



PLANO DE AÇÃO OVIDORIA

2024/2025



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 1^a 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.