

A photograph of several people in business attire sitting around a wooden table, interacting with large wooden gears. The scene is brightly lit, suggesting a collaborative and professional environment. The gears are arranged in a way that they appear to be part of a larger mechanism, symbolizing interconnectedness and teamwork.

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA 2024/2025

CEB
COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA

I. Nosso Compromisso

Transformar vidas!

A Ouvidoria reafirma seu papel como espaço de diálogo e transformação, atuando de forma eficiente, inovadora e humana. Nosso compromisso é assegurar que cada cidadão seja ouvido, orientado e tenha suas manifestações tratadas com transparência, seriedade e empatia.

Reconhecemos que os desafios fazem parte do caminho, mas é por meio do planejamento que mantemos o foco em nossos objetivos e fortalecemos a confiança da sociedade em nosso trabalho.

Nos próximos dois anos, renovamos a determinação de transformar serviços, promover melhorias e impactar positivamente a vida das pessoas, sempre com acolhimento e escuta ativa.

Apresentamos, assim, o Plano de Ação 2024/2025, convidando todos a acompanharem essa trajetória, pois cada conquista é construída em conjunto com a participação cidadã.

2. OS PILARES

Inovação

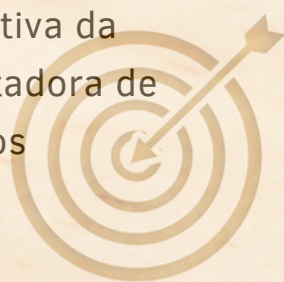
Questionar práticas existentes, adotar novas soluções tecnológicas

Transformação

Redesenhar processos para reduzir manifestações de 1ª instância na Ouvidoria.

Responsabilidade social

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



Cuidado, Empatia e Inclusão

Atendimento ético, acessível e participativo.

3. NOSSO DIAGNÓSTICO

Forças

Estrutura Organizacional: A Ouvidoria da CEB possui uma estrutura formal e dedicada, com profissionais capacitados e comprometidos.

Transparência: Alta pontuação no Índice de Transparência Ativa, demonstrando compromisso com a prestação de contas.

Capacidade de Resposta: Histórico de respostas rápidas e eficientes em diversas demandas.

Fraquezas

Volume de Demandas: Alta quantidade de manifestações, que não são da Ouvidoria.

Comunicação: Falta de conhecimento, por parte da população dos canais de atendimento de solicitação de serviço, resultando em solicitações indevidas na Ouvidoria.

Problemas Crônicos: Questões como furtos de cabos e falta de iluminação persistem sem resolução eficaz,

Oportunidades

Uso de novas tecnologias (sensores SmartCEB, IA no atendimento).

Desafios

Melhorar resolutividade e reduzir em 30% as manifestações indevidas.

4. REFERENCIAL

A Ouvidoria da CEB é unidade seccional do SIGO/DF e tem papel de:

- Instrumentalizar a participação social.
- Fornecer insumos para a governança de serviços.
- Integrar-se ao Contrato de Concessão da Iluminação Pública.

5. DIRETRIZ

Consolidar a Ouvidoria da CEB IPES como instância de governança de serviços, integrando-se ao Participa DF, fortalecendo a confiança do cidadão e gerando dados estratégicos para a gestão.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E AÇÕES

Estruturantes (internos):

1. Gestão do relacionamento com o cidadão

- Campanhas educativas e tutoriais (QR Code, vídeos explicativos).
- Reuniões itinerantes com a "Ouvidoria" para aproximação com as comunidade.

2. Gestão da rede interna da CEB

- Criação de pontos focais nas áreas técnicas.
- Integração dos sistemas Exati, ADM 24h e Participa DF.

3. Aprimoramento dos macroprocessos

- Revisão e atualização da Carta de Serviços.
- Reestruturação do site e FALE CONOSCO.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E AÇÕES

Estratégicos (externos):

1. **Institucionalizar** a avaliação de serviços

- Implementar pesquisa digital de feedback via WhatsApp.
- Monitoramento de indicadores de qualidade.

2. **Disseminar** a governança de serviços

- Participação ativa nos CONSEG's para divulgar canais corretos.
- Projetos de comunicação sobre boas práticas da CEB.

3. **Fortalecer** a Rede de Ouvidorias do DF

- Participação nos projetos do SIGO/DF.
- Capacitação contínua da equipe (workshops, certificações).



RESULTADOS ESPERADOS

- **Eficiência no Atendimento:** Redução no volume de reclamações, com cidadãos utilizando os canais apropriados.
- **Maior Satisfação:** Aumento na satisfação do cidadão com a Ouvidoria e com os serviços da CEB.
- **Dados Mais Precisos:** Melhor captação e análise das demandas, permitindo ajustes em tempo real. Revisão e Atualização da Carta de Serviços

CRONOGRAMA

- **2º Semestre de 2024:** Início da implementação das melhorias no sistema Participa DF e capacitações.
- **1º Semestre de 2025:** Avaliação de serviços e ajustes conforme feedback recebido.

METAS PARA O PERÍODO

- **Qualidade da Resposta:** Aumentar para 50% até 2025.
- **Satisfação com a Ouvidoria:** Aumentar para 50% até 2025.
- **Recomendação da Ouvidoria:** Aumentar para 50% até 2025.
- **Resolutividade:** Aumentar para 50% até 2025.