

# 2024 RELATÓRIO OUVIDORIA

3º trimestre

msonohara



Esse é o nosso terceiro relatório trimestral de 2024. Aqui, apresentaremos os resultados e um pouco do que conseguimos avançar durante os meses de Julho, Agosto e Setembro.

## VISÃO GERAL

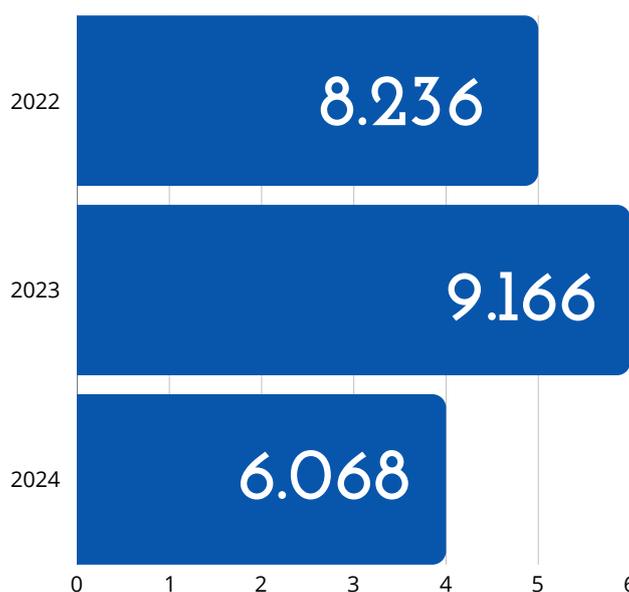
No período de **1 de janeiro a 30 de setembro de 2024**, recebemos o total de:

6.068

MANIFESTAÇÕES  
NO SISTEMA DE  
OUVIDORIA DO  
GDF

Apesar de serem registradas 6.068 manifestações no sistema Participa-DF, **apenas 1.697** foram identificadas com assunto efetivamente relacionado a Ouvidoria-DF. As demais envolvem solicitações diversas, como troca de lâmpadas e pedidos de efficientização, entre outros.

# QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



Em comparação com o mesmo período de 2023, quando foram registradas **9.166** manifestações, houve uma **redução de 3.098 manifestações**, representando um decréscimo de aproximadamente **35,28%**.

# CLASSIFICAÇÕES POR MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	4.675
SOLICITAÇÃO	1.370
SUGESTÃO	05

ELOGIO	08
INFORMAÇÃO	10

## FORMAS DE ENTRADA

INTERNET	58,5%
TELEFONE	34,2%
PRESENCIAL	7,0%
OUVIDORIA ITINERANTE	0,1%

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 ANOS ANTERIORES

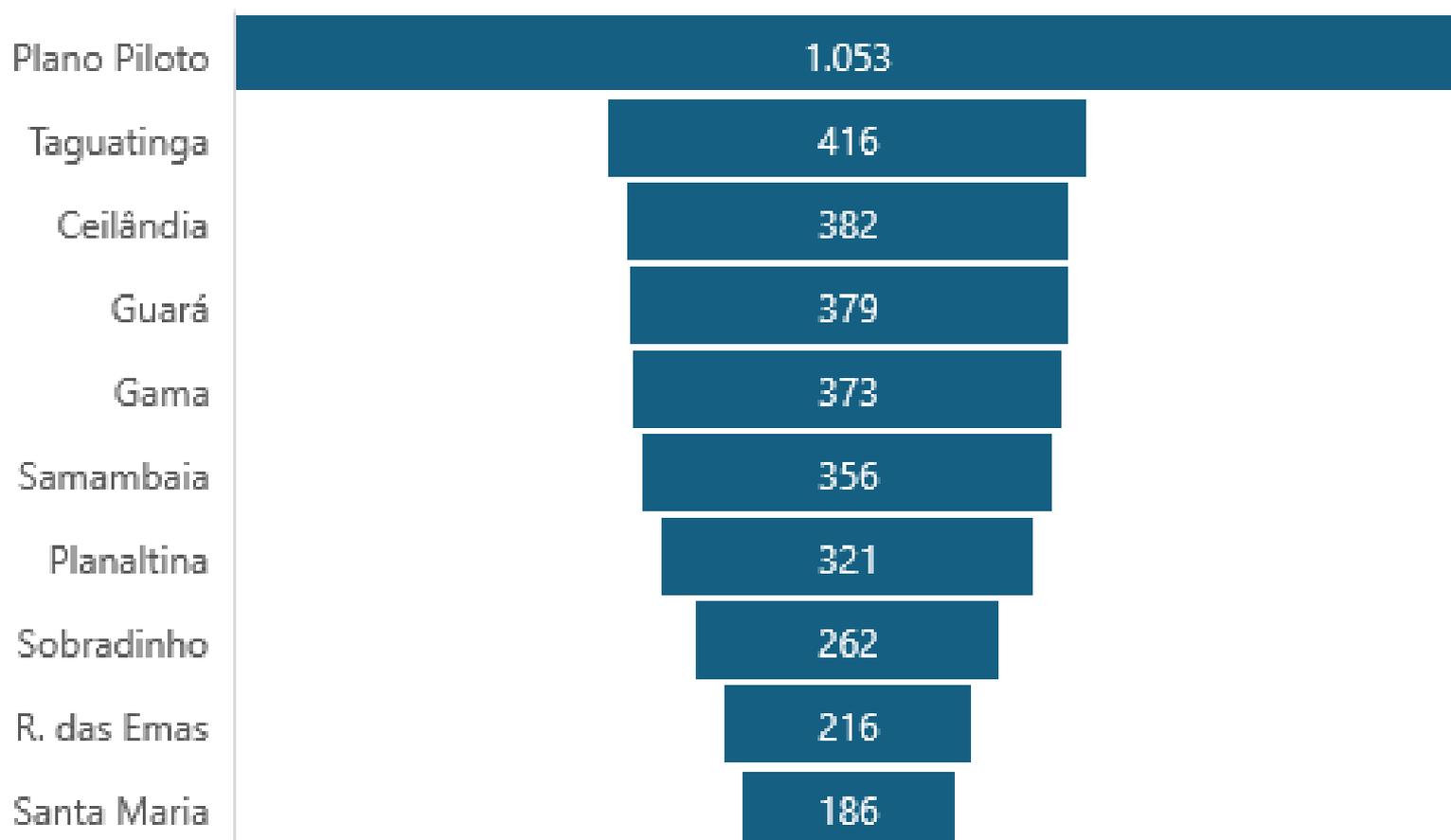
	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>4.506</b>	<b>5.935</b>	<b>4.675</b>
<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>3.674</b>	<b>3.192</b>	<b>1.370</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>05</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>08</b>
<b>INFORMAÇÃO</b>	<b>13</b>	<b>09</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.236</b>	<b>9.166</b>	<b>6.004</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>53,4%</b>	<b>45,8%</b>	<b>58,5%</b>
<b>TELEFONE</b>	<b>40,8%</b>	<b>45,4%</b>	<b>34,2%</b>
<b>PRESENCIAL</b>	<b>5,5%</b>	<b>8,0%</b>	<b>7,0%</b>
<b>OUVIDORIA ITINERANTE%</b>	<b>0,04%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,1%</b>



## CIDADES MAIS DEMANDADAS





# 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:

- 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.

**A Ouvidoria a partir de 1º de agosto passou a integrar a estrutura da CEB IPES iluminação pública**

# 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	9.159	8.203

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

Julho	Agosto	Setembro
12.442	8.527	5.405

Totalizando neste 3º trimestre o total de **26.374** metros de cabo furtado.

# FURTOS DE CABO

## ANÁLISE

Registrou-se um total de **65.011 metros** de cabos furtados, um dado alarmante que evidencia não apenas os prejuízos à infraestrutura elétrica, mas também os graves riscos à segurança pública. Diante disso, as denúncias relacionadas a esses crimes devem ser encaminhadas às autoridades competentes, como a 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	3º Tri
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	65%	57%	55%	56%

Indicador	Meta 2024	1º Tri	2º Tri	3º Tri
SATISFAÇÃO OUVIDORIA	55%	55%	54%	56%

Indicador	Meta 2024	1º Tri	2º Tri	3º Tri
SATISFAÇÃO RESPOSTA	34%	40%	38%	48%

Indicador	Meta 2024	1º Tri	2º Tri	3º Tri
RESOLUTIVIDADE	33%	20%	21%	23%

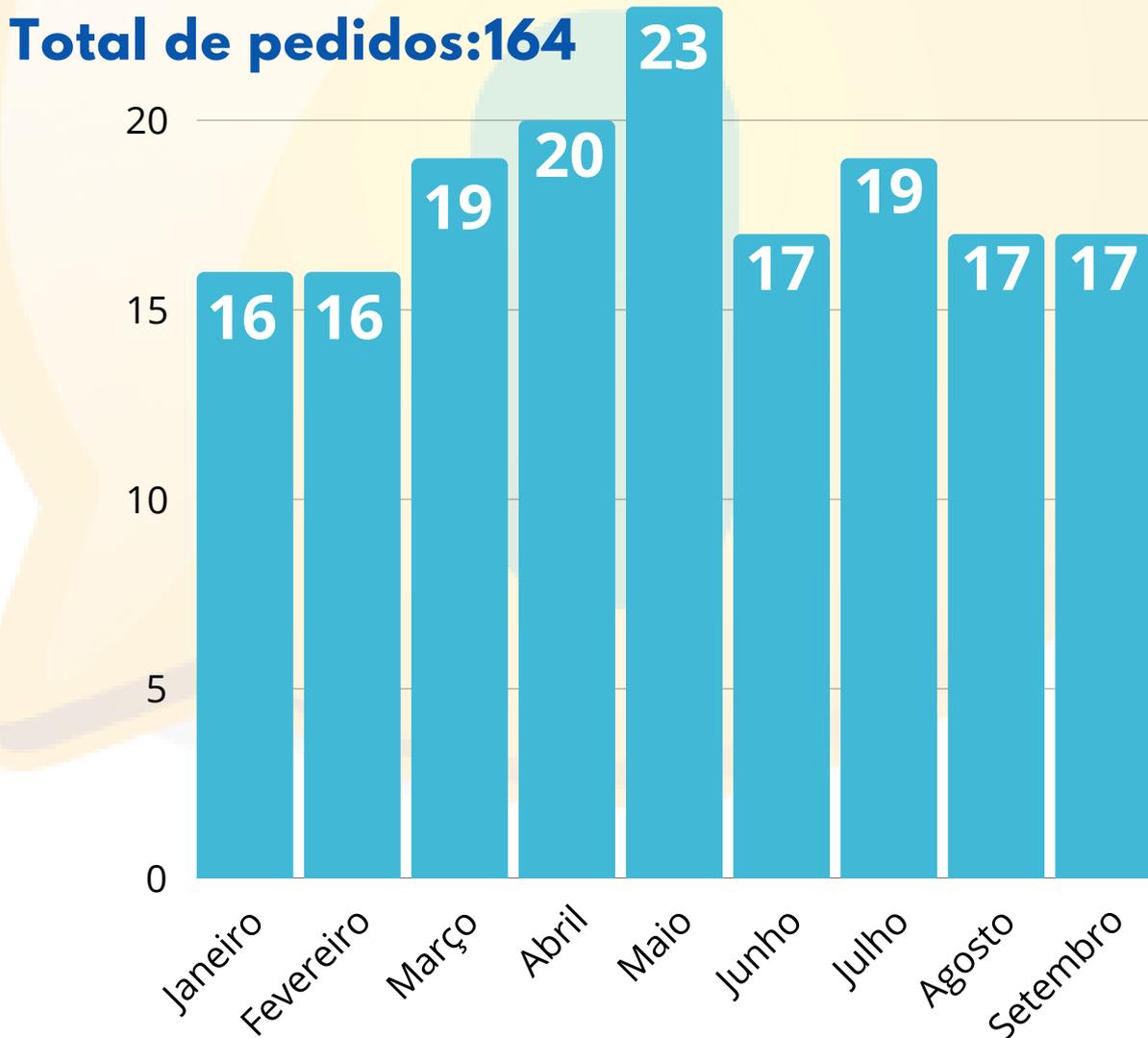
Os indicadores: **Índice de Recomendação, Satisfação com a Resposta, Satisfação com a Ouvidoria e Resolutividade** integram o Sistema Participa DF. Eles são medidos por meio de **pesquisa de satisfação** realizadas com os usuários após o atendimento. Esses indicadores avaliam a qualidade do serviço prestado, 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 56% 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 23%**, 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



Os pedidos foram respondidos 99% no prazo

# LAI - Lei de Acesso a Informação

## Respostas aos pedidos acolhidos



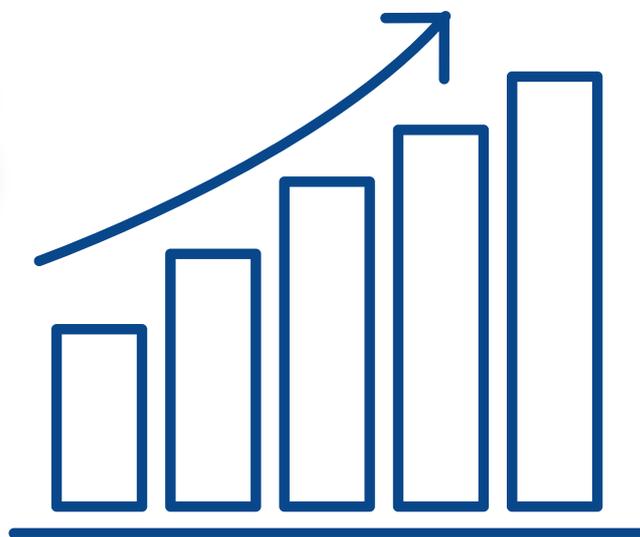
## Motivos de não acolhimento

Durante o período analisado, foram registrados 69 pedidos de LAI, dos quais 47 referiam-se à prestação de serviço, 1 consistia em uma reclamação, 6 informações inexistentes e 10 onde Órgão 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 **20 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 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.



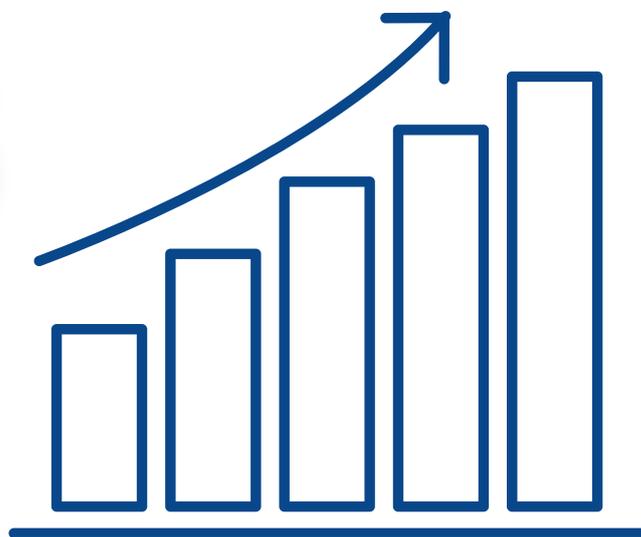
- Melhoria na qualidade das respostas da Ouvidoria.



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



# NOSSAS AÇÕES



## Metas para 2024:

- Sugestão de 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:**
- **Sugerir** a implementação de sistema de monitoramento de furtos e vandalismo.
- Promover campanhas de conscientização sobre preservação da infraestrutura pública.





# NOSSA EQUIPE

## **Ouvidora**

Adriana Moreira Dias

## **Ouvidora substituta**

Bruna Lins Pimentel

## **Ouvidora a partir de agosto**

Sheila da Silva Xavier  
Victoria Cabral de Paulo

## **Estagiárias**

Maria Eduarda Fernandes  
Wisllane Rodrigues