

Relatório de Atendimento – Ouvidoria Caesb – 1º Tri - 2025

No primeiro trimestre do ano de 2025, a Ouvidoria da Caesb recepcionou o total de 7.890 manifestações. Ao compararmos com o último trimestre de 2024, houve uma redução de 30%, aproximadamente. Dentre estas demandas, o assunto que predominou foi o do tipo Comercial e em seguida, consta o serviço relacionado a Água.

Quanto a análise por região administrativa, as localidades Ceilândia, Vicente Pires e Taguatinga lideraram, respectivamente, o ranking por quantitativo de protocolos. No que diz respeito ao meio de contato, o telefone permanece como a principal opção de acesso dos clientes com a Ouvidoria da Caesb, enquanto que a Ouvidoria do Governo do Distrito Federal - OGDF se destaca entre os demais órgãos externo, pelo número de manifestações dos usuários, através do site Participa-DF.

Em relação ao índice de resolatividade, a Ouvidoria da CAESB atingiu 99%, neste primeiro trimestre e alcançou 88,42% na Satisfação geral.

Conclui-se que a atuação da Ouvidoria demonstra um desempenho notavelmente positivo, com índices consistentemente acima das metas estabelecidas. Esse resultado evidencia não apenas a eficiência operacional, mas também o comprometimento da equipe com a excelência e a busca contínua por melhorias.

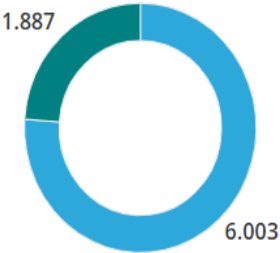
Relatório de Atendimento – Ouvidoria Caesb – 1º Tri - 2025

Quantitativo Total de Manifestações

1º Tri

7.890

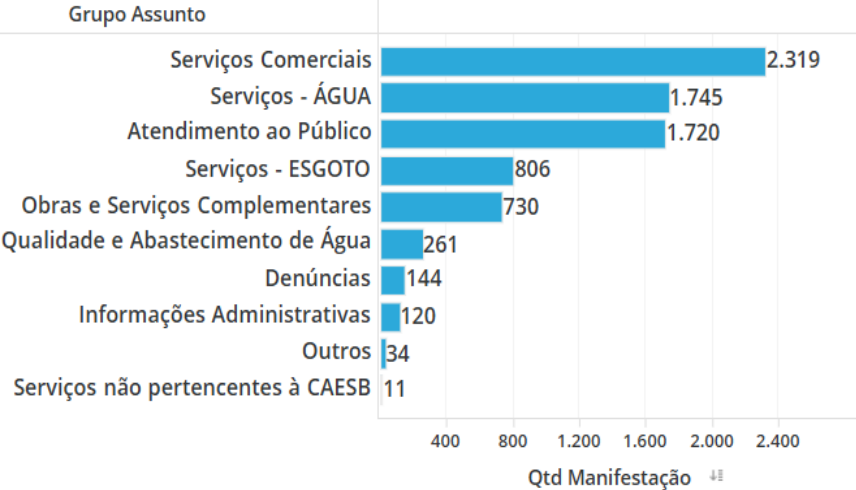
Qtd. Manifestações Por Entidade Origem



Entidade de Origem

- Contato Direto (Ouvidoria)
- Contato Externo (Outros Órgãos)

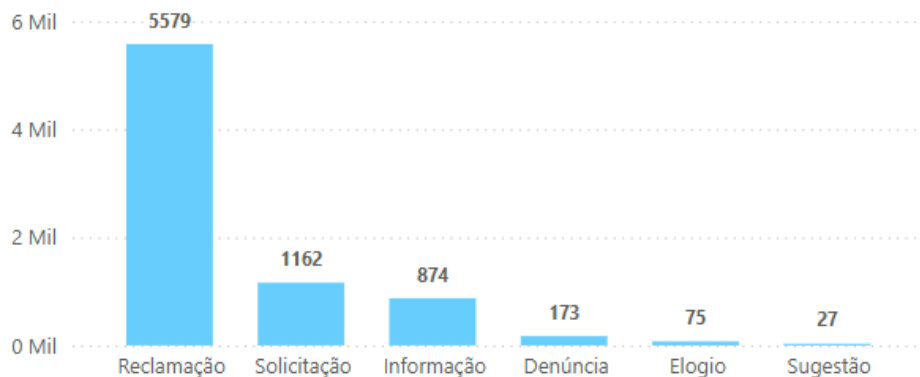
Qtd. Manifestações por Grupo de Assunto



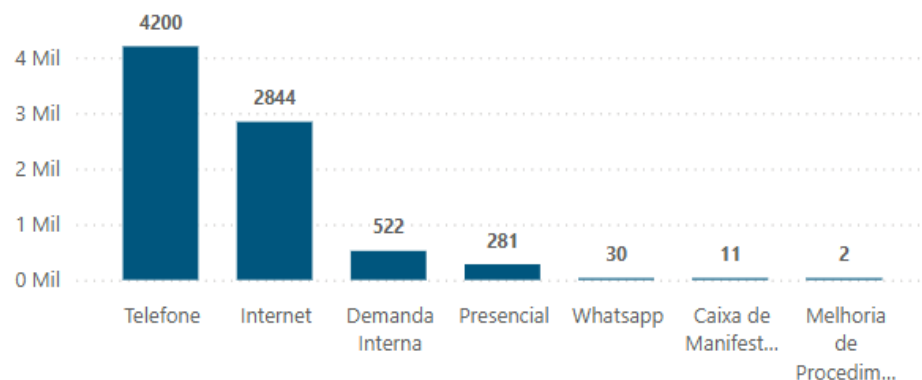
Interno > Contato direto do cliente com a Ouvidoria da Caesb
Externo > Contato através de Outro Órgão (Exemplo: GDF, PROCON e etc.)

Relatório de Atendimento – Ouvidoria Caesb – 1º Tri - 2025

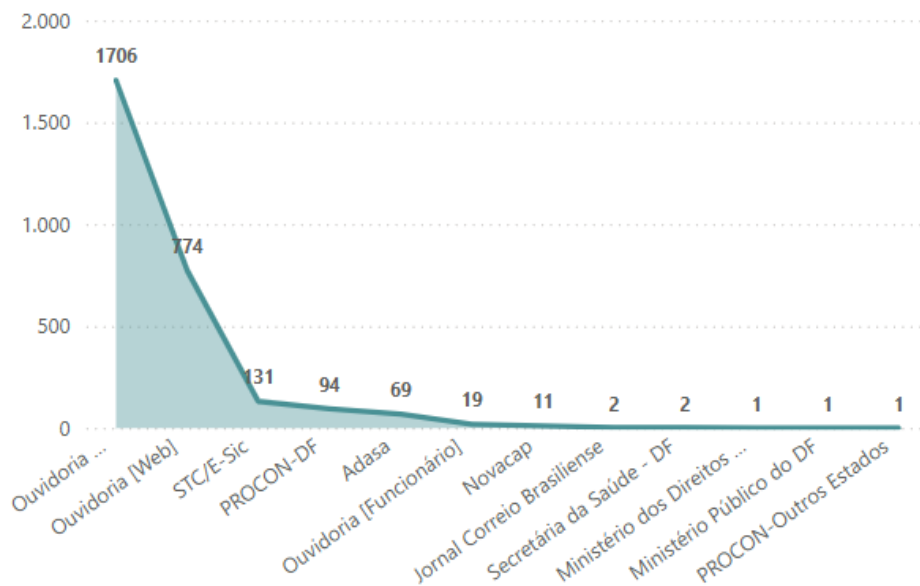
Por Manifestação



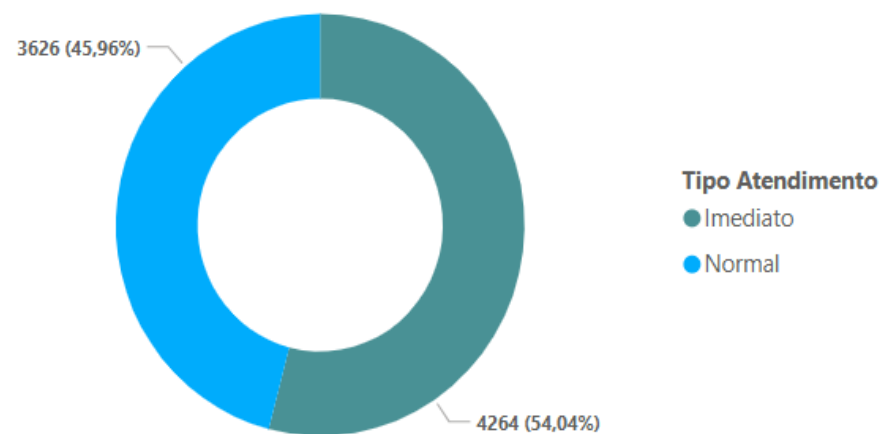
Por Canal



Por Órgão Externo

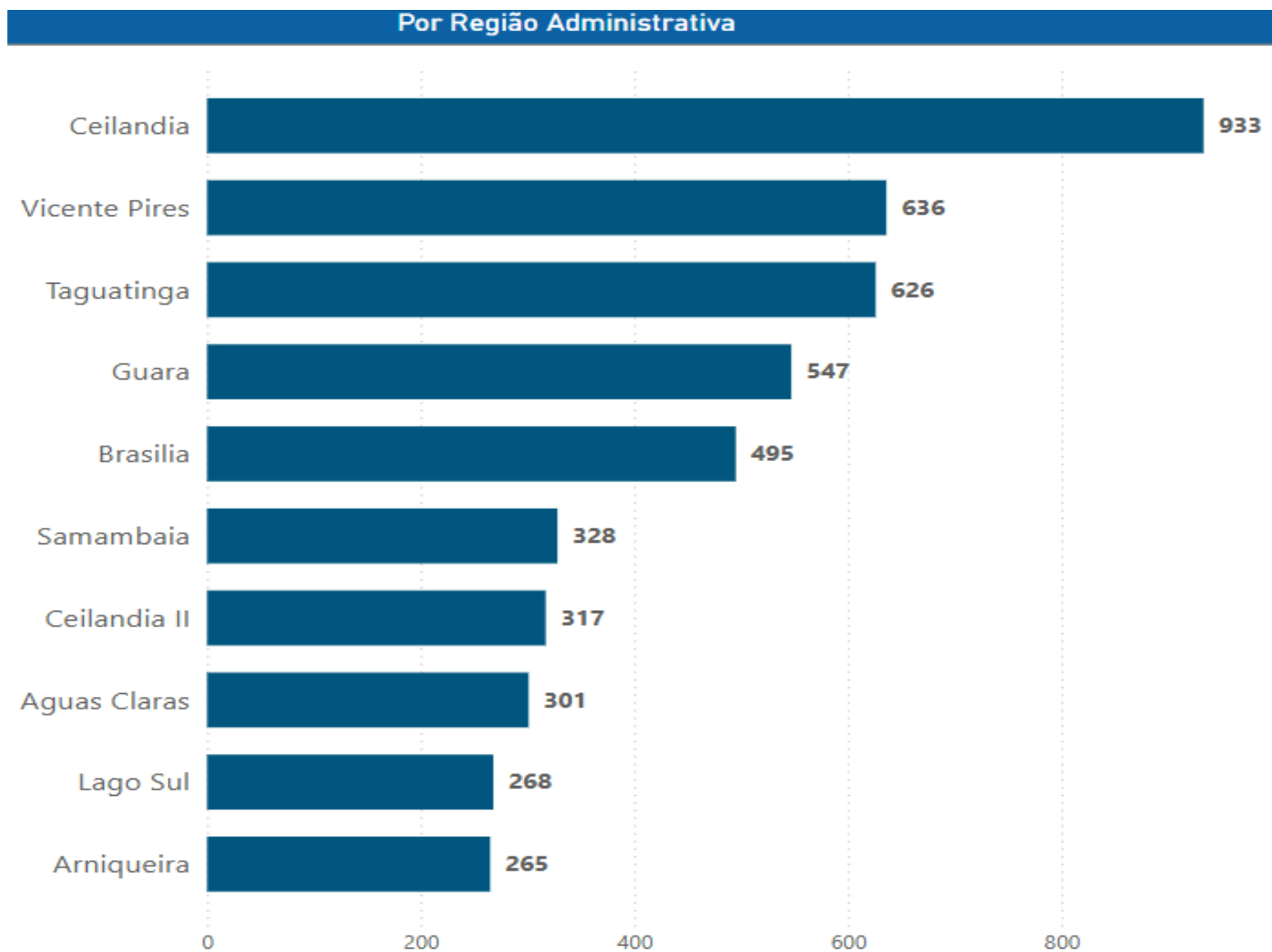


Por Tipo de Atendimento

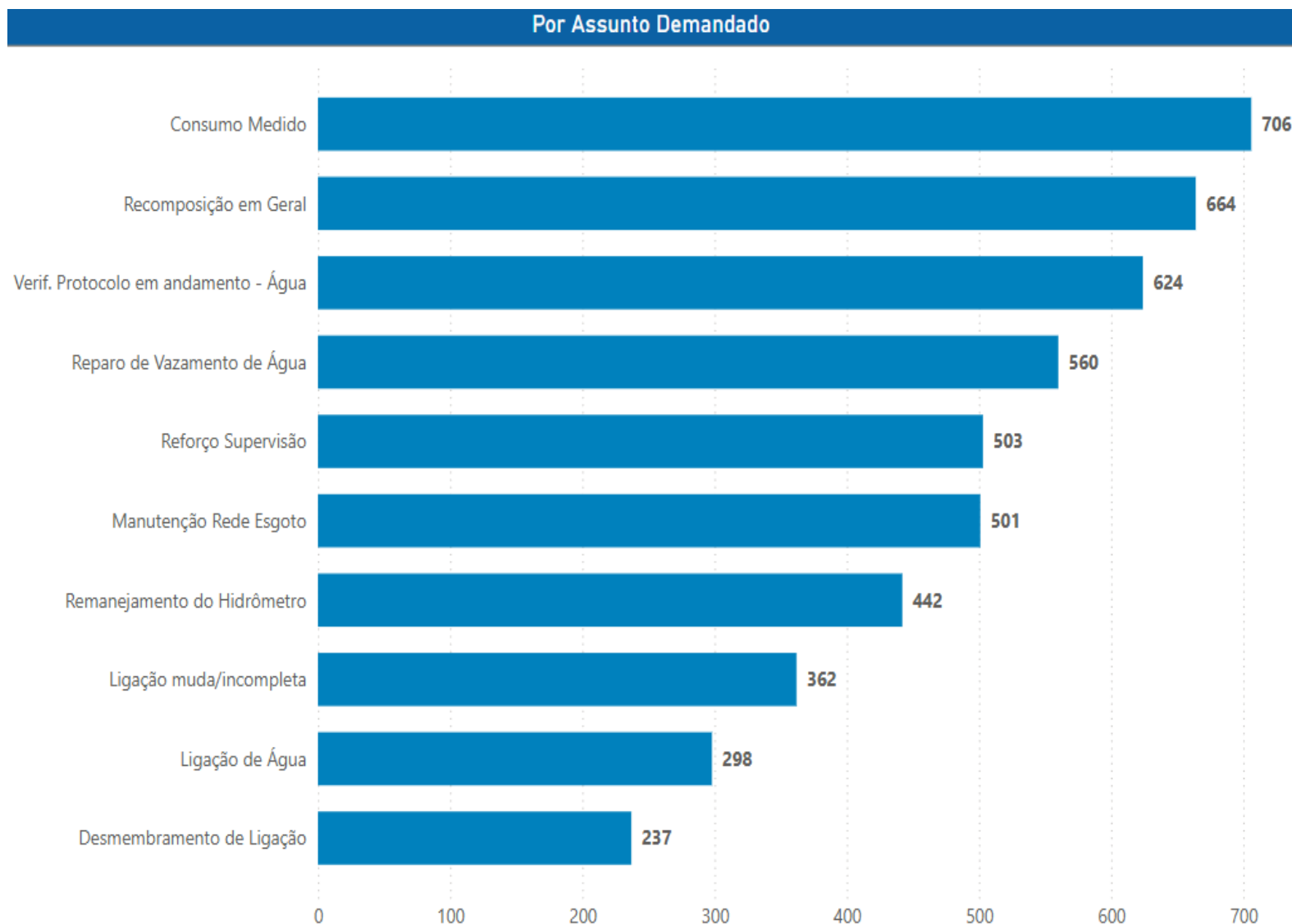


Normal > Demandas encaminhadas às áreas internas
Imediato > Demandas respondidas de imediato

Relatório de Atendimento – Ouvidoria Caesb – 1º Tri - 2025



Relatório de Atendimento – Ouvidoria Caesb – 1º Tri - 2025



Relatório de Atendimento – Ouvidoria Caesb – 1º Tri - 2025

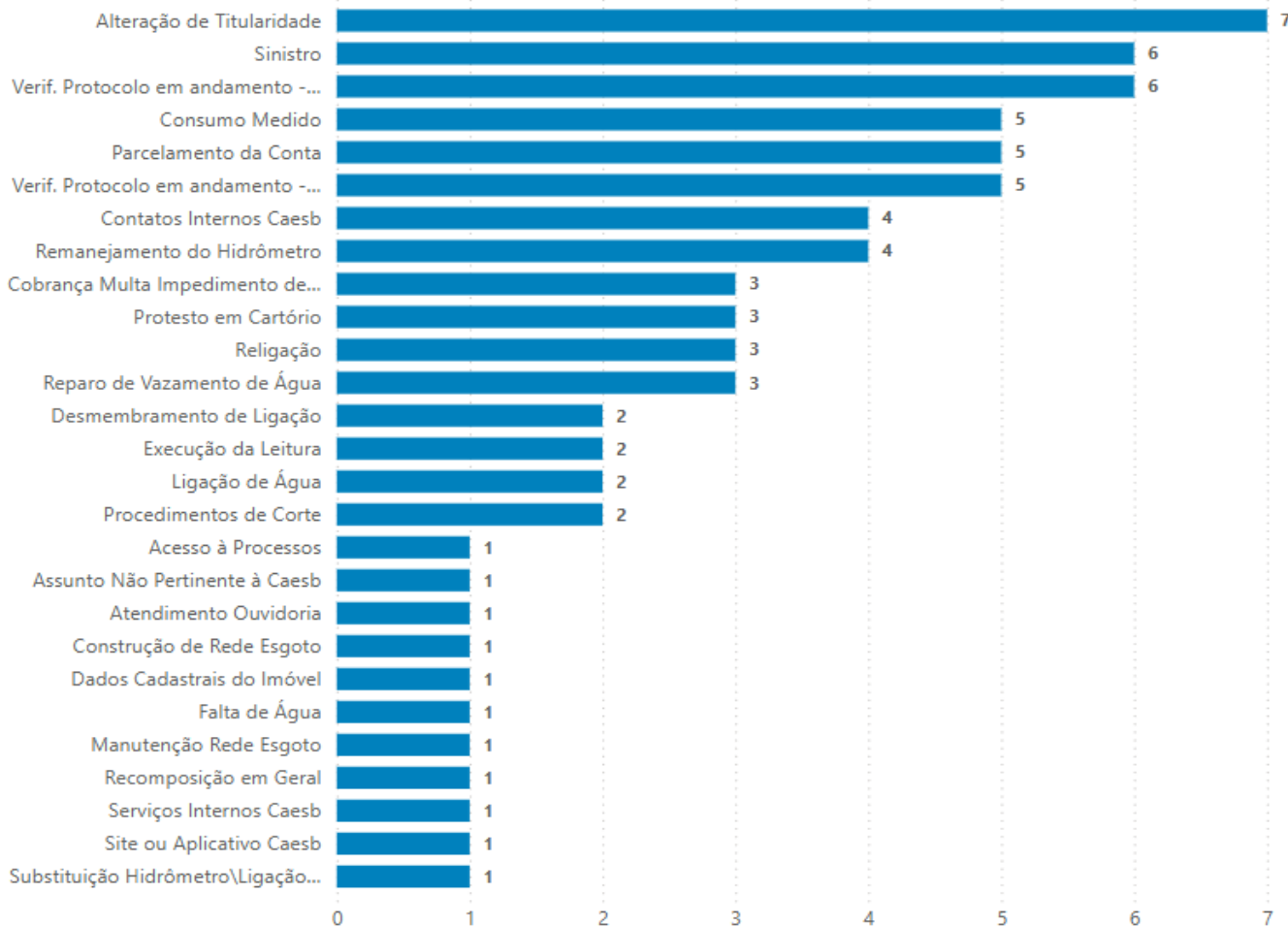
Controle de Qualidade Proativo

75



1

Controle de Qualidade Proativo por Assunto



0

1

2

3

4

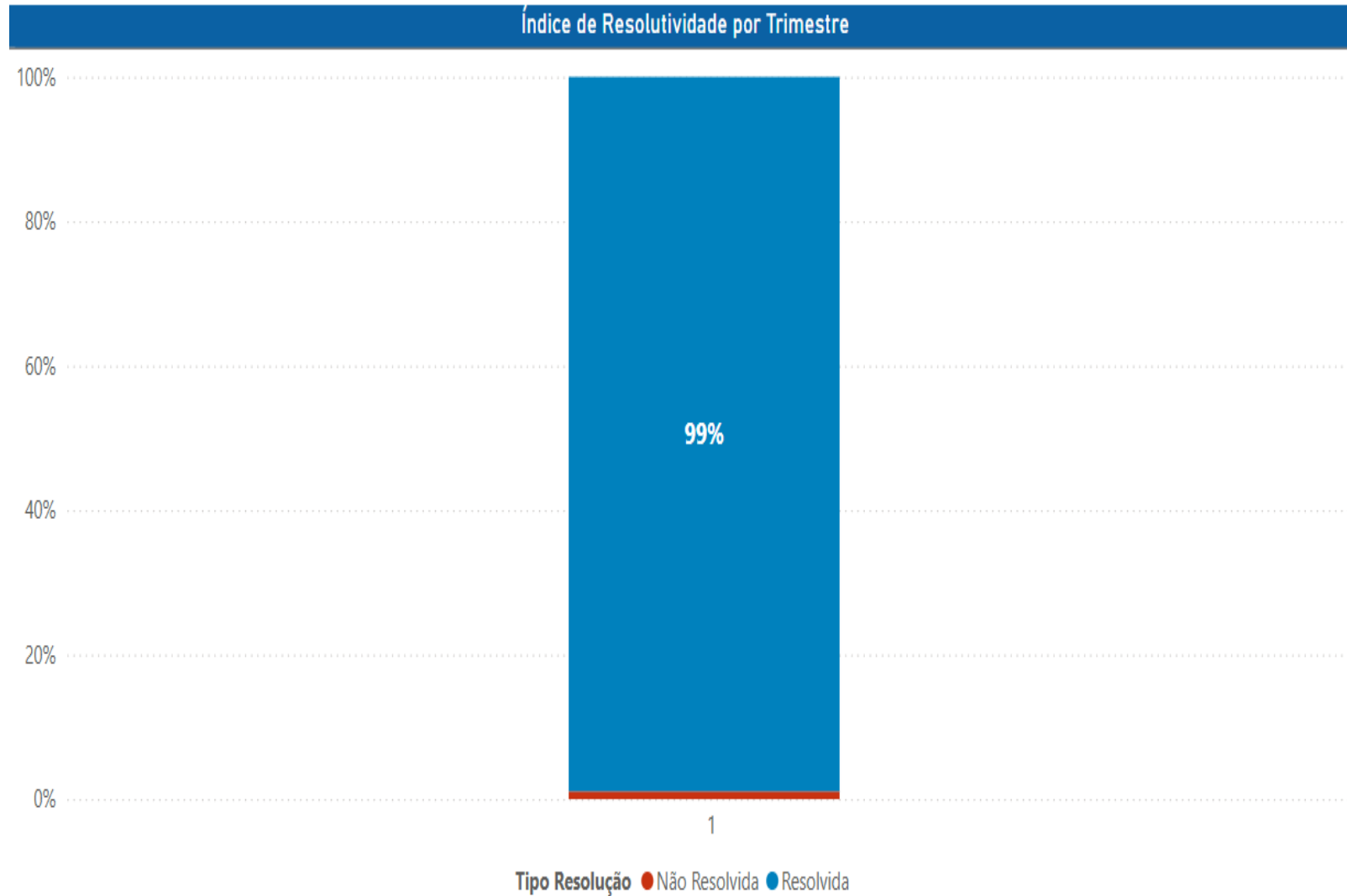
5

6

7

*Situações onde a Ouvidoria agiu de maneira proativa, se antecipando as necessidades de apoio ou de atendimento dos clientes que possuem registros no Sistema de Gestão Online (ERP) da Caesb (Ouvidoria e Central 115).

Relatório de Atendimento – Ouvidoria Caesb – 1º Tri - 2025



Relatório de Atendimento – Ouvidoria Caesb – 1º Tri - 2025



*Dados extraídos do site Participa-DF em 04/04/2025

*Este índice é gerado a partir da percepção do cliente, não condiz com a análise técnica. O Índice pode sofrer alterações antes do término da análise do serviço.

Relatório de Atendimento – Ouvidoria Caesb – 1º Tri - 2025

Meta de Satisfação	Média de Satisfação
85%	88,42%

Índice de Satisfação Global

