

2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

2º trimestre

msonohara

# VISÃO GERAL

01 DE JANEIRO A 30 DE JUNHO

**De 4.663**

TOTAL DE  
MANIFESTAÇÕES  
RECEBIDAS NO  
PARTICIPA DF

**APENAS 1.357**

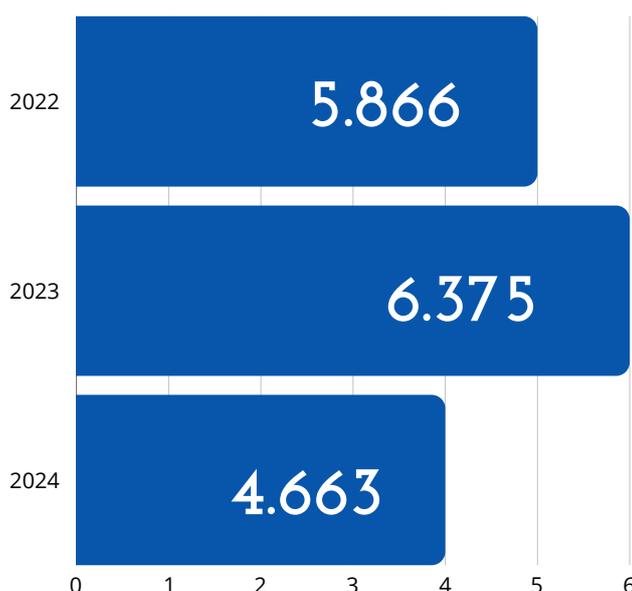
MANIFESTAÇÕES  
CLASSIFICADAS  
COMO DE  
OUVIDORIA

No período de Janeiro a junho de 2024, foram registradas 4.663 manifestações no sistema Participa-DF, das quais apenas 1.357 foram identificadas com assunto efetivamente relacionado a Ouvidoria. As demais envolvem solicitações diversas, como troca de lâmpadas e pedidos de eficiência, entre outros





## QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

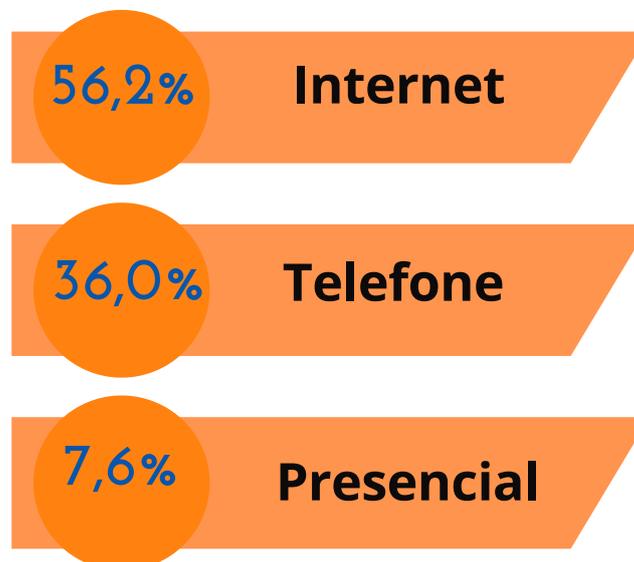


Em comparação com o mesmo período de 2023, quando foram registradas **6.375** manifestações, houve uma **redução de 1.712 manifestações**, representando um decréscimo de aproximadamente **26,85%**.

# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



## FORMAS DE ENTRADA



Reclamações enviadas à Ouvidoria sem o protocolo de registro prévio nos canais iniciais de atendimento não podem ser processadas. Nesses casos, a manifestação é devolvida ao cidadão, orientando-o a utilizar os canais adequados para realizar o registro. Somente após essa etapa, e com o número do protocolo, a demanda poderá ser formalizada na Ouvidoria.

# COMPARATIVOS MESES ANTERIORES

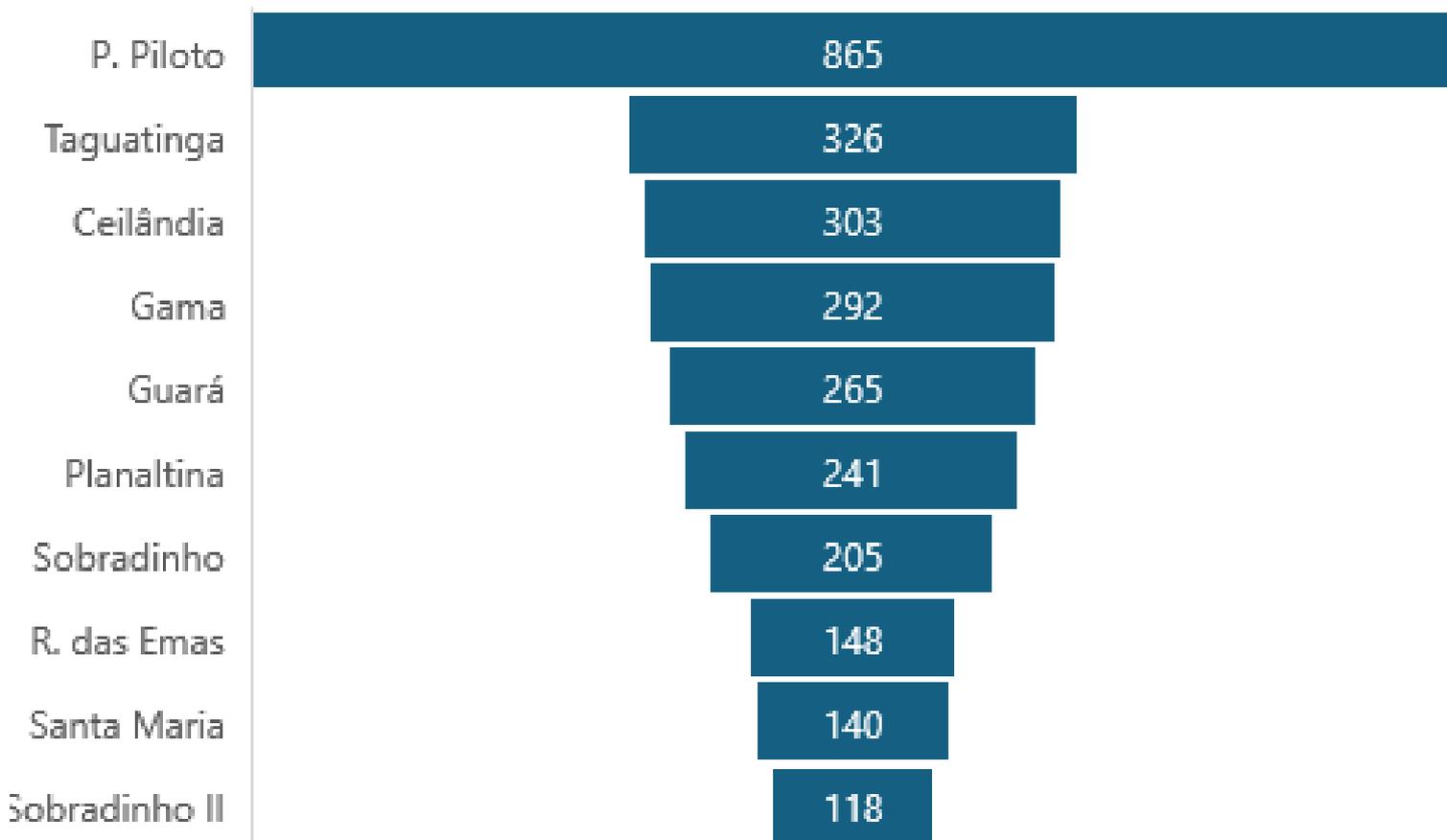
	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>2.695</b>	<b>4.098</b>	<b>3.502</b>
<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>3.134</b>	<b>2.242</b>	<b>1.147</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>03</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>09</b>	<b>09</b>	<b>04</b>
<b>INFORMAÇÃO</b>	<b>11</b>	<b>07</b>	<b>07</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.866</b>	<b>6.368</b>	<b>4.663</b>

Houve redução nas manifestações devido ao fortalecimento da divulgação dos canais de atendimento e à implementação de um serviço preventivo, aumentando a eficiência.

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>INTERNET</b>	<b>54,4%</b>	<b>46,6%</b>	<b>56,2%</b>
<b>TELEFONE</b>	<b>39,9%</b>	<b>44,1%</b>	<b>36,0%</b>
<b>PRESENCIAL</b>	<b>5,4%</b>	<b>8,3%</b>	<b>7,6%</b>
<b>OUVIDORIA ITINERANTE</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,1%</b>



## CIDADES MAIS DEMANDADAS



# Regiões DF

Nº	Região Administrativa	População	Pontos IP	Manifestações 2º Tri	Taxa Manif. 1º Tri
1	Águas Claras	128.486	2628	55	2,10%
2	Sudoeste/Octogonal	44.354	3539	55	1,60%
3	Jardim Botânico	77.767	3487	56	1,60%
4	Sobradinho	72.273	7316	109	1,50%
5	Riacho Fundo	39.552	2399	33	1,40%
6	Guará	120.641	10484	133	1,30%
7	Arniqueira	42.320	2365	30	1,30%
8	Vicente Pires	96.871	3491	42	1,20%
9	Plano Piloto	198.697	44742	488	1,10%
10	Gama	139.467	13354	128	1,00%
11	Planaltina	179.960	11842	124	1,00%
12	Sobradinho II	82.785	6979	72	1,00%
13	São Sebastião	98.612	5142	51	1,00%
14	Fercal	10.268	1061	11	1,00%
15	Taguatinga	193.367	15282	132	0,90%
16	Paranoá	63.923	4786	43	0,90%
17	Samambaia	218.840	19936	150	0,80%
18	Riacho Fundo II	65.658	6774	51	0,80%
19	Ceilândia	287.023	20322	144	0,70%
20	Lago Norte	41.778	7340	50	0,70%
21	SCIA/Estrutural	36.042	2293	15	0,70%
22	Santa Maria	116.622	10620	64	0,60%
23	Recanto das Emas	115.550	11217	65	0,60%
24	Itapoã	65.408	3170	20	0,60%
25	Lago Sul	26.244	8714	48	0,60%
26	Brazlândia	55.561	6389	38	0,60%
27	Cruzeiro	25.741	3344	17	0,50%
28	Núcleo Bandeirante	21.633	2754	15	0,50%
29	Varjão	8.609	593	3	0,50%
30	Park Way	22.289	6089	27	0,40%
31	Sol Nascente/Pôr do Sol	101.866	4964	21	0,40%

# Regiões DF

32	Arapoanga	-	3168	14	0,40%
33	Água Quente	-	693	2	0,30%
34	Candangolândia	14.040	1698	4	0,20%
35	SIA	5.131	2986	2	0,10%
36	TOTAL	-	261961	2312	Média 0,8%

Fonte: IBGE. Elaboração: IPEDF – Codeplan. Nota: As regiões de Arapoanga e Água Quente ainda não haviam sido institucionalmente delimitadas quando o IBGE realizou o Censo 2022, estando incluídas nos totais de Planaltina e Recanto das Emas, respectivamente.

# EM ANÁLISE



Alguns fatores ajudam a explicar a diminuição das manifestações relacionadas à iluminação pública, entre eles:



O fortalecimento da divulgação dos nossos canais oficiais de atendimento foi uma prioridade, incluindo:

- Central 155;
- Site;
- Aplicativo Ilumina DF;

Além disso, implementamos um atendimento preventivo proativo, que busca antecipar as necessidades dos usuários, identificando potenciais problemas antes que sejam reportados. Essa abordagem tem como objetivo agilizar as soluções, reduzir o número de reclamações e melhorar significativamente a experiência dos cidadãos com nossos serviços. Atualização da Carta de Serviços. Criação do Canal FALE CONOSCO.

# FURTOS DE CABO

Janeiro	Fevereiro	Março
3.609	3.765	2.771

Totalizando neste 1º trimestre o total de **10.145** metros de cabo furtado.

Abril	Maio	Junho
11.130	9.152	8.203

Totalizando neste 2º trimestre o total de **28.492** metros de cabo furtado.

Podemos observar um total de **38.637** metros de cabos furtados, ou seja, um aumento de **180,84%**.

Apesar de ser um dado importante e de danos à infraestrutura elétrica, também apresenta um grande risco à segurança pública, com isso, os responsáveis por essas denúncias são as autoridades competentes, ou seja, Polícia Civil.



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.



# COMPARATIVOS

Indicador	Meta 2024	1º Tri	2º Tri
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	65%	57%	55%

Indicador	Meta 2024	1º Tri	2º Tri
SATISFAÇÃO OUVIDORIA	55%	55%	54%

Indicador	Meta 2024	1º Tri	2º Tri
SATISFAÇÃO RESPOSTA	34%	40%	38%

Indicador	Meta 2024	1º Tri	2º Tri
RESOLUTIVIDADE	33%	20%	21%

Os indicadores: **Índice de Recomendação, Satisfação com a Resposta, Satisfação com a Ouvidoria e Resolutividade** integram o Sistema Participa DF. Eles são medidos por meio de **pesquisa de satisfação** realizadas com os usuários após o atendimento. Esses indicadores avaliam a qualidade do serviço prestado, a eficácia na resolução de demandas e a experiência do cidadão com a plataforma e a Ouvidoria.

A queda no **Índice de Recomendação, de 65% em 2023 para 57% em 2024**, reflete **desafios operacionais** e de percepção por parte dos usuários. O principal problema está na exigência de um protocolo prévio para as manifestações, que quando ausente, resulta na devolução da solicitação ao cidadão. Esse processo é interpretado como ineficiência, gerando frustração e afetando diretamente a satisfação. **A baixa resolutividade, que caiu de 33% para 21%**, também é um fator importante, pois o aumento de demandas **não resolvidas** reforça a sensação de que o serviço é lento e ineficaz. Além disso, **dificuldades na usabilidade do aplicativo Ilumina DF**, principalmente no sistema de mapeamento, contribuem para uma experiência negativa. Essas questões impactam a confiança dos cidadãos no sistema, resultando em um menor índice de recomendação. Melhorias no fluxo de atendimento, na comunicação com os usuários e na interface digital são cruciais para reverter essa tendência.

# LAI - Lei de Acesso a Informação

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações.

## Pedidos de acesso à informação

**Total de pedidos: 111**



**Os pedidos foram respondidos 99% no prazo**

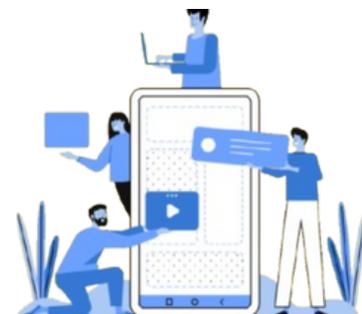
# LAI - Lei de Acesso a Informação

## Respostas aos pedidos acolhidos



## Motivos de não acolhimento

Durante o período analisado, foram registrados 34 pedidos de LAI, dos quais 31 referiam-se à prestação de serviço, 1 consistia em uma reclamação, 1 informação inexistente e 1 onde Orgão não tem competência para responder sobre o assunto. . As demandas que não se configuram como pedidos de informação da LAI não são respondidas, mas devolvidas ao cidadão, orientando-o a utilizar os canais adequados para realizar o registro.



# DENÚNCIAS

Identificamos no canal de denúncias o registro de apenas **duas** ocorrências, que foram reclassificadas como reclamação de serviços e furto de energia, encaminhada para a área técnica para atendimento, eliminando a necessidade de apuração.



# NOSSAS ENTREGAS



## Relacionamento

- Bate Papo com a Diretoria Administrativa e de Finanças, Diretor Marlon Resende Júnior



## Processos

- Definição de fluxos e procedimentos do canal FALE CONOSCO



## Projetos Prioritários

- Gestão da Qualidade da Resposta
- Reunião com OGDF para definição dos assuntos da PLATAFORMA 24 horas

# PARTICIPAÇÃO

- **Reunião CAE**
  - Apresentação dos relatórios da Ouvidoria 2º Trimestre de 2023, realizada em 17/01/2024
    - 1 reunião



# 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

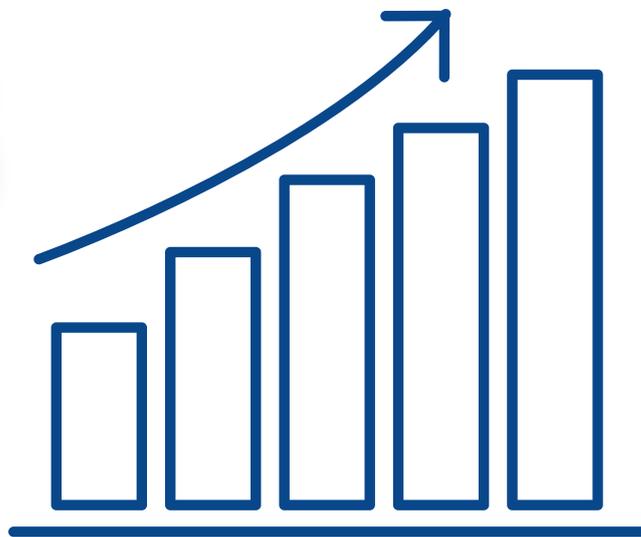
### O que foi feito?

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.

# NOSSAS AÇÕES



## Metas para 2024:

### Novos canais de comunicação:

- Canal "Fale Conosco" para solicitações de implantação, modernização e expansão de rede.
- Canal para pedidos de reinstalação e remanejamento de braços e postes de IP.



24/05/2024 Criação do canal "Fale Conosco"



### Esclarecimento sobre serviços não realizados pela CEB:

- Postes fora do padrão ou em áreas de acesso controlado.
- Poda de árvores obstruindo iluminação pública.



### Aprimoramentos operacionais:

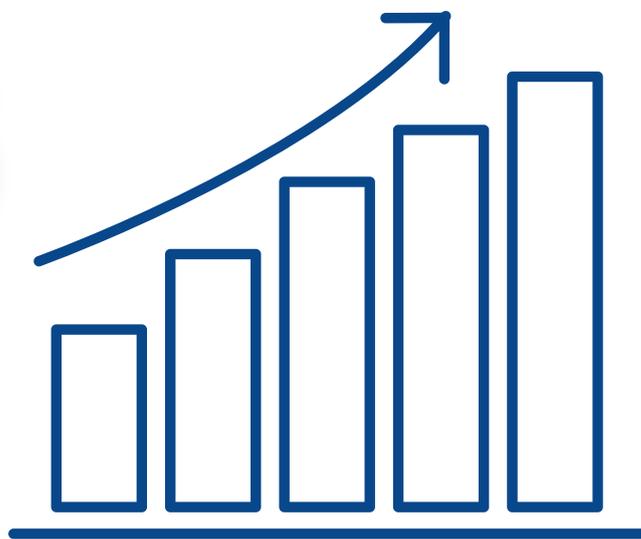
- Definição de fluxo administrativo para casos de luminárias ou postes caídos em carros.



- Melhoria na qualidade das respostas da Ouvidoria.

- Link de fácil acesso no site para registro de Ouvidoria e denúncias.

# NOSSAS AÇÕES



## Metas para 2024:

- Aperfeiçoamento do Aplicativo Ilumina DF:
  - Sugestão para melhorar a funcionalidade de localização no mapa.
- 
- **Carta de Serviços aprovada** na 2.748ª Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada ocorrida em 07/05/2024 em atendimento ao Decreto Distrital nº. 36.419/2015, com os ajustes consensados na reunião realizada dia 24/05/2024 com o Presidente da CEB e também Diretor-Geral da CEB-IPES.
- 
- **Processo de Ouvidoria:**
  - Manifestações sem protocolo prévio são devolvidas ao cidadão com orientações para registro adequado nos canais iniciais. Somente após obtenção do protocolo, a demanda pode ser formalizada na Ouvidoria.
- 
- **Recomendações futuras:**
  - Implementar sistema de monitoramento de furtos e vandalismo.
  - Realizar estudos de segurança em parceria com instituições acadêmicas.
  - Promover campanhas de conscientização sobre preservação da infraestrutura pública.



# NOSSA EQUIPE



## **Ouvidora**

Adriana Moreira Dias

## **Ouvidora substituta**

Bruna Lins Pimentel

## **Estagiárias**

Maria Eduarda Fernandes

Wisllane Rodrigues

