

# 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.



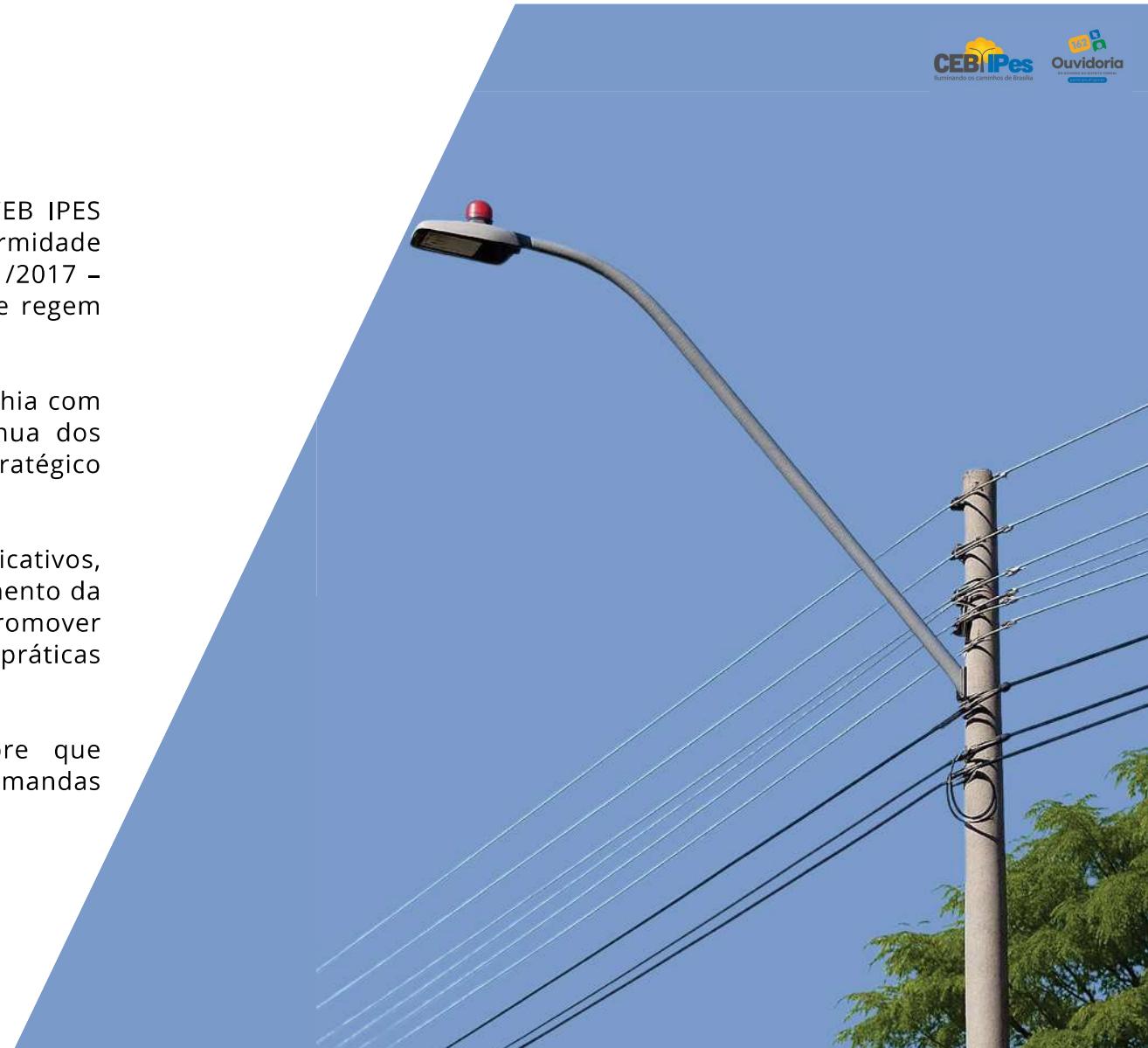
# Apresentação

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



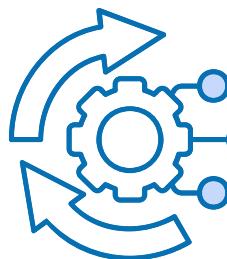
## Inovação

Questionar práticas existentes,  
adotar novas soluções tecnológicas



## Responsabilidade social

Atuar no fortalecimento da imagem positiva  
da CEBIPES 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



## 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 Ouvíndia.

## 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 Ouvíndia.
- O aumento da participação fortalece a transparência e a credibilidade institucional.

## ESCOPO

- Abrangência: Todas as manifestações registradas na Ouvíndia.
- 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, eficientização 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*