COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º Trimestre de 2026

Julho · Agosto · Setembro

Base legal: Lei n.º 4.896/2012 · Decreto n.º 36.462/2015 · Decreto n.º 39.723/2019 · Lei n.º 6.519/2020 · IN CGDF n.º 01/2017

Publicação: até 30 de setembro de 2026 — sítio institucional da Caesb, art. 2.º, VII e parágrafo único da IN CGDF n.º 01/2017

Nº: 03/2026
Caesb / PR / PRO
PROI – Gerência de Inteligência Competitiva
Publicação: 3º Trimestre de 2026

APRESENTAÇÃO

Ouvidoria da Caesb apresenta o Relatório Trimestral referente ao 3.º trimestre de 2026 (julho, agosto e setembro). O documento consolida os dados estatísticos das manifestações recebidas, analisa os indicadores de desempenho, aponta os pontos recorrentes e as providências adotadas, em atendimento à Instrução Normativa CGDF n.º 01/2017 (alt. IN n.º 05/2020), à Lei Distrital n.º 6.519/2020 e ao Decreto n.º 39.723/2019. As demandas são gerenciadas pelo sistema de Gerenciamento de Ouvidoria da Caesb.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

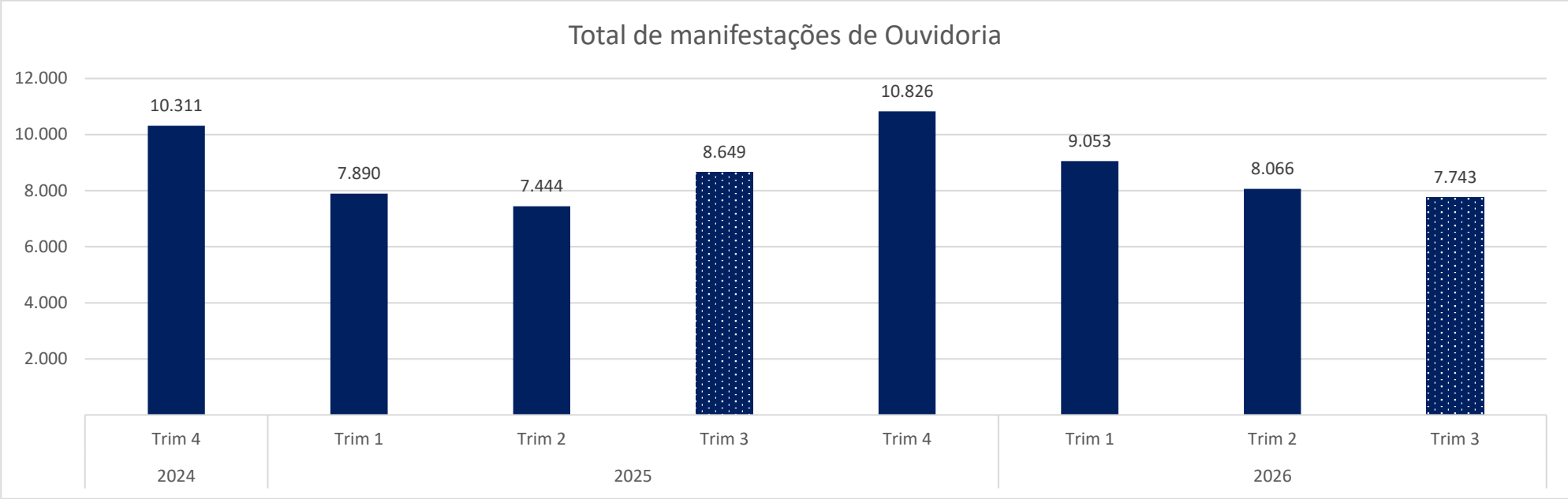
7.743	8.649	-10,47%
TOTAL 3º TRI/2026	TOTAL 3º TRI/2025	Variação Anual

CONSIDERAÇÕES INCIAIS

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 terceiro trimestre do ano de 2026, a Ouvidoria da Caesb recepcionou o total de 7.743 manifestações. Ao compararmos com o terceiro trimestre de 2025, nota-se que houve uma queda de 10,47% no volume de manifestações. Estes dados preliminares indicam uma tendência de arrefecimento no número de reclamações, principalmente em razão de melhora no atendimento de serviços atrasados de manutenção preventiva e a redução de vistorias improdutivas com origem Comercial, como por exemplo: vistorias para revisão de contas e revisões cadastrais.

Quanto a análise por Região Administrativa, Ceilândia, Plano Piloto, Taguatinga, Vicente Pires, Águas Claras, Samambaia e Guará lideraram, respectivamente, o *ranking* por quantitativo de protocolos, com 43% do total de manifestações do trimestre, ou 3.350 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 47% do total, seguido pelos canais digitais (internet) com 40%. Em relação aos órgãos/canais de origem, a Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OGDF se destaca com 20% das manifestações no trimestre. Todas, oriundas do portal Participa-DF, específico para este fim.



Fonte: Caesb/Sistema de Gestão de Ouvidoria – 2026

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Posição	Assuntos	3º Trim. 2025	3º Trim. 2026	Variação
1º	Consumo Medido	854	1.623	90,05%
2º	Elogio Atendimento Prestado Escritório/Na Hora	26	321	1134,62%
3º	Recomposição em Geral	249	312	25,30%
4º	Falta de Água	247	310	25,51%
5º	Reparo de Vazamento de Água	272	271	-0,37%
6º	Religação - Contrato Cobrança/Corte	264	256	-3,03%
7º	Alteração de Titularidade	658	254	-61,40%
8º	Verif. Protocolo em andamento - Comercial	356	244	-31,46%
9º	Execução da Leitura	210	221	5,24%
10º	Extravasamento de esgoto	-	207	-

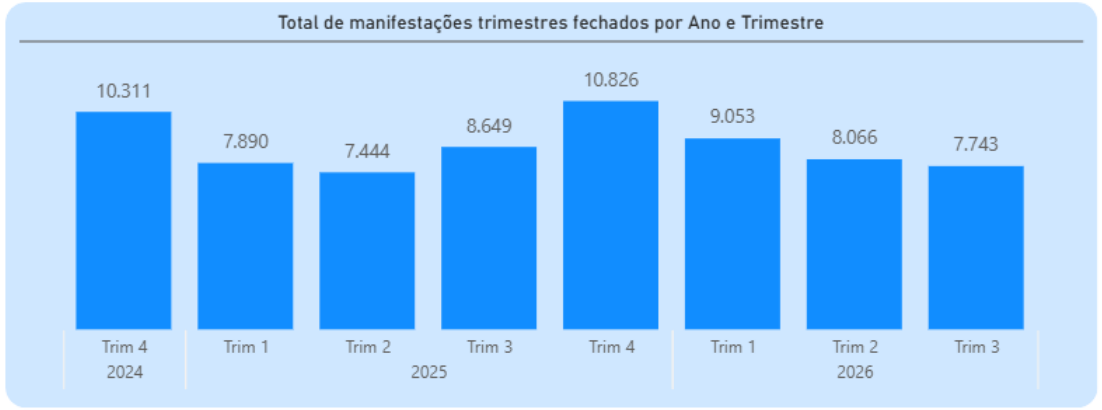
NUVEM DE PALAVRAS

A nuvem de palavras das manifestações do terceiro trimestre de 2026 demonstra a presença de termos como “conta”, “imóvel”, "hidrômetro", "água", "serviços” que sugerem preocupações frequentes relacionadas a:

- Reclamações e pedidos de revisão de conta;
- Verificação de hidrômetro e consumo;
- Verificação de situação de serviços e atrasos;
- Recomposição de pavimentos;
- Morosidade no atendimento;
- Insatisfação com execução de vistorias; e
- Solicitação de providências quanto a protocolos vencidos.

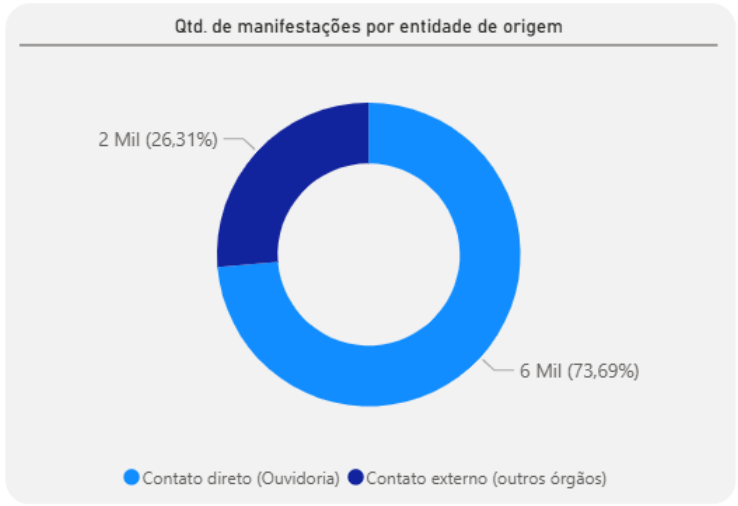


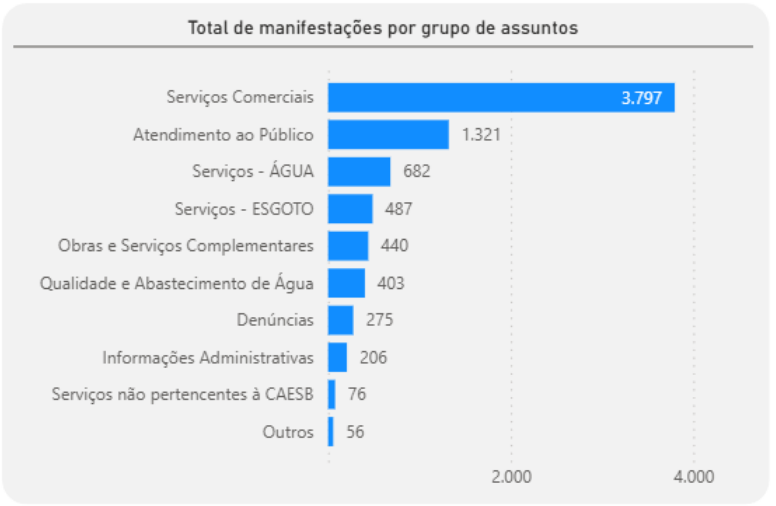
Fonte: Caesb/Sistema de Gestão de Ouvidoria – 2026

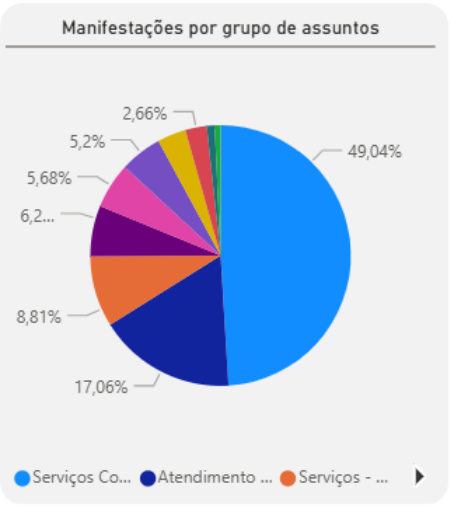












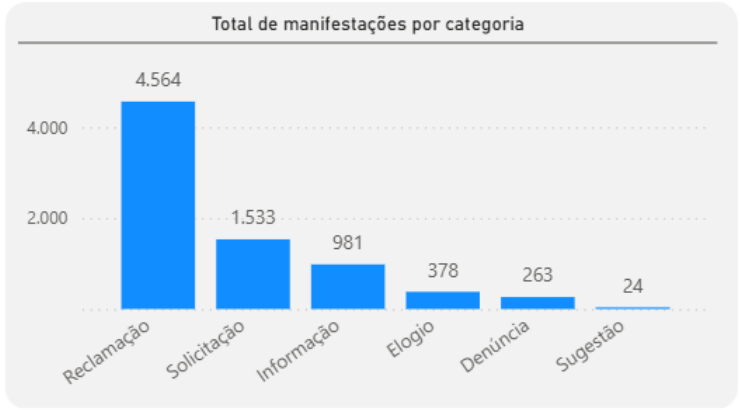
No terceiro trimestre de 2026, a Ouvidoria da Caesb registrou 7.743 manifestações, volume inferior ao observado no mesmo período de 2025 (8.649 manifestações), representando uma redução de aproximadamente 10,5%. A série histórica demonstra uma tendência de diminuição gradual do quantitativo de demandas ao longo de 2026, após o pico registrado no quarto trimestre de 2025.

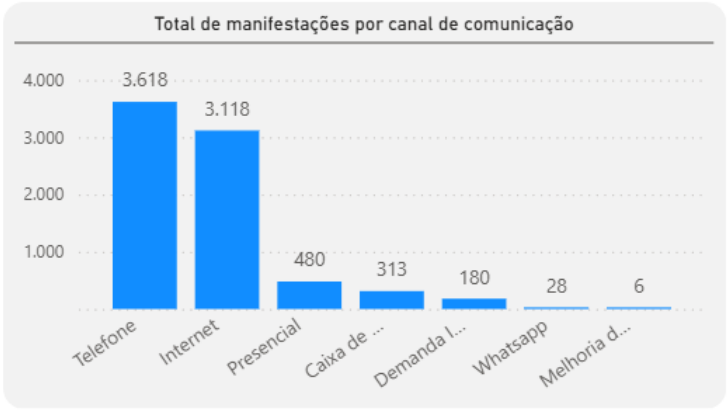
O desempenho quanto à solução das demandas manteve-se em patamar elevado, alcançando 98,41% de resolutividade entre as manifestações elegíveis. Das 3.147 manifestações passíveis de avaliação, 3.097 foram resolvidas, restando apenas 50 registros sem resolução no período analisado. Esse resultado evidencia a capacidade institucional de resposta às demandas recebidas.

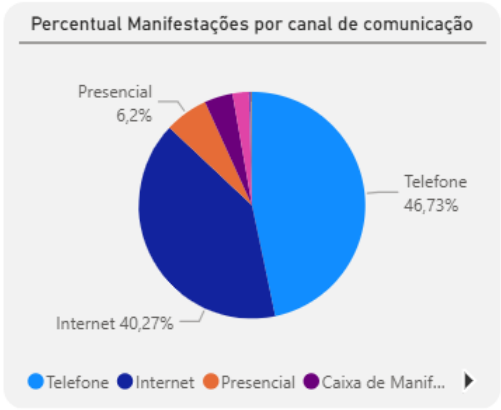
Considerando a origem dos registros, observa-se que a maior parte das manifestações, cerca de 74%, foi encaminhada diretamente à Ouvidoria da Caesb, enquanto aproximadamente 26% tiveram origem em órgãos externos, demonstrando que os canais próprios permanecem como principal porta de entrada para os cidadãos.

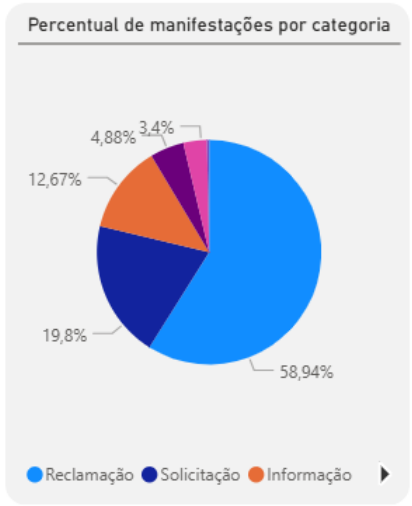
Em relação aos temas demandados, os assuntos vinculados aos Serviços Comerciais concentraram praticamente metade de todas as manifestações do trimestre (49,04%), totalizando 3.797 registros. Na sequência destacam-se os temas relacionados ao Atendimento ao Público (17,06%) e aos serviços de Água (8,81%). Juntos, esses três grupos responderam por aproximadamente três quartos das manifestações recebidas, indicando que questões comerciais, atendimento e abastecimento continuam sendo os principais focos de atenção dos usuários.

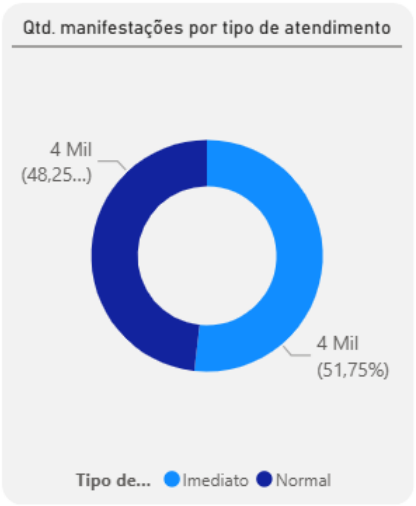
Os demais grupos de assuntos apresentaram participação significativamente menor, distribuindo-se entre serviços de esgoto, obras e serviços complementares, qualidade e abastecimento de água, denúncias, informações administrativas e outros temas. Tal configuração evidencia a concentração das demandas em um conjunto relativamente restrito de assuntos, o que contribui para orientar as ações de monitoramento e melhoria contínua dos serviços prestados.

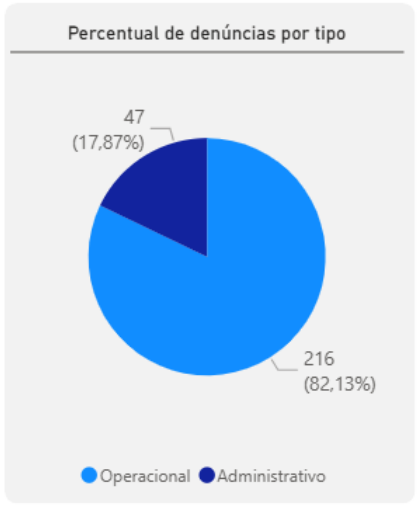


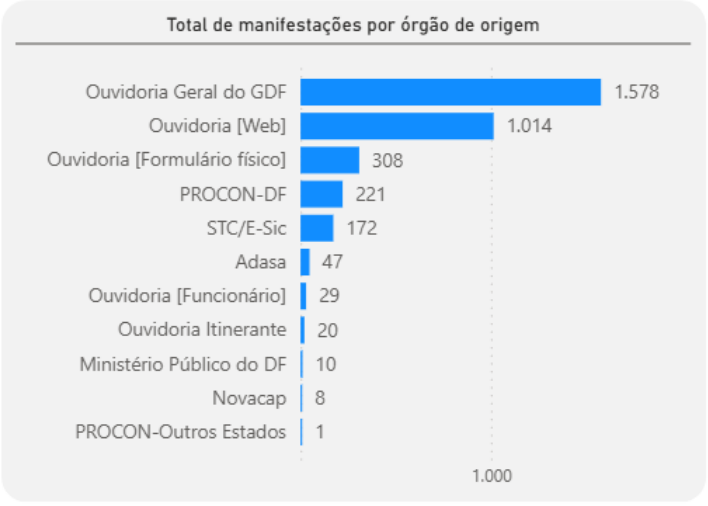












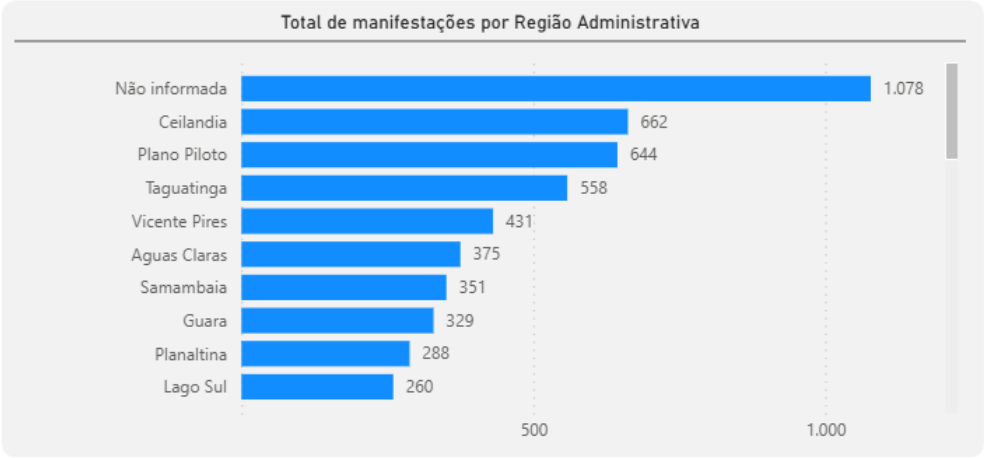
Nota: o percentual de denúncias por tipo refere-se à categoria da denúncia – se **administrativa**: quando relacionada à conduta de empregados, condução de veículos, acessos a documentos e processos etc. ou se **operacional**: quando relacionada a ligações clandestinas, fraudes de hidrômetros etc.

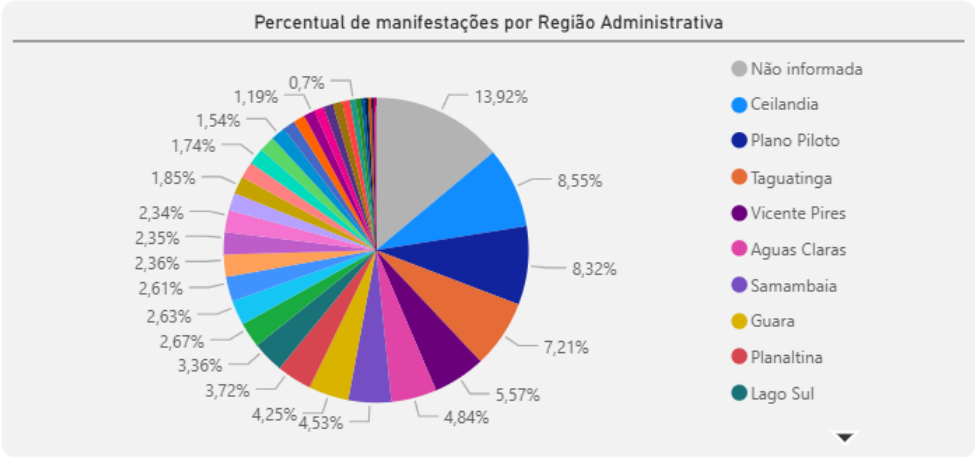
No terceiro trimestre de 2026, as reclamações permaneceram como a principal categoria de manifestação recebida pela Ouvidoria, totalizando 4.564 registros, o que corresponde a 58,94% do total. Em seguida destacaram-se as solicitações, com 1.533 manifestações (19,8%), e os pedidos de informação, com 981 registros (12,67%). As categorias de elogio (378), denúncia (263) e sugestão (24) apresentaram participação significativamente menor no conjunto das demandas analisadas. A predominância das reclamações demonstra que a atuação da Ouvidoria continua fortemente relacionada ao tratamento de insatisfações, acompanhamento da prestação de serviços e busca de soluções para situações percebidas pelos usuários.

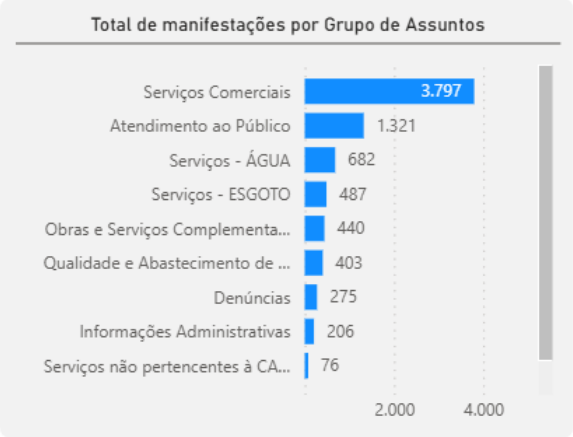
Quanto aos meios de acesso utilizados pelos cidadãos, o telefone permaneceu como principal canal de comunicação, com 3.618 manifestações, representando 46,73% do total. Em seguida aparece a internet, responsável por 3.118 registros (40,27%). Os atendimentos presenciais responderam por 480 manifestações (6,2%), enquanto os demais canais apresentaram participação residual.

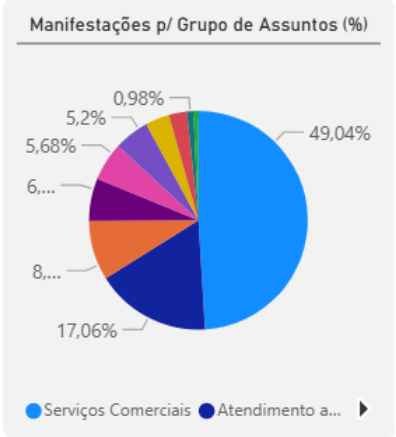
A distribuição dos canais indica uma forte concentração das interações nos meios remoto e digital, que juntos responderam por aproximadamente 87% de todas as manifestações recebidas no trimestre. Esse comportamento reforça a relevância da manutenção e constante aprimoramento dos serviços de atendimento telefônico e eletrônico disponibilizados pela Companhia.

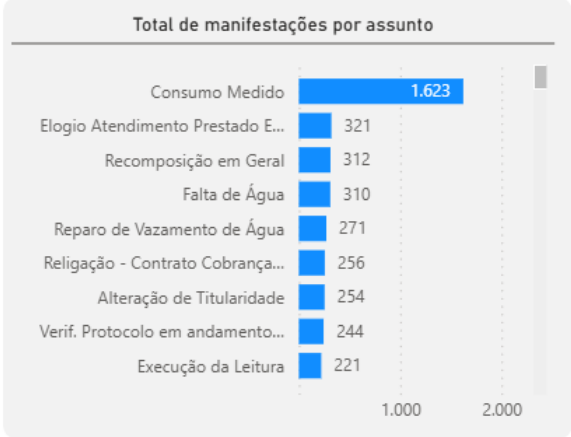
No que se refere às denúncias, verificou-se predominância das ocorrências de natureza operacional, com 216 registros (82,13%). As denúncias de caráter administrativo corresponderam a 47 registros (17,87%), envolvendo situações relacionadas à conduta funcional, procedimentos internos ou aspectos administrativos.

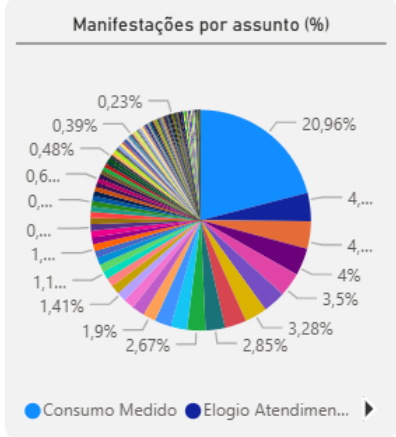










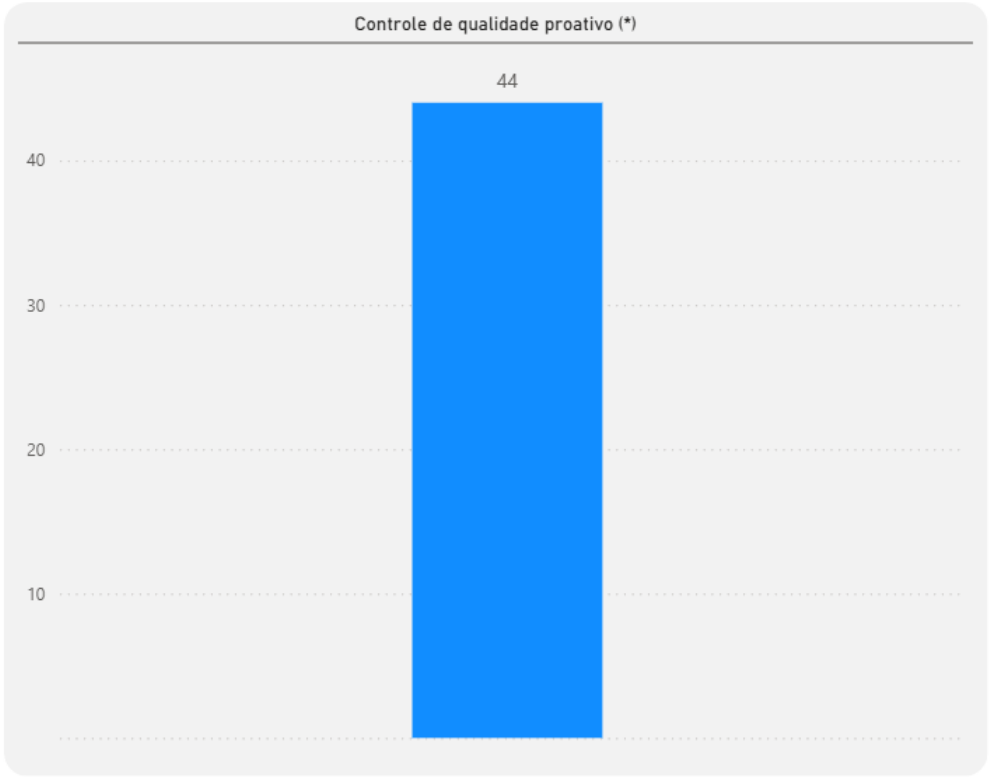


A análise da distribuição das manifestações por Região Administrativa demonstra que parte significativa dos registros (1.078 manifestações, ou 13,92%) não possuía identificação geográfica associada. Entre as localidades identificadas, destacaram-se Ceilândia (662 manifestações), Plano Piloto (644) e Taguatinga (558), seguidas por Vicente Pires (431), Águas Claras (375), Samambaia (351) e Guará (329). Em conjunto, essas sete regiões concentraram aproximadamente 43% das manifestações registradas no trimestre, evidenciando maior demanda de atendimento nessas localidades.

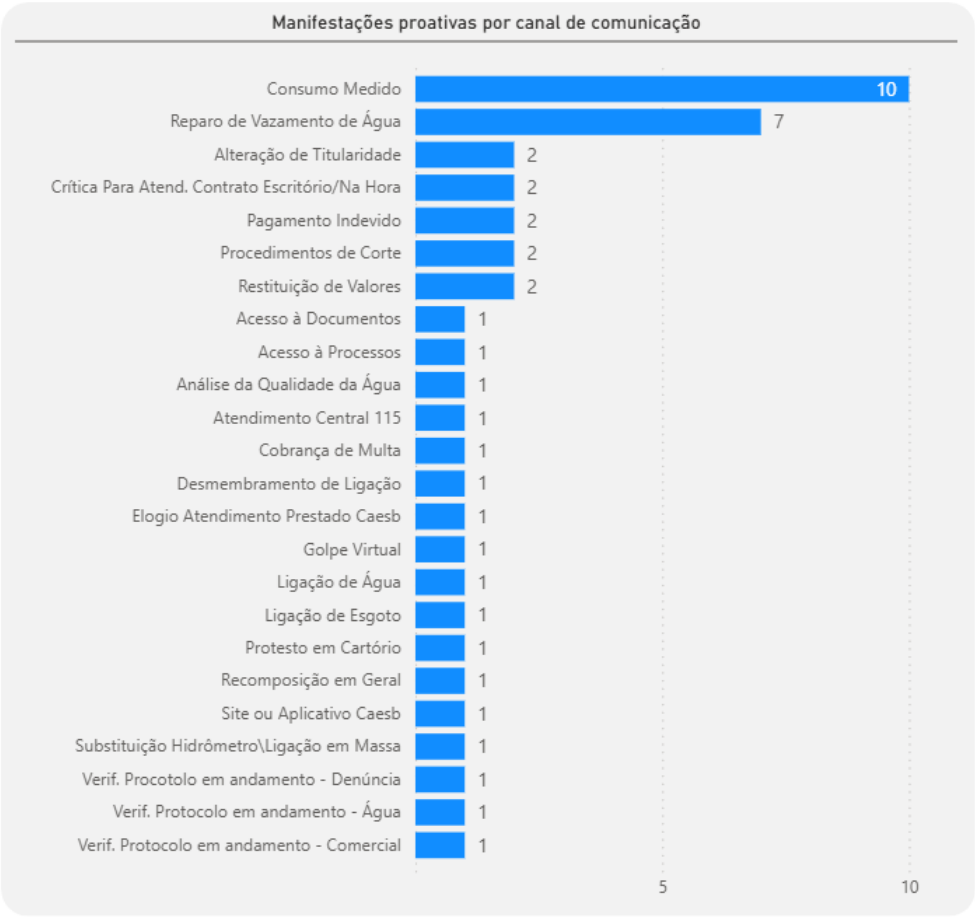
Sob a ótica dos grupos de assuntos, observa-se forte concentração das manifestações em temas relacionados aos Serviços Comerciais, responsáveis por 3.797 registros, equivalentes a 49,04% do total. O segundo maior grupo foi Atendimento ao Público, com 1.321 manifestações (17,06%), seguido por Serviços de Água (682 registros) e Serviços de Esgoto (487 registros).

Os demais grupos de assuntos apresentaram participação mais moderada, incluindo Obras e Serviços Complementares (440 manifestações), Qualidade e Abastecimento de Água (403), Denúncias (275) e Informações Administrativas (206). Embora representem parcelas menores do total, esses temas evidenciam a diversidade das demandas recepcionadas pela Ouvidoria e a necessidade de acompanhamento contínuo de diferentes áreas operacionais e administrativas da Companhia. A análise detalhada dos assuntos específicos revela que o tema Consumo Medido foi, de forma isolada, o mais recorrente do trimestre, com 1.623 manifestações, respondendo por aproximadamente 20,96% do volume total.

Na sequência dos assuntos mais frequentes aparecem Elogio ao Atendimento Prestado em Escritórios e unidades Na Hora (321 manifestações), Recomposição em Geral (312), Falta de Água (310), Reparo de Vazamento de Água (271), Religação decorrente de cobrança e corte (256), Alteração de Titularidade (254), Verificação de protocolo em andamento – Comercial (244) e Execução da Leitura (221). Esses resultados demonstram que, além das questões comerciais, permanecem relevantes os temas relacionados à operação dos sistemas de abastecimento, manutenção de redes e qualidade do atendimento prestado aos usuários.



(*) 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.



No terceiro trimestre de 2026, a Ouvidoria realizou 44 ações de controle de qualidade proativo, caracterizadas por iniciativas em que a equipe atuou de forma antecipada para apoiar ou atender usuários que já possuíam registros no Sistema de Gestão Online (ERP) da Caesb. Esse resultado evidencia a adoção de uma postura preventiva na gestão do relacionamento com os clientes, buscando identificar situações passíveis de acompanhamento antes da formalização de novas manifestações ou do agravamento de demandas já existentes.

A distribuição dessas ações demonstra maior concentração nos temas Consumo Medido (10 ocorrências) e Reparo de Vazamento de Água (7 ocorrências), seguidos por assuntos como Alteração de Titularidade, Críticas ao Atendimento em Escritórios e unidades Na Hora, Pagamento Indevido, Procedimentos de Corte e Restituição de Valores, com duas ocorrências cada. Os demais registros apresentaram ocorrência pontual. O perfil das ações proativas indica que a atuação preventiva da Ouvidoria esteve direcionada, principalmente, a temas comerciais e operacionais que costumam gerar maior impacto na experiência dos usuários, contribuindo para a antecipação de soluções e para o fortalecimento da qualidade do atendimento prestado pela Companhia.

85,00%

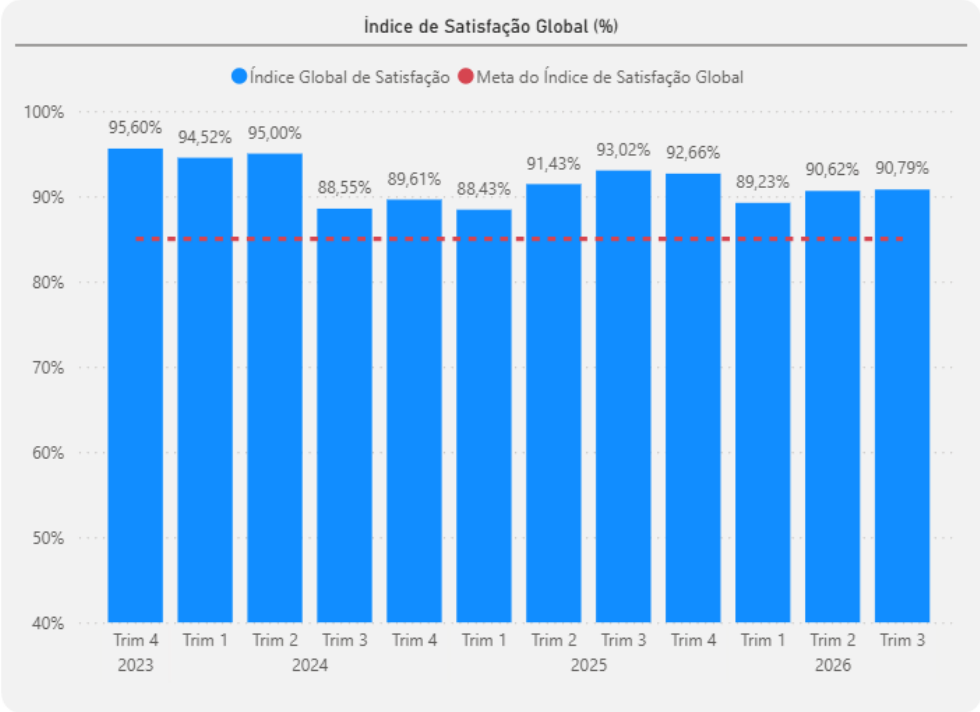
Meta Índice Global de Satisfação do Trimestre em Referência

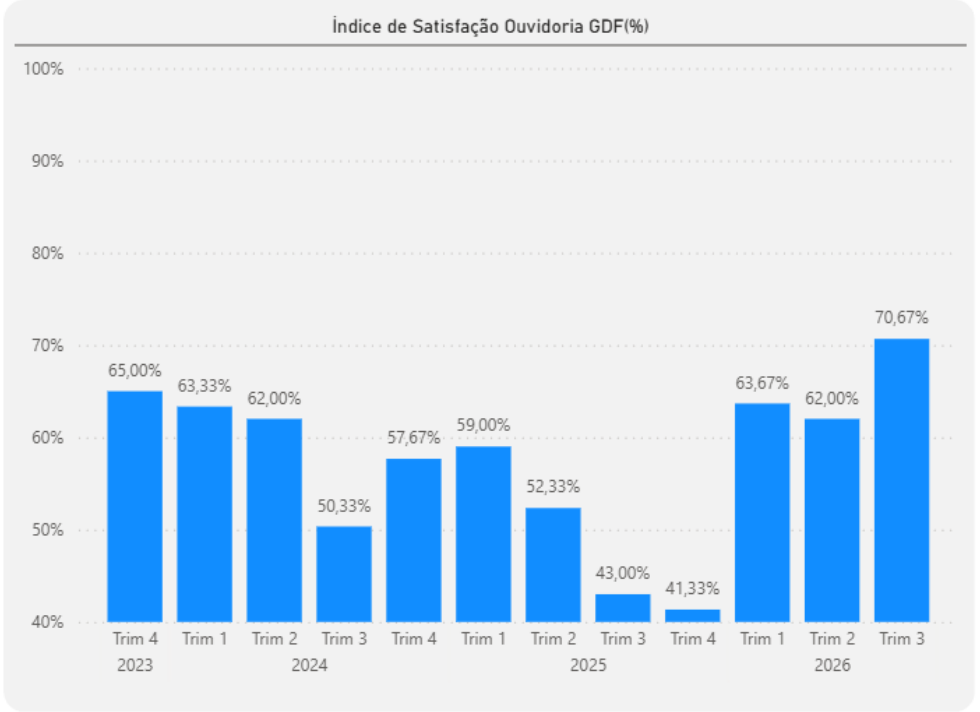
90,79%

Índice Global de Satisfação do Trimestre em Referência

70,67%

Índice Satisfação OGDF do Trimestre em Referência





O monitoramento da satisfação dos usuários demonstra desempenho positivo da Ouvidoria ao longo do terceiro trimestre de 2026, com o Índice Global de Satisfação alcançando 90,79%, resultado superior à meta institucional estabelecida de 85,00%. O indicador mantém a trajetória observada nos últimos períodos, permanecendo consistentemente acima da meta e refletindo a percepção favorável dos cidadãos quanto ao tratamento e à condução das manifestações pela Ouvidoria.

A análise histórica evidencia que, embora tenha ocorrido uma redução em relação aos patamares mais elevados registrados em alguns trimestres anteriores, quando os índices superaram 93%, o resultado atual permanece em nível elevado e compatível com os padrões de qualidade esperados para o atendimento prestado. Entre os trimestres de 2025 e 2026, o indicador apresentou comportamento estável, mantendo-se sempre acima de 88%, o que demonstra regularidade na percepção positiva dos usuários em relação aos serviços da Ouvidoria.

No tocante ao indicador de satisfação apurado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF), o terceiro trimestre de 2026 registrou índice de 70,67%, representando o melhor resultado da série observada no painel apresentado. Após oscilações verificadas em períodos anteriores, incluindo índices inferiores a 50% durante parte de 2025, observa-se recuperação progressiva ao longo de 2026, culminando no maior percentual registrado desde o início da série histórica exibida.

O desempenho alcançado no indicador da OGDF sugere melhoria na avaliação dos usuários que responderam à pesquisa disponibilizada após a conclusão das demandas registradas no Participa DF. O resultado também demonstra evolução em comparação aos trimestres imediatamente anteriores de 2026, nos quais foram registrados índices de 63,67% e 62,00%, indicando avanço na percepção de qualidade do atendimento e dos serviços prestados pela Ouvidoria.

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.