



# Relatório anual ouvidoria 2023

msonohara



Olá,

Esse é o nosso relatório anual de **2023**. Aqui, apresentaremos os resultados e um pouco do que conseguimos avançar durante o ano.



## VISÃO GERAL

No período de **1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023**, recebemos o total de:

**11.578**

manifestações no sistema de ouvidoria do GDF.

**Iluminação Pública é o 2º assunto mais demandado do Distrito Federal.**

Em comparação ao mesmo período em 2022, percebemos um aumento de 10,14% na quantidade de manifestações recebidas.

# EM ANÁLISE,

é possível ressaltar alguns fatores que justificam o aumento da quantidade de manifestações em relação à iluminação pública. São eles:



O desconhecimento dos cidadãos sobre os canais oficiais de solicitação de serviço da CEB, que faz com que eles solicitem serviços de manutenção equivocadamente pela ouvidoria.



Reclamações em relação aos próprios canais de atendimento 155, aplicativo e site (não são intuitivos).



A dificuldade em diferenciar os serviços prestados pela CEB e pela Neoenergia.



Crescimento da quantidade de cabos furtados

- Em 2021 foram furtados 22.017 metros de cabos
- Em 2022, 45.439 metros
- Em 2023, 94.461 metros

# GDF SANCIONA OUTORGA À CEB PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

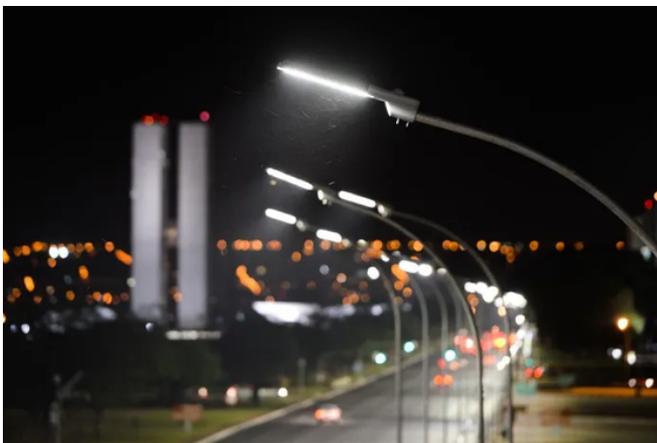
O governador Ibaneis Rocha sancionou, no dia 5/7/2023, a lei que prevê a outorga, mediante concessão direta ou por meio de subsidiárias, à Companhia Energética de Brasília (CEB) para a prestação de serviços de iluminação pública no Distrito Federal. A subsidiária será a CEB Iluminação Pública (CEB Ipes).

A outorga abrange o objetivo social da CEB para a execução e viabilização da iluminação pública, bem como autoriza a companhia a movimentar os recursos oriundos da Contribuição de Iluminação Pública (CIP), que é utilizada para o pagamento da remuneração da prestadora dos serviços e para operações de crédito destinadas à ampliação e à melhoria da infraestrutura. Isso permitirá o cumprimento da meta do governo de implantar 100% de lâmpadas LED na capital federal.



“Com esse trabalho, a CEB Ipes fará investimentos no sentido de aprimorar, modernizar e, o mais importante, trocar 100% da iluminação pública do Distrito Federal. Aquelas lâmpadas amarelas a vapor de sódio serão substituídas por lâmpadas LED, que são mais eficientes e econômicas e dão uma sensação de segurança muito maior à população”

Edison Garcia, presidente da Companhia Energética de Brasília (CEB)



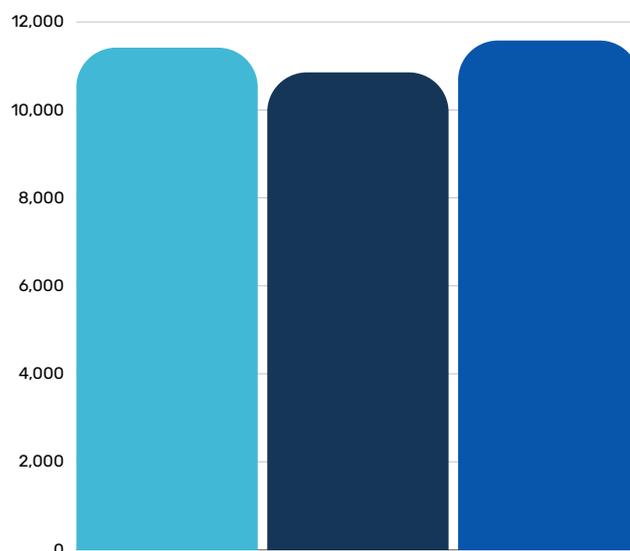
O objetivo é transformar o Distrito Federal no segundo maior parque de iluminação do Brasil. Hoje, a capital está atrás de São Paulo e do Rio de Janeiro. Mas deve subir com os investimentos da concessão ao expandir a iluminação para regiões como 26 de Setembro, Morro da Cruz (São Sebastião) e Sol Nascente/Pôr do Sol e nas obras de duplicação e viadutos em execução pelo Governo do Distrito Federal (GDF). “Nós vamos agregar ao parque de 370 mil lâmpadas algo em torno de 50 a 70 mil lâmpadas novas”, adianta Garcia.

Fonte:<https://agenciabrasilia.df.gov.br/2023/07/05/gdf-sanciona-outorga-a-ceb-para-prestacao-de-servicos-de-iluminacao-publica/>



# QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

2021	2022	2023
11.416	10.854	11.578



# MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

RECLAMAÇÃO	7.585
SOLICITAÇÃO	3.948
SUGESTÃO	19
ELOGIO	15
INFORMAÇÃO	11



## Formas de entrada

INTERNET	44,9%
TELEFONE	46,4%
PRESENCIAL	8%
OUVIDORIA ITINERANTE	0,5%

Olhando para nossos canais, temos a utilização intensa dos canais internet e telefone.

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Iluminação Pública é o 2º assunto mais demandado no GDF. Dentre os assuntos de Iluminação Pública, fizemos o ranking dos temas mais procurados:



## Iluminação Pública (Funcionamento)

Com **9.157** registros, representando 79,1% do total de manifestações.



## Falta de Iluminação Pública

Foram **1.457** registros, representando 12,6% do total de manifestações.

- Acompanhando o ciclo mensal das manifestações sobre o assunto Iluminação Pública (Funcionamento), percebemos que o aumento da resolutividade é inversamente proporcional à variação da quantidade de demandas registradas mensalmente
- A CEB passou a receber as manifestações de Ouvidoria relacionadas à Iluminação Pública, na data de 27/07/2023. Essa mudança foi promovida pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.



# SOBRE NOSSAS AÇÕES

Ações planejadas para 2023 que foram realizadas:

Receber na ouvidoria apenas manifestações de 2ª instância (melhorar o fluxo);



Sugerir a realização da campanha de comunicação para os cidadãos diferenciarem CEB e Neoenergia (realizado pela ASCOM CEB);



Alterar a nomenclatura dos assuntos de iluminação pública no Participa DF (aguardando Ouvidoria Geral);

Sugerir a criação de canais de atendimento da Companhia para a população (exemplo: SAC, agência virtual);



Criação da caixa de LAI da CEB;



Atualização da Carta de Serviços com a criação da LEI nº 7275/2023 (aguardando a implementação da concessão);



Acolhimento aos cidadãos que têm dificuldade na utilização do site e aplicativo para registro de manifestação (atendimento presencial)



Sugestão da divulgação das Boas Práticas da CEB



Sugestão de alteração dos prazos de atendimento ao cidadão

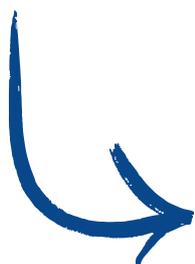


Participa DF: Informar aos cidadãos os canais próprios de solicitação de serviço da CEB (1ª instância)

Definir fluxo de remanejamento e reposição de poste, implantação e extensão de rede e efficientização.



27/07 - Criação da caixa CEB - Companhia Energética de Brasília no sistema OUV-DF



Não está mais subordinada à caixa da SODF, apenas vinculada

# ATÉ 27 DE JULHO DE 2023,

a Ouvidoria da CEB recebia solicitações de manutenção de iluminação pública, reclamações sobre os serviços prestados pela empresa e avaliações do funcionamento dos canais de atendimento, entre outros.

No entanto, havia um problema de abertura de vários chamados para o mesmo endereço, nos canais da ouvidoria (Participa DF e 162) e nos canais de solicitação de serviço (155, app, site) relacionadas à manutenção de iluminação pública. Isso sobrecarregava a equipe da Ouvidoria e dificultava a identificação de demandas específicas, prejudicando a análise de informações importantes para melhorar os serviços e racionalizar os gastos públicos.

## SOLUÇÃO

- Como solução para lidar com o problema, decidiu-se que todas as solicitações de manutenção devem ser registradas primeiramente nos canais de atendimento responsáveis. Isso visa centralizar e simplificar o processo, evitando duplicidade no registro das manifestações, permitindo que a Ouvidoria foque em demandas mais específicas e na análise de informações relevantes para a melhoria dos serviços prestados pela empresa.
- Sendo assim, todas as solicitações de serviços que chegam na Ouvidoria são respondidas com orientações para cidadão registrar seu pedido nos canais corretos.



## Canais de atendimento



155



Aplicativo



Site

Quando a solicitação feita em algum desses canais não for atendida ou não for satisfatória, o cidadão deve entrar em contato com a Ouvidoria com o número do protocolo do registro anterior.



## Ouvidoria

- Reclamação
- Sugestão
- Elogio
- Denúncia
- Pedido de Informação

ParticipaDF



162



Presencial



# METAS PARA 2024

## Definir fluxos:

- Luminária ou poste caído em carro;
- Solicitação de efficientização, implantação e expansão de rede;
- Reposição e remanejamento de braço e/ou poste de IP;
- Horário de funcionamento e excesso de iluminação pública;
- Área interna de condomínio e doação de poste para a CEB;
- E-mail da CEB;

## Dependem da OGDF:

- Revisão dos assuntos do sistema de ouvidoria do GDF (Participa-DF)
- Receber apenas manifestações de 2º instância pelo sistema (reclamação com o número de protocolo, informação, elogio, sugestão)

## Sugestões:

- Gerir informações da plataforma EXATI (aplicativo, site e 155) com pesquisa de satisfação:
  - Quantidade de manifestações registradas por mês;
  - Classificação das demandas: por assunto demandado, por cidade demandada;
  - Índice do cumprimento do prazo da resposta;
  - Situação dos atendimentos: Respondidas, em análise, resolvidas, resolvidas após resposta complementar, não resolvida, não resolvida após resposta complementar;
  - Índice de resolutividade (nível de satisfação do cidadão usuário);
  - Índice de satisfação com o serviço;
  - Índice de recomendação;
  - Índice de satisfação com o atendimento;
  - Índice de satisfação com o sistema;
  - Índice de satisfação com a resposta;
- **Realizar melhorias no aplicativo**
- **Central de atendimento 155**
  - Alteração do script
  - Muitas vezes não atende (cliente fica muito tempo no modo espera)



# NOSSAS ENTREGAS



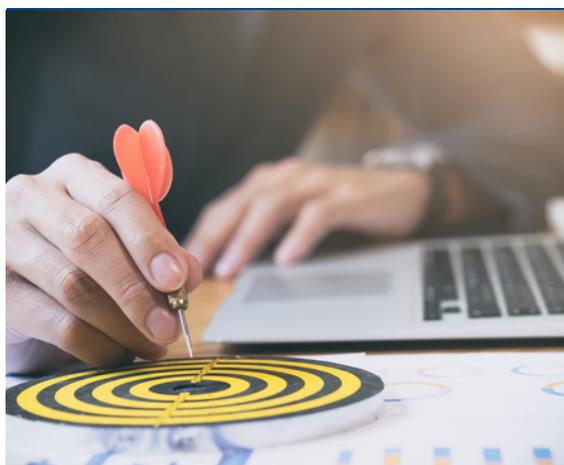
## Relacionamento

- Bate Papo com a Ouvidoria
- Grupo de Trabalho Renouv – Empresas Públicas



## Processos

- Definição de fluxos e procedimentos
- Mapeamento de processos



## Projetos Prioritários

- Gestão da Qualidade da Resposta
- Reunião com OGDF para alteração dos assuntos de iluminação pública no Participa DF.

# PARTICIPAÇÕES

- **Sindicâncias**
  - Presidência de 4 processos de sindicância pela ouvidora.
    - 4 processos (16 reuniões)
- **Comissão de ética**
  - Presidência
    - 2 reuniões
- **Escritório de processos**
  - Participação em 55 reuniões de mapeamento de processos



# PARTICIPAÇÕES

21/09 - Sessão Solene em homenagem às Ouvidoria Públicas do Distrito Federal na Câmara Legislativa do DF.



# PROJETO

- O projeto Bate-papo com a Ouvidoria intensificou as ações previstas no nosso Plano de Ação.
- Foram realizadas 6 reuniões em 2023.



## Bate-papo com a Ouvidoria

### O que foi feito?

Divulgação do serviço de ouvidoria e explicação do seu papel e importância; Interlocução e aproximação com os demais setores; Trabalho da Ouvidoria prestigiado e reconhecido; Apresentou-se os projetos em andamento e as boas práticas de ouvidoria exercidas; Proposto 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.



- Equipe da Diretoria de Contratos
- 2 de março de 2023



- Equipe da Diretoria Administrativa e de Finanças
- 10 de maio de 2023



- Equipe da Superintendencia de Planejamento e Gestão de Riscos
- 18 de maio de 2023



- Equipe da Diretoria Administrativo-Financeiro e de Relações com Investidores
- 24 de maio de 2023



- Equipe da Diretoria Planejamento e Gestão de Riscos
- 31 de maio de 2023



- Presidência e equipe da Gerência de Manutenção de IP
- 27 de setembro de 2023

# INDICADORES

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta importante para avaliar o atendimento das demandas dos cidadãos.

Qualidade da resposta

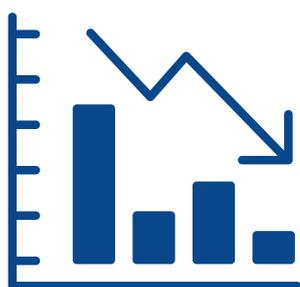
Satisfação Ouvidoria

37%

52%

Houve um aumento de 5% no indicador de "qualidade da resposta" de 2022 para 2023. Isso é resultado do trabalho que a ouvidoria vem realizando com as áreas técnicas para simplificar a linguagem utilizada. Já no indicador de satisfação da ouvidoria, houve uma redução de 5% em relação a 2022.

## PRECISAMOS MELHORAR!



Os assuntos sobre iluminação pública disponíveis no Participa DF são genéricos e não contemplam nossos serviços, por isso, o índice de recomendação e de resolutividade caíram em 2023.

Recomendação

57%

Resolutividade

26%

Acreditamos que com a mudança dos assuntos no Participa DF, esses resultados irão melhorar nos meses subsequentes.

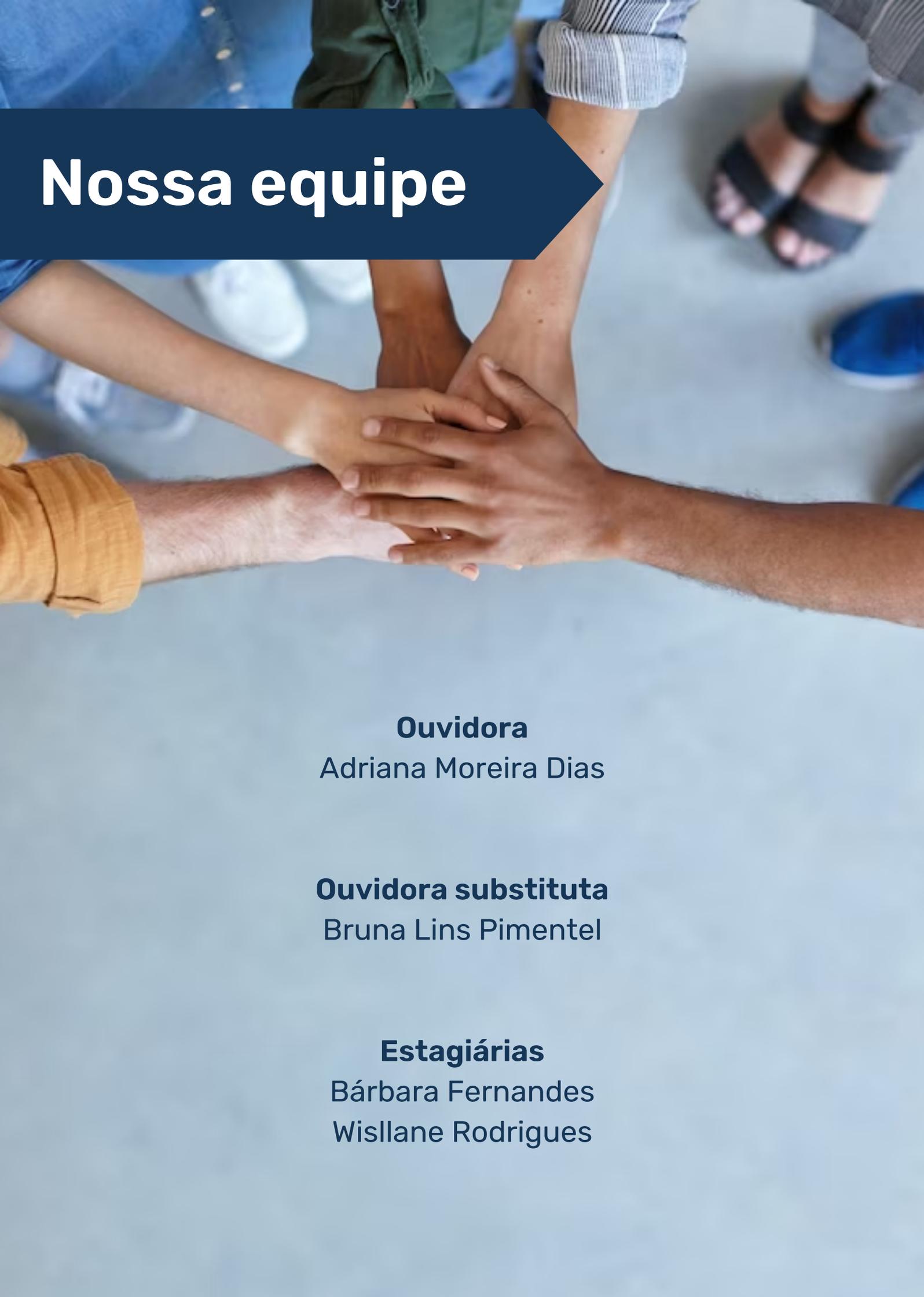
Apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF para o ano de 2023, e o resultado alcançado pela CEB no 1º trimestre.

Indicador	Meta 2023	1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri (anual)
CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	94%	95,6%	97,6%	97,9%	97,7%

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 2023	1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri (anual)
CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	70%	72%	82%	80%	75%

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.



# Nossa equipe

## **Ouvidora**

Adriana Moreira Dias

## **Ouvidora substituta**

Bruna Lins Pimentel

## **Estagiárias**

Bárbara Fernandes

Wisllane Rodrigues