



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA ANA

2024



Abril 2025

2024, 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

Telefone (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

Alice Gonçalves do Nascimento

Raimunda Patrícia Bezerra Paiva

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo a divulgação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, atendendo aos ditames da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, art. 21, inciso III.

Na elaboração considerou-se as demandas da Plataforma Fala.BR, nisto se incluindo às consideradas manifestações de Ouvidoria e relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão, mas, também as relacionadas a Lei de Acesso à Informação, assim como as manifestações recebidas pelos e-mails institucionais, pessoalmente e por telefone.

Inserem-se nas competências da Ouvidoria a disponibilização dos dados consolidados das manifestações de usuários de serviços prestados pela ANA recebidas, em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público, que regulamenta e estabelece as normas gerais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv), bem como um compilado das informações acerca da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação). Além destas, a Ouvidoria exerce as atividades relacionadas à transparência ativa, com vistas a garantir que informações de interesse coletivo ou geral sejam divulgadas, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações.

Nesse sentido, levou-se em consideração as orientações técnicas relativas as principais atividades a serem trabalhadas, as quais foram estabelecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), no papel de órgão central do SisOuv.

Conforme dados extraídos do “Painel Resolveu?”¹ e do “Painel Lei de Acesso à Informação LAI”², no ano de 2024 foram direcionadas à ANA 1.595 manifestações.

De acordo com as informações coletadas no “Painel Resolveu?”, foram respondidas 842 manifestações, 85 manifestações foram arquivadas e 59 encaminhadas a outros órgãos. Todas respondidas dentro do prazo legal, com um tempo médio de resposta de 2,75 dias, e índice de satisfação média do usuário de 46,94%

Já no que diz respeito às informações coletadas no “Painel Lei de Acesso à Informação LAI”, foram recebidas e respondidas 601 manifestações, dentro do prazo legal, com um tempo médio de resposta de 7,54 dias. 89,51% dos pedidos tiveram acesso concedido, e 1,83% tiveram o pedido acesso negado. Além destes, 8 pedidos foram encaminhados a outros órgãos.

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 37,87% do total das demandas.

Do total de manifestações submetidas a ANA, 49,28% não se inserem nas suas competências, sendo 50,72% as de sua competência. Cabe destacar que esse foi o

¹ <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> (Anexo 1)

² <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> (Anexo 2)

primeiro exercício desta gestão no qual a ANA recebeu mais manifestações afetas as suas atribuições, o que pode demonstrar uma melhoria no conhecimento de suas atribuições pela sociedade.

Como sempre foi praxe no fluxo instituído internamente, realiza-se diariamente triagem e análise prévia, na forma do Decreto nº 9.492/2018 e Portaria CGU nº 116/2024, sendo que os tratamentos e encaminhamentos constam de tabela de controle e podem, ainda, ser acompanhados no histórico individual e relatórios do Fala.Br. Além do tratamento individualizado dado às manifestações realizou-se o encaminhamento à área técnica regimentalmente competente gerando resposta única para o cidadão, garantindo-se assim a uniformização do procedimento. A exceção são os casos de respostas já constante do banco de respostas.

As manifestações, classificadas por tipo, foram assim identificadas:

- Acesso à Informação (LAI) (614; 38,50%);
- Reclamação (521; 32,66%);
- Solicitação (227; 14,23%);
- Denúncia (103; 6,46%);
- Comunicação (101; 6,33%);
- Sugestão (26; 1,63%); e
- Elogio (3; 0,19%).

Ainda em 2024, a Ouvidoria da ANA concluiu a segunda fase do desenvolvimento do Painel de Pedidos de Informação, disponível na página da Ouvidoria no Portal da ANA³, submeteu à Diretoria Colegiada da ANA normativo que estabelece os procedimentos para o recebimento e tratamento de manifestações no âmbito da agência, e iniciou o controle dos atendimentos telefônicos realizados pela equipe de Ouvidoria.

Como nas edições anteriores, o Relatório de Gestão Ouvidoria da ANA 2024 será publicado na página da Ouvidoria no Portal da ANA, 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, como determina a Lei nº 13.848, art. 22, inciso III (Lei Geral das Agências Reguladoras).

³ https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

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	9
2.1.2.	Análise pelas áreas técnicas especializadas (UORGs)	10
2.1.3.	Tratamento pela Ouvidoria	10
2.2.	Atendimento Telefônico e Presencial.....	10
2.3.	Atendimento em instância recursal	11
3.	Manifestações apresentadas pela Lei de Acesso à Informação e pelo Serviço de Informação ao Cidadão.....	11
3.1.	Total de Manifestações	11
3.2.	Manifestações relacionadas com as Competências da ANA.....	14
3.3.	Manifestações relacionadas com o Saneamento Básico.....	16
3.4.	Manifestações agregadas por Tipo e Assunto	17
3.4.1.	Acesso à informação.....	17
3.4.2.	Comunicação	17
3.4.3.	Denúncia	18
3.4.4.	Reclamação.....	18
3.4.5.	Solicitação	19
3.4.6.	Sugestão	19
3.4.7.	Elogio	20
4.	Satisfação dos Usuários	21
4.1.	Painel “Lei de Acesso à Informação”	21
4.2.	Painel Resolveu?	21
5.	Painel – Ouvidoria ANA	23
6.	Atividades Complementares.....	24
7.	Transparência Ativa	25
8.	Comparativo com os anos anteriores: balanço 2022 a 2024.....	26
8.1.	Considerações Gerais sobre o comparativo	29
9.	Força de Trabalho.....	30
10.	Recomendações	31
11.	Considerações Finais	32
	ANEXOS	34

LISTA DE TABELAS

TABELA 1. Descrição dos diferentes tipos de Manifestação	8
TABELA 2. Tipo de Manifestação – Mês a Mês	12
TABELA 3. Assuntos mencionados nas Manifestações	13
TABELA 4. Tipo de Manifestação	14
TABELA 5. Assuntos demandados à ANA, por sua competência	15
TABELA 6. Área Técnica da ANA, por sua competência	16
TABELA 7. Acesso à Informação – 5 principais assuntos	17
TABELA 8. Comunicação – 5 principais assuntos	18
TABELA 9. Denúncia – 5 principais assuntos	18
TABELA 10. Reclamação – 5 principais assuntos	19
TABELA 11. Solicitação – 5 principais assuntos	19
TABELA 12. Sugestão – 5 principais assuntos	19
TABELA 13. Total de Demandas Mensais – Anos de 2022 a 2024	26
TABELA 14. Dez principais assuntos – Anos de 2022 a 2024	27
TABELA 15. Recursos à LAI apresentados – Anos de 2022 a 2024	28

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Recursos Apresentados	11
GRÁFICO 2. Manifestação – Mês a Mês	12
GRÁFICO 3. Pesquisa – Qualidade da Resposta	21
GRÁFICO 4. Pesquisa – Resolutividade da Demanda	22
GRÁFICO 4. Pesquisa – Nível de Satisfação do Usuário	22
GRÁFICO 7. Transparência Ativa – Itens avaliados e Cumprimento	25
GRÁFICO 8. Total de Demandas Mensais – Anos de 2022 a 2024	27
GRÁFICO 9. Dez principais assuntos – Ano de 2023	28
GRÁFICO 10. Recursos à LAI apresentados – Anos de 2022 a 2024	29

ANEXOS

ANEXO 1. PAINEL RESOLVEU?	34
ANEXO 2. PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - VISÃO GERAL	35
ANEXO 3. PAINEL LAI - TRANSPARÊNCIA ATIVA	36
ANEXO 4. PAINEL 2024 – OUVIDORIA ANA	37
ANEXO 5. PAINEL OUVIDORIA OPERACIONAL	38
ANEXO 6. PAINEL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	39
ANEXO 7. PORTARIA ANA Nº 511, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2024	40
ANEXO 8. FLUXOGRAMA DE OUVIDORIA	41
ANEXO 9. SUBMISSÃO E MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA	42

1. Introdução

Em atendimento as disposições da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019 passa-se a informar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) no exercício de 2024, 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. Considerando a acumulação do tratamento das questões relacionadas a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, 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 capítulo comparativo dos anos de 2022 a 2024, com o objetivo de avaliar o ano atual em relação aos anos anteriores.

Importante destacar que a Ouvidoria publicou em sua página no Portal da ANA, o Painel de Pedidos de Informação, contendo todas as manifestações apresentadas na ANA desde 2012, tanto no âmbito da Lei de Acesso à Informação quanto no âmbito da Ouvidoria. O Painel pode ser acessado na página da Ouvidoria no Portal da ANA e seu fac-símile pode ser visto no Anexo 6.

Ainda no exercício de 2024, submeteu à Diretoria Colegiada da ANA, normativo que 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, com respectivo fluxograma para análise das manifestações de Ouvidoria – a norma foi aprovada e resultou na Portaria ANA nº 511, de 25 de novembro de 2024 (Anexo 7) e iniciou o controle dos atendimentos telefônicos realizados pela equipe de Ouvidoria, quando registrou o 704 ligações.

Além do papel orientador, a Ouvidoria dá especial atenção às 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 presencial, 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 116/2024.

No exercício dessa atribuição, em 2024, foram tratadas 1.595 manifestações encaminhadas à ANA.

As demandas podem ser apresentadas em seis tipos de manifestações, conforme tabela 1 abaixo, segundo definição da Plataforma Fala.BR:

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 cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo
Elogio	Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa a serviço público
Solicitação	Requerimento de adoção de providência por parte da Administração
Sugestão	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal
Simplifique	Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!

Fonte: Plataforma Fala.BR (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/perguntas-frequentes-2019#Resp3>).

2.1. Fluxo Interno do tratamento das manifestações

No exercício de 2024, a Ouvidoria submeteu à Diretoria Colegiada da ANA, normativo que 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, com

respectivo fluxograma para análise das manifestações de Ouvidoria. A norma foi aprovada e resultou na Portaria ANA nº 511, de 25 de novembro de 2024 (Anexo 7)

2.1.1. Recepção de demandas pela equipe da Ouvidoria

A recepção das demandas apresentadas nos diversos canais de atendimento é 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 e permite a extração de relatório, bem como o acompanhamento seja pelo cidadão pela equipe.

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 para a qual eventualmente será encaminhada a demanda, considerando o teor da manifestação e as disposições do Regimento Interno.

A depender do tipo de manifestação e seu teor, adota-se a providência de distribuição à equipe de apoio para que seja elaborada Comunicação Interna contendo apenas o extrato da manifestação, que após aprovação e assinatura pela chefia será dirigida 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.

Todavia, em se tratando de demandas frequentes, que possuem resposta padronizadas e validadas pelas áreas técnicas, ou nas hipóteses de não competência e encaminhamento desarrazoado por sua generalidade ou razão elencada em lei, o atendimento da demanda é realizado 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 pode solicitar complementação de informações.

O Tratamento do encaminhamento anônimo demanda uma maior cautela da equipe, que deve avaliar, além do preenchimento dos requisitos, se há informações suficientes, dada a impossibilidade de acionamento do demandante para realização da complementação. Caso ocorra uma das hipóteses acima, procede-se com o arquivamento devidamente motivado e embasado.

Por fim, quando não se tratar de demanda de competência da ANA identificada nessa análise preliminar, será realizado o encaminhamento nas formas permitidas na plataforma, seja diretamente para a Ouvidoria do órgão competente ou por mecanismo alternativo de envio também pela plataforma, mas com identificação de endereço eletrônico destinatário, 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 especializadas (UORGs)

Considerando que houve preenchimento dos requisitos mínimos em análise preliminar e após a identificação da competência regimental e tramitação por sistema, ocorrem as fases de recebimento da Comunicação Interna, análise e elaboração de resposta pela área técnica, o que vem sendo realizado dentro do prazo legalmente estipulado e informado pela Ouvidoria. Também no que diz respeito a LGPD, há possibilidade de realização de consulta em caso de dúvidas dirigida à Autoridade de Dados. Registre-se, ainda, que na ANA existe uma comissão que trata da temática, elabora normativos internos e recebe capacitação e seus integrantes são denominados de pontos focais LGPD, sendo indicados por área. Assim, resta bem atendido o tratamento de dados sensíveis e a Ouvidoria, em seu papel preventivo, ainda assim faz os alertas em todos os documentos que emite e remete.

Vale registrar, ainda, o trabalho de esclarecimento quanto aplicação da Lei de Acesso à Informação e da Lei Geral de Proteção de Dados que faz parte do cotidiano da Ouvidoria.

2.1.3. Tratamento pela Ouvidoria

Recebida a resposta, contendo os subsídios solicitados e estando formalmente apta, passa, então a adotar os trâmites finais para resposta ao Cidadão.

Contudo, em algumas situações pode haver necessidade de devolução para ajustes, seja a pedido da área ou por verificação da Ouvidoria é o caso da identificação de alguma dissonância entre a pergunta e a resposta, a Ouvidoria contacta a área técnica, com o objetivo de aclarar e permitir o saneamento pela área técnica. Caso identifique eventual não uniformidade ou contradição com demanda similar já respondida, eventualmente pode também realizar tratativas com as áreas, de maneira a assegurar a uniformidade, o que repercute positivamente para a instituição.

Nesse sentido, a Ouvidoria exerce seu papel de acompanhamento e monitoramento, respeitando as atribuições, mas buscando a satisfação do usuário e a preservação da imagem da instituição.

2.2. Atendimento Telefônico e Presencial

No ano de 2024, a Ouvidoria da ANA atendeu 704 telefonemas, sendo 442 ligações sobre temas relacionados às atribuições da ANA, 254 ligações que tratavam de reclamações na prestação dos serviços de saneamento básico, e 8 ligações sobre assuntos diversos.

Todos os atendimentos foram respondidos de imediato, seja informando a área organizacional responsável pelo assunto na ANA ou qual a agência reguladora infranacional responsável pela fiscalização e regulação dos serviços no município.

Não houve, no exercício 2024, atendimento presencial.

2.3. Atendimento em instância recursal

Na sequência do lançamento da resposta em sistema, abre-se o prazo para recurso. Havendo recurso *strito sensu*, que irá para a autoridade superior à que proferiu a resposta, será dado o devido tratamento e envio para análise, observando 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 impetração de recurso, passa-se ao arquivamento motivado.

No ano de 2024 identificamos que dos 601 pedidos recebidos por meio da Lei de Acesso à Informação, 55 (9,15%) foram objeto de interposição de recurso em três instâncias, com a principal motivação sendo “informação incompleta” (61,82%).

Importante destacar que a ANA, no exercício 2024, recebeu 40 recursos em primeira instância – com 75% de resolutividade, 10 recursos subiram para a segunda instância – com 50% de resolutividade e 5 recursos subiram para a terceira instância – com 100% de resolutividade.

GRÁFICO 1. Recursos Apresentados



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU, período de 01/01/2024 a 31/12/2024. (Dados Extraídos em 27/03/2025)

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

3.1. Total de Manifestações

Em 2024 a Ouvidoria da ANA recebeu 1.595 manifestações, provenientes da Plataforma Fala.BR. Destas manifestações, 601 foram apresentadas no âmbito da Lei de Acesso à Informação e 927 manifestações no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão e 67 foram encaminhadas a outros órgãos.

Na tabela 2 são apresentadas as manifestações, por tipo, mês a mês.

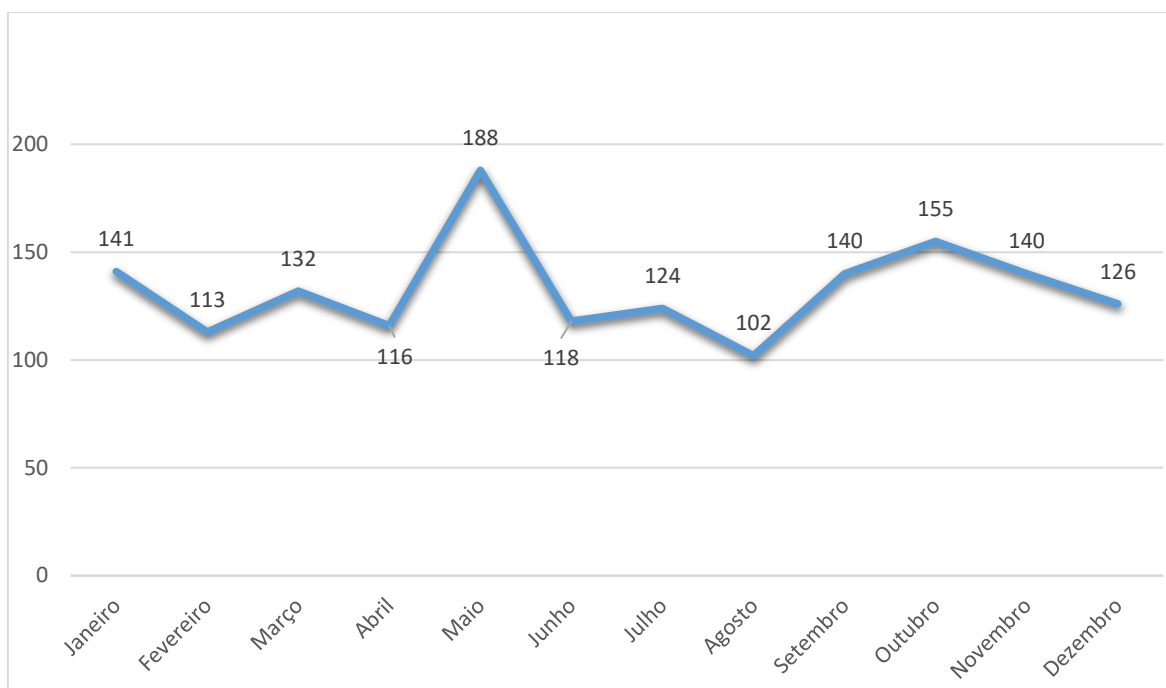
TABELA 2. Tipo de Manifestação – Mês a Mês

TIPO	Total	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Acesso à Informação	614	54	30	53	50	110	54	54	28	47	62	45	27
Comunicação	101	7	8	7	7	10	7	5	13	7	9	11	10
Denúncia	103	3	12	11	7	4	3	4	7	12	14	12	14
Elogio	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0
Reclamação	521	48	46	43	32	41	34	42	37	43	48	53	54
Solicitação	227	24	16	14	19	20	18	17	16	27	21	17	18
Sugestão	26	5	1	4	1	2	2	2	1	3	1	1	3
Total	1.595	141	113	132	116	188	118	124	102	140	155	140	126

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

Na tabela acima podemos identificar a distribuição por mês de referência, que, como se observa, manteve-se relativamente estável durante todo o ano, com uma média mensal de 133 manifestações.

GRÁFICO 2. Manifestação – Mês a Mês



Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

Na tabela 3, a seguir, apresenta-se uma relação de todos os assuntos demandados à ANA.

TABELA 3. Assuntos mencionados nas Manifestações

ASSUNTO	Quant	%	ASSUNTO (Continuação)	Quant	%
Acesso à informação	468	29,34%	Controle social	5	0,31%
Abastecimento	328	20,56%	Calamidades/Desastres Naturais	4	0,25%
Água	272	17,05%	Defesa Civil	4	0,25%
Saneamento Básico Urbano	47	2,95%	Energia Elétrica	4	0,25%
Ouvidoria	37	2,32%	Infraestrutura Urbana	4	0,25%
Defesa do Consumidor	36	2,26%	Saneamento Básico Rural	4	0,25%
Atendimento	33	2,07%	Site do Órgão	4	0,25%
Outros em Meio Ambiente	31	1,94%	Transparência	4	0,25%
Outros em Saneamento	30	1,88%	Agricultura Familiar	2	0,13%
Concurso	28	1,76%	Clima	2	0,13%
Serviços e Sistemas	20	1,25%	Comunicações	2	0,13%
Informações processuais	19	1,19%	Convênio	2	0,13%
Normas e Fiscalização	17	1,07%	Correição	2	0,13%
Cadastro	16	1,00%	Outros em Administração	2	0,13%
Serviços Públicos	16	1,00%	Pesca e Aquicultura	2	0,13%
Denúncia Crime	15	0,94%	Assistência Social	1	0,06%
Denúncia de irregularidades de servidores	12	0,75%	Cidadania	1	0,06%
Agricultura	10	0,63%	Compras governamentais	1	0,06%
Recursos Humanos	10	0,63%	Cooperação Internacional	1	0,06%
Preservação e Conservação Ambiental	9	0,56%	Corrupção	1	0,06%
Legislação	8	0,50%	Curso Técnico	1	0,06%
Licitações	8	0,50%	Dados Pessoais - LGPD	1	0,06%
Planejamento e Gestão	8	0,50%	Governo Digital	1	0,06%
Auditoria	7	0,44%	Multa	1	0,06%
Direitos Humanos	7	0,44%	Orçamento	1	0,06%
Fiscalização do Estado	7	0,44%	Ouvidoria Interna	1	0,06%
Assédio moral	6	0,38%	Processo Seletivo	1	0,06%
Conduta Ética	6	0,38%	Transparência ativa	1	0,06%
Defesa e vigilância sanitária	6	0,38%	Transporte Aéreo	1	0,06%
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	6	0,38%	Transporte Hidroviário	1	0,06%
Ações Afirmativas	5	0,31%			
Certidões e Declarações	5	0,31%			

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

Como se observa, a tabela 3 apresenta um total de 62 assuntos mencionados pelos cidadãos em suas manifestações.

Os principais assuntos estão relacionados a pedidos de acesso à informação e à prestação de serviços de saneamento básico, que representam, juntos, 66,96% das manifestações encaminhadas.

Por sua vez, das manifestações encaminhadas, 49,28% não estão relacionados às competências da ANA (37,37% relativos ao Saneamento e 11,91% atinentes a outros temas) e 50,72% dizem respeito às competências dessa Agência.

Pela primeira vez desde que se iniciou esse acompanhamento, no exercício de 2022, a maioria das manifestações que foram encaminhadas à ANA teve relação com as suas competências.

A leitura dos números e temas objeto das manifestações nos leva a concluir, apesar dos avanços alcançados, ainda se faz necessária a realização de campanha de esclarecimento à sociedade, tanto do papel institucional e quanto as competências legais da ANA.

3.2. Manifestações relacionadas com as Competências da ANA

Esta ouvidoria recebeu e deu tratamento a 809 manifestações cujo conteúdo tem relação com as atribuições e competências institucionais da Agência.

Quando analisadas essas manifestações por tipo, consta-se que a maioria absoluta se refere à pedidos de acesso à informação, como pode ser visto na tabela 4, que apresenta o total de manifestações, por tipologia.

TABELA 4. Tipo de Manifestação

TIPO	Total	%
Acesso à Informação	558	68,97%
Comunicação	36	4,45%
Denúncia	27	3,34%
Elogio	3	0,37%
Reclamação	35	4,33%
Solicitação	128	15,82%
Sugestão	22	2,72%
Total Geral	809	

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

Na tabela 5, abaixo, apresenta-se uma relação de todos os assuntos demandados à ANA. Importante mencionar que os dados apresentados na tabela a seguir foram tabulados a partir dos controles internos desta Ouvidoria.

TABELA 5. Assuntos demandados à ANA, por sua competência

ASSUNTO	Quant	%	ASSUNTO (Continuação)	Quant	%
Acesso à informação	442	54,64%	Calamidades/Desastres Naturais	3	0,37%
Água	76	9,39%	Energia Elétrica	3	0,37%
Concurso	28	3,46%	Site do Órgão	3	0,37%
Informações processuais	17	2,10%	Transparência	3	0,37%
Serviços e Sistemas	16	1,98%	Clima	2	0,25%
Outros em Saneamento	15	1,85%	Comunicações	2	0,25%
Atendimento	14	1,73%	Defesa Civil	2	0,25%
Abastecimento	13	1,61%	Denúncia Crime	2	0,25%
Cadastro	12	1,48%	Direitos Humanos	2	0,25%
Saneamento Básico Urbano	12	1,48%	Infraestrutura Urbana	2	0,25%
Outros em Meio Ambiente	11	1,36%	Preservação e Conservação Ambiental	2	0,25%
Agricultura	10	1,24%	Saneamento Básico Rural	2	0,25%
Recursos Humanos	10	1,24%	Agricultura Familiar	1	0,12%
Ouvidoria	9	1,11%	Cidadania	1	0,12%
Legislação	8	0,99%	Compras governamentais	1	0,12%
Licitações	8	0,99%	Convênio	1	0,12%
Normas e Fiscalização	8	0,99%	Cooperação Internacional	1	0,12%
Planejamento e Gestão	7	0,87%	Correição	1	0,12%
Assédio moral	6	0,74%	Curso Técnico	1	0,12%
Denúncia de irregularidades de servidores	6	0,74%	Dados Pessoais - LGPD	1	0,12%
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	6	0,74%	Governo Digital	1	0,12%
Auditoria	5	0,62%	Multa	1	0,12%
Certidões e Declarações	5	0,62%	Outros em Administração	1	0,12%
Conduta Ética	5	0,62%	Ouvidoria Interna	1	0,12%
Serviços Públicos	5	0,62%	Pesca e Aquicultura	1	0,12%
Controle social	4	0,49%	Processo Seletivo	1	0,12%
Fiscalização do Estado	4	0,49%	Transparência ativa	1	0,12%
Ações Afirmativas	3	0,37%	Transporte Hidroviário	1	0,12%

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

Na tabela 6, abaixo, apresenta-se uma relação das áreas técnicas regimentalmente responsáveis pelos assuntos demandados à ANA, com a respectiva quantidade de manifestações encaminhadas. Novamente registramos que os dados apresentados na tabela a seguir foram tabulados a partir dos controles internos desta Ouvidoria.

TABELA 6. Área Técnica da ANA, por sua competência

ÁREA TÉCNICA ANA	Quant	%
SRE - Superintendência de Regulação de Usos de Recursos Hídricos	184	22,74%
OUV - Ouvidoria	174	21,51%
SGH - Superintendência de Gestão da Rede Hidrometeorológica	92	11,37%
SAF - Superintendência de Administração, Finanças e Gestão de Pessoas	76	9,39%
SHE - Superintendência de Estudos Hídricos e Socioeconômicos	44	5,44%
SOE - Superintendência de Operações e Eventos Críticos	43	5,32%
SSB - Superintendência de Regulação de Saneamento Básico	41	5,07%
SFI - Superintendência de Fiscalização	26	3,21%
SGE - Secretaria-Geral	22	2,72%
SRB - Superintendência de Regulação de Serviços Hídricos e Segurança de Barragens	16	1,98%
COR - Corregedoria	13	1,61%
SAS - Superintendência de Apoio ao SINGREH e às Agências Infranacionais de saneamento	13	1,61%
STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	10	1,24%
ASCOM - Assessoria Especial de Comunicação Social	8	0,99%
ASREG - Assessoria Especial de Qualidade Regulatória	8	0,99%
PFA - Procuradoria Federal	8	0,99%
SPP - Superintendência de Planos, Programas e Projetos	8	0,99%
GAB - Gabinete do Diretor-Presidente	7	0,87%
ASGOV - Assessoria Especial de Governança	5	0,62%
AUD - Auditoria Interna	3	0,37%
CEDOC - Centro de Documentação	3	0,37%
ASPAR - Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares	2	0,25%
CEANA - Comissão de Ética	2	0,25%
ASINT - Assessoria Especial Internacional	1	0,12%

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

A partir dos números apresentados acima, conclui-se que a Superintendência de Regulação de Usos de Recursos Hídricos possui a maior demanda, área responsável pela emissão de Outorgas de Uso dos Recursos Hídricos, serviços de alta demanda dos usuários.

A Ouvidoria, por sua vez, também possui grande demanda, em especial, decorrente do trabalho conjunto que tem sido desenvolvido com as áreas técnicas, no sentido de produzir um compilado de perguntas e respostas frequentes, a ser utilizado no atendimento de manifestações cujo teor se apresenta recorrentemente.

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 596 manifestações cujo conteúdo tem relação com o Saneamento Básico – menor número em 3 anos.

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

titulares dos serviços de saneamento ou suas respectivas Agências Reguladoras Infranacionais.

3.4. Manifestações agregadas por Tipo e Assunto

As demandas apresentadas por meio da Plataforma Fala.BR são classificadas pelos usuários e podem ser agregadas por tipo de manifestação e assunto.

A seguir, apresentam-se os principais assuntos identificados, por cada tipo de manifestação

3.4.1. Acesso à informação

No ano de 2024, foram recebidos 614 Pedidos de Acesso à Informação (LAI)⁴, destas 37,46% tratavam de solicitação de documentos e processos administrativos. A tabela 7 a seguir, apresenta os 5 principais assuntos:

TABELA 7. Acesso à Informação – 5 principais assuntos

Assunto	Total	%
Acesso à informação	394	64,17%
Água	51	8,31%
Informações processuais	13	2,12%
Concurso	12	1,95%
Outros em Meio Ambiente	11	1,79%
Demais Assuntos	133	21,66%
Total Geral	614	100,00%

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

3.4.2. Comunicação

Segundo definição da Plataforma Fala.BR, quando uma denúncia é registrada de forma anônima, é dado o tratamento na tipologia “Comunicação”.

Em 2024, um total de 101 comunicações foram registradas, e, quando apresentou teor alinhado com as competências da ANA foram encaminhadas para as áreas técnicas identificadas com seu conteúdo para conhecimento e demais providências. A tabela 8 a seguir, apresenta os 5 principais assuntos:

⁴ A divergência entre os números apresentados na tabela e o total de pedidos constante do Painel LAI se deve ao fato de que algumas das manifestações foram encaminhadas a outros órgãos pela ANA e não estão registradas no referido Painel.

TABELA 8. Comunicação – 5 principais assuntos

Assunto	Total	%
Água	34	33,66%
Abastecimento	16	15,84%
Denúncia Crime	7	6,93%
Denúncia de irregularidades de servidores	6	5,94%
Outros em Meio Ambiente	6	5,94%
Demais Assuntos	32	31,68%
Total Geral	101	100,00%

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

3.4.3. Denúncia

Um total de 103 denúncias foram registradas no ano de 2024. As denúncias que apresentaram teor alinhado com as competências da ANA foram encaminhadas para as áreas técnicas identificadas com seu conteúdo para conhecimento e demais providências. A tabela 9 a seguir, apresenta os 5 principais assuntos:

TABELA 9. Denúncia – 5 principais assuntos

Assunto	Total	%
Água	35	33,98%
Abastecimento	17	16,50%
Outros em Meio Ambiente	9	8,74%
Saneamento Básico Urbano	8	7,77%
Denúncia Crime	5	4,85%
Preservação e Conservação Ambiental	5	4,85%
Demais Assuntos	24	23,30%
Total Geral	103	100,00%

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

3.4.4. Reclamação

A demonstração de insatisfação do usuário se reflete na apresentação de manifestações do tipo “Reclamação”. Um total de 521 manifestações foram apresentadas em 2024.

Necessário destacar que, destas, somente 35 possuem alinhamento com as competências desta Agência – temas como outorga, concurso e informações. As demais manifestações de reclamação referem-se, na sua imensa maioria, a serviços de abastecimento de água prestados por concessionárias públicas e privadas. A tabela 10 a seguir, apresenta os 5 principais assuntos:

TABELA 10. Reclamação – 5 principais assuntos

Assunto	Total	%
Abastecimento	247	47,41%
Água	115	22,07%
Defesa do Consumidor	31	5,95%
Ouvidoria	21	4,03%
Atendimento	20	3,84%
Demais Assuntos	87	16,70%
Total Geral	521	100,00%

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

3.4.5. Solicitação

O requerimento de informações ou adoção de providências são apresentados na modalidade “Solicitação”. Em 2024, um total de 227 solicitações foram apresentadas. A tabela 11 a seguir, mostra os 5 principais assuntos demandados:

TABELA 11. Solicitação – 5 principais assuntos

Assunto	Total	%
Acesso à informação	56	24,67%
Abastecimento	36	15,86%
Água	32	14,10%
Ouvidoria	10	4,41%
Saneamento Básico Urbano	9	3,96%
Demais Assuntos	84	37,00%
Total Geral	227	100,00%

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

3.4.6. Sugestão

A proposição de ideias ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela ANA são apresentados na modalidade “Sugestão”. Em 2024, foram apresentadas 26 sugestões. A tabela 12 a seguir, apresenta os 5 principais assuntos:

TABELA 12. Sugestão – 5 principais assuntos

Assunto	Total	%
Água	4	15,38%
Concurso	4	15,38%
Planejamento e Gestão	3	11,54%
Abastecimento	2	7,69%
Comunicações	2	7,69%
Serviços e Sistemas	2	7,69%
Demais Assuntos	9	34,62%
Total Geral	26	100,00%

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

3.4.7. Elogio

A demonstração ou reconhecimento ou ainda, satisfação pelos serviços prestados pela agência são expressos por meio da apresentação de manifestação na modalidade de “Elogio”. Em 2024, foram apresentados 3 elogios.

4. Satisfação dos Usuários

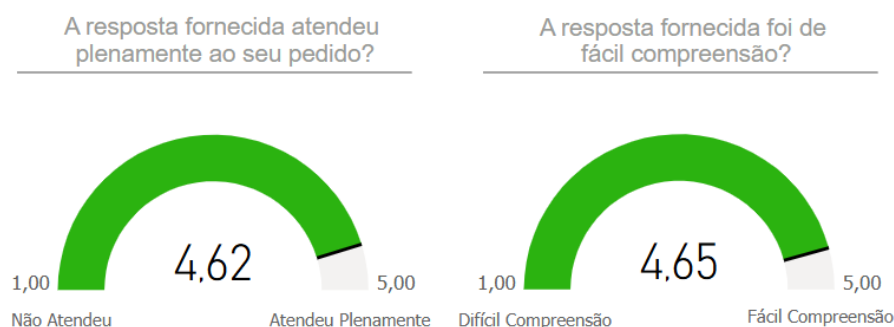
A avaliação da satisfação dos usuários é realizada a partir das pesquisas aplicadas nos painéis “Resolveu?”⁵ e “Lei de Acesso à Informação”⁶, criados e mantidos pela Controladoria-Geral da União (CGU).

4.1. Painel “Lei de Acesso à Informação”

Em relação ao painel “Lei de Acesso à Informação”, a ANA recebeu 601 pedidos de LAI, dos quais 84 pedidos foram avaliados.

Com nota de 0 a 5, o usuário avaliou que a resposta fornecida atendeu plenamente o seu pedido com nota 4,62 e avaliou que a resposta foi de fácil compreensão com a nota 4,65.

GRÁFICO 3. Pesquisa – Qualidade da Resposta



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU, período de 01/01/2024 a 31/12/2024. (Dados Extraídos em 27/03/2025)

Outro ponto que merece destaque é o tipo de resposta apresentada pela Agência, onde 89,52% dos pedidos tiveram sua resposta concedida e somente 1,83% tiveram acesso negado.

4.2. 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 2024, foram registradas 49 avaliações.

Quanto à Resolutividade, que avalia se a sua demanda foi resolvida, 99,41% dos que responderam, consideram que sim.

⁵ <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

⁶ <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

GRÁFICO 4. Pesquisa – Resolutividade da Demanda

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

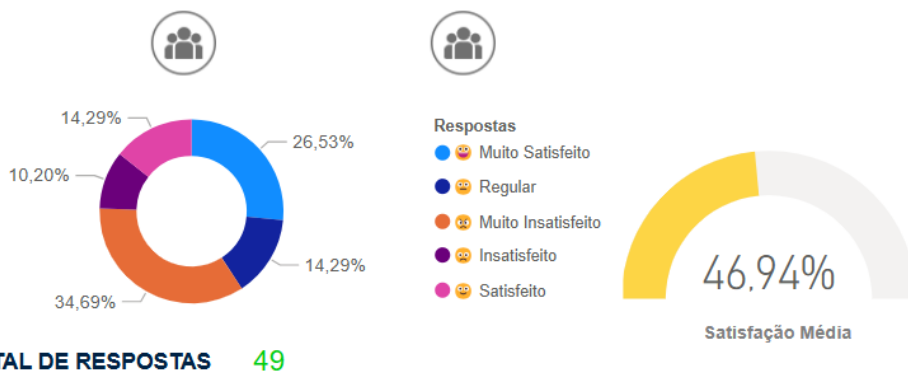


Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU, período de 01/01/2024 a 31/12/2024. (Dados Extraídos em 27/03/2024)

Quanto à Satisfação do Usuário com o atendimento, a satisfação média é de 46,94%. Quando é considerado as notas individuais – “Muito satisfeito”, “Satisfeito” e “Regular”, essa avaliação sobre para 55,11%.

GRÁFICO 4. Pesquisa – Nível de Satisfação do Usuário

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU, período de 01/01/2024 a 31/12/2024. (Dados Extraídos em 27/03/2024)

5. Painel – Ouvidoria ANA

A Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico vem desenvolvendo e aprimorando painéis Power BI para monitorar e auxiliar as suas atividades.

Foram desenvolvidos três painéis distintos, sendo o primeiro, relativo ao atendimento de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria, o segundo, com as estatísticas no ano corrente, e o terceiro, já mencionado anteriormente, que contempla todas as manifestações apresentadas na ANA desde o início do uso da Plataforma Fala.BR e disponível para acesso na página da Ouvidoria no Portal da ANA.

Conforme se vê no Anexo 4, o Painel “2024 – Ouvidoria ANA” possui um total de 12 páginas, todas para uso exclusivo da Ouvidoria, onde os dados são coletados a partir das manifestações apresentadas pelos cidadãos por meio da Plataforma Fala.BR.

Podem ser analisados o total de manifestações por área de interesse, por tipo, por assunto, por tema, e, ainda, examinar os dados cuja competência é da agência, possibilitando um retrato fiel das demandas apresentadas.

Também foi desenvolvido um painel denominado “Ouvidoria Operacional” que contém informações auxiliares para o atendimento das demandas apresentadas na ANA.

Este painel – Anexo 5, possui quatro páginas: Respostas Padrão; Concessionários, Rede Nacional Fala.BR, e a página de controle interno do painel.

Na página “Respostas Padrão”, estão elencados um total de 336 respostas padrão elaboradas pelas áreas técnicas da ANA, com o apoio da Ouvidoria. A página “Concessionários” apresenta os prestadores de serviços de saneamento e as respectivas agências reguladoras (quando existem) para todos os municípios do país, e a página “Rede Nacional Fala.BR” apresenta todas as instituições presentes na Plataforma Fala.BR.

O “Painel de Pedidos de Informação” apresenta todas as demandas recebidas pela ANA, desde quando adotou a Plataforma Fala.BR, tanto no âmbito da Lei de Acesso à Informação, quanto no âmbito do Serviço de Acesso à Informação.

Este Painel – Anexo 6, possui uma página com informações públicas, que pode ser acessada na página da Ouvidoria no Portal da ANA, podendo ser selecionadas as modalidades da manifestação (LAI ou e-SIC), por ano, ou avaliar todas as manifestações, ano a ano, comparando os diversos anos, ou todo o período.

6. Atividades Complementares

Em linha com o que prevê o arcabouço normativo que orienta a atuação da ouvidoria, cujo papel abrange atuação reativa e proativa e, conforme previsão nos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460/2017 – que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e considerando suas atribuições precípuas, nisto se incluindo, acompanhamento e apresentação de propostas de aperfeiçoamento na prestação dos serviços.

Foi dada continuidade ao projeto “Visitas e Diálogo Técnicos” nas áreas técnicas, cujo objetivo é apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, coletar dados da área técnica, e apresentar os dados extraídos na plataforma Fala.BR, bem como mapear canais existentes de contato com a sociedade nas respectivas áreas finalísticas. Além disso, busca-se obter panorama geral e por unidade organizacional, na elaboração de propostas de aperfeiçoamento na forma de prestação da informação ao usuário, levando a uma maior eficiência e satisfação.

No exercício 2024, foram realizadas análises e implementação das devolutivas decorrente das visitas realizadas e espera-se a continuidade do projeto em 2025.

Referido projeto foi apresentado por demanda da Ouvidoria Geral no SisOuv agências reguladoras, encontro envolvendo representantes as Ouvidorias das Agências Reguladoras. Na oportunidade a Coordenação de Ouvidoria da ANA 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.

Ainda merece destaque fato de que além das atividades finalísticas, a Ouvidoria da ANA é integrante do Comitê de Ouvidorias – MIDR e vinculadas e participou das reuniões 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 e Comitê LGPD, na qualidade de membro.

Outro tema que merece menção é a Carta de Serviços, documento que informa os cidadãos sobre os serviços prestados por um órgão ou entidade pública, as formas de acesso a esses serviços e os padrões de qualidade do atendimento. Seu objetivo é tornar a relação entre o cidadão e o governo mais clara e eficiente, garantindo que os serviços públicos sejam prestados de forma adequada e transparente.

No Regimento Interno da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), aprovado pela Resolução ANA nº 242, de 24 de fevereiro de 2025, a gestão da Carta de Serviços é uma competência da Assessoria de Governança e Gestão Estratégica – ASGOV (Art. 46, inciso XX), em articulação com a Ouvidoria e as demais UORGs.

A versão disponível para o público no Portal ANA⁷ foi editada e atualizada no ano de 2020, fazendo-se necessária sua atualização.

⁷ https://www.gov.br/ana/pt-br/centrais-de-conteudos/publicacoes/carta_relatorio_ana_2020_v6.pdf

7. Transparência Ativa

A Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, estabelece que as informações de interesse público devem ser divulgadas espontânea e proativamente, independentemente de solicitações.

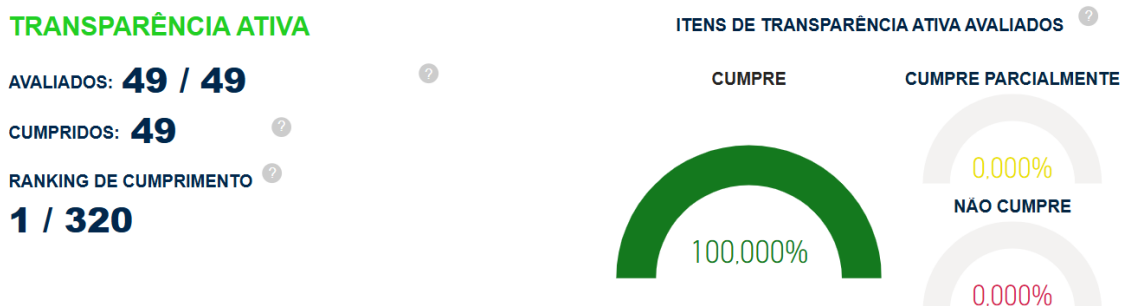
Em seu art. 8º, estabelece que “é dever dos órgãos e entidades públicas, promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas”, e prevê um rol mínimo de informações que devem, obrigatoriamente, ser divulgadas nas páginas oficiais na internet.

Com o objetivo de atender a determinação legal, a Controladoria Geral da União elaborou o Guia de Transparência Ativa (GTA) para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal contendo um compilado de disposições normativas, com vistas a auxiliar o correto cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas na Lei.

A “Transparência Ativa” estabelece um conjunto de itens que devem, obrigatoriamente, ser divulgadas nas páginas oficiais na internet.

De um total de 49 itens, a ANA cumpre 49, cumprindo 100% dos itens avaliadas, estando em 1 entre 320 instituições avaliadas. Ver Anexo 3.

GRÁFICO 7. Transparência Ativa – Itens avaliados e Cumprimento



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU, período de 01/01/2024 a 31/12/2024. (Dados Extraídos em 27/03/2024)

Em linha com o que preconiza a legislação relativa à atuação da Ouvidoria, no presente exercício foram encaminhadas correspondências eletrônicas às áreas regimentalmente responsáveis pelos temas avaliados, lembrando a importância do atendimento aos itens relacionados aos preceitos da transparência ativa, prontamente atendidos pelas diversas UORGs.

Fundamental o engajamento das diversas Unidades Organizacionais no cumprimento da totalidade dos itens de transparência ativa avaliados.

8. Comparativo com os anos anteriores: balanço 2022 a 2024

De acordo com a Lei nº 13.484/2018, que estabelece que o Ouvidor da Agência terá mandato de 3 anos, e o exercício de 2024 é o último ano completo do atual titular desta Ouvidoria, apresentaremos neste capítulo, a análise comparativa dos anos de 2022 a 2024, ainda que existam dados dos anos anteriores (esses dados podem ser visualizados no painel disponível na página da Ouvidoria no Portal da ANA).

No ano de 2024 foram abertas um total de 1.595 manifestações. Já em 2023 foram 2.303 manifestações, frente as 2.225 manifestações recebidas em 2022.

Quanto as demandas que não guardam relação com as competências institucionais da agência em 2024 foram recebidas 796 manifestações, que em números percentuais representa 49,28%. Em 2023 tivemos 1.501 manifestações, representando 65,18% das manifestações recebidas e, em 2022, foram 1.560 manifestações cujo conteúdo não tinha alinhamento com as competências da ANA, representando 70,11% do ano – o ano de 2024 apresentou o menor número de demandas não relacionadas às competências da ANA nos três anos analisados.

Em relação as referidas manifestações nas quais a ANA tem competência para responder, observamos que no ano de 2024 foram 809 (50,72%); em 2023 tivemos 802 (34,82%), e em 2022, 665 (29,89%)

Analisando os números acima, tem-se que as demandas não relacionadas às competências da ANA tem reduzido, o que não significa que não devemos manter os esforços para comunicar quais são as competências da Agência.

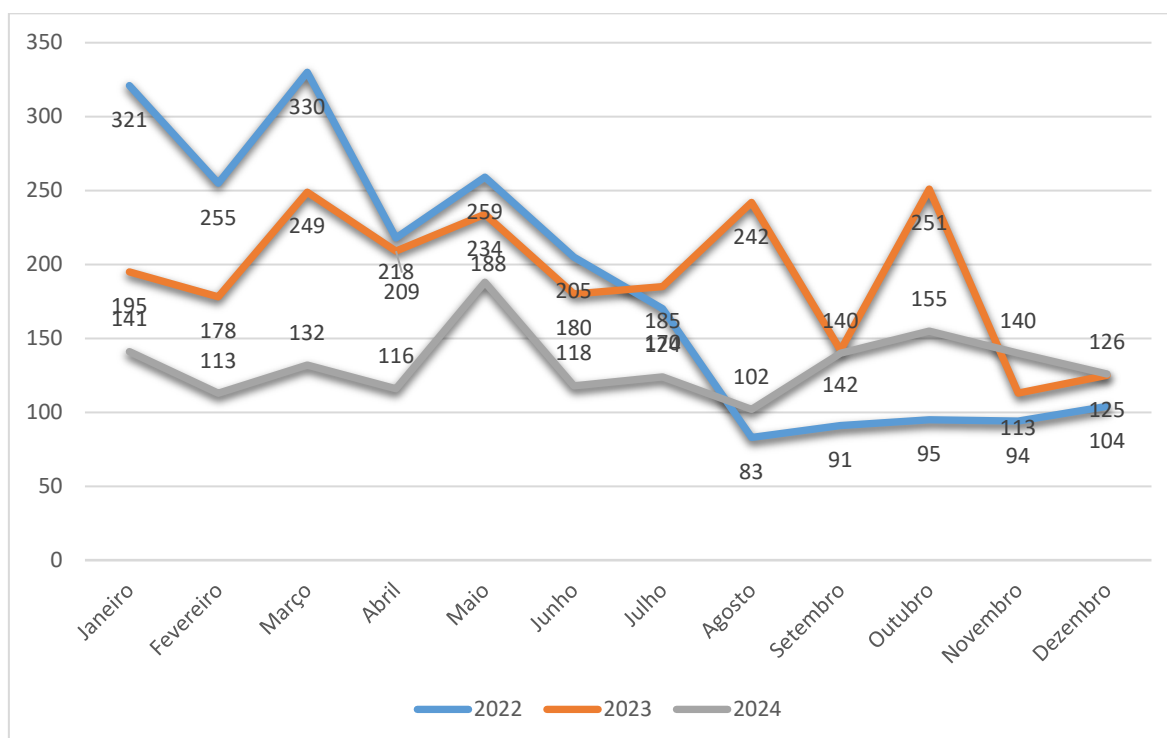
Na análise mensal, o ano de 2024 teve uma média de 133 demandas mensais, quando em ano de 2023 tivemos 192 e em 2022, 185. Aqui também se verifica uma redução nas demandas médias mensais, fruto, possivelmente, de um melhor entendimento por parte dos cidadãos, do papel institucional da ANA.

TABELA 13. Total de Demandas Mensais – Anos de 2022 a 2024

ANO	Total	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2022	2.225	321	255	330	218	259	205	170	83	91	95	94	104
2023	2.303	195	178	249	209	234	180	185	242	142	251	113	125
2024	1.595	141	113	132	116	188	118	124	102	140	155	140	126
Total	6.123	657	546	711	543	681	503	479	427	373	501	347	355

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

GRÁFICO 8. Total de Demandas Mensais – Anos de 2022 a 2024



Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

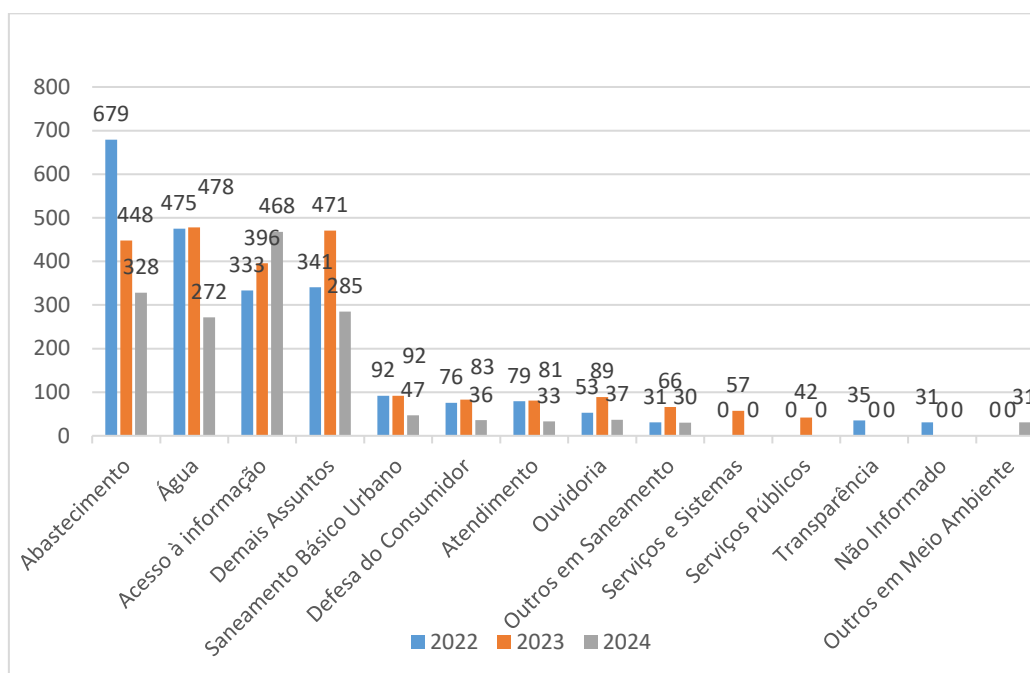
Outro ponto que merece destaque é o assunto da manifestação. Na tabela 14 e no Gráfico 9, são apresentados os dez principais assuntos das manifestações nos anos de 2022 a 2024.

TABELA 14. Dez principais assuntos – Anos de 2022 a 2024

Assunto	2022	2023	2024	Total
Abastecimento	679	448	328	1.455
Água	475	478	272	1.225
Acesso à informação	333	396	468	1.197
Demais Assuntos	341	471	285	1.097
Saneamento Básico Urbano	92	92	47	231
Defesa do Consumidor	76	83	36	195
Atendimento	79	81	33	193
Ouvidoria	53	89	37	179
Outros em Saneamento	31	66	30	127
Serviços e Sistemas	0	57	0	57
Serviços Públicos	0	42	0	42
Transparência	35	0	0	35
Não Informado	31	0	0	31
Outros em Meio Ambiente	0	0	31	31

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

GRÁFICO 9. Dez principais assuntos – Ano de 2023



Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

Os assuntos mais demandados no período foram “Abastecimento”, com 1.455 manifestações, “Água”, com 1.225 manifestações, e “Acesso à Informação”, com 1.197.

Em se tratado de recursos interpostos contra a decisão proferida pela ANA, no período ora avaliado (2022 – 2024) tivemos o seguinte panorama, que são apresentados na tabela 15 e no gráfico 10.

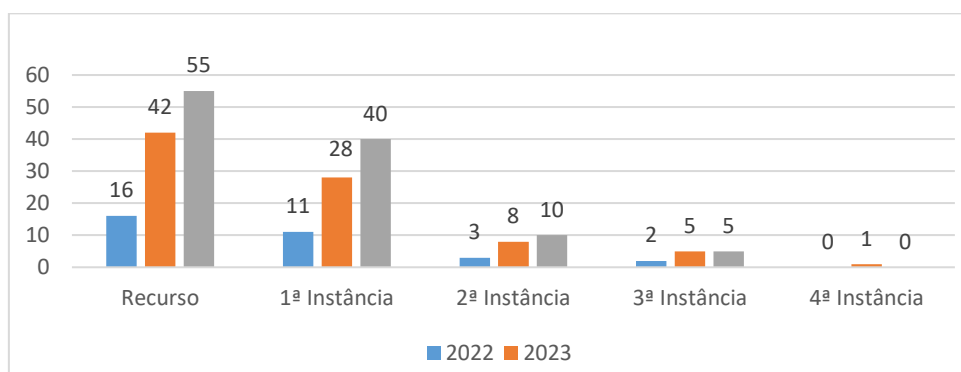
TABELA 15. Recursos à LAI apresentados – Anos de 2022 a 2024

Instâncias	2022	2023	2024	Total
Total de Recursos	16	42	55	113
1ª Instância	11	28	40	79
2ª Instância	3	8	10	21
3ª Instância	2	5	5	12
4ª Instância	0	1	0	1

Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

Foram interpostos 40 recursos em primeira instância – com 75% de resolutividade, 10 recursos subiram para a segunda instância – com 50% de resolutividade e 5 recursos subiram para a terceira instância – com 100% de resolutividade, sendo a principal motivação para apresentação de recurso a “informação incompleta” (61,82%).

GRÁFICO 10. Recursos à LAI apresentados – Anos de 2022 a 2024



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (27/03/2025).

8.1. Considerações Gerais sobre o comparativo

No ano de 2024 apresentou significativa redução de demandas, sendo o primeiro ano em que as demandas relacionadas às competências da ANA superaram às de não competência.

Alguns aspectos que merecem anotação:

- 50,72% do total de manifestações cuja competência se alinham com as da ANA no ano de 2024, contra 29,89% no ano de 2022 e 34,82% no ano de 2023;
- Os três principais assuntos apresentados nas manifestações foram os mesmos em 2022, 2023 e 2024. De certa forma, o assunto “Abastecimento” e o assunto “Água”, em grande maioria, tratam do mesmo tema – abastecimento de água por concessionárias públicas e privadas de água, assunto que não se alinha com as competências da ANA. O outro assunto foi “Acesso à Informação”, quase sempre relacionado aos dados da Rede Hidrometeorológica e às Outorgas de Uso dos Recursos Hídricos. Importante mencionar que os “Assuntos” apresentados nas manifestações são escolhidos pelos usuários da Plataforma Fala.BR no ato do preenchimento das demandas.
- A maioria absoluta das manifestações apresentadas, cujo tema se insere nas competências da ANA, referem-se a pedido de informação. De um total de 2.276 manifestações apresentadas nos anos de 2022 a 2024, 1.367 (60,06%) dizem respeito a pedido de informação. As demais demandas representam 39,94%, sendo que “Reclamação” atinge 5,89% (134 manifestações) e Solicitação, 23,89% (543 manifestações).
- Houve um aumento no número de recursos interpostos (16 em 2022 para 55 em 2024), com a principal motivação continuando a ser a mesma – informação incompleta (2024 - 61,82%, 2023 - 38,10% e 2022 - 37,50%). Importante mencionar que também ocorreu aumento de demandas que podem apresentar recursos. Em 2024 foram 601, 2023, foram 533 pedidos, enquanto em 2022, foram 415.

9. Força de Trabalho

Não houve alteração da força de trabalho e a Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico permanece com equipe de 6 (seis) integrantes, a saber: Ouvidor, nomeado para mandato de 3 (três) anos; Coordenadora de Ouvidoria, servidora pública concursada (Especialista em Regulação de Saúde Suplementar - Agência Nacional de Saúde Suplementar) e cedida, e, 3 (três) Apoios Técnicos, colaboradoras terceirizadas.

Como registramos nos relatórios anteriores, o aperfeiçoamento e a implementação de um trabalho cada vez melhor, o que leva a um melhor atendimento aos usuários e repercute na boa imagem institucional dado o papel que a Ouvidoria exerce em relação ao cidadão e, ainda, para assegurar o histórico institucional se faz necessária a disponibilização de pessoal em quantidade e capacidade técnica adequada e o recomendável seria a alocação de servidores efetivos da ANA. Também seria uma solução o destaque de cargos para que seja possível a realização de capacitações adequadas e cobertas pelo erário pela equipe ora existente.

10. 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

Mantenha atualizado o portal da ANA.

5

Reforce a equipe técnica da Ouvidoria com técnicos do quadro efetivo da ANA.

Importante salientar que as recomendações apresentadas aqui também constam do Relatório de Gestão da Ouvidoria ANA para o exercício 2022 e 2023.

11. 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, atendimento presencial, 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.

Seguimos com o propósito de manter e aperfeiçoar a importante iniciativa que vem sendo desenvolvida pela Ouvidoria, em parceria com as demais áreas técnicas da ANA, desde a sua instalação em 2022, na 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 alimentam o portal www.gov.br/ana, na página “Perguntas Frequentes”, e o painel “Ouvidoria Operacional”, desenvolvido pela Ouvidoria em Power BI.

Outro aspecto relevante a ser observado é a ausência de problemas recorrentes no âmbito desta Ouvidoria. Pelo terceiro exercício consecutivo, as demandas direcionadas às áreas técnicas da ANA foram respondidas tempestivamente, e a Diretoria Colegiada da ANA ofereceu total suporte e autonomia para que as atribuições de ouvidoria fossem plenamente exercidas.

Destacamos os avanços alcançados nos últimos anos, senão vejamos:

- redução da média mensal de manifestações apresentadas na Plataforma Fala.BR;
- redução de demandas que não apresentam relação com as competências legais da ANA – primeiro exercício onde as demandas com relação às competências da ANA superam demandas sem relação com essas competências;
- aprovação da Portaria ANA nº 511, de 24 de novembro de 2024, que estabelece o os procedimentos para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria;
- início do controle dos atendimentos telefônicos realizados pela equipe de Ouvidoria, quando registrou 704 ligações;
- 100% de atendimento aos itens de Transparência Ativa avaliados;
- 99,41% de resolutividade nas demandas apresentadas (avaliação do usuário no Painel Resolveu!);

- satisfação média do usuário com o atendimento de 46,94% - considerando as respostas “Muito Satisfeito”, “Satisfeito” e “Regular”, o nível de satisfação chega a 55,11% (avaliação do usuário no Painel Resolveu!);
- prazo de atendimento das demandas de ouvidoria em 2,75 dias e demandas da LAI em 7,54 dias – importante mencionar que as demandas da LAI em geral necessitam de subsídios das áreas técnicas.

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.

Esses dados estão refletidos nos painéis “Resolveu?” e “Lei de Acesso à Informação” mantidos para Controladoria Geral da União, e no painel “2024 – Ouvidoria ANA”, desenvolvido pela Ouvidoria da ANA.

Registre-se que o presente Relatório de Gestão da Ouvidoria da ANA, será publicado na página da Ouvidoria no Portal da ANA⁸, submetido à Diretoria Colegiada, e após as manifestações será encaminhado ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, 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).

Por fim, agradecer a todos os dirigentes e suas equipes pelo apoio sempre dispensado a esta Ouvidoria e sua equipe, proporcionando o pronto atendimento às demandas apresentadas pelos cidadãos, tempestivamente e com a melhor resposta disponível.

⁸ https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

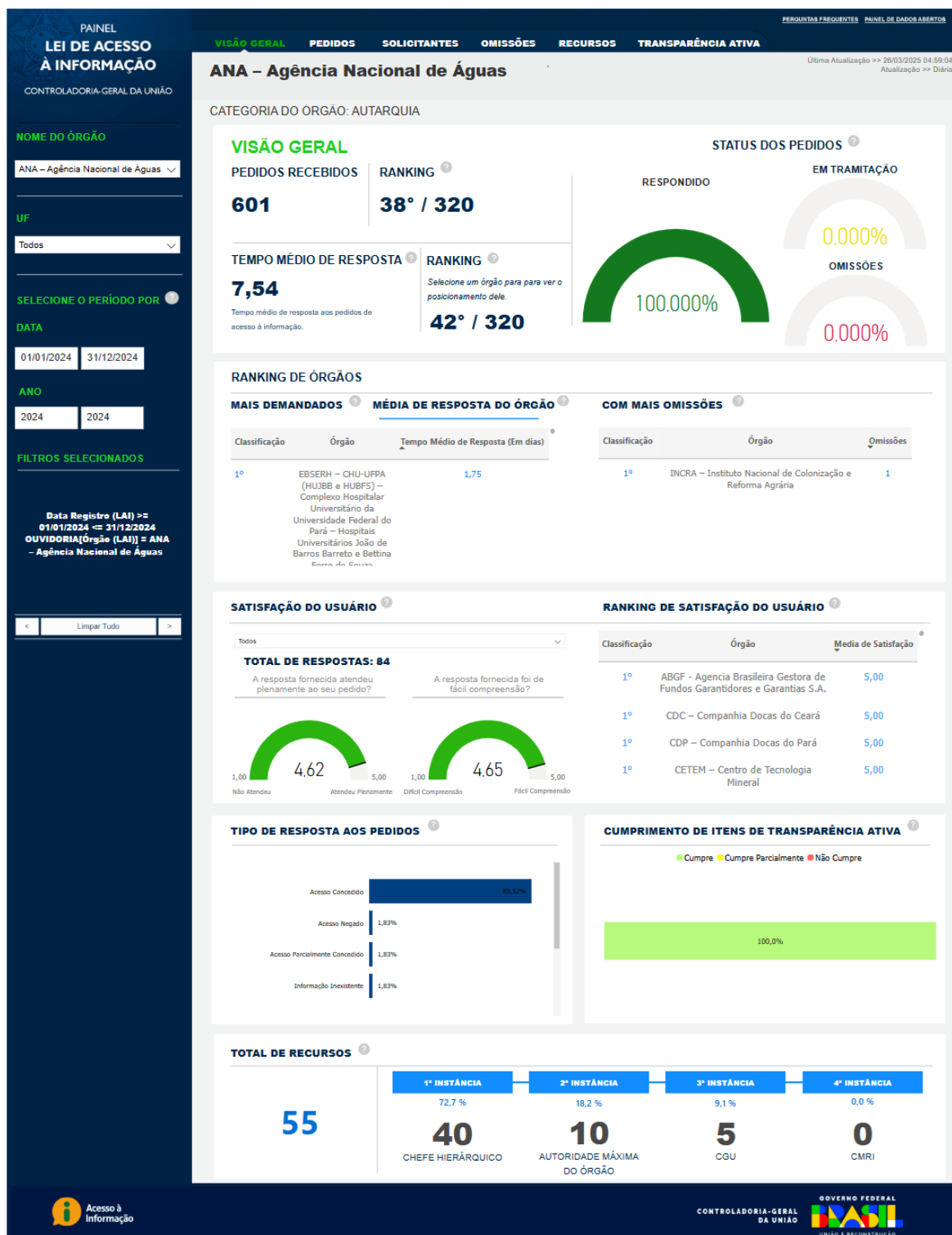
ANEXOS

ANEXO 1. PAINEL RESOLVEU?⁹



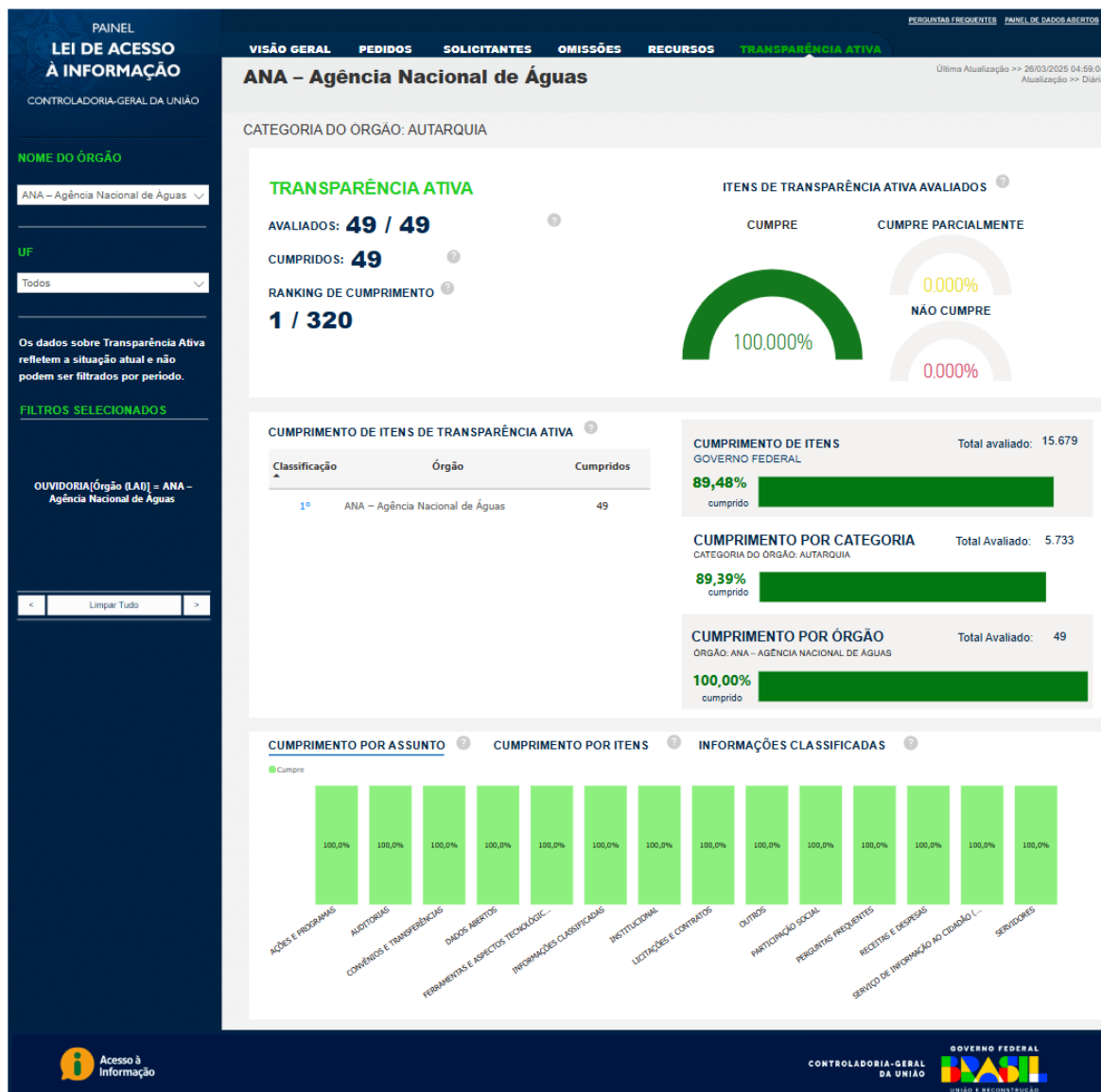
⁹ Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> (em 27/03/2025)

ANEXO 2. PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - VISÃO GERAL¹⁰



¹⁰ Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> (em 27/03/2025)

ANEXO 3. PAINEL LAI - TRANSPARÊNCIA ATIVA¹¹



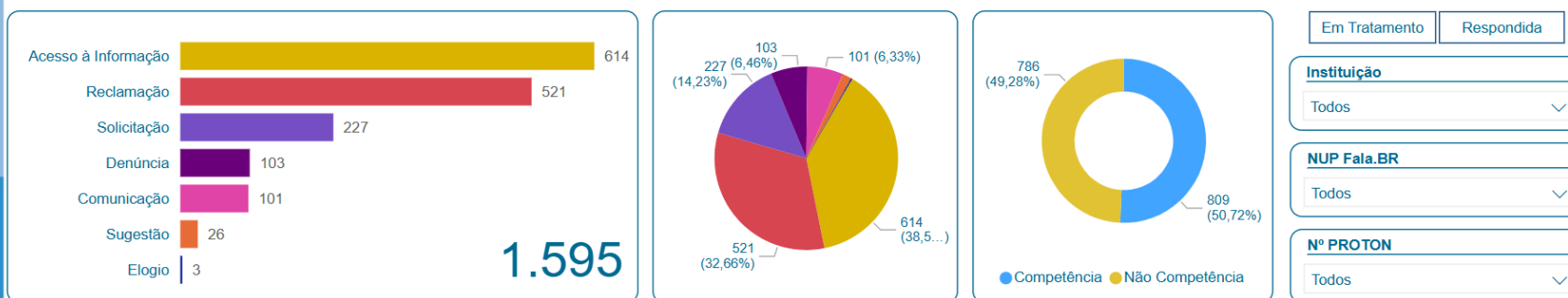
¹¹ Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> (em 27/03/2025)

ANEXO 4. PAINEL 2024 – OUVIDORIA ANA

2024



Manifestação de Ouvidoria PAINEL GERENCIAL Informações Gerenciais



Situação	Tipo	Instituição	NUP Fala.BR	URL	Nº PROTON	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
Arquivada	Comunicação	ANA - OUV	02303.023781/2024-15	🔗	FAQ	N/A	14/12/2024		0	15/01/2025	0	16/12/2024
GERAL	ção	ANA - OUV	02303.024541/2024-20	🔗	FAQ	N/A	30/12/2024		0	31/01/2025	0	02/01/2025
Tipo Mês	ção	ANA - OUV	02303.024548/2024-41	🔗	FAQ	N/A	30/12/2024		0	31/01/2025	0	02/01/2025
Assunto	ção	ANA - OUV	02303.024561/2024-09	🔗	FAQ	N/A	31/12/2024		0	03/02/2024	0	02/01/2025
Assunto Mês	ção	ANA - OUV	00105.001345/2024-98	🔗	N/A	N/A	18/03/2024		0	17/04/2024	0	18/03/2024
Tema	ção	ANA - OUV	02303.004223/2024-42	🔗	N/A	N/A	04/03/2024		0	03/04/2024	0	05/03/2024
SIC & LAI	ção	ANA - OUV	02303.005005/2024-25	🔗	N/A	N/A	15/03/2024		0	16/04/2024	0	18/03/2024
ANA	ção	ANA - OUV	02303.006926/2024-13	🔗	N/A	N/A	16/04/2024		0	16/05/2024	0	17/04/2024
ANA Assunto	ção	ANA - OUV	02303.007712/2024-56	🔗	N/A	N/A	30/04/2024		0	03/06/2024	0	02/05/2024
ANA Tipo/UORG	ção	ANA - OUV	02303.007914/2024-06	🔗	N/A	N/A	03/05/2024		0	04/06/2024	0	06/05/2024
Prazo												

Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - Painel Gerencial Ouvidoria - Informações Gerenciais

27/03/2025 14:12



ANEXO 5. PAINEL OUVIDORIA OPERACIONAL



Manifestação de Ouvidoria

PAINEL OPERACIONAL

Respostas Padrão

Pesquisa Interessado

Todos

Ação

Todos

Interessado	Ação	Resposta Padrão	Id no Fala.BR
AGRADECIMENTO - ELOGIO	RESPONDER	Senhor(a) Cidadão(ã), Agradecendo o seu elogio, informamos que a sua manifestação foi encaminhada à área responsável para conhecimento e providências julgadas adequadas. Registramos nosso agradecimento pelo contato, participação e contribuição, ao tempo em que nos colocamos à disposição sempre que necessário. Ouvidoria Geral Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA	N/D
AGRADECIMENTO - INFORMAÇÃO - MANIFESTAÇÃO	RESPONDER	Senhor(a) Cidadão(ã), Informamos que a sua manifestação foi encaminhada à área responsável para conhecimento e providências julgadas adequadas. Registramos nosso agradecimento pelo contato, participação e contribuição, ao tempo em que nos colocamos à disposição sempre que necessário. Ouvidoria Geral Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA	N/D
AGRADECIMENTO - SUGESTÃO	RESPONDER	Senhor(a) Cidadão(ã), Agradecendo a sua sugestão, informamos que a sua manifestação foi encaminhada à área responsável para conhecimento e providências julgadas adequadas. Registramos nosso agradecimento pelo contato, participação e contribuição, ao tempo em que nos colocamos à disposição sempre que necessário. Ouvidoria Geral Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA	N/D

Respostas Padrão

Concessionários

Rede Nacional Fala.BR

Controle Interno

← Voltar

Respostas Padrão

^

<

>

↻

Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - Painel Operacional Ouvidoria - Respostas Padrão

27/03/2025 14:08

Ouvidoria Operacional

Dados atualizados em 27...

140%

ANEXO 6. PAINEL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ¹²



Painel de Pedidos de Informação

Lei de Acesso à Informação e Serviço de Informação ao Cidadão

e-SIC

LAI

Data Cadastro

16/05/2012

26/03/2025

Ano

☐ Selecionar tudo

☐ 2012

☐ 2013

☐ 2014

☐ 2015

☐ 2016

☐ 2017

☐ 2018

☐ 2019

☐ 2020

☐ 2021

☐ 2022

☐ 2023

☐ 2024

☐ 2025

Todos os anos

PEDIDOS RECEBIDOS

12.786

12.786

CONCLUÍDO

11.657

11.657

ARQUIVADO

441

441

ENCAMINHADO

672

672

EM ANÁLISE

14

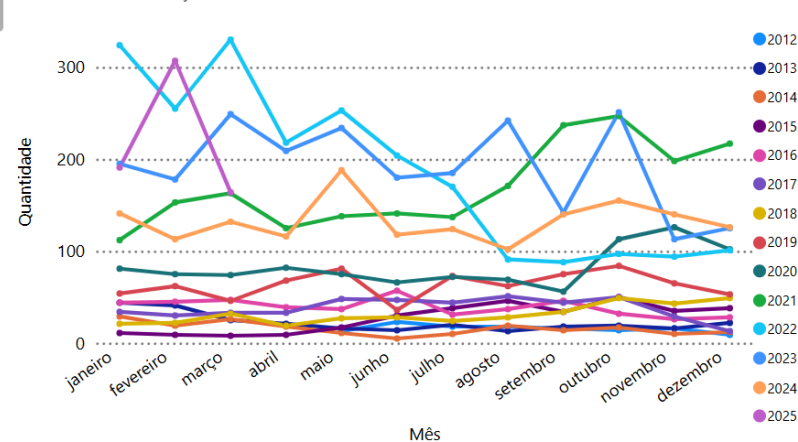
14

Modalidade	Quant
e-SIC	7686
LAI	5100
Total	12786

Tipo	Quant
Acesso à Informação	5100
Comunicação	1282
Denúncia	1015
Elogio	34
Reclamação	3415
Simplifique	7
Solicitação	1721
Sugestão	212
Total	12786

Assunto	Quant
Água	2568
Abastecimento	2275
Acesso à informação	1744
Serviços Públicos	1691
Site do Órgão	535
Outros em Saneamento	392
Saneamento Básico Urbano	341
Atendimento	282
Defesa do Consumidor	252
Ouvidoria	234
Outros em Meio Ambiente	205
Serviços Urbanos	181
Transparência	150
Serviços e Sistemas	124
Denúncia Crime	115
Preservação e Conservação Ambiental	108
Cadastro	87
Total	12786

Pedidos de Informação



Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - Painel de Pedidos de Informação - Lei de Acesso à Informação e Serviço de Informação ao Cidadão

27/03/2025



Voltar

Painel Geral

...

Ouvidoria ANA _Todos os Tipos | Dados atualizados em 27/03/...

140%

¹² https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria (em 27/03/2025)

ANEXO 7. PORTARIA ANA Nº 511, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2024¹³



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.

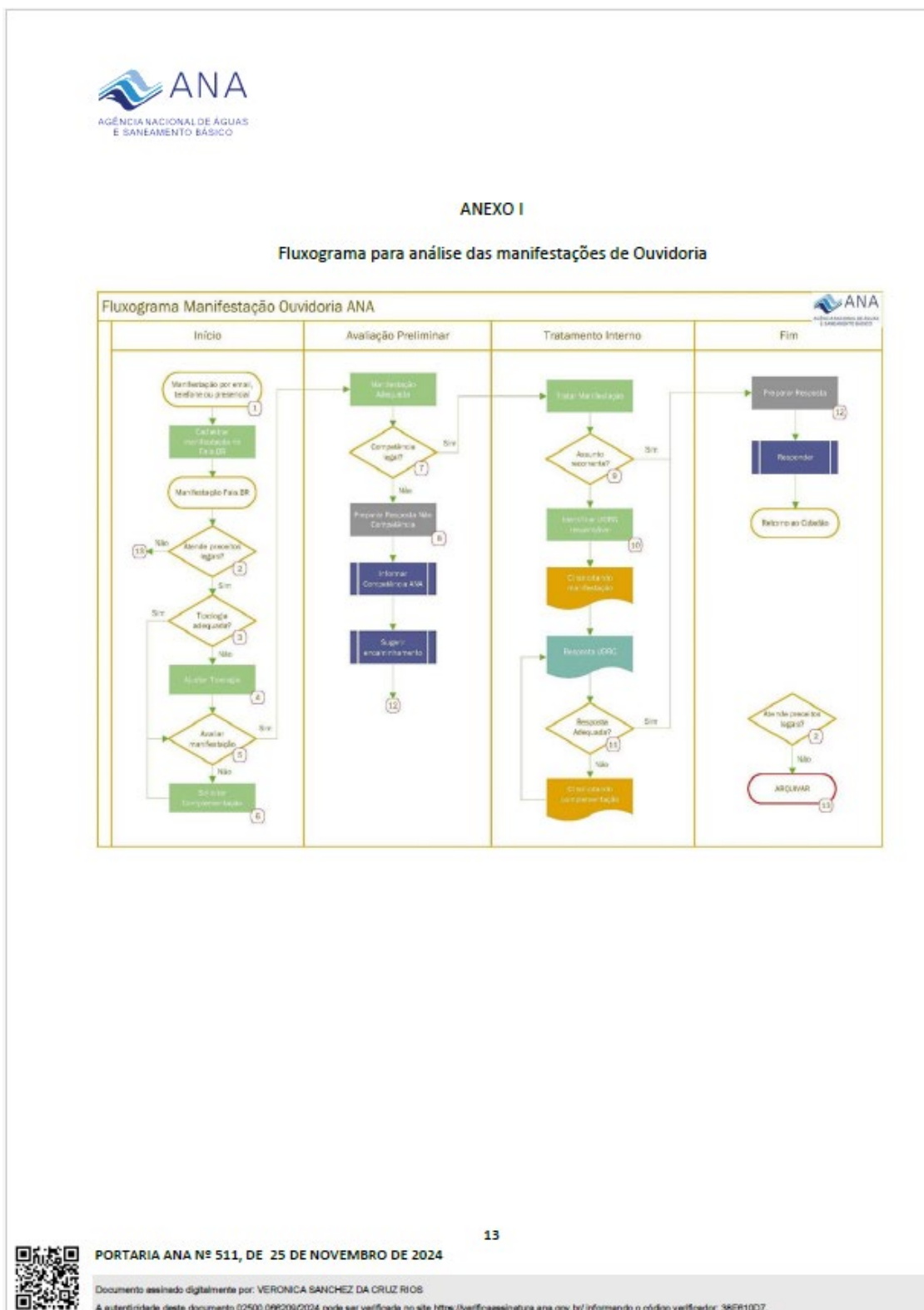
§ 3º O acesso às informações de que trata o *caput* deste artigo será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido, de acordo com o art. 32 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e demais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



Documento assinado digitalmente por: VERONICA SANCHEZ DA CRUZ RIOS
A autenticidade deste documento 02500.066209/2024 pode ser verificada no site <https://verificassinatura.ana.gov.br/> informando o código verificador: 38EB10D7.

¹³ Íntegra da Portaria ANA nº 511 pode obtida na página da Ouvidoria no Portal da ANA - https://www.gov.br/ana/pt-br/canalais_atendimento/ouvidoria

ANEXO 8. FLUXOGRAMA DE OUVIDORIA¹⁴



¹⁴ Íntegra da Portaria ANA nº 511 pode obtida na página da Ouvidoria no Portal da ANA - https://www.gov.br/ana/pt-br/canal_atendimento/ouvidoria

ANEXO 9. SUBMISSÃO E MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA



COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 193/2025/OUV-SEI
Processo nº 02501.002274/2025-84

Brasília, 27 de março de 2025.

Ao Secretário-Geral

Descrição: Encaminhamento do Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano de 2023, em cumprimento as diretrizes da Lei 13.848/2019.

Conforme previsão legal disposta no artigo 22, § 1º, inciso III e §§ 3º, 4º, 5º e 6º, da Lei 13.484 de 25 de junho de 2019, encaminhamos o presente Relatório de Gestão de Ouvidoria relativo ao ano de 2024, 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.

Atenciosamente,

(assinado eletronicamente)
RICARDO MEDEIROS DE ANDRADE
Ouvidor-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Medeiros de Andrade, Ouvidor-Geral**, em 31/03/2025, às 14:14, 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 **0022975** e o código CRC **E5E529AD**.

Referência: Processo nº 02501.002274/2025-84

SEI nº 0022975

DESPACHO - RESULTADO DIREC Nº 238/2025/SGE
Processo nº 02501.002274/2025-84

Brasília, 22 de abril de 2025.

À Ouvidoria

Assunto: Apresentação do Relatório de Gestão da Ouvidoria, referente ao ano de 2024.

Informo que a Diretoria Colegiada da ANA, em sua 1001ª Reunião Administrativa Ordinária, realizada em 22 de abril de 2025, tomou conhecimento sobre o Relatório de Gestão da Ouvidoria, referente ao ano de 2024, nos termos previsto na Lei nº 13.484 de 25 de junho de 2019, conforme Relatório anexo aos autos (0024239) e exposição do Ouvidor-Geral.

Na sequência, a Diretoria determinou que a Assessoria Especial de Governança (ASGOV) apresente um plano de trabalho para atualização da Carta de Serviços da ANA, no prazo de 30 (trinta) dias.

Atenciosamente,

(assinado eletronicamente)
MATEUS MONTEIRO DE ABREU
Secretário-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Mateus Monteiro de Abreu, Secretário-Geral**, em 23/04/2025, às 13:34, 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 **0032860** e o código CRC **D8498D05**.

Referência: Processo nº 02501.002274/2025-84

SEI nº 0032860



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

Telefone (61) 2109-5652

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