

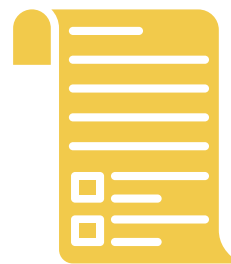
OUVIDORIA EM AÇÃO

Iluminando resultados

Relatório 2º Trimestre 2026



APRESENTAÇÃO



O presente Relatório da Ouvidoria apresenta a consolidação das manifestações registradas no período de abril a junho 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.

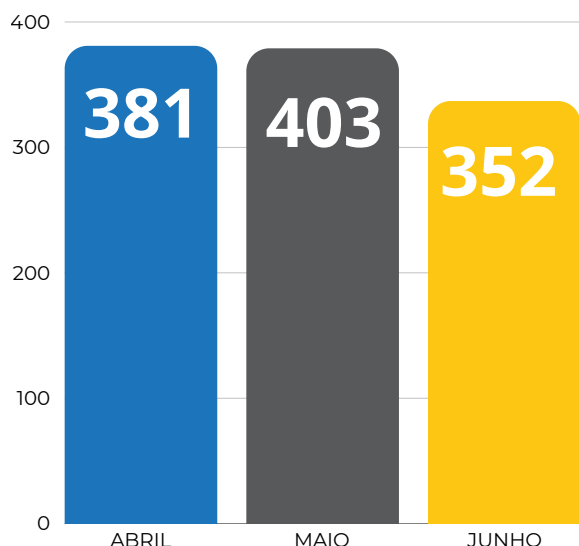
As informações apresentadas observam critérios de fidedignidade, confidencialidade e conformidade com a legislação vigente, possibilitando a análise do comportamento das demandas e da atuação institucional ao longo do período avaliado, bem como sua comparação com o mesmo período do exercício anterior.

RELATÓRIO

2º TRIMESTRE



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS



FORMA DE ENTRADA

- Internet - **767**
- Telefone - **320**
- Presencial - **25**
- Ouvidoria Itinerante - **24**



TIPOLOGIAS

- Reclamação - **1.080**
- Informação - **2**
- Solicitação - **39**
- Sugestão - **0**
- Elogio - **15**
- Denúncia - **0**



ANÁLISE DE DADOS

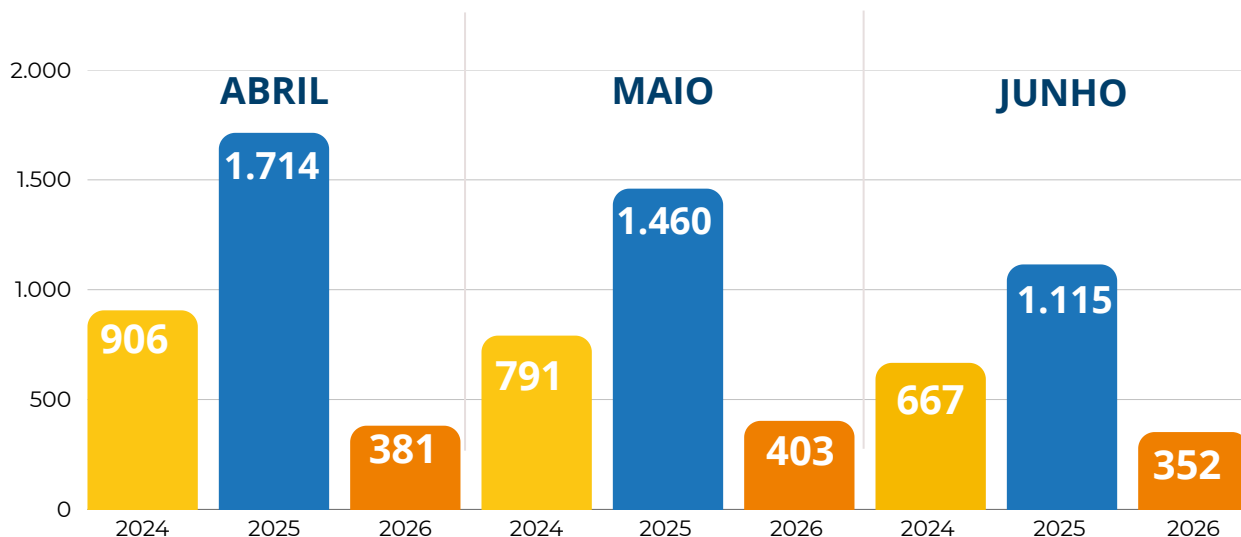
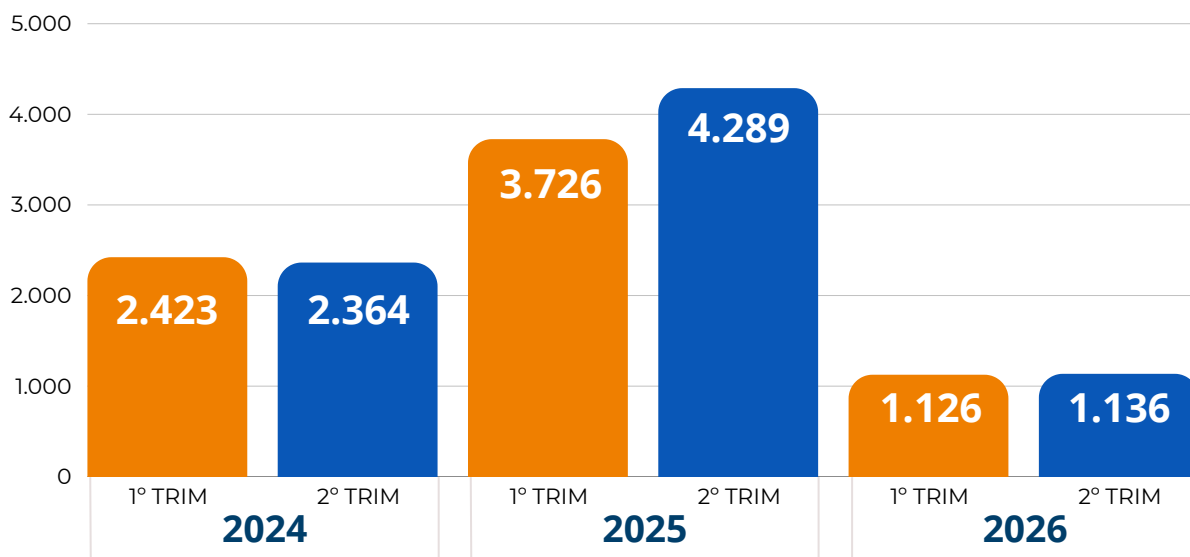
A **internet** manteve-se como a principal ferramenta de acesso utilizada pelos cidadãos, por meio da plataforma Participa-DF.

No período analisado, predominaram as **reclamações**, sendo a maioria relacionadas aos serviços de manutenção de iluminação pública, especialmente quanto aos atrasos nos atendimentos.

COMPARATIVOS



COMPARATIVO TRIMESTRAL E MENSAL



ANÁLISE DE DADOS

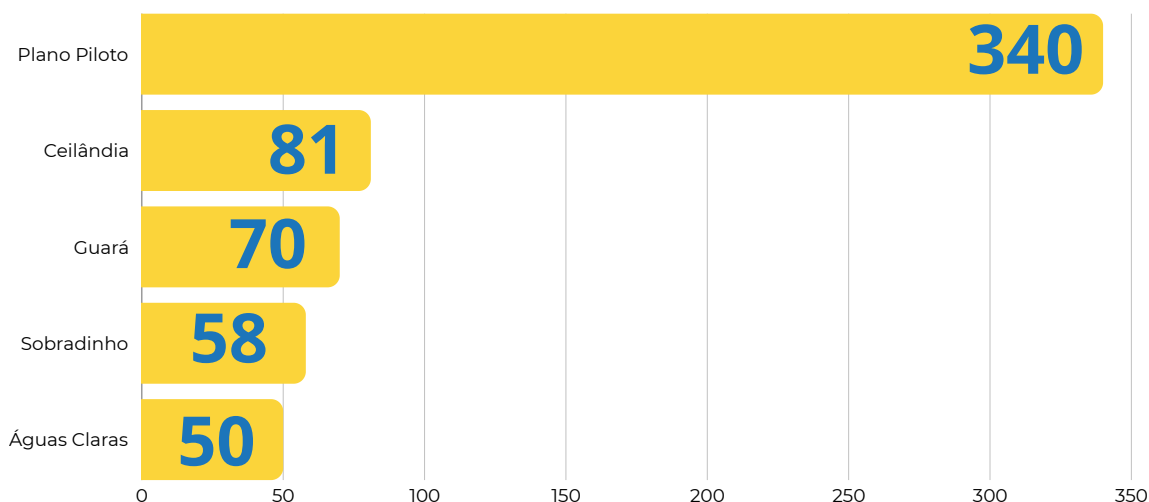
O total de manifestações registradas no **2º trimestre de 2026** apresentou **redução superior a 70% em relação a 2025**, permanecendo estável quando comparado ao 1º trimestre de 2026.

RELATÓRIO

2º TRIMESTRE



ÁREAS MAIS DEMANDADAS



CANAIS DE ATENDIMENTO CEB IPES



(61) 3774-1155



155



Ilumina DF



Cidade iluminada

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



CANAIS DE ATENDIMENTO OUVIDORIA



PARTICIPA DF



162



PRESENCIAL



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

DADOS OUVIDORIA



MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS PARA A OUVIDORIA



Do total de **1.136** manifestações registradas, apenas **62%** eram de competência da Ouvidoria.



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NÃO ELEGÍVEIS PARA TRATAMENTO PELA OUVIDORIA



323 solicitações para abertura de chamado de serviços de manutenção de iluminação pública.

114 assuntos diversos de competência da Neoenergia Brasília.

LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



82

PEDIDOS

Abril a Junho de 2026



5

**TEMPO MÉDIO
DE RESPOSTA
(DIAS)**



100%

RESPONDIDO NO PRAZO



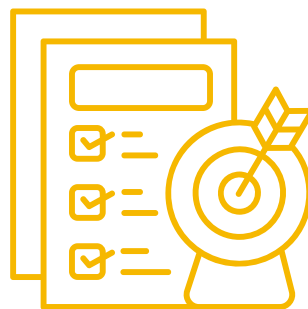
ANÁLISE DE DADOS

Do total de registros no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), na plataforma Participa DF, **18 pedidos foram acolhidos**, tendo sido **negado 3 acessos**, em razão de o pedido ter sido considerado incompreensível e **1 acesso parcialmente concedido**.

Além disso, **60 pedidos não foram acolhidos** por não se classificarem como pedidos de acesso à informação, assim distribuídos: **30 pedidos fora da competência da CEB IPES**, **26 solicitações de serviços**, **3 manifestações** classificadas como **reclamação, sugestão ou elogio** e **1 informação inexistente**.

INDICADORES

Resolutividade Participa-DF



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO



SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE
OUVIDORIA

53%

208 respondentes



ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO

46%

70 respondentes



SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA

56%

70 respondentes



RESOLUTIVIDADE

25%

344 respondentes

Fonte: Dados obtidos no Participa-DF em 07/07/2026.

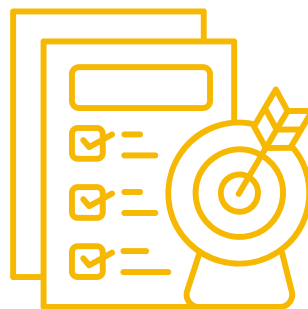


ANÁLISE DE DADOS

Apenas **6%** do total das manifestações, correspondente a 70 registros, resultaram em participação na pesquisa de satisfação relativo aos índices de **“recomendação”** e **“satisfação com a resposta”**. Já em relação aos índices **“satisfação com o serviço de ouvidoria”** e **“resolutividade”** a participação foi de 18% e 30%, respectivamente. 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 - Participa-DF



RESOLUÇÃO DAS OUVIDORIAS



344
RESPOSTAS SOBRE
RESOLUTIVIDADE

● 254 INDICADAS COMO NÃO RESOLVIDAS

● 90 INDICADAS COMO RESOLVIDAS

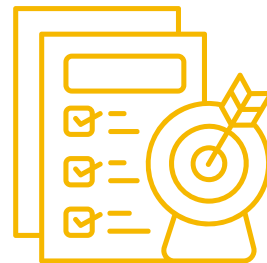
Análise das manifestações indicadas como não resolvidas

 Situação identificada	Quantidade	Percentual
 Serviço indicado pelo cidadão como não atendido	93	36,6%
 Solicitações de serviços (1ª instância) registradas na Ouvidoria	47	18,5%
 Serviço de manutenção de iluminação pública pendente de atendimento	43	16,9%
 Demandas fora de competência da Companhia	29	11,4%
 Manifestação registrada indevidamente (cidadão abre reclamação antes do fim do prazo para o atendimento do chamado de serviço)	17	6,7%
 Manifestações encerradas: orientações para nova solicitação	14	5,5%
 Divergência e/ou ausência de informações imprescindíveis para análise	10	3,9%
 Serviço de manutenção de iluminação pública não executado por questões técnicas de segurança	1	0,4%
 TOTAL	254	100%

Fonte: Elaboração própria, com base em dados obtidos do Participa-DF em 07/07/2026.

INDICADORES

Acompanhamento da satisfação e da
resolutividade - Participa-DF



ANÁLISE DE DADOS

A análise das **254 manifestações avaliadas como não resolvidas** indica que a maioria dos registros não está relacionada a falhas na prestação dos serviços da Companhia, mas a fatores como uso inadequado dos canais de atendimento, divergências de informações, demandas fora de sua competência e avaliações registradas antes da conclusão do atendimento.

A principal situação identificada foi **serviço indicado pelo cidadão como não atendido, com 93 registros (36,6%)**. Esse resultado pode estar relacionado a inconsistências nas informações fornecidas pelo solicitante no momento do registro da demanda, especialmente quanto ao georreferenciamento do local de atendimento, o que pode dificultar a correta identificação e execução do serviço.

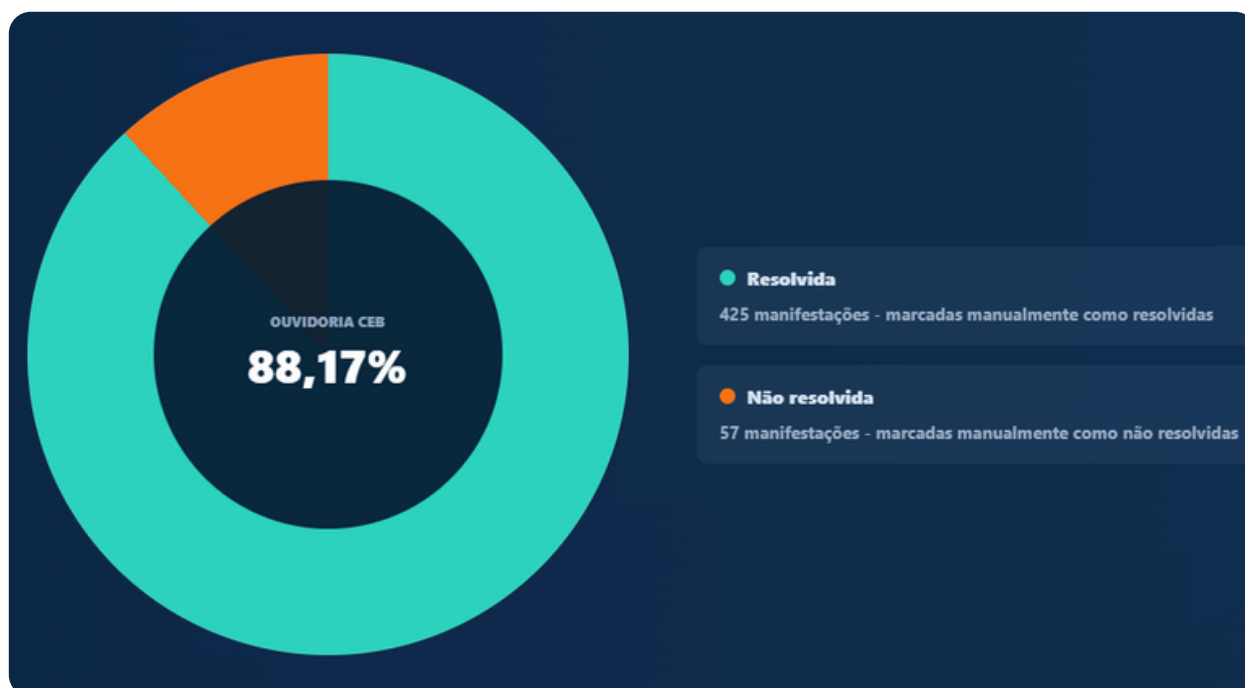
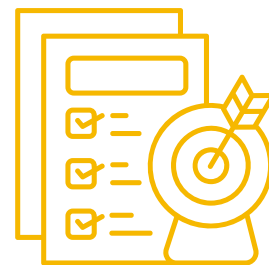
Em seguida, destacam-se as **solicitações de serviços em 1ª instância registradas na Ouvidoria (47 registros; 18,5%)**, evidenciando dificuldades na utilização dos canais adequados de atendimento, o que pode contribuir para a percepção de não resolução.

Outra ocorrência relevante refere-se aos **serviços de manutenção da iluminação pública pendentes de atendimento, com 43 registros (16,9%)**. Trata-se de casos de não resolutividade procedente, que evidenciam a necessidade de aprimorar o acompanhamento dos prazos e fortalecer a articulação com as empresas responsáveis pela execução dos serviços e pelo encaminhamento tempestivo de informações à Ouvidoria.

Dessa forma, o percentual de manifestações classificadas como não resolvidas não reflete integralmente a resolutividade da Companhia, uma vez que parcela significativa desses registros decorre de fatores alheios à execução dos serviços prestados.

INDICADORES

Resolutividade CEB IPES de demandas relacionadas a manutenção de IP



Fonte: Elaboração própria com base em dados do Participa-DF, consolidados por ferramenta de emissão de relatórios.



ANÁLISE DE DADOS

Das **699** manifestações elegíveis para a Ouvidoria, **482** foram consideradas para o cálculo do indicador de resolutividade referente aos atendimentos realizados pela manutenção da CEB IPES, conforme demonstrado no gráfico.

PONTOS DE ATENÇÃO E MELHORIAS



PROTOCOLOS PENDENTES

A situação reportada no Relatório do 1º Trimestre, referente à morosidade no retorno das informações relativas aos protocolos pendentes de atendimento, necessários para a elaboração e envio das respostas aos cidadãos que registraram manifestações na Ouvidoria, foi apresentada à Diretoria responsável em reunião específica. Na ocasião, foram discutidos os impactos dessa situação nos indicadores de desempenho da Ouvidoria, especialmente nos índices de resolutividade e no cumprimento dos prazos legais de resposta ao cidadão.

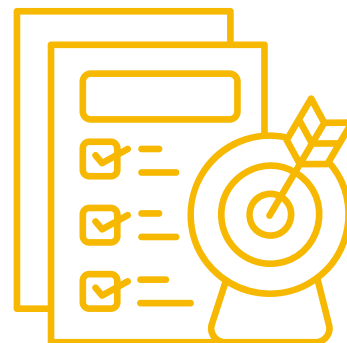
Em decorrência das tratativas realizadas, a Diretoria adotou providências junto às áreas responsáveis, promovendo melhorias no acompanhamento das demandas, no fluxo de comunicação e no controle dos prazos. As medidas implementadas contribuíram para a redução das pendências e para o aprimoramento do processo de retorno das informações.

Entretanto, apesar dos avanços observados, ainda foram registrados protocolos com atraso na prestação das informações pelas áreas responsáveis e empresas contratadas. Em alguns casos, para cumprimento do prazo legal de 20 dias para resposta ao cidadão, a Ouvidoria encaminhou resposta inicial dentro do prazo regulamentar, sendo necessária a complementação posterior das informações, após o recebimento da devolutiva conclusiva, o que ocasionou o envio de resposta complementar ao cidadão em momento posterior ao prazo legal estabelecido.

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:



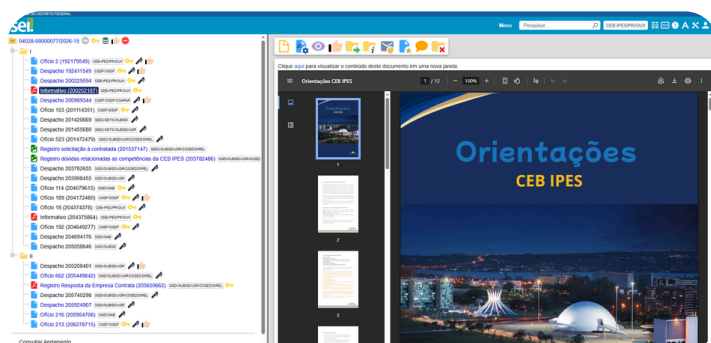
PROJETO DE ORIENTAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO NO FLUXO DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À ILUMINAÇÃO PÚBLICA NO PARTICIPA-DF (CANAL 162)

 14/04/2026

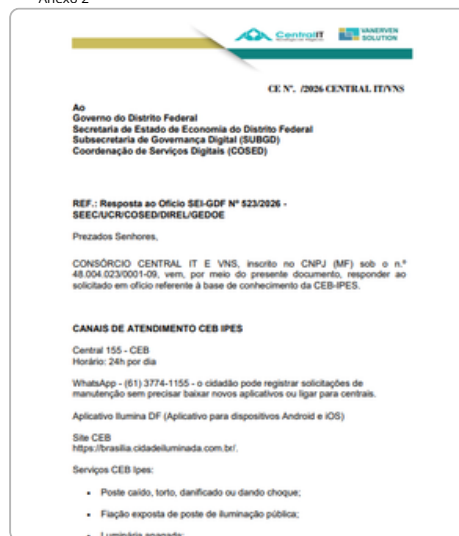
Com o objetivo de aprimorar o fluxo de registro das manifestações relacionadas aos serviços prestados pela CEB IPES no Participa-DF, registradas por meio da Central de Atendimento 162, a Ouvidoria encaminhou, por intermédio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, proposta de divulgação de informativo (ANEXO I) contendo orientações aos operadores da Central. A iniciativa teve como finalidade promover maior eficiência no registro das demandas e subsidiar o adequado atendimento ao cidadão, contribuindo para a redução de inconsistências nos registros e para o encaminhamento mais assertivo das manifestações.

Em resposta, a unidade responsável pela gestão da Central manifestou-se favoravelmente à proposta e promoveu a atualização da Base de Conhecimento da Central de Relacionamento com o Cidadão do Distrito Federal (CentralDF), conforme o Registro Resposta da Empresa Contratada (ANEXO II), contemplando informações referentes aos serviços prestados pela CEB Iluminação Pública e Serviços S.A. (CEB IPES), com a anuência da Secretaria de Estado de Governança Digital e Integração do Distrito Federal (SGDI).

Anexo 1



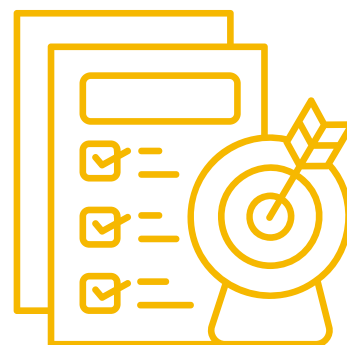
Anexo 2



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 01 - Ouvidoria RA Paranoá



PROGRAMA “GDF NA SUA PORTA”

 13/04/2026 a 30/06/2026

A equipe da Ouvidoria da CEB IPES participou do programa “**GDF NA SUA PORTA**”, iniciativa itinerante coordenada pelo Governo do Distrito Federal que oferece serviços gratuitos à população.

Durante as ações do programa, que ocorrem ao longo de uma semana de atendimentos à comunidade, a equipe da Ouvidoria representou a CEB IPES por meio da divulgação de material gráfico institucional e do atendimento direto aos cidadãos, prestando orientações sobre os serviços oferecidos pela Companhia, realizando consultas sobre chamados já registrados e efetuando o registro de manifestações de ouvidoria no Participa-DF. A atuação da equipe contribuiu para ampliar o acesso da população às informações e aos canais de atendimento da CEB IPES.

Neste período, a equipe esteve presente em **7 Regiões Administrativas**, sendo elas: Paranoá, Riacho Fundo II, Samambaia, 26 de Setembro, Ceilândia, Planaltina e São Sebastião.

Fotografia 02 - Ouvidoria Riacho Fundo II



Fotografia 03 - RA Samambaia



Fotografia 04 - RA Ceilândia



Fotografia 05 - Ouvidoria CEB IPES



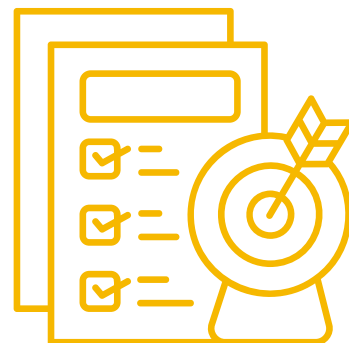
Fotografia 06 - Ouvidoria CEB IPES



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:



REUNIÃO DE PROPOSTA IA



13 de maio de 2026

Fotografia 07 - Ouvidoria CEB IPES



Na ocasião, a Ouvidoria da CEB IPES e a Gerência de Tecnologia da Informação realizaram reunião com a empresa Conect para apresentação de uma ferramenta de Inteligência Artificial (IA) destinada ao módulo de Ouvidoria. A proposta teve como objetivo auxiliar na elaboração de relatórios e na análise das manifestações recebidas, promovendo maior agilidade e qualidade no processamento das informações.

REUNIÃO APRESENTAÇÃO OUVIDORIA



27 de maio de 2026

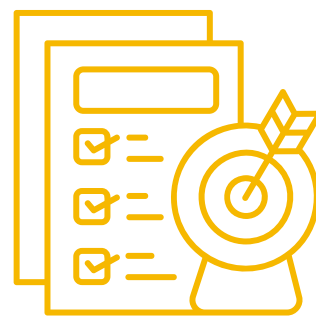


Foi realizada a apresentação da equipe da Ouvidoria, bem como dos Relatórios Anual - 2025 e do 1º Trimestre-2026, às Diretorias de Manutenção e de Planejamento e Engenharia. Na oportunidade, foram destacados pontos que demandavam melhorias em relação aos protocolos com pendências de atendimento, visando ao aprimoramento dos fluxos e à maior celeridade no envio de resposta às manifestações registradas na Ouvidoria.

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 07 - Ouvidoria CEB IPES



REUNIÃO DE ALINHAMENTO OUVIDORIA-GERAL



10 de junho de 2026

Com o intuito de aprimorar a análise dos dados relacionados às manifestações registradas na plataforma Participa-DF, a Ouvidoria da CEB IPES, em conjunto com a Gerência de Tecnologia da Informação, realizou reunião com a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal para verificar a viabilidade da disponibilização dessas informações por meio de acesso em formato FTP. A iniciativa teve como objetivo possibilitar maior precisão no tratamento e na análise dos dados.



REUNIÃO COM A PRESIDÊNCIA



30 de junho de 2026

Realizamos a apresentação da equipe da Ouvidoria e do Relatório do 1º Trimestre ao Presidente Sr. Elie Issa El Chidiac, recentemente empossado, com o objetivo de apresentar os dados gerais da Ouvidoria, seus principais indicadores e resultados, proporcionando uma visão geral das atividades e demandas da área.



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

CONSIDERAÇÕES FINAIS



No 2º trimestre de 2026, a Ouvidoria da CEB IPES manteve seu compromisso com a transparência, o diálogo com o cidadão e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados. Os resultados apresentados evidenciam a importância da atuação da Ouvidoria como instrumento de gestão, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria e para o fortalecimento da participação social.

Além do acompanhamento das manifestações e dos indicadores de desempenho, a Ouvidoria desenvolveu ações voltadas à orientação dos usuários, ao aperfeiçoamento dos fluxos de atendimento e ao fortalecimento das parcerias institucionais. Os avanços alcançados e os desafios identificados servirão de base para a continuidade das ações de melhoria, sempre com foco na eficiência, na qualidade dos serviços e na satisfação do cidadão.

Equipe Ouvidoria

Sua voz ilumina soluções!



Deuzimar Costa
Ouvidora Interina



Sheila Xavier
Assessora



Victoria Cabral
Consultora