

# RELATÓRIO 2º TRIMESTRE 2022

1 de janeiro a 30 de junho de 2022

COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA

# 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 1 de janeiro a 30 de junho de 2022, foram extraídos do Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC em 11 de agosto 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.

### Canais de atendimento



Central 162

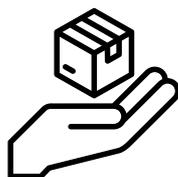


Sistema OUV-DF



Presencial

## 2.1. Total de demandas por mês

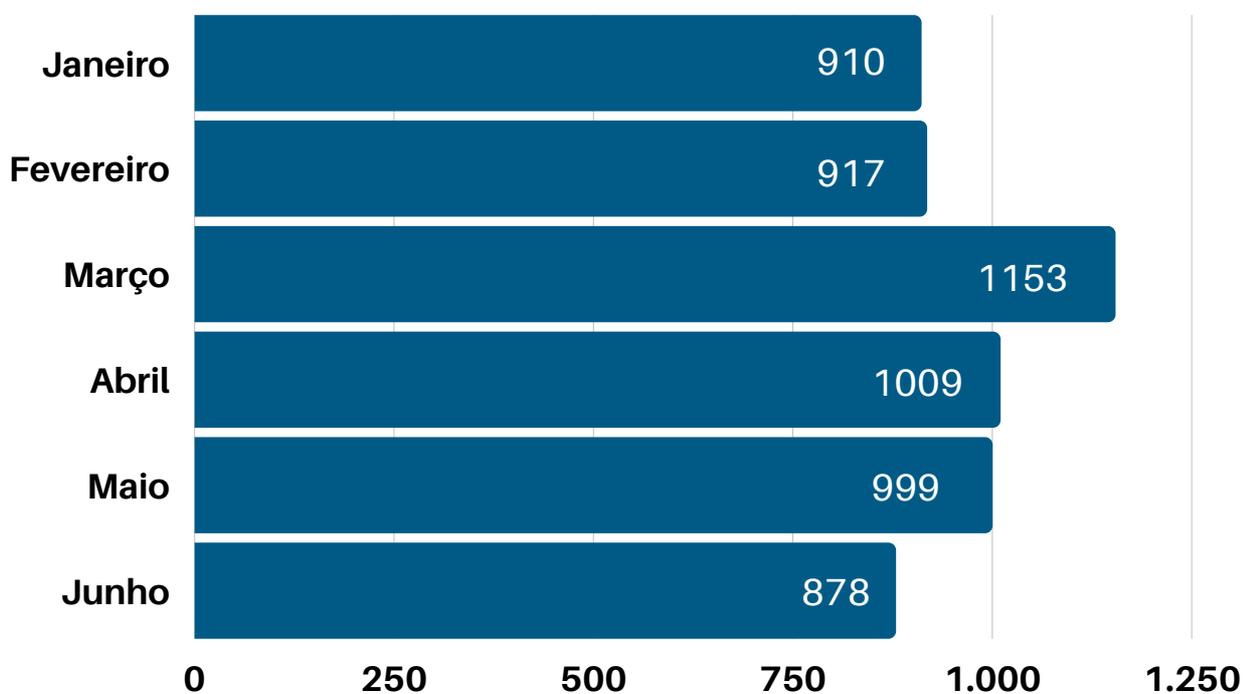


**5.866**

manifestações recebidas

O período analisado, 01 de janeiro a 30 de junho de 2022, recebeu 5.866 manifestações no Sistema de Ouvidoria.

### Evolução mensal



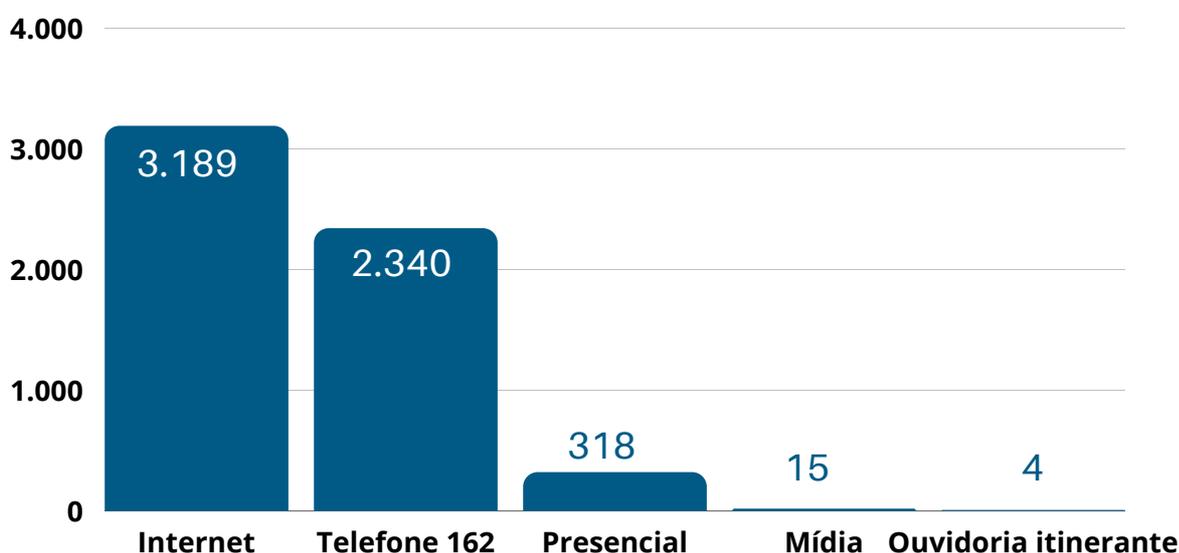
## 2.2. Total de demandas por classificação

No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação da tipologia, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: 3.134 solicitações, 2.695 reclamações, 17 sugestões, 11 pedidos de informação, e 9 elogios



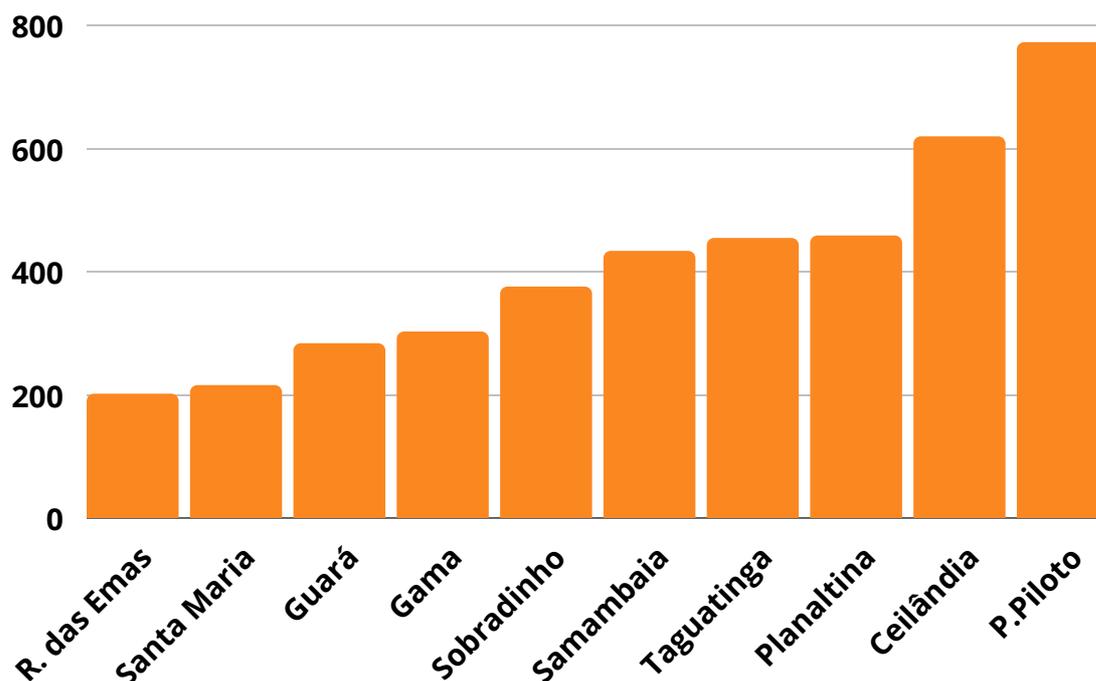
## 2.3. Forma de entrada

Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria.



## 2.4. Demandas por região administrativa

Elencamos, a seguir, as 10 Regiões Administrativas mais demandadas.

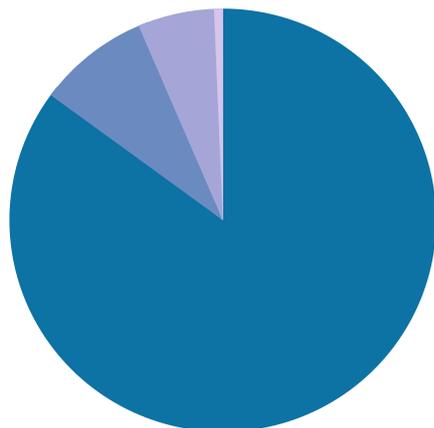


## 2.5. Assuntos demandados

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 assuntos mais demandados.

Falta de Iluminação Pública  
497



Iluminação Pública (Funcionamento)  
4990

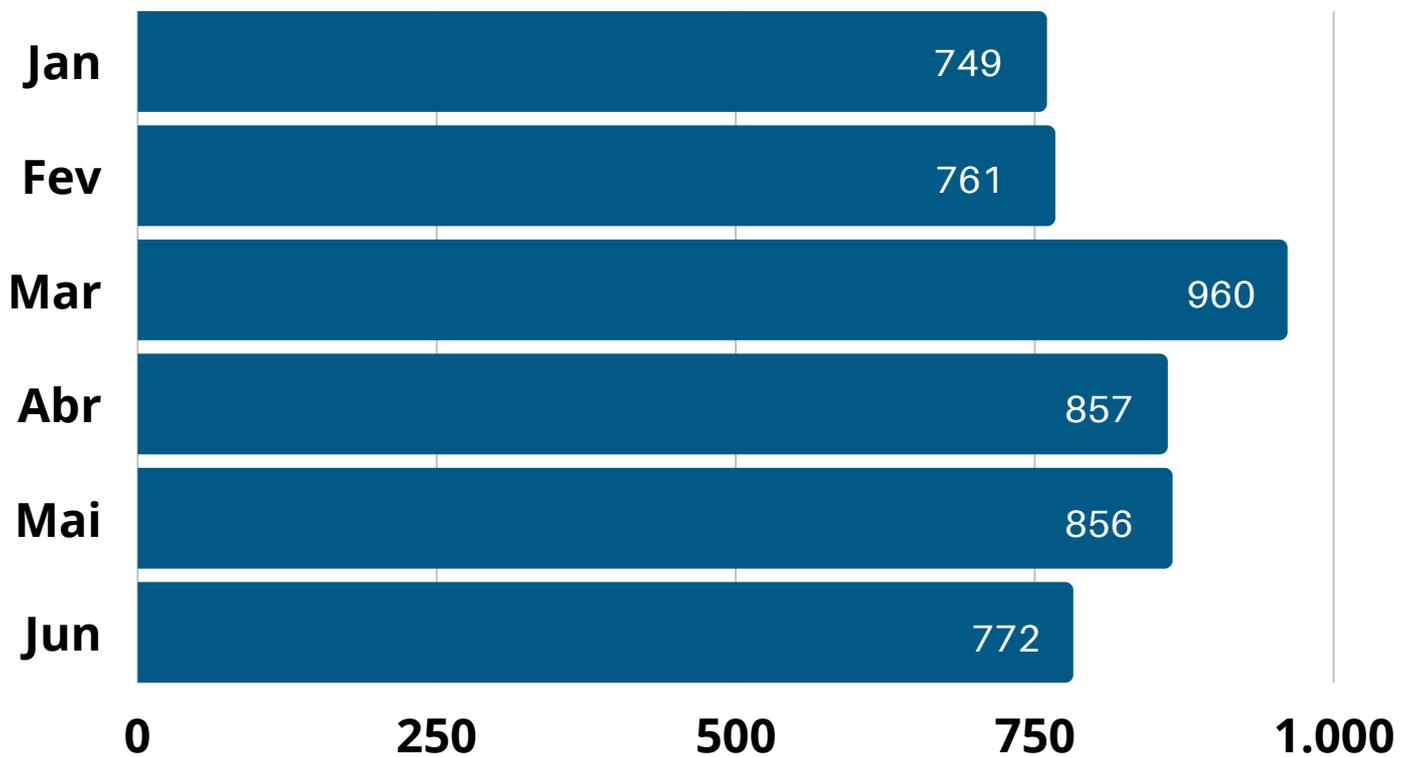
## 2.6. Detalhamento do assunto mais recorrente

Durante o período analisado de 1 de janeiro a 30 de junho de 2022, percebemos que o assunto mais recorrente foi “**Iluminação Pública (Funcionamento)**”, representando 85,1 % do total de manifestações, perfazendo um total de 4.990 demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUVDF. Detalharemos a seguir os dados referentes a este assunto.

### Iluminação pública (Funcionamento)



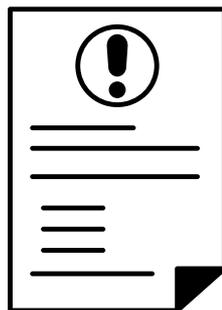
## Evolução mensal



## Por classificação:

**2.861**

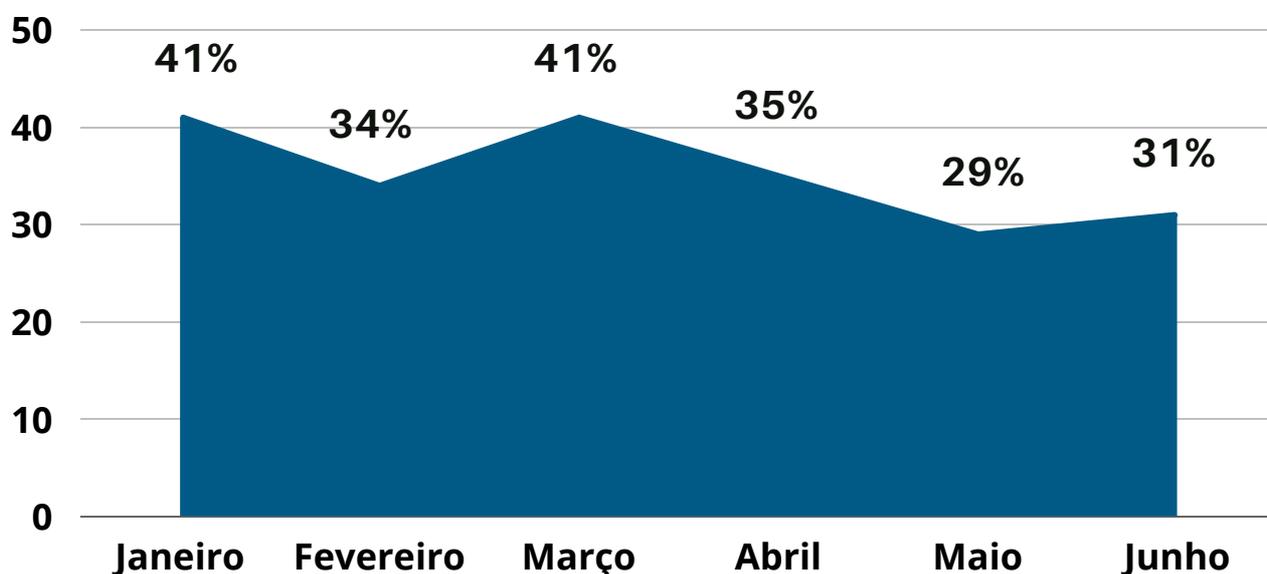
Solicitações



**2.105**

Reclamações

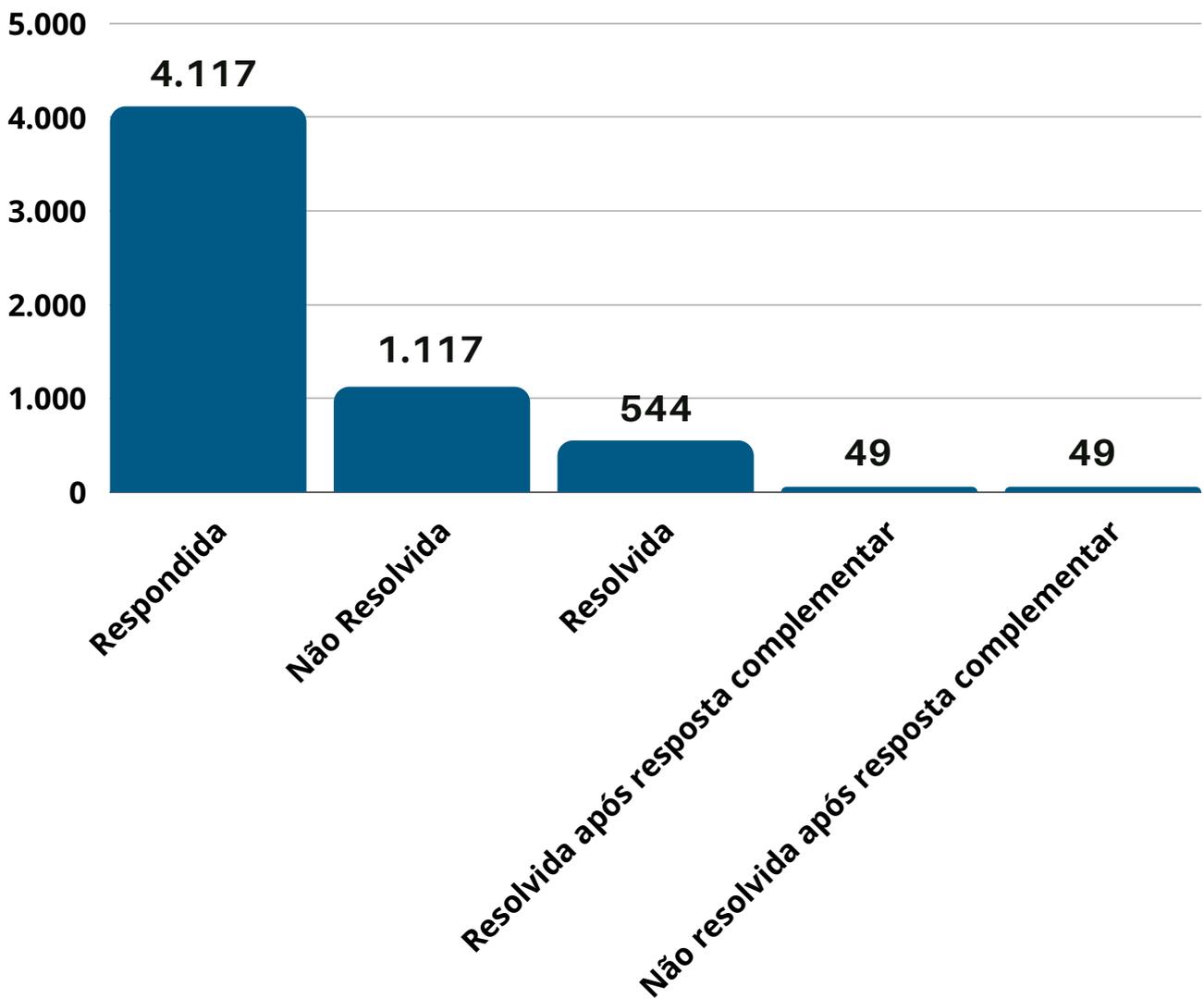
## Evolução mensal do Índice de Resolutividade (%)



- A região administrativa mais demandada continua sendo o Plano Piloto, com 640 manifestações

## 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 70% das demandas estão classificadas como Respondidas, 19% das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, 0,83% foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, 9,3% foram avaliadas como Resolvidas, e 0,83% foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar.

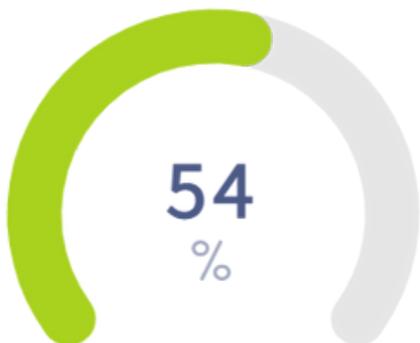


## 2.8. Perspectiva do cidadão

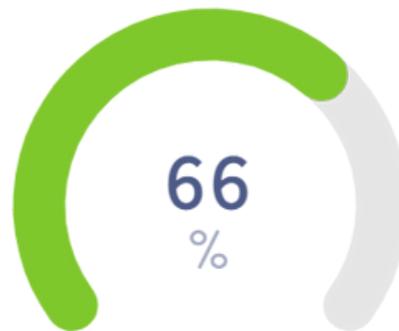
Elencamos, a seguir, o nível de satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria, obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao cidadão após o recebimento da resposta de cada demanda, onde o mesmo poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o "Índice 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:

# Índice do total de demandas: 5.866

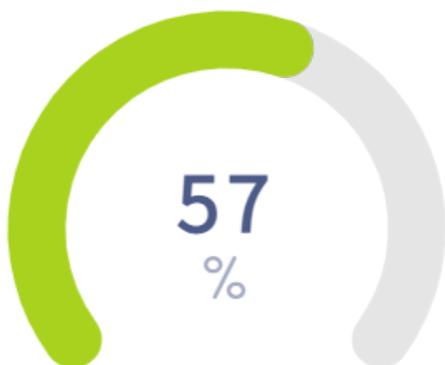
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



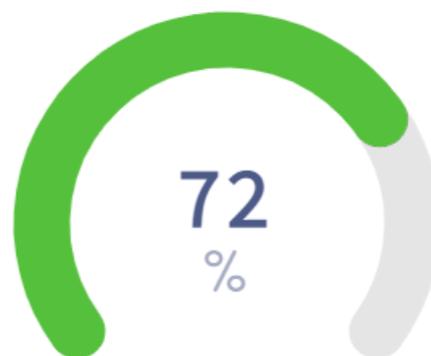
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



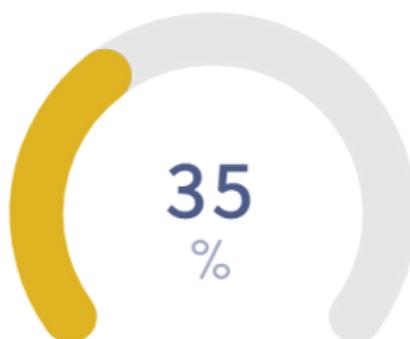
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA

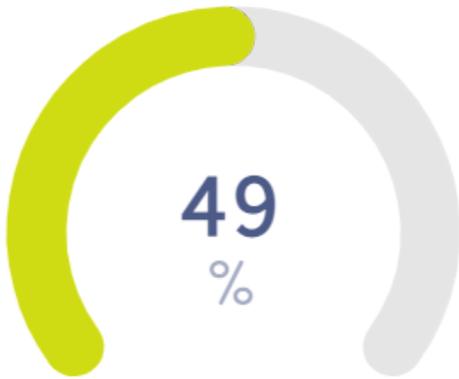


SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

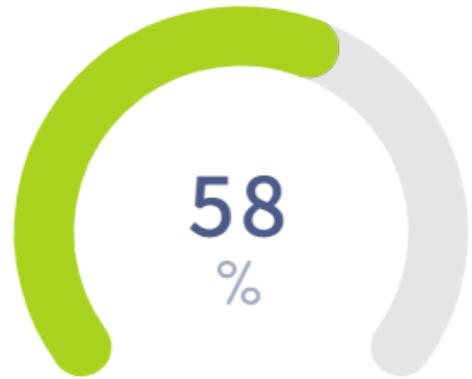


# Índice do total de reclamações: 2.695

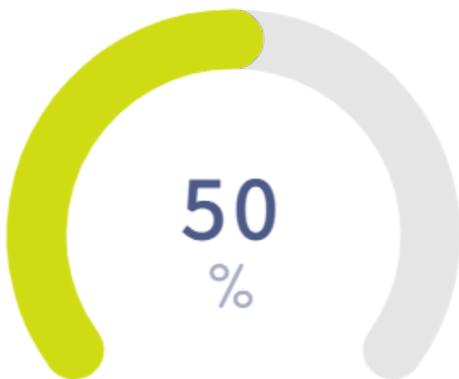
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



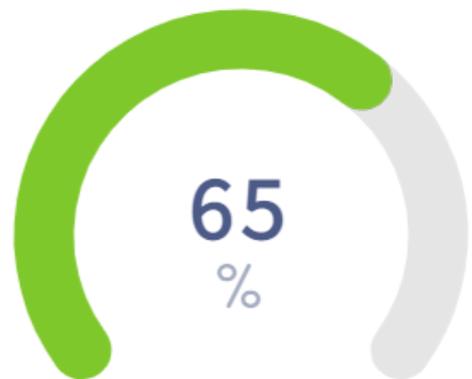
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA

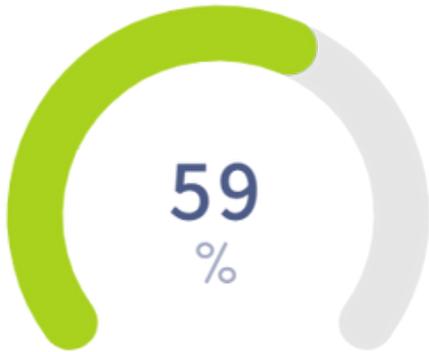


SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

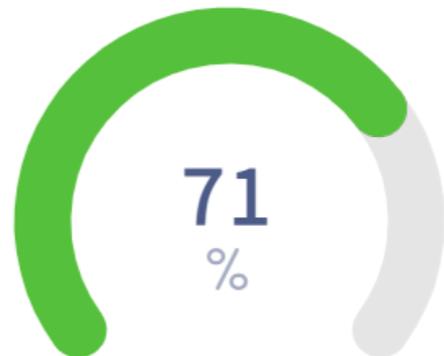


# Índice do total de solicitações: 3.134

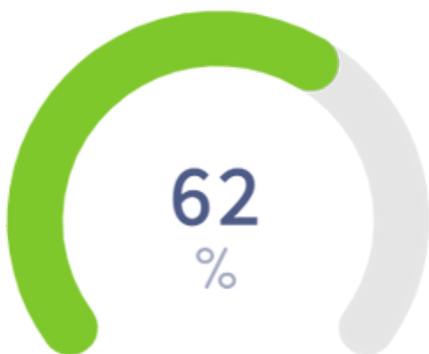
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



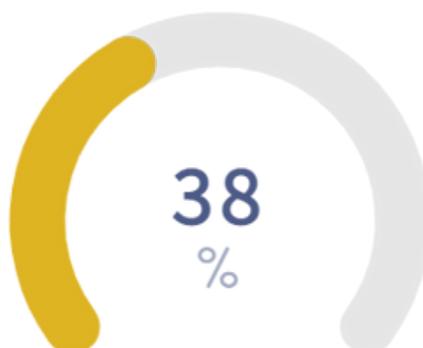
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



## 2.9. 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:

### CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



### CONHECIMENTO DA CARTA



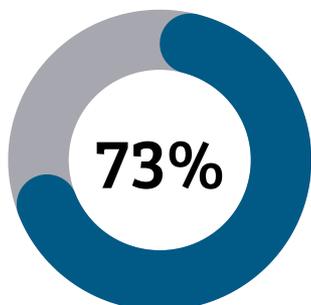
## 2.10. Indicadores

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

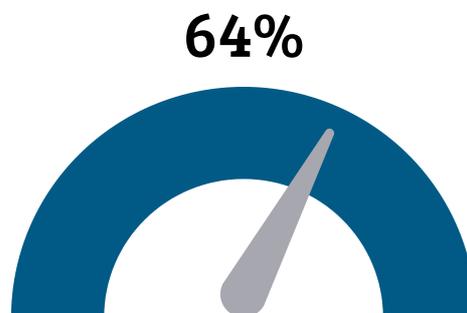
Consta no Plano de Ação Anual do SIGO-DF, referente ao exercício de 2022, com o referencial metodológico de planejamento a estratégia OKR - Objetivos e Resultados Chaves, o estabelecimento de prioridades, iniciativas e indicadores voltado para entregas de curto prazo (via de regra, trimestrais). Ainda, 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:



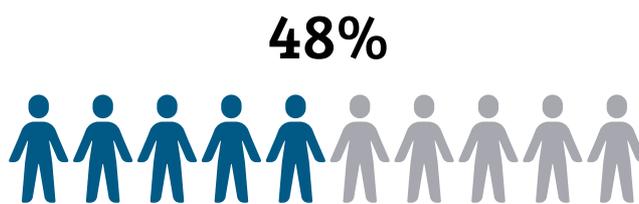
## INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



RECOMENDAÇÃO DA  
OUVIDORIA



SATISFAÇÃO COM O  
SERVIÇO DE OUVIDORIA



QUALIDADE DA RESPOSTA

## INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS (Meta para 2022)



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 em cada trimestre do referido ano.

Indicador	Meta 2022	1º Trimestre	2º Trimestre
<b>ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA</b>	<b>94%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>

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	1º Trimestre	2º Trimestre
<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS</b>	<b>76%</b>	<b>82%</b>	<b>76%</b>

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	1º Trimestre	2º Trimestre
<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA</b>	<b>64%</b>	<b>60%</b>	<b>54%</b>

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	1º Trimestre	2º Trimestre
<b>ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA</b>	<b>73%</b>	<b>72%</b>	<b>63%</b>

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	1º Trimestre	2º Trimestre
<b>ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF</b>	<b>42%</b>	<b>36%</b>	<b>35%</b>
<p>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:</p>			

### 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.

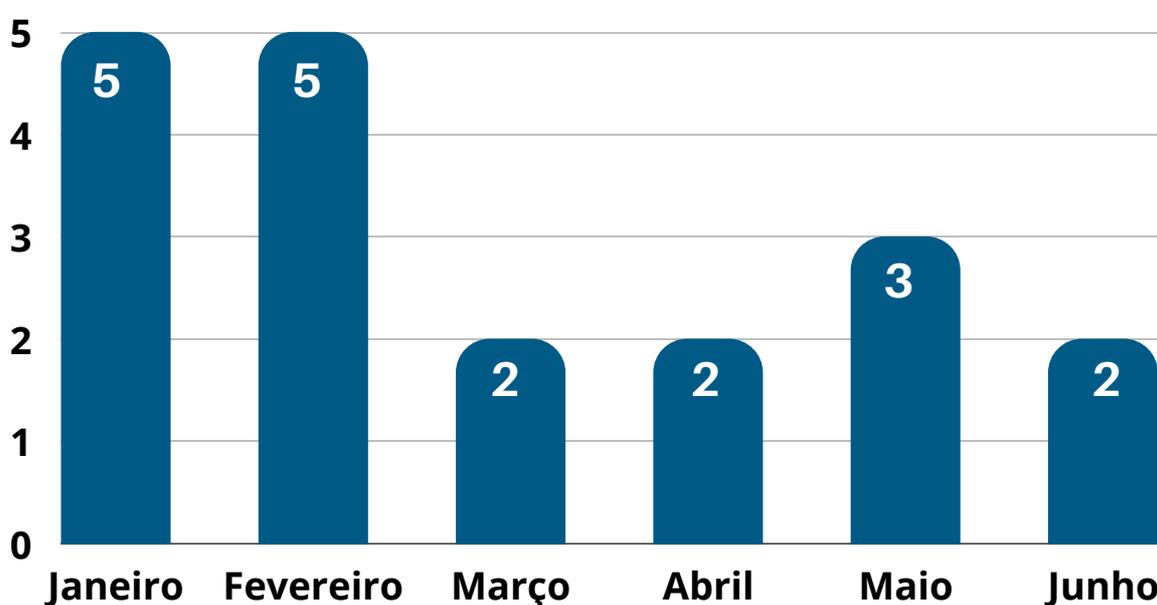
A partir da publicação da LAI, o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção, que deve ser fundamentado e definido de forma clara e objetiva. Ou seja, a cultura agora passa a ser a de acesso e não mais de sigilo

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

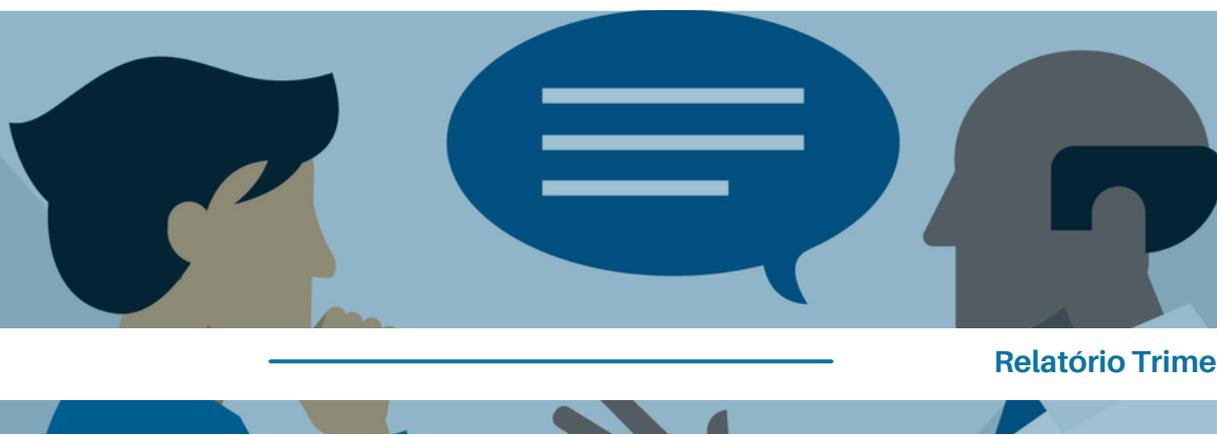
Nº de pedidos



## 4. Projetos

Conforme o Plano de Ação Conjunto da Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília - CEB, e da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, para o ano de 2022, apresentamos os projetos de Ouvidoria:

Projeto: Bate papo com a Ouvidoria	
Justificativa	Objetivo
<p>O projeto "Ouvindo os Ouvidores", no âmbito do Programa de Sensibilização e Valorização dos Ouvidores e equipes desenvolve-se uma dinâmica colaborativa e participativa dos diversos membros da Rede do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, com o intuito de agregar conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao exercício da função de ouvidoria. A proposta é a implantação de ações internas, através do Projeto Bate papo com a Ouvidoria.</p>	<p>Divulgar o serviço de ouvidoria e explicar seu papel e importância; Interlocução e aproximação com os demais setores; ter o trabalho das Ouvidorias seccionais prestigiado e reconhecido. Apresentar os projetos em andamento e as boas práticas de ouvidoria exercidas.</p>



## Projeto: Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB

### Justificativa

Considerando o grande volume de solicitações registradas por meio da Ouvidoria, que podem ser atendidas através das ordens de serviços do primeiro nível de atendimento da CEB, fez-se necessário orientar os cidadãos sobre esses canais de atendimento. Observamos também a necessidade de orientar o cidadão quanto aos serviços da CEB que dependem da atuação da Neoenergia.

### Objetivo

O projeto de Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB tem como intuito educar o cidadão a buscar os canais de atendimento da CEB, para solicitar atendimento dos serviços de iluminação pública.

## Canais de atendimento da CEB IPES



Trígito **155** - Call Center 24h;



Aplicativo "**Ilumina DF**" para Android e IOS;



Site [www.ceb.com.br](http://www.ceb.com.br)

## 4.1. Ações realizadas

Conforme o Plano de Ação Conjunto da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, e da Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília - CEB, para o ano de 2022, apresentamos as ações realizadas:

- Atualização da página da Ouvidoria no Site. Ação Contínua por trimestre interrompida por motivo do período eleitoral.
- Relatório estatístico das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Ação Contínua por trimestre.
- Participação em cursos de capacitação sobre os temas relacionados à Ouvidoria: Planejamento Estratégico em ouvidoria, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às ouvidorias públicas, Gestão de riscos e integridade, Análise de denúncia no âmbito correcional.
- Atualização da Transparência Ativa no Site, com o objetivo de manter 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA). Início do trabalho de atualização no mês de abril.
- Divulgação Interna dos Relatórios estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria com ampla divulgação para as áreas técnicas.
- Ação de Pré-atendimento: contato com o cidadão após o registro da manifestação, com o objetivo de qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão.
- Monitoramento mensal dos indicadores de PERFORMANCE DO SIGO/DF e de PERFORMANCE EM SERVIÇOS, com a meta de variação positiva de 1% dos indicadores.

- **Reuniões com as áreas referentes às demandas mais recorrentes.**
- **Criação da caixa de recebimento de demandas para tratamento dos pedidos de expansão e efficientização. Foi renomeada a caixa da unidade Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília - OUV/PR/CEB-H para Superintendência de Planejamento e Gestão de Riscos - SPG/DG/CEB-IPES**

## 4.2. Ações em andamento

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

- **Projeto Bate papo com a Ouvidoria. 1º encontro adiado para o 3º Trimestre**
- Projeto Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB, e divulgação dos serviços oferecidos pela CEB. O processo com o Termo de Abertura de Projeto foi submetido para a apreciação e considerações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF/CGDF, e se encontra em análise na OGDF. **Ação de divulgação adiada para após o período eleitoral**
- Divulgação Externa dos canais de atendimento da Ouvidoria e da Carta de Serviços com Ampla divulgação nas Mídias Sociais. Ação adiada para após o período eleitoral.

## 4.3. Metas

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	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	67%	77%	71%	60%	64%	51%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	57%	59%	62%	51%	52%	43%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DE OUVIDORIA	37%	33%	42%	35%	32%	24%
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	38%	34%	37%	32%	30%	30%

INDICADOR (Resultado Chave)	ME TA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
VARIAÇÃO POSITIVA DO INDICADOR DE RECOMENDA ÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	1%	Não Alcançada	Superada	Não Alcançada	Não Alcançada	Alcançada	Não Alcançada
VARIAÇÃO POSITIVA DO INDICADOR DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA		Alcançada	Superada	Superada	Não Alcançada	Alcançada	Não Alcançada
VARIAÇÃO POSITIVA DO INDICADOR DE QUALIDADE DA RESPOSTA		Alcançada	Não Alcançada	Superada	Não Alcançada	Não Alcançada	Não Alcançada
VARIAÇÃO POSITIVA DO INDICADOR DE RESOLUTIVIDADE		Alcançada	Não Alcançada	Superada	Não Alcançada	Não Alcançada	Não 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.

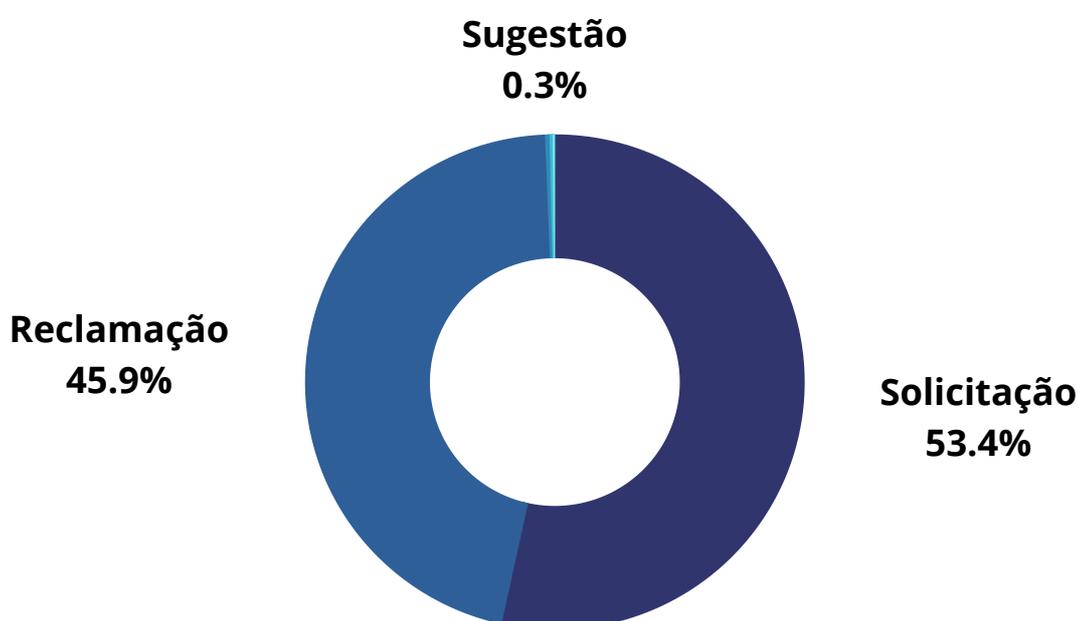


## 5. Conclusão

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 30/06/2022**, foram registradas demandas pelos canais de atendimento.

Destaca-se que dos **5.866 atendimentos**, a maioria das demandas registradas foram **solicitações, representando 53,4% do total de manifestações, perfazendo um total de 3.134 demandas**, seguida das **reclamações que representam 45,9% do total de manifestações, correspondendo a 2.695 demandas**. Tivemos também o registro de 9 demandas de elogio, representando 0,2%, 17 demandas de sugestão, representando 0,3%, e 11 demandas de informação representando 0,2%.



A partir da análise dos dados verifica-se que o cidadão utiliza como principal canal para registro de manifestação a internet com 54,4% das manifestações recebidas, seguido do canal via telefone da Central de Atendimento do GDF - 162 com 39,9% das manifestações, e presencial com 5,4% do total das manifestações recebidas.

## Principais canais que o cidadão utiliza para registrar sua manifestação



Internet **54,4%**



Telefone **39.9%**



Presencial **5.4%**

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

1. RA I P.Piloto, com **772** demandas;
2. RA IX Ceilândia, com **619** demandas;
3. RA VI Planaltina, com **458** demandas;
4. RA III Taguatinga, com **454** demandas;
5. RA XII Samambaia, com **433** demandas;
6. RA V Sobradinho, com **375** demandas;
7. RA II Gama, com **302** demandas;
8. RA X Guará, com **283** demandas;
9. RA XIII Santa Maria, com **215** demandas;
10. RA XV Recanto das Emas, com **201** demandas;

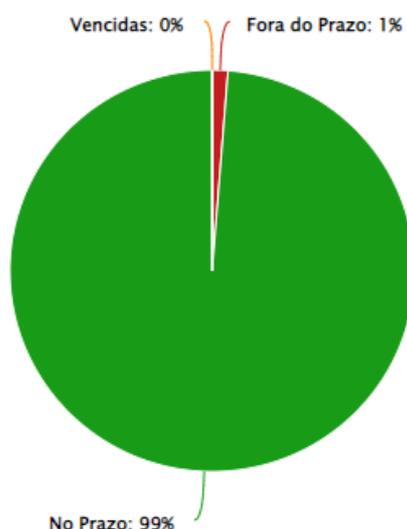
Considerando a apresentação dos dados de maneira detalhada, estabeleceu-se um ranking com os assuntos mais frequentes, registrados no Sistema OUV-DF, que foram tratados por esta Ouvidoria:



1. Iluminação Pública (funcionamento), com **4.990** demandas;
2. Falta de Iluminação Pública, com **497** demandas;
3. Iluminação pública (instalação de poste), com **340** demandas;
4. Iluminação pública (remanejamento de poste), **39** demandas.

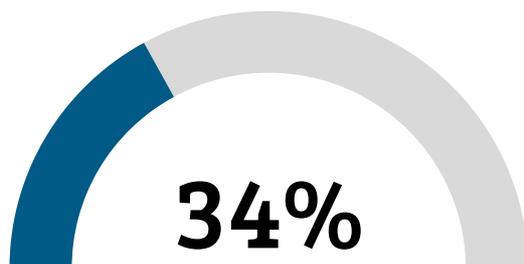
- O assunto mais demandado desta Ouvidoria é **Iluminação Pública (Funcionamento)**, com **4.990 manifestações**.
- O prazo de respostas das manifestações recebidas e tratadas na Secretaria é de **99%** de cumprimento do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



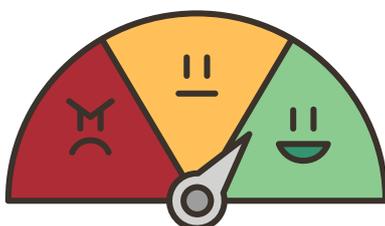
O Índice de Resolutividade das manifestações de Ouvidoria tratadas na Ouvidoria da CEB é de **34%**, onde esse percentual está ligado às demandas que foram consideradas resolvidas, e esse valor é aferido do quantitativo de manifestantes que respondeu a avaliação quanto à resolutividade, ou seja, do total de entrevistados que responderam à pesquisa (1.760), 34% considerou que essa empresa é resolutiva.

### Índice de resolutividade



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, no período em análise, observamos que **54%** dos entrevistados demonstraram satisfação com o serviço de Ouvidoria através do “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, e **66%** dos que responderam ao questionário, recomendariam os serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o “Índice de Recomendação”, **57%** dos entrevistados demonstraram “Satisfação com o Atendimento”, **72%** demonstraram “Satisfação com o Sistema”, e **35%** demonstraram “Satisfação com a Resposta”.

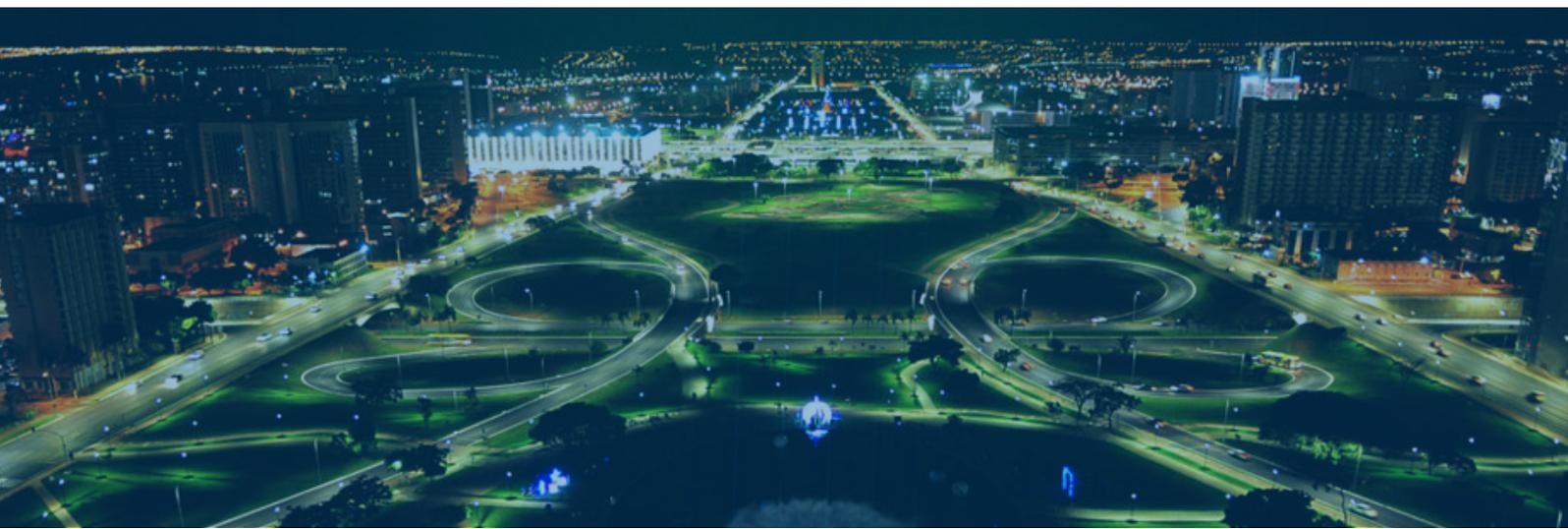


Com relação aos pedidos de **acesso à informação** que foram direcionados a essa Ouvidoria, em cumprimento à aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação, foram extraídos os dados do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), compreendendo o período de 1 de janeiro a 30 de junho de 2022, onde foram recebidos o total de **19** solicitações pelo Serviço de Informação ao Cidadão(SIC).



**19**  
**pedidos de informação**

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.

