

OUVIDORIA EM MOVIMENTO

Relatório Anual | Outubro a Dezembro 2025



Apresentação

O presente Relatório Anual tem por finalidade apresentar os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do exercício de 2025, no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO-DF) e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-DF). A elaboração deste documento reforça o compromisso institucional com a transparência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços prestados pela CEB Iluminação Pública e Serviços S.A. (CEB IPES).

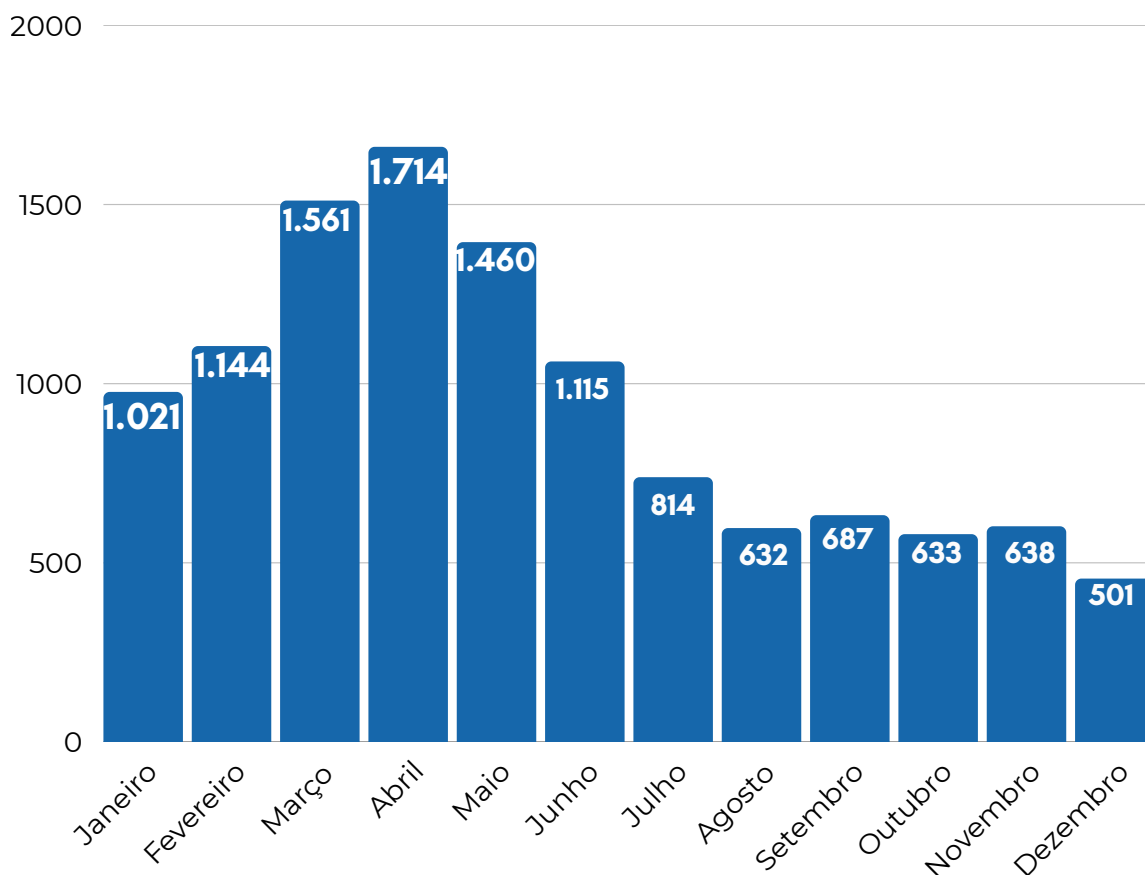
A Ouvidoria da CEB IPES atua como instância recursal, responsável pelo tratamento das demandas de segunda instância apresentadas pelos cidadãos. Para a adequada análise das manifestações de sua competência, é essencial que seja informado o número de protocolo da primeira instância, correspondente à solicitação inicial relativa aos serviços de manutenção ou melhoria da iluminação pública.

Na ausência dessa informação, a manifestação não poderá ser devidamente processada, sendo o cidadão orientado a utilizar os canais oficiais destinados ao registro primário do serviço solicitado. Essa diretriz assegura a correta tramitação das demandas e contribui para a efetividade do atendimento prestado pela Companhia.

VISÃO GERAL

MANIFESTAÇÕES

TOTAL: **11.920**



Fonte: Ouvidoria Geral do DF (painel de Ouvidorias)

Em 2025, a Ouvidoria da CEB Iluminação Pública e Serviços S.A. – CEB IPES registrou o recebimento de 11.920 manifestações por meio da plataforma Participa-DF. Desse quantitativo, 2.161 manifestações foram consideradas de competência direta da Ouvidoria. As demais referiram-se a solicitações de natureza operacional, como a abertura de chamados para manutenção da iluminação pública, ou a assuntos sob a responsabilidade de outros órgãos, com destaque para a Distribuidora Neoenergia Brasília.

COMPARATIVO ANUAL

TIPOLOGIA	2023	2024	2025
RECLAMAÇÃO	3.104	6.595	10.881
SOLICITAÇÃO	1.427	1.563	965
SUGESTÃO	06	08	13
ELOGIO	09	20	49
INFORMAÇÃO	06	16	9
*Denúncia	0	2	3
TOTAL	4.552	8.204	11.920

Fonte: Ouvidoria Geral do DF (painel de Ouvidorias)

*Denúncia: as manifestações embora registradas com a tipologia denúncia enquadravam-se como reclamação ou solicitação.

Perfil das manifestações :

- **Tipologia:** A tipologia predominante foi **reclamação**, embora grande parte tratasse, na prática, de solicitações de abertura de chamados para serviços de efficientização e manutenção da iluminação pública, além de demandas direcionadas à Neoenergia e a outros órgãos.
- **Assuntos:** Dos assuntos mais abordados tivemos “Iluminação Pública (funcionamento)”, com **7.595** manifestações, seguido de “Falta de Iluminação Pública”, com **3.086** registros.
- **Tempo de resposta:** Em 2025, o tempo médio de resposta foi de **6,4** dias, e **100%** das manifestações foram atendidas dentro do prazo regulamentar.
- **Área/unidade demandada:** As 3 Regiões Administrativas com maior número de manifestações registradas em 2025 foram **Plano Piloto (16.8%)**, **Guará (9.6%)** e **Ceilândia (9.4%)**.

Formas de entrada

	2023	2024	2025
INTERNET	1.962	5.014	7.888
TELEFONE	2.230	2.694	3.682
PRESENCIAL	345	475	337
MÍDIA	02	11	06
OUV. ITINERANTE	10	09	05
PROTOCOLO	03	01	02
TOTAL	4.552	8.204	11.920

Fonte: Ouvidoria Geral do DF (painel de Ouvidorias)

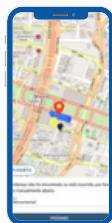
CANAIS DE ATENDIMENTO



(61) 3774-1155



155



Aplicativo



Site

Estes são os canais oficiais da CEB IPES, disponibilizados para abertura de chamados para os serviços de manutenção e de efficientização do parque de iluminação pública do Distrito Federal.



Participa DF



162



(61) 3774-1110



Presencial

Solicitações não atendidas ou insatisfatórias poderão ser encaminhadas à Ouvidoria por meio do site do ParticipaDF, telefone ou de forma presencial. Nesses canais, além de reclamação, também são registrados sugestões, elogios, pedidos de informações e denúncias.

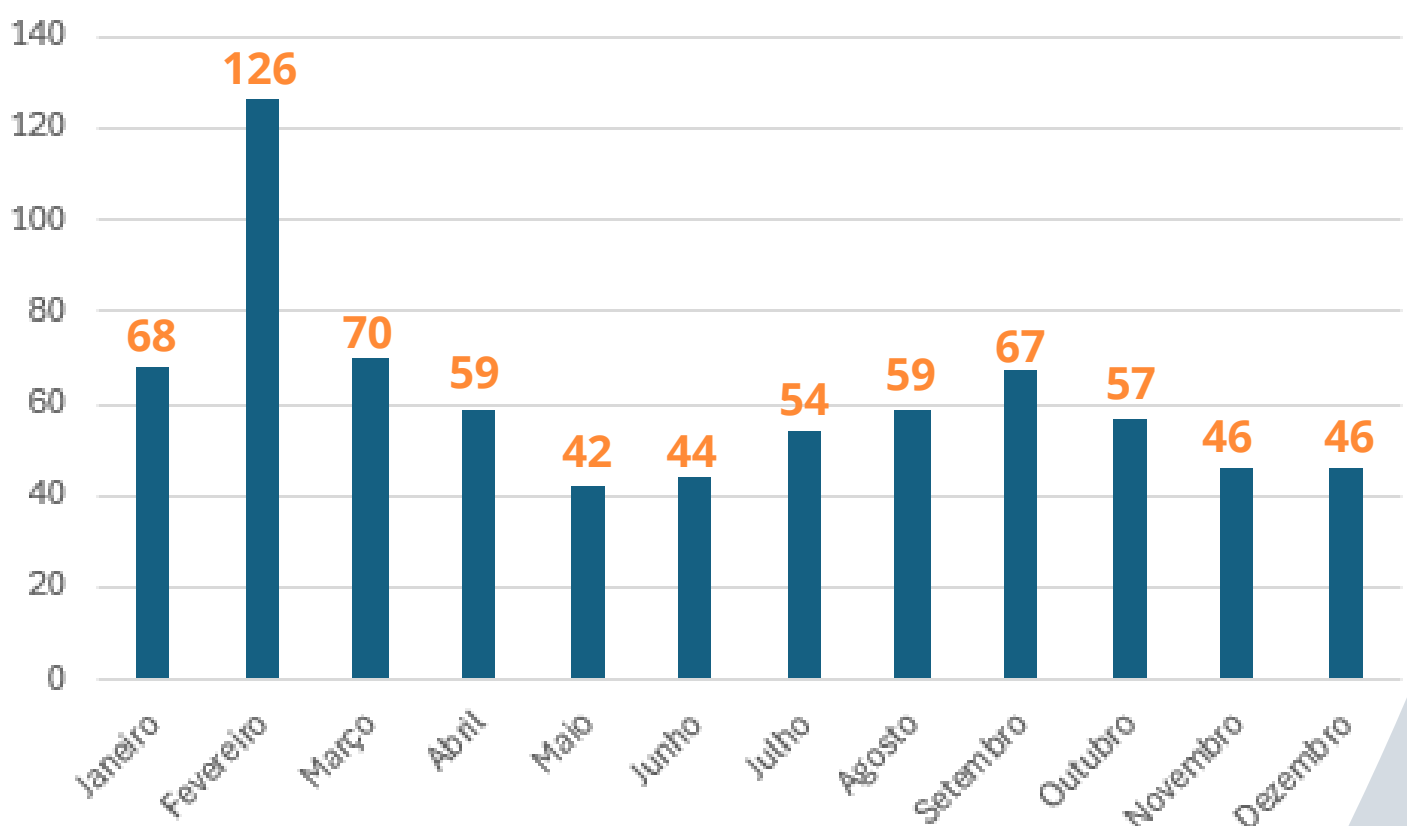


Demandas Indevidas e seus Impactos na Ouvidoria da CEB IPES

Tanto em 2025 quanto nos exercícios anteriores, a maior parte das demandas registradas na Ouvidoria da CEB IPES por meio do Participa-DF referiam-se a solicitações de serviços operacionais — como abertura de chamados para manutenção da iluminação pública — ou a temas cuja responsabilidade seria de outros órgãos, especialmente da Distribuidora Neoenergia Brasília.

Em 2025, a Ouvidoria da CEB IPES recebeu o equivalente a **738** manifestações (média de 61 a.m.) cuja competência pertencia à Distribuidora Neoenergia Brasília.

Evolução mensal - demandas Neoenergia Brasília



Fonte: Ouvidoria - Participa - DF

ANÁLISE:

Tal cenário gera impactos negativos para a imagem da CEB IPES, comprometendo a percepção de efetividade dos serviços prestados, uma vez que, ao ser registrada no sistema, a demanda exige da Ouvidoria o seu recebimento e tratamento, ultrapassando o escopo de sua atuação como instância recursal (segunda instância). Ademais, a situação repercute diretamente nos indicadores de desempenho e resolutividade da Ouvidoria, pois, mesmo após a orientação quanto à competência do órgão responsável, a manifestação tende a receber avaliação negativa.

Diante disso, torna-se fundamental desenvolver ações em conjunto com o órgão responsável pelo sistema Participa-DF, com vistas ao aprimoramento dos procedimentos de triagem e classificação das manifestações. O objetivo é assegurar que somente demandas de segunda instância sejam registradas na Ouvidoria, bem como esclarecer, de maneira mais precisa, as atribuições de cada instituição envolvida. Paralelamente, é fundamental intensificar a comunicação e a orientação ao cidadão acerca dos canais oficiais disponibilizados pela CEB IPES para a abertura de chamados relativos aos serviços de iluminação pública. Tais iniciativas contribuem para reduzir o encaminhamento indevido de demandas e para promover a melhoria contínua da qualidade dos atendimentos prestados.



NOSSAS AÇÕES



Ao longo do período, a Ouvidoria implementou um conjunto de melhorias destinadas a fortalecer a comunicação com o cidadão, aprimorar os processos internos e elevar a qualidade do atendimento prestado

Principais ações de 2025:

✓ ***Atualização do script de respostas***

Objetivo: Tornar as respostas mais diretas, com linguagem clara, acolhedora e de fácil compreensão.

Benefício: Melhor experiência para o cidadão, reduzindo dúvidas e aumentando a satisfação no atendimento.

✓ ***Implementação do WhatsApp da Ouvidoria (com chatbot)***

Objetivo: Ampliar os canais de comunicação e agilizar o atendimento.

Benefício: Maior acessibilidade e rapidez na interação com a Ouvidoria.

✓ ***Atualização das informações e do formulário do canal "Fale Conosco"***

Objetivo: Melhorar o processo para solicitação de serviços de implantação de iluminação pública, conforme recomendação da Ouvidoria.

Benefício: Redução de erros e maior eficiência na análise das solicitações pela área técnica.

NOSSAS AÇÕES



✓ ***Aprimoramento do fluxo das demandas***

Objetivo: Definir com maior precisão os procedimentos para envio das manifestações de Ouvidoria às áreas técnicas responsáveis pelos serviços de manutenção e implantação de iluminação pública.

Benefício: Mais agilidade na resolução das demandas e maior transparência e fluidez no processo.

✓ ***Implementação do “Módulo Ouvidoria” no sistema EXATI***

Objetivo: Criar funcionalidade específica para envio das demandas registradas no ParticipaDF para análise e providências pela equipe técnica responsável pelo atendimento dos chamados de iluminação pública.

Benefício: Integração entre a Ouvidoria e equipe técnica, proporcionado melhor controle e acompanhamento das demandas.

METAS 2026



Educação e Orientação

Realizar campanhas educativas sobre os canais corretos de atendimento da CEB IPES e a função da Ouvidoria.

Facilitar o Acesso

Revisar e simplificar formulários, tornando claros os canais de atendimento.

Monitoramento e Avaliação

Acompanhar mensalmente indicadores (resolutividade, satisfação, volume de manifestações indevidas).

Tecnologia e Inteligência

Filtros inteligentes nos sistemas de registro, otimizando a elaboração de relatórios e a análise de dados .

Capacitação da Equipe

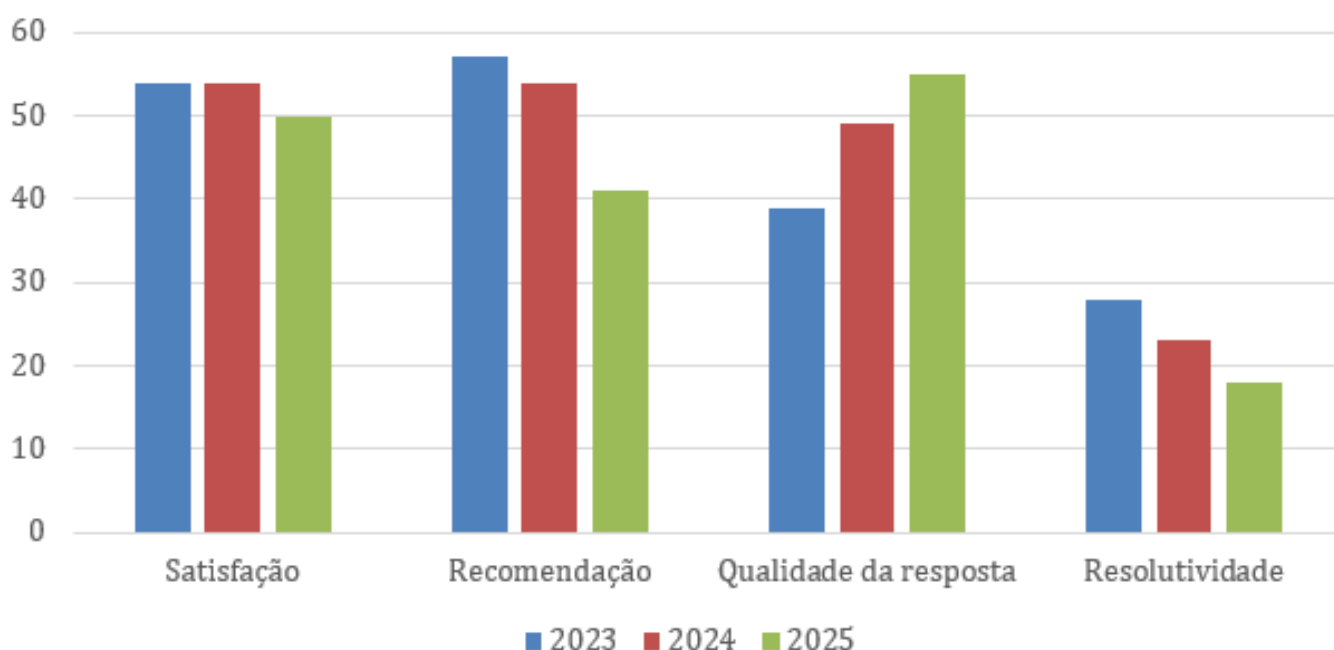
Capacitar continuamente a equipe de atendimento, visando aprimorar a eficiência na gestão dos processos.

INDICADORES



Em relação aos indicadores, a Ouvidoria da CEB IPES havia estabelecido as seguintes metas para 2024/2025:

- Índice de Resolutividade = meta 50%
- Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria = meta 50%
- Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria = meta 50%
- Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria = meta 50%



Fonte: Ouvidoria Geral do DF (painel de Ouvidorias)

Conforme demonstrado no gráfico, em 2025 os índices de recomendação e resolutividade ficaram abaixo do esperado.

INDICADORES



Análise:

- As informações da pesquisa de satisfação são obtidas a partir do painel da Ouvidoria Geral, que consolida e disponibiliza os dados para análise;
- Do total de manifestações registradas no sistema ParticipaDF, apenas **3.965** manifestantes responderam ao questionário de avaliação acerca da **resolutividade**.
- Dentre essas respostas, **18%** indicaram **percepção positiva**, correspondente a 714 avaliações;
- O indicador de resolutividade **não representa** a realidade operacional, uma vez que, do total das manifestações avaliadas, **3.152** não eram de competência da Ouvidoria.
- Essa inconsistência impactou de forma significativa o índice de resolutividade apresentado.

Para **2026** propomos as seguintes metas:

- Índice de Resolutividade = meta 50%
- Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria = meta 70%
- Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria = meta 50%
- Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria = meta 70%



Total de pedidos: 296

Apenas 67 manifestações foram consideradas elegíveis para tratamento pela LAI, representando **23%**. Os demais registros referiam-se a solicitações de serviço, demandas relacionadas à Neoenergia, entre outros assuntos fora do escopo.

Principais canais



Internet: 294 (99%)



Presencial: 2 (1%)



Tempo médio de resposta: 5 dias



Respondido dentro do prazo: 100%



Fotografia 1 - Prêmio ITA 2025.



Fonte: Acervo da Ouvidoria CEB IPES- 2026

Participação no prêmio “Índice de Transparência - ITA 2025”

- A CEB foi reconhecida pela Controladoria-Geral do Distrito Federal por alcançar 100% no Índice de Transparência Ativa. Esse indicador, criado para avaliar o nível de transparência dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, tem como base as diretrizes estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação.

NOSSAS ENTREGAS

Encontro “Bate-Papo com a Ouvidoria”.

- Foram realizados encontros do “Bate-Papo com a Ouvidoria”, que contaram com a participação da Diretoria de Operação e Manutenção (CEB IPES), representantes das empreiteiras contratadas para serviços de manutenção, Diretoria de Planejamento e Engenharia (CEB IPES) e Diretoria de Planejamento e Gestão de Riscos (CEB Holding).
- *Objetivo:* Apresentar o relatório anual da Ouvidoria, alinhar metas estratégicas e promover a troca de informações relevantes entre as áreas, fortalecendo a integração e contribuindo para a melhoria contínua dos processos.
- *Recomendações atendidas:* Atualizações dos dados de geolocalização e mapas no sistema EXATI, bem como a comprovação efetiva dos atendimentos realizados pelas empreiteiras por meio de registros fotográficos do local.

Foto 2- Bate Papo com a Ouvidoria - Dir. de Manutenção



Fonte: Acervo da Ouvidoria CEB IPES- 2025

Foto 3 - Reunião com as Empreiteiras



Fonte: Acervo da Ouvidoria CEB IPES- 2025

Fotografia 4 - Bate Papo com a Ouvidoria - Dir. de Planejamento



Fonte: Acervo da Ouvidoria CEB IPES- 2025

Fotografia 5 - Brinde



Fonte: Acervo da Ouvidoria CEB IPES- 2025

NOSSAS ENTREGAS

Participação no evento “Café com Ouvidoria” e Ouvidoria Itinerante

- A Ouvidoria participou do evento “Café com Ouvidoria”, realizado em parceria com as Administrações Regionais de Arniqueiras e Águas Claras, bem como da Ouvidoria Itinerante no Sol Nascente, promovida pelo Ministério dos Direitos Humanos.
- Objetivo: Apresentar e discutir os serviços prestados pela CEB IPES, além de esclarecer dúvidas levantadas pelas administrações regionais, promovendo maior integração e fortalecendo a transparência na comunicação com a comunidade.

Fotografia 6 - Ouvidoria Itinerante no Sol Nascente



Fonte: Acervo da Ouvidoria CEB IPES- 2025

Fotografia 7 - Ouvidoria Itinerante na Estrutural



Fonte: Acervo da Ouvidoria CEB IPES- 2025

Fotografia 8 - Café com a Ouvidoria de Águas Claras e Arniqueiras



Fonte: Acervo da Ouvidoria CEB IPES- 2025

NOSSA EQUIPE

*“SEGUIMOS OUVINDO, EVOLUINDO
E ILUMINANDO JUNTOS.”*



Ouvidora

*Adriana Moreira Dias (até dia 04/11/2025)
Deuzimar Ferreira Costa (Ouvidora Interina)*

Equipe

*Sheila da Silva Xavier - Assessora
Victoria Cabral de Paulo - Consultora*