

PLANO DE AÇÃO

Ouvidoria CEB IPes
2026/2027



Palavra do Presidente

É com satisfação que apresento o Plano de Ação 2026–2027 da Ouvidoria da CEB IPes. Este documento reflete nossa dedicação contínua ao serviço público, pautada pela transparência e pelo compromisso com o cidadão. A Ouvidoria representa muito mais do que um canal recursal de atendimento: é uma ponte sólida e estratégica entre a empresa e a população, exercendo um papel democrático essencial na promoção de uma comunicação clara, acessível e efetiva.

Sabemos que, quando um órgão do poder público mantém uma ouvidoria ativa e bem estruturada, vai além do mero cumprimento de uma formalidade institucional. Trata-se de um instrumento que fortalece, de forma concreta, a relação com o cidadão. Essa proximidade é fundamental, pois viabiliza a participação direta da sociedade e assegura o indispensável controle social sobre a qualidade dos serviços prestados. Este é, acima de tudo, um compromisso inegociável da CEB IPes com a população do Distrito Federal: estar presente, ouvir e evoluir continuamente.

Cada manifestação recebida contribui diretamente para o aprimoramento da gestão, impulsionando a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela companhia. Por meio deste canal os cidadãos têm to-

tal liberdade para se manifestar sobre os serviços da CEB IPes. A Ouvidoria permanece à disposição para o fornecimento de informações, o registro de eventuais inconformidades, bem como para o recebimento de sugestões, elogios e reclamações. Todas as manifestações são tratadas com a seriedade, o respeito e a responsabilidade que o cidadão merece.

Encaramos a Ouvidoria como um espaço indispensável ao exercício da democracia participativa. É por meio dela que o cidadão exerce sua voz ativa, contribuindo para a construção de serviços de qualidade, pautados pela cortesia, urbanidade e celeridade. Da mesma forma, esse diálogo permanente nos permite reconhecer e validar as boas práticas implementadas pela empresa. Assim, reafirmo nosso compromisso com o acolhimento e a disponibilidade contínua. A CEB IPes segue firme em sua missão de oferecer um serviço de excelência, e a participação da sociedade é uma luz que orienta e fortalece nosso trabalho.

Edison Garcia
Presidente da CEB IPes.



Apresentação

A Ouvidoria da CEB Iluminação Pública e Serviços S.A. - CEB IPES apresenta o Plano de Ação 2026-2027, elaborado em conformidade com o Decreto nº 39.723/2019, a Instrução Normativa nº 01/2017 – CGDF e demais legislações distritais e federais vigentes que regem as atividades de ouvidoria e o acesso à informação.

O presente documento reafirma o compromisso da Companhia com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços prestados, em consonância com o Planejamento Estratégico e as diretrizes da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

A implementação do plano proporcionará benefícios significativos, como maior eficiência na gestão das demandas, aperfeiçoamento da qualidade dos serviços de iluminação pública, além de promover maior satisfação dos cidadãos e alinhamento às melhores práticas de governança e responsabilidade social.

Ressalta-se que o plano é passível de ajustes sempre que necessário, de modo a assegurar sua adequação às demandas institucionais.



Nossos pilares



Inovação

Questionar práticas existentes, adotar novas soluções tecnológicas



Responsabilidade social

Atuar no fortalecimento da imagem positiva da CEB IPES como prestadora de serviços públicos essenciais.



Transformação

Redesenhar processos para reduzir manifestações de 2º instância na Ouvidoria.



Cuidado, empatia e inclusão

Atendimento ético, acessível e participativo.

Diagnóstico

Em 2025, considerando o período de 1º de Janeiro à 1º de dezembro, foram registradas **10.893 manifestações**, representando um **crescimento de 49,2%** em relação a 2024 (7.297). No entanto, **apenas 2.105 manifestações (19,3%)** eram elegíveis para tratamento pela Ouvidoria, enquanto a maioria referia-se a solicitações de serviços operacionais (abertura de chamado para manutenção de iluminação pública) ou de competência de outros órgãos, como a Distribuidora Neoenergia. O aumento expressivo no volume de manifestações registradas no sistema ParticipaDF evidencia uma falha sistêmica e estrutural no processo de triagem e direcionamento das demandas, bem como o desconhecimento da população sobre os serviços prestados pela CEB Iluminação Pública e Serviços - CEB IPES e seus canais de atendimento.

Esse cenário impactou negativamente os indicadores de desempenho, especialmente o **Índice de Resolutividade**, que apresentou resultado inferior ao esperado devido à inclusão de manifestações indevidas na base de cálculo.



Objetivos gerais

- Aprimorar a efetividade da atuação da Ouvidoria da CEB IPES.
- Garantir o direcionamento adequado das manifestações registradas.
- Aumentar a eficiência no tratamento e na gestão das demandas.
- Melhorar os indicadores de resolutividade do serviço de Ouvidoria.
- Elevar os índices de satisfação dos cidadãos com o atendimento prestado.
- Fortalecer o índice de recomendação do serviço de Ouvidoria.
- Reforçar a transparência institucional.
- Estimular a participação social e o controle cidadão.
- Reduzir o número de manifestações indevidas registradas no sistema ParticipaDF.
- Melhorar a qualidade dos dados utilizados para análise de desempenho e tomada de decisão.
- Ampliar a divulgação dos canais de atendimento da CEB IPES, conforme a Carta de Serviços.
- Fortalecer a integração entre Ouvidoria e áreas técnicas por meio do uso de soluções estratégicas.



Ações

Ação 1 - Campanhas educativas

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

Meta: Reduzir em 40% manifestações indevidas no Participa DF até 12/2026 e 80% até 12/2027.

Recursos: Plataforma de comunicação interna, materiais gráficos e audiovisuais.

Prazo: Até dezembro de 2026, com ampliação até dezembro de 2027.

Responsável: Ouvidoria, em parceria com a área de Comunicação.

Ação 3 - Monitoramento e Avaliação

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

Meta: Elevar índice de satisfação para 70% e resolutividade para 50% até 12/2026.

Recursos: Sistema Participa DF.

Prazo: Mensal.

Responsável: Ouvidoria.

Ação 2 - Facilidade de Acesso

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

Meta: Atualizar e melhorar as informações que constam no site da CEB.

Recursos: Site CEB.

Prazo: Atualização até abril de 2026.

Responsável: Ouvidoria, em parceria com a área de Comunicação e TI.

Ação 4 - Capacitação da Equipe

Ação: Capacitar continuamente a equipe de Ouvidoria, visando aprimorar a eficiência na gestão dos processos.

Recursos: Treinamento, cursos, seminários, congressos.

Prazo: Contínuo.

Responsável: Ouvidoria.

Projetos



Avalia+

Mais avaliação, mais qualidade

OBJETIVOS

- Ampliar a participação dos cidadãos na pesquisa de satisfação após o encerramento das manifestações.
- Gerar dados mais confiáveis para subsidiar análises e decisões estratégicas da Ouvidoria.

JUSTIFICATIVA

- A baixa adesão à pesquisa de satisfação compromete a qualidade dos dados coletados.
- A ausência de dados representativos dificulta a avaliação real do desempenho da Ouvidoria.
- O aumento da participação fortalece a transparência e a credibilidade institucional.

ESCOPO

- Abrangência: Todas as manifestações registradas na Ouvidoria.
- Foco: Etapa pós-atendimento (pesquisa de satisfação).

METAS

- Elevar a taxa de participação na pesquisa de satisfação para **50% em até 12 meses**.
- Produzir relatórios trimestrais com recomendações baseadas nos dados coletados.

AÇÕES ESTRATÉGICAS

- Automatizar o envio de convites para a pesquisa (e-mail, WhatsApp).
- Realizar campanha de conscientização sobre a importância da avaliação do serviço.
- Incentivar a participação dos cidadãos após o encerramento das manifestações.
- Monitorar semanalmente a taxa de respostas.
- Elaborar relatórios mensais com análises, insights e propostas de ajustes.

INDICADORES

- Taxa de participação na pesquisa de satisfação (%).
- Índice de satisfação geral dos usuários.
- Quantidade de melhorias implementadas a partir dos dados coletados.

PRAZOS

- Início: Janeiro de 2026.
- Duração: 12 meses, com revisões trimestrais.

Projetos



Conecta Cidadão

Agilidade começa com a escolha certa



OBJETIVOS

- Assegurar a correta utilização dos canais de atendimento da CEB IPES.
- Reduzir o número de manifestações indevidas registradas no ParticipaDF.
- Direcionar corretamente demandas de manutenção, efficientização da iluminação pública e demandas da Distribuidora Neoenergia.

JUSTIFICATIVA

- O uso inadequado dos canais gera retrabalho, atraso no atendimento e distorção dos indicadores da Ouvidoria.
- A orientação clara melhora a experiência do cidadão e a eficiência institucional.
- Fortalece a imagem da Ouvidoria como canal organizado e confiável.

ESCOPO

- Abrangência: Todos os canais de atendimento da CEB IPES.
- Foco: Orientação clara sobre qual canal utilizar para cada tipo de demanda.

FORMA DE EXECUÇÃO

- Distribuição de materiais informativos nas Administrações Regionais.
- Divulgação em locais de grande circulação de pessoas.
- Complementação com estratégias digitais e conteúdos educativos.

METAS

- Reduzir em **40%** as manifestações indevidas até **dezembro de 2026**.
- Reduzir em **80%** as manifestações indevidas até **dezembro de 2027**.

AÇÕES ESTRATÉGICAS

- Realizar campanha educativa com posts, vídeos e cartilhas explicativas.
- Desenvolver fluxograma visual para orientar o cidadão na escolha do canal correto.
- Integrar o direcionamento automático ao chatbot da Ouvidoria.
- Monitorar mensalmente os erros de encaminhamento.
- Elaborar relatórios trimestrais para ajustes e melhorias contínuas.

INDICADORES

- Percentual de manifestações corretamente encaminhadas.
- Tempo médio de resolução das demandas.
- Índice de satisfação do usuário.

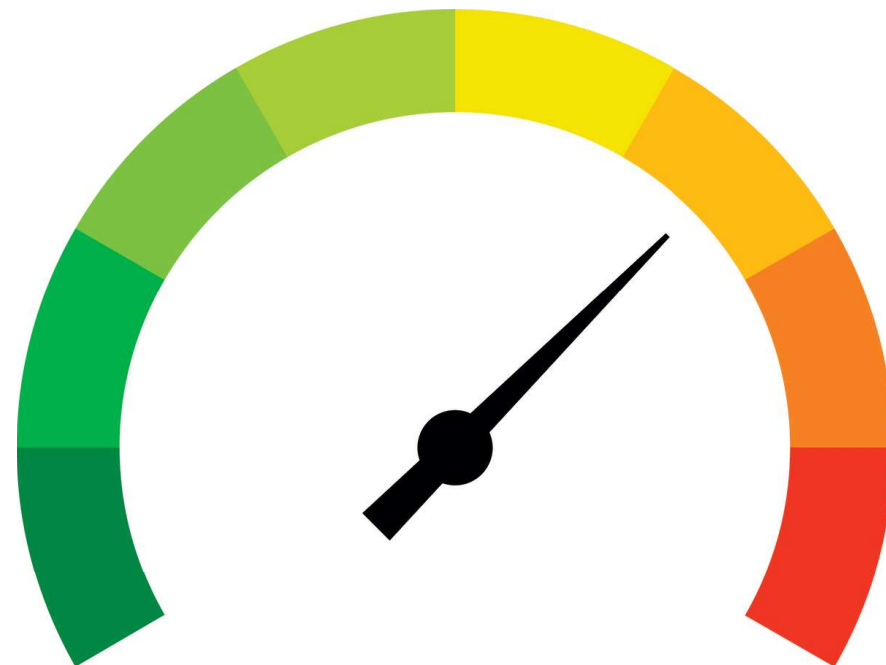
PRAZOS

- Início: Fevereiro de 2026.
- Duração: 2 anos, com revisões trimestrais.

Indicadores

A ouvidoria da CEB IPES estabelece as seguintes metas para 2026/2027:

- 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%**
- **Redução de 40%** das manifestações indevidas até dezembro de 2026 e **80% até dezembro de 2027.**
- Aumento da taxa de participação na **pesquisa de satisfação para 50%** (Projeto Avalia+).
- **Redução de 50%** no tempo médio de análise e elaboração de relatórios.



Riscos e estratégias

Risco 1 - Baixa adesão dos cidadãos às campanhas educativas

Estratégia: Diversificação dos meios de comunicação, uso de linguagem clara e integração com ações presenciais em administrações regionais.

Risco 2 - Manutenção de elevado volume de manifestações indevidas

Estratégia: Aperfeiçoamento contínuo dos filtros inteligentes, chatbot orientativo e respostas automáticas educativas.

Risco 3 - Impactos externos na prestação dos serviços de iluminação pública

Estratégia: Atuação integrada com áreas técnicas, melhoria da comunicação com o cidadão e transparência nas respostas quanto às limitações operacionais.



Equipe Ouvidoria CEB IPES

Sua voz ilumina soluções!



Deuzimar Costa
Ouvidora Interina



Sheila Xavier
Assessora



Victoria Cabral
Consultora