
2023

RELATÓRIO OUVIDORIA CEB

2º trimestre

1 de janeiro a 30 de junho



Olá. Esse é o nosso segundo relatório de ações executadas em 2023. Aqui, apresentaremos os resultados e um pouco do que conseguimos avançar. São dados dos meses de janeiro, fevereiro, março, abril, maio e junho.



VISÃO GERAL

6.375

manifestações recebidas

01 de janeiro - 30 de junho de 2023

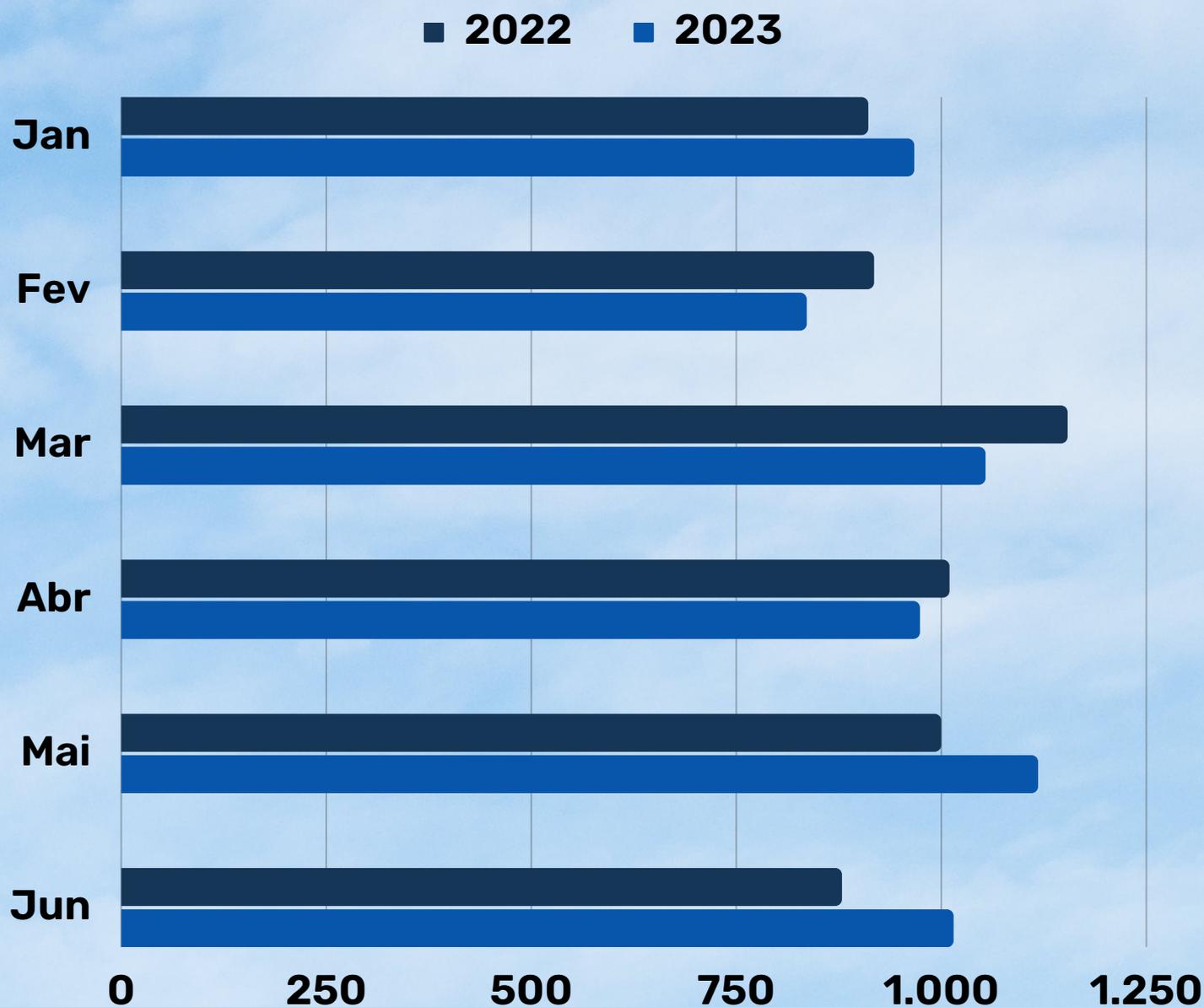
Iluminação Pública é o 3º assunto mais demandado do Distrito Federal. Em comparação ao mesmo período em 2022, percebemos um aumento de 8,6%.

5.866

registros em 2022

As manifestações vem crescendo porque os cidadãos desconhecem os canais da CEB de solicitação de serviço e acabam solicitando equivocadamente pela ouvidoria. A dificuldade em diferenciar os serviços prestados pela CEB e pela Neoenergia também é um fator pelo qual as manifestações vem aumentando.

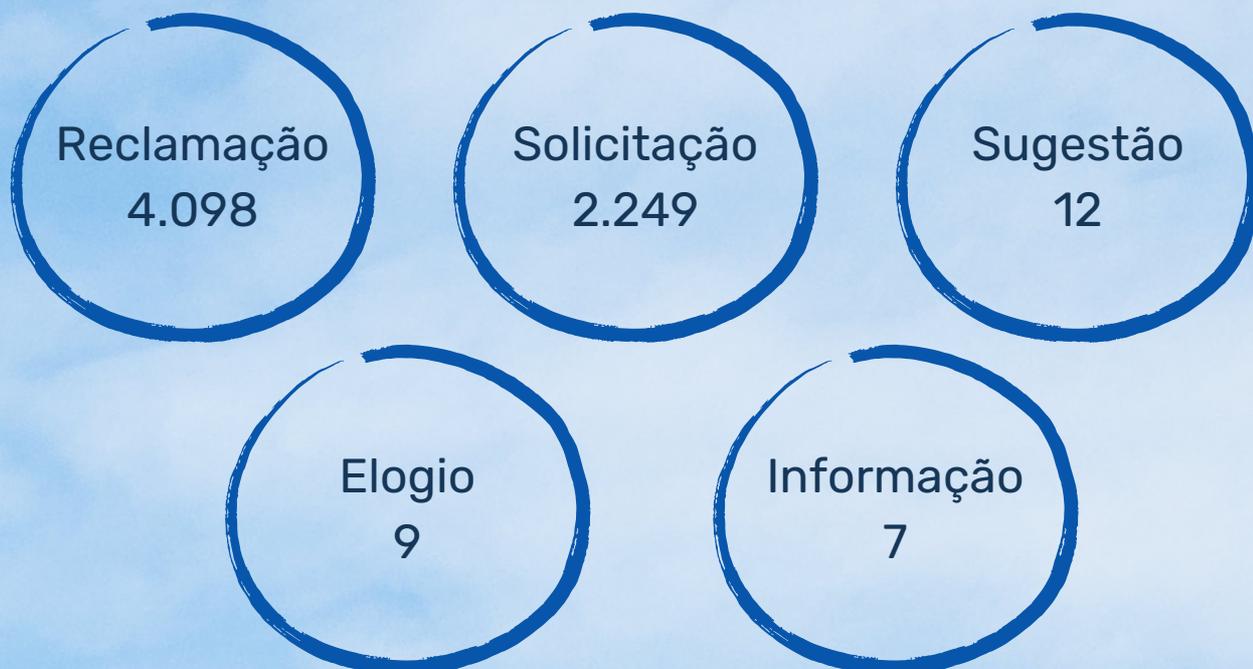
Quantidade de manifestações



2022	2023
5.866	6.375

Janeiro a junho

Manifestações por classificação



Formas de entrada

Internet	46,6%
Telefone	44,1%
Presencial	8,3%
Ouvidoria Itinerante	0,8%

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

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 2º trimestre de 2023, a Companhia Energética de Brasília recebeu 3 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.

6 PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Iluminação Pública é o 3º assunto mais demandado no GDF. Dentre os assuntos de Iluminação Pública, fizemos o ranking dos temas mais procurados:



Iluminação Pública (Funcionamento)

Com **5.518** registros, representando 86,6% do total de manifestações.

Iluminação Pública (Instalação de poste)

O 2º assunto com mais registros representa 6,9% do total de manifestações, totalizando **443**.



Falta de Iluminação Pública

Foram **358** registros, representando 5,6% do total de manifestações.

Iluminação Pública (Remanejamento de poste)

Com **56** registros, representando apenas 0,9% do total de manifestações.



SOBRE NOSSAS AÇÕES

Para 2023, foram planejadas algumas ações. Até 30 de junho, algumas já foram realizadas.

Receber na ouvidoria apenas manifestações de 2ª instância (melhorar o fluxo)

Sugerir a realização da campanha de comunicação para os cidadãos diferenciarem CEB e Neoenergia

Alterar a nomenclatura dos assuntos de iluminação pública no Participa DF

Sugerir a criação de canais de atendimento da Companhia para a população (exemplo: SAC, agência virtual)



Sugerir a criação da caixa da LAI da CEB



Atualização da Carta de Serviços com a criação da LEI nº 7275/2023

Acolhimento aos cidadãos que têm dificuldade na utilização do site e aplicativo para registro de manifestação (atendimento presencial)



Sugestão da divulgação das Boas Práticas da CEB

Sugestão de alteração dos prazos de atendimento ao cidadão



Participa DF e 162: Informar aos cidadãos os canais próprios de solicitação de serviço da CEB

Definir fluxo de remanejamento e reposição de poste, implantação e extensão de rede e efficientização.

NOSSAS ENTREGAS



Relacionamento

- Bate Papo com a Ouvidoria
- Grupo de Trabalho Renouv - Empresas Públicas

Processos

- Definição de fluxos e procedimentos
- Mapeamento de processos

Projetos Prioritários

- Gestão da Qualidade da Resposta
- Reunião com OGDF para alteração dos assuntos de iluminação pública no Participa DF.

PARTICIPAÇÕES

- Sindicâncias
 - Presidência de 4 processos de sindicância pela ouvidora.
 - 4 processos (16 reuniões)
- Comissão de ética
 - Presidência
 - 2 reuniões
- Escritório de processos
 - Participação em 45 reuniões de mapeamento de processos



PROJETOS

**83,3%
concluído!**

- O projeto Bate-papo com a Ouvidoria intensificou as ações previstas no nosso Plano de Ação.
- Foram realizadas 5 reuniões em 2023 e o objetivo é realizar 6 até o final do ano.

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

- Equipe da Diretoria de Contratos
- 2 de março de 2023



- Equipe da Diretoria Administrativa e de Finanças
- 10 de maio de 2023



- Equipe da Superintendencia de Planejamento e Gestão de Riscos
- 18 de maio de 2023



- Equipe da Diretoria Administrativo-Financeiro e de Relações com Investidore
- 24 de maio de 2023



- Equipe da Diretoria Planejamento e Gestão de Riscos
- 31 de maio de 2023



INDICADORES

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta importante para avaliar o atendimento das demandas dos cidadãos.

Qualidade da
resposta

40%

Satisfação
Ouvidoria

54%

Houve um aumento de 5% no indicador de "qualidade da resposta" de 2022 para 2023. Isso é resultado do trabalho que a ouvidoria vem realizando com as áreas técnicas para simplificar a linguagem utilizada. Já no indicador de satisfação da ouvidoria, houve uma redução de 1% em relação a 2022.

PRECISAMOS MELHORAR!

Os assuntos sobre iluminação pública disponíveis no Participa DF são genéricos e não contemplam nossos serviços, por isso, o índice de recomendação e de resolutividade caíram em 2023.

Recomendação

58%

Resolutividade

28%

Acreditamos que com a mudança dos assuntos no Participa DF, esses resultados irão melhorar nos meses subsequentes.

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	2º Trimestre
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	94%	95,6%	97,6%

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	2º Trimestre
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	70%	72%	82%

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.



Nossa equipe

Ouvidora

Adriana Moreira Dias

Ouvidora substituta

Bruna Lins Pimentel

Estagiárias

Bárbara Fernandes

Viviane Barbosa