
2023

RELATÓRIO OUVIDORIA 1º TRIMESTRE

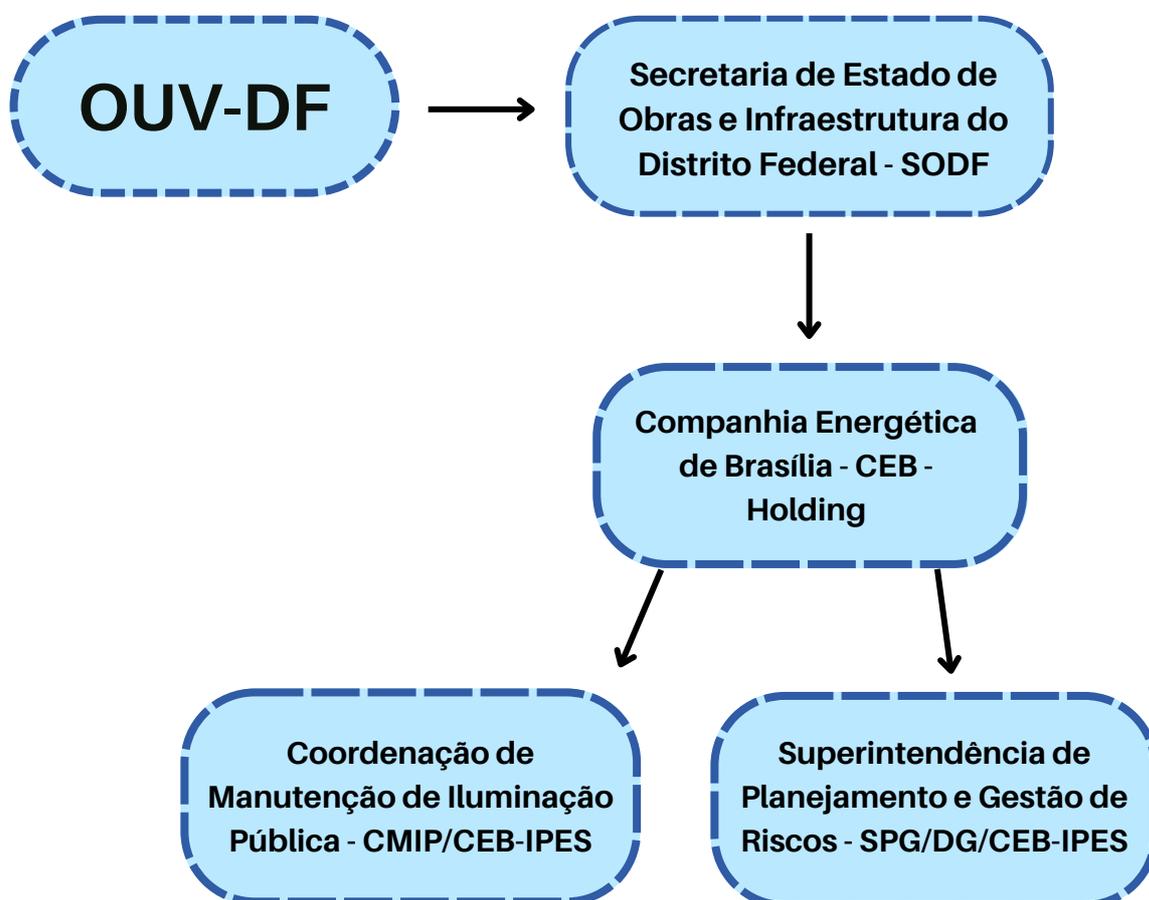
1 de janeiro a 31 de março



A Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília possui subordinação hierárquica direta ao Gabinete do Diretor-Presidente, vinculação a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras-SODF e operacionalmente está sob a coordenação e supervisão da Ouvidoria-Geral do Governo do Distrito Federal.

A ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a CEB, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados.

Fluxo da Ouvidoria CEB



PARA ENTENDER MELHOR

A Ouvidoria da CEB está ligada diretamente à Ouvidoria da SODF em virtude do **Plano de Transição Operacional - PTO**, que é parte integrante do Contrato de concessão administrativa dos serviços de iluminação pública no Distrito Federal - DF, assinado em 21/07/2020 pela Secretaria de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal - SODF e a Companhia Energética de Brasília - CEB.

Neste Plano serão estipuladas as condições de operação conjunta da Concessionária e do Poder Concedente para permitir a transferência total das ações e responsabilidades (legais, administrativas, contábeis, financeiras e técnicas) referentes à Iluminação Pública no DF, definidas no Contrato de Concessão, sem trazer prejuízos à continuidade dos serviços prestados à população.

Ademais serão definidas as diretrizes para a continuidade dos projetos constantes nos Contratos entre a SODF e a CEB que se encontravam em andamento quando da assinatura do referido contrato de concessão.

DA OUVIDORIA

"A SODF continuará concentrando as informações de Ouvidoria do GDF para os pedidos referentes à iluminação pública. Como já existe uma unidade da Concessionária dentro do sistema de ouvidoria para as solicitações de manutenção, todos os pedidos deverão ser encaminhados para a Concessionária para avaliação e providências.

Os pedidos de expansão e efficientização que não puderem ser atendidos devido à restrição orçamentária deverão compor o planejamento plurianual de investimentos da Concessionária." - página 11 do documento *Plano de Transição Operacional_PTO*

Canais de atendimento



Central162



www.ouv.df.gov.br



Presencial

VISÃO GERAL

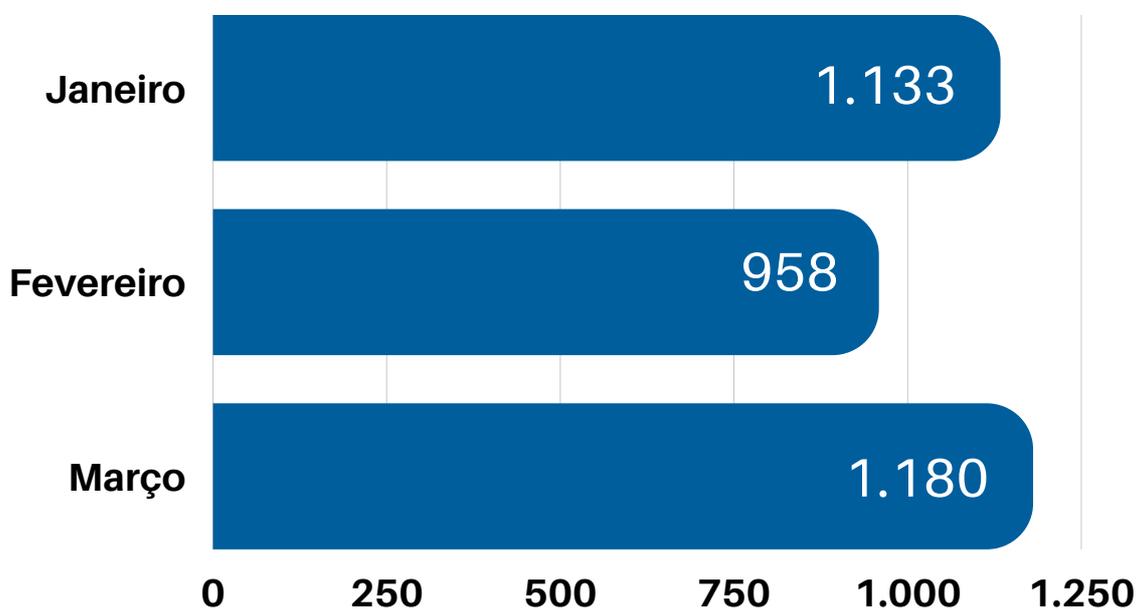
3.271

manifestações recebidas

01 de janeiro - 31 de março

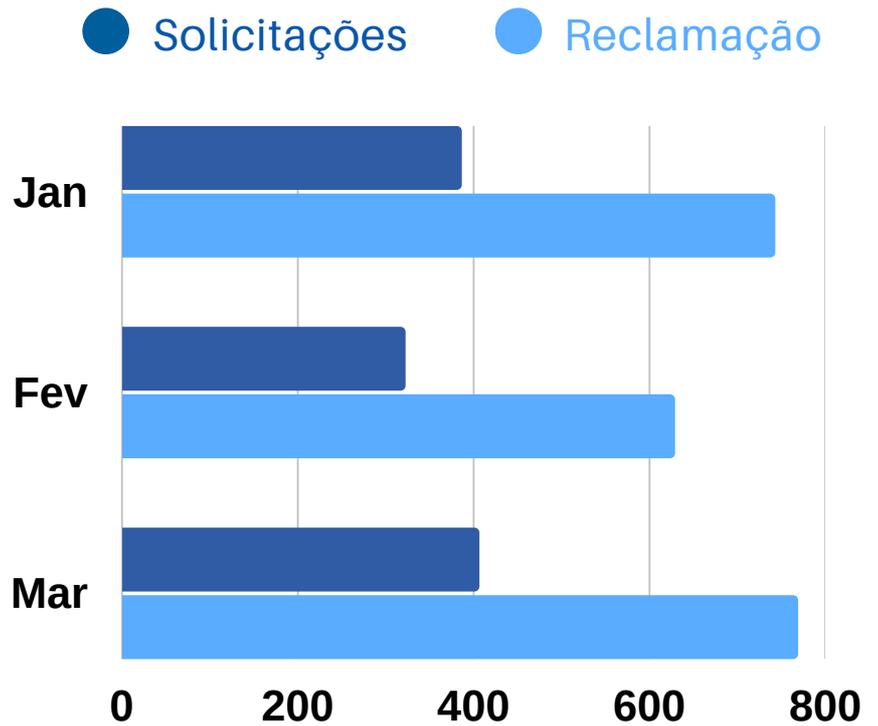


Evolução mensal

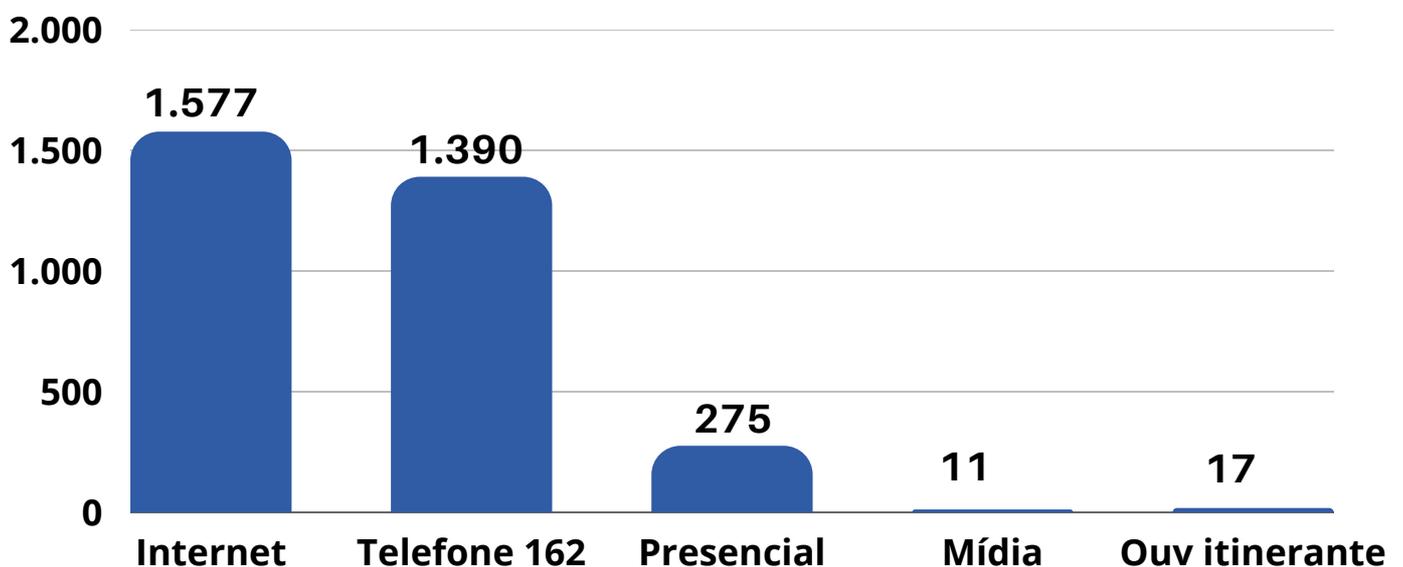


Manifestações por classificação

65,4%
Reclamação



2.2. Forma de entrada



Principais canais que o cidadão utiliza para registrar sua manifestação



Internet **48,2%**



Telefone **42,5%**



Presencial **8,4%**



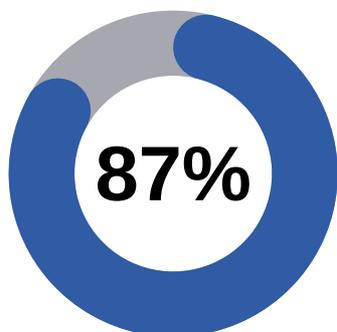
DETALHAMENTO DOS ASSUNTOS

Assunto	Volume	Qualidade	Reclamação	Solicitação	Elogio	Sugestão	Informação
Iluminação Pública (Funcionamento)	2.854	87,3%	1.896	944	5	4	5
Iluminação Pública (Instalação de poste)	215	6,6%	87	123	-	4	1
Falta de Iluminação Pública	173	5,3%	139	34	-	-	-
Iluminação Pública (Remanejamento de poste)	29	0,9%	16	13	-	-	-

*Nenhum assunto apresentou denúncia

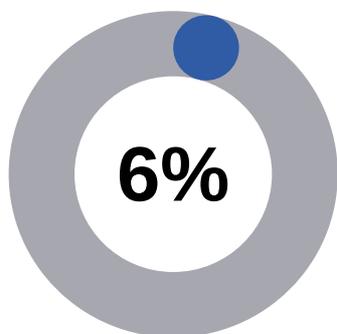


Assuntos mais demandados



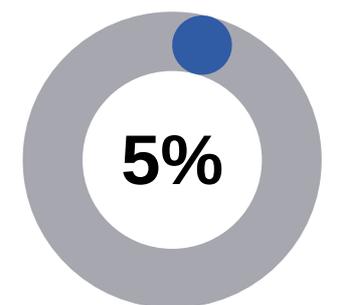
Iluminação Pública (Funcionamento)

Com **2.854** registros, representando 87,3% do total de manifestações.



Iluminação Pública (Instalação de poste)

O 2º assunto com mais registros representa 6,6% do total de manifestações, totalizando **215**.



Falta de Iluminação Pública

Foram **173** registros, representando 5,3% do total de manifestações.



Iluminação Pública (Remanejamento de poste)

Com **29** registros, representando apenas 0,9% do total de manifestações.

DETALHAMENTO DO ASSUNTO MAIS RECORRENTE

Iluminação Pública (Funcionamento)

87,3%

do total de manifestações

2.854

demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF

Das 2.854 manifestações com o assunto "Iluminação Pública (Funcionamento)"

1.896

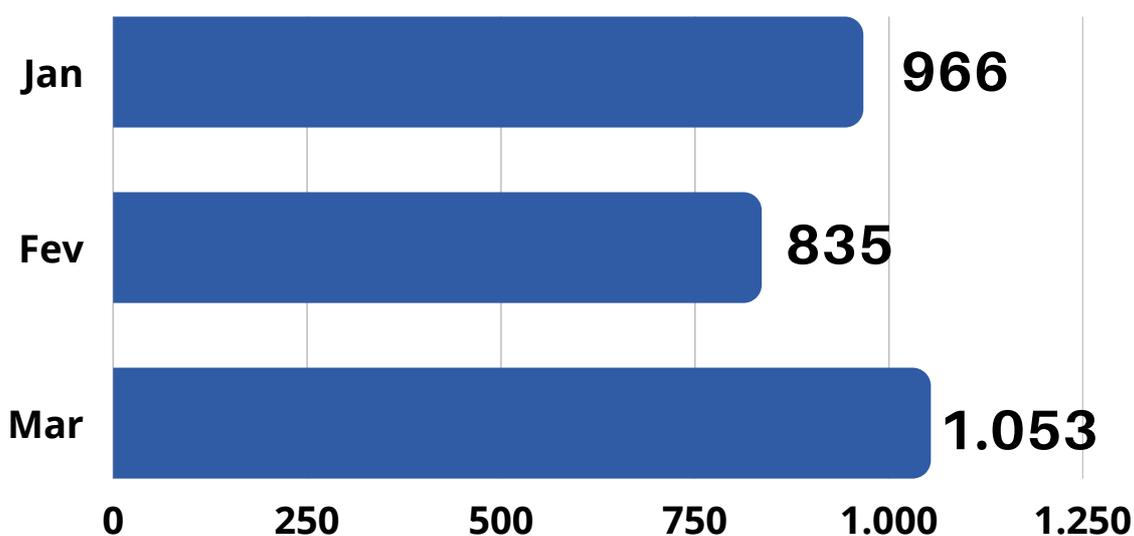
reclamação

944

solicitações

Ainda sobre o assunto mais recorrente, durante o período de 1 de janeiro a 31 de março de 2023, a quantidade de manifestações recebidas durante o período foi:

Evolução mensal



Indicadores do assunto

2023	Recomendação	Satisfação	Qualidade da resposta	Resolutividade
Janeiro	54%	55%	39%	29%
Fevereiro	49%	46%	35%	30%
Março	56%	53%	40%	26%
1º Trimestre	53%	51%	38%	28%

Apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF para o ano de 2023, e o resultado alcançado pela CEB no 1º trimestre.

Indicador	Meta 2023	1º Trimestre
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	94%	95,6%

Este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012:

Indicador	Meta 2023	1º Trimestre
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	70%	72%

Este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços da Secretaria, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação - GMEI, e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

META DOS INDICADORES 2023

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	65%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	55%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DE OUVIDORIA	34%
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	33%

Resultado do 1º trimestre



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

53%



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DE OUVIDORIA

38%



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

51%



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

28%

PROJETOS

Bate-papo com a Ouvidoria

O que será feito?

Divulgar o serviço de ouvidoria e explicar seu papel e importância; Interlocução e aproximação com os demais setores; Ter o trabalho da Ouvidoria prestigiado e reconhecido; Apresentar os projetos em andamento e as boas práticas de ouvidoria exercidas; Propor 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.
Aumentar os nossos índices em 5 %

Cronograma

6 reuniões no ano de 2023
Serão agendadas com os diretores
4 reuniões no primeiro semestre e 2 no segundo



Bate Papo com a Ouvidoria

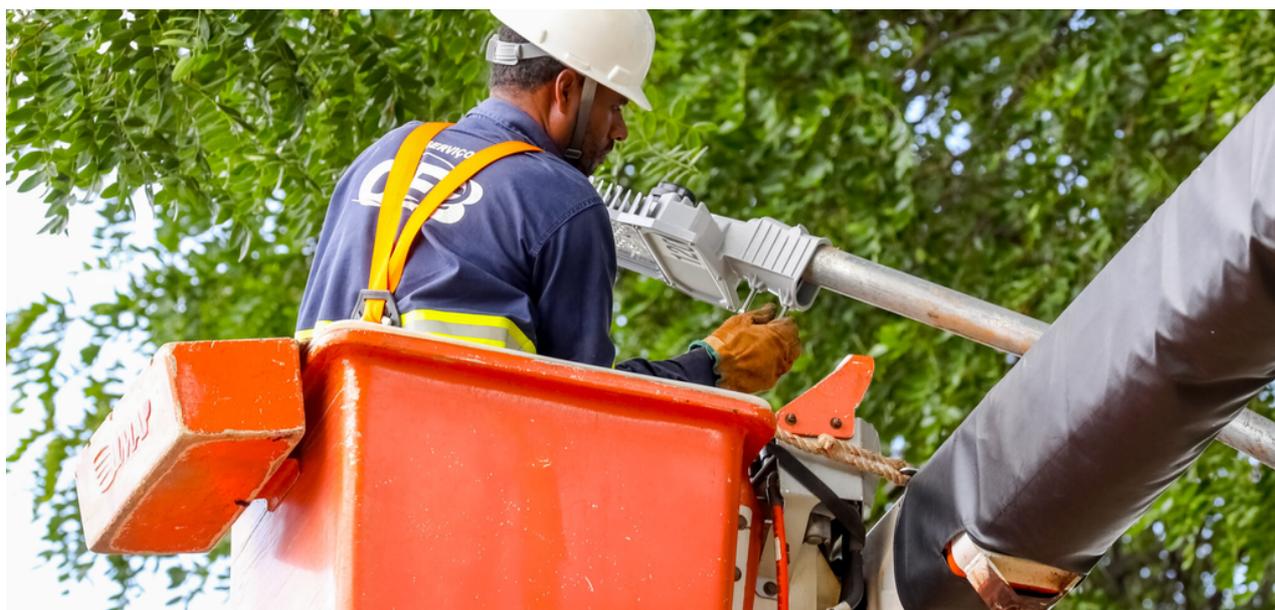
Realizada com a equipe da diretoria de contratos no dia 2 de março

AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS EM 2023

Conforme o Plano de Ação Anual da CEB, para o ano de 2023, apresentamos as seguintes ações de Ouvidoria:

Ação	Objetivo
Receber na ouvidoria apenas manifestações de 2ª instância	Melhorar o trabalho de ouvidoria, dar a devida atenção à cada manifestação com qualidade
Acompanhar a realização da campanha de comunicação para os cidadãos diferenciarem CEB e Neoenergia	Melhorar o aproveitamento do tempo de trabalho para focar nas atividades que são da CEB
Acompanhar a criação da Agência Virtual da CEB, feita pela TI e ASCOM	Resolver problemas e sanar as necessidades do cidadão através desse canal de atendimento de 1ª instância (Fale Conosco)
Solicitar a alteração das nomenclaturas dos assuntos de iluminação pública no Participa DF	Melhorar a classificação das demandas
Participar da atualização da Carta de Serviços e sua diagramação	Otimizar o entendimento da Carta de Serviços

Ação	Objetivo
Acolhimento ao cidadão	Registro presencial das demandas de ouvidoria
Informar e divulgar as nossas Boas Práticas (ex.: recuperação das lâmpadas de LED)	Fortalecer uma imagem positiva da CEB para o cidadão
Sugerir a alteração dos prazos de atendimento das demandas de solicitação de serviço (1ª instância) no contrato e no script do Call Center 155	Evitar a frustração do cidadão e informar um prazo mais factível.
Solicitar a criação da caixa de e-SIC da CEB, sem a subordinação da SODF	Melhorar o atendimento das solicitações de informação da LAI, mantendo o sigilo das informações e do cidadão.



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e regulamentada pelos Decretos Distritais nº 34.276/2013 e nº 35.382/2014.



Pedidos de acesso à informação

No 1º trimestre de 2023, a Companhia Energética de Brasília recebeu 4 pedidos de LAI. Os pedidos de informação são recebidos através do Sistema e-SIC, no Participa DF, e encaminhados à Ouvidoria da Secretaria de Obras e posteriormente, encaminhados à esta ouvidoria por meio de processo no SEI.

4 PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO

CONCLUSÃO

Este relatório traz um conjunto de dados obtidos a partir de manifestações dos cidadãos que buscaram os serviços desta Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília, registradas pelo sistema de Ouvidoria, com o intuito de fornecer ferramenta com informações trabalhadas, detalhadamente com vistas a subsidiar a tomada de decisão do gestor da pasta, bem como divulgar de forma transparente os dados acumulados no período.



A ouvidoria é uma unidade de grande importância estratégica para a gestão. Cumpre o papel de facilitadora do diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão da CEB, trabalha na perspectiva da participação do cidadão, na avaliação, e na fiscalização da qualidade dos serviços oferecidos a população. Assim sendo, a ouvidoria efetiva o controle social e auxilia no aprimoramento da gestão pública, pois possui papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.