

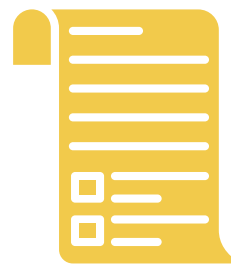
OUVIDORIA EM AÇÃO

Iluminando resultados

Relatório 1º Trimestre 2026



APRESENTAÇÃO



O presente Relatório da Ouvidoria apresenta a consolidação das manifestações registradas no período de janeiro a março de 2026, no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO-DF) e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), por meio da plataforma Participa-DF.

O documento reúne dados quantitativos e qualitativos referentes às demandas recebidas e tratadas no período, abordando a tipologia das manifestações, os assuntos mais recorrentes, os prazos e os fluxos de resposta, bem como as ações desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de suas atribuições institucionais.

A Ouvidoria, enquanto instância estratégica de participação social e transparência, atua como canal permanente de diálogo entre o cidadão e a Companhia, exercendo papel ativo na identificação de oportunidades de melhoria, no aperfeiçoamento dos processos internos e no fortalecimento da atuação institucional.

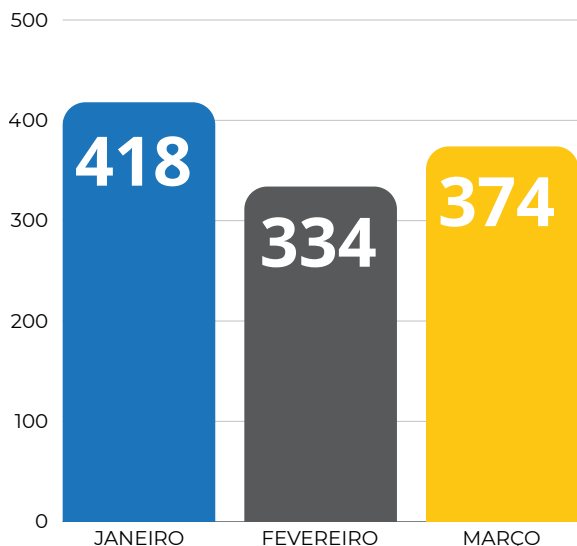
As informações apresentadas observam critérios de fidedignidade, confidencialidade e conformidade com a legislação vigente, possibilitando a análise do comportamento das demandas e da atuação institucional ao longo do período avaliado, bem como sua comparação com o mesmo período do exercício anterior.

RELATÓRIO

1º TRIMESTRE



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS



TOTAL DE
MANIFESTAÇÕES

1.126
NO 1º TRIMESTRE



FORMA DE ENTRADA



Internet - **708**



Telefone - **377**



Presencial - **41**



TIPOLOGIAS



Reclamação - **1.006**



Sugestão - **02**



Solicitação - **107**



Informação - **04**



Elogio - **06**



Denúncia - **01**



ANÁLISE DE DADOS

A **internet** manteve-se como a principal ferramenta de acesso utilizada pelos cidadãos, por meio da plataforma Participa-DF.

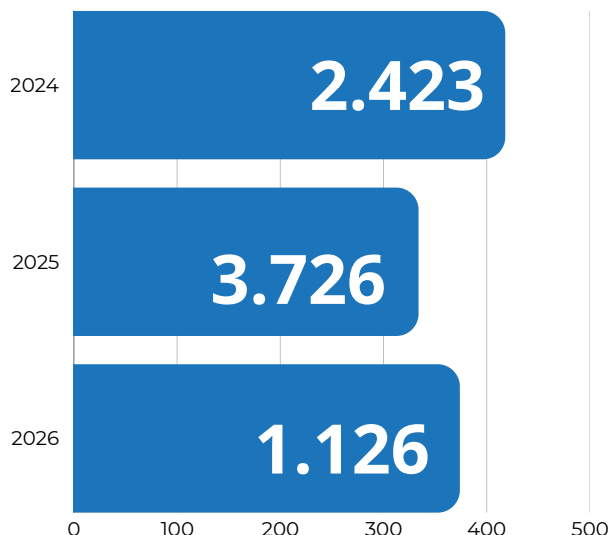
No período analisado, predominam as **reclamações**, sobretudo relacionadas aos atrasos nos atendimentos dos serviços de manutenção da iluminação pública.

Denúncia: Verificou-se que a manifestação registrada **não era competência da CEB IPes**, por se tratar de **furto de energia** na rede de distribuição.

COMPARATIVOS



COMPARATIVO ANUAL



DECRÉSCIMO DE
69,78%
EM RELAÇÃO
A 2025

Meta anual de redução de 40%
superada no 1º trimestre de
2026.

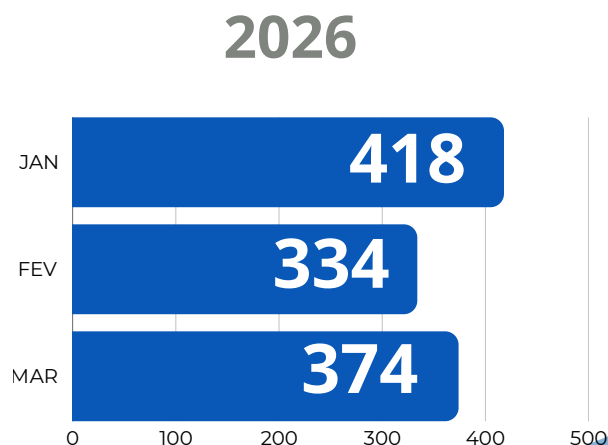
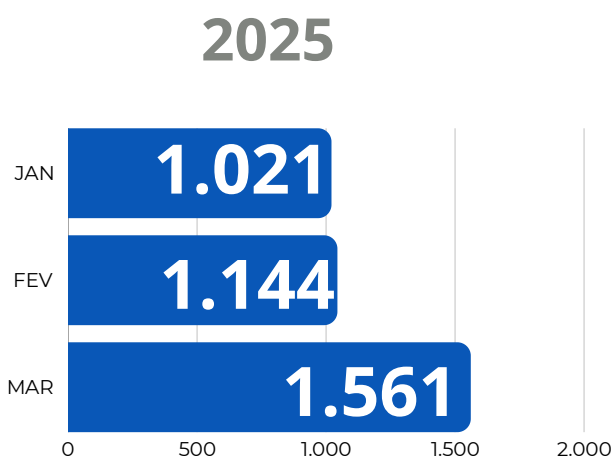


ANÁLISE DE DADOS

O comparativo evidencia **expressiva redução** das manifestações no primeiro trimestre de 2026 em relação a 2024 e 2025, resultante da atuação estratégica e preventiva da Ouvidoria, com foco na orientação ao cidadão e no aprimoramento da triagem do Participa-DF, a fim de inibir registros indevidos.



COMPARATIVO MENSAL

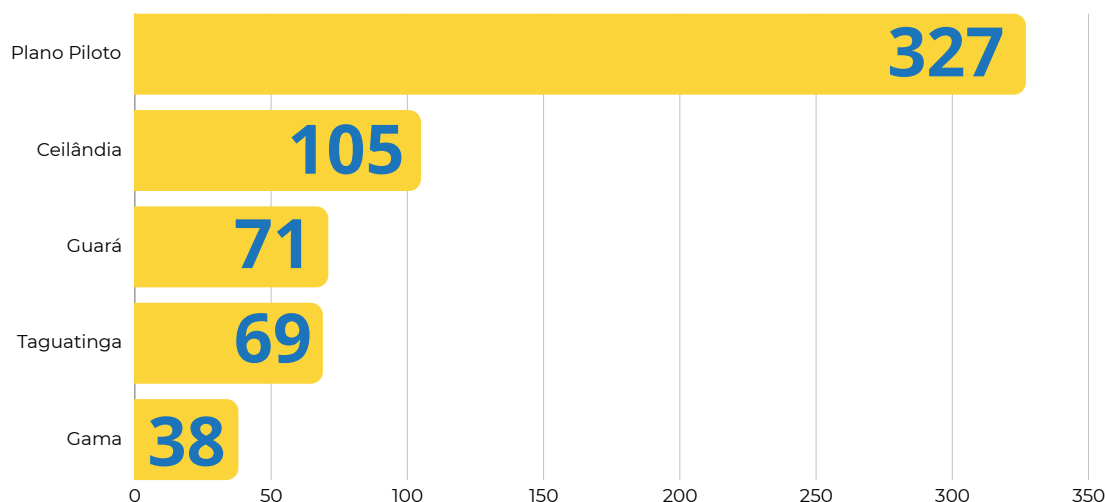


RELATÓRIO

1º TRIMESTRE



ÁREAS MAIS DEMANDADAS



CANAIS DE ATENDIMENTO MANUTENÇÃO



(61) 3774-1155



155



Ilumina DF



Cidade iluminada

Estes são os canais disponibilizados para solicitações de serviços de **manutenção**.



CANAIS DE ATENDIMENTO OUVIDORIA



PARTICIPA DF



162



PRESENCIAL

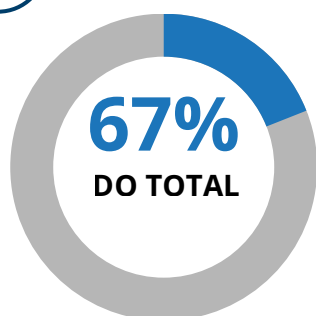


Solicitações não atendidas ou insatisfatórias poderão ser encaminhadas à Ouvidoria por meio dos canais de atendimento. Nesses canais são registrados **reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informações e denúncias**.

DADOS OUVIDORIA



MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS PARA OUVIDORIA



Apenas **737** manifestações eram de competência da Ouvidoria.



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NÃO ELEGÍVEIS DE OUVIDORIA



● **275** solicitações para abertura de chamado de serviço de iluminação

● **114** assuntos diversos de competência da Neoenergia Brasília.



ANÁLISE DE DADOS

A triagem no Participa-DF e as ações educativas promovidas pela Ouvidoria resultaram, a partir de fevereiro, em **redução significativa das manifestações não elegíveis**. Esse resultado decorreu, em grande parte, dos ajustes implementados no sistema para coibir registros indevidos, a exemplo da exigência de número de protocolo para assuntos relacionados a chamados de manutenção de iluminação pública.

Em janeiro, foram registradas **153 solicitações** de abertura de chamado, **número que caiu para 58 em fevereiro**. Em relação aos assuntos da **Neoenergia**, também houve uma **redução**, de **47 registros em janeiro para 35 em fevereiro**.

LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



57
PEDIDOS

Janeiro a março de
2026



5

**TEMPO MÉDIO
DE RESPOSTA
(DIAS)**



100%

RESPONDIDO NO PRAZO



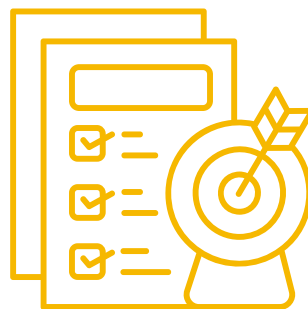
ANÁLISE DE DADOS

Do total de registros no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), na plataforma Participa DF, **15 pedidos foram acolhidos**, tendo sido **negado** apenas **1 acesso**, em razão de o pedido ter sido considerado incompreensível.

Além disso, **42 pedidos não foram acolhidos** por não se classificarem como pedidos de acesso à informação, assim distribuídos: **27 pedidos fora da competência da CEB IPES**, **11 solicitações de serviços** e **4 manifestações** classificadas como **reclamação, sugestão ou elogio**.

INDICADORES

Acompanhamento da satisfação e da resolutividade



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO



SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE
OUVIDORIA



META: 70%



ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO



META: 50%



SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA



META: 70%



RESOLUTIVIDADE



META: 50%

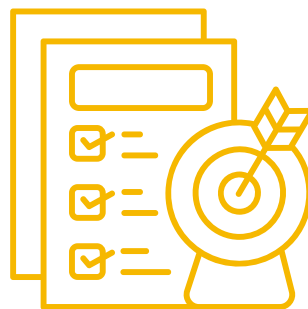


ANÁLISE DE DADOS

Apenas **5,7%** do total das manifestações, correspondente a **65 registros**, resultaram em **participação na pesquisa de satisfação**. Com o **objetivo de ampliar esse índice**, a Ouvidoria tem encaminhado, via e-mail, um novo convite aos cidadãos, **reforçando a relevância da pesquisa para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados**. Contudo, apesar das ações adotadas, o quantitativo de respostas permaneceu aquém do esperado.

INDICADORES

Acompanhamento da satisfação e da resolutividade



RESOLUÇÃO DAS OUVIDORIAS



● 264 INDICADAS COMO NÃO RESOLVIDAS

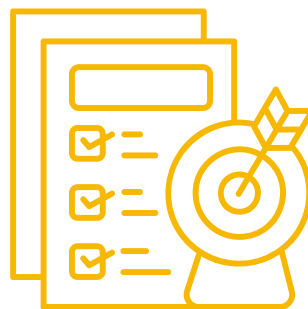
● 63 INDICADAS COMO RESOLVIDAS

 Situação identificada	Quantidade	Percentual
 Pedidos registrados em canal inadequado	75	28,4%
 Serviço concluído no sistema, mas não percebido pelo manifestante	55	20,8%
 Protocolos pendentes por ausência de retorno das empresas responsáveis	52	19,7%
 Atendimento programado, registrado antes da conclusão do serviço ou do fim do prazo	30	11,4%
 Demandas fora da competência da Companhia	28	10,6%
 Ausência ou divergência de informações essenciais	19	7,2%
 Divergência no endereço do ponto de iluminação	4	1,5%
 Pedido de acesso à informação (encaminhamento ao SIC)	1	0,4%
 TOTAL	264	100%

Fonte: Ouvidoria CEB IPES - 2026

INDICADORES

Acompanhamento da satisfação e da resolutividade



ANÁLISE DE DADOS

A análise das manifestações avaliadas como **não resolvidas** pelos cidadãos evidencia que **a maior parte dos registros não decorre de falha direta na prestação do serviço**, mas está associada a fatores como uso inadequado dos canais de atendimento, divergências de informações, demandas fora da competência da Companhia e registros realizados antes da conclusão do serviço ou do vencimento do prazo previsto.

Destaca-se que **28,4%** das manifestações tiveram origem na utilização de canais inadequados para solicitação de serviços, o que aponta para a necessidade de intensificação das ações de orientação e comunicação junto aos cidadãos quanto aos fluxos corretos de atendimento.

Por outro lado, **19,7%** das manifestações correspondem a situações em que houve efetiva pendência de atendimento em razão da ausência de retorno das empresas responsáveis pela manutenção do Parque de Iluminação Pública dentro do prazo estabelecido. Esses casos configuram não resolutividade procedente e demandam **ações corretivas e aprimoramento do processo** relativo ao envio de respostas em tempo hábil à Ouvidoria, a fim de mitigar impactos na percepção do cidadão.

Adicionalmente, os registros classificados como “serviço concluído no sistema, mas não percebido pelo manifestante” (**20,8%**) revelam possíveis fragilidades no alinhamento entre informações cadastrais, execução do serviço e comunicação com o usuário final, indicando oportunidade de melhoria nos mecanismos de validação e feedback.

Nesse contexto, a atuação da Ouvidoria reafirma-se como instrumento estratégico de **diagnóstico institucional**, orientação ao cidadão e apoio à melhoria contínua dos serviços prestados.

PONTOS DE ATENÇÃO E MELHORIAS



PROTOCOLOS PENDENTES

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio da plataforma Participa-DF e encaminhadas à gerência responsável para análise, **93 protocolos** ficaram **pendentes** de resposta no sistema EXATI. Ressalta-se que, embora a Ouvidoria encaminhe, previamente ao vencimento dos prazos, relatórios em planilha contendo os protocolos pendentes, com o objetivo de subsidiar as cobranças junto às empreiteiras responsáveis, os retornos conclusivos não têm sido informados em tempo hábil.

Essa situação impacta negativamente os índices de resolatividade, uma vez que, para evitar o descumprimento do prazo legal de **20 dias** para resposta ao cidadão — conforme Decreto nº 36.462/2015 — a Ouvidoria é compelida a encaminhar respostas não conclusivas aos manifestantes, gerando insatisfação. O descumprimento desses prazos pode acarretar sanções previstas na Lei Complementar nº 840/2011, sendo a prorrogação admitida apenas em casos de denúncias, mediante solicitação à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Assim, recomenda-se o aprimoramento do fluxo de comunicação e do controle de prazos junto às empresas empreiteiras, de modo a assegurar devolutivas tempestivas e respostas conclusivas ao cidadão.

No período analisado, as **regiões Centro e Oeste** concentraram o maior número de ocorrências, com predominância de **luminárias apagadas no período noturno**.

PONTOS DE ATENÇÃO E MELHORIAS



MANIFESTAÇÕES RECORRENTES SOBRE CONTRIBUIÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA: CIP

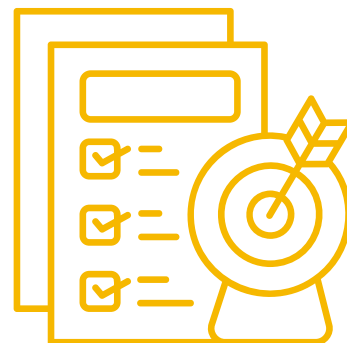
Foram registradas **21 manifestações** no Participa-DF, além de reclamações encaminhadas à Ouvidoria por telefone, e-mail e atendimento presencial, relacionadas à revisão da cobrança relacionada à **contribuição de iluminação pública (CIP)** nas faturas de energia elétrica. De forma recorrente, os manifestantes relatam ter buscado esclarecimentos junto à Neoenergia Brasília, sendo orientados a procurar a CEB IPES. A Ouvidoria da CEB IPES, por sua vez, presta orientações aos cidadãos conforme embasamento legal vigente, esclarecendo que a arrecadação da Contribuição para Iluminação Pública (CIP), assim como a revisão dos valores lançados na fatura de energia elétrica, competem à distribuidora.

Verifica-se a **necessidade de fortalecimento** do alinhamento institucional entre os entes envolvidos e do aprimoramento das informações prestadas ao público, de modo a garantir comunicação clara, consistente e padronizada acerca das atribuições, apesar das orientações já realizadas pela Ouvidoria da CEB IPES e do reporte dos casos à Ouvidoria da Neoenergia.

NOSSOS PROJETOS

Ouvidoria CEB IPES em ação!

A seguir, destacam-se as principais iniciativas da Ouvidoria da CEB IPES, voltadas à melhoria dos serviços e relacionamento com o cidadão:



Fotografia 1 - Reunião Ouvidoria Geral



Fonte: Ouvidoria CEB IPES - 2026

REUNIÃO COM A OUVIDORIA GERAL DO DF: DEMANDAS DA CEB IPES NO PARTICIPA-DF

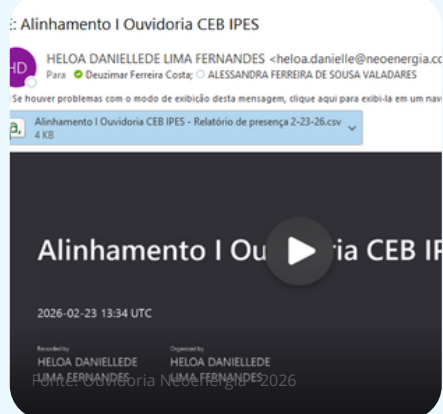


14 de janeiro de 2026

Na ocasião, a equipe da Ouvidoria da CEB IPES, em conjunto com o Gerente de Tecnologia da Informação, Sr. Vinícius Cobras, apresentou os principais problemas enfrentados no âmbito da Ouvidoria, destacando pontos críticos de melhoria e sugerindo ajustes passíveis de implementação no sistema Participa-DF.

Entre as questões levantadas, destacou-se o elevado número de manifestações registradas em 2025 no ParticipaDF consideradas não elegíveis para tratamento pela Ouvidoria da CEB IPES, situação que impacta diretamente no índice de resolutividade dos atendimentos.

Figura 1 - Reunião via Teams com a Ouvidoria Neoenergia Brasília



REUNIÃO DE ALINHAMENTO - OUVIDORIAS CEB IPES E NEOENERGIA



23 de fevereiro de 2026

A reunião teve como objetivo promover o alinhamento de entendimentos relativos a temas associados à Neoenergia Brasília, especialmente no que se refere à necessidade de melhor esclarecimento aos cidadãos quanto às atribuições de cada empresa, bem como aprimorar os fluxos de atendimento e fortalecer a cooperação institucional entre as Ouvidorias.

Após o encontro, a Neoenergia Brasília também iniciou a divulgação de materiais informativos voltados ao esclarecimento das diferenças de atribuições entre as empresas.

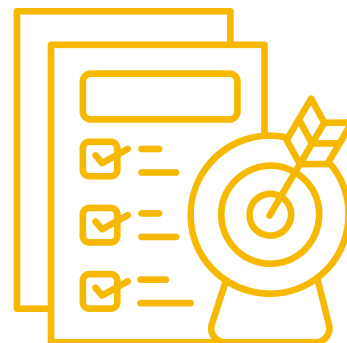


Seguimos comprometidos em aprimorar nossos processos, fortalecer parcerias e **garantir um atendimento cada vez mais eficiente e humanizado.**

NOSSOS PROJETOS

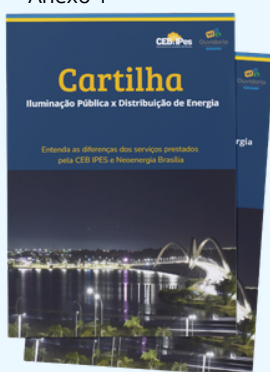
Ouvidoria CEB IPES em ação!

A seguir, destacam-se as principais iniciativas da Ouvidoria da CEB IPES, voltadas à melhoria dos serviços e relacionamento com o cidadão:

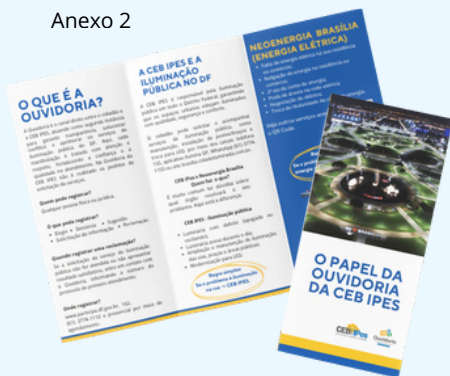


CAMPANHA EDUCATIVA - CONECTA CIDADÃO

Anexo 1



Anexo 2



Durante os meses de fevereiro e março, a Ouvidoria visitou **14 Regiões Administrativas** com o objetivo de entregar os materiais gráficos institucionais (Cartilha CEB IPES - Anexo 1- e Folder da Ouvidoria - Anexo 2) , promovendo ampla divulgação dos canais de atendimento e orientação aos cidadãos, como também aos servidores responsáveis pelo recebimento de manifestações nas RA's.

A ação apresentou excelente receptividade por parte dos Ouvidores e Administradores Regionais. Durante as entregas, a Ouvidoria da CEB IPES realizou breve apresentação do conteúdo do material e prestou esclarecimentos aos presentes, com foco na adequada disseminação das informações junto à população.

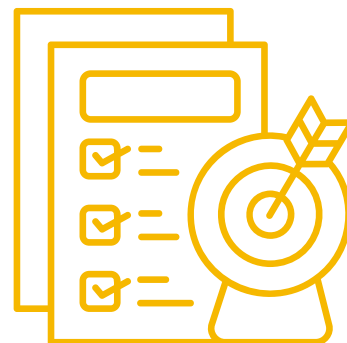
As Regiões Administrativas visitadas foram: Lago Sul, Águas Claras, Cruzeiro, Guarã, Plano Piloto, Vicente Pires, SIA, Samambaia, Recanto das Emas, Riacho Fundo I e II, Parkway, Núcleo Bandeirante e Candangolândia.

Fonte: acervo da Ouvidoria - 2026

NOSSOS PROJETOS

Ouvidoria CEB IPES em ação!

**CAMPANHA EDUCATIVA -
CONECTA CIDADÃO**



Fotografia 2 - Ouvidoria RA Lago Sul



Fotografia 3 - Ouvidoria RA Cruzeiro



Fotografia 4 - Ouvidoria RA Plano Piloto



Fotografia 5 - Ouvidoria RA SIA



Fotografia 6 - Ouvidoria RA Riacho Fundo I



Fotografia 7 - Ouvidoria RA Recanto das Emas



Fotografia 8 - Ouvidoria RA Samambaia



Fotografia 9 - Ouvidoria RA Candangolândia



Fotografia 10 - Ouvidoria RA Núcleo
Bandeirante



Fotografia 11 - Ouvidoria RA Park Way



Fotografia 12 - Ouvidoria RA Riacho Fundo II



Fotografia 13 - Ouvidoria RA Águas Claras



NOSSOS PROJETOS

Ouvidoria CEB IPES em ação!

CAMPANHA EDUCATIVA - CONECTA CIDADÃO

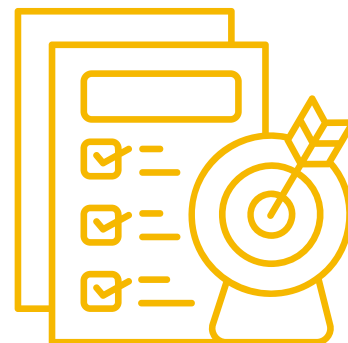
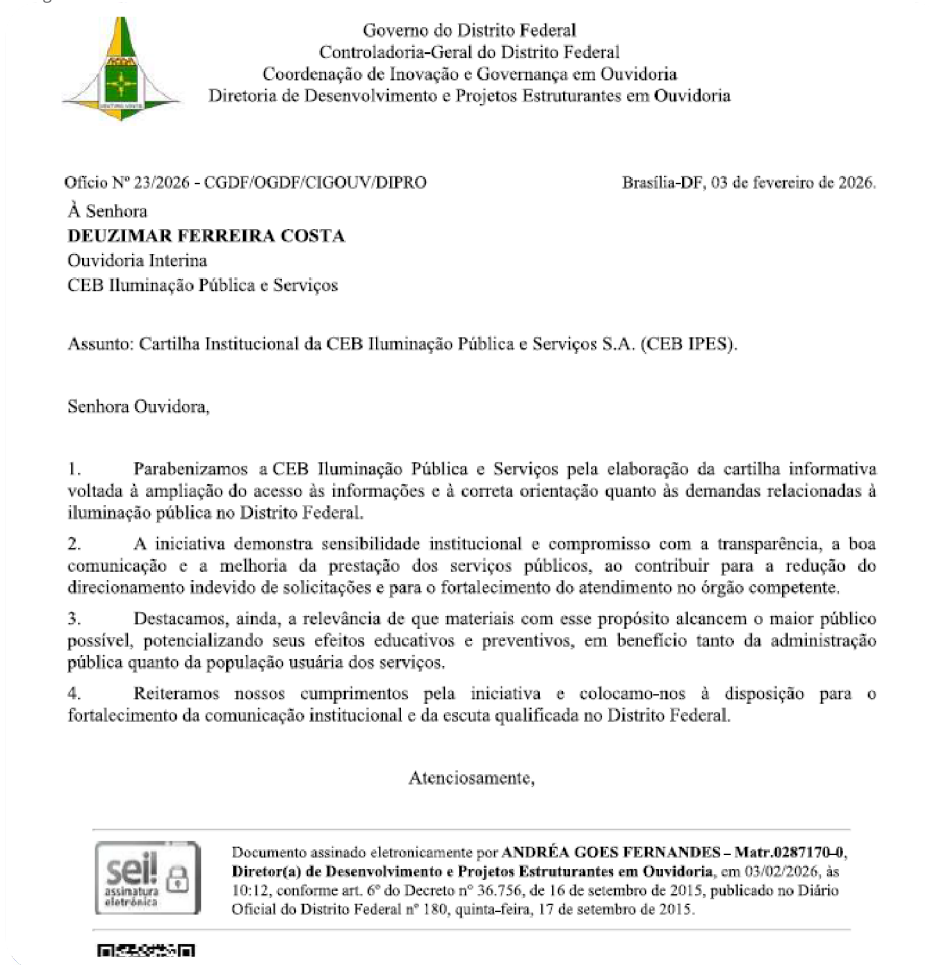


Figura 2 - Ofício Nº 23/2026 OCGD/DIPRO



Fonte: Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

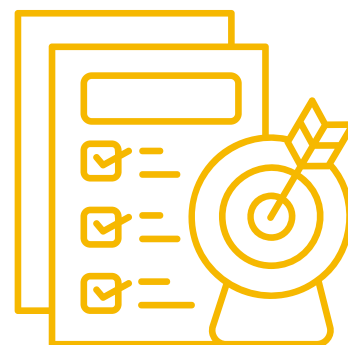
Além das entregas presenciais, o material foi encaminhado em formato digital a todas as Ouvidorias do Distrito Federal da rede SIGO, por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

A receptividade foi positiva, tendo os órgãos destinatários promovido a divulgação do material entre suas áreas internas, por meio de compartilhamento via SEI e e-mail institucional. Ademais, alguns órgãos realizaram a publicação do conteúdo no próprio site institucional. Essas iniciativas contribuíram para a ampliação do alcance da ação e para o fortalecimento de seus objetivos.

No período, a Companhia recebeu, ainda, Ofício da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), no qual a equipe da CEB IPES foi parabenizada pela iniciativa e pela relevância da ação desenvolvida.

NOSSOS PROJETOS

Ouvidoria CEB IPES em ação!



Fotografia 14 - Ouvidoria RA Estrutural



Fotografia 15 - Ouvidoria RA Estrutural



Fonte: acervo da Ouvidoria - 2026

70ª EDIÇÃO DO PROGRAMA "GDF MAIS PERTO DO CIDADÃO"

 13 de fevereiro de 2026

A equipe da Ouvidoria da CEB IPES participou do programa **"GDF Mais Perto do Cidadão"**, iniciativa itinerante coordenada pela Sejus-DF que oferece serviços gratuitos à população.

Durante o evento, a equipe representou a CEB IPES por meio da divulgação do material gráfico impresso institucional e orientação aos cidadãos presentes, bem como realizou o registro de manifestações de ouvidoria no Participa-DF.

Fotografia 16 - Ouvidoria RA Itapoã



Fotografia 17 - Ouvidoria RA Itapoã



Fonte: acervo da Ouvidoria - 2026

1ª EDIÇÃO "GDF NA SUA PORTA"

 30 de março de 2026

A equipe da Ouvidoria da CEB IPES participou da primeira edição do programa **"GDF Na Sua Porta"**, iniciativa itinerante do Governo do Distrito Federal que leva serviços essenciais à população na Região Administrativa do Itapoã.

Na ocasião, a Ouvidoria promoveu a divulgação de material institucional (cartilha e folder), com foco na orientação aos cidadãos e na divulgação dos canais oficiais de atendimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS



Ao longo do 1º trimestre de 2026, a Ouvidoria da CEB IPES manteve sua atuação voltada ao fortalecimento da transparência, da escuta qualificada e da melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão. Os dados apresentados neste relatório evidenciam avanços importantes, especialmente na redução significativa das manifestações não elegíveis e no aprimoramento dos fluxos de triagem e orientação ao público, refletindo o compromisso institucional com a eficiência e a qualidade do atendimento.

Os resultados obtidos também permitiram identificar pontos de atenção que demandam acompanhamento contínuo, sobretudo no que se refere à resolutividade das manifestações, à comunicação entre áreas envolvidas e ao fortalecimento dos processos de retorno ao cidadão. Nesse contexto, a atuação estratégica da Ouvidoria segue essencial para subsidiar melhorias institucionais, promover alinhamentos internos e contribuir para uma melhor gestão, centrada nas necessidades da população.

Além da análise dos indicadores, o período foi marcado pelo desenvolvimento de ações educativas, participação em programas itinerantes do Governo do Distrito Federal, fortalecimento de parcerias institucionais e iniciativas voltadas à ampliação do acesso à informação e à correta utilização dos canais de atendimento. A Ouvidoria da CEB IPES reafirma, assim, seu compromisso em ouvir, orientar e transformar as manifestações dos cidadãos em oportunidades concretas de aprimoramento dos serviços públicos.

Equipe Ouvidoria

Sua voz ilumina soluções!



Deuzimar Costa
Ouvidora Interina



Sheila Xavier
Assessora



Victoria Cabral
Consultora