recomendações internacionais até a efetiva demanda social, onde podemos fazer uso de insumos extraídos desse que é o canal cidadão por excelência, que é a Ouvidoria.

Para uma melhor entrega, entretanto, é necessário união de esforços em âmbito interno, com a compreensão e a utilização de seus achados, mas, também de reforço e capacitação constantes do seu capital humano para o estabelecimento de um trabalho de excelência.

Sumário Executivo

Oportunizar o conhecimento das reais atribuições e das potencialidades que a Ouvidoria permite à gestão, está entre os objetivos desse relatório, pelo qual não apenas cumpre-se a previsão da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, art. 21, inciso III, mas demonstra-se através de dados concretos e relatos, o que vem sendo desenvolvido no período que vai de janeiro a dezembro de 2025.

Nesse contexto, importante ressaltar que no período a que se refere a presente produção, a Ouvidoria foi ocupada por dois Ouvidores sabatinados na forma da lei, sendo o primeiro ocupante do cargo até 26 de dezembro de 2025, data em que tomou posse a atual titular. Não tendo havido, ao longo do processo, contudo, dissolução de continuidade na atuação da unidade, considerando que a atual Ouvidora integrava a Ouvidoria na qualidade de coordenadora e substituta. Esse é um ponto que merece destaque pela positividade já que assegura a manutenção do histórico e memória institucional.

Com o intuito de refletir a maior transparência possível e assegurar o acesso a dados, em sua elaboração, foram utilizados os dados das manifestações de Ouvidoria, incluindo todas as suas tipologias, referentes ao Serviço de Informação ao Cidadão. Adicionalmente, embora não exigível, optou-se por apresentar as demandas da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como as manifestações que foram recebidas pelos e-mails institucionais, pessoalmente e por telefone. Estas últimas, coletadas em tabelas de acompanhamento internas, desenvolvidas para esse fim. Ainda nesse tocante, registra-se que os dados foram extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação do poder Executivo Federal - **Plataforma Fala.BR**, canal da OGU-CGU recomendado como via preferencial de acesso, bem como as compiladas no painel Power-Bi, desenvolvido internamente na Ouvidoria, visando a transparência e o acompanhamento em tempo real pelo cidadão.

Buscou-se apresentar essa nova ótica de que se reveste as Ouvidorias e toda a evolução histórica desde sua instituição no Brasil e, em especial nas Agências Reguladoras. Assim sendo, além da disponibilização de dados para fins de atendimento à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Lei das Ouvidorias, e de compilado das informações acerca da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, apresenta-se os usos gerenciais e de impacto para a gestão pública, unidades organizacionais integrantes da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico e sociedade.

Portanto, além de tomar por base as orientações técnicas relativas às principais atividades a serem apresentadas, estabelecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria Geral da União (OGU), no papel de órgão central do Sistema de Ouvidorias do poder Executivo Federal - SisOuv, também se referenciou dados e informações julgadas oportunas.

Fica evidenciado um trabalho de construção da identidade da Ouvidoria no país, após um histórico em que não havia individualização das instâncias de integridade. Demonstra-se uma evolução em certa medida, considerando que a segregação das instâncias de integridade contribui não apenas para a clarificação dos papeis institucionais para o corpo de agentes públicos e para a sociedade, mas, também, como mecanismo de controle interno, na medida em que são mitigados os riscos, delimitadas as responsabilidades e as atribuições, impulsionada a eficiência administrativa, protegendo-se recursos públicos e assegurando que a organização seja independente e imparcial, com foco na estrutura de governança e na credibilidade institucional. O lastro foi construído permitindo agora que no novo ciclo possam advir aperfeiçoamentos e implementações de novos projetos, que também pontuaremos neste documento.

A atuação em Ouvidoria, como atividade fim, consiste em uma opracionalização de fluxo pré-estabelecido e, no caso, formalizado internamente pela Portaria ANA nº 511, de 25 de novembro de 2024, que está em processo de atualização para alinhamento com as novas situações concretas que se apresentam, tais como mudanças normativas, evolutivas e estruturais, que reflexamente a atinjam, para garantir que não ocorra conflitos aparentes e que exista o mínimo de subjetividade e vácuo normativo. Trata-se de um trabalho que se insere nas funções proativas da ouvidoria.

De todo modo, o atual fluxo prevê a realização de triagem e análise prévia das manifestações, tal como prevê o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 116/ 2024, sendo que o controle dos tratamentos e encaminhamentos constam em tabelas de controle interno. Essas informações podem, ainda, ser obtidas da **Plataforma Fala.BR**, por meio da extração de histórico individual e de relatórios.

Em todos os casos, o cidadão é respondido com subsídios provenientes da área técnica regimentalmente competente ou com resposta constante em banco de respostas(respostas-padrão), previamente consensuadas com as áreas, e aplicáveis para situações e questionamentos objetivos e reiterados. Além desses, há situações em que, por não competência, se fornece o esclarecimento ou o redirecionamento quando possível.

As manifestações, classificadas por tipo, foram assim identificadas: 31% (527) Reclamação; 15% (245) Solicitação; 9% (155) Denúncia; 12% (202) Comunicação; 1% (21) Sugestão; 0,1% (2) Elogio e 31% (526) Acesso à Informação (LAI).

Concluída a fase de criação do Painel de Pedidos de Informação, onde constam para acesso público todas as manifestações encaminhadas à ANA, tanto relativas à Lei de Acesso à Informação (LAI), quanto no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em 2025 foi o ano de aperfeiçoamento e identificação de eventuais necessidades de melhoria, tendo a cautela de utilização dos dados passíveis de publicação, provenientes da **Plataforma Fala.BR** e do controle documental nos demais casos de acesso.

Salutar registrar que nesse trabalho foram utilizadas as informações constantes da **Plataforma Fala.BR** desde o início do seu uso pela ANA, no ano de 2012, e os demais dados a partir de 2022, quando a Ouvidoria foi formalmente instituída. Assim, optou-se pela utilização da estatística existente, tal como consta do portal da ANA, na página da Ouvidoria <https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria>.

Este Relatório de Gestão da Ouvidoria da ANA 2025 será submetido à Diretoria Colegiada, e após as manifestações, será encaminhado ao Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgado no portal www.gov.br/ana, como determina a Lei nº 13.848, art. 22, inciso III (Lei Geral das Agências Reguladoras).

Sumário

1. Introdução 10

2. Tratamento das manifestações 11

2.1 Fluxo Interno de tratamento de manifestações 12

2.1.1 RECEPÇÃO DE DEMANDAS PELA EQUIPE DA OUVIDORIA 12

2.1.2 ANÁLISE PELAS ÁREAS TÉCNICAS 13

2.1.3 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PELA OUVIDORIA 13

2.2 Atendimento em instância recursal 14

3. Manifestações apresentadas pela Lei de Acesso à Informação (LAI) e pelo Serviço de informação ao cidadão 15

3.1 Fluxo Interno de tratamento de manifestações 15

3.2 Canais de atendimento da ouvidoria: e-mails e ligações telefônicas 19

4. Acesso à Informação (LAI) 20

4.1 Acesso à Informação: competência e não competência 20

4.2 Principais assuntos tratados nos pedidos de acesso à informação: considerando competência e não competência 21

4.3 Encaminhamento para as áreas técnicas: unidades da ANA 22

4.4 Tempo de resposta dos pedidos de acesso à informação 23

5. Manifestações de Ouvidoria: Elogios, Sugestões, Solicitações, Reclamações e Denúncias 25

5.1 Manifestações de Ouvidoria: competência e não competência 25

5.2 Principais assuntos tratados: considerando competência e não competência 29

5.3 Encaminhamento para as áreas técnicas: unidades da ANA 29

5.4 Tempo médio de atendimento 30

6. Denúncias e Comunicações 31

6.1 Denúncias e Comunicações: competência e não competência 31

6.2 Principais assuntos tratados em denúncias e comunicações 32

6.3 Encaminhamentos para as áreas técnicas 33

7. Unidades de Integridade ANA 35

8. Comparativo de dados com os anos anteriores: 2022 a 2025 38

8.1 Dinâmica mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Manifestações de ouvidoria 40

8.2 Pedidos de Acesso à Informação e Manifestações de Ouvidoria - competência e não competência 41

8.3 Principais Assuntos tratados de competência da ANA: 2022 a 2025 41

8.4 Tempo de atendimento das demandas de 2022 a 2025 43

9. Resolutividade e Satisfação dos Usuários 45

10. Painel de Pedidos de Informação – Ouvidoria ANA 48

11. Atividades Complementares 49

12. Transparência Ativa 51

13. Força de Trabalho 53

14. Modelo de maturidade 55

15. Recomendações 56

15.1 Valorização e utilização dos dados obtidos pela Ouvidoria como fonte de inteligência regulatória 56

15.2 Centralização dos Canais de Atendimento na Ouvidoria 57

15.3 Promoção de ações continuadas de comunicação em parceria com a Superintendência de Regulação de Saneamento Básico (SSB) e as Agências Reguladoras Infranacionais de Saneamento Básico 57

15.4 Atualização dos portais 58

15.5 Reforço da equipe técnica 58

15.6 Sensibilização para a necessidade de manutenção do atendimento aos preceitos da transparência ativa 59

15.7 Fomento à segregação das Funções de Integridade 59

16. Considerações Finais 60

17. Visão de futuro- gargalos e desafios 61

Lista de Figuras

» Figura 1 - Assuntos tratados em e-mails 19
» Figura 2 - Temas tratados nas ligações telefônicas 19
» Figura 3 - Indicadores de Resolutividade e Satisfação do Usuário - manifestações de ouvidoria 45
» Figura 4 - Indicadores de Resolutividade e Satisfação do Usuário - Denúncias 46
» Figura 5 - Indicadores de Resolutividade e Satisfação do Usuário - Reclamação 46
» Figura 6 - Indicadores de Resolutividade e Satisfação do Usuário - Solicitação 47
» Figura 7 - Indicadores de Resolutividade e Satisfação do Usuário - Sugestão 47
» Figura 8 - Transparência Ativa - Itens avaliados e cumprimento pela ANA 51

Lista de Tabelas

» Tabela 1 – descrição dos diferentes tipos de manifestação 11
» Tabela 2 - Apresentação de recurso aos pedidos de acesso à informação 14
» Tabela 3 - Pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria cadastradas em 2025 17
» Tabela 4 - Pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria - cadastros mensais 17
» Tabela 5 - Tempo de atendimento das manifestações 30
» Tabela 6 - Total de registros de Acesso à Informação (LAI) e manifestações de ouvidoria (SIC) - 2022 a 2025 39
» Tabela 7 - Demandas mensais de Acesso à Informação (LAI) e manifestações de ouvidoria (SIC) - 2022 a 2025 40
» Tabela 8 - Principais assuntos tratados em Acesso à Informação e manifestações de ouvidoria: 2022 a 2025 42
» Tabela 9 - Tempo médio de atendimento das demandas - Acesso à Informação e manifestações de ouvidoria: 2022 a 2025 43
» Tabela 10 - Tempo médio de atendimento dos Acessos à Informação: 2022 a 2025 44
» Tabela 11 - Tempo médio de atendimento das manifestações de ouvidoria: 2022 a 2025 44
» Tabela 12 - Pesquisa de Satisfação dos Usuários 46

Lista de Gráficos

» Gráfico 1 - Canais de atendimento da Ouvidoria - registros em 2025 15
» Gráfico 2 - Dinâmica mensal do cadastro de pedidos de acesso à informação e manifestações 18
» Gráfico 3 - Dinâmica mensal do cadastro de pedidos de acesso à informação e manifestações 18
» Gráfico 4 - Pedidos de acesso à informação cadastrados no FalaBR 20
» Gráfico 5 - Pedidos de acesso à informação quanto à competência de atuação da ANA 21

» Gráfico 6 - Principais assuntos tratados nos pedidos de acesso à informação 22
» Gráfico 7 - Encaminhamentos dos pedidos de acesso à informação às áreas técnicas 23
» Gráfico 8 - Duração do tempo de atendimento aos pedidos de acesso à informação 24
» Gráfico 9 - Manifestações de ouvidoria - tipologia e dinâmica mensal 25
» Gráfico 10 - Manifestações de ouvidoria e comunicações cadastradas 26
» Gráfico 11 - Pedidos de acesso à informação quanto à competência de atuação da ANA 26
» Gráfico 12 - Motivações para o arquivamento de manifestações 27
» Gráfico 13 - Competência da ANA quanto aos assuntos tratados nas manifestações 28
» Gráfico 14 - Principais assuntos tratados nas manifestações de ouvidoria 29
» Gráfico 15 - Encaminhamento das manifestações de ouvidoria às áreas técnicas 30
» Gráfico 16 - Assuntos tratados nas denúncias e comunicações quanto à competência ANA 32
» Gráfico 17 - Principais assuntos tratados nas manifestações do tipo “denúncia” 32
» Gráfico 18 - Principais assuntos tratados nas manifestações do tipo “comunicação” 33
» Gráfico 19 - Encaminhamento de denúncias às áreas técnicas 34
» Gráfico 20 - Encaminhamento de comunicações às áreas técnicas 34
» Gráfico 21 - Encaminhamento de demandas apuratórias para as unidades de integridade da ANA - Corregedoria 36
» Gráfico 22 - Encaminhamento de demandas apuratórias para as unidades de integridade da ANA: Comissão de Ética - CEANA 37
» Gráfico 23 - Encaminhamento de demandas apuratórias para as unidades de integridade da ANA: Auditoria - AUD 37
» Gráfico 24 - Demandas Mensais de registros de Acesso à Informação (LAI) e manifestações (e-SIC) - 2022 a 2025 40
» Gráfico 25 - Acesso à Informação e manifestações de ouvidoria - competência e não competência: 2022 a 2025 41

Anexos

» Anexo 1 - Painel Lei de Acesso à Informação - Visão Geral 63
» Anexo 2 - Painel LAI - Transparência Ativa 63
» Anexo 3 - Painel Resolveu? 64
» Anexo 4 - Painel Gerencial 2025 - Ouvidoria ANA 65
» Anexo 5 - Painel Operacional - Ouvidoria ANA 65
» Anexo 6 - Painel de Pedidos de Informação - Ouvidoria ANA 66
» Anexo 7 - Portaria ANA n° 511, de 25 de novembro de 2024 67
» Anexo 8 - Fluxograma de Ouvidoria 68
» Anexo 9 - Submissão e manifestação da Diretoria Colegiada 69

1. Introdução

Em atendimento às disposições da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, Lei Geral das Agências Reguladoras, passa-se a informar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (**ANA**), no exercício de 2025, bem como a consolidação dos dados referentes às manifestações de usuários de serviços prestados recebidas no mesmo período, tal como exigido pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, conhecida também como Lei das Ouvidorias. Considerando a acumulação do tratamento das questões relacionadas à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação (**LAI**), também são apresentadas as informações dos pedidos de acesso à informação encaminhadas pelo cidadão.

Os dados em questão foram extraídos das plataformas, painéis e sistemas governamentais disponibilizados às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

Neste documento, apresenta-se, também, um comparativo dos anos de 2022 a 2025, com o objetivo de avaliar o ano de 2025 em relação aos anos anteriores.

Além do papel orientador, a Ouvidoria dá especial atenção aos fluxos e processos de tratamento interno das demandas que lhes são dirigidas, cuidando para que sejam observadas a tempestividade, a qualidade das respostas, o respeito aos direitos dos usuários, assegurando, com isso, uma melhoria contínua do atendimento.

2. *Tratamento das manifestações*

Para atender as diversas demandas provenientes do público-alvo interno e externo frente a competência legalmente estabelecida para atuação da Ouvidoria, foram estabelecidos canais de atendimento para os quais se deu a devida publicidade, no sítio eletrônico da **ANA**, a saber: Plataforma de Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, atendimento telefônico, e os e-mails: sic@ana.gov.br e ouvidoria@ana.gov.br.

Como integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, à Ouvidoria da **ANA** compete receber, dar o devido tratamento e responder às manifestações que lhes são encaminhadas, nos termos do que dispõem a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria **CGU** nº 116/2024.

No exercício dessa atribuição, em 2025, foram tratadas 3.030 demandas encaminhadas à **ANA**, incluindo pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria.

As demandas se apresentam conforme Tabela 1 abaixo.

TABELA 1 – DESCRIÇÃO DOS DIFERENTES TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Tipo	Descrição
Acesso à informação	Pedido de acesso à informação pública
Comunicação	Denúncia apresentada de forma anônima
Denúncia	Comunicação de prática de ato ilícito ou irregular
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre um serviço oferecido ou atendimento recebido
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa a serviço público
Solicitação	Requerimento de adoção de providência pela administração pública
Sugestão	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração pública federal

2.1 *Fluxo Interno de tratamento de manifestações*

2.1.1 RECEPÇÃO DE DEMANDAS PELA EQUIPE DA OUVIDORIA

A recepção das demandas apresentadas nos diversos canais de atendimento é sempre feita pela equipe da Ouvidoria, seguida de triagem, catalogação em planilhas de acompanhamento e resposta ou encaminhamento, conforme o caso, o que fica registrado na **Plataforma Fala.BR** que permite a extração de relatórios, bem como o acompanhamento seja pelo cidadão ou pela equipe técnica. Os dados apresentados nesse relatório, referentes a pedidos de acesso à informação, comunicações e manifestações de ouvidoria (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão) foram extraídos da **Plataforma Fala.BR** e compilados e analisados pela Ouvidoria/**ANA**.

Na análise realizada inicialmente, avalia-se a adequação da tipologia da manifestação, oportunidade em que, se for o caso, é feita a reclassificação. Numa segunda etapa, realiza-se a identificação da área regimentalmente responsável para a qual, eventualmente, será encaminhada a demanda, considerando o teor da manifestação.

A depender da tipologia, ocorre distribuição à equipe de apoio para providências decorrentes de direcionamento à área técnica responsável, cuidando de deixar registrado o prazo a ser observado, e a cautela que se deve adotar quando do tratamento das informações sensíveis e normativos aplicáveis, se cabível.

Existem ainda o que se convencionou chamar de demandas frequentes, que possuem respostas padronizadas e validadas pelas áreas técnicas, ou nas hipóteses de não competência ou encaminhamento desarrazoado por sua generalidade ou razão elencada em lei, o atendimento da demanda é realizado diretamente pela Ouvidoria.

Nos casos em que a solicitação é genérica ou cuja ausência de informações inviabiliza a resposta e em não se tratando de comunicação ou manifestação que por sua natureza inviabilize o contato, pode-se solicitar complementação de informações ao cidadão.

Já o encaminhamento anônimo exige maior cautela da equipe. Nesse caso, além da avaliação do preenchimento dos requisitos mínimos, avalia-se a suficiência de informações, dada a impossibilidade de acionamento do demandante para realização da complementação. Ocorrendo uma das situações acima, há justificativa para o arquivamento devidamente motivado e embasado já nessa instância.

Situações ocorrem, por fim, em que são recepcionadas demandas que não se inserem na competência da **ANA**. Feita a identificação nessa análise preliminar, realiza-se de pronto o reencaminhamento nas formas permitidas na plataforma, seja diretamente para a Ouvidoria do órgão competente quando constar do cadastro ou por mecanismo alternativo de envio também pela plataforma, mas com identificação de endereço eletrônico dentinário, cuidando antes para realizar a conferência, bem como se certificar da adequação do canal e, se necessário, contactando por outro meio o órgão destinatário, antes da remessa.

2.1.2 ANÁLISE PELAS ÁREAS TÉCNICAS

Ultrapassada a fase avaliativa e constatando-se o preenchimento dos requisitos mínimos e a identificação da competência regimental, bem como tramitação por sistema e o devido recebimento da demanda, passa-se à fase de análise e elaboração de resposta pela área técnica, o que vem sendo realizado dentro do prazo legalmente estipulado e informado pela Ouvidoria, sendo poucas as situações de prorrogações motivadas. No tocante a **LGPD**, há possibilidade de realização de consulta, em caso de dúvidas, dirigida à Encarregada pela Proteção de Dados Pessoais da **ANA**. Registre-se, ainda, que na **ANA** existe a Comissão Permanente de Dados Pessoais – **CPPD**, instituída pela Resolução **ANA** nº 289, de 19 de fevereiro de 2026, que trata da temática e seus integrantes são pontos focais **LGDP**, sendo indicados por cada área. Assim, resta bem atendido o tratamento de dados pessoais e sensíveis e a Ouvidoria, em seu papel preventivo, ainda faz os alertas em todos os documentos internos que emite e remete às áreas.

Merece registro o trabalho de esclarecimento quanto à aplicação da Lei de Acesso à Informação (**LAI**) e da Lei Geral de Proteção de Dados (**LGPD**) que já é parte da rotina desta Ouvidoria.

2.1.3 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PELA OUVIDORIA

A partir do recebimento dos subsídios solicitados às Unidades Organizacionais - UORGs e estando formalmente apta, passa, então, a adotar os trâmites finais para resposta ao cidadão.

Foram raras as situações em que houve devolução às áreas técnicas para ajustes, seja a pedido ou por verificação da Ouvidoria, o que ocorreu apenas quando da identificação de alguma dissonância entre a pergunta e a resposta. Nesse caso a Ouvidoria tenta inicialmente o contato para esclarecimento e/ou saneamento pela área técnica.

Quando se apresenta ausência de uniformidade ou contradição com demanda similar já respondida, eventualmente pode também realizar tratativas, exercendo, assim um papel de acompanhamento e monitoramento, respeitando as atribuições, mas buscando a satisfação do usuário e a preservação da imagem institucional.

2.2 *Atendimento em instância recursal*

Após a inserção da resposta em sistema, abre-se o prazo recursal. Em caso de recurso *strito sensu*, dirigido à autoridade superior à que proferiu a resposta, será realizado o tratamento e remessa para análise pela instância competente, conforme o caso, a saber:

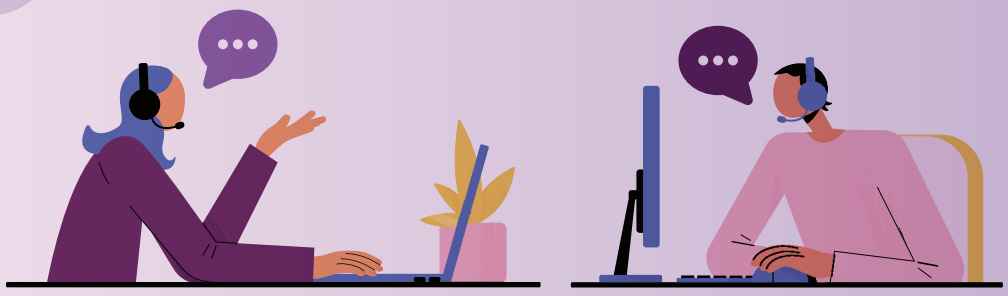
- **1ª Instância Recursal – Chefe da Área Técnica Responsável**
- **2ª Instância Recursal – Diretora-Presidente da ANA**
- **3ª Instância Recursal – Controladoria-Geral da União**
- **4ª Instância Recursal – Comissão Mista de Reavaliação de Informações**

Decorrido o prazo sem impetração de recurso, passa-se ao arquivamento motivado.

TABELA 2 - APRESENTAÇÃO DE RECURSO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Pedidos de Acesso à Informação		
Instância Recursal	**Nº**	**%**
Chefe hierárquico superior (1ª instância)	27	100
Autoridade máxima do órgão (2ª instância)	6	22
Controladoria Geral da União - CGU (3ª instância)	3	11
Comitê Misto de Reavaliação da Informação - CMRI (3ª instância)	0	0
Total Geral		

Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025 (extraídos e compilados da **Plataforma Fala.BR - https://falabr.cgu.gov.br).**



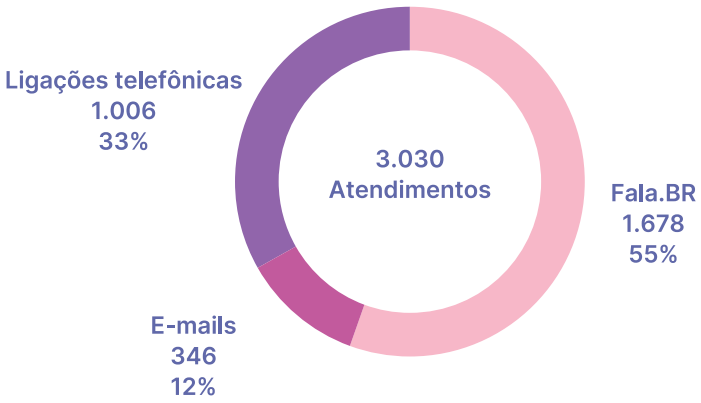
3. Manifestações apresentadas pela Lei de Acesso à Informação e pelo Serviço de Informação ao Cidadão

3.1 Total de Manifestações

As demandas destinadas à ouvidoria da **ANA**, no ano de 2025, foram recebidas por diferentes canais de atendimento, foram eles: internet, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal - **Fala.BR**, e-mails e ligações telefônicas.

O total de demandas atendidas, considerando todos os canais disponíveis ao cidadão, foi de 3.030 registros. A maioria foi recebida pela (**55%**), seguido por ligações telefônicas (**33%**) e e-mail (**12%**).

GRÁFICO 1 - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA - REGISTROS EM 2025



Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

Ressalta-se que, em conformidade com o Decreto nº 9.492, de 2018 e Portaria **CGU** nº 116, de 2024, que estabelecem o uso prioritário da **Plataforma Fala.BR**, pelas ouvidorias do Executivo federal, esta unidade tem adotado providências para fomentar o uso desse canal pelos cidadãos. As estratégias adotadas incluíram a comunicação e orientação ao cidadão para que utilize, preferencialmente, a **Plataforma Fala.BR** para o registro de suas manifestações. Isso ocorreu tanto verbalmente durante as ligações telefônicas, quanto por resposta automática orientativa aos e-mails recebidos, incentivando a utilização da **Plataforma Fala.BR** para o registro das suas manifestações.

Como citado previamente, os tipos de manifestações de ouvidoria compreendem reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, conforme disposto no art. 2º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no âmbito do Poder Executivo Federal pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e pelas diretrizes estabelecidas na Portaria Normativa **CGU** nº 116, de 18 de março de 2024. Esta ouvidoria, entretanto, analisou neste relatório, de maneira individualizada, a "comunicação" que, apesar de não ser considerada como um tipo de manifestação de ouvidoria, conforme os normativos pertinentes, consta como uma tipologia a ser escolhida pelo cidadão na **Plataforma Fala.BR**. A comunicação não enseja resposta ao cidadão, mas é normativamente considerada como uma denúncia anônima, tanto pelo órgão central do **SISOUV**, o que foi replicado na Portaria **ANA** nº 511, de 2024. Optou-se, portanto, em individualizá-la nas análises, por caracterizar uma opção frequentemente selecionada pelo cidadão.

Da mesma forma, os pedidos de acesso à informação são detalhados neste relatório, apesar de não figurarem como um tipo de manifestação de ouvidoria. Os pedidos de acesso à informação, embora integrados e operacionalizados na **Plataforma Fala.BR**, possuem natureza jurídica e tratamento distintos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Entende-se, pois, que o conjunto total de dados cadastrados na **Plataforma Fala.BR** (pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria) são de interesse para a análise conjunta e integrada de modo a retratar, da maneira mais real possível, as atividades e o fornecimento de dados e informações oriundas desta ouvidoria. Os pedidos de acesso à informação, assim como as manifestações de ouvidoria foram recebidos e respondidos, em tempo hábil (dentro do prazo legal) ao cidadão, por meio da utilização do Fala.BR.

Ao longo de 2025, o total de demandas mensais que chegaram à ouvidoria, via **Plataforma Fala.BR**, somaram **31%** (526) pedidos de acesso à informação, em conformidade com a **LAI** e **69%** (1.152) manifestações de ouvidoria, em atendimento ao cidadão (e-**SIC**), totalizando 1.678 demandas.

TABELA 3 - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA CADASTRADAS EM 2025

Tipo	Quant. (nº)	Quant. (%)
Pedidos de Acesso à Informação (LAI)		
Acesso à Informação	526	31%
Manifestações da Ouvidoria		
Reclamação	527	31%
Solicitação	245	15%
Comunicação	202	12%
Denúncia	155	9%
Sugestão	21	1%
Elogio	2	0,10%
Subtotal Manifestações	1.152	69%
Total Geral	**1.678**	**100%**

Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Disponível em: **https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria**

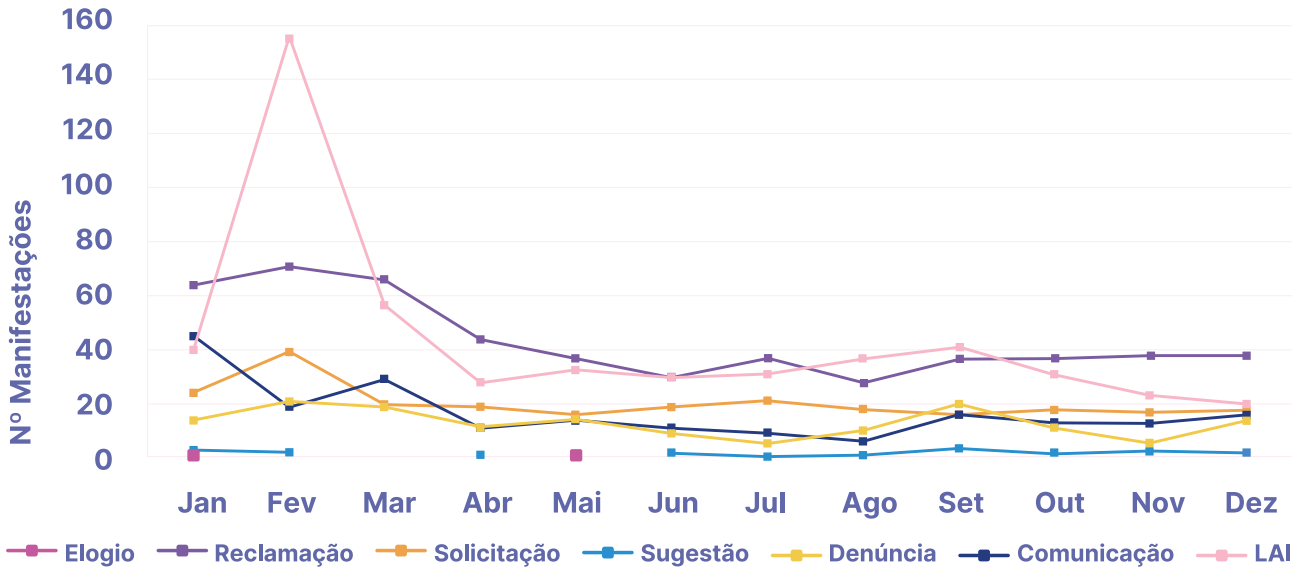
Percebe-se uma dinâmica mensal similar entre as demandas **LAI** e as manifestações de ouvidoria, com maior quantitativo nos três primeiros meses do ano, impulsionados principalmente pelo registro de reclamações e de pedidos de acesso à informação. Destaca-se um pico de 156 pedidos de acesso à informação em fevereiro, o que coincidiu também com maior número de reclamações e solicitações em comparação com os outros meses do ano.

TABELA 4 - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - CADASTROS MENSAIS

Demandas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Acesso à Informação	14	156	56	28	33	30	31	37	41	31	23	20	500
Reclamação	64	71	66	44	37	30	37	28	37	37	38	38	527
Solicitação	24	39	20	19	16	19	21	18	16	18	17	18	245
Sugestão	3	2		1		2	1	1	4	2	3	2	21
Comunicação	45	19	29	11	14	11	9	6	16	13	13	16	202
Denúncia	14	21	19	12	15	9	5	10	20	11	11	14	156
Elogio	1				1								2
TOTAL	**165**	**308**	**190**	**115**	**116**	**101**	**104**	**100**	**134**	**112**	**99**	**108**	**1.650**

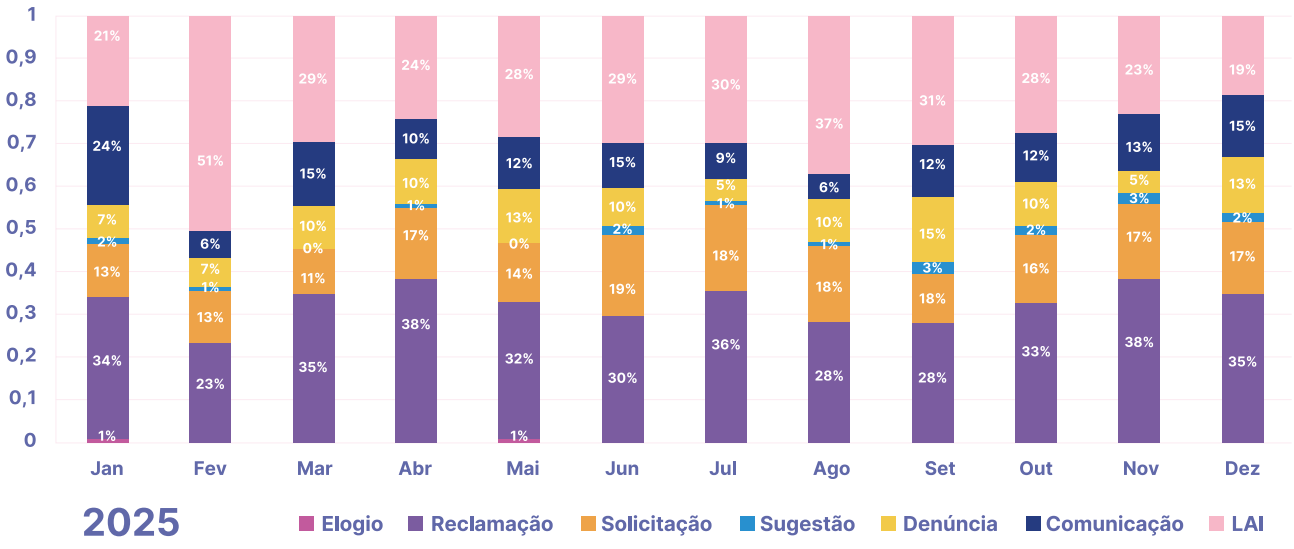
Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

GRÁFICO 2 - DINÂMICA MENSAL DO CADASTRO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E MANIFESTAÇÕES



Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

GRÁFICO 3 - DINÂMICA MENSAL DO CADASTRO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E MANIFESTAÇÕES



Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

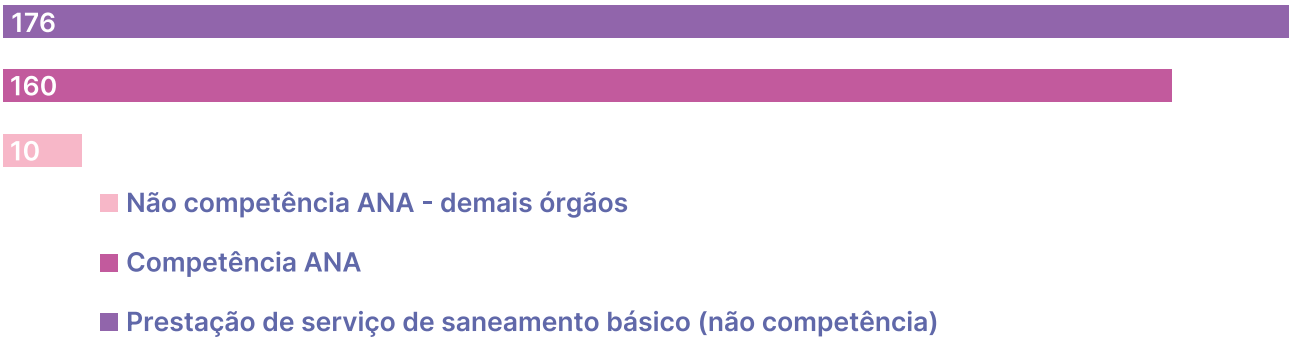
O pico de demandas de acesso à informação no mês de fevereiro foi ocasionado por cadastros provenientes de um mesmo denunciante, ainda que anônimo, mas passível de constatação, considerando o código de identificação registrado na **Plataforma Fala.BR**.

3.2 *Canais de atendimento da ouvidoria: e-mails e ligações telefônicas*

Quanto aos temas tratados em ligações e e-mails atendidos pela ouvidoria, a maioria envolveu assuntos relacionados a competência da **ANA**. Houve, entretanto, para os dois canais de atendimento, número expressivo de assuntos tratados de não competência **ANA**, especificamente os relativos à prestação de serviços de saneamento básico. Nesses casos, o cidadão foi orientado a buscar para o atendimento de sua demanda a agência infranacional de regulação de saneamento básico competente, tendo sido fornecidos os contatos dessas entidades.

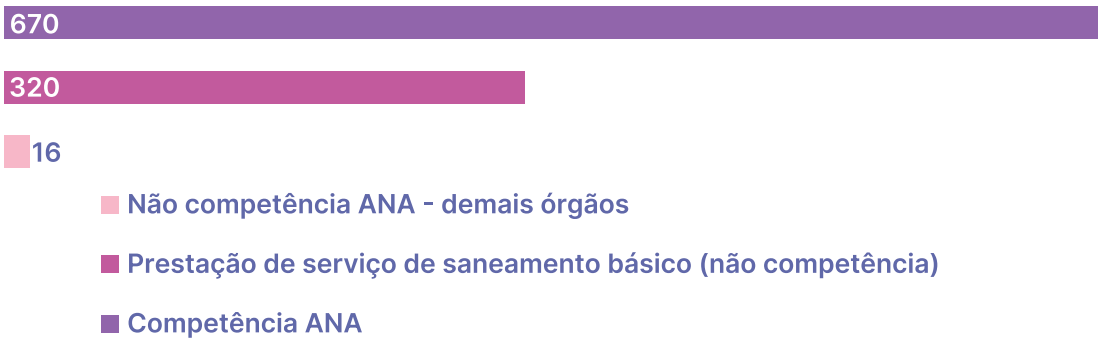
Dos temas tratados nas ligações telefônicas, **67%** (670) foram pertinentes a atribuições da **ANA**; **32%** (320) à prestação de serviços de saneamento básico; 1,**2%** a atribuições do **MIDR** e 0,**4%** referiam-se a temas de competência de outros órgãos. Dos temas tratados nos e-mails, **51%** (176) foram relacionados a prestação de serviços de saneamento básico; **46%** (160) tratavam de assuntos de competência da **ANA** e **3%** de competência de outros órgãos.

FIGURA 1 - ASSUNTOS TRATADOS EM E-MAILS



Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

FIGURA 2 - TEMAS TRATADOS NAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

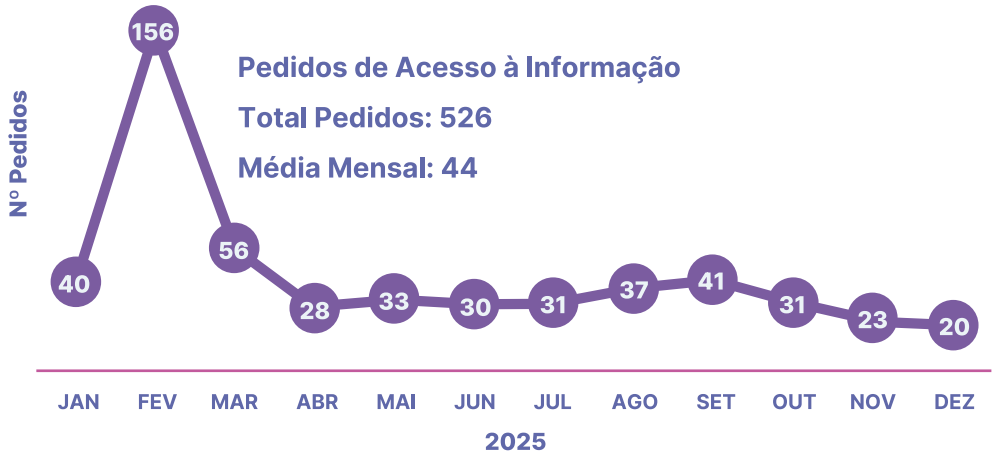


Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

4. Acesso à Informação (LAI)

Os pedidos de acesso à informação registrados somaram 526 registros, sendo que quase a metade (**48%**) foram cadastrados no primeiro trimestre do ano. Isso se deve, principalmente, a um pico verificado em fevereiro de 156 registros. Após março, houve uma queda acentuada no cadastro de pedidos que se estabilizou em torno de 20 a 40 pedidos mensais. O mês de dezembro foi o de menor número, representou **3,9%** dos pedidos cadastrados.

GRÁFICO 4 - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO CADASTRADOS NO FALA.BR



Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

4.1 Acesso à Informação: competência e não competência

Na maioria dos pedidos, em **94%** (495), os temas foram relacionados às atribuições regimentais da **ANA** e foram direcionados às áreas competentes para atendimento. Desses, **11%** (59), foram respondidos diretamente pela Ouvidoria por meio de respostas-padrão, previamente acordadas com as áreas técnicas. As respostas-padrão são utilizadas para pedidos de informação específicos e indicam ao cidadão, em sua maioria, como encontrar a informação solicitada, uma vez que já se encontra disponibilizada no portal da **ANA** (transparência ativa). As respostas-padrão têm o objetivo de reduzir a carga de trabalho das áreas técnicas e otimizar o tempo de resposta ao cidadão.

Cerca de **6%** (31) dos pedidos de acesso à informação não se inserem na competência da **ANA**, incluídos nesses, os que foram redirecionados para órgãos externos por pertinência.

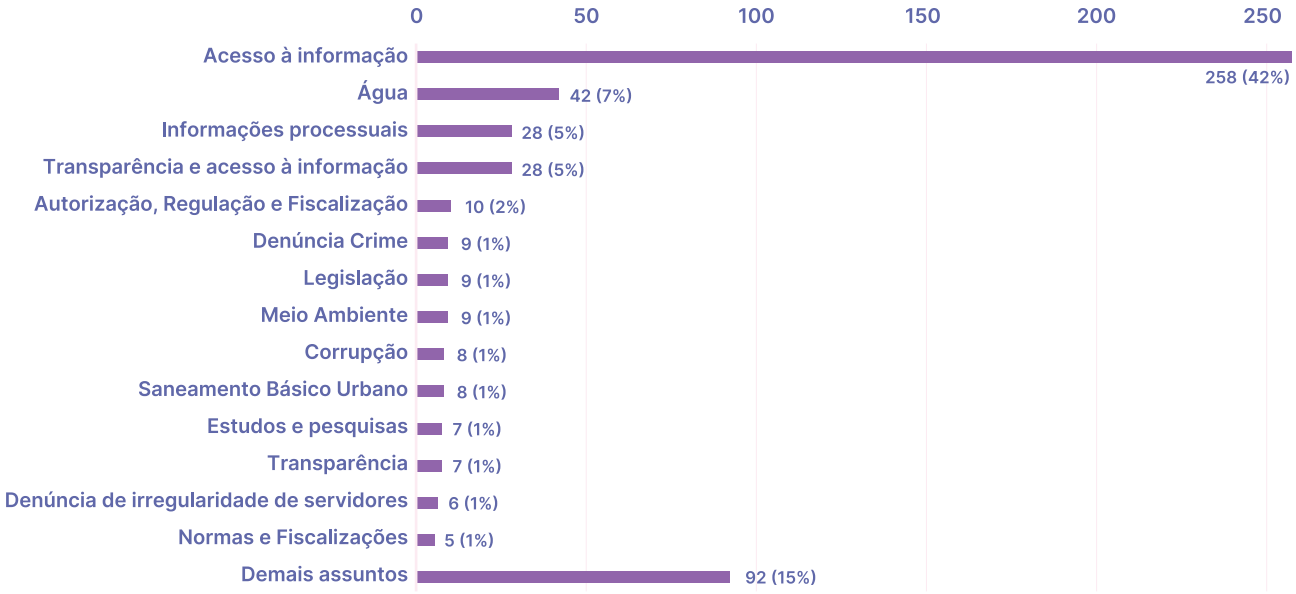
GRÁFICO 5 - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO QUANTO À COMPETÊNCIA DE ATUAÇÃO DA ANA

Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

4.2 Principais assuntos tratados nos pedidos de acesso à informação: considerando competência e não competência

Dos assuntos tratados nos pedidos de acesso à informação, cujos temas utilizados foram os constantes da **Plataforma Fala.BR**, temos que, os mais recorrentes foram: "Acesso à Informação" **42%** (258), "Água" **7%** (42), "Informações Processuais" e "Transparência e Acesso à Informação", ambos com **5%** (28).

GRÁFICO 6 - PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS
NOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



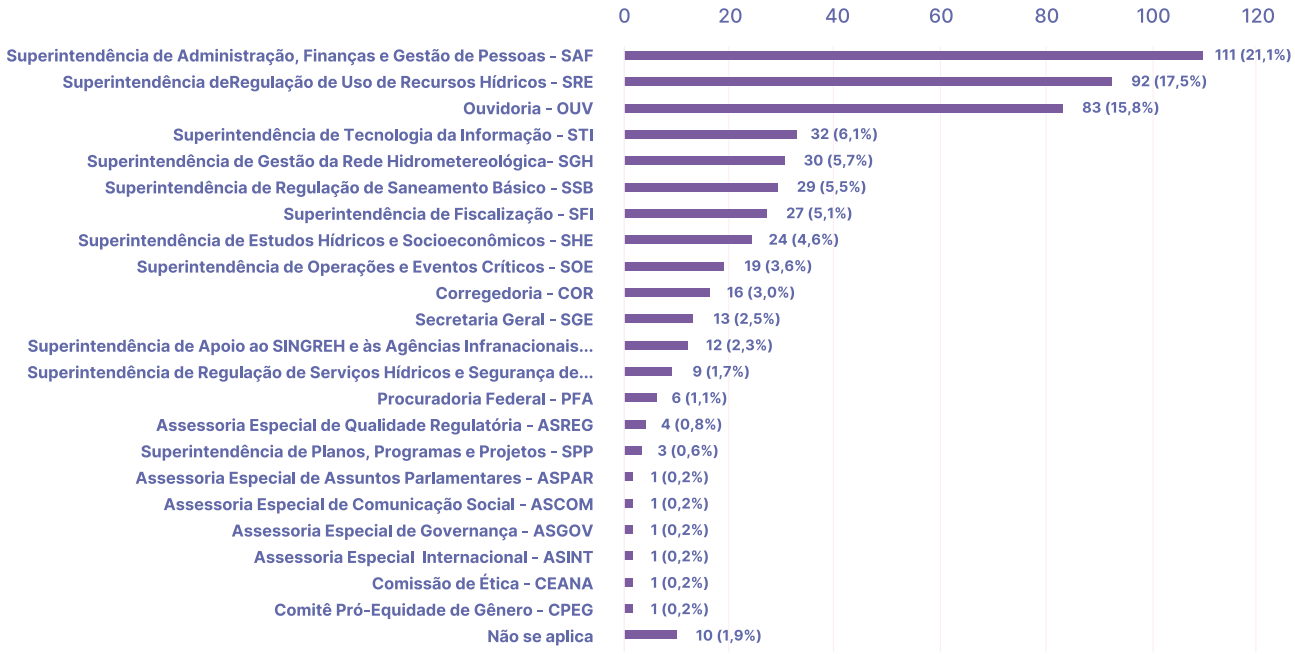
Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Quanto aos assuntos tratados, cerca de **1%** se relacionou a "Denúncia Crime", "Corrupção" e "Denúncia de irregularidades de servidores". Pela análise, percebe-se coincidência de período de cadastramento (fevereiro) e de mesma autoria (conforme cadastros provenientes de um mesmo denunciante, ainda que anônimo, mas passível de constatação, considerando o código de identificação registrado na **Plataforma Fala.BR**) e pelo teor do assunto tratado. Infere-se, portanto, que esses pedidos de acesso à informação, com teor de denúncia, se referem ao pico observado em fevereiro de 2025.

4.3 Encaminhamento para as áreas técnicas: unidades da ANA

Dos pedidos de acesso à informação, cuja competência foi da **ANA**, e que demandaram encaminhamento da ouvidoria à área técnica competente, para análise e posterior resposta ao cidadão, **21%** (111) foram destinados à Superintendência de Administração, Finanças e Gestão de Pessoas - **SAF**, **17%** (92) à Superintendência de Regulação de Usos de Recursos Hídricos – **SRE** e **15%** (83) foram demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria, seja por meio de respostas-padrão, acordadas previamente com as áreas técnicas, ou por assuntos e temas tratados pela própria ouvidora da **ANA**.

GRÁFICO 7 - ENCAMINHAMENTOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ÀS ÁREAS TÉCNICAS

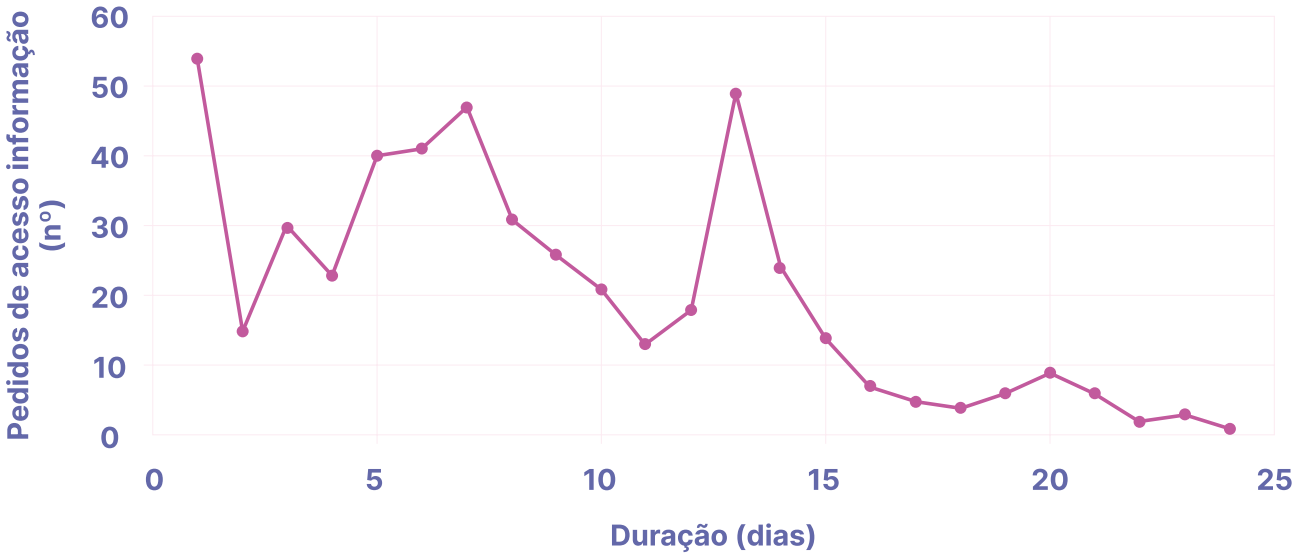


Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

4.4 *Tempo de resposta dos pedidos de acesso à informação*

Quanto ao tempo de resposta dos pedidos de acesso à informação, a duração média de atendimento foi de 8 dias. Cerca de **11%** dos pedidos foram atendidos em até 1 dia, **22%** em até 5 dias, **58%** em até 15 dias e **6%** em até 20 dias. Destaca-se que para pedidos de acesso à informação, a **LAI** estabelece um prazo de até 20 dias para resposta, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Todos os pedidos foram, portanto, atendidos dentro do prazo legalmente previsto.

GRÁFICO 8 - DURAÇÃO DO TEMPO DE ATENDIMENTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Do total de pedidos atendidos, **97,5%** (513) foram concluídos, com resposta ao cidadão e **2,5%** (13) foram encaminhados para outros órgãos por pertinência temática. Não houve arquivamento de pedidos de acesso à informação.

5. Manifestações de Ouvidoria: Elogios, Sugestões, Solicitações, Reclamações e Denúncias

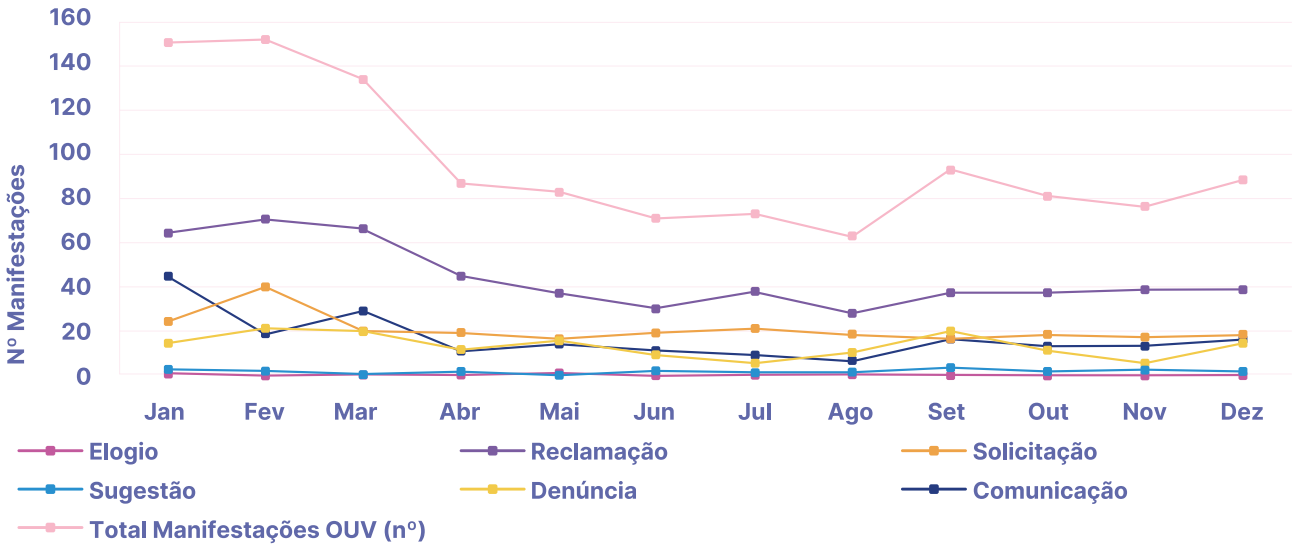
As manifestações de ouvidoria, somaram 1.152 demandas, que foram recebidas, analisadas e encaminhadas às áreas técnicas, para posterior resposta ao cidadão. Algumas manifestações, entretanto, foram arquivadas ou encaminhadas a outros órgãos entidades, devido à pertinência e com justificativa técnica.

Dentre os tipos de manifestações recebidas, tem-se que: **46%** (527) Reclamações; **21%** (245) Solicitações; **18%** (202) Comunicações; **13%** (155) Denúncias; **2%** (21) Sugestões e **0,2%** (2) Elogios.

Quase a metade das manifestações foi devido a reclamações, o que influenciou a dinâmica mensal. A média mensal de recebimento de manifestações foi de 96 cadastros, sendo que entre os meses de janeiro e março, foi verificado uma média de 146 registros de manifestações.

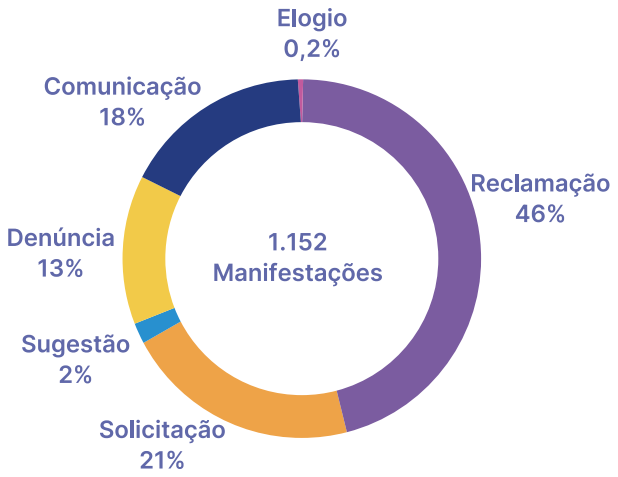
A segunda tipologia de manifestação mais frequente é a "solicitação", que junto com "reclamação" respondem por **67%** das manifestações. Em seguida comunicações e denúncias respondem, juntas, por **31%** das manifestações recebidas.

GRÁFICO 9 - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - TIPOLOGIA E DINÂMICA MENSAL



Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

GRÁFICO 10 - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA
E COMUNICAÇÕES CADASTRADAS



Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

5.1 *Manifestações de ouvidoria: competência e não competência*

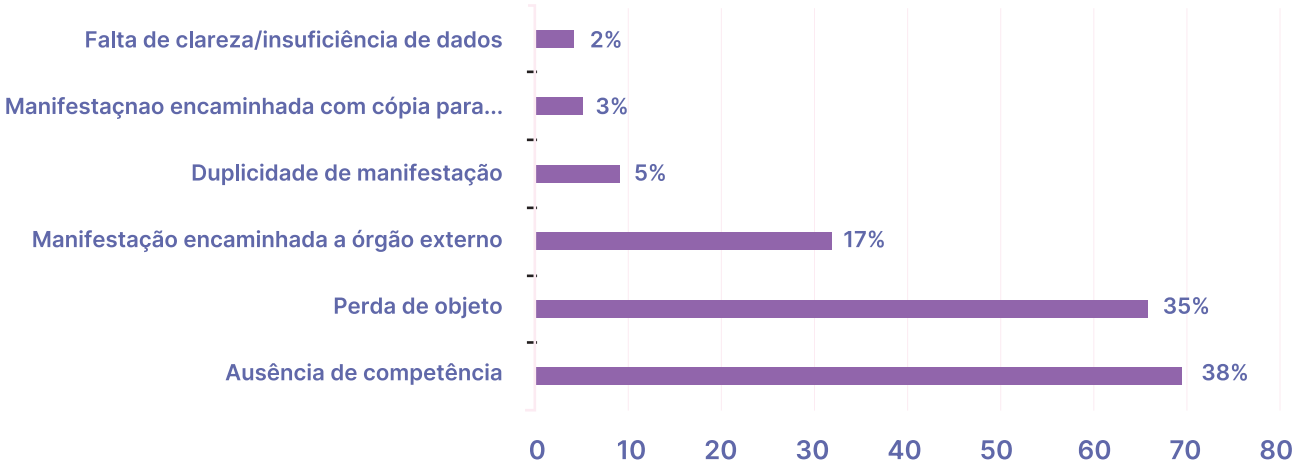
Cerca de **22%** (174) das manifestações trataram de assuntos de competência da **ANA** e, sempre que necessário, foram direcionados às áreas técnicas pertinentes para atendimento e foram respondidas dentro do prazo legal. A maioria das manifestações de ouvidoria recebidas não eram de competência da **ANA**, representando **78%** (620), nesses incluídas, as que foram redirecionadas para órgãos externos.

GRÁFICO 11 - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA
QUANTO À COMPETÊNCIA DE ATUAÇÃO DA ANA

Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Cerca de **16%** (180) das manifestações foram arquivadas e 8,**4%** (97) foram encaminhadas para órgãos externos, observadas as suas competências. Os arquivamentos de manifestações foram devidamente motivados.

GRÁFICO 12 - MOTIVAÇÕES PARA O ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

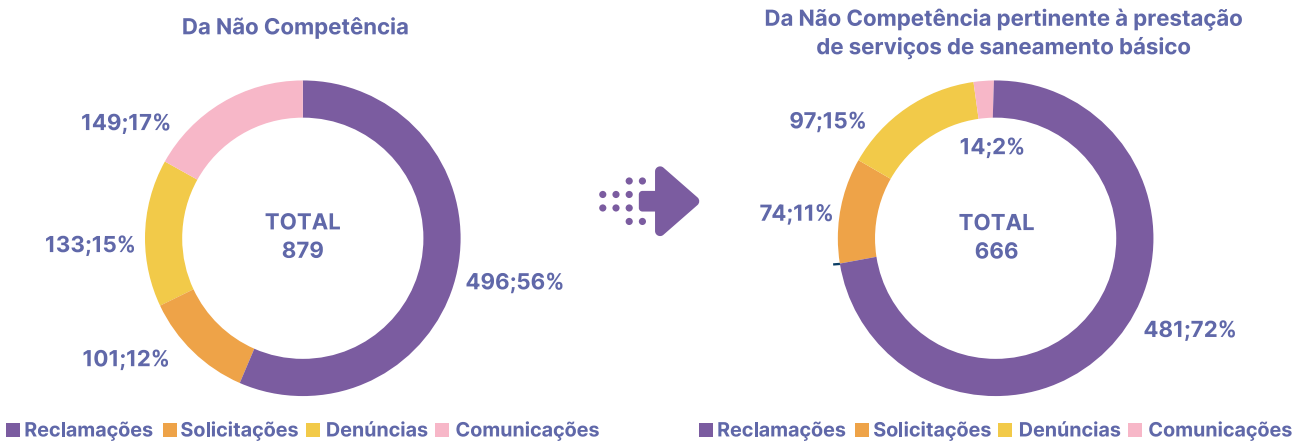


Fonte: "Painel Resolveu? ". Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu.

A maioria das manifestações, cujo assunto tratado não apresentou relação com as atribuições da **ANA**, foram do tipo "reclamação", representando **56%**. Desse total, **72%**, tratavam de tema relativo à regulação ou fiscalização da prestação de serviços de saneamento básico. A metade das manifestações de ouvidoria cadastradas no Fala.BR, referem-se a reclamações (**46%**).

Para as comunicações e denúncias, **32%** das demandas foram de não competência e **17%** delas, trataram do tema da prestação de serviços em saneamento.

GRÁFICO 13 - COMPETÊNCIA DA ANA QUANTO AOS ASSUNTOS TRATADOS NAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

A falta de compreensão dos cidadãos, de que a **ANA** não regula ou fiscaliza as concessionárias responsáveis pela prestação dos serviços de saneamento básico nos municípios é uma fragilidade que se reflete nos quantitativos de manifestações classificadas como de não competência da Agência. Cumpre-se adotar estratégias e fomentar campanhas de comunicação para orientar o cidadão de que esta é uma responsabilidade das agências reguladoras infranacionais de saneamento básico e que a **ANA**, por atribuição legal (novo Marco do Saneamento Básico), cumpre regular e fiscalizar o setor com base nas normas de referência editadas, mas não possui competência para regular e fiscalizar diretamente a prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

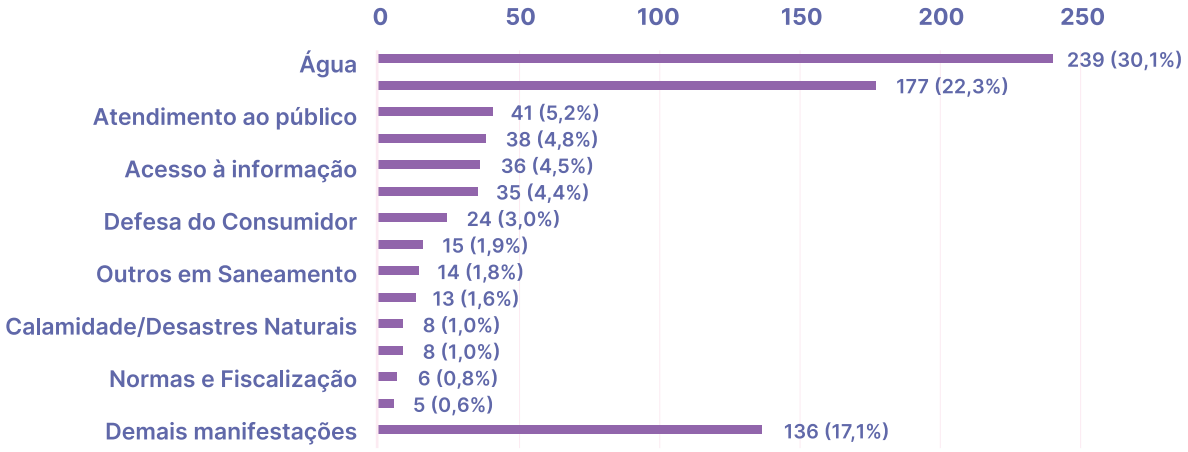
Como estratégia, na página da ouvidoria da **ANA** e nos e-mails de retorno automático ao cidadão, enviados pela caixa postal da ouvidoria, cita-se tal orientação, mas percebe-se, ainda, a necessidade de estratégias adicionais para maior efetividade, que serão abordadas posteriormente neste relatório.

Também como subsídio ao cidadão quanto ao tema citado, a resposta à manifestação cadastrada no **Fala.BR**, orienta-o a contactar a agência reguladora infranacional de saneamento básico competente na localidade do fato, fornecendo nome e contato da instituição e explicando o motivo da não competência da **ANA** para tratar do assunto.

5.2 Principais Assuntos tratados: considerando competência e não competência

Das manifestações de ouvidoria, referentes às tipologias "reclamação", "solicitação", "sugestão" e "elogio", os temas mais recorrentes foram: "Água" (**30%**), "Abastecimento" (**22%**), "Atendimento ao público" e "Ouvidoria", ambos com **5%**.

GRÁFICO 14 - PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS NAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



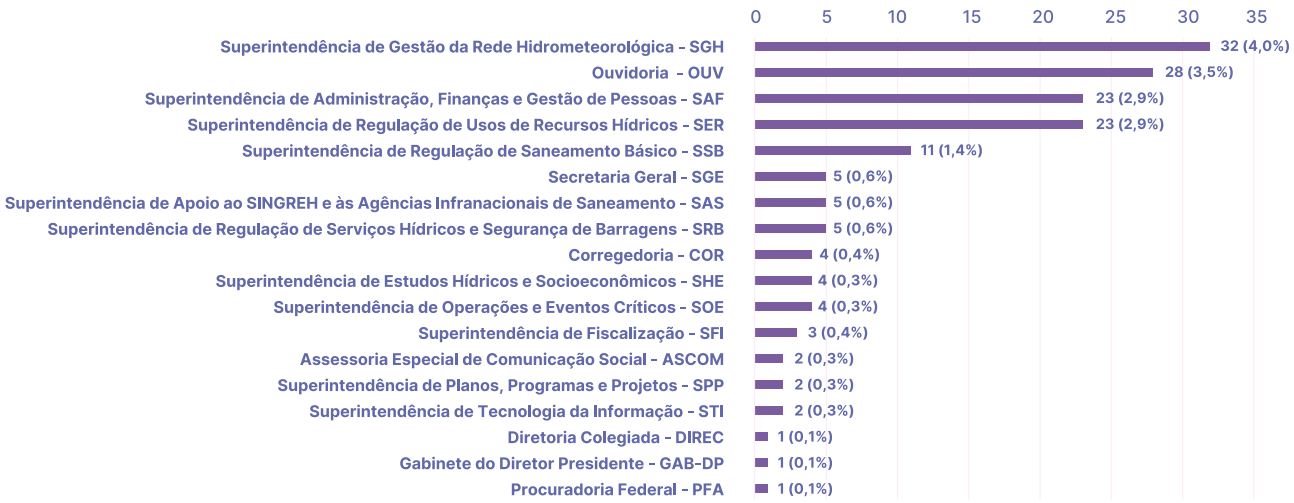
*Não estão considerados os dados de denúncias e comunicações.

Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

5.3 Encaminhamentos para as áreas técnicas: unidades da ANA

Das manifestações de competência da **ANA**, que demandaram encaminhamento para análise técnica e posterior resposta ao cidadão, destacam-se as seguintes áreas como as mais frequentes: Superintendência de Gestão da Rede Hidrometeorológica – **SGH**, **4%** (32); Ouvidoria- **OUV**, 3,**5%** (28); e Superintendência de Administração, Finanças e Gestão de Pessoas – **SAF**, **3%** (23).

GRÁFICO 15 - ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ÀS ÁREAS TÉCNICAS



*Não estão considerados os dados de denúncias e comunicações.

Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

5.4 *Tempo médio de atendimento*

O tempo médio de atendimento das manifestações de ouvidoria foi de 3 dias. Esse período incluiu, desde o recebimento da manifestação na **Plataforma Fala.BR**, as análises e encaminhamentos necessários e o registro da resposta à manifestação do cidadão. Para as tipologias "reclamação", sugestão" e denúncia", o tempo médio de resposta foi de 2 dias; "elogio" foi de 3 dias e "solicitação", 5 dias.

TABELA 5 - TEMPO DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO MANIFESTAÇÃO	TEMPO MÉDIO (DIAS)
Reclamação	2
Solicitação	5
Sugestão	2
Elogio	3
Denúncia	2
TOTAL (MÉDIA)	**3**

Fonte: "Painel Resolveu? ". Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

6. Denúncias e Comunicações

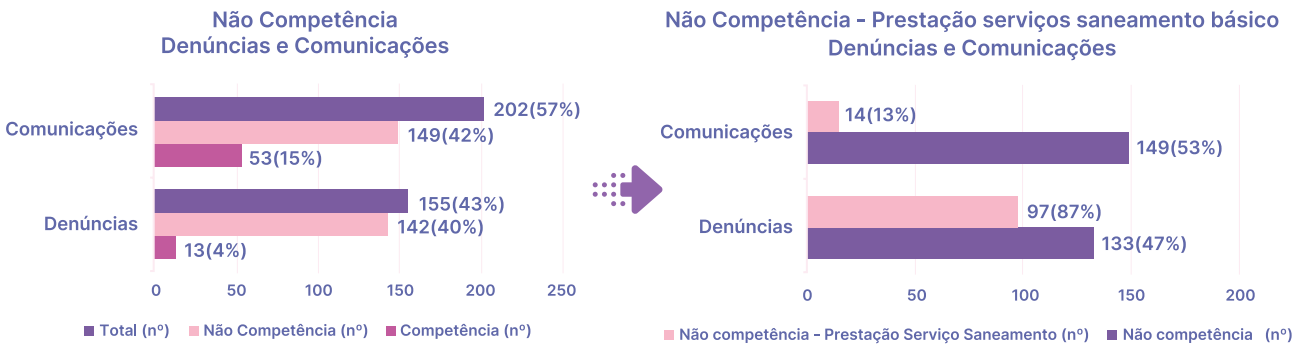
Apresenta-se nessa seção uma análise das denúncias e comunicações recebidas em 2025. Embora a "comunicação" não seja considerada um tipo de manifestação de ouvidoria ela se reveste de natureza de denúncia, diferenciando-se pelo anonimato inerente. Em razão deste mesmo anonimato, não permite, a princípio solicitação de complementação, nem gera dever de tratamento pela ouvidoria no sentido de acompanhamento e resposta ao cidadão. Também não há que se falar em cumprimento de prazos legais para o atendimento e nem resposta conclusiva no Fala.BR. Contudo, não se pode deixar de considerar quantitativa e qualitativamente por carregar em si leituras e reflexos posto que proveniente do cidadão.

A comunicação consta na **Plataforma Fala.BR** como uma opção a ser escolhida pelo usuário, mas devido à característica de anonimato de quem a registra, torna-se importante a sua análise individualizada neste relatório. Infere-se que a escolha da comunicação pelo cidadão, pode indicar um receio em optar pela denúncia como tipo de manifestação, devido à necessidade de identificação, ainda que cabível a pseudonimização. Essa opção, portanto, pode sinalizar uma fragilidade no processo de proteção ao denunciante.

6.1 Denúncias e Comunicações: competência e não competência

Nesse recorte, a **ANA** recebeu 357 denúncias e comunicações, sendo 155 denúncias e 202 comunicações. Cerca de **19%** (66) das denúncias e comunicações trataram de assuntos de sua competência e **82%** (291), de assuntos de não competência da **ANA**. Para as denúncias, **87%** (97) dos temas tratados como de não competência diziam respeito à prestação de serviços de saneamento básico. Nas comunicações, esse percentual foi menor, cerca de **13%** (14). Nesses quantitativos não estão incluídas as denúncias e comunicações redirecionados para outros órgãos.

GRÁFICO 16 - ASSUNTOS TRATADOS NAS DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES QUANTO À COMPETÊNCIA ANA

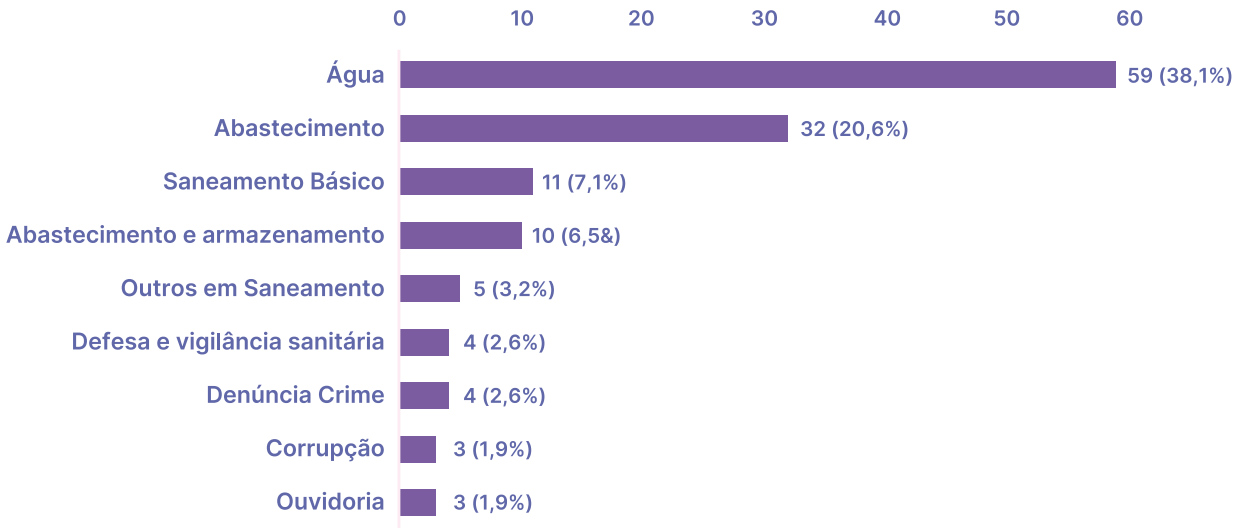


Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

6.2 *Principais assuntos tratados em denúncias e comunicações*

Das manifestações do tipo "denúncias", os temas mais recorrentes foram: "Água" (**38%**; 59), "Abastecimento" (**21%**; 32), "Saneamento Básico" (**7%**; 11) e "Abastecimento e armazenamento" (**6,5%**;10).

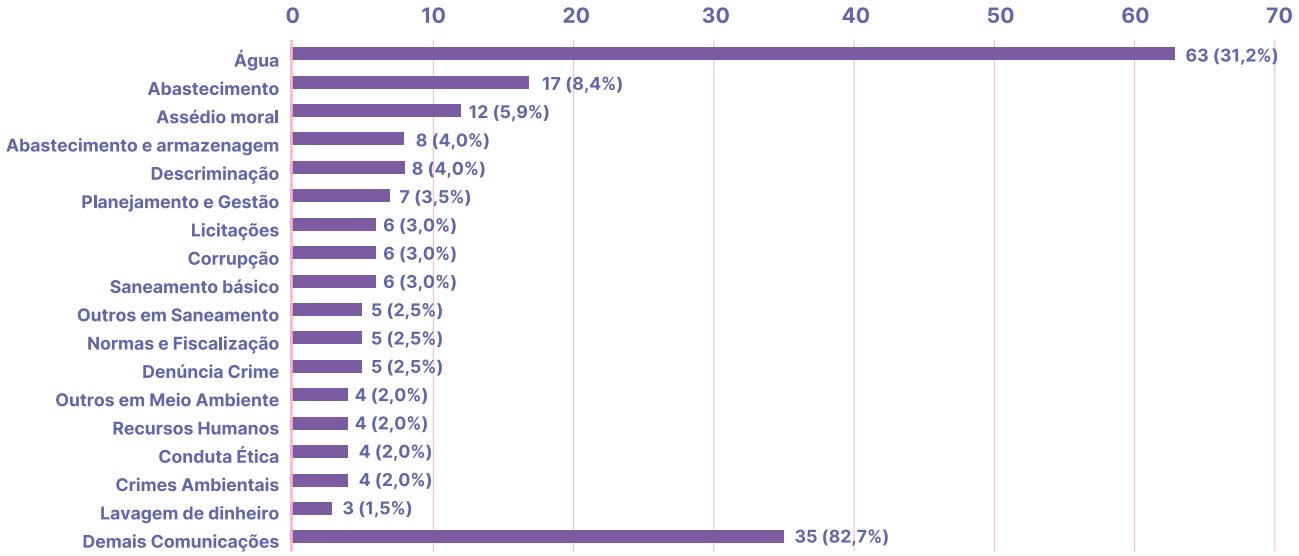
GRÁFICO 17 - PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS NAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO "DENÚNCIA"



Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Das “comunicações”, os temas mais recorrentes foram: “Água” (**31%**; 63), “Abastecimento” (**8%**; 17), “Assédio moral” (**6%**; 12) e “Abastecimento e armazenamento” (**4%**;8).

GRÁFICO 18 - PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS NAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO “COMUNICAÇÃO”

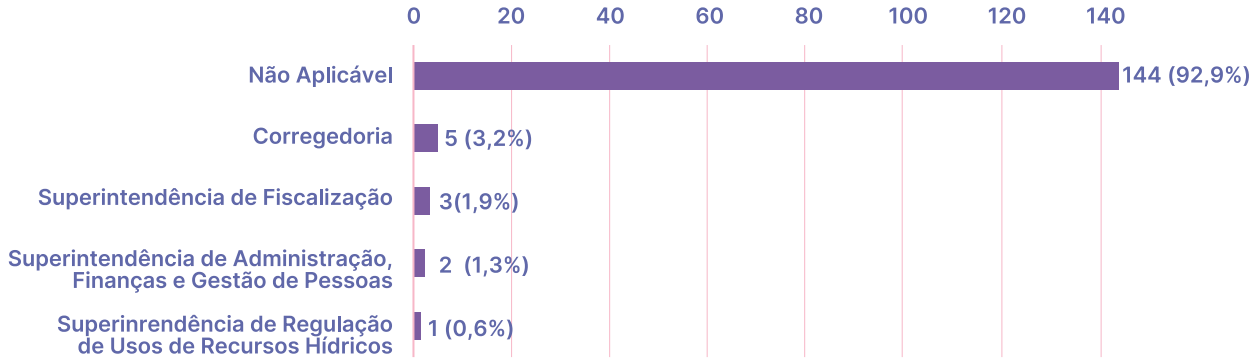


Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

6.3 Encaminhamentos para as áreas técnicas

Do encaminhamento das denúncias que demandaram envio para análise técnica e resposta ao cidadão e as que foram encaminhadas para procedimentos apuratórios, citam-se as seguintes áreas: Corregedoria - **COR**, **3%** (5); Superintendência de Fiscalização, **2%** (3); Superintendência de Administração, Finanças e Gestão de Pessoas – **SAF**, **1%** (2); e Superintendência de Regulação de Usos de Recursos Hídricos – **SRE**, 0,**6%** (1).

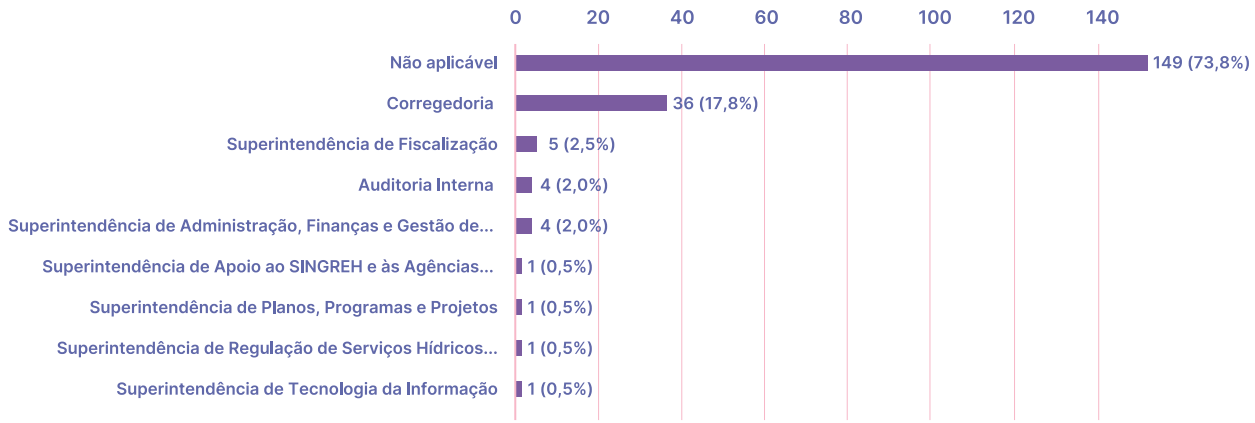
GRÁFICO 19 - ENCAMINHAMENTO DE DENÚNCIAS ÀS ÁREAS TÉCNICAS



Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Das comunicações encaminhadas para as áreas técnicas, seja para análise técnica e resposta ao cidadão ou para procedimentos apuratórios, destacam-se as seguintes áreas como as mais frequentes: Corregedoria - **COR**, **18%** (36); Superintendência de Fiscalização - **SFI**, **2,5%** (5); Auditoria – **AUD** e Superintendência de Administração, Finanças e Gestão de Pessoas – **SAF**, ambos com **2%** (4).

GRÁFICO 20 - ENCAMINHAMENTO DE COMUNICAÇÕES ÀS ÁREAS TÉCNICAS



Fonte: Painel de Pedidos de Informação. Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

7. Unidades de Integridade ANA

O Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação - **SITAI**, no âmbito da Administração Pública Federal, foi regulamentado pelo Decreto nº 11.529, de 2023, que no artigo 3º, **III**, considera como funções de integridade as constantes nos sistemas de corregedoria, ouvidoria, controle interno, gestão da ética, transparência e outras essenciais ao funcionamento do programa de integridade. Disciplina, também, a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal.

No desenho trazido, a Controladoria-Geral da União – **CGU** assume a função de órgão central do sistema, que compreende, ainda, as unidades setoriais para esse fim destinadas, tal como dispõe o art. 5º, incisos I e **II**, parágrafos 1º a 5º e artigo 6º do mesmo Decreto disciplinador. Na mesma linha teleológica, pensou o legislador em anotar expressamente sobre o dever de atuação de maneira articulada e integrada, em observância aos seus próprios normativos, ao sistema normativo vigente, mas cuidando de pontuar a não subordinação hierárquica.

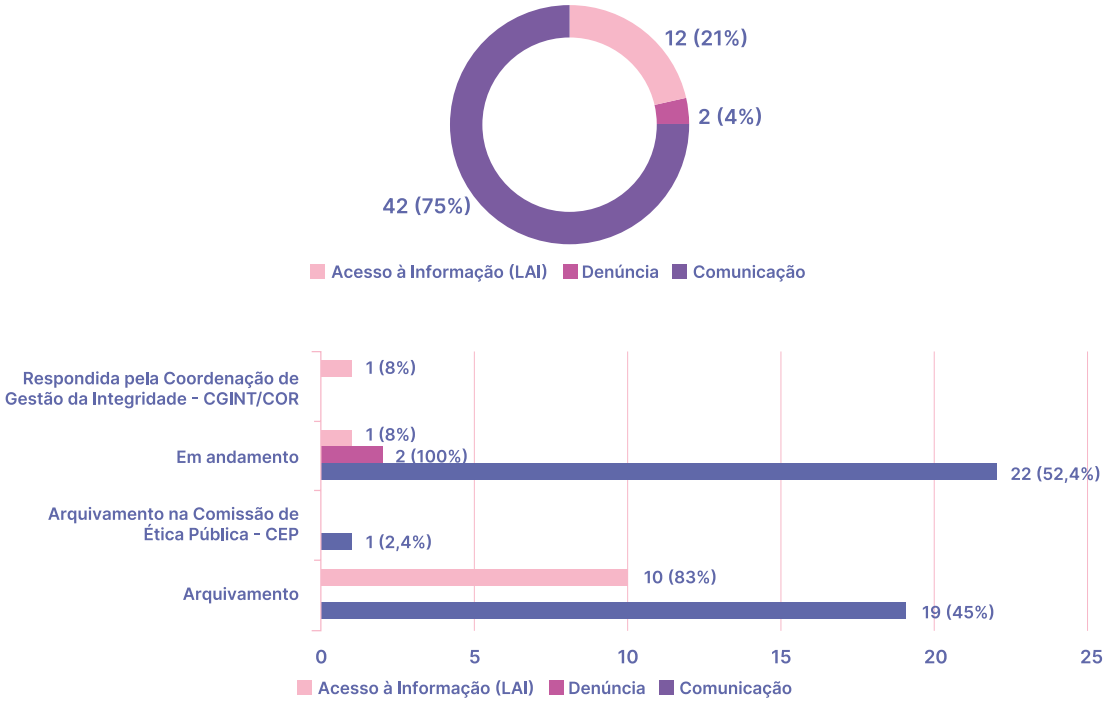
Essa arquitetura normativamente desenhada reconhece não só a necessária medida de equilíbrio, mas o respeito as competências e atribuições de cada integrante do sistema de integridade e operacionaliza o mecanismo de colaboração e atuação desses que são os controles internos de uma instituição. Tal ideia reafirma a diretriz orientadora e garantidora da transparência em seu sentido mais amplo, sendo, pois, a expressão do que preleciona o princípio diretor do controle interno, aplicável as diversas áreas da administração e ainda por mais razão às áreas que atuam na seara da integridade, o denominado princípio da segregação de funções, também trazido na Lei 14.133/2021.

Em observância à **IN OGU/CGU** nº 5, de 2018, que estabelece os procedimentos para o tratamento das manifestações, as denúncias recebidas pelas unidades de ouvidoria devem ser encaminhadas aos órgãos ou unidades competentes para apuração, quando configurarem indícios de irregularidades. Do mesmo modo, a proteção à identidade do denunciante deve ser feita pela ouvidoria, quando for o caso, assim como lhe cabe o acompanhamento e resposta ao cidadão.

Cumpre destacar, portanto, a integração da ouvidoria com as demais unidades de gestão da integridade da **ANA**, especificamente quanto ao encaminhamento de pedidos de acesso à informação e manifestações (denúncias e comunicações), no ano de 2025.

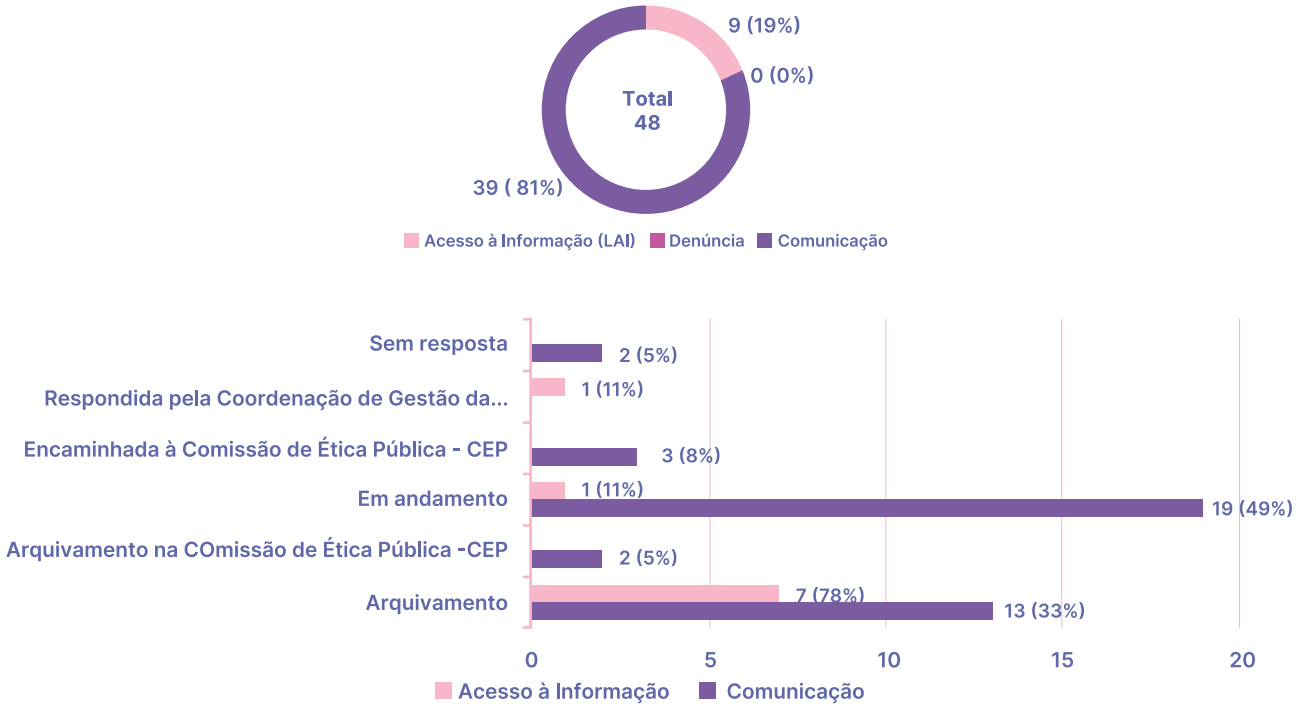
Quanto às demandas recebidas pela ouvidoria, identificadas, pelo seu teor, quanto à necessidade de procedimentos apuratórios, foram encaminhadas para as unidades com função de integridade da **ANA**, as seguintes demandas: à Auditoria - **100%** (5) comunicações; à Corregedoria (**COR**) - **75%** (42) comunicações, **21%** (12) pedidos de acesso à informação e **4%** (2) denúncias; à Comissão de Ética da **ANA** (**CEANA**) - **81%** (39) comunicações e **19%** (9) pedidos de acesso à informação.

GRÁFICO 21 - ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS APURATÓRIAS PARA AS UNIDADES DE INTEGRIDADE DA ANA - CORREGEDORIA



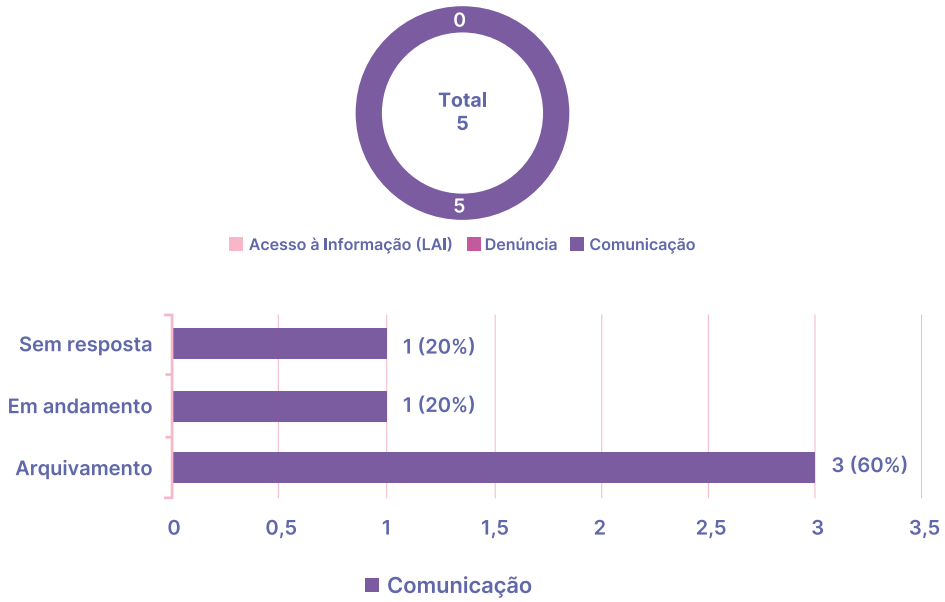
Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

GRÁFICO 22 - ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS APURATÓRIAS PARA AS UNIDADES DE INTEGRIDADE DA ANA: COMISSÃO DE ÉTICA - CEANA



Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

GRÁFICO 23 - ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS APURATÓRIAS PARA AS UNIDADES DE INTEGRIDADE DA ANA: AUDITORIA - AUD



Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

8. Comparativo de dados com os anos anteriores: 2022 a 2025

Nos últimos quatro anos (2022 a 2025), a Reclamação, foi a tipologia de demanda mais recorrente, representando **37%** (2.803) do total de registros. Em seguida, o Acesso à Informação (**LAI**) foi o mais comum, com **27%** (2.060) dos registros e, depois, **16%** (1.185) de Solicitações. Houve **10%** (777) de Comunicações e **9%** (679) de Denúncias. Para Sugestões e Elogios, foram registrados **1%** (107) e 0,**3%** (20), respectivamente.

Apresenta-se, a seguir, a evolução dos dados relativos a pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria ao longo dos últimos quatro anos.

Acesso à Informação (LAI): houve um aumento gradativo de 100 registros, em média, de 2022 a 2024, e uma queda de 88 registros em 2025. O aumento nos registros de acesso à informação pode estar relacionado a uma falta de clareza ou mesmo de transparência dos dados. Cabe observar essa dinâmica e avaliar se a informação solicitada poderia estar mais acessível em canais públicos.

Quanto às manifestações de ouvidoria:

Reclamação: houve um aumento de 282 registros, de 2022 a 2023 e uma significativa redução de 528 registros em 2024, cujo quantitativo praticamente se manteve em 2025. A diminuição no número de reclamações cadastradas na **Plataforma Fala.BR** reflete a avaliação de que o cidadão adquiriu melhor percepção do papel regulatório da **ANA**. Destaca-se que esta tipologia foi a de maior quantitativo de registros em todos os anos. Importante mencionar, entretanto, que essas reclamações, como citado previamente, em sua maioria, referem-se a prestação de serviços de saneamento básico, tema não afeto às competências da **ANA**;

Solicitação: houve uma redução de 90 registros, em média, de 2022 para 2024, quantitativo que se manteve em 2025, com um pequeno aumento de 18 registros. A redução no número de solicitações pode indicar a alteração de escolha do cidadão para o pedido de acesso à informação (**LAI**), em função de melhor acompanhamento e menor prazo de atendimento;

Denúncia: houve uma maior redução de 2022 para 2023 (213 registros), quantitativo que se manteve em 2024 (redução de apenas 10 registros). De 2024 para 2025, houve aumento de 52 registros;

Elogio: houve uma redução de 2022 para 2023, de 13 para 2 elogios, quantitativo que se manteve nos anos seguintes, com pequena variação; O volume é consistentemente muito baixo (apenas 20 no total), indicando que as pessoas interagem majoritariamente para relatar problemas ou buscar informações, não para dar *feedback* positivo;

Comunicação: de 2022 a 2023, se manteve o quantitativo (pequena redução de 10 registros), redução para 2024 e aumento para 2025, de 120 registros, em média; e

Sugestão: Também com volume muito baixo (107 no total) e com redução ao longo dos anos. O canal de sugestões não parece ser amplamente utilizado.

A Tabela, a seguir, apresenta o total de manifestações por tipologia, considerando os quatro anos avaliados e os percentuais de evolução ou regressão, na dinâmica dos registros anuais de Acesso à Informação (**LAI**) e manifestações de ouvidoria, entre 2022 e 2025.

TABELA 6 - TOTAL DE REGISTROS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) E MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA (SIC) - 2022 A 2025

	Total	%	2022	2023	2024	2025	Varição 2022/2023	Varição 2023/2024	Varição 2024/2025
Acesso à Informação	2088	27%	415	533	614	526	+28%	+15%	-14%
Comunicação	799	10%	253	243	101	202	-4%	-58%	+100%
Denúncia	697	9%	326	113	103	155	-65%	-9%	+50%
Elogio	20	0%	13	2	3	2	-85%	+50%	-33%
Reclamação	2864	37%	767	1.049	521	527	+37%	-50%	+1%
Solicitação	1210	16%	407	331	227	245	-19%	-31%	+8%
Sugestão	110	1%	31	32	26	21	+3%	-19%	-19%
Total	**7.788**	**100%**	**2.212**	**2.303**	**1.595**	**1.678**	**+4%**	**-31%**	**+5%**

Fonte: Painel Interativo da Ouvidoria/ANA. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Acessado em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria.

8.1 *Dinâmica mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Manifestações de Ouvidoria: 2022 e 2025*

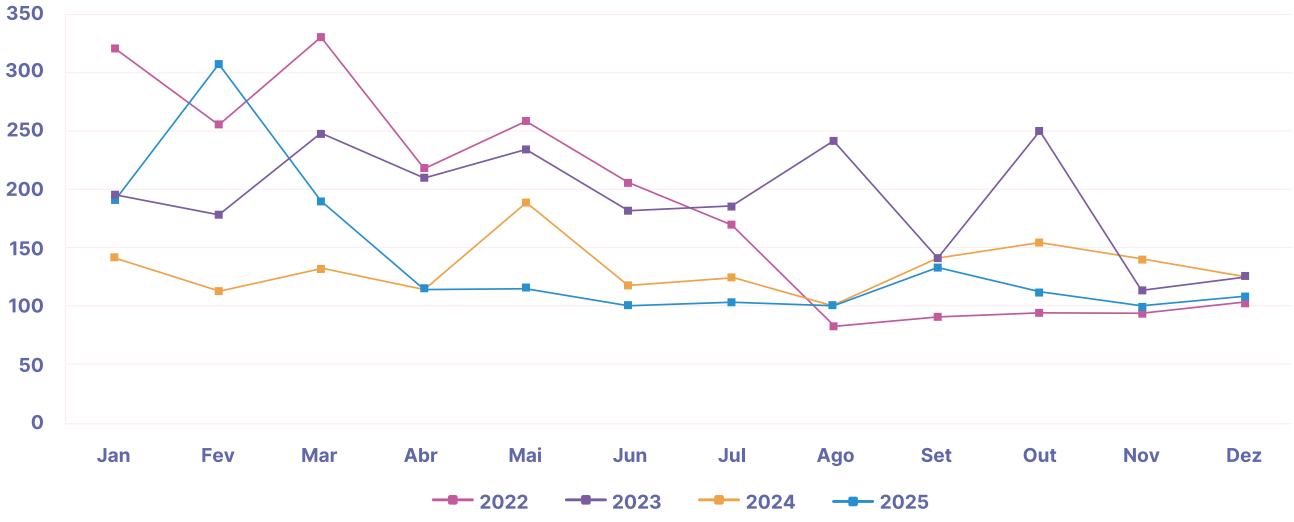
A tabela a seguir apresenta o total de manifestações apresentadas mês a mês entre os anos de 2022 e 2025. Os números mensais mostram uma tendência de maior número de demandas no primeiro semestre do ano, exceto em 2023, quando os valores permaneceram relativamente mais altos ao longo de todo o ano.

TABELA 7 - DEMANDAS MENSAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) E MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA (SIC) - 2022 A 2025

Ano	Total	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
2022	2.225	321	255	330	218	259	205	170	83	91	95	94	104	185
2023	2.303	195	178	249	209	234	180	185	242	142	251	113	125	192
2024	1.595	141	113	132	116	188	118	124	102	140	155	140	126	133
2025	1.678	191	308	190	115	116	101	104	100	134	112	99	108	140
Total	**7.801**	**848**	**854**	**901**	**658**	**797**	**604**	**583**	**527**	**507**	**613**	**446**	**463**	**1.650**

Fonte: Painel Interativo da Ouvidoria/ANA. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Acessado em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria.

GRÁFICO 24 - DEMANDAS MENSAIS DE REGISTROS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) E MANIFESTAÇÕES (E-SIC) - 2022 A 2025



Fonte: Painel Interativo da Ouvidoria/ANA. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Acessado em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria.

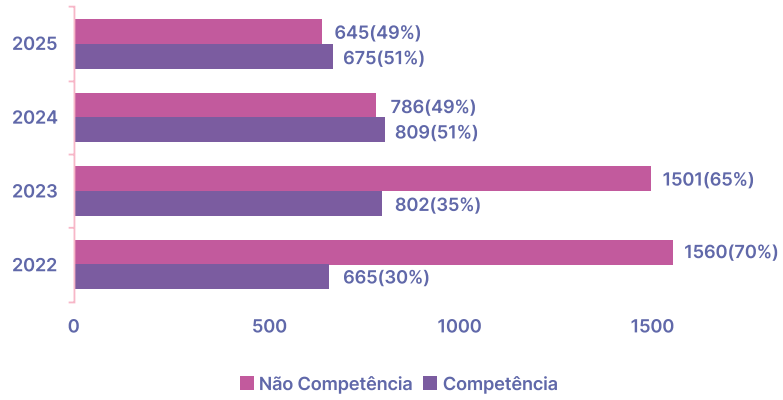
8.2 Pedidos de Acesso à Informação e Manifestações de Ouvidoria – competência e não competência

No início das atividades da Ouvidoria, ainda no ano de 2022, a quantidade de demandas não relacionadas às competências da Agência eram maioria, **70,11%**. Ao longo dos anos, as manifestações passaram a ter uma relação maior com as competências, chegando, neste exercício, à **55,49%**.

A maioria absoluta das manifestações não relacionadas às competências da **ANA** são questionamentos sobre a temática do saneamento básico, competência inerente às entidades reguladoras infranacionais.

Esta Ouvidoria, ao responder essas demandas, passou a informar ao cidadão, onde é possível obter respostas ao seu questionamento. Esse procedimento, aliado a divulgação das competências legais da agência, certamente influenciou nos resultados apresentados.

GRÁFICO 25 - ACESSO À INFORMAÇÃO E MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - COMPETÊNCIA E NÃO COMPETÊNCIA: 2022 A 2025



Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

8.3 Principais Assuntos tratados de competência da ANA: 2022 a 2025

Os dez principais assuntos representam a maior parte das demandas recebidas, sendo o Abastecimento o assunto mais recorrente, com **23%** (1.672) manifestações, seguidos de Acesso à informação com **21%** (1.520) manifestações e Água também com **21%** (1.499) manifestações.

A análise ano a ano revela flutuações e mudanças no foco das manifestações:

- **Abastecimento: Este assunto demonstrou uma clara tendência de queda no meio do período, com o maior volume em 2022 (679 manifestações) e o menor em 2025 (217 manifestações).**
- **Água: Foi o assunto dominante em 2023 (478 manifestações). No entanto, sua recorrência diminuiu significativamente nos anos seguintes, caindo para 272 em 2024 e 274 em 2025.**
- **Acesso à informação: Apresentou um pico em 2024 (468 manifestações), superando "Abastecimento" e "Água". Em 2025, houve uma redução para 323 manifestações.**
- **Saneamento Básico Urbano: Manteve-se relativamente estável, com picos em 2022 e 2023 (92 manifestações em cada ano), mas com volumes bem menores em 2024 (47) e 2025 (16).**

A tabela a seguir detalha a quantidade de pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria registradas para os dez principais assuntos no período de 2022 a 2025.

TABELA 8 - PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS EM ACESSO À INFORMAÇÃO E MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: 2022 A 2025

Assunto	Total	%	2022	2023	2024	2025
Abastecimento	1.672	23%	679	448	328	217
Acesso à informação	1.520	21%	333	396	468	323
Água	1.499	21%	475	478	272	274
Saneamento Básico Urbano	247	3%	92	92	47	16
Atendimento ao público	237	3%	79	81	33	44
Defesa do Consumidor	219	3%	76	83	36	24
Ouvidoria	217	3%	53	89	37	38
Outros em Saneamento	143	2%	31	66	30	16
Outros em Meio Ambiente	88	1%	13	37	31	7
Serviços e Sistemas	94	1%	13	57	20	4
Demais Assuntos	1.339	18%	381	476	293	189
TOTAL	**7.275**	**100%**	**2.225**	**2.303**	**1.595**	**1.152**

Fonte: Painel Interativo da Ouvidoria/ANA. Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025. Acessado em: https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria.

A concentração em “Abastecimento”, “Acesso à informação” e “Água” demonstra que grande parte da demanda apresentada na **ANA** refere-se majoritariamente às questões operacionais (Abastecimento/Água), sendo seguida de demandas de transparência e dados (Acesso à informação).

Embora as questões relacionadas diretamente à Água e ao Abastecimento tenham dominado em 2022 e 2023, a demanda por Acesso à informação mostrou maior resiliência, alcançando o topo em 2024, conforme já constatado anteriormente, refletindo no aumento de demandas relacionadas às competências da **ANA** ao longo do período analisado.

Destaca-se, ainda, que do total das demandas registradas no período de 2022 a 2025, são altamente concentradas em três assuntos principais, que juntos representam cerca de **82%** do volume total.

8.4 Tempo de atendimento das demandas de 2022 a 2025

As tabelas a seguir resumem a quantidade de manifestações e o tempo médio (em dias) que a Ouvidoria levou para responder a cada manifestação no período de 2022 a 2025.

TABELA 9 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS - ACESSO À INFORMAÇÃO E MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: 2022 A 2025

ANO	QUANTIDADE (DEMANDAS)	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (DIAS)
2022	2.225	5
2023	2.303	4
2024	1.595	5
2025	1.678	5
TOTAL	**7.801**	**5**

Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico

TABELA 10 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DOS ACESSOS À INFORMAÇÃO: 2022 A 2025

Ano	Quantidade (demandas)	Tempo médio de atendimento (dias)
2022	715	9
2023	504	9
2024	596	8
2025	526	8
TOTAL	**2.341**	**8**

Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico

TABELA 11 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: 2022 A 2025

Ano	Quantidade (demandas)	Tempo médio de atendimento (dias)
2022	1.810	9
2023	1.265	9
2024	922	8
2025	1.152	8
TOTAL	**5.149**	**8**

Fonte: Ouvidoria/Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico

Os prazos de atendimento da Ouvidoria da **ANA** atendem os preceitos legais. As manifestações encaminhadas por meio da **LAI** devem ser respondidas em até 20 dias e as demais demandas, chamadas aqui de demandas de Ouvidoria (Lei nº 13.460) devem ser respondidas em até 30 dias.

De acordo com os dados fornecidos pela Controladoria Geral da União, para o mesmo período, nos painéis **LAI** e Resolveu, o prazo médio de atendimento dos órgãos integrantes da **Plataforma Fala.BR** são em média 12,9 dias para atendimento das demandas da **LAI** e 21,83 dias para atendimento das demandas de Ouvidoria. Esses mesmos dados, para a **ANA**, são, respectivamente, 8,3 dias e 3,7 dias.

9. Resolutividade e Satisfação dos Usuários

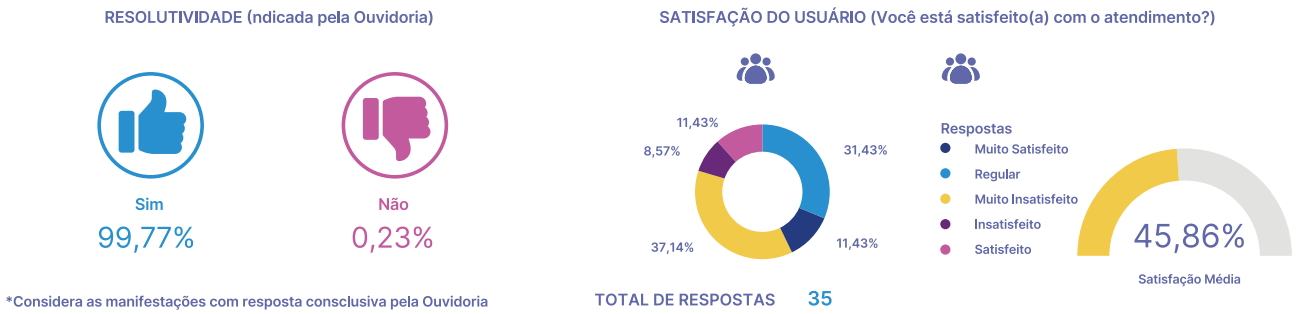
O “Painel Resolveu?” (*https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu*)**,** coordenado pela **CGU**, traz estatísticas das manifestações das ouvidorias do Poder Executivo Federal, além de indicadores que medem a percepção dos usuários quanto à satisfação no atendimento.

A pesquisa aplicada na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, cujos resultados ficam disponíveis no “Painel Resolveu?”, visa avaliar o atendimento prestado pelas ouvidorias. Para a avaliação, é solicitado que o usuário responda a três perguntas e faça comentários em um campo livre.

A “Resolutividade” indica o percentual de manifestações que foram finalizadas e consideradas como efetivamente resolvidas pelo cidadão, ou seja, na pesquisa de satisfação, ele declara sobre a qualidade da demanda no sentido de sua resolução.

Para a **ANA**, no ano de 2025, foram registradas 35 avaliações oriundas da pesquisa de satisfação, sendo o percentual de 99,**77%** atingido quanto à resolutividade e 47,**86%** quanto à satisfação do usuário em relação ao seu atendimento, configurando uma classificação de satisfação média.

FIGURA 3 - INDICADORES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Fonte: Painel resolveu? Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025.
Disponível em: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

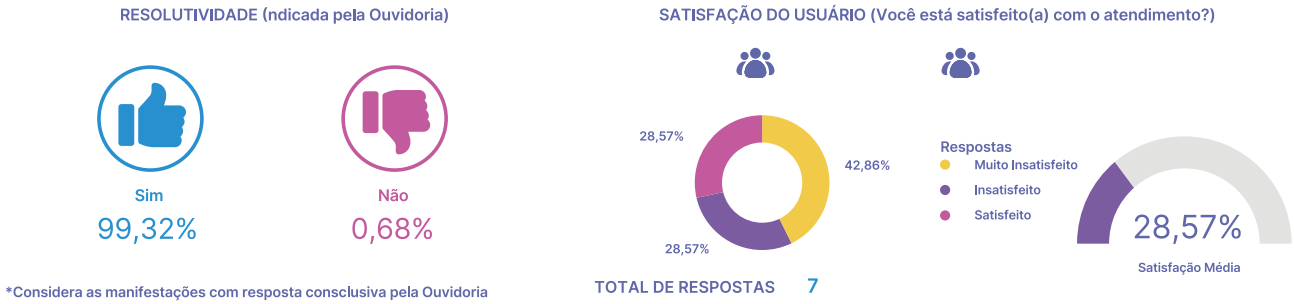
Em relação à tipologia de cada manifestação, os resultados atingidos para os indicadores citados são os apresentados a seguir.

TABELA 12 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Manifestação OUV	Total de manifestações cadastradas Fala.BR	Total de respostas Pesquisa de Satisfação Usuário	Indicador de Satisfação	Resultado da Satisfação
Reclamação	527	11	50,0%	Média
Solicitação	245	14	46,43%	Média
Denúncia	155	7	28,6%	Média
Sugestão	21	3	91,7%	Média

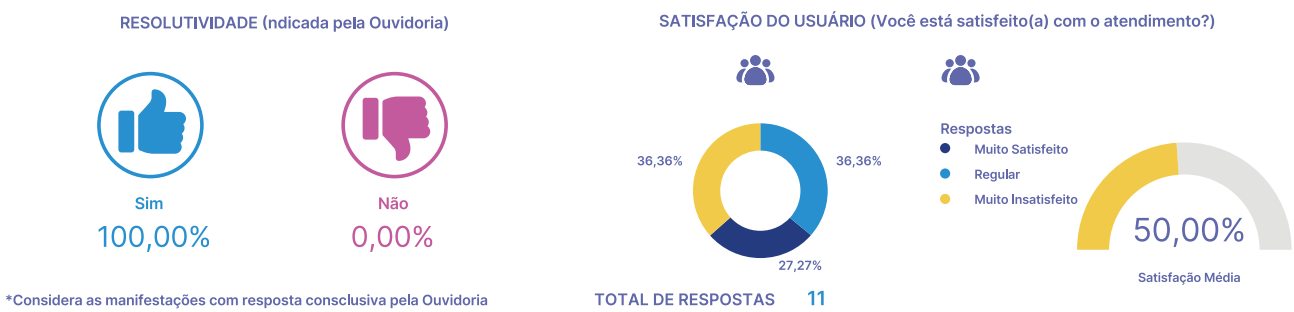
Fonte: Painel resolveu? Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025.
Disponível em: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

FIGURA 4 - INDICADORES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DENÚNCIAS



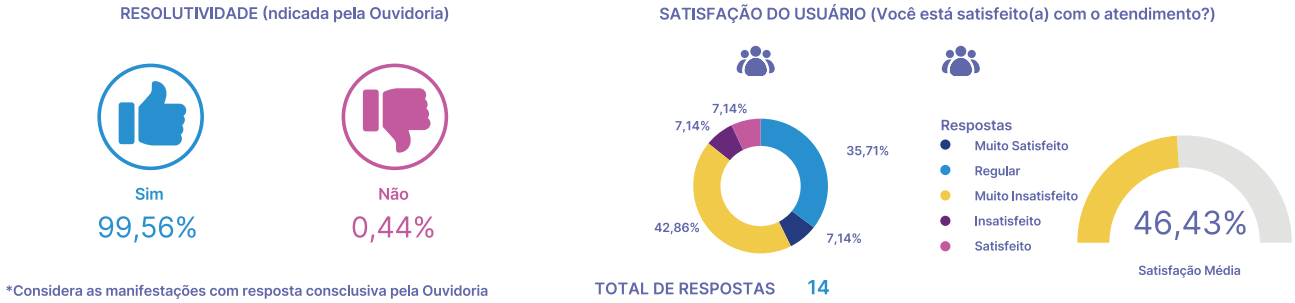
Fonte: Painel resolveu? Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025.
Disponível em: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

FIGURA 5 - INDICADORES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - RECLAMAÇÃO



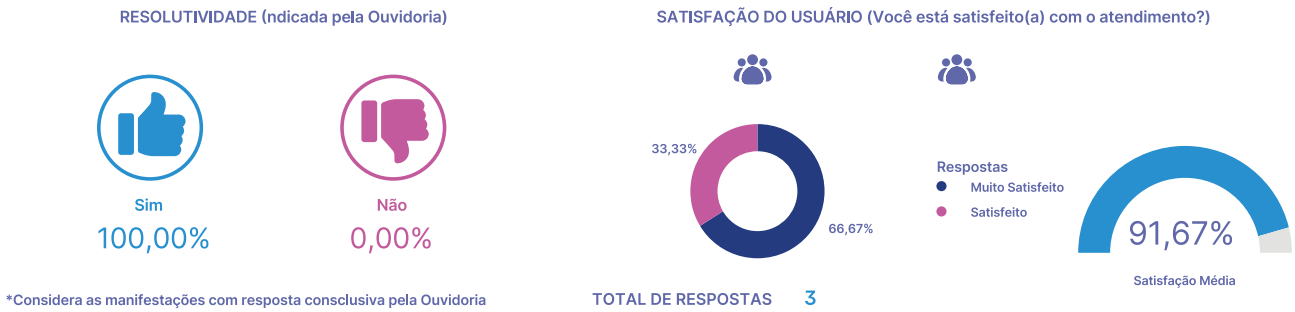
Fonte: Painel resolveu? Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025.
Disponível em: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

FIGURA 6 - INDICADORES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SOLICITAÇÃO



Fonte: Painel resolveu? Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025.
Disponível em: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

FIGURA 7 - INDICADORES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SUGESTÃO



Fonte: Painel resolveu? Dados referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025.
Disponível em: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

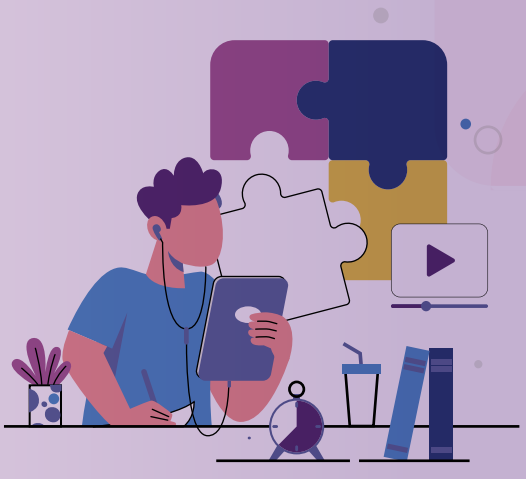
10. Painel de Pedidos de Informação – Ouvidoria ANA

Finalizou-se em 2025 o Painel de Pedidos de Informação, nele constando a publicação das demandas apresentadas à **ANA** e contendo todas as manifestações, tanto no âmbito da Lei de Acesso à Informação (**LAI**), quanto no âmbito do Serviço Eletrônico de Atendimento ao Cidadão (e-**SIC**).

Os dados que constam desse painel também são extraídos da **Plataforma Fala.BR**, desde o início de seu uso, pela **ANA**, em 2012, e decorrentes do tratamento das manifestações realizadas pela Ouvidoria da **ANA**. Consta a funcionalidade de seleção por modalidade da manifestação (**LAI** ou e-**SIC**), por ano, sendo também possível avaliar todas as manifestações, ano a ano, comparando diversos anos, ou todo o período.

O Painel de Pedidos de Informação – **LAI** e e-**SIC** está disponibilizado no portal da **ANA**, na página da Ouvidoria <**https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria**>.

11. Atividades Complementares



Entender a ouvidoria em seu papel multifacetário, parte da premissa de que não há visão dirigida, mas sim um acompanhamento das temáticas de relevo para a construção coletiva da administração que passa por constante evolução, seja por exigências legais ou por impulsionamento social. Em sua atual configuração e conforme previsão nos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017, a ouvidoria vem realizando o acompanhamento e apresentação de propostas de aperfeiçoamento na prestação de serviços.

Uma das iniciativas que se pretende retomar, agora não como iniciativa piloto, é o projeto "Visitas e Diálogos Técnicos" nas unidades organizacionais, que seria uma entrega prática do disposto no 43, **II** e V da já citada lei.

Com o mencionado projeto pretendeu-se uma aproximação em relação as áreas finalísticas, apresentando a ouvidoria como ferramenta de apoio às demandas externas e, através do reforço do uso do canal único, intenta-se firmar parcerias para uniformização do tratamento das demandas externas, além da apresentação de diagnóstico estatístico das demandas da **Plataforma Fala.BR.**, que em última análise pode nortear a atuação considerando que permite identificar quais as questões de relevo para o cidadão.

Entende-se que, através da obtenção desse panorama geral por unidade organizacional, será possível a apresentação de sugestões de melhorias na prestação da informação ao usuário, levando à uma maior eficiência e satisfação.

A troca é benéfica para os envolvidos, para a administração e para os administrados, na medida em que nessas reuniões ocorre o esclarecimento sobre o exercício da função proativa e auxiliar da gestão que a Ouvidoria pode assumir enquanto porta de entrada da Agência e como as unidades organizacionais podem se beneficiar dessa atribuição que lhe é inerente.

Não foi possível a retomada do projeto em 2025 por razões operacionais e de recursos humanos, embora o piloto tenha sido muito bem recebido nas unidades e no encontro promovido pela Sisouv/Agências Reguladoras, reunião que envolveu representantes das Ouvidorias das Agências Reguladoras. Na oportunidade, a Coordenação de Ouvidoria da **ANA**, atendendo a convite do órgão central, realizou exposição sobre o projeto. Neste fórum há troca de experiências e capacitação dos integrantes, seja por palestras deles ou por apresentações conduzidas pela **OGU/CGU**.

A Ouvidoria da **ANA** segue integrando e participando ativamente dos encontros e discursões do Comitê de Ouvidorias do **MIDR** e vinculadas e participou das reuniões e treinamentos do Sistema de Ouvidorias do Executivo Federal voltadas aos representantes de Ouvidoria das Agências Reguladoras, promovido pela Ouvidoria Geral da União, além das convocações do Comitê de Dados abertos, Comitê **LGPD**, grupo de trabalho para elaboração do Código de Ética da **ANA**, demandas relativas a integridad, **PDTI**, segurança da informação, na qualidade de membro ou como ouvinte.

Sempre que a transversalidade de alguma questão de ordem técnica chega ao conhecimento da Ouvidoria, há a preocupação da cientificação das áreas regimentalmente responsáveis e a participação em reuniões nesse contexto e por demanda.

12. Transparência Ativa

Conforme previsão legal, estabeleceu-se o dever de publicização espontânea e proativa das informações de interesse público. Nesse sentido estabeleceu-se, no Decreto nº 7.724, de 2012, que regulamentou a Lei nº 12.527, de 2011 – Lei de Acesso à Informação, um conteúdo mínimo obrigatório, a saber: estrutura organizacional e atribuições dos órgãos, lista dos principais cargos e seus respectivos ocupantes, endereços e telefones de suas unidades e horários de atendimento ao público; programas, projetos, ações, obras e atividades, indicando a unidade responsável, principais metas, resultados e indicadores (se existirem); repasses ou transferências de recursos financeiros; execução orçamentária e financeira detalhada; licitações, contratos e notas de empenho emitidas; remuneração recebida por servidores e empregados públicos; respostas a perguntas mais frequentes da sociedade; contato da autoridade de monitoramento da **LAI** na instituição e informações sobre o Serviço de Informações ao Cidadão (**SIC**); informações classificadas e desclassificadas. De um total de 49 itens, a **ANA** cumpre em sua totalidade os 49 avaliados pela **CGU**.

FIGURA 8 - TRANSPARÊNCIA ATIVA - ITENS AVALIADOS E CUMPRIMENTO PELA ANA

RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

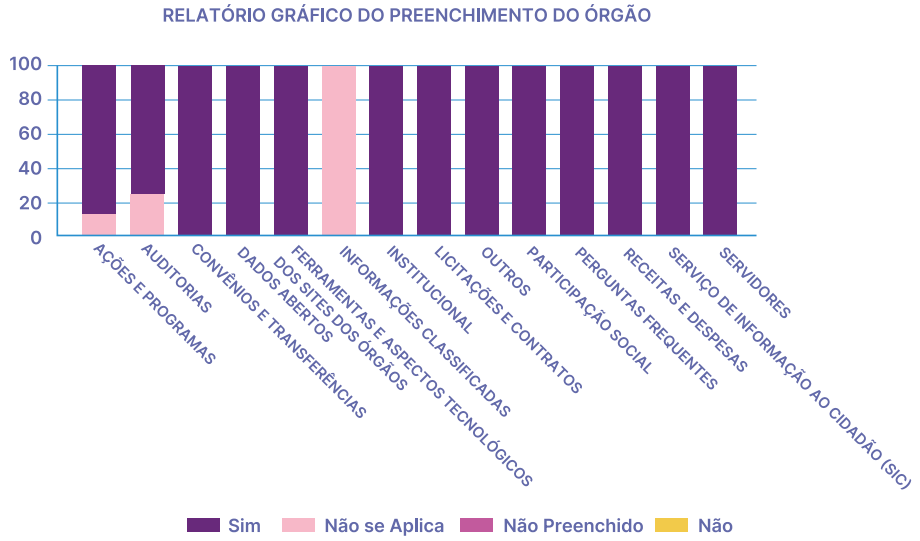
Órgão ANA - Agência Nacional de Águas
Data da Consulta 4/14/2025 5:46:49 PM

1. **Quantidade de itens preenchidos poow**

Quantidade Total de Itens	49
Quantidade de Itens preenchidos pelo órgão:	49
Quantidade de itens não preenchidos pelo órgão:	0

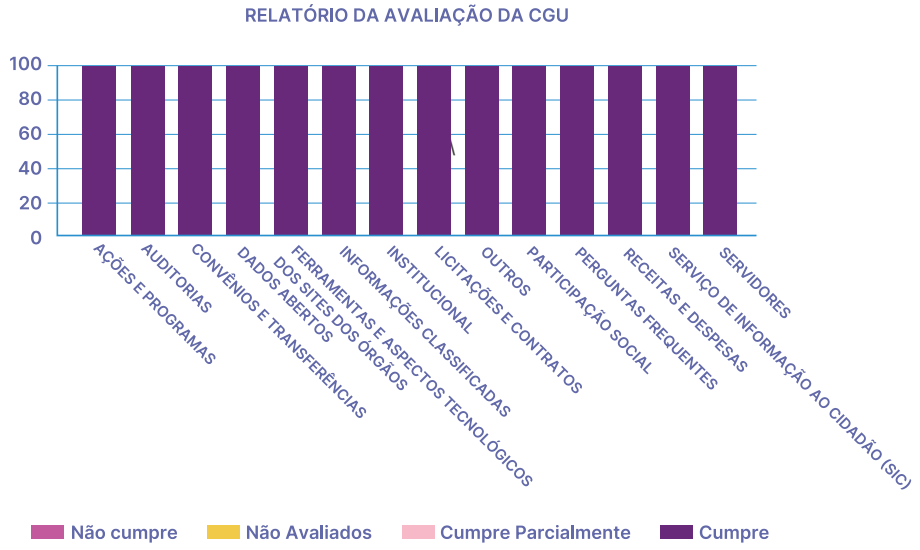
2. **Itens preenchidos pelo Órgão:**

Quantidade de Itens com Resposta '**SIM**'	38(78%)
Quantidade de Itens com Resposta 'NÃO'	0(0%)
Quantidade de Itens com Resposta 'NÃO SE APLICA'	11(22%)
Quantidade de Itens sem Resposta	0(0%)
Total de Itens	49



3. **Avaliação da Controladoria Geral da União:**

Quantidade de Itens Avaliados pela CGU	49
Quantidade de Itens Avaliados pela CGU como 'CUMPRE'	49
Quantidade de Itens Avaliados pela CGU como 'NÃO CUMPRE'	0
Quantidade de Itens Avaliados pela CGU como 'CUMPRE PARCIALMENTE'	0



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU, período de 01/01/2025 a 14/04/2026. (dados extraídos em 14/04/2026) e Plataforma Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/sta/relatorios/relatoriotransparenciaativa.aspx)

Importante esclarecer que o papel da Ouvidoria nesse tocante consiste em acompanhar formalmente junto as áreas responsáveis o atendimento aos itens relacionados aos preceitos da transparência ativa. Desde o último relatório considera-se que ocorreu significativa evolução quanto ao atendimento das recomendações do relatório da **CGU**, o que se reflete nas estatísticas acima apresentadas.

13. Força de Trabalho

Um dos itens que traz maior impacto na capacidade de execução dos projetos da Ouvidoria sem dúvida diz respeito a composição da força de trabalho. Não obstante a dedicação da equipe e suas potencialidades qualitativas, faz-se necessário um incremento quantitativo de maneira a que possam existir duas frentes de atuação bem delimitadas, com previsão de substituição da Coordenação de Ouvidoria. Atualmente a Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico permanece com equipe de 5 (cinco) integrantes, a saber: a Ouvidora, servidora pública, sabatinada e nomeada para mandato de 3 (três) anos, a contar de 26 de dezembro de 2025; a Coordenadora de Ouvidoria e Ouvidora Substituta, servidora pública concursada integrante da carreira de Especialista em Recursos Hídricos e Saneamento Básico, da **ANA** e 3 (três) apoios administrativos, colaboradoras terceirizadas.

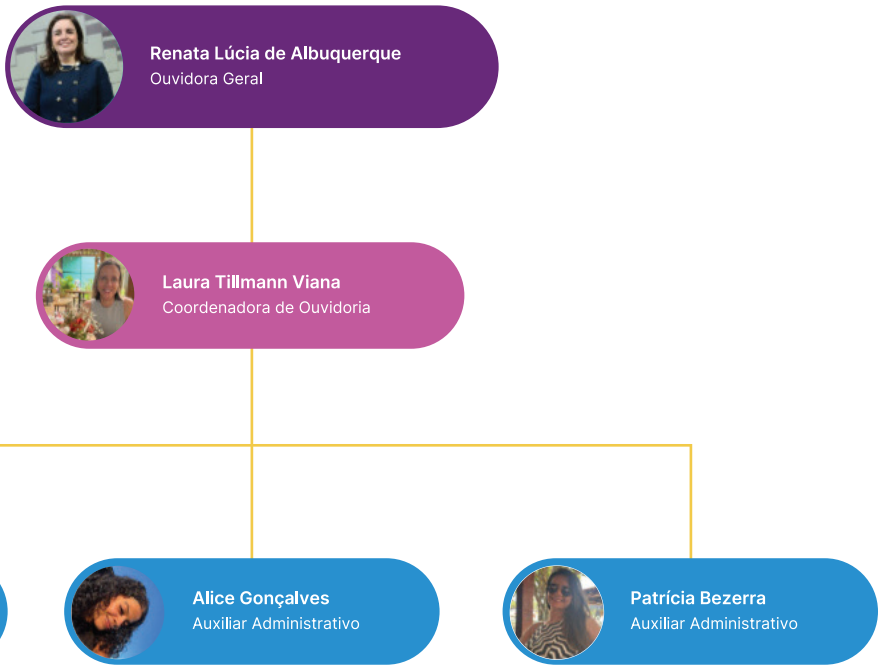
Sobre a questão, foram realizados registros e apresentadas justificativas embasadas para a essencialidade de revisão da estrutura e composição desta unidade. Comprovadamente há um nexo de casualidade entre entrega e formação da equipe, sendo imprescindível para a solidez desse trabalho uma maior estabilidade para a possibilidade de realização de aperfeiçoamento contínuo para o desempenho das atividades fins, da repartição de trabalho e responsabilidade em frentes que permitam o aprofundamento e maior detalhamento e a manutenção do histórico institucional e do legado dada a temporariedade do exercício das atribuições. São salvaguardas mínimas para o desempenho robusto e independente da Ouvidoria.

Sabe-se, das dificuldades estruturais da administração, mas não se pode buscar o aperfeiçoamento sem considerar o fator humano, que, ainda mais na seara da integridade, é o elemento essencial e que permite melhor atendimento aos usuários e repercute na boa imagem institucional, daí porque é recomendável a alocação de servidores efetivos da **ANA** e o destaque de cargos para que seja possível a realização de capacitações adequadas e cobertas pelo erário pela equipe ora existente.

O trabalho da Ouvidoria envolve realização de capacitações, de campanhas educativas, desenvolvimento de materiais técnicos, visitas técnicas, guias, boas práticas; além da auto capacitação, do fortalecimento da comunicação institucional com uso de linguagem simples, aperfeiçoamento normativo, composição de grupos de trabalho e comitês, ampliação dos trabalhos de monitoramento de dados, que não se torna possível em sua plenitude à medida que não há frentes estratificadas e dirigidas.

Seria válido, tal como ocorrem em outras Ouvidorias e mesmo no órgão coordenador do sistema, que se replicasse essa estrutura dividida tematicamente, o que conferiria uma maior maturidade ao trabalho desenvolvido e às entregas.

ESTRUTURA DA *Ouvidoria*



14. Modelo de maturidade

O instrumento de medição da maturidade institucional, criado estrategicamente para avaliar e sugerir aprimoramentos institucionais, através da definição de indicadores de desempenho e boas práticas para as ouvidorias públicas permitiu na fase atual uma autoavaliação por parte da Ouvidoria da **ANA**. A identificação das positividades e fragilidades possibilitou, por sua vez, a adoção de uma postura de enfrentamento, correção, aperfeiçoamento estrutural, mas que prescinde de um apoio da alta gestão mormente na fase atual, o que motiva também as recomendações que se seguem.

15. Recomendações

É sabido que qualquer estrutura exige, obrigatoriamente, um olhar qualificado e especializado, bem como um constante questionamento quanto à necessidade de revisitação das bases que a fundamentam.

Com ainda mais razão a Ouvidoria, revestida que está das atribuições e da natureza sui generis trazida expressamente na Lei das Agências Reguladoras, já que desempenha atribuições que ao tempo em que garante meios para que a sociedade possa assegurar o exercício de seus direitos, aprofundando o conceito de cidadania e permitindo o efetivo exercício com respeito, mormente com relação aos grupos menos organizados, permite, também, o acesso a informações, consistindo na materialização do princípio constitucional da igualdade dos cidadãos frente a lei e às instituições públicas.

Trata-se, pois, de estrutura pensada para dar efetividade constitucional e propiciar aos órgãos e entidades públicas uma atuação aberta e transparente, através de uma gestão participativa e sujeita ao controle social.

Pelas razões acima e considerando os dados e informações apresentados neste relatório, passamos às recomendações, como se segue.

15.1 Valorização e utilização dos dados obtidos pela Ouvidoria como fonte de inteligência regulatória

Considerar a Ouvidoria como fonte de inteligência regulatória para aprimoramento contínuo da qualidade regulatória, considerando que as informações produzidas a partir das manifestações podem subsidiar a avaliação de resultado regulatório, identificar problemas e dúvidas recorrentes, além de dificuldades de implementação normativa. Por se tratar de informações qualificadas que podem ser consideradas diagnósticos com uso direto no aperfeiçoamento de processos internos, fortalecendo a governança institucional, apoiando a tomada de decisão por serem fontes de evidência organizada capaz de apontar temas com maior relevo, recorrências e indicativos para a realização de eventuais revisões normativas ou de melhorias interpretativas e na comunicação com a sociedade.

Em algumas situações a sensibilidade desse canal permite aferir, dentre as manifestações, situações que devem ser consideradas de interesse institucional por sua amplitude e capilaridade, quando toca a diversas unidades e isso pode vir a estimular discussões e contribuir para ajustes internos, atualização de fluxos, revisão de serviços, esclarecimentos regulatórios ou aperfeiçoamento da comunicação institucional.

15.2 Centralização dos Canais de Atendimento na Ouvidoria

A norma que rege a atuação das Ouvidorias fala em utilização preferencial dos canais disponibilizados pela Ouvidoria para atendimento ao cidadão, mas os argumentos que reforçam a adoção dessa medida beneficiam tanto a sociedade, quanto a administração. A sociedade porque lhe será permitido o acompanhamento com a segurança dos prazos, maior celeridade, transparência e mecanismo de acompanhamento até o deslinde de sua demanda, sem falar nas possibilidades de recursos, tendo estado insatisfeita com a resposta conclusiva dada. Quanto à administração, permite a uniformização e assegura maior satisfação social, além do cumprimento dos preceitos constitucionais.

15.3 Promoção de ações continuadas de comunicação em parceria com a Superintendência de Regulação de Saneamento Básico (SSB) e a Agências Reguladoras Infranacionais de Saneamento Básico

Promoção de ações de comunicação, em parceria com as Agências Reguladoras Infranacionais, informando aos seus respectivos usuários como solucionar os problemas identificados na prestação dos serviços de saneamento básico.

É necessária uma ação de comunicação mais efetiva para melhor informar a sociedade sobre o papel e as competências legais da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, em especial, às relacionadas ao papel desta agência quando ao saneamento básico, nos termos da Lei nº 14.026, de 2020.

15.4 Atualização dos portais

Assegurar à sociedade atualidade, utilidade e adequação das informações disponíveis para acesso ao cidadão repercutem positivamente para a imagem institucional e essa garantia exterioriza-se tanto no que diz respeito a constante manutenção e atualização do portal da **ANA**, mas também nos sistemas postos à disposição da sociedade para consulta, desde os de natureza técnica aos que se destinam a consultas e acessos públicos.

Também seria salutar a oitiva da sociedade através da análise sistemática das manifestações quando da atualização da Carta de Serviços, com revisão de conteúdos, exclusão de serviços redundantes e inclusão de novos serviços.

15.5 Reforço da equipe técnica

A equipe que integra a Ouvidoria da **ANA** conta com apenas 2 servidoras federais de carreira, que ocupam as funções de Ouvidora-Geral e Coordenadora da Ouvidoria (acumulando com a função de Ouvidora Substituta), além de um apoio técnico composto por 3 colaboradoras terceirizadas. Dessa forma, sabendo-se que há uma relação entre entrega e força de trabalho, sendo imprescindível como dito acima certa estabilidade para que sejam realizados aperfeiçoamentos contínuos que repercutem diretamente no desempenho das atividades fins, bem como para que exista uma equilibrada repartição de funções e responsabilidade em frentes que permitam não só o aprofundamento, mas um maior detalhamento e manutenção do histórico institucional. É por isso que se recomenda uma reestruturação da Ouvidoria, na medida das possibilidades institucionais, mas buscando seguir os parâmetros de outras Ouvidorias e do órgão coordenador do sistema. Tendo uma estrutura dividida tematicamente, acredita-se que conferiria uma maior maturidade ao trabalho desenvolvido, bem como às entregas porque se apresentariam como salvaguardas mínimas para o desempenho robusto e independente das funções de Ouvidoria.

15.6 Sensibilização para a necessidade de manutenção do atendimento aos preceitos da transparência ativa

A observância aos preceitos da Transparência Ativa, em atendimento à previsão constitucional e à Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, que consiste na divulgação proativa e espontânea de informações de interesse geral e coletivo, cujo conteúdo mínimo foi estabelecido, se apresenta como medida necessária e de respeito ao público. Necessário que os dados sejam expostos proativamente, sendo revisados e atualizados com certa frequência e apresentados de maneira, completa, em formato aberto, estruturado, legível e em lugar de fácil acesso, tal como prevê ainda o art. 29 da Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129, de 2021). À ouvidoria cabe supervisionar o cumprimento dessa diretriz, o que motiva a inclusão em recomendação.

15.7 Fomento à segregação das Funções de Integridade

Como dito acima, a arquitetura normativamente atualmente desenhada reconhece não só a necessária medida de equilíbrio entre as instâncias de integridade, mas o respeito as competências e atribuições de cada integrante do sistema e operacionaliza o mecanismo de colaboração e atuação desses que são os controles internos de uma instituição. Trata-se de diretriz orientadora e garantidora da transparência e expressão prática do princípio diretor do controle interno, denominado de segregação de funções, também trazido na Lei 14.133/2021. Além de comunicar de maneira clara para o público interno e externo sobre as funções de cada instância, reforça a confiabilidade na instituição e evita sobreposição e interferências. Também em observância à **IN OGU/CGU** nº 5, de 2018, que estabelece os procedimentos para o tratamento das manifestações, as denúncias recebidas pelas unidades de ouvidoria devem ser encaminhadas aos órgãos ou unidades competentes para apuração, quando configurarem indícios de irregularidades, conforme o recorte, se ético ou disciplinar. Do mesmo modo, a proteção à identidade do denunciante deve ser feita pela ouvidoria, quando for o caso, assim como lhe cabe o acompanhamento e resposta ao cidadão.

16. Considerações Finais

A Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, no exercício de sua função de mediação com a sociedade, atua no recebimento das manifestações encaminhadas por meio da **Plataforma Fala.BR**, bem como pelos canais telefônico e eletrônico (e-mail). Assim, realiza análise, orientações e encaminhamento das demandas às áreas técnicas regimentalmente responsáveis buscando repassar ao cidadão informações qualificadas, precisas e tempestivas.

Em 2025, identificou-se um padrão no que diz respeito às atribuições do saneamento, tendo em vista que significativa parcela das manifestações recebidas não guardava relação com as competências legais da Agência. Tal fato, além de sobrecarga à Ouvidoria e à eventuais áreas técnicas envolvidas no tratamento dessas demandas, também reflete a necessidade de aprimoramento na comunicação.

Objetivando reduzir demandas dessa natureza, a Ouvidoria buscou reavivar, na medida do possível e neste ano de maneira mais pontual, tratativas destinadas à consolidação de um banco de dados de respostas padrão para as perguntas mais recorrentes formuladas pelos usuários. Identificada a recorrência de determinada manifestação, e após a devida validação pela área técnica competente, a resposta é incorporada a esse banco, possibilitando o atendimento imediato ao cidadão.

As perguntas e respostas consolidadas alimentam o portal institucional da **ANA** (www.gov.br/ana), na seção "Perguntas Frequentes", bem como o painel "Ouvidoria Operacional", desenvolvido pela própria Ouvidoria, por meio da ferramenta *Power BI*.

Como apresentamos anteriormente neste mesmo documento, o foco nas análises quantitativas e qualitativas dos dados estatísticos extraídos dos sistemas utilizados são instrumentos relevantes, além de indicativos que permitem o aperfeiçoamento da gestão pública, por identificarem oportunidades de melhoria na atuação institucional e consequentemente um aperfeiçoamento no atendimento ao público beneficiário dos serviços prestados pela Agência. Todas essas informações são de acesso e domínio público estando consolidadas nos painéis "Resolveu?" e "Lei de Acesso à Informação", mantidos pela Controladoria-Geral da União, bem como no painel "Ouvidoria **ANA**", desenvolvido internamente pela Ouvidoria da Agência.

Conforme expressa previsão na Lei nº 13.848, de 2019 (Lei Geral das Agências Reguladoras), o presente Relatório de Gestão da Ouvidoria da **ANA** será submetido à apreciação da Diretoria Colegiada e, após manifestação, será encaminhado ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, além de ser divulgado na intranet e no sítio eletrônico da Agência.

17. Visão de futuro- gargalos e desafios

A Ouvidoria é dinâmica por natureza e precisa acompanhar constantemente a evolução social e as expectativas da sociedade, embora não seja por ela diretamente pautada, nem desempenhe posição de defesa de usuários. Mas, como dito em oportunidades anteriores, é instrumento de exercício de direitos, por permitir a participação e o controle social. Além disso, em sendo mecanismo de mudanças e evoluções, precisa olhar o presente, com visão voltada para uma construção de futuro, utilizando os insumos de que dispõe para esse fim.

Para os próximos exercícios pretende-se retomar as ações de capacitação, reforçar as relações com as ouvidorias das demais agências reguladoras e manter o já estreitado vínculo com as ouvidorias dos órgãos e entidades vinculados ao **MIDR**.

Espera-se firmar colaborações técnicas com o órgão central e as instâncias internas e externas que zelam pela integridade e participar mais ativamente de instâncias aonde a presença da ouvidoria represente ou sinalize para a sociedade a preocupação com a realização de um processo integro e transparente.

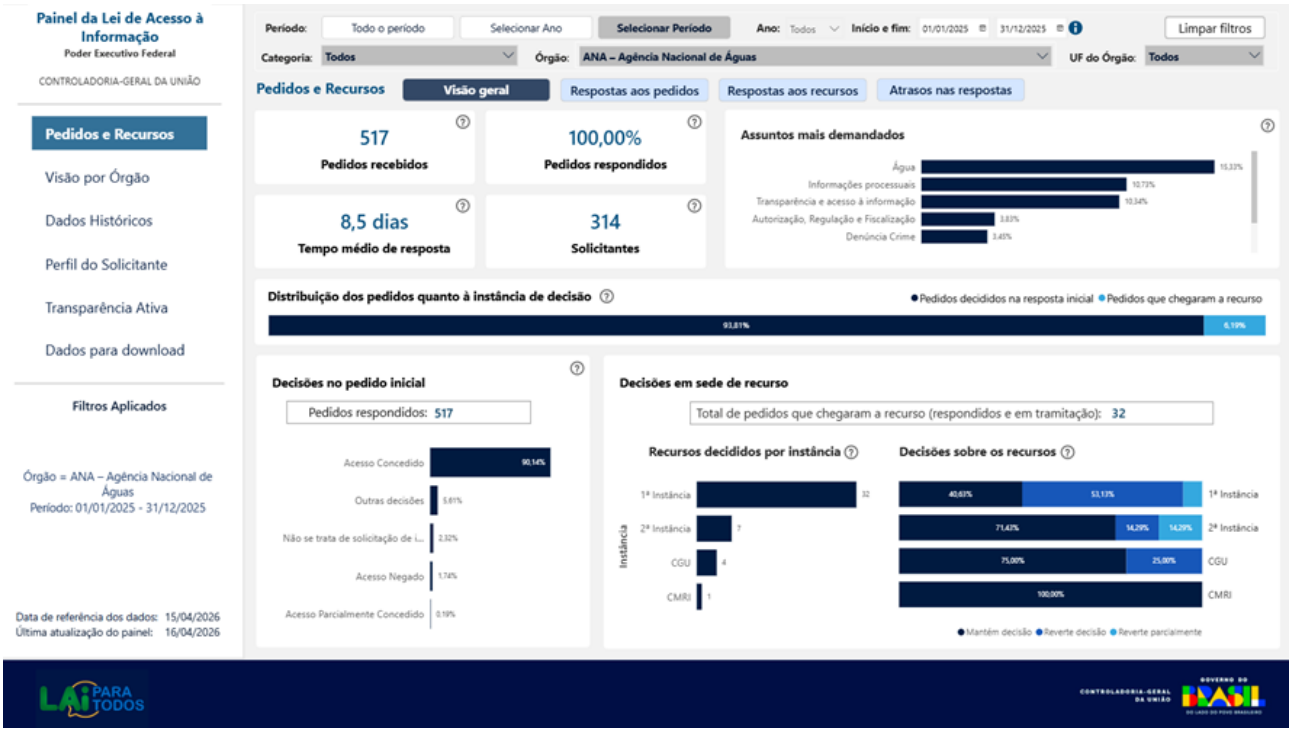
A reaproximação para a cooperação com as unidades internas da **ANA** também está no radar, seja pela retomada do projeto de visitas técnicas, em sua integralidade ou pontualmente. Pretende-se, ainda desenvolver ações de comunicação e educação do público interno e externo e de fomento e incremento da adesão das Agências Reguladoras Infranacionais (ERIs) de saneamento básico, via Rede Nacional de Ouvidorias – Renouv, à **Plataforma Fala.BR**. Esta última iniciativa com o intuito de aprimorar a satisfação do usuário, ainda que seja algo também em caráter apoiador, posto que não se insere nas competências da **ANA**, mas demanda sua atenção até que a sociedade tenha a plena compreensão das competências institucionais da agência e das ERIs, no tema da prestação de serviços públicos de saneamento básico.

Outra ação de ordem mais operacional seria de utilização da **Plataforma Fala.BR** em todas as suas funcionalidades, nisto se incluindo os pontos focais por área, providenciada a devida capacitação tão logo sejam indicados em processo legalmente formalizado e submetido à Diretoria Colegiada da **ANA**.

A realização de ações de capacitação quanto a temáticas de enfrentamento mais frequente, dentre elas o desempenho segregado das funções de integridade, nisto se incluindo o esclarecimento sobre o papel desempenhado por cada unidade organizacional, além do desenvolvimento e melhoria do acolhimento e da compreensão do instituto da denúncia e de cada espécie de manifestação de ouvidoria. Cita-se ainda a necessidade de aprimorar o detalhamento dos temas tratados nas manifestações, em sub assuntos, para melhor extração e utilização dos dados e apoio à gestão.

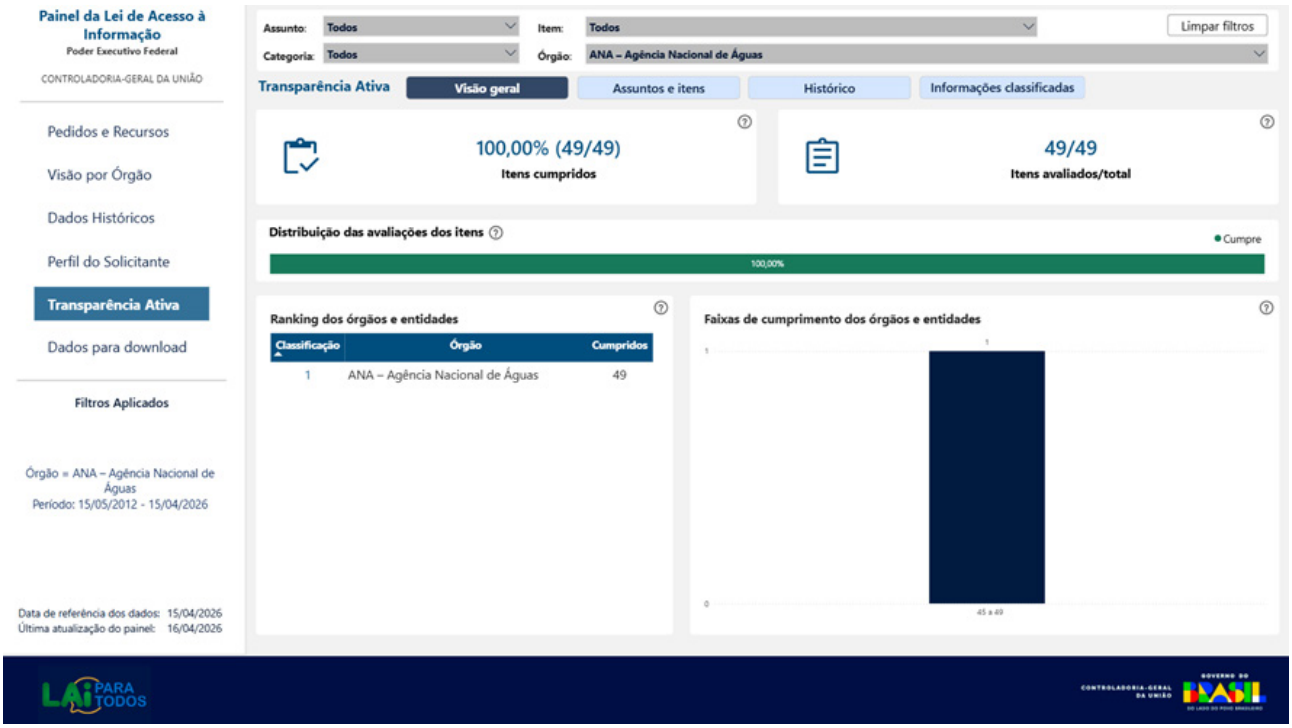
As referidas ações, estão no campo do planejamento e da intenção e demandam o apoio de outras unidades organizacionais e da alta gestão da **ANA**, além do empenho da própria Ouvidoria.

Anexo 1 - Painel Lei de Acesso à Informação - Visão Geral



Fonte: **https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai** (em 16/04/2025)

Anexo 2 - Painel LAI - Transparência Ativa

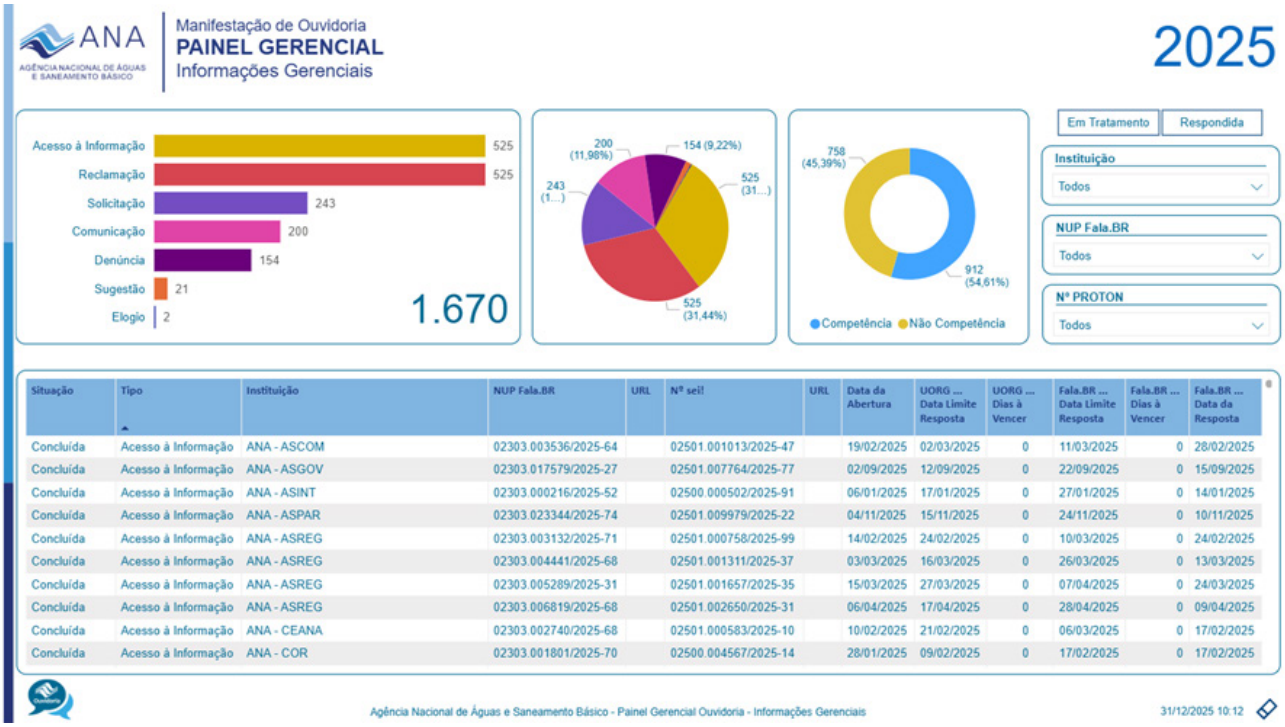


Fonte: **https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai** (em 16/04/2025)

Anexo 3 - Painel Resolveu?

Fonte: **https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu** (em 16/04/2026)

Anexo 4 - Painel Gerencial 2025 - Ouvidoria ANA



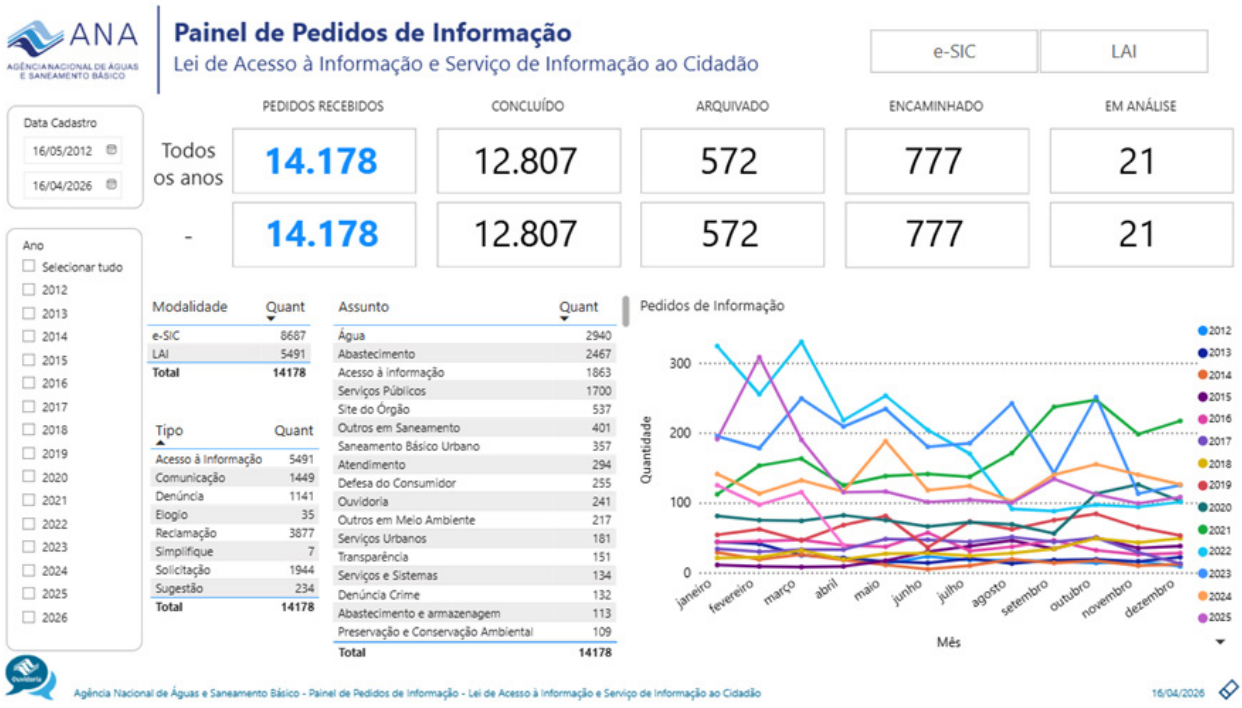
Situação	Tipo	Instituição	NUP Fala.BR	URL	Nº sei!	URL	Data da Abertura	UORG ... Data Limite Resposta	UORG ... Dias à Vencer	Fala.BR ... Data Limite Resposta	Fala.BR ... Dias à Vencer	Fala.BR ... Data da Resposta
Concluída	Acesso à Informação	ANA - ASCOM	02303.003536/2025-64		02501.001013/2025-47		19/02/2025	02/03/2025	0	11/03/2025	0	28/02/2025
Concluída	Acesso à Informação	ANA - ASGOV	02303.017579/2025-27		02501.007764/2025-77		02/09/2025	12/09/2025	0	22/09/2025	0	15/09/2025
Concluída	Acesso à Informação	ANA - ASINT	02303.000216/2025-52		02500.000502/2025-91		06/01/2025	17/01/2025	0	27/01/2025	0	14/01/2025
Concluída	Acesso à Informação	ANA - ASPAR	02303.023344/2025-74		02501.009979/2025-22		04/11/2025	15/11/2025	0	24/11/2025	0	10/11/2025
Concluída	Acesso à Informação	ANA - ASREG	02303.003132/2025-71		02501.000758/2025-99		14/02/2025	24/02/2025	0	10/03/2025	0	24/02/2025
Concluída	Acesso à Informação	ANA - ASREG	02303.004441/2025-68		02501.001311/2025-37		03/03/2025	16/03/2025	0	26/03/2025	0	13/03/2025
Concluída	Acesso à Informação	ANA - ASREG	02303.005289/2025-31		02501.001657/2025-35		15/03/2025	27/03/2025	0	07/04/2025	0	24/03/2025
Concluída	Acesso à Informação	ANA - ASREG	02303.006819/2025-68		02501.002650/2025-31		06/04/2025	17/04/2025	0	28/04/2025	0	09/04/2025
Concluída	Acesso à Informação	ANA - CEANA	02303.002740/2025-68		02501.000583/2025-10		10/02/2025	21/02/2025	0	06/03/2025	0	17/02/2025
Concluída	Acesso à Informação	ANA - COR	02303.001801/2025-70		02500.004567/2025-14		28/01/2025	09/02/2025	0	17/02/2025	0	17/02/2025

Fonte: **https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria** (em: 16/04/2026)

Anexo 5 - Painel Operacional - Ouvidoria ANA

Fonte: **https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria** (em: 16/04/2026)

Anexo 6 - Painel de Pedidos de Informação - Ouvidoria ANA



Fonte: **https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria** (em: 16/04/2026)

Anexo 7 - Portaria ANA n° 511, de 25 de novembro de 2024

ANA
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

PORTARIA ANA Nº 511, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2024
Documento nº 02500.066209/2024-14

Estabelece normas de funcionamento e fluxo para atuação da Ouvidoria da ANA.

A DIRETORA-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 140, incisos III e XIII, do Anexo I da Resolução ANA nº 136, de 7 de dezembro de 2022, tendo em vista o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, com as alterações trazidas pela Portaria CGU nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021, ambas da Controladoria-Geral da União, e, ainda, com base nos elementos constantes do Processo nº 02501.004809/2024-71, resolve:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria estabelece os procedimentos para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria de que trata o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e de relatos de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, com alteração trazida pela Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019.

Art. 2º A Ouvidoria detém as competências de Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, previstas no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 3º A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º Para os fins desta Portaria, considera-se como manifestante:

I - o cidadão, grupo, associação, pessoa jurídica, instituição ou agente público, nos termos da lei.

§ 2º A proteção de que trata o *caput* deste artigo se estende à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 3º O acesso às informações de que trata o *caput* deste artigo será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido, de acordo com o art. 32 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e demais normas aplicáveis.

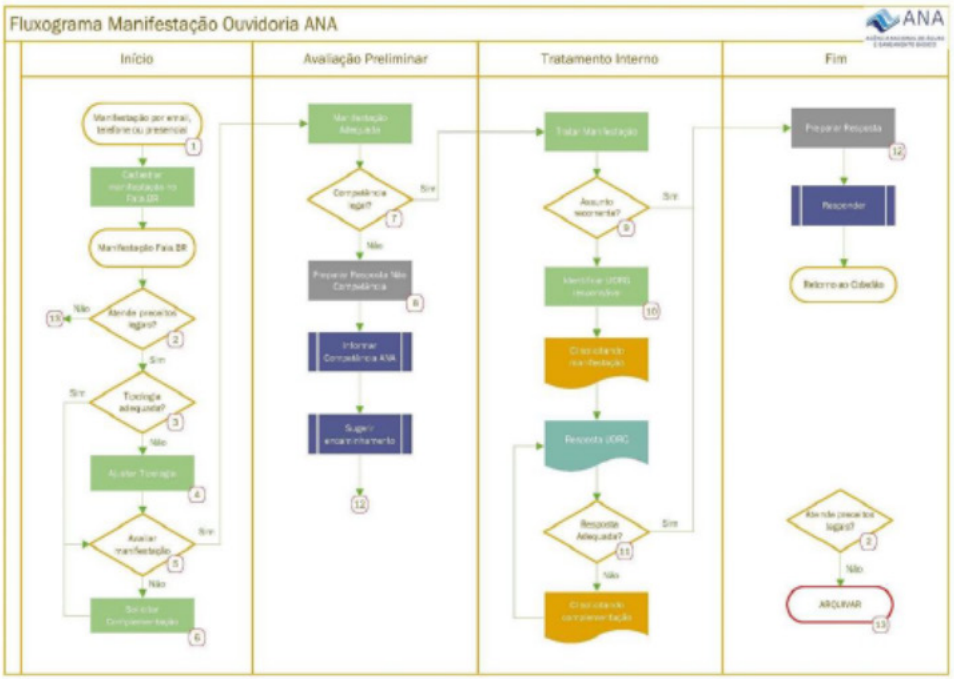
Documento assinado digitalmente por: VERONICA SANCHEZ DA CRUZ RIOS
A autenticidade deste documento 02500.066209/2024 pode ser verificada no site https://verificaassinatura.ana.gov.br/ informando o código verificador: 38E610D7.

Anexo 8 - Fluxograma da Ouvidoria

ANA
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

ANEXO I

Fluxograma para análise das manifestações de Ouvidoria



PORTARIA ANA Nº 511, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2024

Documento assinado digitalmente por: VERONICA SANCHEZ DA CRUZ RIOS
A autenticidade deste documento 02500.066209/2024 pode ser verificada no site https://verificaassinatura.ana.gov.br/ informando o código verificador: 38E610D7.

Anexo 9 - Submissão e manifestação da Diretoria Colegiada

ANA
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 212/2026/OUV-SEI

Processo nº 02501.003007/2026-13

Brasília, na data da assinatura.

À Secretária-Geral

Descrição: **Inclusão em pauta - Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano de 2025, em cumprimento as diretrizes da Lei 13.848/2019.**

Conforme previsão legal disposta no artigo 22, § 1º, inciso III e §§ 3 º, 4 º, 5 º e 6 º, da Lei 13.484 de 25 de junho de 2019, solicitando seus bons préstimos no sentido de propor a inclusão em pauta para submissão da matéria à Diretoria Colegiada desta Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico do Relatório de Gestão de Ouvidoria relativo ao ano de 2025.

Atenciosamente,

(assinado eletronicamente)
RENATA LÚCIA MEDEIROS DE ALBUQUERQUE EMERENCIANO
Ouvidora-Geral

sei! assinatura eletrônica

Documento assinado eletronicamente por **Renata Lúcia Medeiros de Albuquerque Emerenciano**, **Ouvidor-Geral**, em 10/04/2026, às 16:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 .

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ana.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0180812** e o código CRC **A8CF2423**.

Referência: Processo nº 02501.003007/2026-13 SEI nº 0180812

Ouvidoria

ANA

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS
E SANEAMENTO BÁSICO

Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA)
Setor Policial Sul, Área 5, Quadra 3, Bloco "M", Sala 114
CEP: 70610-200, Brasília – **DF**
PABX: (61) 2109-5652
https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
ouvidoria@ana.gov.br