



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA

2023





Apresentação

Neste documento, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília - CEB, para o ano de 2023, como resultado de experiências assimiladas no decorrer da atuação como espaço de cidadania e instrumento de gestão, no cumprimento do papel como unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.

A Ouvidoria é uma unidade de grande importância estratégica para a gestão. Cumpre o papel de facilitadora do diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão do órgão, trabalha na perspectiva da participação do cidadão, na avaliação, e na fiscalização da qualidade dos serviços oferecidos a população. Assim sendo, a ouvidoria efetiva o controle social e auxilia no aprimoramento da gestão pública, pois possui papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

A Ouvidoria trabalha na perspectiva de lidar com as reclamações que não foram resolvidas pelo atendimento ao cliente (solicitações de serviços que não foram atendidos, por exemplo).

Existem diferentes tipos de empresas e, conseqüentemente, ouvidorias com diferentes funções, responsabilidades funcionais e padrões de prática, e por isso, podem funcionar de acordo com os processos definidos pela empresa.

Nesse sentido, a ação da Ouvidoria busca a identificação das necessidades e das possíveis soluções para os problemas identificados, e o fortalecimento da formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal.



ONDE ESTAMOS

Finalidade e competências

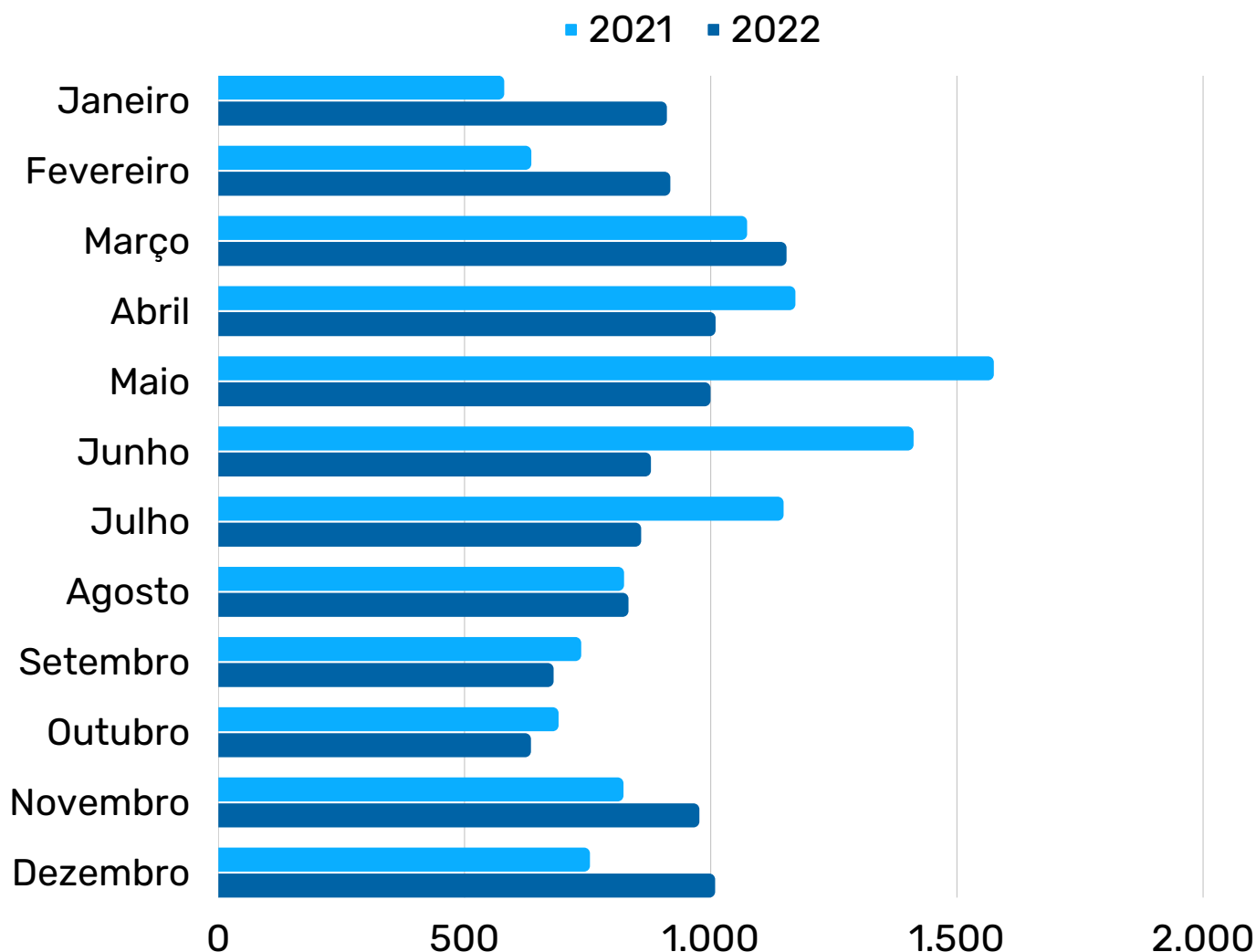
A Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo, regulamenta sobre as atribuições das unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, dispostas como unidades seccionais da estrutura do SIGO/DF.

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/ DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Diagnóstico

Total de manifestações

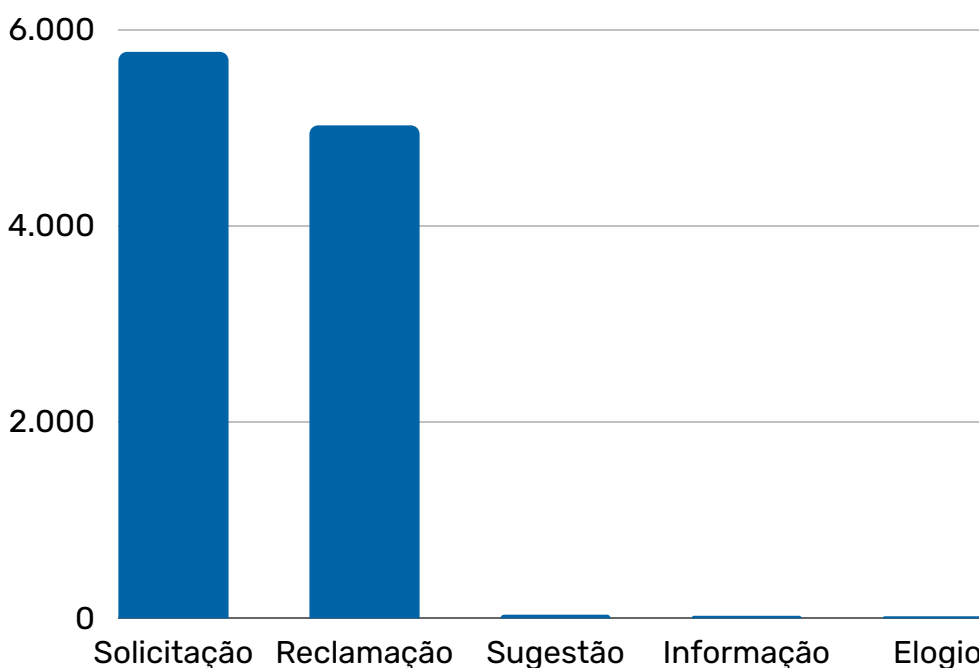


A Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília no exercício de 2021 teve um total de 11.416 manifestações no Ouv-DF, já no exercício de 2022, o total de manifestações foi de 10.854. Em 2022, a quantidade de manifestações registradas na ouvidoria caiu 4,9% e acreditamos que foi em virtude da criação do nosso canal próprio de solicitação de serviços, porém, ainda é possível registrar solicitações de 1ª instância pelo Ouv-DF, e isso traz grandes dificuldades para a ouvidoria e atendimento das demandas de 2ª instância.

	2021	2022
Total de manifestações recebidas	11.416	10.854
Resolutividade	49%	33%

Tipologia

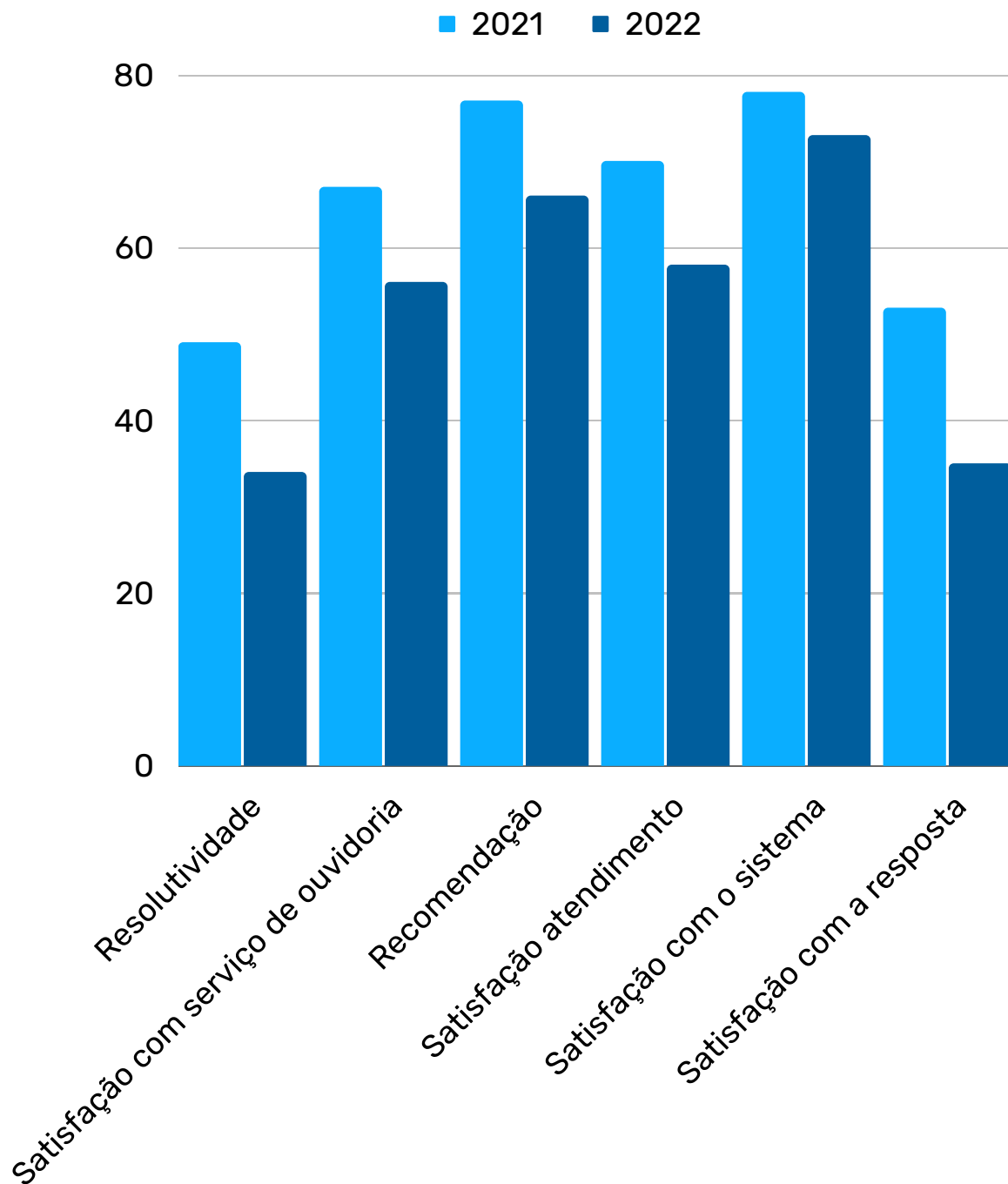
10.854 manifestações



A tipologia mais presente nas nossas manifestações é a solicitação. A CEB, por se tratar de uma empresa que presta serviços de iluminação pública, recebe muitas solicitações de serviço, como a troca de lâmpadas de postes, remanejamento de poste, instalação de poste etc. Acontece que, solicitação de serviço trata-se de 1ª instância, e deveria ser registrada APENAS nos canais oficiais de solicitação de serviço, e a Ouvidoria ficar responsável pelas manifestações de 2ª instância.

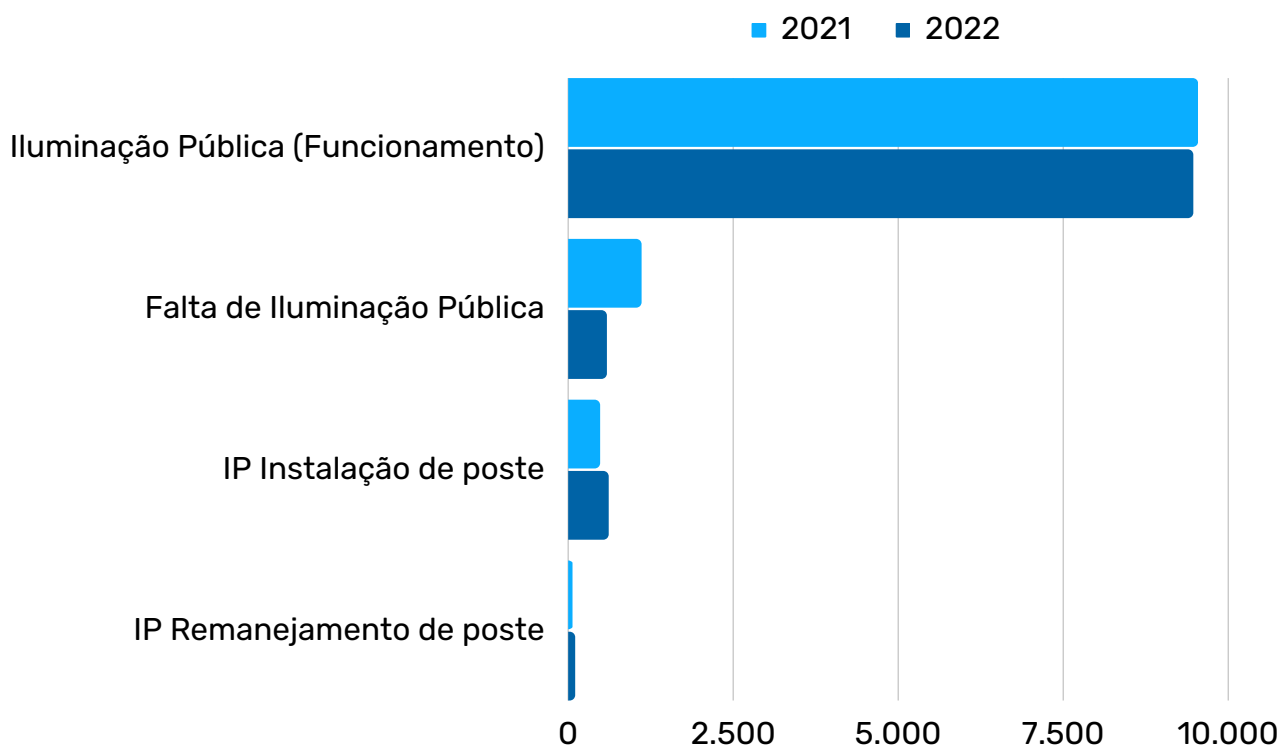
Indicadores

resultados (%)



Nossos indicadores de 2022 não atingiram a meta estabelecida. As demandas de solicitações de serviço (1ª instância) foram muito altas, o que dificultou o atendimento de 2ª instância.

Assuntos mais recorrentes



O assunto "Iluminação Pública (Funcionamento)" se destaca em 2021 e 2022 por ser muito amplo, dificultando a identificação dos serviços a serem realizados pelas equipes. O cidadão escolhe esse assunto pois é uma das primeiras opções que aparece no sistema e normalmente é utilizado para solicitar serviço de manutenção de poste. O assunto "IP Instalação de poste" aumentou em 2022 e "Falta de Iluminação Pública" diminuiu.

Assuntos mais recorrentes

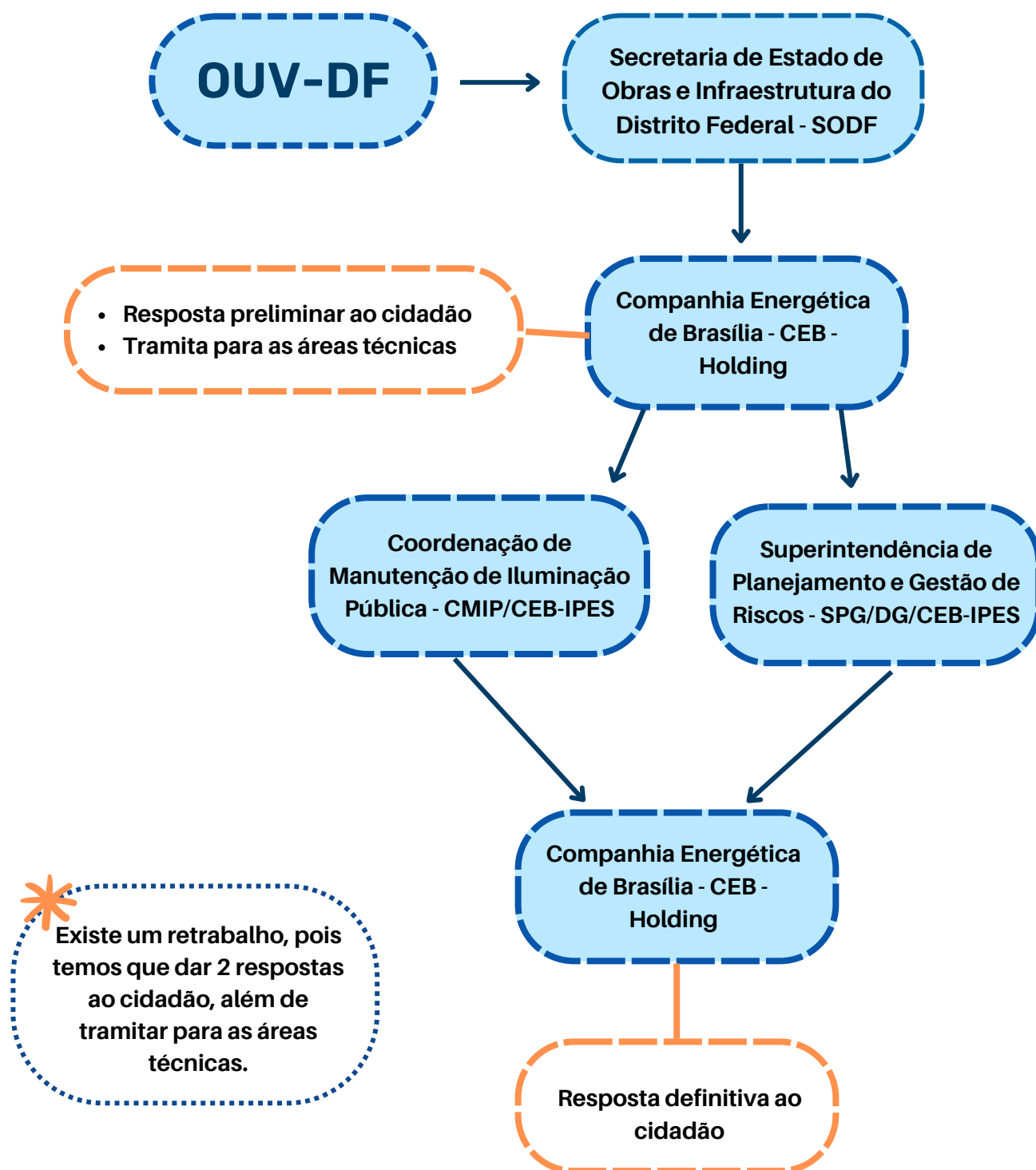
	Quantidade de demandas	%
Iluminação Pública (funcionamento)	9.535	87,8%
Iluminação Pública (Instalação de poste)	620	5,7%
Falta de Iluminação Pública	593	5,5%
Iluminação Pública (Remanejamento de Poste)	106	1%

Detalhamento dos assuntos 2022

Assunto	Volume	Qualidade	Solicitação	Reclamação	Elogio	Sugestão	Informação
Iluminação Pública (Funcionamento)	9.535	87.8%	5.254	4.236	14	19	12
Falta de Iluminação Pública	593	5.5%	3	588	-	-	2
Iluminação Pública (Instalação de poste)	620	5.7%	436	165	2	12	5
Iluminação Pública (Remanejamento de poste)	106	1%	74	29	-	1	2

*Nenhum assunto apresentou denúncia

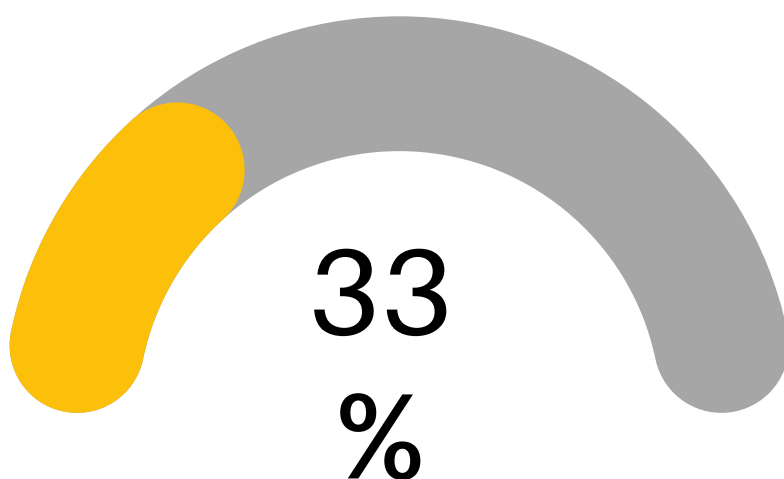
Fluxo da Ouvidoria CEB





Índice de resolatividade

O Índice de Resolutividade das manifestações de Ouvidoria tratadas na CEB foi de 33%, onde esse percentual está ligado às demandas que foram consideradas resolvidas, e esse valor é aferido do quantitativo de manifestantes que respondeu a avaliação quanto à resolatividade. Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “Resolvida” ou “Não Resolvida”.





Onde queremos chegar

O Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF para 2023 é o resultado de temas e discussões realizadas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, ao longo de 2022. É uma proposta diferenciada, que busca, de forma inédita, estabelecer estratégias para os três níveis da rede de Ouvidorias do Distrito Federal – ações transversais comuns a toda a rede, ações específicas para o órgão central (OGDF) e diretrizes para as seccionais.

A partir dos indicadores apresentados no Plano de Ação do SIGO-DF, identificou-se a necessidade de priorização de ações voltadas para a melhoria da satisfação do cidadão com o serviço de ouvidoria, considerando que este foi o indicador com maior queda nos últimos anos, na Rede SIGO-DF.

A proposta para 2023 é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 – órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 – órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50 demandas por mês)

Grupo 3 – órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano



DIMENSÃO QUALIDADE

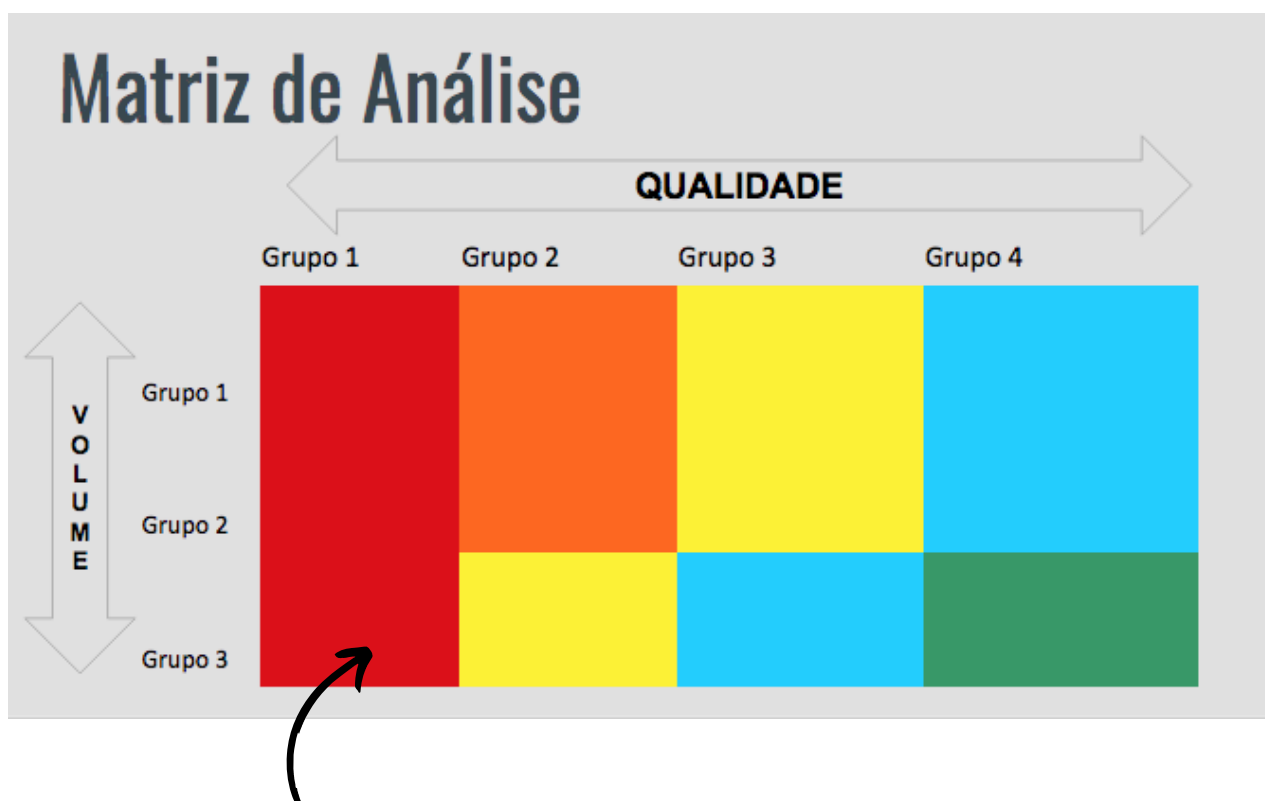
Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

A partir da análise dos elementos estruturantes, as ouvidorias seccionais foram categorizadas em 5 grandes Grupos, conforme a Matriz de análise apresentada:



- A Ouvidoria da CEB encontra-se na área vermelha.
- Em 2023, o objetivo é alcançar a área amarela, atingindo e superando as metas dos indicadores SIGO.

Contextualizando

Para atendimento das solicitações de manutenção de serviços a CEB celebrou contrato com a Exati Tecnologia e Desenvolvimento de Sistemas Ltda com a responsabilidade de implementar solução integrada em software utilizada pela CEB para a gestão do parque de iluminação pública e as notificações acerca de pontos luminosos apagados ou defeituosos que podem ser encaminhadas, por qualquer pessoa, por meio da Central de Atendimento 24 horas (telefone número 155), do aplicativo Ilumina DF (desenvolvido com o suporte da Exati) e do site www.ceb.com.br, constituindo canais voltados à prestação de serviços ao Parque de Iluminação Pública do Distrito Federal, a partir de informações oriundas do cidadãos.

Esclarecemos, ainda que está em curso o Plano de Transição Operacional – PTO, que é parte integrante do Contrato de concessão administrativa dos serviços de iluminação pública no Distrito Federal, no âmbito da Companhia Energética de Brasília os instrumentos contratuais que serão impactados pelo estudo da aplicação com a Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal – SODF onde a prestação do serviço de iluminação pública, objeto da concessão, abrange as atividades de planejamento, investimento e gestão da implantação, instalação, recuperação, modernização, melhoramento, eficientização, expansão, operação e manutenção dos ativos que integram o sistema de iluminação pública no território do Distrito Federal, consoante Decreto Distrital 40.898, de 17 de junho de 2020, reforçando a obrigatoriedade de se observar o Plano de Transição Operacional contido no Contrato de Concessão celebrado com o Poder Público.

Diante do acima exposto, entendemos que as demandas de "solicitação de serviço" sequer poderiam adentrar ao Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal OUV-DF uma vez que a CEB dispõe de canais próprios para esta finalidade, tais como os anteriormente citados, os quais reforçamos: telefone 155, aplicativo “Ilumina DF”, ou acessar o site da CEB: <https://brasilia.cidadeiluminada.com.br/#/>.

Esclarecemos, ainda, que as demandas de Ouvidoria oriundas do OUV-DF deveriam estar separadas dos chamados que são de manutenção (1º nível) daqueles da ouvidoria.

Ações a serem desenvolvidas

Conforme o Plano de Ação Anual do SIGO, estão identificadas ações customizadas para cada categoria: Diretrizes de Ações das Seccionais - compromissos individuais com o desempenho da REDE. As ações aqui apresentadas foram definidas para as seccionais identificadas no Grupo 1, onde se encontram os órgãos categorizados com a cor Vermelho conforme a Matriz de Análise, além de outras ações complementares.

Situação problema	Ação	Objetivo
A CEB tem seus próprios canais de solicitação de serviço (155, site, app), porém, a Ouvidoria da CEB está recebendo essas manifestações de 1ª instância em grande quantidade. Serviços da CEB: manutenção nos pontos de iluminação pública já existentes, como por exemplo: casos de luminárias apagadas durante a noite; acesas durante o dia; sem funcionamento ou oscilando; furtadas ou vandalizadas; postes abalroados; postes com riscos de queda ou corroídos e pontos de iluminação pública com risco de choque elétrico.	Receber na ouvidoria apenas manifestações de 2ª instância	Melhorar o trabalho de ouvidoria, dar a devida atenção à cada manifestação com qualidade
Cidadão não sabe diferenciar CEB de Neoenergia e muitas demandas chegam para nós como se fosse Neoenergia, porém, não é. Isso gera trabalho e perda de tempo.	Acompanhar a realização da campanha de comunicação para os cidadãos diferenciarem CEB e Neoenergia	Melhorar o aproveitamento do tempo de trabalho para focar nas atividades que são da CEB
Cidadãos estão utilizando o "Fale Conosco" do site para solicitar serviços e cai direto na Ouvidoria	Acompanhar a criação da Agência Virtual da CEB, feita pela TI e ASCOM	Resolver problemas e sanar as necessidades do cidadão através desse canal de atendimento de 1ª instância (Fale Conosco)

Situação problema	Ação	Objetivo
Após o lançamento da nova plataforma de ouvidoria do GDF, o Participa DF, o recebimento de solicitações de informação oriundas do e-SIC para a CEB estava passando pela ouvidoria da SODF, gerando um conflito.	Solicitar a criação da caixa de e-SIC da CEB, sem a subordinação da SODF	Melhorar o atendimento das solicitações de informação da LAI, mantendo o sigilo das informações e do cidadão.
Atualmente os assuntos disponíveis para o cidadão escolher são muito genéricos/amplos. Exemplo: Iluminação Pública (funcionamento) e Falta de Iluminação Pública.	Solicitar a alteração das nomenclaturas dos assuntos de iluminação pública no Participa DF	Melhorar a classificação das demandas
Nossa carta de serviços está precisando ser atualizada e melhorada	Participar da atualização da Carta de Serviços e sua diagramação	Otimizar o entendimento da Carta de Serviços
Cidadão com dificuldade de utilização do site, aplicativo	Acolhimento ao cidadão	Registro presencial das demandas de ouvidoria
Cidadão enxerga a CEB apenas como prestadora de serviços	Informar e divulgar as nossas Boas Práticas (ex.: recuperação das lâmpadas de LED)	Fortalecer uma imagem positiva da CEB para o cidadão
No contrato de prestação de serviços e na carta de serviços, o prazo de atendimento das demandas não é factível.	Sugerir a alteração dos prazos de atendimento das demandas de solicitação de serviço (1ª instância) no contrato e no script do Call Center	Evitar a frustração do cidadão e informar um prazo mais factível.

Ações complementares

Os profissionais que atuam na Ouvidoria devem possuir formação e capacitação compatíveis com as exigências técnicas das atribuições a eles conferidas. A sensibilização da necessidade de capacitação dos profissionais da Ouvidoria são fatores determinantes para a formação de uma equipe consciente do seu papel e capaz de realizar um trabalho qualificado. Nessa perspectiva, buscar participar dos cursos de capacitação ofertados pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Desenvolver ações de divulgação interna e externa da Ouvidoria da CEB, para tanto providenciar a ampla divulgação dos relatórios trimestrais, por meio da publicação no site da CEB. Desenvolver ação conjunta com a Assessoria de Comunicação – ASCOM/SODF, e Comunicação/CEB, buscando a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria e da Carta de Serviços da CEB, por meio das Mídias Sociais já utilizadas pelas referidas áreas de comunicação.

Tais iniciativas estão alinhadas com o ideal de fortalecimento e consolidação do papel da Ouvidoria, ampliando a ligação entre o cidadão e o órgão. Visto que, a atuação da ouvidoria contribui para participação e controle social nos processos de implantação e fortalecimento dos instrumentos que visam à melhoria do funcionamento do órgão e ao reforço de diretrizes e práticas de boa governança, bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Indicadores

META DOS INDICADORES 2023	
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	65%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	55%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DE OUVIDORIA	34%
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	33%

Projetos

Nome do projeto: Bate papo com a Ouvidoria	
O que será feito?	Divulgar o serviço de ouvidoria e explicar seu papel e importância; Interlocução e aproximação com os demais setores; Ter o trabalho da Ouvidoria prestigiado e reconhecido; Apresentar os projetos em andamento e as boas práticas de ouvidoria exercidas; Propor sugestões de melhorias nos processos da Ouvidoria e outras áreas da empresa.
Resultado esperado	O projeto tem o objetivo de agregar conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao exercício da função de ouvidoria, implantando ações internas Sensibilizar os empregados da CEB em relação as necessidades do cidadão. Aumentar os nossos índices em 5 %
Por quem? (responsáveis)	Adriana e Bruna
Quando? (cronograma)	6 reuniões no ano de 2023 Serão agendadas com os diretores 4 reuniões no primeiro semestre e 2 no segundo
Onde?	Sala de reunião da CEB - Semienterrado
Recurso	• Custo operacional: hora/profissional

Força de trabalho

CARGO	NOME	CARGO / FUNÇÃO	CV RESUMIDO
OUVIDORA TITULAR	Adriana Moreira Dias	Auditora Fiscal de Atividades Urbanas	Graduada em Direito pela Associação de Ensino Unificado do Distrito Federal - AEUDF. Pós graduada em Direito Administrativo e Processo Administrativo pela Universidade Cândido Mendes. Ingressou no serviço público em 1994 na carreira de Fiscalização e Inspeção de Atividades Urbanas da Secretaria DFLEGAL onde atuou em vários setores como Subsecretária de Fiscalização de Resíduos Sólidos, Corregedoria, Tribunal de Julgamento Administrativo, Compras e Licitações, Gerência Financeira, Presidente da Comissão de ética, atuou como advogada da TCB , Coordenadora da Subsecretaria de Assuntos Estratégicos da Secretaria de Estado e Meio Ambiente, Chefe de Gabinete da Secretaria de Estado e Meio Ambiente do Estado de Goiás, teve participação na elaboração de anteprojetos de leis, Minutas de Decretos para regulamentação de legislação, Portarias, Ordens de Serviço.
OUVIDORA SUBSTITUTA	Bruna Lins Pimentel	Gestora em Assuntos Organizacio nais	Graduada em Administração de Empresas pelo Centro de Ensino Unificado de Brasília (Uniceub) em 2020. Estagiou no Supremo Tribunal Federal na assessoria do Secretário da Saúde. Realizou um curso sobre Design Thinking na Rede Look n' Feel. Realizou um MBA de Liderança, Inovação e Gestão 4.0, pela PUC-RS online. Ingressou no mercado de trabalho em 2021, na Ouvidoria do Senado Federal, como atendente. Atualmente atua como Gestora de Assuntos Organizacionais na CEBHolding, lotada na Ouvidoria desde abril de 2022.