

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA ANA
2022



JANEIRO 2023

2023, 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

Ouvidor

Ricardo Medeiros de Andrade

Coordenadora de Ouvidoria

Renata Lúcia Medeiros de Albuquerque Emerenciano

Apoio Técnico

Juliane Aparecida Corrêa Galletti

SUMÁRIO EXECUTIVO

Este relatório de gestão, referente ao exercício de 2022, tem por finalidade divulgar os resultados do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, de acordo com o que estabelece a Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, art. 21, inciso III.

Abordará todas as manifestações submetidas por meio da Plataforma Fala.BR, aí incluídas tanto às relativas a Ouvidoria quanto à Lei de Acesso à Informação, assim como as manifestações recebidas pelos e-mails institucionais, e pelo telefone.

Compete à Ouvidoria, receber, dar tratamento e responder às manifestações da sociedade sobre os serviços prestados pela ANA, em cumprimento à Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, bem como apresentar os dados consolidados referentes às manifestações de usuários de serviços prestados pela ANA recebidas, em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e consolidar as informações sobre o cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Além disso, seguimos as orientações técnicas estabelecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), no papel de órgão central do SisOuv, que pontua as principais atividades objeto deste relatório.

Pelos dados extraídos do “Painel Resolveu?”¹ e do “Painel Lei de Acesso à Informação LAI”², durante o ano de 2022 foram direcionadas à ANA 2.225 manifestações.

De acordo com as informações coletadas, a totalidade das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, com um tempo médio de resposta de 8,79 dias, e índice de satisfação do usuário de 63,79%.

Os assuntos mais demandados nas manifestações submetidas à ANA foram, em sua grande maioria, relacionados ao tema do saneamento básico, competência dos titulares dos serviços de saneamento, que, somados, representam 60,67% do total das demandas. Importante destacar que essas demandas não estão relacionadas com as competências institucionais desta Agência.

Do total de manifestações submetidas a ANA, somente 29,16% inserem-se em suas competências legais.

Importante mencionar que todas as manifestações receberam tratamento individual, com o devido encaminhamento à área técnica responsável, sempre que necessário, gerando resposta única para o cidadão, garantindo-se assim a uniformização do procedimento

¹ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

² <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

As manifestações, classificadas por tipo, foram assim identificadas: Reclamação (34,47%); Acesso à Informação (LAI) (18,61%); Solicitação (18,29%); Denúncia (14,65%); Comunicação (11,37%); Sugestão (1,39%); Elogio (0,58%); e, Simplifique (0,04%)

Este Relatório de Gestão da Ouvidoria da ANA será submetido à Diretoria Colegiada, e após as manifestações, será encaminhado ao Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima³, 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. 21, inciso III (Lei Geral das Agências Reguladoras).

³ Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023.

Sumário

1.	Introdução	7
2.	Tratamento dado às Manifestações.....	8
2.1.	Fluxo Interno do tratamento das manifestações.....	8
2.1.1.	Recepção de demandas pela equipe da Ouvidoria	8
2.1.2.	Triagem, resposta ou encaminhamento	8
2.1.3.	Análise pelas áreas técnicas especializadas (Uorgs).....	9
2.1.4.	Tratamento pela Ouvidoria	9
2.2.	Atendimento em instância recursal	9
3.	Manifestações apresentadas pela Lei de Acesso à Informação e pela Ouvidoria	10
3.1.	Total de Manifestações.....	10
3.2.	Manifestações relacionadas com as Competências da ANA.....	13
3.3.	Manifestações relacionadas com o Saneamento Básico.....	14
4.	Satisfação dos Usuários	15
4.1.	Painel Resolveu?	15
4.2.	Painel “Lei de Acesso à Informação”	16
5.	Força de Trabalho.....	18
6.	Recomendações	19
7.	Considerações Finais	20
	ANEXOS	21

LISTA DE TABELAS

TABELA 1. Tipo de Manifestação – Mês a Mês	10
TABELA 2. Assuntos mencionados nas Manifestações	12
TABELA 3. Manifestações à ANA, por Área Técnica designada	13

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Recursos Apresentados	9
GRÁFICO 2. Manifestação – Mês a Mês	11
GRÁFICO 3. Pesquisa – Resolutividade da Demanda.....	15
GRÁFICO 4. Pesquisa – Nível de Satisfação do Usuário.....	16
GRÁFICO 5. Pesquisa – Qualidade da Resposta.....	16
GRÁFICO 6. Tipo de Resposta aos Pedidos.....	17

ANEXOS

ANEXO 1. PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	21
ANEXO 2. PAINEL RESOLVEU?	22
ANEXO 3. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA	23

1. Introdução

O documento ora apresentado tem como objetivo atender as disposições da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019 apontando, nesse sentido, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) no exercício de 2022 e os dados consolidados referentes às manifestações de usuários de serviços prestados recebidas no mesmo período, em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Pretende-se, também, trazer dados consolidados das informações sobre o cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Registre-se, ainda, que os referidos dados foram extraídos das plataformas, painéis e sistemas governamentais disponibilizados às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

Além da observância aos normativos editados pela Ouvidoria-Geral da União, considerou-se as peculiaridades desta Agência Reguladora e de sua Ouvidoria, sendo, por esse motivo, realizados os devidos ajustes. Dessa forma, anotamos que a instituição da Ouvidoria no formato determinado pela Lei, com a indicação do Ouvidor se deu apenas em 13 de abril de 2022. Por força da Portaria nº 177, de 11 de maio de 2022, o Ouvidor foi indicado como autoridade LAI e, afora esta designação, exerce estritamente as atribuições elencadas na legislação em vigor.

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 dado às Manifestações

Visando atender as diversas demandas provenientes do público-alvo interno e externo frente a competência legalmente estabelecida para atuação da Ouvidoria, foram estabelecidos como canais de atendimento para os quais se deu a devida publicidade no sítio eletrônico da ANA a Plataforma de Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, o 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 581/2021.

No exercício dessa atribuição, em 2022, foram tratadas 2.225 manifestações encaminhadas à ANA.

2.1. Fluxo Interno do tratamento das manifestações

2.1.1. Recepção de demandas pela equipe da Ouvidoria

A recepção das demandas apresentadas nos diversos canais de atendimento – Plataforma Fala.BR, e-mails, telefone, é feita pela equipe de apoio que repassa, quando necessário, à Coordenação de Ouvidoria e ao Ouvidor para análise.

2.1.2. Triagem, resposta ou encaminhamento

A triagem, realizada pelo Ouvidor, visa inicialmente identificar a adequação da tipologia da manifestação, podendo, caso necessário, ser ajustada. Em seguida, atendendo os preceitos legais, é feita a identificação da área responsável, considerando o teor da manifestação e as disposições do Regimento Interno.

Na sequência, a manifestação é tramitada à equipe de apoio para que seja providenciada Comunicação Interna dirigida à área técnica responsável, sempre cuidando de alertar quanto ao prazo a ser observado, zelo no que diz respeito a informações sensíveis e outros normativos aplicáveis.

Todavia, em se tratando de demandas frequentes, que possuem resposta padronizada e validada pelas áreas técnicas, ou nas hipóteses de não competência e encaminhamento desarrazoado por sua generalidade, o atendimento da demanda é realizada diretamente pela Ouvidoria.

Existem ainda os casos em que a solicitação é genérica ou cuja ausência de informações inviabiliza a resposta. Nestas ocasiões, a Ouvidoria solicita complementação de informações.

Na hipótese de encaminhamento anônimo, quando houver insuficiência de informações e dada a impossibilidade de acionamento do demandante para

realização da complementação, procede-se com o arquivamento devidamente motivado.

2.1.3. Análise pelas áreas técnicas especializadas (Uorgs)

A área técnica, ao receber a Comunicação Interna enviada pela Ouvidoria, passa a analisar e elaborar documento resposta devidamente fundamentado, observando, se for o caso, as disposições da LGPD, bem como o prazo para resposta à Ouvidoria, que, por sua vez, adotará os trâmites finais para resposta ao Cidadão.

2.1.4. Tratamento pela Ouvidoria

Quando do recebimento dos subsídios encaminhados em resposta pela área técnica, realiza-se a conferência dos aspectos formais, podendo haver necessidade de devolução para ajustes. Estando adequada, encaminha-se a resposta consubstanciada para o Cidadão.

2.2. Atendimento em instância recursal

Feito o encaminhamento ou lançamento da resposta em sistema, abre-se o prazo para recurso.

Havendo recurso, se providencia o seu atendimento, de acordo com as instâncias listadas abaixo:

- 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

Encerrado o prazo sem interposição recursal, passa-se ao arquivamento.

De um total de 416 pedidos recebidos por meio da Lei de Acesso à Informação, 16 (3,85%) foram objeto de interposição de recurso.

Deste total, 11 foram respondidos pelo Chefe Hierárquico imediato, 3 pela Autoridade Máxima do Órgão, e 2 foram submetidas à Controladoria-Geral da União.

GRÁFICO 1. Recursos Apresentados



3. Manifestações apresentadas pela Lei de Acesso à Informação e pela Ouvidoria

3.1. Total de Manifestações

No ano de 2022 a Ouvidoria da ANA recebeu 2.225 manifestações, provenientes da Plataforma Fala.BR.

Na Tabela 1 são apresentadas as manifestações, por tipo, mês a mês.

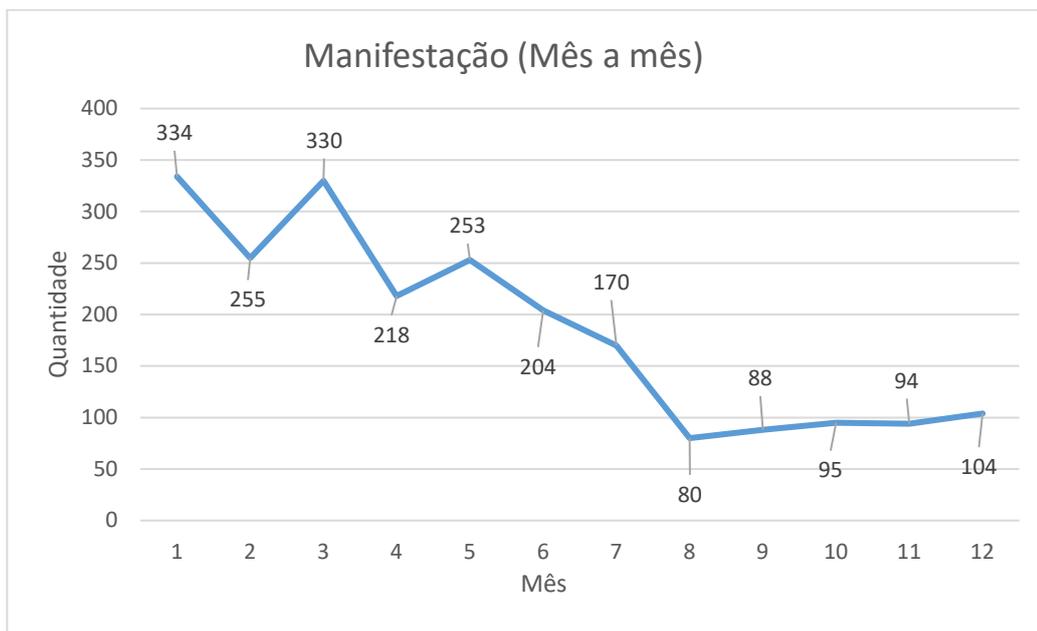
TABELA 1. Tipo de Manifestação – Mês a Mês

TIPO	Total	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Acesso à Informação	414	57	44	53	40	47	15	34	18	28	31	24	23
Comunicação	253	46	30	45	24	17	18	14	11	10	7	10	21
Denúncia	326	67	46	64	40	50	33	11	1	2	2	6	4
Elogio	13	1	1	3	0	2	3	0	2	0	0	1	0
Reclamação	767	89	81	104	63	81	83	84	31	35	43	35	38
Simplificação	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitação	407	60	47	58	50	51	50	25	13	9	11	17	16
Sugestão	31	1	5	3	1	5	2	2	4	4	1	1	2
Arquivadas	13	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Geral	2225	334	255	330	218	253	204	170	80	88	95	94	104

Na tabela acima podemos identificar a distribuição por mês de referência. Importante registrar que no segundo semestre do ano, há um decréscimo do quantitativo de demandas, o que é um indicativo positivo em se considerando que quanto maior for o esclarecimento, mais abertos os dados e mais transparentes as informações ofertadas, menos demandas serão dirigidas à ANA.

A diminuição do número de manifestações, em se tratando de Ouvidoria, pode ser vista como consequência de uma atuação proativa e efetiva da organização.

GRÁFICO 2. Manifestação – Mês a Mês



JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
334	255	330	218	253	204	170	80	88	95	94	104

Na Tabela 2 apresenta-se uma relação de todos os assuntos demandados à ANA.

TABELA 2. Assuntos mencionados nas Manifestações

ASSUNTO	Quant	%	ASSUNTO (Continuação)	Quant	%
Abastecimento	679	30,70	Cidadania	2	0,09
Água	475	21,47	Comunicações	2	0,09
Acesso à informação	333	15,05	Controle social	2	0,09
Saneamento Básico Urbano	92	4,16	Defesa e vigilância sanitária	2	0,09
Atendimento	79	3,57	Educação Superior	2	0,09
Defesa do Consumidor	76	3,44	Mineração	2	0,09
Ouvidoria	53	2,40	Multa	2	0,09
Transparência	35	1,58	Orçamento	2	0,09
Não Informado	31	1,40	Outros em Educação	2	0,09
Outros em Saneamento	31	1,40	Outros em Energia	2	0,09
Serviços Públicos	28	1,27	Outros em Pesquisa e Desenvolv.	2	0,09
Denúncia Crime	18	0,81	Ouvidoria Interna	2	0,09
Legislação	16	0,72	Pesca Amadora	2	0,09
Cadastro	13	0,59	Sistema Financeiro	2	0,09
Outros em Meio Ambiente	13	0,59	Site do Órgão	2	0,09
Serviços e Sistemas	13	0,59	Transporte Aéreo	2	0,09
Concurso	11	0,50	Abono salarial	1	0,05
Planejamento e Gestão	11	0,50	Acreditação de Laboratórios	1	0,05
Fiscalização do Estado	10	0,45	Aduana	1	0,05
Atendimento Básico	9	0,41	Aeronáutica	1	0,05
Pesca e Aquicultura	9	0,41	Alimentação Animal	1	0,05
Certidões e Declarações	8	0,36	Animais	1	0,05
Corrupção	8	0,36	Assédio sexual	1	0,05
Certificado ou Diploma	7	0,32	Assentamento	1	0,05
Clima	7	0,32	Assistência Criança e Adolescente	1	0,05
Preservação Conservação Ambient	7	0,32	Assistência Social	1	0,05
Defesa Civil	6	0,27	Benefícios Sociais	1	0,05
Denúncia irregularidade servidor	6	0,27	Cadastro Único	1	0,05
Energia Elétrica	6	0,27	Cooperação Internacional	1	0,05
Serviços Urbanos	6	0,27	Correição	1	0,05
Compras governamentais	5	0,23	Cotas	1	0,05
Conduta Ética	5	0,23	Direitos Humanos	1	0,05
Licitações	5	0,23	Emprego	1	0,05
Normas e Fiscalização	5	0,23	Operações CGU	1	0,05
Outros em Administração	5	0,23	Outros em Previdência	1	0,05
Agricultura	4	0,18	Outros em Proteção Social	1	0,05
Assédio moral	4	0,18	Outros em Saúde	1	0,05
Auditoria	4	0,18	Patrimônio	1	0,05
Avaliação da Conformidade	4	0,18	Previdência Básica	1	0,05
Infraestrutura Urbana	4	0,18	Patrimônio	1	0,05
Curso Técnico	3	0,14	Previdência Básica	1	0,05
Recursos Humanos	3	0,14	Produção Agropecuária	1	0,05
Tributos	3	0,14	Saneamento Básico Rural	1	0,05
Agendamento	2	0,09	Seguro	1	0,05
Agendamento de Consultas	2	0,09			

A Tabela acima apresenta um total de 87 assuntos mencionados pelos cidadãos em suas manifestações.

Como se observa, os principais temas encaminhados pelo cidadão fazem referência à prestação de serviços de saneamento básico, dos quais cerca de 70% não estão relacionados às competências da ANA. Por sua vez, 25% dizem respeito às competências dessa Agência, e 5% são atinentes a outros temas não relacionados às competências da ANA.

É necessário que a ANA implemente campanha de esclarecimento à sociedade, do seu papel institucional e suas competências legais.

3.2. Manifestações relacionadas com as Competências da ANA

A Ouvidoria recebeu e deu tratamento a 526 manifestações cujo conteúdo tem relação com as atribuições e competências institucionais da Agência.

Na Tabela 3, abaixo, apresenta-se uma relação de todos os assuntos demandados à ANA, com a indicação das respectivas áreas técnicas regimentalmente responsáveis. Importante mencionar que os dados apresentados na tabela a seguir foram tabulados a partir dos controles internos desta Ouvidoria.

TABELA 3. Manifestações à ANA, por Área Técnica designada

ÁREA TÉCNICA ANA	Quant	%
Centro de Documentação – CEDOC	144	27,38
Assessoria Especial de Governança – ASGOV	6	1,14
Assessoria Especial de Qualidade Regulatória – ASREG	1	0,19
Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares – ASPAR	0	0,00
Assessoria Especial de Comunicação Social – ASCOM	10	1,90
Assessoria Especial Internacional – ASINT	2	0,38
Gabinete do Diretor-Presidente – GAB	4	0,76
Secretaria-Geral – SGE	4	0,76
Auditoria Interna – AUD	1	0,19
Corregedoria – COR	4	0,76
Ouvidoria – OUV	41	7,79
Procuradoria Federal – PFA	3	0,57
Superintendência de Administração, Finanças e Gestão de Pessoas – SAF	40	7,60
Superintendência de Apoio ao SINGREH e às Agências Infranacionais de Saneamento – SAS	25	4,75
Superintendência de Estudos Hídricos e Socioeconômicos – SHE	33	6,27
Superintendência de Fiscalização – SFI	23	4,37
Superintendência de Gestão da Rede Hidrometeorológica – SGH	36	6,84
Superintendência de Operações e Eventos Críticos – SOE	29	5,51
Superintendência de Planos, Programas e Projetos – SPP	7	1,33
Superintendência de Regulação de Saneamento Básico – SSB	44	8,37
Superintendência de Regulação de Serviços Hídricos e Segurança de Barragens – SRB	3	0,57
Superintendência de Regulação de Usos de Recursos Hídricos – SRE	63	11,98
Superintendência de Tecnologia da Informação – STI	3	0,57

Dos números apresentados acima, merece destaque o fato de que o CEDOC possui o maior número de demanda em decorrência da unidade organizacional ser a responsável, após avaliação das áreas técnicas designadas, pela disponibilização do acesso aos documentos e processos solicitados pelos cidadãos.

Quanto ao número de manifestações direcionadas à esta Ouvidoria, isso decorre do trabalho conjunto que tem sido desenvolvido com as áreas técnicas, no sentido de produzir um conjunto de perguntas e respostas frequentes.

As demais manifestações encaminhadas as áreas técnicas tratam de temas afetos às suas competências regimentais.

3.3. Manifestações relacionadas com o Saneamento Básico

A Ouvidoria recebeu e deu tratamento a 1.342 manifestações cujo conteúdo tem relação com o Saneamento Básico.

São manifestações que tratam, em geral, dos serviços prestados pelas empresas concessionárias, cuja competência regulatória é de exclusiva responsabilidade das respectivas Agências Reguladoras Infranacionais.

4. Satisfação dos Usuários

A avaliação da satisfação dos usuários é realizada a partir das pesquisas aplicadas nos painéis “Resolveu?”⁴ e “Lei de Acesso à Informação”⁵, criados e mantidos pela Controladoria-Geral da União (CGU).

De um total de cerca de 1.120.000 manifestações registradas nos painéis no exercício 2022, somente cerca de 8,5% dos cidadãos que apresentaram as manifestações, responderam as pesquisas de satisfação.

Apenas a título de comparação, a ANA se apresenta, no Painel LAI, em 24º lugar no ranking de satisfação do usuário, de um total de 290 órgãos federais.

Em relação ao Painel Resolveu?, a satisfação média é de 44,74%, considerando todas as instituições federais integrantes da Plataforma Fala.BR. Neste quesito, a ANA apresenta uma satisfação média de 63,79%.

4.1. Painel Resolveu?

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 pela ANA. Para a avaliação, é solicitado que o usuário responda a três perguntas e faça comentários em um campo livre.

No ano de 2022, foram registradas 107 avaliações.

Quanto à Resolutividade, que avalia se a sua demanda foi resolvida, 46% dos que responderam, consideram que sim.

GRÁFICO 3. Pesquisa – Resolutividade da Demanda



Quanto à Satisfação com o atendimento com o serviço prestado, os usuários que se manifestaram estar muito satisfeitos e satisfeitos representam 65,43%

⁴ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

⁵ <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

GRÁFICO 4. Pesquisa – Nível de Satisfação do Usuário



4.2. Painel “Lei de Acesso à Informação”

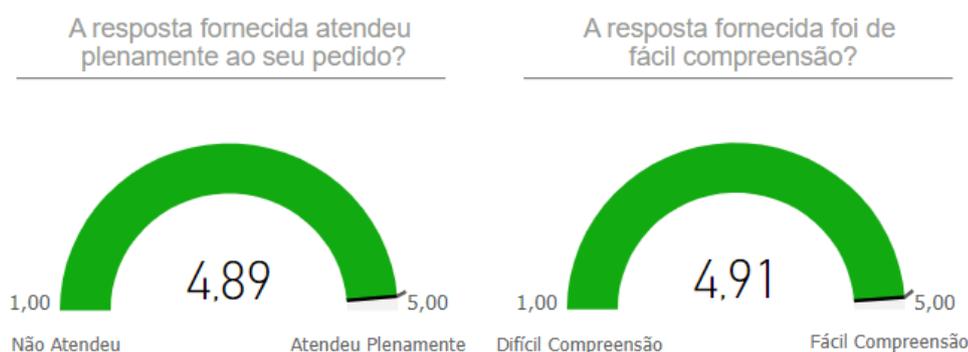
Assim como no ambiente “Ouvidoria” da Plataforma Fala.BR, no ambiente “LAI” também é realizada pesquisa de satisfação com os usuários.

No ano de 2022, foram registradas 120 avaliações, no qual foram respondidas duas perguntas:

- A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?
- A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

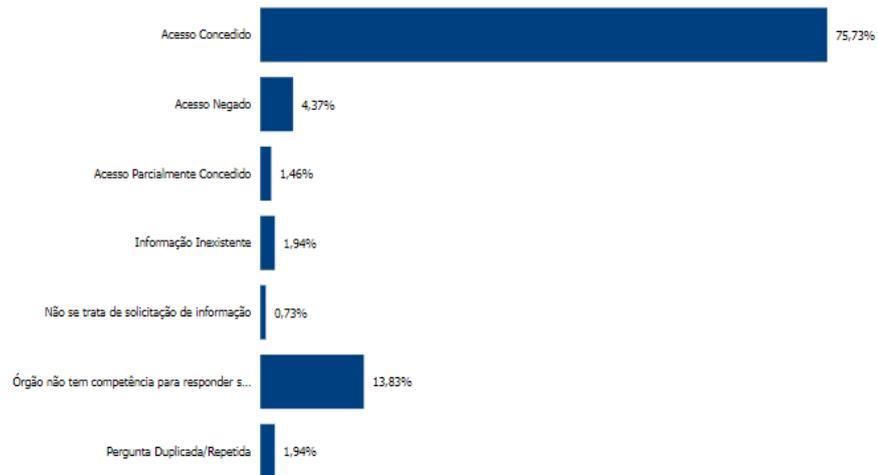
Em ambas a perguntas, os usuários manifestaram estar, majoritariamente, satisfeitos com os serviços prestados pela ANA.

GRÁFICO 5. Pesquisa – Qualidade da Resposta



Outro ponto que merece destaque é o tipo de resposta apresentada pela Agência, onde 75,73% dos pedidos apresentados tiveram a sua resposta concedida.

GRÁFICO 6. Tipo de Resposta aos Pedidos



5. Força de Trabalho

Atualmente a Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico conta com apenas 3 (três) integrantes, a saber: Ouvidor, nomeado para mandato de 3 (três) anos; Coordenadora de Ouvidoria, servidora pública concursada, e, Apoio Técnico, colaboradora terceirizada.

Para poder dar efetividade e condições de trabalho e de atendimento aos usuários, é necessária disponibilização de pessoal em quantidade e capacidade técnica adequada.

Essa recomendação consta, inclusive, do Relatório Final de Avaliação de Ouvidoria da ANA para o exercício 2021, emitido pela Ouvidoria-Geral da União: “realizar tratativas junto a alta gestão da ANA, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, com a finalidade de promover a disponibilização de pessoal e estrutura física, que contenha condições mínimas de trabalho e de atendimento aos usuários”.

6. Recomendações

Recomenda-se à Diretoria Colegiada da ANA, considerando os dados e informações apresentadas neste relatório, as quais foram extraídas de sistemas e da avaliação cotidiana, que:

1

Promova uma ação de comunicação 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 14.026/2020

2

Promova uma ação 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.

3

Promova a atualização da Carta de Serviços da ANA, considerando que a última versão disponível é a de 2020.

4

Manter atualizado o portal da ANA.

7. Considerações Finais

Formalmente instituída em abril de 2022, no formato determinado pela Lei nº 13.848, de 2019, com a indicação do Ouvidor em 13 de abril de 2022, esta Ouvidoria recebe, por meio da Plataforma Fala.BR, telefone e e-mail, as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, e encaminha às áreas técnicas responsáveis pelo tema no campo de sua área de atuação, com vista a fornecer a melhor e mais apurada informação ao cidadão.

Ciente da importância do papel da Ouvidoria, a equipe técnica da ANA trabalhou com afinco para atender as manifestações da sociedade sobre os diversos temas de sua competência legal e institucional.

No exercício de 2022, pode ser verificado que a maioria das manifestações encaminhadas não diz respeito às suas competências legais, sobrecarregando tanto esta Ouvidoria, quanto as áreas técnicas designadas.

Um ponto que merece destaque é a redução, ao longo do ano de 2022 (ver Gráfico 1), de manifestações encaminhadas. Isso deve-se, em parte, a iniciativa desta Ouvidoria de atualizar as páginas do portal www.gov.br/ana dedicadas a fornecer informações aos cidadãos.

Outra atividade que vem sendo desenvolvida é a formação de um banco de dados contendo respostas padrão às mais recorrentes perguntas apresentadas pelos usuários. Ao constatar a recorrência na manifestação, a Ouvidoria, com a devida validação da área técnica designada, inclui a resposta no banco de dados, passando a responder de imediato ao Cidadão. Essas perguntas também alimentam o portal www.gov.br/ana, na página “Perguntas Frequentes”.

A par de todo o trabalho que vem sendo desenvolvido, que se relaciona ao que se convencionou chamar nesse campo de atuação de atuação reativa, existe, ainda, a chamada atuação ativa ou proativa, que envolve ações educativas, preventivas, voltadas ao público externo e interno, normatização e projetos intersetoriais, que não foi possível se implementar, estando em fase de elaboração e projeto, devido às limitações já indicadas no item 5.

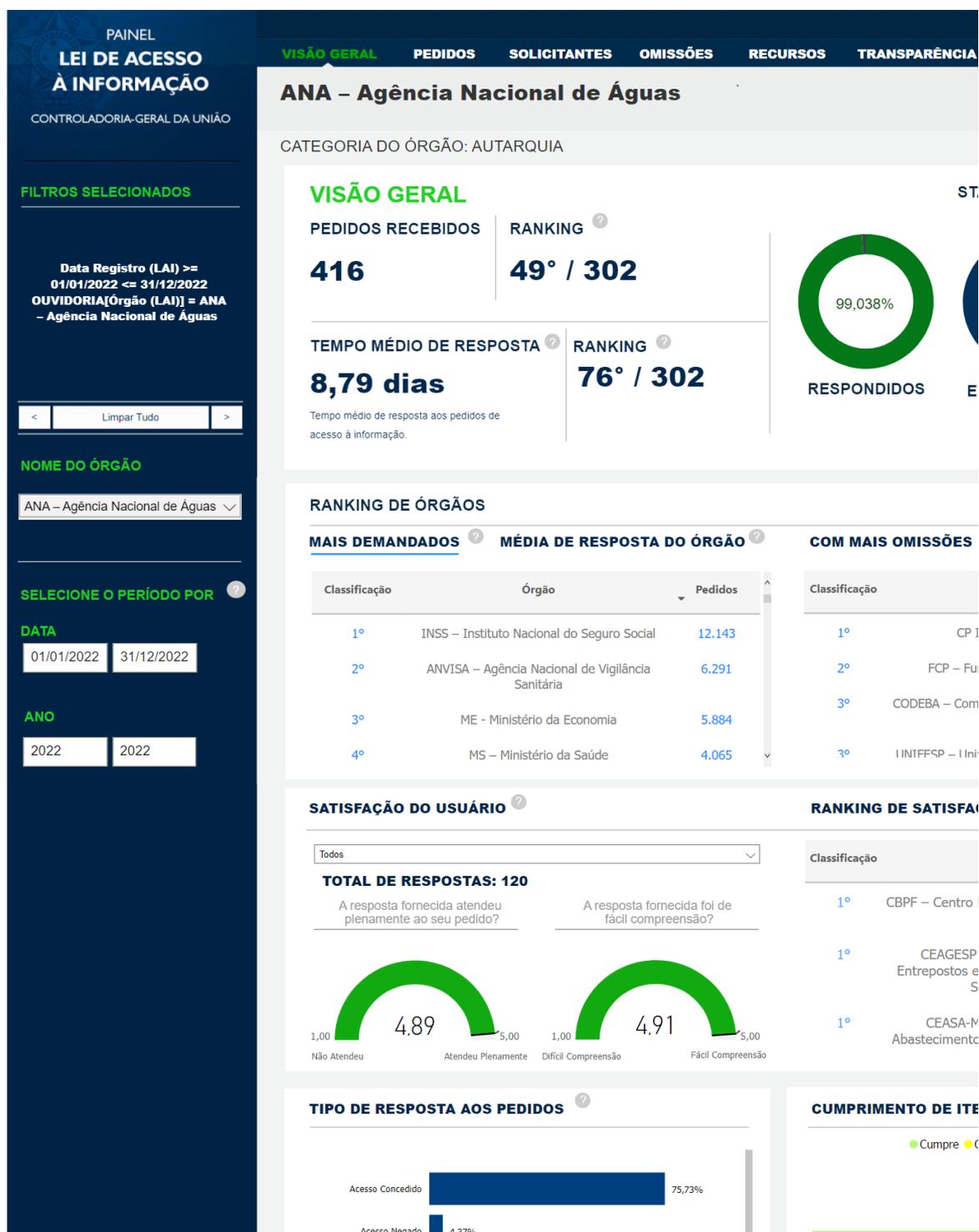
De outro modo, destacamos a importância das aferições e interpretações dos dados estatísticos extraídos dos sistemas, como indicativos e mesmo como instrumentos de aperfeiçoamento da gestão pública, posto que sinalizam onde podemos aperfeiçoar nossa atuação de maneira a melhor atender o público beneficiário de nossos serviços.

Por fim, registre-se que o presente Relatório de Gestão da Ouvidoria da ANA, será submetido à Diretoria Colegiada, e após as manifestações será encaminhado ao Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima⁶, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgado na intranet e no sítio eletrônico da Agência, como determina a Lei nº 13.848, de 2019 (Lei Geral das Agências Reguladoras).

⁶ Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023.

ANEXOS

ANEXO 1. PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO⁷



⁷ Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm> (em 21/12/2022)

ANEXO 2. PAINEL RESOLVEU?⁸



⁸ Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> (em 21/12/2022)

ANEXO 3. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA



DESPACHO Nº 82/2023/SGE
Documento nº 02500.006095/2023-64

Brasília, 9 de fevereiro de 2023.

Ao Ouvidor-Geral

Assunto: Relatório de Gestão da Ouvidoria – exercício 2022

Referência: Processo nº 02501.000352/2023-44

Informo que a Diretoria Colegiada da ANA, em sua 906ª Reunião Administrativa Ordinária, realizada em 7 de fevereiro de 2023, **tomou conhecimento** sobre o Relatório de Gestão da Ouvidoria, exercício 2022, conforme previsto no Art. 22, § 1º, inciso III, e §§ 3º, 4º, 5º e 6º, da Lei nº 13.848 de 2019, e nos termos da Comunicação Interna nº 37/2023/OUV (Documento nº 02500.003258/2023-57) e exposição do Ouvidor-Geral.

Na sequência, a Diretoria deliberou por não haver manifestação formal acerca do relatório podendo ser encaminhado ao Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima – MMA, ao Senado Federal, à Câmara dos Deputados e ao Tribunal de Contas da União – TCU.

Por fim, a Diretoria Colegiada determinou:

- ✓ à ASGOV para, em articulação com a Ouvidoria, proceder às atualizações, ajustes e melhorias na Carta de Serviços da ANA;
- ✓ à STI para desenvolver o módulo de avaliação dos serviços da ANA;
- ✓ à ASCOM para promover campanhas de comunicação acerca do papel da ANA e das demais entidades no âmbito da Política de Saneamento.

Atenciosamente,

(assinado eletronicamente)

NAZARENO ARAÚJO
Secretário-Geral



Documento assinado digitalmente por: NAZARENO MARQUES DE ARAUJO

A autenticidade deste documento 02500.006095/2023 pode ser verificada no site <http://verificacao.ana.gov.br/verificacao.aspx> informando o código verificador: 356CD2CC.



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