

# Relatório de Ouvidoria Caesb: 1º Trimestre de 2026

O relatório consolida 9.053 atendimentos, destacando uma alta resolutividade e uma tendência de queda no volume de reclamações.



## 9.053 Manifestações no Trimestre

O volume total apresentou uma queda de 20% em comparação ao final de 2025.



## 97,11% de Resolutividade Alcançada

Das manifestações elegíveis, 2.420 foram resolvidas com sucesso.



## 89,23% de Satisfação Global

O índice superou a meta institucional estabelecida de 85,00%.



## Telefone é o Canal Favorito

O contato telefônico representa 49% do total de acessos dos clientes.



## Foco em Serviços Comerciais

Contas, leituras e hidrômetros são os temas centrais das ordens de serviço.

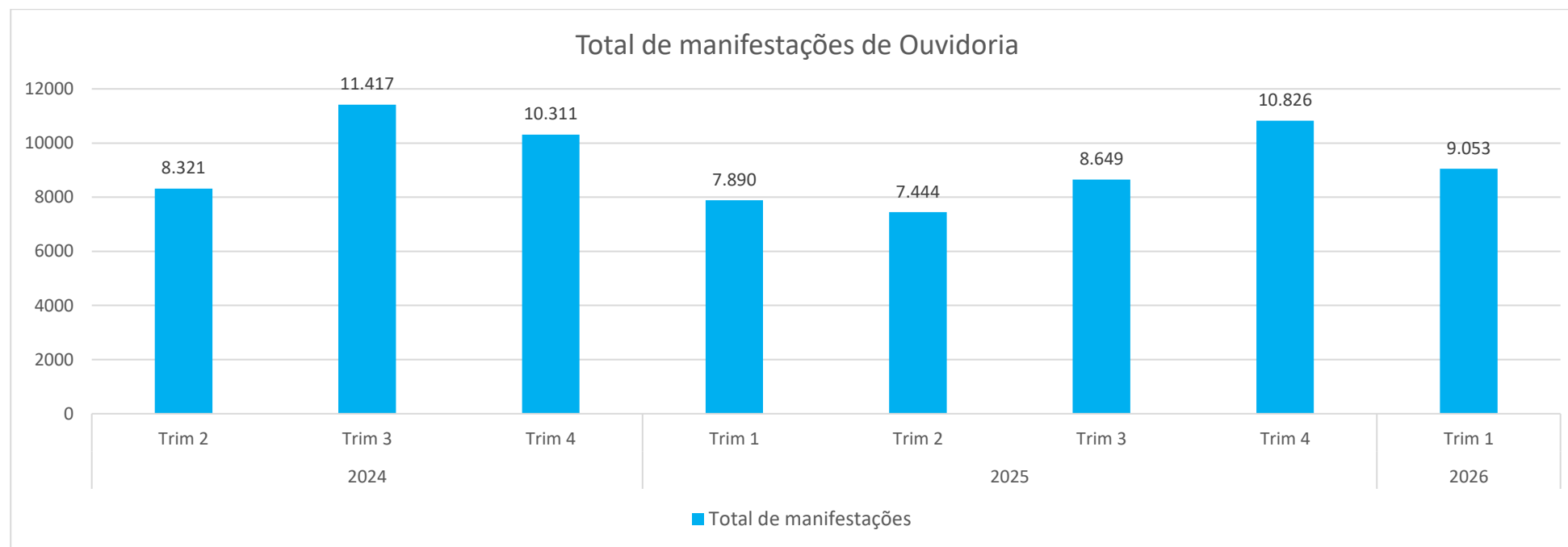
## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Os relatórios trimestrais da Ouvidoria da Caesb apresentam os dados de atendimento consolidados e agrupados conforme diversos aspectos institucionais das manifestações, como origem, canal, assunto etc.

No primeiro trimestre do ano de 2026, a Ouvidoria da Caesb recebeu o total de 9.053 manifestações. Ao compararmos com o quarto trimestre de 2025, nota-se que houve um decréscimo de cerca de 20% no volume de manifestações. Embora os últimos trimestres do ano de 2025 tenham apresentado uma tendência de elevação no número de manifestações, o primeiro trimestre de 2026 indica uma tendência de arrefecimento no número de reclamações, principalmente em razão da correção sistemática de problemas com prazo de execução dos serviços comerciais e de manutenção.

Quanto a análise por Região Administrativa, Plano Piloto, Taguatinga, Ceilândia, Vicente Pires, Samambaia e Guará lideraram, respectivamente, o ranking por quantitativo de protocolos, com 41% do total de manifestações do trimestre, ou 3.679 manifestações. No que diz respeito ao meio de contato, o telefone permanece como a principal opção de acesso dos clientes com a Ouvidoria da Caesb, com 49% do total. Em relação aos órgãos/canais de origem, a Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OGDF se destaca com 18% das manifestações no trimestre. Todas, oriundas do portal Participa-DF, específico para este fim.

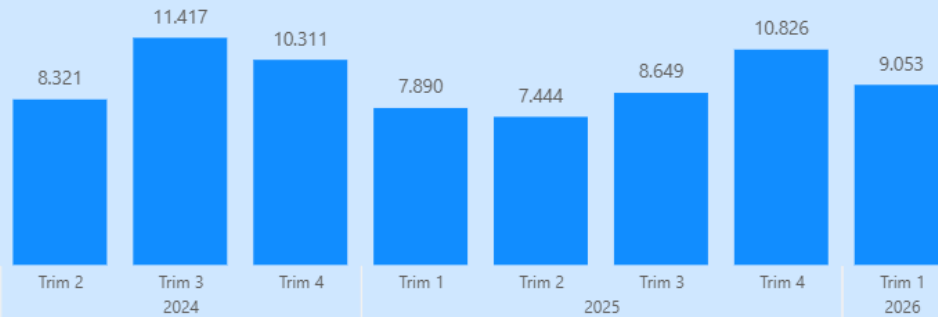
A atuação da Ouvidoria é fundamental para proporcionar a participação social da população na gestão pública da Caesb.



Fonte: Caesb/Sistema de Gestão de Ouvidoria – 2026



Total de manifestações trimestres fechados por Ano e Trimestre



Índice de resolutividade por trimestre

97,11%

Manifestações elegíveis

2.492

Manifestações Resolvidas

2.420

Manifestações Não Resolvidas

72

Total de manifestações no período

73.911

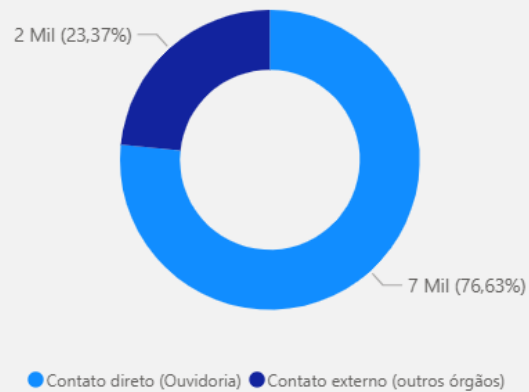
Manifestações do 1º trimestre

9.053

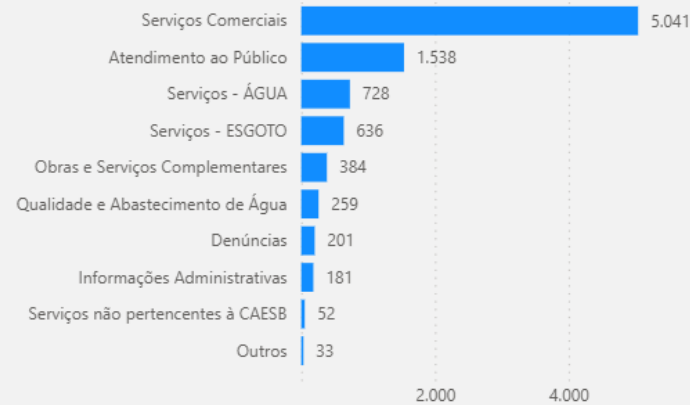
Média de manifestações por mês

3.080

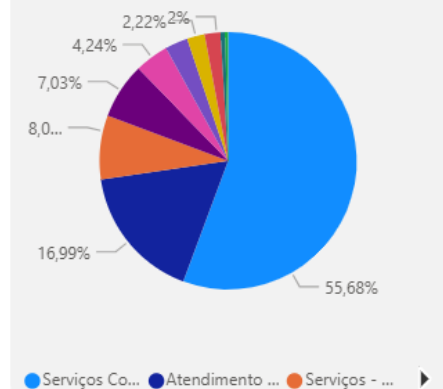
Qtd. de manifestações por entidade de origem

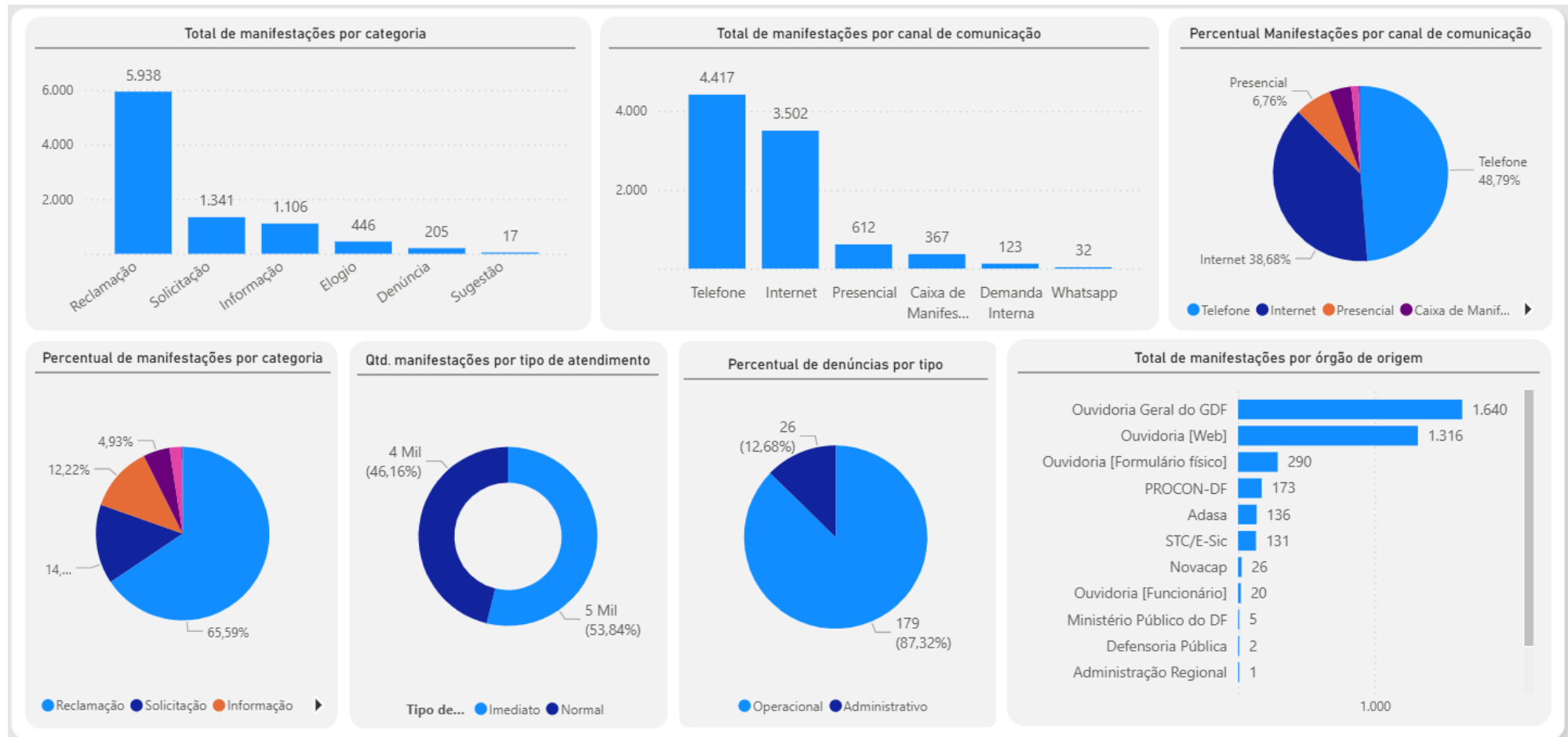


Total de manifestações por grupo de assuntos



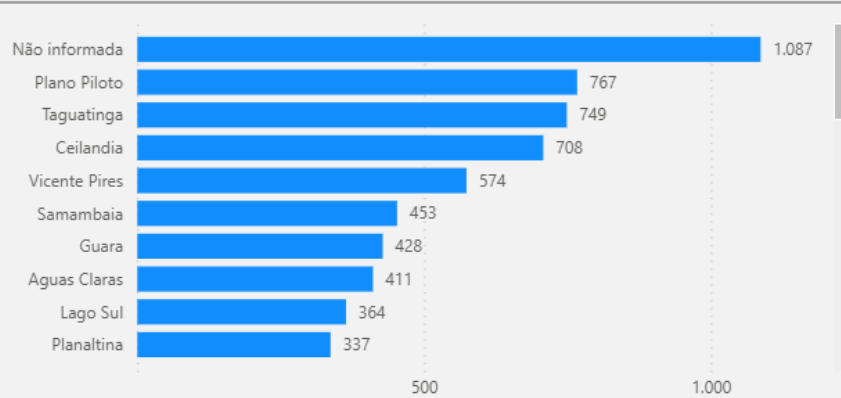
Manifestações por grupo de assuntos



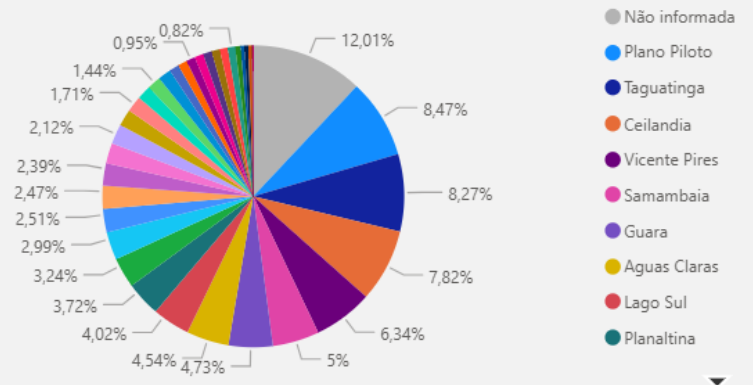


**Nota:** o percentual de denúncias por tipo refere-se à categoria da denúncia – se **administrativa**: quando relacionada à conduta de empregados, condução de veículos, acessos a documentos e processos etc. ou se **operacional**: quando relacionada a ligações clandestinas, fraudes de hidrômetros etc.

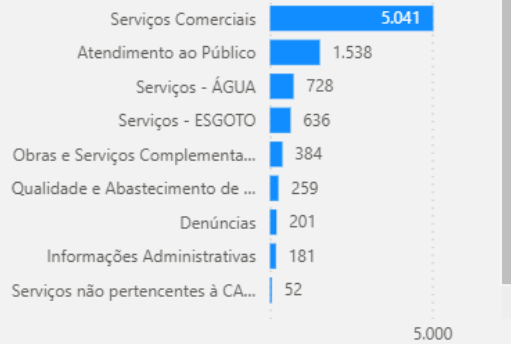
Total de manifestações por Região Administrativa



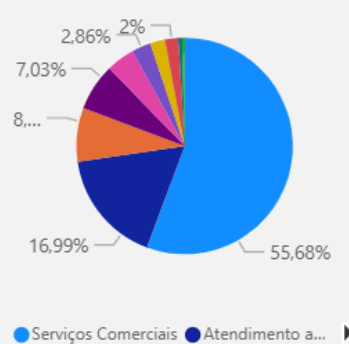
Percentual de manifestações por Região Administrativa



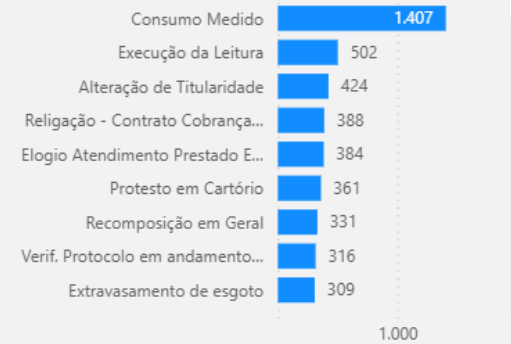
Total de manifestações por Grupo de Assuntos



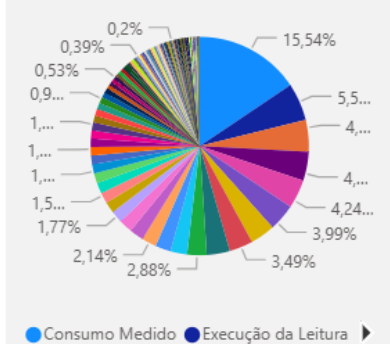
Manifestações p/ Grupo de Assuntos (%)



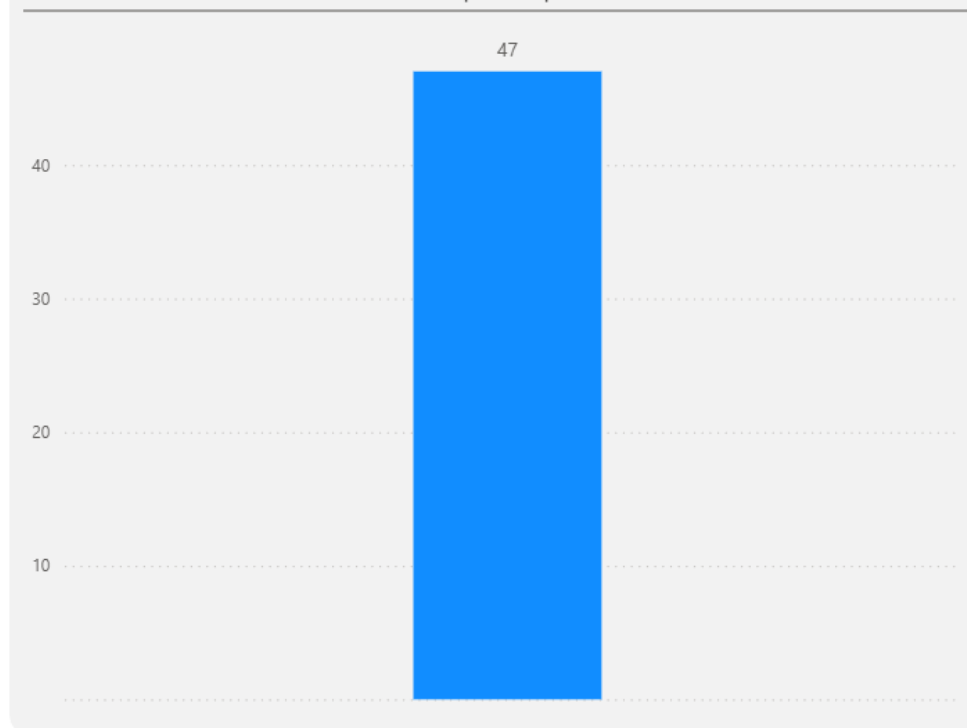
Total de manifestações por assunto



Manifestações por assunto (%)

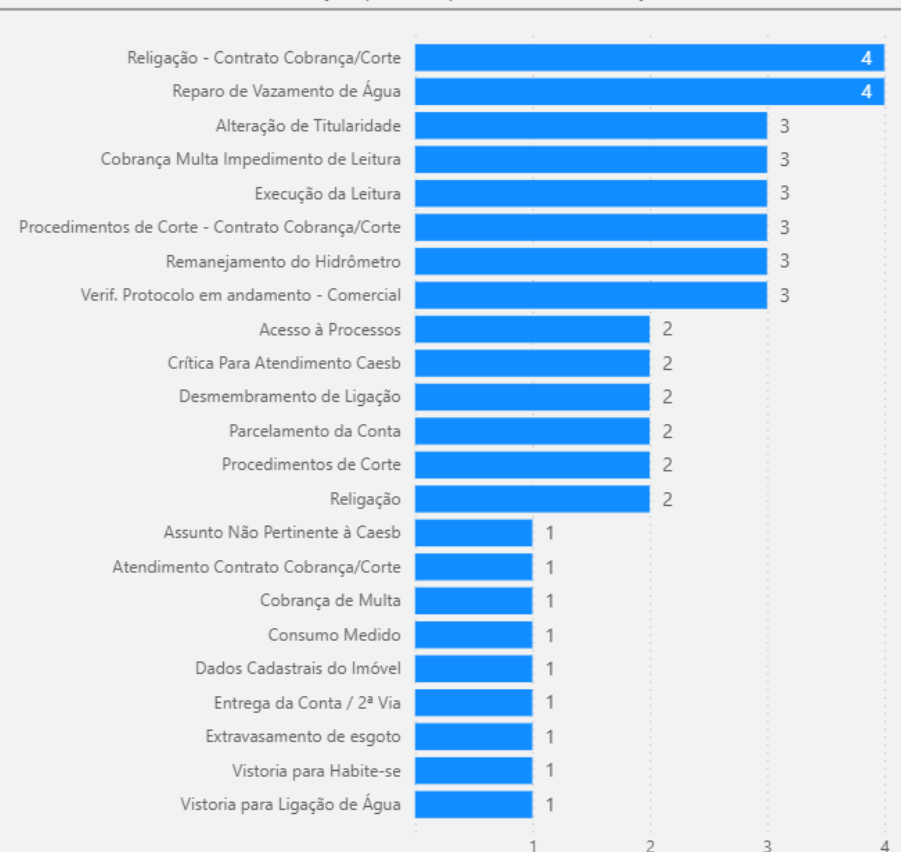


Controle de qualidade proativo (\*)



(\*) Situações nas quais a Ouvidoria agiu de maneira proativa, antecipando-se às necessidades de apoio ou atendimento dos clientes que possuem registros no Sistema de Gestão Online (ERP) da Caesb.

Manifestações proativas por canal de comunicação



85,00%

Meta Índice Global de Satisfação do Trimestre em Referência

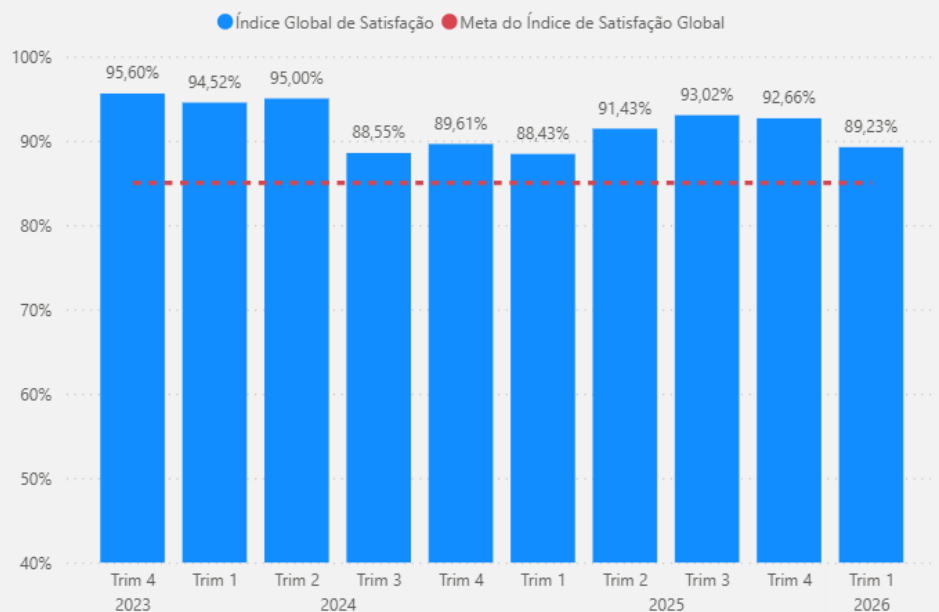
89,23%

Índice Global de Satisfação do Trimestre em Referência

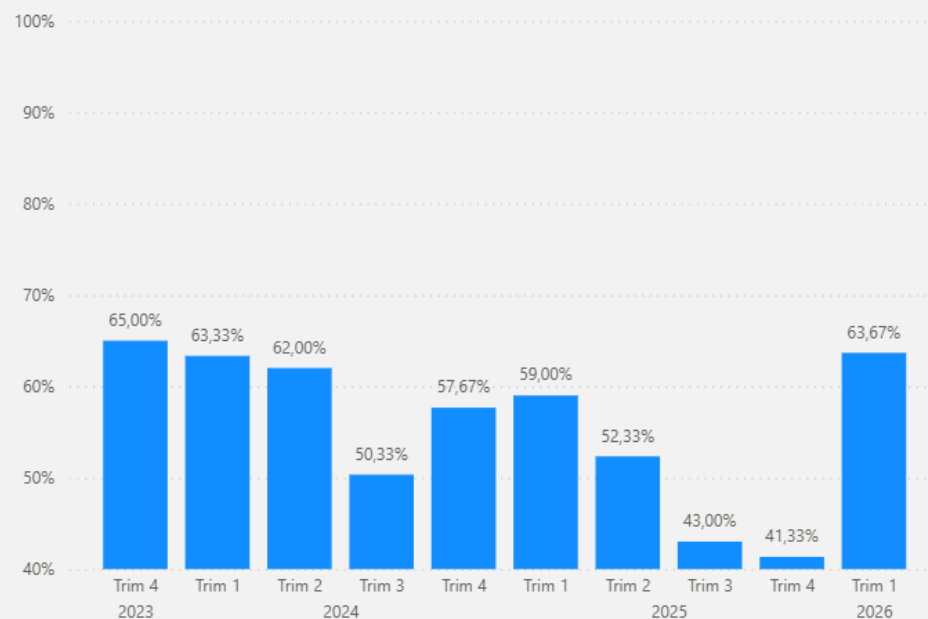
63,67%

Índice Satisfação OGDF do Trimestre em Referência

Índice de Satisfação Global (%)



Índice de Satisfação Ouvidoria GDF(%)



**Nota:** considerando-se as alterações e melhorias implementadas no painel de ouvidorias do ParticipaDF, a partir do primeiro trimestre de 2026, o índice de satisfação OGDF passou a ser extraído do Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria do próprio painel. Essa alteração, busca refletir a opinião dos usuários que, após a conclusão de suas demandas, participam da pesquisa de satisfação.