

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA ANA 2023



Abril 2024

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

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

Alice Gonçalves do Nascimento

Raimunda Patrícia Bezerra Paiva

SUMÁRIO EXECUTIVO

Este relatório de gestão, referente ao exercício de 2023, 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.

Todas as manifestações submetidas por meio da Plataforma Fala.BR, estão incluídas tanto às relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão quanto à Lei de Acesso à Informação, assim como as manifestações recebidas pelos e-mails institucionais e por telefone.

Como é de conhecimento, 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 relativos 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, ainda, apresentar um compilado das informações acerca 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.

Assim, pelos dados extraídos do “Painel Resolveu?”¹ e do “Painel Lei de Acesso à Informação LAI”², durante o ano de 2023 foram direcionadas à ANA 2.303 manifestações.

De acordo com as informações coletadas no “Painel Resolveu?”, foram respondidas 1.066 manifestações, 199 manifestações foram arquivadas e 505 encaminhadas a outros órgãos. Todas respondidas dentro do prazo legal, com um tempo médio de resposta de 3,17 dias, e índice de satisfação média do usuário de 56,13%.

Já no que diz respeito às informações coletadas no “Painel Lei de Acesso à Informação LAI”, foram respondidas 504 manifestações, dentro do prazo legal, com um tempo médio de resposta de 8,72 dias. 494 pedidos tiveram acesso concedido, e 10 tiveram o pedido acesso negado. Além destes, 29 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 47,33% do total das demandas. Importante destacar que essas demandas não estão relacionadas com as competências institucionais desta Agência e decorrem da ausência de conhecimento pleno das suas atribuições e competências legais.

Do total de manifestações submetidas a ANA, 65,18% não se inserem nas suas competências, sendo somente 34,82% as de sua competência.

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

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

Merece registro o fato de que todas as manifestações receberam tratamento individualizado, com o devido encaminhamento à área técnica responsável sempre que necessário, gerando resposta única para o cidadão, garantindo-se assim a uniformização do procedimento.

As manifestações, classificadas por tipo, foram assim identificadas: Reclamação (1.049; 45,55%); Acesso à Informação (LAI) (533; 23,14%); Solicitação (331; 14,37%); Denúncia (113; 4,91%); Comunicação (243; 10,55%); Sugestão (32; 1,39%); e Elogio (2; 0,09%).

Ainda em 2023, a Ouvidoria da ANA iniciou o desenvolvimento do Painel de Pedidos de Informação, onde apresentará todas as manifestações encaminhadas para a ANA, tanto no âmbito da Lei de Acesso à Informação, quanto no âmbito do Serviço de Acesso à Informação.

Os dados utilizados no referido painel serão provenientes das informações disponibilizadas pela Plataforma Fala.BR, e pelo tratamento das manifestações realizadas pela Ouvidoria da ANA e irá considerar todas as informações da plataforma, desde o início do seu uso pela ANA no ano de 2012.

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

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

Sumário

1.	Introdução	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	9
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 pelo Serviço de Informação ao Cidadão.....	11
3.1.	Total de Manifestações.....	11
3.2.	Manifestações relacionadas com as Competências da ANA.....	13
3.3.	Manifestações relacionadas com o Saneamento Básico.....	15
3.4.	Manifestações agregadas por Tipo e Assunto	16
3.4.1.	Acesso à informação.....	16
3.4.2.	Comunicação	16
3.4.3.	Denúncia	17
3.4.4.	Reclamação.....	17
3.4.5.	Solicitação	18
3.4.6.	Sugestão	18
3.4.7.	Elogio	18
4.	Satisfação dos Usuários.....	19
4.1.	Painel Resolveu?	19
4.2.	Painel “Lei de Acesso à Informação”	20
5.	Painel – Ouvidoria ANA	22
6.	Atividades Complementares.....	23
7.	Transparência Ativa	24
8.	Comparativo com ano anterior	27
8.1.	Considerações Gerais sobre o comparativo	29
9.	Força de Trabalho.....	31
10.	Recomendações	32
11.	Considerações Finais	33
	ANEXOS	34

LISTA DE TABELAS

TABELA 1. Descrição dos diferentes tipos de Manifestação	8
TABELA 2. Tipo de Manifestação – Mês a Mês	11
TABELA 3. Assuntos mencionados nas Manifestações	12
TABELA 4. Tipo de Manifestação.....	13
TABELA 5. Assuntos demandados à ANA, por sua competência	14
TABELA 6. Área Técnica da ANA, por sua competência	15
TABELA 7. Acesso à Informação – 5 principais assuntos	16
TABELA 8. Comunicação – 5 principais assuntos	16
TABELA 9. Denúncia – 5 principais assuntos	17
TABELA 10. Reclamação – 5 principais assuntos.....	17
TABELA 11. Solicitação – 5 principais assuntos	18
TABELA 12. Sugestão – 5 principais assuntos	18
TABELA 13. Transparência Ativa – Itens cumpridos parcialmente	25
TABELA 14. Transparência Ativa – Itens não cumpridos	26

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Recursos Apresentados	10
GRÁFICO 2. Manifestação – Mês a Mês	11
GRÁFICO 3. Pesquisa – Resolutividade da Demanda.....	19
GRÁFICO 4. Pesquisa – Nível de Satisfação do Usuário.....	20
GRÁFICO 5. Pesquisa – Qualidade da Resposta.....	20
GRÁFICO 6. Tipo de Resposta aos Pedidos.....	21
GRÁFICO 7. Transparência Ativa – Itens avaliados e Cumprimento.....	24
GRÁFICO 8. Demandas Mensais – Ano de 2022 e 2023.....	27
GRÁFICO 9. Dez principais assuntos – Ano de 2023	28
GRÁFICO 10. Dez principais assuntos – Ano de 2022	29

ANEXOS

ANEXO 1. PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - VISÃO GERAL.....	34
ANEXO 2. PAINEL LAI - TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	35
ANEXO 3. PAINEL RESOLVEU?	36
ANEXO 4. PAINEL 2023 – OUVIDORIA ANA	37
ANEXO 5. PAINEL OUVIDORIA OPERACIONAL.....	38
ANEXO 6. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA	39

1. Introdução

Este relatório tem por 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 2023 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 a consolidação 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).

Neste documento, apresenta-se, também, um capítulo comparativo dos anos de 2022 e 2023, com o objetivo de avaliar o ano atual em relação ao ano anterior.

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 2023, foram tratadas 2.292 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

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, contendo somente o teor da manifestação, 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 padronizadas e validadas pelas áreas técnicas, ou nas hipóteses de não competência e encaminhamento desarrazoado por sua generalidade, 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 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 fundamentada, observando, se for o caso, as disposições da LGPD, bem como o prazo para devolução à Ouvidoria, que, por sua vez, adotará os trâmites finais para resposta ao Cidadão.

Vale registrar, ainda, o trabalho de esclarecimento quanto aplicação da Lei de Acesso à Informação e da Lei Geral de Proteção de Dados.

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 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 tratamento, observado 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.

De um total de 504 pedidos recebidos por meio da Lei de Acesso à Informação, 42 (8,32%) foram objeto de interposição de recurso.

Deste total, 28 foram respondidos pelo Chefe Hierárquico imediato, 8 pela Autoridade Máxima do Órgão, 5 foram submetidas à Controladoria-Geral da União e 1 foi submetido à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

GRÁFICO 1. Recursos Apresentados



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU, período de 01/01/2023 a 31/12/2023. (Dados Extraídos em 25/01/2023)

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

3.1. Total de Manifestações

No ano de 2023 a Ouvidoria da ANA recebeu 2.292 manifestações, provenientes da Plataforma Fala.BR. Destas manifestações, 533 foram apresentadas no âmbito da Lei de Acesso à Informação e 1.759 manifestações no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão.

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

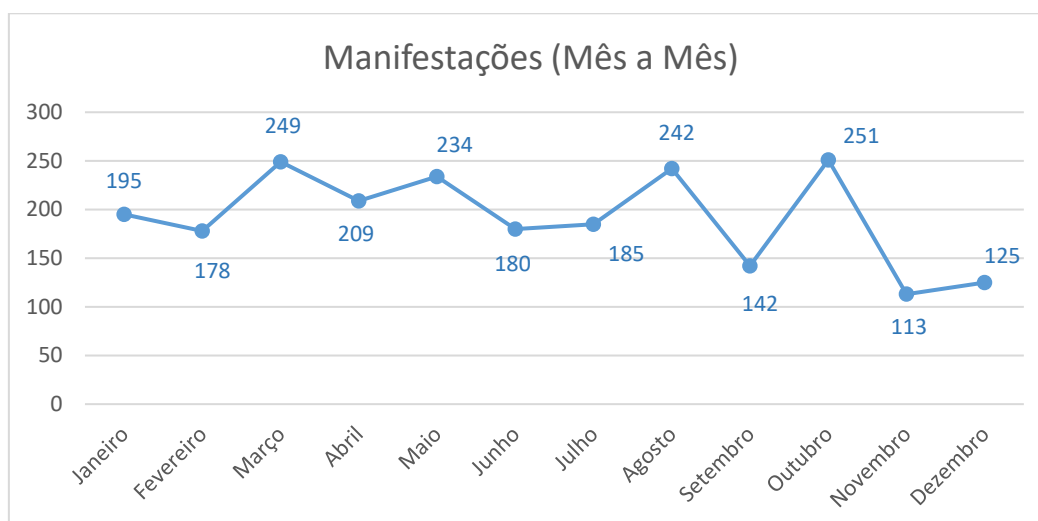
TABELA 2. Tipo de Manifestação – Mês a Mês

TIPO	Total	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Acesso à Informação	533	45	32	53	52	44	31	24	49	42	84	39	38
Comunicação	243	16	19	41	22	32	15	35	24	14	12	5	8
Denúncia	113	15	6	6	9	14	6	17	14	4	7	8	7
Elogio	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Reclamação	1.049	97	93	119	100	106	89	85	113	59	98	40	50
Solicitação	331	20	26	26	25	34	36	22	40	20	45	19	18
Sugestão	32	2	2	4	1	3	3	2	1	3	5	2	4
Total Geral	2.303	195	178	249	209	234	180	185	242	142	251	113	125

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

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 191 manifestações.

GRÁFICO 2. Manifestação – Mês a Mês



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

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	%
Água	478	20,76%	Auditoria	5	0,22%
Abastecimento	448	19,45%	Dados Pessoais - LGPD	5	0,22%
Acesso à informação	396	17,19%	Ações Afirmativas	4	0,17%
Saneamento Básico Urbano	92	3,99%	Corrupção	4	0,17%
Ouvidoria	89	3,86%	Curso Técnico	4	0,17%
Defesa do Consumidor	83	3,60%	Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	4	0,17%
Atendimento	81	3,52%	Cidadania	3	0,13%
Outros em Saneamento	66	2,87%	Compras governamentais	3	0,13%
Serviços e Sistemas	57	2,48%	Cooperação Internacional	3	0,13%
Serviços Públicos	42	1,82%	Defesa Civil	3	0,13%
Denúncia Crime	39	1,69%	Inadequado	3	0,13%
Outros em Meio Ambiente	37	1,61%	Ouvidoria Interna	3	0,13%
Denúncia de irregularidades de servidores	33	1,43%	Biodiversidade	2	0,09%
Cadastro	27	1,17%	Convênio	2	0,09%
Normas e Fiscalização	25	1,09%	Educação Superior	2	0,09%
Site do Órgão	19	0,83%	Energia Elétrica	2	0,09%
Concurso	18	0,78%	Saneamento Básico Rural	2	0,09%
Preservação e Conservação Ambiental	16	0,69%	Abono salarial	1	0,04%
Conduta Ética	15	0,65%	Agente Público	1	0,04%
Recursos Humanos	15	0,65%	Agricultura Familiar	1	0,04%
Certificado ou Diploma	14	0,61%	Atos terroristas de 8 de janeiro	1	0,04%
Certidões e Declarações	11	0,48%	Benefícios Sociais	1	0,04%
Comunicações	10	0,43%	Coronavírus (COVID-19)	1	0,04%
Defesa e vigilância sanitária	10	0,43%	Discriminação	1	0,04%
Fiscalização do Estado	10	0,43%	Gestão em Saúde	1	0,04%
Licitações	10	0,43%	Governo Digital	1	0,04%
Transparência	10	0,43%	Mineração	1	0,04%
Pesca e Aquicultura	9	0,39%	Orçamento	1	0,04%
Planejamento e Gestão	9	0,39%	Outros em Energia	1	0,04%
Clima	8	0,35%	Outros em Trabalho	1	0,04%
Desarrazoado	8	0,35%	Produção Industrial	1	0,04%
Legislação	8	0,35%	Quilombolas, povos e comunidades tradicionais de matriz africana e ciganos	1	0,04%
Assédio moral	7	0,30%	Serviços e Sistemas	1	0,04%
Direitos Humanos	7	0,30%	Transparência ativa	1	0,04%
Infraestrutura Urbana	7	0,30%			
Agricultura	6	0,26%			
Correição	6	0,26%			
Multa	6	0,26%			

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

Como se observa, a tabela 3 apresenta um total de 72 assuntos mencionados pelos cidadãos em suas manifestações.

Os principais temas encaminhados pelo cidadão fazem referência à prestação de serviços de saneamento básico, dos quais cerca de 47,33% não estão relacionados às competências da ANA. Por sua vez, 34,82% dizem respeito às competências dessa Agência, e 17,85% são atinentes a outros temas não relacionados às competências da ANA.

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

Ainda assim, temos a anotar que a Ouvidoria realizou um levantamento dos órgãos e entidades infranacionais para auxiliar o cidadão na busca de sua informação ou resolução dos seus problemas. Também encaminha, pela Plataforma Fala.BR, as manifestações que não são de sua competência.

3.2. Manifestações relacionadas com as Competências da ANA

Esta ouvidoria recebeu e deu tratamento a 802 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	441	54,99
Comunicação	33	4,11
Denúncia	12	1,50
Elogio	2	0,25
Reclamação	63	7,86
Solicitação	226	28,18
Sugestão	25	3,12
Total Geral	802	

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

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	347	43,27%	Preservação e Conservação Ambiental	4	0,50%
Água	93	11,60%	Compras governamentais	3	0,37%
Serviços e Sistemas	33	4,11%	Cooperação Internacional	3	0,37%
Saneamento Básico Urbano	24	2,99%	Correição	3	0,37%
Ouvidoria	20	2,49%	Dados Pessoais - LGPD	3	0,37%
Cadastro	19	2,37%	Denúncia Crime	3	0,37%
Concurso	18	2,24%	Fiscalização do Estado	3	0,37%
Site do Órgão	18	2,24%	Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	3	0,37%
Normas e Fiscalização	17	2,12%	Auditoria	2	0,25%
Atendimento	15	1,87%	Curso Técnico	2	0,25%
Outros em Saneamento	15	1,87%	Educação Superior	2	0,25%
Recursos Humanos	15	1,87%	Infraestrutura Urbana	2	0,25%
Certificado ou Diploma	13	1,62%	Pesca e Aquicultura	2	0,25%
Outros em Meio Ambiente	13	1,62%	Agricultura Familiar	1	0,12%
Denúncia de irregularidades de servidores	11	1,37%	Convênio	1	0,12%
Certidões e Declarações	9	1,12%	Defesa Civil	1	0,12%
Planejamento e Gestão	9	1,12%	Direitos Humanos	1	0,12%
Clima	8	1,00%	Energia Elétrica	1	0,12%
Licitações	8	1,00%	Governo Digital	1	0,12%
Serviços Públicos	8	1,00%	Orçamento	1	0,12%
Transparência	8	1,00%	Outros em Energia	1	0,12%
Abastecimento	7	0,87%	Outros em Trabalho	1	0,12%
Legislação	6	0,75%	Ouvidoria Interna	1	0,12%
Conduta Ética	5	0,62%	Saneamento Básico Rural	1	0,12%
Ações Afirmativas	4	0,50%	Serviços e Sistemas	1	0,12%
Agricultura	4	0,50%			
Assédio moral	4	0,50%			
Comunicações	4	0,50%			

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

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	%
OUV - Ouvidoria	251	31,30%
SRE - Superintendência de Regulação de Usos de Recursos Hídricos	89	11,10%
SGH - Superintendência de Gestão da Rede Hidrometeorológica	79	9,85%
SAF - Superintendência de Administração, Finanças e Gestão de Pessoas	69	8,60%
SSB - Superintendência de Regulação de Saneamento Básico	55	6,86%
SHE - Superintendência de Estudos Hídricos e Socioeconômicos	45	5,61%
SFI - Superintendência de Fiscalização	31	3,87%
SGE - Secretaria-Geral	30	3,74%
SOE - Superintendência de Operações e Eventos Críticos	25	3,12%
SAS - Superintendência de Apoio ao SINGREH e às Agências Infranacionais de saneamento	23	2,87%
COR - Corregedoria	21	2,62%
SPP - Superintendência de Planos, Programas e Projetos	20	2,49%
SRB - Superintendência de Regulação de Serviços Hídricos e Segurança de Barragens	14	1,75%
PFA - Procuradoria Federal	12	1,50%
ASCOM - Assessoria Especial de Comunicação Social	9	1,12%
CEDOC - Centro de Documentação	8	1,00%
STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	7	0,87%
ASGOV - Assessoria Especial de Governança	6	0,75%
ASREG - Assessoria Especial de Qualidade Regulatória	3	0,37%
ASINT - Assessoria Especial Internacional	2	0,25%
GAB - Gabinete do Diretor-Presidente	2	0,25%
ASPAR - Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares	1	0,12%

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

A partir dos números apresentados acima, conclui-se que a Ouvidoria possui a maior demanda. Isto se dá em decorrência 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 pela Ouvidoria 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 1.079 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 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 2023, foram recebidos 533 pedidos de acesso à informação, destas 54,78% 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

TIPO	Total	%
Acesso à Informação	292	54,78
Água	65	12,20
Concurso	16	3,00
Saneamento Básico Urbano	15	2,81
Normas e Fiscalização	14	2,63
Demais Assuntos	131	24,58
Total Geral	533	100,00

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

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 2023, um total de 243 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:

TABELA 8. Comunicação – 5 principais assuntos

TIPO	Total	%
Água	74	30,45
Denúncia Crime	20	8,23
Abastecimento	18	7,41
Outros em Meio Ambiente	16	6,58
Atendimento	15	6,17
Demais Assuntos	100	41,15
Total Geral	243	100,00

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

3.4.3. Denúncia

Um total de 113 denúncias foram registradas no ano de 2023. 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

TIPO	Total	%
Água	34	30,09
Abastecimento	19	16,81
Denúncia Crime	10	8,85
Defesa do Consumidor	5	4,42
Denúncia de irregularidades de servidores	5	4,42
Demais Assuntos	40	35,40
Total Geral	113	100,00

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

3.4.4. Reclamação

A demonstração de insatisfação do usuário se reflete na apresentação de manifestações do tipo “Reclamação”. Um total de 1.049 desta natureza foi apresentada em 2023.

Necessário destacar que, destas, somente 63 possuem alinhamento com as competências desta Agência. 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

TIPO	Total	%
Abastecimento	381	36,32
Água	235	22,40
Defesa do Consumidor	75	7,15
Ouvidoria	67	6,39
Atendimento	47	4,48
Demais Assuntos	244	23,26
Total Geral	1.049	100,00

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

3.4.5. Solicitação

O requerimento de informações ou adoção de providências são apresentados na modalidade “Solicitação”. Em 2023, um total de 331 solicitações foram apresentadas. A tabela 11 a seguir, mostra os 5 principais assuntos demandados:

TABELA 11. Solicitação – 5 principais assuntos

TIPO	Total	%
Acesso à informação	75	22,66
Água	61	18,43
Abastecimento	17	5,14
Saneamento Básico Urbano	17	5,14
Serviços e Sistemas	17	5,14
Demais Assuntos	144	43,50
Total Geral	331	100,00

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

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 2023, foram apresentadas 32 sugestões. A tabela 12 a seguir, apresenta os 5 principais assuntos:

TABELA 12. Sugestão – 5 principais assuntos

TIPO	Total	%
Água	9	28,13
Ouvidoria	4	12,50
Infraestrutura Urbana	3	9,38
Ações Afirmativas	2	6,25
Comunicações	2	6,25
Demais Assuntos	12	37,50
Total Geral	32	100,00

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

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 2023, foram apresentados 2 elogios, um sobre “Ações Afirmativas” e outro acerca da “Transparência”.

4. Satisfação dos Usuários

A avaliação da satisfação dos usuários é realizada a partir das pesquisas aplicadas nos painéis “Resolveu?”³ e “Lei de Acesso à Informação”⁴, criados e mantidos pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Com relação ao painel “Lei de Acesso à Informação”, a ANA recebeu 504 pedidos de LAI, dos quais 37 pedidos foram avaliados (7,34%).

Apenas a título de comparação, a ANA apresenta, no Painel LAI, um índice médio de satisfação de 4,28 (187º lugar de um total de 317 instituições). A satisfação média entre todas as instituições é 4,17.

Em relação ao Painel Resolveu?, a satisfação média é de 37,81%, considerando todas as instituições federais integrantes da Plataforma Fala.BR. Neste quesito, a ANA apresenta uma satisfação média de 56,13%.

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 2023, foram registradas 53 avaliações.

Quanto à Resolutividade, que avalia se a sua demanda foi resolvida, 43% dos que responderam, consideram que sim.

GRÁFICO 3. Pesquisa – Resolutividade da Demanda



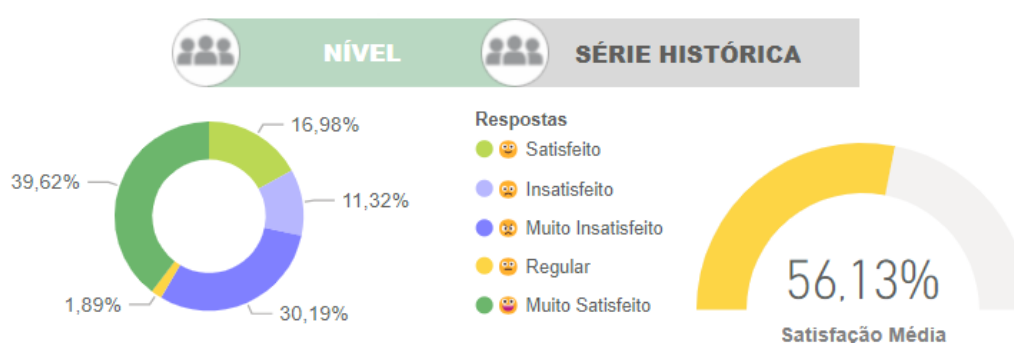
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU, período de 01/01/2023 a 31/12/2023. (Dados Extraídos em 25/01/2023)

³ <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

⁴ <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Quanto à Satisfação com o atendimento com o serviço prestado, os usuários que se manifestaram estar muito satisfeitos e satisfeitos representam 56,13%.

GRÁFICO 4. Pesquisa – Nível de Satisfação do Usuário



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU, período de 01/01/2023 a 31/12/2023. (Dados Extraídos em 25/01/2023)

4.2. Painel “Lei de Acesso à Informação”

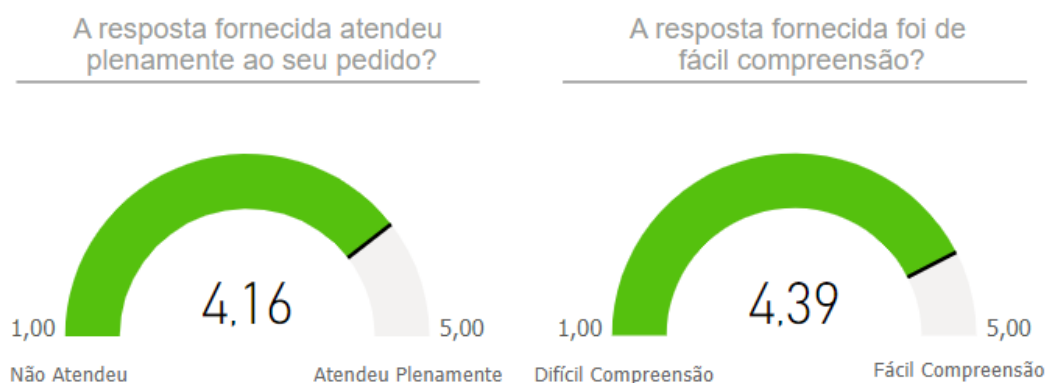
Assim como no ambiente “Ouvidoria” – divulgado por meio do “Painel Resolveu?”, da Plataforma Fala.BR, no ambiente “LAI” também é realizada pesquisa de satisfação com os usuários.

No ano de 2023, foram registradas 37 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.

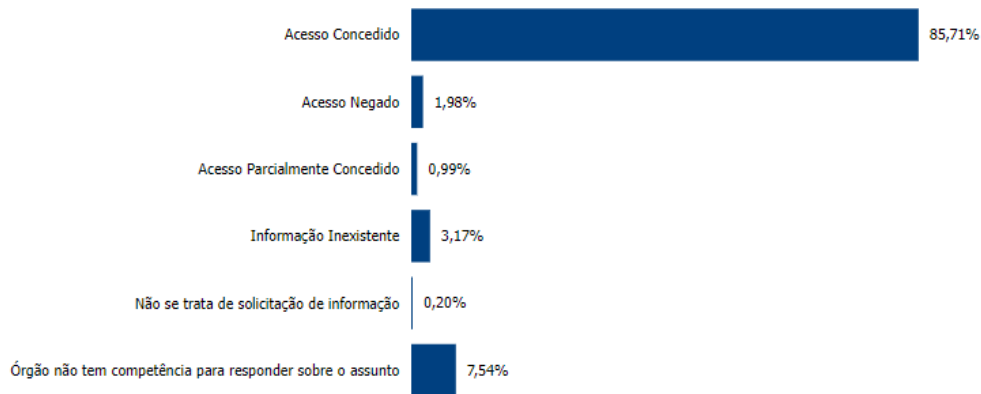
GRÁFICO 5. Pesquisa – Qualidade da Resposta



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU, período de 01/01/2023 a 31/12/2023. (Dados Extraídos em 25/01/2023)

Outro ponto que merece destaque é o tipo de resposta apresentada pela Agência, onde 85,71% dos pedidos apresentados tiveram sua resposta concedida.

GRÁFICO 6. Tipo de Resposta aos Pedidos



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU, período de 01/01/2023 a 31/12/2023. (Dados Extraídos em 25/01/2023)

5. Painel – Ouvidoria ANA

A Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico desenvolveu durante o ano de 2023, painéis Power BI para monitorar e auxiliar as suas atividades.

Foram desenvolvidos dois painéis distintos, sendo o primeiro, relativo ao atendimento de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria.

Conforme se vê no Anexo 5, o Painel “2023 – 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 6, 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 278 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.

Encontra-se em desenvolvimento o “Painel de Pedidos de Informação”, para publicação das demandas apresentadas a ANA, que, quando concluído, apresentará todas as manifestações encaminhadas para a ANA, tanto no âmbito da Lei de Acesso à Informação, quanto no âmbito do Serviço de Acesso à Informação.

Os dados utilizados no referido painel serão provenientes das informações disponibilizados pela Plataforma Fala.BR, desde o início do uso da plataforma Fala.BR, pela ANA, em 2012, e decorrentes do tratamento das manifestações realizadas pela Ouvidoria da ANA.

Poderão ser selecionados a modalidade da manifestação (LAI ou e-SIC), por ano, ou avaliar todas as manifestações, ano a ano, comparando diversos anos, ou todo o período.

O Painel de Pedidos de Informação – LAI e e-SIC será disponibilizado no portal da ANA, na página da Ouvidoria

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

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 13460/2017 – 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.

Em observância ao disposto no artigo 43, II e V, elaborou e foi iniciada a implementação do projeto piloto denominado “Visitas e Diálogo Técnicos” nas áreas técnicas.

O objetivo do projeto é apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, coletar da 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, o que auxiliará na elaboração de propostas de aperfeiçoamento na forma de prestação da informação ao usuário, levando à uma maior eficiência e satisfação.

Os encontros permitem, ainda, aproximação, esclarecimento e exercício da função proativa e auxiliar da gestão que a Ouvidoria pode assumir enquanto porta de entrada da Agência.

No exercício 2023, foram realizadas 4 visitas.

Além das atividades finalísticas e precípuas já apresentadas, esta ouvidoria também voltou a integrar a o 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.

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.

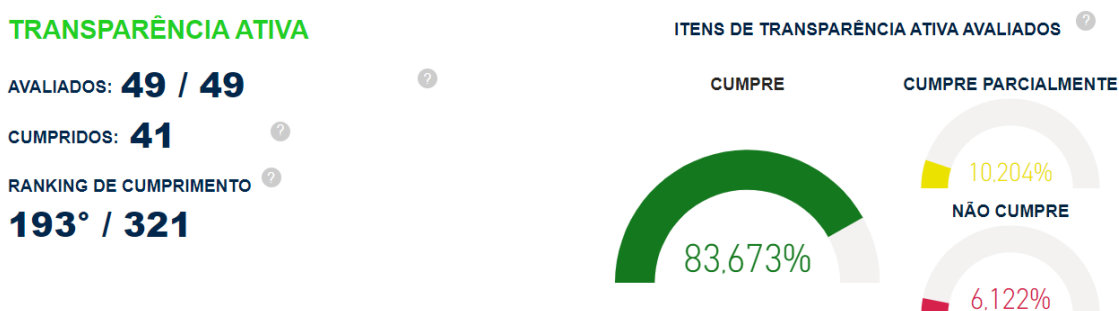
Em seu art. 8º, estabelece que “é dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas”, e prevê um rol mínimo de informações 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 41, cumpre parcialmente 5 e não cumpre 3 itens.

GRÁFICO 7. Transparência Ativa – Itens avaliados e Cumprimento



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU, período de 01/01/2023 a 31/12/2023. (Dados Extraídos em 25/01/2023)

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

Constatou-se uma adequação e ou evolução com o objetivo de atender as recomendações do relatório da CGU em sua maioria. Dessa forma, acredita-se que o atendimento será maior numa próxima avaliação, com reflexos positivos na estatística ora apresentada.

Os itens cumpridos parcialmente são os seguintes:

TABELA 13. Transparência Ativa – Itens cumpridos parcialmente

Assunto	Item	Observação CGU
Dados Abertos	O órgão ou entidade divulga informações sobre a implementação da política de dados abertos?	A agência disponibiliza informações sobre sua política de dados abertos, mas o último plano de dados abertos tem validade até 2022. O item só será considerado totalmente cumprido após a publicação de PDA válido e vigente. Caso tenha alguma dúvida, entre em contato com o Núcleo de Dados Abertos da CGU pelo e-mail dadosabertos@cgu.gov.br.
Institucional	O órgão ou entidade publica os currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior?	A entidade deve disponibilizar currículo de todos os ocupantes de cargo até o 5º nível hierárquico. Orienta-se também a discriminação do cargo do servidor junto ao nome como forma de facilitar o entendimento da informação pelo cidadão.
Licitações e Contratos	O órgão ou entidade divulga informações sobre suas licitações?	Orienta-se a inclusão de link para as informações da Agência no Portal da Transparência, juntamente com um passo-a-passo que auxilie o cidadão a encontrar a informação.
Licitações e Contratos	O órgão ou entidade divulga informações sobre os contratos firmados em seu âmbito?	Orienta-se a inclusão de link para as informações da Agência no Portal da Transparência, juntamente com um passo-a-passo que auxilie o cidadão a encontrar a informação.
Participação Social	O órgão ou entidade divulga informações sobre as instâncias e mecanismos de participação social que disponibiliza?	Orienta-se a inclusão das informações sobre a Ouvidoria da agência.

Fonte: Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/sta/relatorios/relatoriortransparenciaativa.aspx>)

Os itens não cumpridos parcialmente são os seguintes:

TABELA 14. Transparência Ativa – Itens não cumpridos

Assunto	Item	Observação CGU
Ações e Programas	O órgão ou entidade divulga sua Carta de Serviço?	A agência informa link para a sua Carta de Serviços, mas a mesma não consta do submenu 'Ações e Programas'. Orienta-se a inclusão da informação no local adequado. Como já publica a carta em outro local, é possível disponibilizar link direcionando para a informação.
Servidores	O órgão ou entidade divulga a relação completa de empregados terceirizados?	O link de detalhamento para a informação não estava em adequado funcionamento na data da verificação. Conforme Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015 (art. 4º, VI e VII), as informações prestadas neste formulário devem ser mantidas atualizadas.
Institucional	O órgão ou entidade divulga a agenda dos ocupantes de cargo ou emprego equivalente a CCE ou FCE de nível 15 ou superior?	O endereço informação direciona para uma página intitulada 'Agenda', porém sem nenhuma informação. A ANA deve disponibilizar em 'Acesso à Informação' > 'Institucional' as agendas de compromissos públicos informadas no Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas). O e-Agendas é de uso obrigatório por toda a administração direta do Poder Executivo Federal e pelas autarquias e fundações. As seguintes pessoas devem publicar sua agenda de compromissos públicos: • Agentes públicos que ocupam um cargo ou emprego equivalente a Cargo Comissionado Executivo CCE-15/16 ou superior; • Agentes públicos que ocupam Função Comissionada Executiva FCE-15/16 ou superior; • Agentes públicos que, apesar de não ocuparem cargo de hierarquia equivalente aos cargos descritos nos itens anteriores, tenham alto risco de exposição à representação privada de interesses. Esses agentes públicos poderão ser identificados pelo seu órgão ou entidade de exercício por meio de processo interno de gestão de riscos. Para mais informações sobre a implementação do "e-Agendas" consulte, no site da CGU, o endereço eletrônico https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/prevencao-da-corrupcao/transparencia-de-agendas ou entre em contato por meio do endereço eletrônico agendas@cgu.gov.br .

Fonte: Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/sta/relatorios/relatorioprevidenciaativa.aspx>)

8. Comparativo com ano anterior

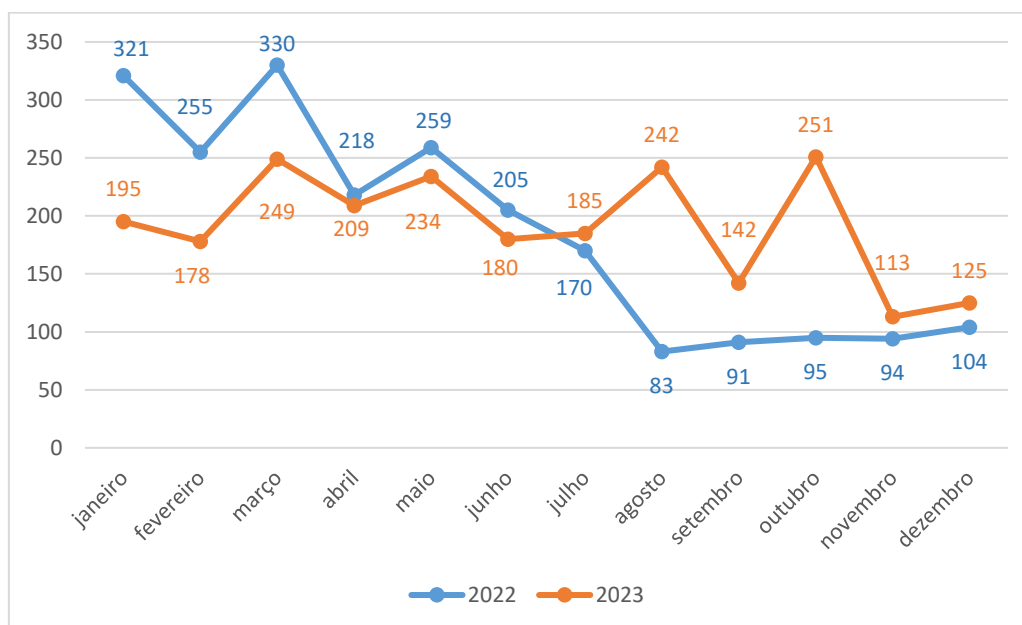
A Ouvidoria da ANA recebeu, em 2023, um total de 2.303 manifestações, frente a 2.225 manifestações recebidas em 2022.

Destes quantitativos, em 2023 foram recebidas 1.501 manifestações que não apresentavam qualquer relação com as competências institucionais da agência, representando 65,18% das manifestações recebidas. Em 2022, foram 1.560 manifestações cujo conteúdo não tinha alinhamento com as competências da ANA, representando 70,11% do ano.

Com relação as manifestações nas quais a ANA tem competência para responder – em 2022, 665 (29,89%) e em 2023, 802 (34,82), a maioria refere-se a pedido de acesso à informação – 368 (16,54%) em 2022, e 441 (19,15%) em 2023.

Na análise mensal, o ano de 2023 inicia com demandas inferiores ao ano anterior. Entretanto, no segundo semestre, as demandas na Ouvidoria da ANA aumentam significativamente, conforme pode ser visto no gráfico abaixo:

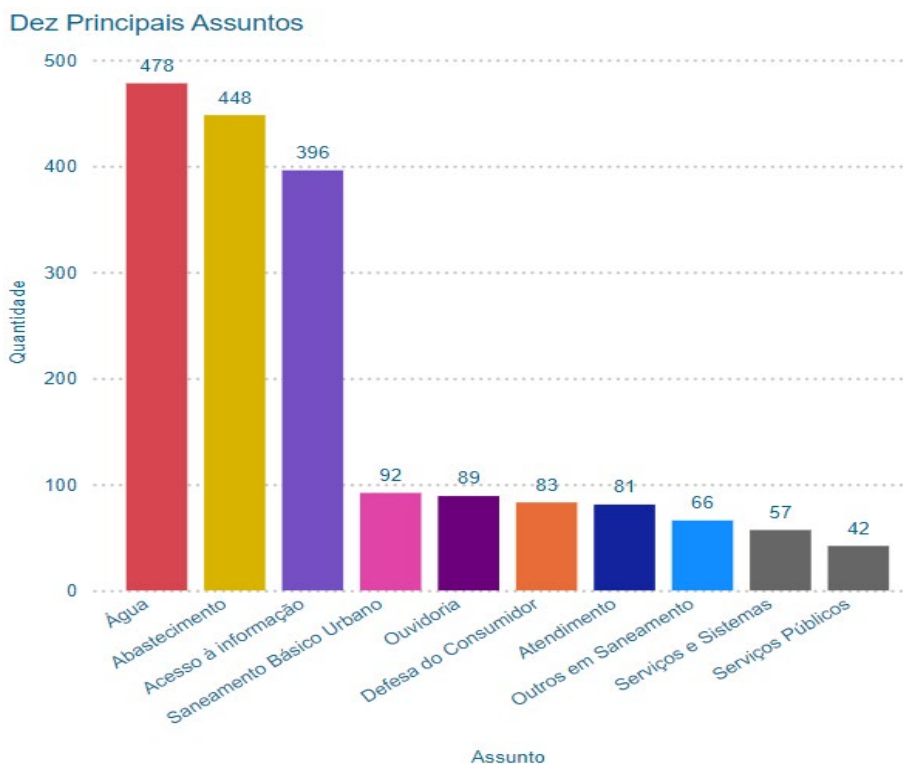
GRÁFICO 8. Demandas Mensais – Ano de 2022 e 2023



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

Outro ponto que merece destaque é o assunto da manifestação. No Gráfico 9, verifica-se os dez principais assuntos das manifestações apresentadas no ano de 2023.

GRÁFICO 9. Dez principais assuntos – Ano de 2023

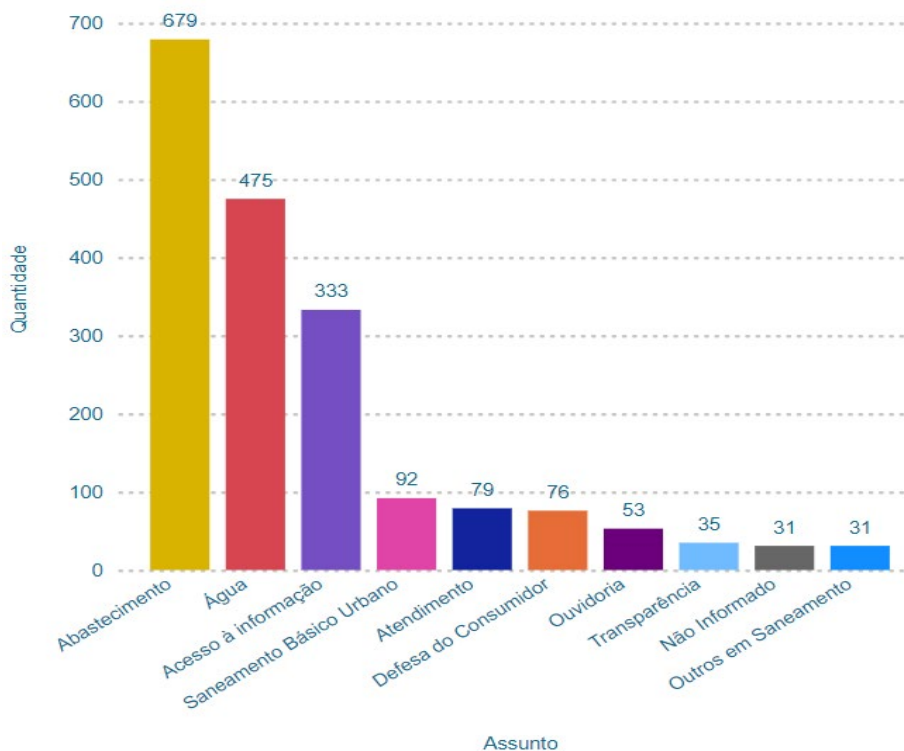


Fonte: Ouvidoria ANA, período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

Em 2023, o assunto mais demandado foi “Água”, com 478 manifestações, seguido de “Abastecimento”, com 448, e “Acesso à Informação”, com 396 – considerando todas as demandas apresentadas.

Para o ano de 2022, o gráfico 10 identifica os dez principais assuntos das manifestações apresentadas.

GRÁFICO 10. Dez principais assuntos – Ano de 2022



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

Vemos que o assunto mais demandado foi “Abastecimento”, com 679 manifestações, seguido de “Água”, com 475, e “Acesso à Informação”, com 333 – considerando todas as demandas apresentadas.

Em se tratado de recursos interpostos contra a decisão proferida pela ANA, em 2023 foram apresentados 42 recursos – em 2022, 16 recursos. O tempo médio de resposta em 2023 foi de 4,89 dias – em 2022, 6 dias. Em ambos os exercícios a informação incompleta foi a principal motivação para a interposição do recurso (em 2023, 38,10% e 2022, 37,50%)

8.1. Considerações Gerais sobre o comparativo

No ano de 2023, quando analisamos as manifestações cujo tipo é “Acesso à Informação” (533 manifestações), um total de 292 manifestações referem-se a solicitação de informação, seguido do assunto “Água” e “Concurso” – 65 e 16, respectivamente. No ano de 2022, de um total de 415 manifestações, o assunto mais demandado é o pedido de acesso à informação (259), seguido de “Água” (47) e “Saneamento Básico Urbano” (12).

Por fim, quando consideramos o tema “Reclamação”, em ambos os anos prevalece o tema do abastecimento de água por concessionários públicos e privados de água.

Em 2023, das 1.049 reclamações apresentadas, 381 referem-se a “Abastecimento”, 235 à “Água”, e 75 a “Defesa do Consumidor”. Já em 2022, de um total de 778 reclamações apresentadas, 359 referem-se a “Abastecimento”, 161 à “Água”, e 46, “Atendimento”.

Considerando somente assuntos de competência da ANA, em 2023 foram recebidas 802 manifestações, com a sua maioria absoluta relacionada a solicitação de acesso à informação (667 manifestações). Somente 63 Reclamações foram apresentadas.

No ano de 2022 foram recebidas 665 manifestações, com sua maioria absoluta relacionada à solicitação de acesso à informação (557 manifestações). Somente 36 que dizem respeito à reclamações foram apresentadas.

Alguns aspectos que merecem anotação:

- Uma queda de 5,10% do total de manifestações cuja competência não se alinha com as da ANA;
- Percebe-se um aumento significativo de demandas dirigidas à ANA no segundo semestre do ano de 2023, provavelmente em decorrência do ataque cibernético sofrido pela ANA.
- Os três principais assuntos apresentados nas manifestações foram os mesmos em 2022 e 2023. 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. Em poucos casos, o assunto “Água” refere-se a outorga da ANA.
- 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 1.467 manifestações apresentadas em 2022 e 2023, 1.224 (83,4%) dizem respeito a pedido de informação. As demais demandas representam 16,6%, sendo que “Reclamação” atinge 6,7% (99 manifestações).
- Houve um aumento no número de recursos interpostos (16 em 2022 para 42 em 2023), com a principal motivação continuando a ser a mesma – informação incompleta (2023, 38,10% e 2022, 37,50%). Importante mencionar que também ocorreu aumento de demandas que podem apresentar recursos. Em 2023, foram recebidos 533 pedidos, enquanto em 2022, foram 415.

9. Força de Trabalho

Atualmente a Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico conta com 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, 3 (três) Apoios Técnicos, colaboradoras terceirizadas.

Para poder dar efetividade e condições de trabalho e de atendimento aos usuários, bem como assegurar o histórico institucional é necessária disponibilização de pessoal em quantidade e capacidade técnica adequada, recomendando que sejam alocados servidores efetivos da ANA.

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

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

6

Reforçe o atendimento aos preceitos da Transparência Ativa, em atendimento a previsão constitucional e a Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Importante salientar que as recomendações 1 a 4 apresentadas aqui também constam do Relatório de Gestão da Ouvidoria ANA para o exercício 2022.

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, 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.

Novamente para o exercício de 2023, 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.

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

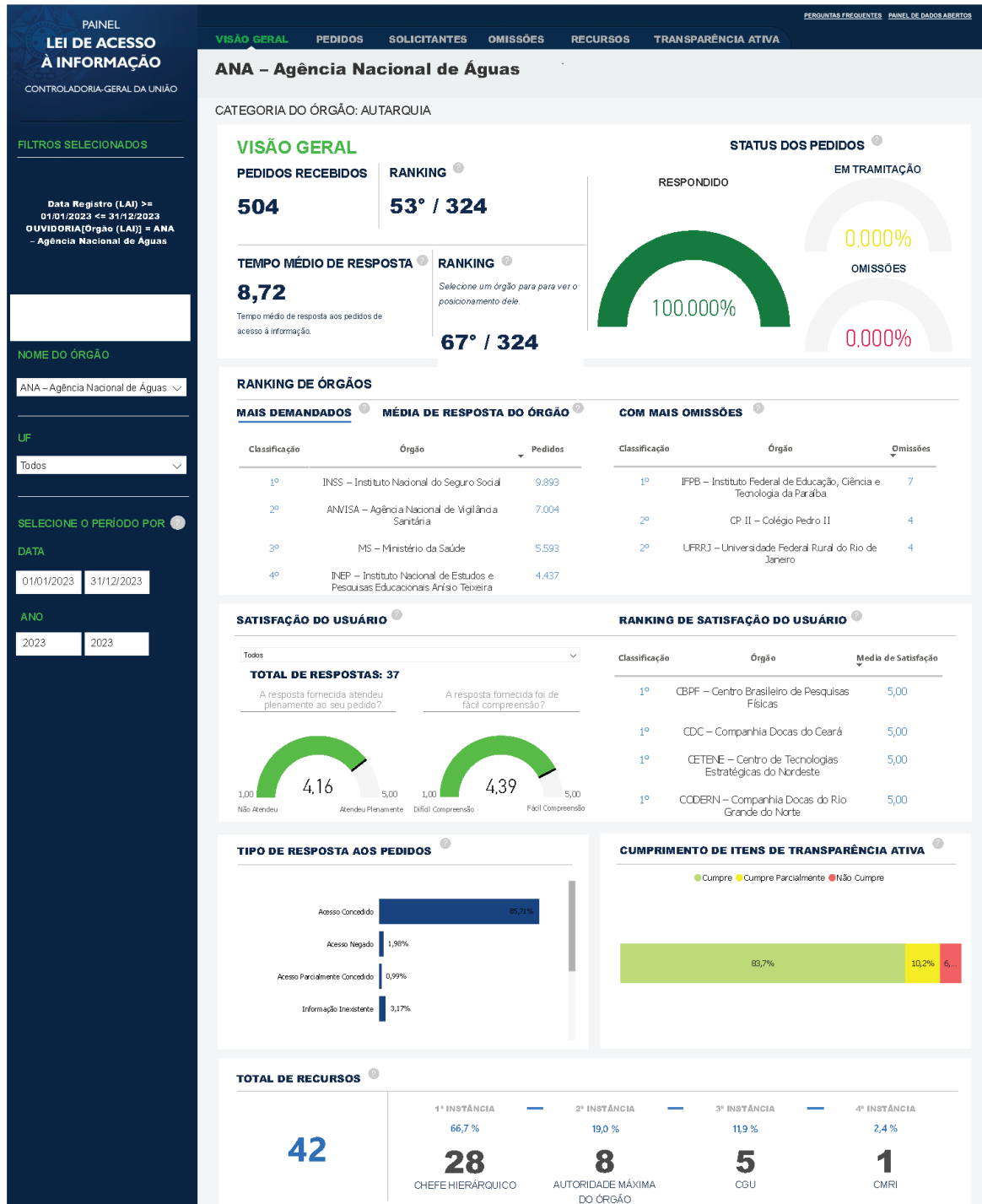
De outro modo, destacamos a importância das aferições e interpretações dos dados estatísticos extraídos dos sistemas, como indicativos e mesmo como instrumentos de aperfeiçoamento da gestão pública, posto que sinalizam onde podemos aperfeiçoar nossa atuação de maneira a melhor atender o público beneficiário 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 “2023 – Ouvidoria ANA”, desenvolvido pela Ouvidoria da ANA.

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 da Integração e do Desenvolvimento Regional, ao Ministério do Meio Ambiente e Mudanças Climáticas, 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).

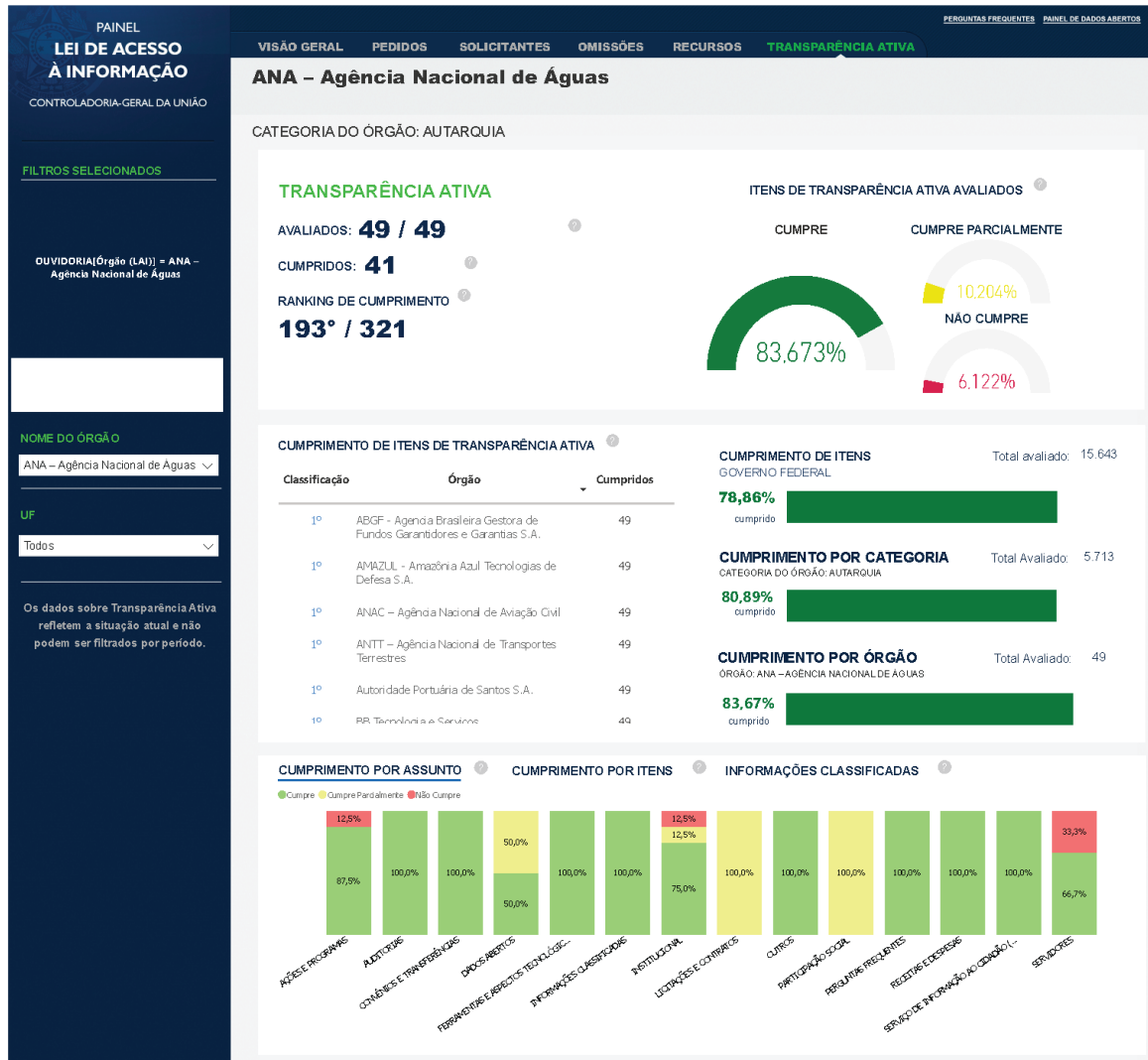
ANEXOS

ANEXO 1. PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - VISÃO GERAL⁵



⁵ Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> (em 25/01/2024)

ANEXO 2. PAINEL LAI - TRANSPARÊNCIA ATIVA⁶



⁶ Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> (em 25/01/2024)

ANEXO 3. PAINEL RESOLVEU?⁷



⁷ Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> (em 25/01/2024)

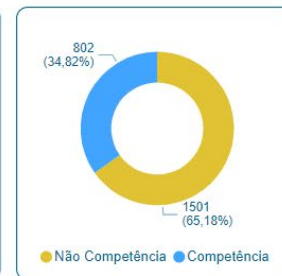
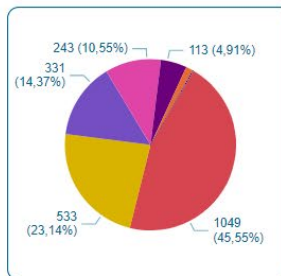
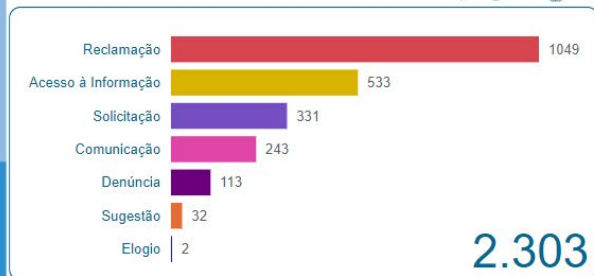
ANEXO 4. PAINEL 2023 – OUVIDORIA ANA

- GERAL
- Tipo Mês
- Assunto
- Assunto Mês
- Tema
- SIC & LAI
- ANA
- ANA Assunto
- ANA Tipo/UORG
- Prazo
- Gráfico Tipo Mês
- Controle Interno



Manifestação de Ouvidoria PAINEL GERENCIAL Informações Gerenciais

2023



Respondida

Instituição
Todos

NUP Fala.BR
Todos

Nº PROTON
Todos

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	00106.019843/2023-04	🔗	N/A	N/A	28/08/2023		0	13/10/2023	0	13/09/2023
Arquivada	Comunicação	ANA - OUV	02303.004570/2023-94	🔗	N/A	N/A	12/04/2023		0	12/05/2023	0	13/04/2023
Arquivada	Comunicação	ANA - OUV	02303.016717/2023-99	🔗	N/A	N/A	02/10/2023		0	01/11/2023	0	03/10/2023
Arquivada	Comunicação	ANA - OUV	02303.020189/2023-72	🔗	N/A	N/A	08/11/2023		0	08/12/2023	0	09/11/2023
Arquivada	Comunicação	ANA - OUV	02303.020524/2023-32	🔗	N/A	N/A	13/11/2023		0	13/12/2023	0	16/11/2023
Arquivada	Comunicação	ANA - OUV	02303.021081/2023-05	🔗	N/A	N/A	19/11/2023		0	20/12/2023	0	21/11/2023
Arquivada	Comunicação	ANA - OUV	02303.021625/2023-21	🔗	N/A	N/A	24/11/2023		0	26/12/2023	0	27/11/2023
Arquivada	Comunicação	ANA - OUV	02303.022048/2023-94	🔗	N/A	N/A	29/11/2023		0	29/12/2023	0	30/11/2023
Arquivada	Reclamação	ANA - OUV	02303.002969/2023-31	🔗	N/A	N/A	15/03/2023		0	14/04/2023	0	17/03/2023
Arquivada	Reclamação	ANA - OUV	02303.005699/2023-10	🔗	N/A	N/A	03/05/2023		0	02/06/2023	0	25/05/2023



ANEXO 5. PAINEL OUVIDORIA OPERACIONAL

Respostas Padrão

Concessionários

Rede Nacional Fala.BR

Controle Interno



Manifestação de Ouvidoria
PAINEL OPERACIONAL
Respostas Padrão

Pesquisa Interessado

Todos

Ação

Todos

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



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



ANEXO 6. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA



DESPACHO nº 346/2024/SGE
Documento nº 02500.022826/2024-08

Brasília, 2 de maio de 2024.

Ao Ouvidor-Geral

Assunto: Informe sobre o Relatório de Gestão da Ouvidoria, referente ao exercício de 2023.

Referência: Processo nº 02501.001954/2024-08

Informo que a Diretoria Colegiada da ANA, em sua 958ª Reunião Administrativa Ordinária, realizada em 02 de maio de 2024, tomou conhecimento sobre o Relatório de Gestão da Ouvidoria, exercício 2023, conforme previsto no art. 22, § 1º, inciso III, e §§ 3º, 4º, 5º e 6º, da Lei nº 13.848 de 2019, e nos termos encaminhados na Comunicação Interna nº 191/2024/OUV (Documento nº 02500.018970/2024-31).

Atenciosamente,

(assinado eletronicamente)
ROXANE PINHEIRO ALVES
Secretária-Geral substituta



Documento assinado digitalmente por: ROXANE PINHEIRO ALVES

A autenticidade deste documento 02500.022826/2024 pode ser verificada no site <https://verificaassinatura.ana.gov.br/> informando o código verificador: DCA5B897.



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