

COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA

**RELATÓRIO  
ANUAL  
OUVIDORIA**

20

22



# SUMÁRIO

---

## 01

### **Introdução.....pág. 3**

Para entender melhor.....pág. 4

Da Ouvidoria.....pág. 5

## 02

### **Visão geral.....pág. 6**

2.1 Manifestações  
por classificação.....pág 7

2.2 Forma de  
entrada.....pág 7

2.3 Detalhamento dos  
assuntos.....pág 8

2.4 Assuntos mais  
recorrentes.....pág 9

2.5 Detalhamento do assunto mais  
recorrente.....pág 10

2.6 Indicadores.....pág 12

## 03

### **Projetos.....pág. 14**

3.1 Ações realizadas.....pág 16

3.2 Nossas ações.....pág 17

3.3 Metas.....pág 19

## 04

### **Lei de Acesso**

### **à Informação.....pág 21**

4.1 Pedidos de acesso à  
informação.....pág 21

## 05

### **Conclusão.....pág 22**

# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da **Companhia Energética de Brasília** possui subordinação hierárquica direta ao Gabinete do Diretor-Presidente, vinculação a Ouvidoria da **Secretaria de Estado de Obras- SODF** e operacionalmente está sob a coordenação e supervisão da Ouvidoria-Geral do Governo do Distrito Federal.

A ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a CEB, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados.

## Fluxo da Ouvidoria CEB





## Da Ouvidoria

"A SODF continuará concentrando as informações de Ouvidoria do GDF para os pedidos referentes à iluminação pública. Como já existe uma unidade da Concessionária dentro do sistema de ouvidoria para as solicitações de manutenção, todos os pedidos deverão ser encaminhados para a Concessionária para avaliação e providências.

Os pedidos de expansão e efficientização que não puderem ser atendidos devido à restrição orçamentária deverão compor o planejamento plurianual de investimentos da Concessionária." - *página 11 do documento Plano de Transição Operacional\_PTO*



## Canais de atendimento



Central162



[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)



Presencial

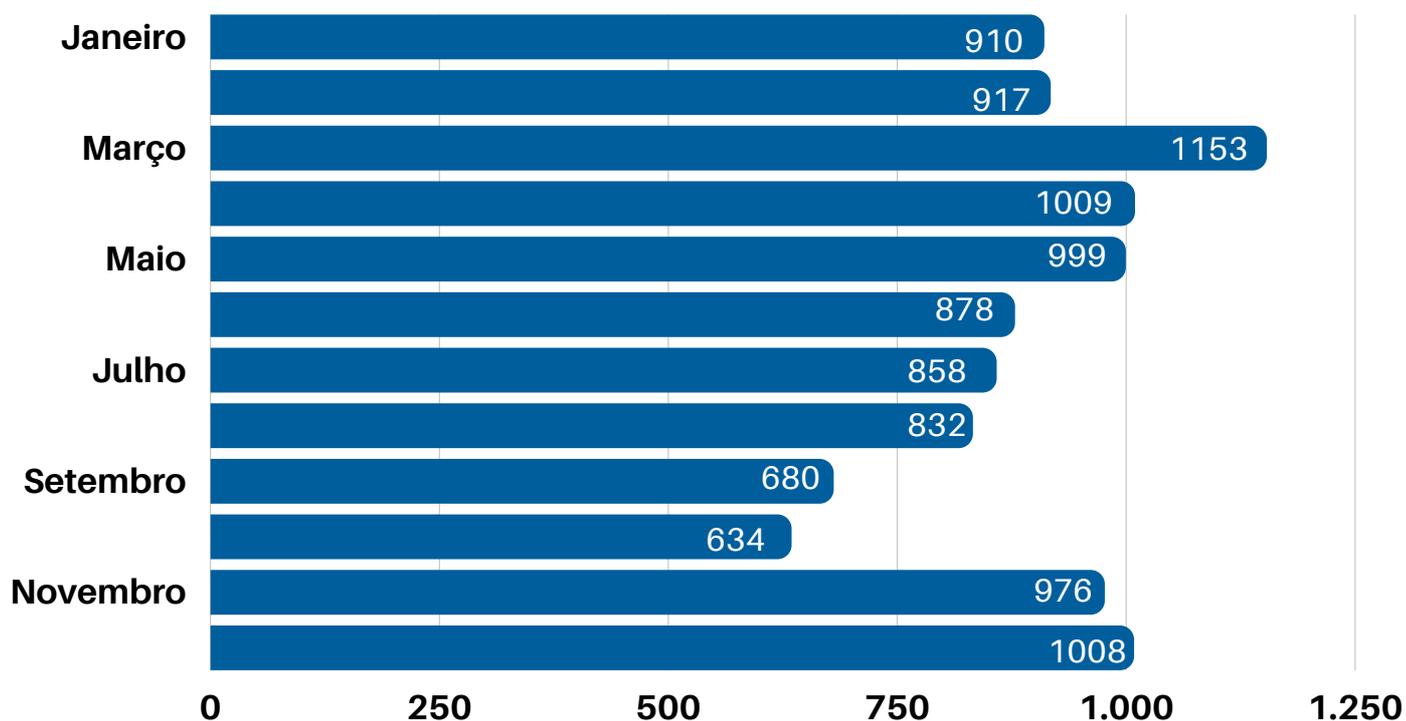
## 2. Visão geral

# 10.854

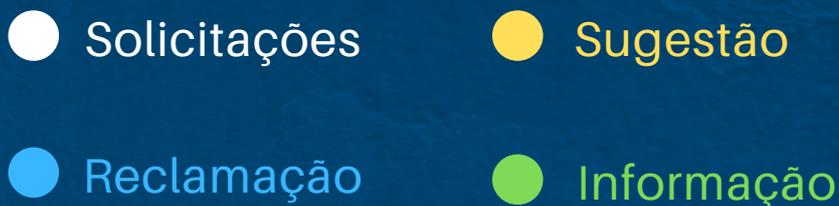
manifestações recebidas

01 de janeiro - 31 de dezembro

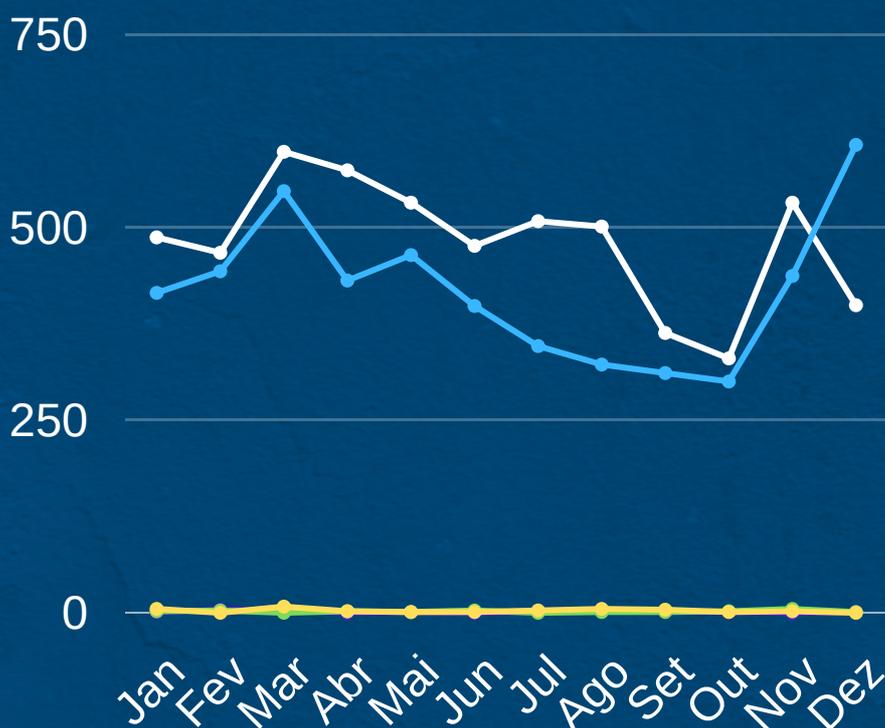
### Evolução mensal



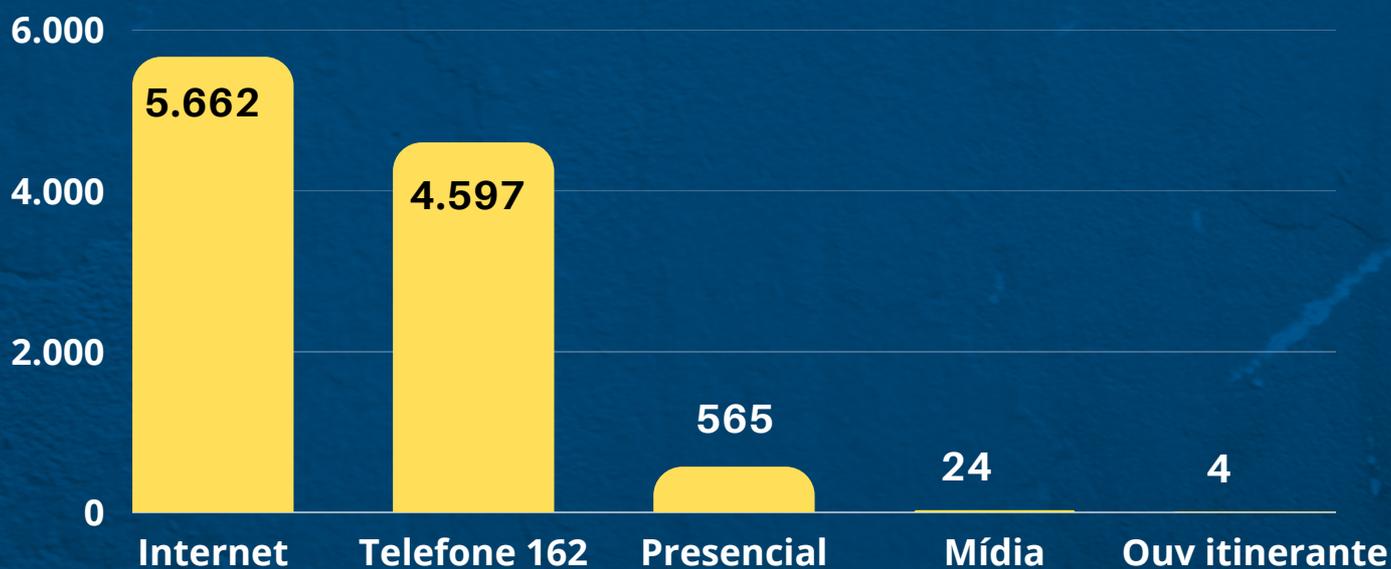
## 2.1. Manifestações por classificação



**53,1%**  
Solicitações



## 2.2. Forma de entrada



## Principais canais que o cidadão utiliza para registrar sua manifestação



Internet **52,2%**



Telefone **42.4%**



Presencial **5.2%**

## 2.3. Detalhamento dos assuntos

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

## 2.4. Assuntos mais recorrentes

---

A extração de dados quantitativos visando o mapeamento das demandas tornou-se necessária para facilitar a interpretação das informações no processo de tomada de decisão.

As demandas extraídas do sistema OUV-DF, durante o período supracitado, foram elencadas pelo ranking dos 3 assuntos mais demandados.



### 1- Iluminação Pública (funcionamento)

**9.535** manifestações



### 2- Iluminação Pública (instalação de poste)

**620** manifestações



### 3- Falta de Iluminação Pública

**593** manifestações

## 2.5. Detalhamento do assunto mais recorrente

---

### Iluminação Pública (Funcionamento)

**87,8 %** do total de manifestações

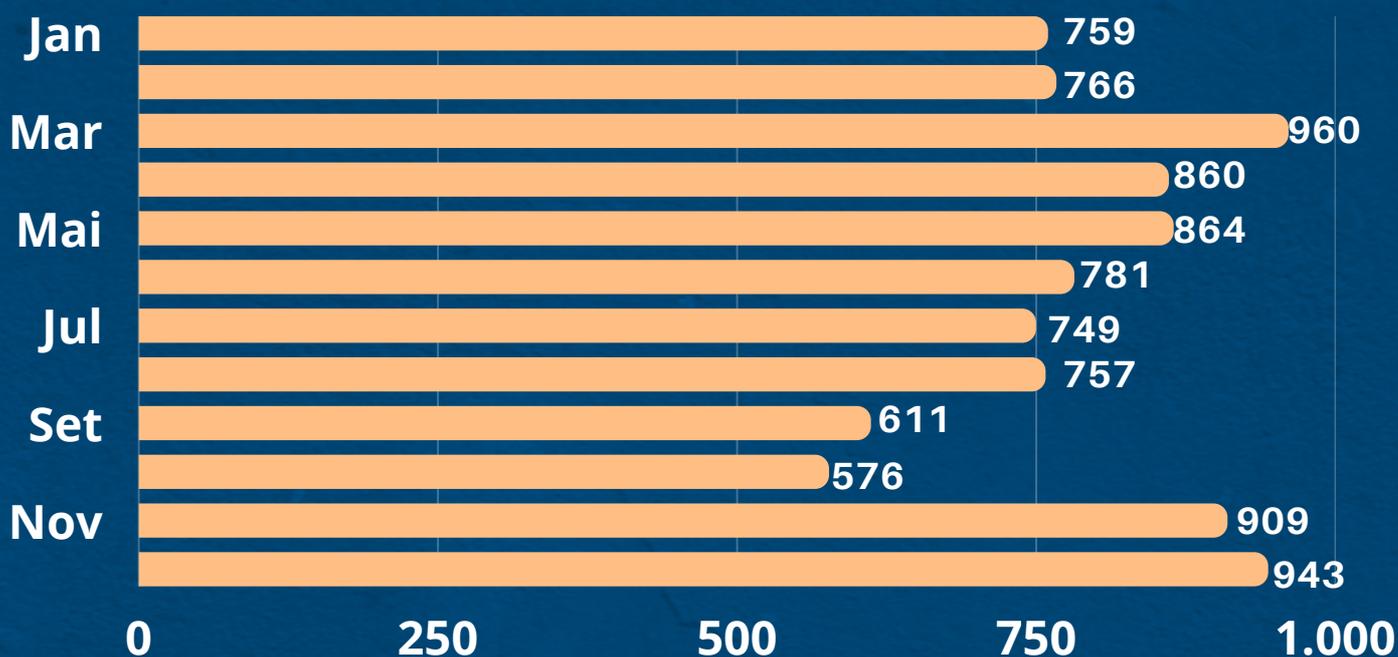
**9.535** demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUVDF.

Solicitações	Reclamação	Sugestão	Elogio
5.254	4.236	19	14

# Iluminação pública (Funcionamento)

Ainda sobre o assunto mais recorrente, durante o período de 1 de janeiro a 30 de setembro de 2022, a quantidade de manifestações recebidas durante o período foi:

## Evolução mensal



## Indicadores do assunto

2022	Recomendação	Satisfação	Qualidade da resposta	Resolutividade
1º trimestre	73%	61%	41%	40%
2º trimestre	60%	51%	33%	32%
3º trimestre	69%	57%	39%	37%
4º trimestre	66%	59%	34%	30%

## 2.6. Indicadores

Apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF para o ano de 2022, e o resultado alcançado pela CEB em cada trimestre do referido ano.

Indicador	Meta 2022	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	94%	97.2%	98%	88.7%	99.7%

Este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012:

Indicador	Meta 2022	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	76%	82%	76%	71%	80%

Este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços da Secretaria, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI, e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

<b>Indicador</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>
<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA</b>	<b>64%</b>	<b>60%</b>	<b>54%</b>	<b>56%</b>	<b>57%</b>

Este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio de uma avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF

<b>Indicador</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>
<b>ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO</b>	<b>73%</b>	<b>72%</b>	<b>63%</b>	<b>68%</b>	<b>63%</b>

Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

<b>Indicador</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>
<b>ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE</b>	<b>42%</b>	<b>36%</b>	<b>35%</b>	<b>36%</b>	<b>28%</b>

Este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho do órgão, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como "resolvidas" ou "não resolvidas" nas demandas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio do sistema OUV-DF:

<b>Indicador</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>
<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA</b>	<b>94%</b>	<b>38%</b>	<b>31%</b>	<b>37%</b>	<b>32%</b>
Este indicador mede o percentual de satisfação do cidadão em relação à resposta dada por esta ouvidoria.					

## 3. Projetos

Conforme o Plano de Ação Conjunto da Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília - CEB, e da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, para o ano de 2022, apresentamos os projetos de Ouvidoria:

<b>Projeto: Bate papo com a Ouvidoria</b>	
<b>Justificativa</b>	<b>Objetivo</b>
O projeto "Ouvindo os Ouvidores", no âmbito do Programa de Sensibilização e Valorização dos Ouvidores e equipes desenvolve-se uma dinâmica colaborativa e participativa dos diversos membros da Rede do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, com o intuito de agregar conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao exercício da função de ouvidoria. A proposta é a implantação de ações internas, através do Projeto Bate papo com a Ouvidoria.	Divulgar o serviço de ouvidoria e explicar seu papel e importância; Interlocução e aproximação com os demais setores; ter o trabalho das Ouvidorias seccionais prestigiado e reconhecido. Apresentar os projetos em andamento e as boas práticas de ouvidoria exercidas.

## Projeto: Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB

### Justificativa

Considerando o grande volume de solicitações registradas por meio da Ouvidoria, que podem ser atendidas através das ordens de serviços do primeiro nível de atendimento da CEB, fez-se necessário orientar os cidadãos sobre esses canais de atendimento. Observamos também a necessidade de orientar o cidadão quanto aos serviços da CEB que dependem da atuação da Neoenergia.

### Objetivo

O projeto de Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB tem como intuito educar o cidadão a buscar os canais de atendimento da CEB, para solicitar atendimento dos serviços de iluminação pública.

## CANAIS DE ATENDIMENTO EXCLUSIVOS DA CEB IPES



Trígito **155** - Call Center 24h;

Aplicativo "**Ilumina DF**" para Android e IOS;



Site [www.ceb.com.br](http://www.ceb.com.br)

## 3.1. Ações realizadas

Conforme o Plano de Ação Conjunto da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, e da Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília - CEB, para o ano de 2022, apresentamos as ações realizadas:

- Atualização da página da Ouvidoria no Site da CEB. Ação Contínua por trimestre.
- Relatório estatístico das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Ação Contínua por trimestre.
- Participação da equipe em cursos de capacitação sobre os temas relacionados à Ouvidoria.
- Atualização da Transparência Ativa no Site, com o objetivo de manter 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA). Início do trabalho de atualização no mês de abril.
- Divulgação Interna dos Relatórios estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria com ampla divulgação para as áreas técnicas.
- Monitoramento mensal dos indicadores de PERFORMANCE DO SIGO/DF e de PERFORMANCE EM SERVIÇOS, com a meta de variação positiva de 1% dos indicadores.
- Reuniões com as áreas referentes às demandas mais recorrentes.
- Criação da caixa de recebimento de demandas para tratamento dos pedidos de expansão e efficientização (Superintendência de Planejamento e Gestão de Riscos - SPG/DG/CEB-IPES)
- Criação da caixa Companhia Energética de Brasília - CEB - Holding no OUV-DF, responsável por tramitar as demandas para as caixas de manutenção ou planejamento.

## 3.2. Nossas ações

Em cumprimento ao Plano de Ação Anual do SIGO – 2022, que tem como Resultado Chave(Ação) o monitoramento mensal dos indicadores de PERFORMANCE DO SIGO/DF e de PERFORMANCE EM SERVIÇOS, elencamos, a seguir, os projetos e ações realizadas por esta Ouvidoria.



### **Bate Papo com a Ouvidoria**

---

Realizada com a equipe da área técnica no dia 8 de dezembro

### **Divulgação dos canais de atendimento da CEB**

---

Utilização de texto nas respostas de ouvidoria informando os canais oficiais de solicitação de serviço da CEB, além de deixar em destaque em várias partes no site da CEB

**155**

**Aplicativo  
"Ilumina DF"**

site

**"[www.brasilia.cidadeiluminada.com.br](http://www.brasilia.cidadeiluminada.com.br)"**

Projetos	Ação	Dificuldades
Pré e Pós-atendimento	Utilização de texto nas respostas de ouvidoria solicitando a realização da pesquisa de satisfação pelo OUV-DF	Nossos telefones institucionais têm o final numérico "1000", por isso, na maioria das vezes o cidadão não atende a ligação, nos impossibilitando de realizar o pré atendimento por meio telefônico. Há necessidade de um celular corporativo para a realização dessas chamadas.
Esboço do mascote "Cebinho"	Não realizada	Não consta no relatório aprovado pela diretoria colegiada da CEB, inviabilizando a sua implementação. (Processo SEI 04028-00000554/2021-38)

## 3.3. Metas

Em cumprimento ao Plano de Ação Anual do SIGO – 2022, que tem como Resultado Chave(Ação) o monitoramento mensal dos indicadores de PERFORMANCE DO SIGO/DF e de PERFORMANCE EM SERVIÇOS, elencamos a seguir o resultado mensal de cada indicador:

INDICADOR (%)	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ÍNDICE DE RECOMEND AÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	67	77	71	60	64	51	65	69	72	65	63	60
ÍNDICE DE SATISFAÇÃ O COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	57	59	62	51	52	43	54	56	60	57	57	55
ÍNDICE DE SATISFAÇÃ O COM A RESPOSTA DE OUVIDORIA	37	33	42	35	32	24	33	34	45	35	33	25
ÍNDICE DE RESOLUTIVI DA	38	34	37	32	30	30	36	35	36	31	26	28

## Legenda

<b>Superada</b>		A meta de aumentar 1% foi superada, ou seja, aumentou mais que 1%
<b>Alcançada</b>		A meta de aumentar 1 % foi atingida
<b>Não Alcançada</b>		A meta de aumentar 1% não foi atingida

## Meta: 1%

Indicador (resultado chave)	J a n	F e v	M a r	A b r	M a i	J u n	J u l	A g o	S e t	O u t	N o v	D e z
VARIAÇÃO POSITIVA DO INDICADOR DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA												
VARIAÇÃO POSITIVA DO INDICADOR DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA												
VARIAÇÃO POSITIVA DO INDICADOR DE QUALIDADE DA RESPOSTA												
VARIAÇÃO POSITIVA DO INDICADOR DE RESOLUTIVIDADE												

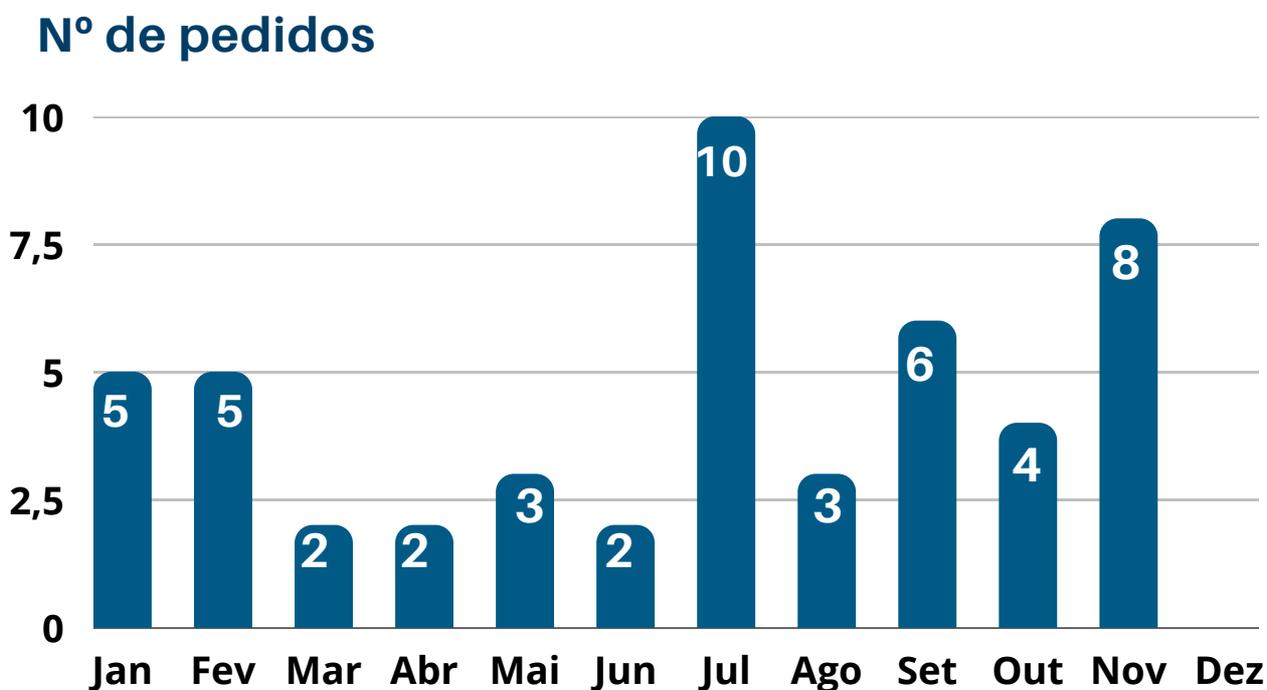
# 4. Lei de Acesso à Informação - LAI



O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e regulamentada pelos Decretos Distritais nº 34.276/2013 e nº 35.382/2014.

## 4.1. Pedidos de acesso à informação

**50** pedidos de informação



Informamos que, após o lançamento da plataforma "ParticipaDF", no dia 8 de dezembro, as solicitações de informação do e-SIC foram encaminhadas para a SODF, por isso, não tivemos acesso.

## 5. Conclusão

Este relatório traz um conjunto de dados obtidos a partir de manifestações dos cidadãos que buscaram os serviços desta Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília, registradas pelo sistema de Ouvidoria, com o intuito de fornecer ferramenta com informações trabalhadas, detalhadamente com vistas a subsidiar a tomada de decisão do gestor da pasta, bem como divulgar de forma transparente os dados acumulados no período.

Busca-se destacar e dar visibilidade a quantidade de manifestações realizadas (reclamação, solicitação, elogio, sugestão, e informação). Neste período compreendido entre **01/01/2022 e 31/12/2022**, foram registradas demandas pelos canais de atendimento.

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 da CEB, 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.

