

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2022



COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA

Brasília 2022

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. ANÁLISE DE DADOS DAS DEMANDAS	3
2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS.....	4
2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO.....	4
2.3. FORMA DE ENTRADA	5
2.4. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA.....	6
2.5. ASSUNTOS DEMANDADOS.....	6
2.6. DETALHAMENTO DO ASSUNTO MAIS RECORRENTE	7
2.7. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS	9
2.8. PRAZO DE RESPOSTA	10
2.9. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	11
2.10. PERSPECTIVA DO CIDADÃO.....	12
2.11. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	15
2.12. INDICADORES	15
3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI.....	18
3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	19
4. CONCLUSÃO	20

1. 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. A ouvidoria atua como espaço de cidadania, mediando o acesso a serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão.

A Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços. E esse trabalho tem mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver próxima do cidadão e da gestão do serviço. Dessa forma é possível à Ouvidoria mediar os eventuais conflitos existentes entre eles e levar ao gestor o olhar do cidadão.

Este relatório tem por finalidade informar através da análise de dados, os assuntos mais frequentes registrados nos sistemas informatizados de Ouvidoria, e quantitativo de demandas trabalhadas por esta Ouvidoria.

Preliminarmente, será apresentada a análise agregada das manifestações recebidas, bem como o perfil do atendimento prestado por esta ouvidoria, e os pedidos de acesso à informação direcionados à CEB. Posteriormente será abordada a perspectiva do cidadão sobre o serviço prestado, registrada por meio de pesquisa de satisfação. Além disso, será analisado o índice de resolutividade, que é a percepção do cidadão sobre o serviço público.

2. ANÁLISE DE DADOS DAS DEMANDAS

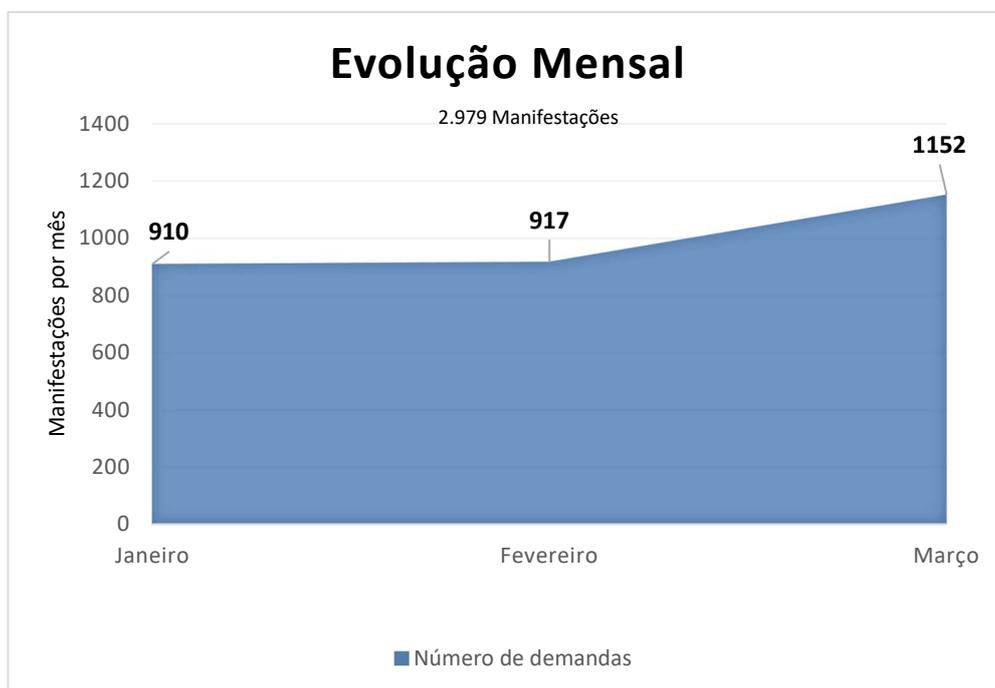
Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de janeiro a 31 de março de 2022**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** e Sistema **e-SIC** em **12 de julho de 2022**.

As manifestações são classificadas, no geral, como: Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Denúncia.

As demandas formalizadas pelo cidadão são recebidas inicialmente pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, unidades estas que fazem a triagem das demandas e as direcionam aos órgãos responsáveis onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, de acordo com a natureza dos serviços. Respeitando o preconizado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentados pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.

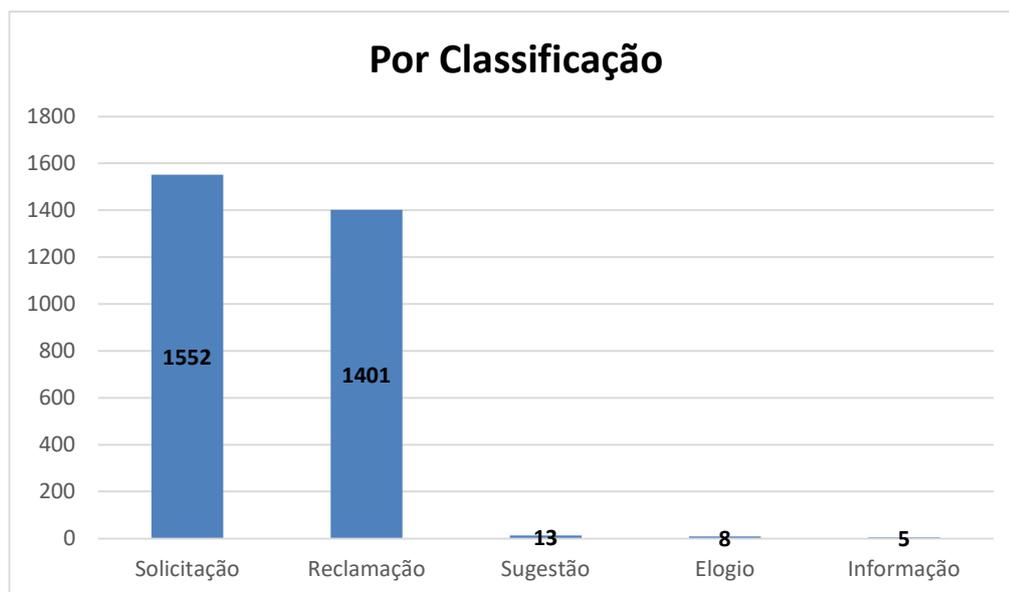
2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS

O período analisado, **01 de janeiro a 31 de março de 2022**, recebeu **2.979** manifestações no Sistema de Ouvidoria.



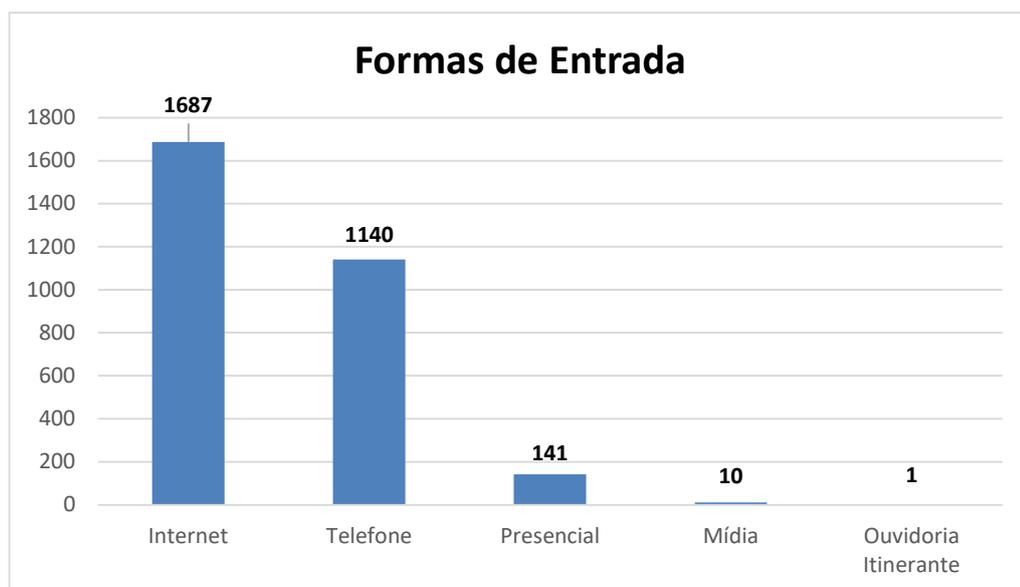
2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: **1.552 solicitações, 1.401 reclamações, 13 sugestões, 8 elogios, 5 pedidos de informação e nenhuma denúncia.**



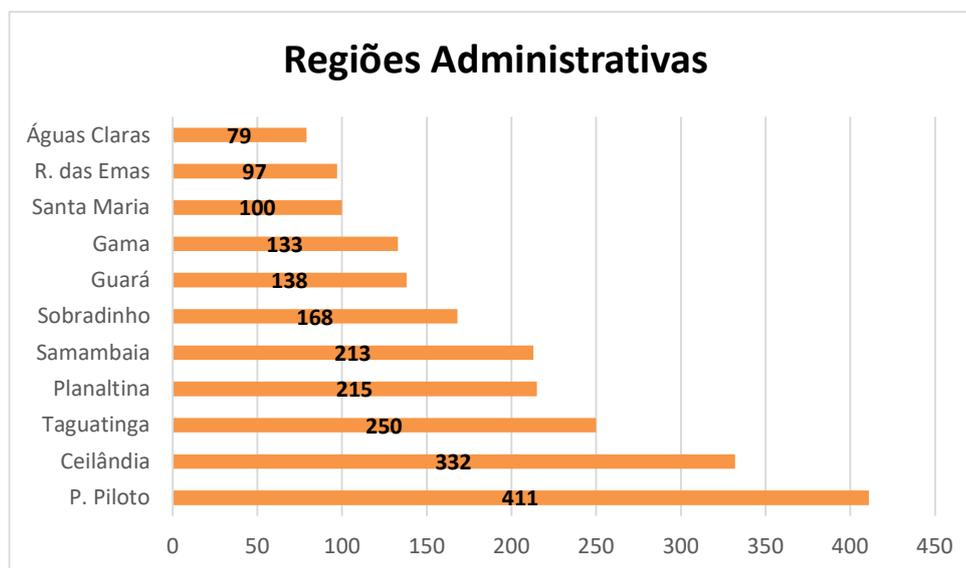
2.3. FORMA DE ENTRADA

Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, onde pela internet o registro é feito diretamente no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, pelo telefone o registro é através da Central de Atendimento do GDF – 162, e o atendimento presencial é registrado nesta Ouvidoria e demais ouvidorias dos órgãos do GDF.



2.4. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

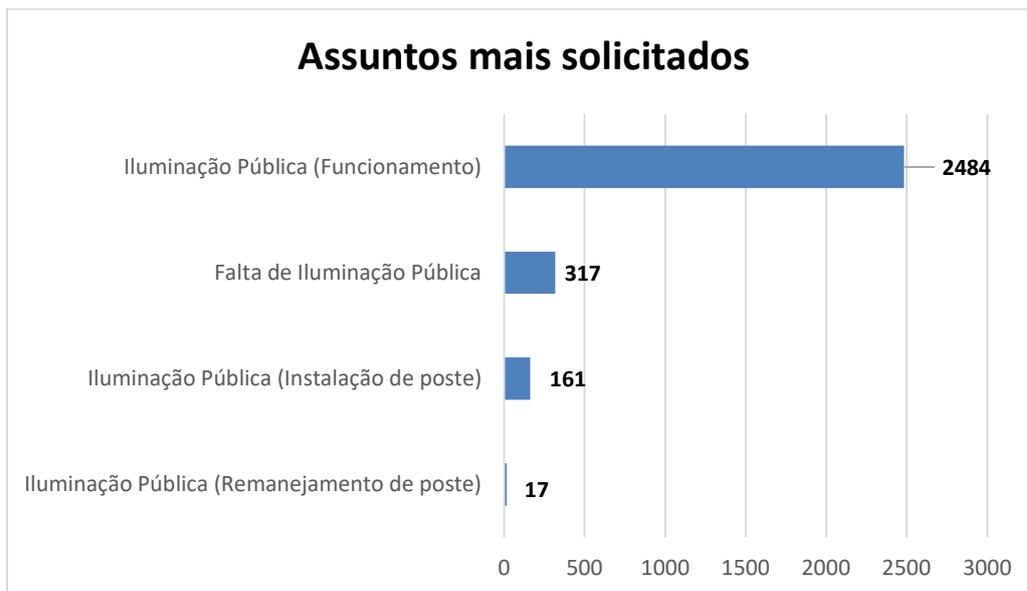
Elencamos, a seguir, as 11 (onze) Regiões Administrativas mais demandadas.



2.5. ASSUNTOS DEMANDADOS

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.

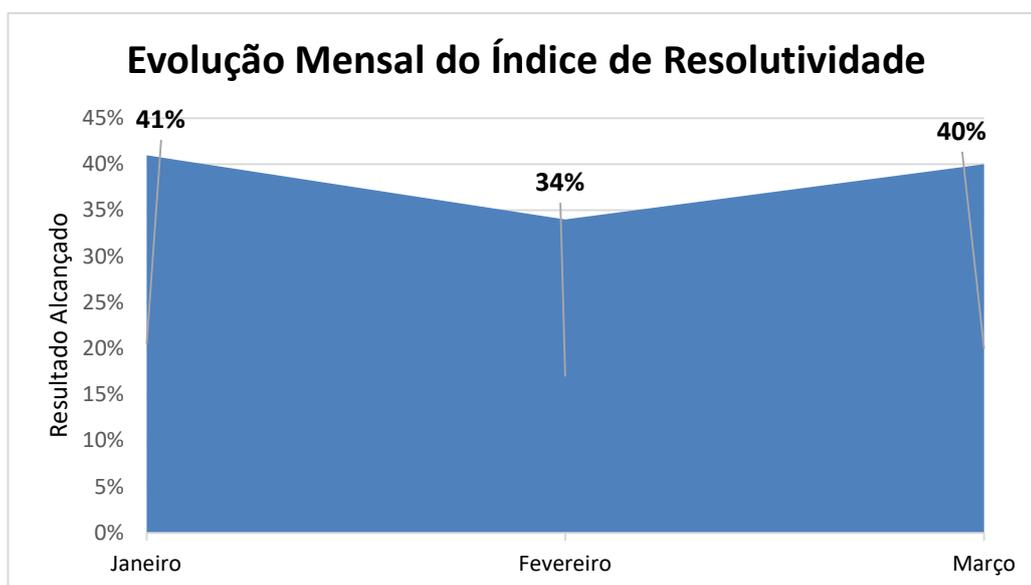
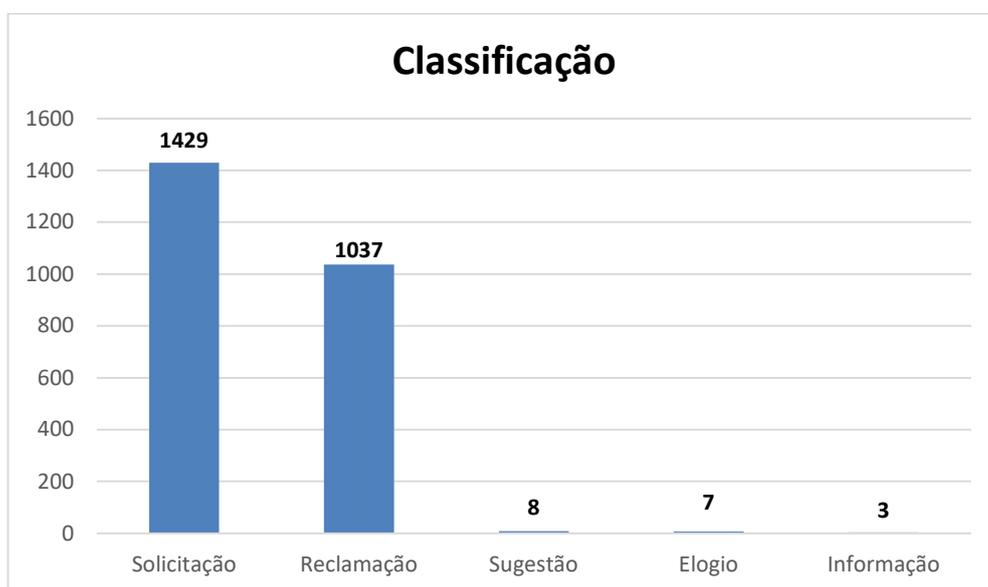
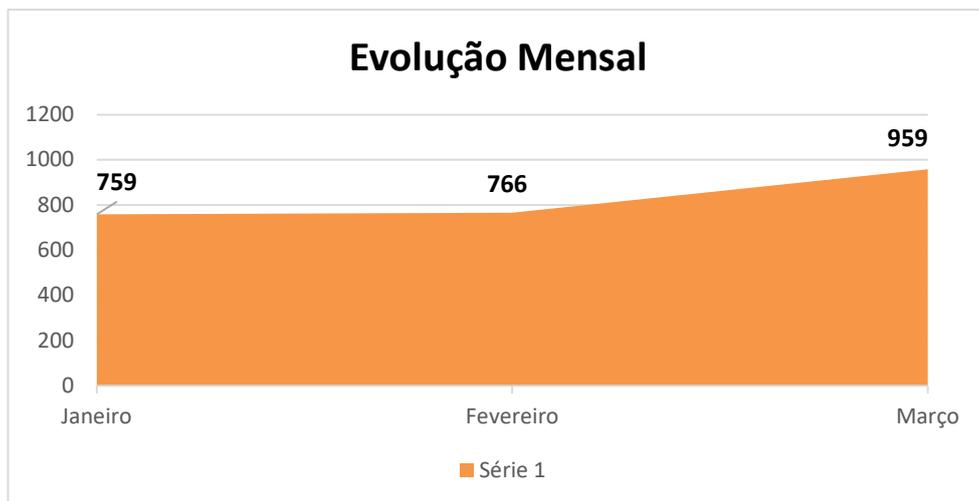
As demandas extraídas do sistema OUV-DF, durante o período supracitado, foram elencadas pelo ranking dos 10(dez) assuntos mais demandados.

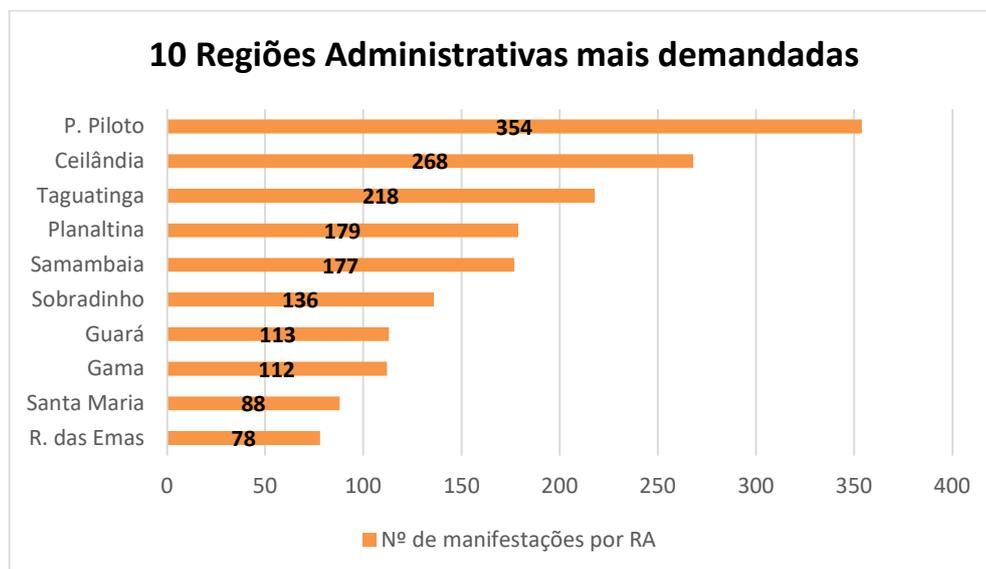


2.6. DETALHAMENTO DO ASSUNTO MAIS RECORRENTE

Durante o período analisado de **01 de janeiro a 31 de março de 2022**, percebemos que o assunto mais recorrente foi “**Iluminação Pública (Funcionamento)**”, representando **95,05%** do total de manifestações, perfazendo um total de **2.484** demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF.

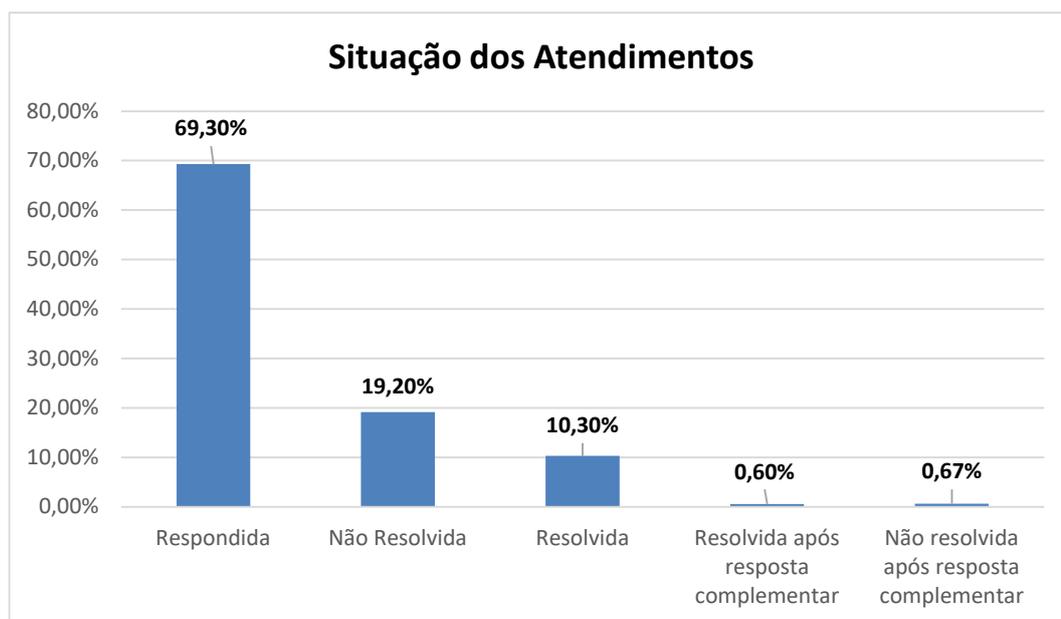
Detalharemos a seguir os dados referentes a este assunto.





2.7. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Elencamos, a seguir, a situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde ao recebimento das respostas de cada demanda, o cidadão tem a opção de avaliar como resolvida ou não resolvida com relação à entrega do serviço, assim **69,3%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **19,2%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,6%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **10,3%** foram avaliadas como Resolvidas, e **0,67%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar.



2.8. PRAZO DE RESPOSTA

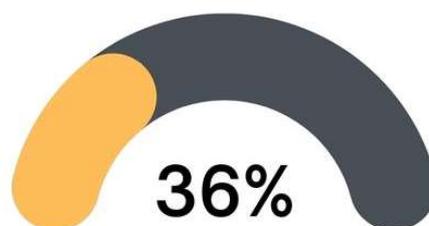
Elencamos, a seguir, o prazo de respostas das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período supracitado, referente ao percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012.



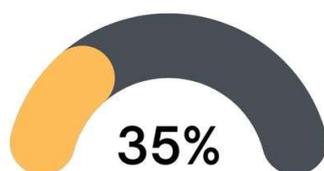
2.9. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado, referindo-se ao desempenho do órgão. 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 e a resposta complementar ele pode indicar se sua demanda foi “resolvida” ou “não resolvida”, nas demandas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações.

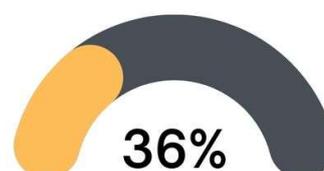
Índice de Resolutividade



Índice de resolutividade das reclamações



Índice de resolutividade das Solicitações



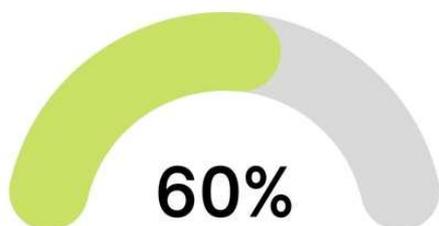
2.10. PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Elencamos, a seguir, o nível de satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria, obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao cidadão após o recebimento da resposta de cada demanda, onde o mesmo poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, “Índice de Recomendação”, “Satisfação com o Atendimento”, “Satisfação com o Sistema” e “Satisfação com a Resposta”.

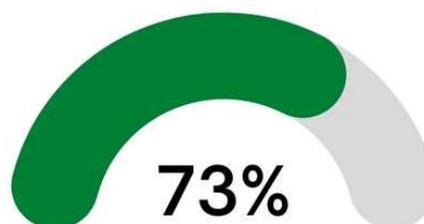
O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação e a Recomendação do serviço de Ouvidoria desta Secretaria, avaliou da seguinte forma:

Índices do Total de Demandas: 2.979 Demandas

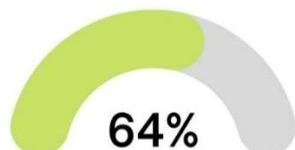
Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria



Índice de recomendação



Satisfação com o atendimento



Satisfação com o sistema

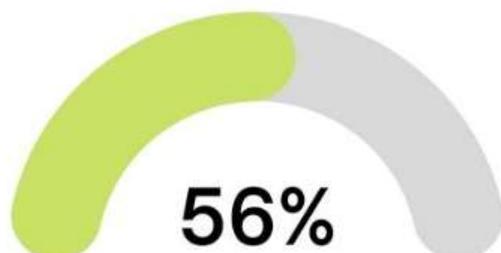


Satisfação com a resposta

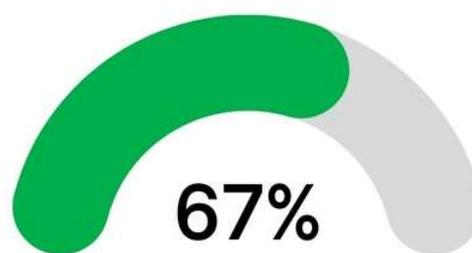


Índices do total de Reclamações: 383 Demandas

Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria



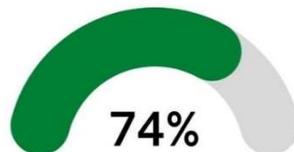
Índice de recomendação



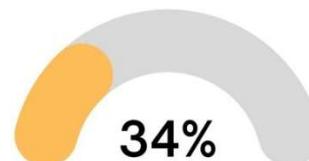
Satisfação com o atendimento



Satisfação com o sistema

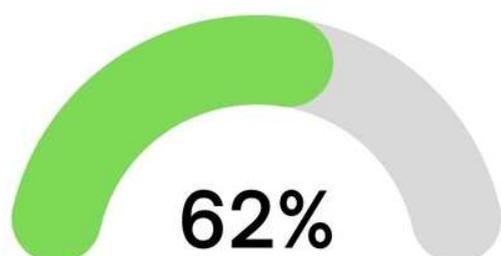


Satisfação com a resposta

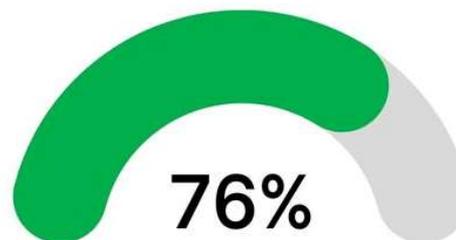


Índices do total de Solicitações: 533 Demanda

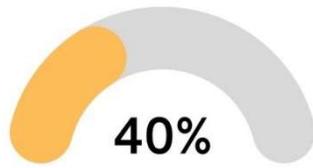
Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria



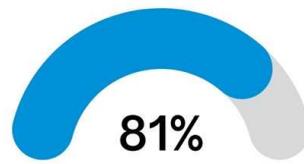
Índice de recomendação



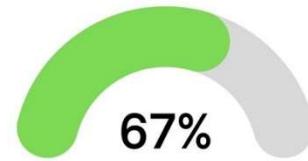
Satisfação com o atendimento



Satisfação com o sistema

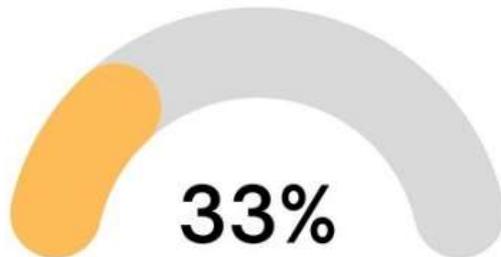


Satisfação com a resposta

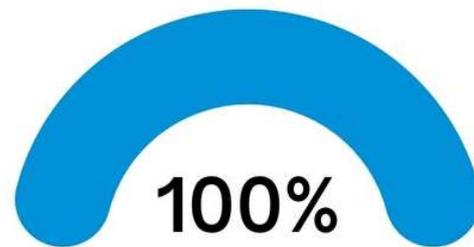


Índices do total de Sugestões: 13 Demandas

Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria



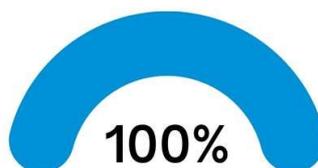
Índice de recomendação



Satisfação com o atendimento



Satisfação com o sistema



Satisfação com a resposta

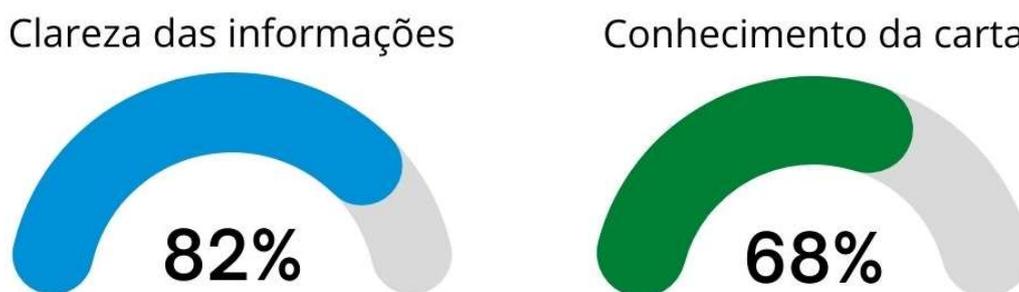


Índices do total de Informações: 16 Demandas

2.11. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

O Decreto 36.419, de 25 de março de 2015, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito do Distrito Federal.

O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação que é apresentada ao mesmo, após o recebimento da resposta de cada demanda, avaliou a Carta de Serviços desta Secretaria, com relação à taxa de clareza das informações na carta, e taxa de conhecimento da existência da carta, da seguinte forma:



2.12. INDICADORES

O Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO 2019 – 2023 reúne ações e projetos voltados para a melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais para que indicadores e metas destes instrumentos sejam alcançados.

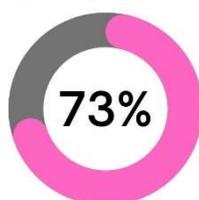
Conforme consta no Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF, referente ao exercício de 2021, algumas metas e indicadores já pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do

Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF) foram revistos, onde algumas metas foram repactuadas.

Consta no Plano de Ação Anual do SIGO-DF, referente ao exercício de 2022, com o referencial metodológico de planejamento a estratégia OKR - Objetivos e Resultados Chaves, o estabelecimento de prioridades, iniciativas e indicadores voltado para entregas de curto prazo (via de regra, trimestrais). Ainda, foram mapeados e identificados os Indicadores de Performance Institucional (Key Performance Indicators - KPI), que, em síntese, representam a saúde operacional da Rede SIGO. Onde os indicadores de performance para 2022 estão relacionados a seguir:

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)

Recomendação da ouvidoria



Satisfação com o serviço de ouvidoria



48%

INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS

Resolutividade



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 no 1º **Trimestre** do referido ano.



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	RESULTADO 1º TRIMESTRE
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	94%	98%



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.

INDICADOR	META 2022	RESULTADO 1º TRIMESTRE
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	76%	82%

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF



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:

INDICADOR	META 2022	RESULTADO 1º TRIMESTRE
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	64%	60%



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:

INDICADOR	META 2022	RESULTADO 1º TRIMESTRE
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	73%	72%

INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



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:

INDICADOR	META 2022	RESULTADO 1º TRIMESTRE
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	42%	36%

3. 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.

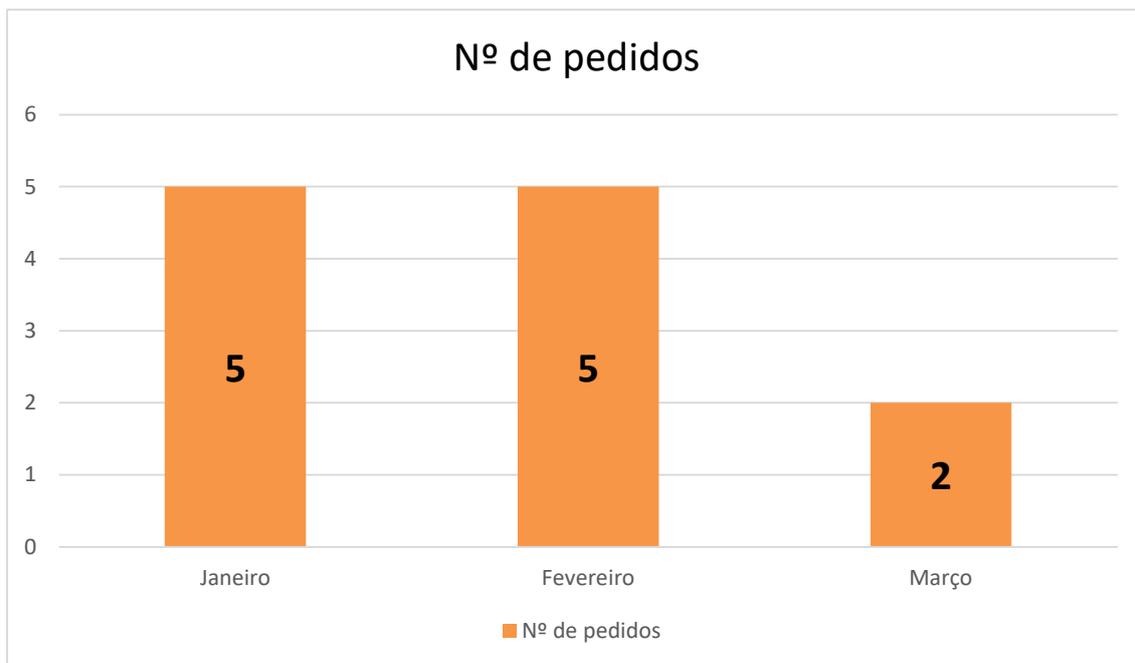
A partir da publicação da LAI, o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção, que deve ser fundamentado e definido de forma clara e objetiva. Ou seja, a cultura agora passa a ser a de acesso e não mais de sigilo.

Havendo a possibilidade, os órgãos devem disponibilizar as informações de forma imediata. Caso não haja, a informação deve ser disponibilizada no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Os pedidos não precisam ser justificados, apenas conter a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada. O serviço de busca e fornecimento das informações é gratuito, salvo cópias de documentos.

O cidadão ainda pode recorrer a três instâncias em caso de insatisfação com a resposta recebida: à autoridade superior a que proferiu a decisão (primeira instância); à autoridade máxima do órgão (segunda instância); e à Controladoria - Geral do Distrito Federal (CGDF), como última instância recursal.

3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Elencamos, a seguir, a quantidade de pedidos de Acesso à Informação recebida pelo Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) da CEB.

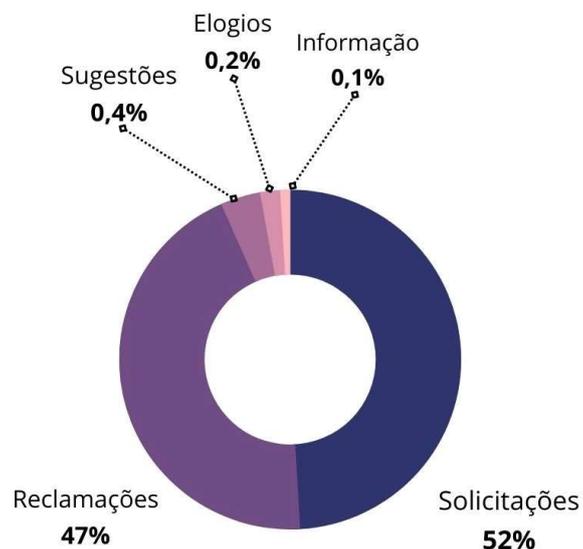


4. CONCLUSÃO

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 31/03/2022**, foram registradas demandas pelos canais de atendimento. Destaca-se que dos **2.979** atendimentos, a maioria das demandas registradas foram solicitações, representando **52%** do total de manifestações, perfazendo um total de **1.552** demandas, seguida das reclamações que representam **47%** do total de manifestações, correspondendo a **1.401** demandas. Tivemos também o registro de **8** demandas de elogio, representando **0,26%**, **13**

demandas de sugestão, representando **0,43%**, e 5 demandas de informação representando **0,16%**.



A partir da análise dos dados verifica-se que o cidadão utiliza como **principal canal para registro de manifestação** a internet com **56,6%** das manifestações recebidas, seguido do canal via telefone da Central de Atendimento do GDF – 162 com **38,26%** das manifestações, e presencial com **4,7%** do total das manifestações recebidas.

Principais canais que o cidadão utiliza para registrar sua manifestação



Internet **56,6%**



Telefone **38,26%**



Presencial **4,7%**

Considerando as **regiões com mais demandas** no período, elencamos as 10 (dez) regiões em destaque:



1. RA I Plano Piloto, com **411** demandas;
2. RA IX Ceilândia, com **332** demandas;
3. RA III Taguatinga, com **250** demandas;
4. RA VI Planaltina, com **215** demandas;
5. RA XII Samambaia, com **213** demandas;
6. RA V Sobradinho, com **168** demandas;
7. RA X Guará, com **138** demandas;
8. RA II Gama, com **133** demandas;
9. RA XIII Santa Maria, com **100** demandas;
10. RA XV Recanto das Emas, com **97** demandas.

Considerando a apresentação dos dados de maneira detalhada, estabeleceu-se um ranking com os **assuntos mais frequentes**, registrados no Sistema OUV-DF, que foram tratados por esta Ouvidoria:



1. Iluminação Pública (funcionamento), com **2.484** demandas;
2. Falta de iluminação pública, com **317** demandas;
3. Iluminação Pública (instalação de poste), com **161** demandas;
4. Iluminação Pública (remanejamento de poste), com **17** demandas.

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF realizou, no mês de março, uma atualização dos assuntos cadastrados no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, visando melhoria da compreensão do cidadão no ato do registro das suas demandas. Por meio desse trabalho de atualização, alguns assuntos foram renomeados, dentre eles, os assuntos referentes à iluminação pública, veja a seguir como ficaram os nomes desses assuntos:

NOME ANTIGO	NOME ATUAL
Funcionamento de Poste de Iluminação	Iluminação Pública (Funcionamento)
Instalação de Poste de Iluminação	Iluminação Pública (Instalação de poste)
Remanejamento de Poste de Iluminação Pública	Iluminação Pública (Remanejamento de poste)

Durante o período analisado de 01 de janeiro a 31 de março de 2022, percebemos que o **assunto mais recorrente** foi “**Iluminação Pública (Funcionamento)**”, representando **83,4%** do total de manifestações da CEB, perfazendo um total de **2.484** demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, referentes ao serviço que envolve manutenção de poste de iluminação pública.

O registro de demandas referentes ao assunto sobre “**Iluminação Pública (Funcionamento)**” aumentou em **29%** no 1º trimestre de 2022, com relação ao quantitativo de demandas classificadas com o mesmo assunto no período do 4º trimestre de 2021, e o aumento foi mais acentuado no mês de março, onde foram registradas 959 demandas, seguido do mês de fevereiro, onde foram registradas 761 demandas. No 1º trimestre de 2022 foi registrado o total de **2.484** demandas classificadas com o referido assunto. No 4º trimestre de 2021 foram registradas **1.938** demandas sobre “Iluminação Pública (Funcionamento)”

Nós reformulamos os canais de atendimento no ano de 2021, e implantamos o Sistema de Gestão da Iluminação Pública, e os novos canais de atendimento foram implantados a partir de 05 de agosto de 2021. Dessa forma a Iluminação Pública passou a ter canais exclusivos, independentes da Distribuidora, para solicitação de serviços:



Implantação de um novo trígito - **155** e call center 24 horas;



Lançamento do aplicativo **Ilumina DF** para Android e IOS



Lançamento de site no portal, www.ceb.com.br

Com relação à entrega ou acesso ao serviço prestado das demandas registradas sob o assunto “**Iluminação Pública (Funcionamento)**” podemos perceber uma diminuição no **índice de resolutividade** do referido assunto no decorrer do ano de 2021, onde no mês de janeiro, **59%** dos cidadãos que responderam o questionário da Pesquisa de satisfação avaliaram a prestação do serviço solicitado como **resolvido**, e em dezembro, somente **36%** avaliou o serviço como **resolvido**. Porém no mês de janeiro de 2022, houve uma melhora desse índice, onde **41%** dos cidadãos que responderam o questionário da Pesquisa de satisfação avaliaram a prestação do serviço solicitado como **resolvido**, sofrendo nova queda do índice de resolutividade no mês de fevereiro, onde somente **34%** avaliaram o serviço como **resolvido**, voltando a aumentar o valor do índice no mês de março, para **40%** como serviço como **resolvido**.

Com relação à **situação das manifestações** recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde **69,3%** das demandas estão classificadas como **Respondidas**, **19,2%** das manifestações foram avaliadas como **Não Resolvidas**, **0,6%** foram avaliadas como **Não Resolvidas Após a Resposta Complementar**, **10,3%** foram avaliadas como **Resolvidas**, e **0,67%** foram avaliadas como **Resolvidas Após a Resposta Complementar**. Assim que o cidadão recebe a resposta definitiva pode indicar se a sua demanda foi “Resolvida” ou “Não Resolvida”. Essa avaliação mede a resolutividade, e avalia a prestação do serviço solicitado. As manifestações classificadas como Não Resolvidas foram as que o cidadão teve acesso à resposta, mas considerou que o setor não resolveu o seu problema quanto à entrega ou acesso ao serviço prestado. As demandas classificadas como Resolvidas foram aquelas que o cidadão considerou, através da pesquisa, que seu problema foi solucionado.

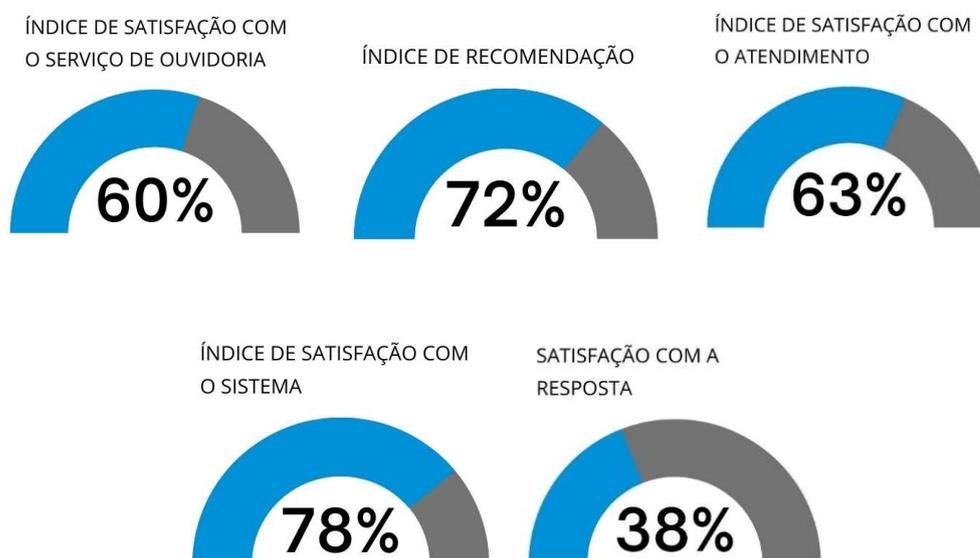
O **prazo de respostas** das manifestações recebidas e tratadas na Secretaria é de **98%** de cumprimento do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012.

Índice de Resolutividade



O **Índice de Resolutividade** das manifestações de Ouvidoria tratadas na Ouvidoria da CEB é de **36%**, 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 resolutividade, ou seja, do total de entrevistados que responderam à pesquisa, **36%** considerou que essa empresa é resolutiva.

O **nível de satisfação do cidadão** usuário dos serviços de ouvidoria é obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao mesmo, após o recebimento da resposta de cada demanda, onde poderá responder ao questionário com algumas perguntas. Em análise aos índices da Pesquisa observamos que **60%** dos entrevistados demonstraram satisfação com o serviço de Ouvidoria através do “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, e **72%** dos que responderam ao questionário, recomendariam os serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o “Índice de Recomendação”, **63%** dos entrevistados demonstraram “Satisfação com o Atendimento”, **78%** demonstraram “Satisfação com o Sistema”, e **38%** demonstraram “Satisfação com a Resposta”.



Com relação aos **pedidos de acesso à informação** que foram direcionados a essa Ouvidoria, em cumprimento à aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação, foram extraídos os dados do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), compreendendo o período de 01 de janeiro a 31 de março de 2022, onde foram recebidos o total de **12** solicitações pelo Serviço de Informação ao Cidadão(SIC).

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	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	67%	67%	78%	72%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	55%	57%	59%	62%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DE OUVIDORIA	30%	37%	33%	42%
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	36%	38%	33%	36%

De acordo com Resultado Chave(Ação) de monitoramento mensal dos indicadores de PERFORMANCE DO SIGO/DF e de PERFORMANCE EM SERVIÇOS, elencamos a seguir o resultado mensal de atingimento ou não da meta de variação positiva de 1% dos indicadores:

INDICADOR (Resultado Chave)	META	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
VARIAÇÃO POSITIVA DO INDICADOR DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	1%	Não Alcançada	Alcançada	Não Alcançada
VARIAÇÃO POSITIVA DO INDICADOR DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	1%	Alcançada	Alcançada	Alcançada
VARIAÇÃO POSITIVA DO INDICADOR DE QUALIDADE DA RESPOSTA	1%	Alcançada	Não Alcançada	Alcançada
VARIAÇÃO POSITIVA DO INDICADOR DE RESOLUTIVIDADE	1%	Alcançada	Não Alcançada	Alcançada

Em cumprimento ao Plano de Ação referente ao exercício de 2022, a Ouvidoria da CEB começou a realizar o Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação), e o Pós-atendimento, de acordo com a capacidade da força de trabalho desta ouvidoria, que conta somente com a Ouvidora e a Assessora, como equipe de trabalho de Ouvidoria, o que ocasiona a dificuldade de atendimento da porcentagem definida no Plano de Ação Anual do SIGO – 2022, devido ao grande volume de demandas recebidas através do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF.

Considerando que o assunto “**Iluminação Pública (Funcionamento)**”, corresponde o **assunto mais recorrente** do total de demandas do órgão, que foram registradas no ano de **2021**. Com a finalidade de melhoria de serviços com base nas manifestações de ouvidoria, no mês de fevereiro, a Ouvidoria da SODF encaminhou para o Gabinete da SODF, um relatório com os dados referentes às demandas de ouvidoria relacionadas ao serviço de Iluminação Pública, para apreciação e possível gestão junto à Concessionária, buscando a implementação de possíveis melhorias no serviço prestado à sociedade, considerando as informações reportadas pelo cidadão por meio da Ouvidoria. O Gabinete acatou o relatório e encaminhou para a Subsecretaria de Gestão de Iluminação Pública e Ativos Tecnológicos – **SUITEC/SODF**, para conhecimento e gestão junto à Companhia Energética de Brasília - **CEB**, conforme o disposto no Contrato de Concessão da prestação do serviço de iluminação pública no Distrito Federal, objetivando identificar o motivo dos protocolos acolhidos nos canais de atendimento da CEB, não estarem recebendo o devido atendimento, onde a população tem buscado o serviço da Ouvidoria para viabilizar o serviço requerido, o que tem ocasionado o registro considerável de demandas do referido assunto no sistema de ouvidoria. A **diminuição do índice de resolutividade** do referido assunto no decorrer do ano de 2021 retrata a opinião do cidadão quanto ao serviço prestado. É primordial buscar identificar as possíveis falhas nos serviços ofertados que tem causado a insatisfação da comunidade, que por sua vez tem se posicionado através dos registros de demandas de ouvidoria, e através da pesquisa de satisfação com relação ao serviço ofertado. Após essa ação da Ouvidoria, conseguimos observar um **aumento do índice de resolutividade** no mês de março.

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.