

Relatório Anual Ouvidoria 2024

A background image showing two climbers on a rocky mountain peak. One climber is on the left, wearing a red shirt and a yellow helmet, reaching out to assist another climber. The second climber is in the center, wearing a green shirt, a yellow helmet, and a red backpack, climbing upwards. The sky is a mix of blue and orange, suggesting a sunset or sunrise.

Olá,
Esse é o nosso relatório anual. Um resumo de
nossa Jornada de 2024. Aqui, apresentaremos os
resultados e um pouco do que conseguimos
avançar durante o ano.

VISÃO GERAL

Ouvidoria é se colocar no lugar do outro. Esse foi
nosso desafio. Ampliar nosso alcance, para além dos
números, mas para as pessoas que precisam e que
encontram dificuldades no dia a dia.

7.889

REGISTROS

Em 2024, observamos uma significativa redução
no volume de manifestações, o que representa
uma diminuição de **31,7%** em comparação com
2023 (11.578) e **27,2%** em relação a 2022 (10.854).

MANIFESTAÇÕES

2022
10.854

2024
7.889

2023
11.578



Reclamação 6.595



Solicitação 1.563



Sugestão 08



Elogio 20



Informação 16

CEB



155



Aplicativo



Site

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.



Ouvidoria

- Reclamação
- Sugestão
- Elogio
- Denúncia
- Pedido de Informação

ParticipaDF



162



Presencial

NÚMEROS DA OUVIDORIA

Formas de entrada



Internet

60,9 %



telefone

33%



presencial

5,8%



intinerante

0,11%

Olhando para nossos canais, temos a utilização intensa dos canais internet e telefone.

ANÁLISE,

É possível ressaltar alguns fatores que justificam a diminuição da quantidade de manifestações em relação à iluminação pública. São eles:

PRINCIPAIS MUDANÇAS E MELHORIAS

A partir de 01/08/2024 a Ouvidoria da CEB HOLDING foi para a CEB IPES



Novo canal de comunicação

MANUTENÇÃO E DESAFIOS

- Em 24/05/2024, lançamos o canal "Fale Conosco", especializado no atendimento de múltiplas solicitações técnicas, incluindo implantação, modernização e expansão da rede de iluminação pública, bem como pedidos de reinstalação e recolocação de braços e postes de IP, centralizando estas demandas para um atendimento mais ágil e eficiente.

Aprimoramentos Operacionais

- Definição de fluxo administrativo para casos de luminárias ou postes caídos.
 - Melhoria na qualidade das respostas da Ouvidoria
 - Link de fácil acesso no site para registro de Ouvidoria e denúncias
 - Aprovação da Carta de Serviços na 2.748ª Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada (07/05/2024)
 - Novo Call Center com recursos avançados de atendimento
 - Novo Centro de Controle Operacional (CCO) com sistemas de monitoramento e gerenciamento
-
- Reposição de 47 km de cabos
 - Reposição de 335 postes
 - Instalação de 441 janelas de inspeção
 - Instalação de 50 novos quadros de comandos
 - 84h de serviço de solda nos postes
 - Substituição de 1.447 luminárias queimadas

Problemas Crônicos Identificados

- Furto de cabos, luminárias e transformadores
- Rompimento de cabos por empresas de telefonia e internet
- Cabos danificados devido à poda de árvores
- Rompimento de cabos por quebra ou construção de calçadas
- Caixas de manutenção dentro de residências

Impacto dos Furtos e Vandalismo

- 2023: 95 km de cabos furtados (prejuízo de R\$ 1,9 milhão), 783 BOs registrados
- 2024: 75 km de cabos furtados (prejuízo de R\$ 1,5 milhão), 534 BOs registrados

PRINCIPAIS DEMANDAS DA POPULAÇÃO



Iluminação Pública (Funcionamento)

Com 5.579 registros,
representando 70,61% do
total de manifestações.

Falta de Iluminação Pública

Foram 1.749 registros,
representando 22,1% do total
de manifestações.

NOSSAS AÇÕES

Principais Mudanças e Melhorias Realizadas:

Novos canais de comunicação Implementados:

- Em 24/05/2024, lançamos o canal "Fale Conosco", especializado no atendimento de múltiplas solicitações técnicas, incluindo implantação, modernização e expansão da rede de iluminação pública, bem como pedidos de reinstalação e recolocação de braços e postes de IP, centralizando estas demandas para um atendimento mais ágil e eficiente.



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.



- Melhoria na qualidade das respostas da Ouvidoria. Maior interação com a área técnica.



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



- Melhorias no 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 registro prévio nos canais primários são devolvidas com orientações específicas para o adequado encaminhamento inicial. A Ouvidoria formaliza a demanda somente após confirmação do protocolo nos canais oficiais da CEB IPES, garantindo assim a rastreabilidade completa e o atendimento eficiente das solicitações.



- **Recomendações futuras:**

- **Sugerir** a Implementação de sistema de monitoramento de furtos e vandalismo.
- Sugerir a promoção de campanhas de conscientização sobre preservação da infraestrutura pública.



Lei de Acesso a Informação

Total de pedidos: 201

Principais Canais

Internet 197 - 98%

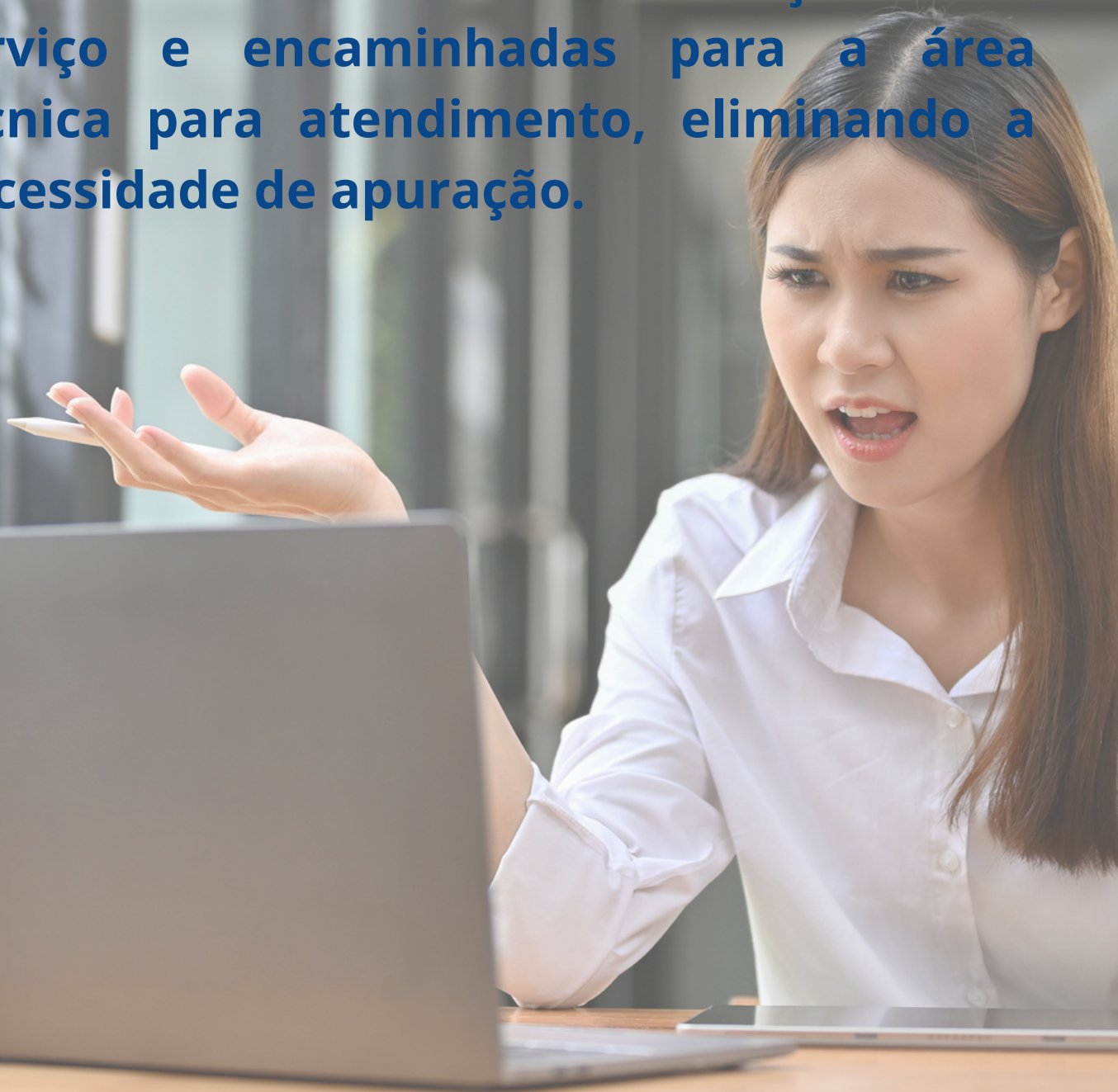
Presencial 4 - 2%

Tempo médio de resposta 8 dias



DENÚNCIAS

Identificamos no canal de denúncias o registro de ocorrências, que foram reclassificadas como solicitações de serviço e encaminhadas para a área técnica para atendimento, eliminando a necessidade de apuração.



Ouvidoria

participa.df.gov.br

METAS PARA 2025

Objetivos Estratégicos:

- Reduzir em 30% o número de manifestações na Ouvidoria.
- Aumentar a satisfação do cidadão com os serviços de Ouvidoria para 75%.
- Melhorar a resolutividade para 50% das manifestações.
- Mitigar os problemas de furtos de cabos e melhorar a comunicação sobre obras públicas.

Ações Detalhadas e Inovadoras:

- **Campanha de Conscientização e Educação Cidadão**

- **Implementação:**

- **Desenvolvimento e divulgação de Materiais:** Sugerir a criação de vídeos educativos e infográficos que expliquem como e onde registrar solicitações de serviços, destacando a diferença entre serviços da CEB IPES e da Neoenergia.
 - **Criar vídeos educativos e infográficos que expliquem como marcar os pontos de iluminação pública** nos mapas do Aplicativo e Site e para cada ponto de iluminação. **Responsável:** Equipe da ASCOM, em parceria com a OUVIDORIA.
 - **Eventos Presenciais:** Participar dos CONSEG'S , entre outros, para divulgar os canais de atendimento e a importância de usar os canais corretos. **Responsável:** Ouvidoria e colaboradores da comunidade.

- **Implementação de uma solução de inovação de Gestão de Demandas por IA**

- **Software Integrado: (IA)** Contratar uma empresa de tecnologia para desenvolver um sistema que unifique o registro e acompanhamento de solicitações e reclamações OMNI CHANNEL. Responsável: Gestão de TI da CEB IPES , em colaboração com a Ouvidoria.
- **Treinamento da Equipe:** Realizar sessões de capacitação para a equipe da Ouvidoria sobre como utilizar o novo sistema. Responsável: Equipe de TI.
- **Feedback Contínuo:** Estabelecer um canal de feedback para usuários do sistema, permitindo a identificação de melhorias necessárias. Responsável: Equipe de TI em colaboração com a Equipe da Ouvidoria.

- **Capacitação Contínua da Equipe**

- Implementação:

- **Desenvolvimento de Conteúdo:** Criar módulos de capacitação que incluam temas como gestão de conflitos, comunicação e uso de tecnologia. **Responsável:** Ouvidoria.
 - **Avaliação e Feedback:** Implementar uma avaliação pós-treinamento para medir a eficácia da capacitação e identificar áreas de melhoria. **Responsável:** Equipe da TI em colaboração com a equipe da Ouvidoria.

- **Feedback e Melhoria Contínua**

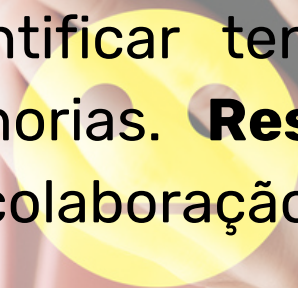
-

- Implementação:

- **Sistema de Feedback:** Utilizar no sistema do GDF formulário de feedback digital que os cidadãos possam preencher após a conclusão do atendimento. Enviar link pelo WhatsApp. **Responsável:** Equipe de TI da CEB IPES.

- **Análise de Dados:** Realizar reuniões mensais para revisar os dados coletados e identificar tendências e áreas para melhorias. **Responsável:** Equipe da TI em colaboração da equipe da Ouvidoria.

- **Utilização do Canal de WhatsApp.**



INDICADORES



Qualidade da
resposta

48%

Satisfação
Ouvidoria

54%

Houve um aumento de **29,73%** no indicador de "qualidade da resposta" e no indicador de satisfação da Ouvidoria de **3,85%** de 2023 para 2024 e Isso é resultado do trabalho que a Ouvidoria vem realizando com as áreas técnicas para simplificar a linguagem utilizada. .

PRECISAMOS MELHORAR!

Resolutividade

23%

Meta

54%

Os assun

Atrasos em Licitações (Impacto nos serviços) •

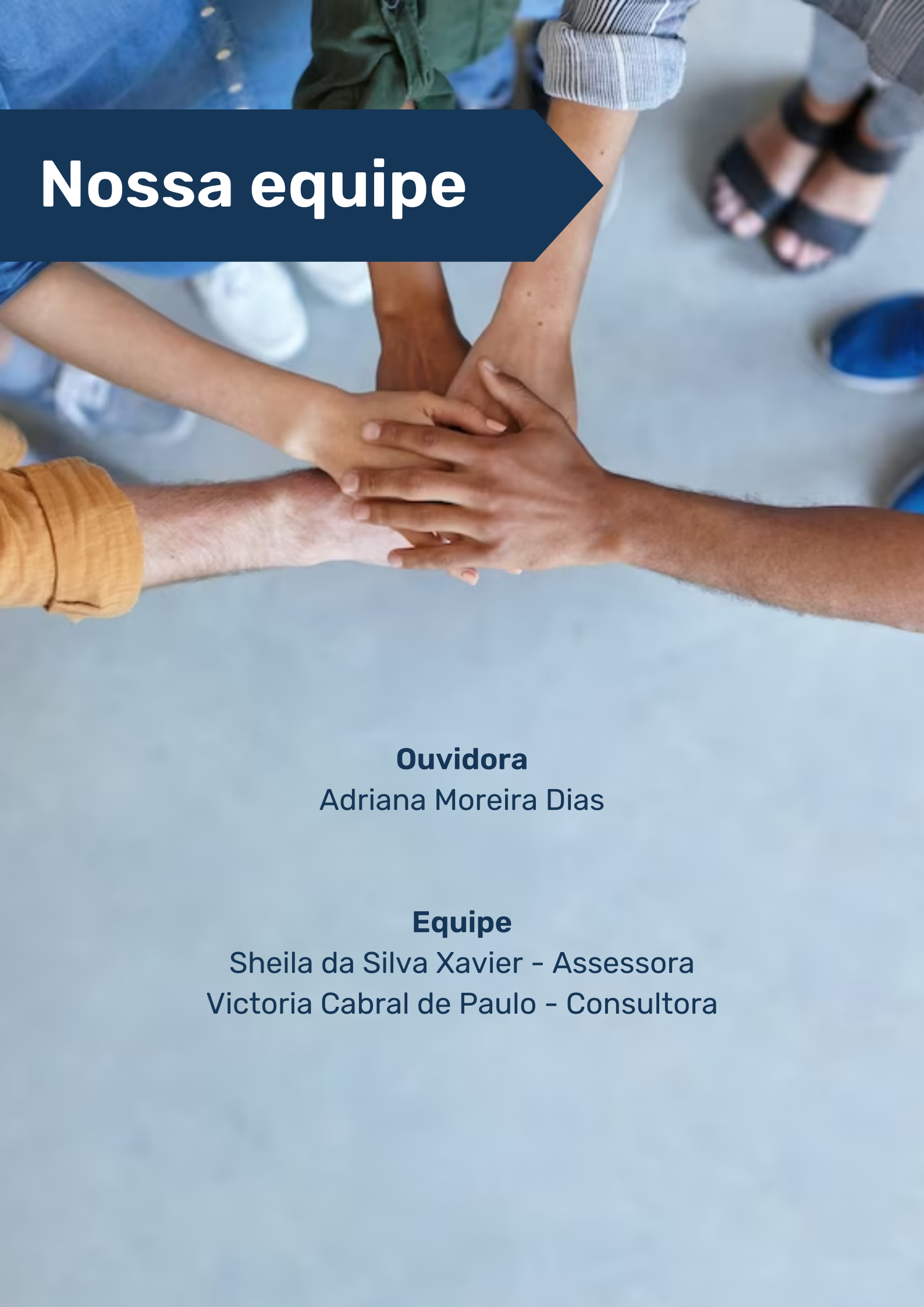
- 333 dias totais de análises processuais pelo TCDF em 2024-2025, afetando:
 - Serviço de reposição (obra) e eventos públicos: 110 dias
 - Serviço de modernização (LED): 59 dias
 - Serviço de manutenção (corretiva e preventiva): 11 dias
 - Serviço de verificador independente da concessão: 85 dias
 - Aquisição de luminárias LED: 40 dias
 - Aquisição de Quadros de Comandos de IP: 28 dias

Indicador	Meta 2024	4º Tri (anual)
CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	94%	98,4

A meta foi superada em 4,4% (de 94% para 98,4%). no ano de 2024 e superada em 0,72% em relação ao ano de 2023

Indicador	Meta 2024	4º Tri (anual)
CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	70%	64%

Este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema Participa -DF



Nossa equipe

Ouvidora

Adriana Moreira Dias

Equipe

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