

RELATÓRIO ANUAL

DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

2025



© 2025, Caesb

Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal

Luís Antônio Almeida Reis

Presidente

Grazielle Beserra Borges

Secretária Executiva

Eduardo Romualdo Soares

Ouvidor

Claudia Melo Cordeiro

Ouvidora Adjunta

Tiago Soares Portes

Gerência de Inteligência Competitiva

Alexandre Lacerda

Gerência de Relacionamento com o Cliente

Jamila Al-Hakim Salgado

Gerência de Controle de Recursos

Assessores

Fred Estrela

Isnard de Sousa Costa Júnior

Assistentes

Regina Maria da Silva Rezende

Danillo Gomes dos Santos

Acolhimento ao cliente

Ivaildes Ferreira Abreu

ÍNDICE

Índice de Tabelas	4
1 Mensagem da Ouvidoria	5
2 A Ouvidoria da Caesb	6
3 Relatório de atendimento da Ouvidoria	7
4 Manifestações de Ouvidoria	7
4.1 Tipos de manifestações	7
4.1.1 Elogios	8
4.1.2 Reclamações	8
4.1.3 3. Solicitações	8
4.1.4 Informações	9
4.1.5 Sugestões	9
4.1.6 Denúncias	9
4.2 Origem das manifestações	9
4.3 Canais de contato	11
4.4 Manifestações por Região Administrativa	11
4.5 Assunto das manifestações	13
5 Indicadores de Prazos	15
6 Índice de Resolutividade	16
7 Índice de retorno do prazo	16
8 Controle de Qualidade Proativo	17
9 Identificação de melhorias de procedimentos	18
10 Avaliações na Ouvidoria do Distrito Federal	18
11 Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria	19
12 Considerações Finais	20

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Total de atendimentos de Ouvidoria	7
Tabela 2 – Total de manifestações por tipo	8
Tabela 3 – Origem do Contato (Interno x Externo)	10
Tabela 4 – Manifestações por órgão externo	10
Tabela 5 – Canais de comunicação com a Ouvidoria	11
Tabela 6 – Manifestações por unidade de consumo e RA	12
Tabela 7 – Total de manifestações por assunto	13
Tabela 8 – Tempo em dias para resposta	16
Tabela 9 – Índice de resolutividade	16
Tabela 10 – Índice de retorno no prazo	17
Tabela 11 – Manifestações de iniciativa da Ouvidoria de forma proativa.....	17
Tabela 12 – Manifestações proativas por assunto de 2025	17
Tabela 13 – Sugestão de melhorias propostas pela Ouvidoria	18
Tabela 14 – Indicadores do Participa/DF.....	18

1 MENSAGEM DA OUVIDORIA

Este relatório foi elaborado em consonância com a legislação vigente, em especial em atendimento ao Art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e à recém-publicada Política da Linguagem Simples, que passou a constituir-se como princípio a ser seguido por toda a Administração Pública.

O presente documento apresenta o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Caesb ao longo do ano de 2025, com ênfase no fortalecimento do relacionamento com o cliente e na melhoria contínua da qualidade do atendimento ao usuário. As ações descritas têm como objetivo a promoção da gestão compartilhada na administração pública, por meio do estímulo ao controle social.

O relatório compara a evolução dos principais indicadores referentes aos dois anos anteriores ao ano-base de 2025, permitindo ao leitor contextualizar os resultados e avaliar, de forma objetiva, o progresso alcançado por cada índice ao longo do tempo.

A Ouvidoria da Caesb reafirma seu compromisso com a população do Distrito Federal e com a construção de uma Caesb cada vez mais eficiente, humana e transparente. Nesse sentido, os canais da Ouvidoria permanecem permanentemente abertos tanto para o recebimento de contribuições a este documento quanto para o encaminhamento das mais diversas manifestações, assegurando o pleno exercício dos direitos do usuário.

Eduardo Romualdo Soares

Ouvidor

2 A OUVIDORIA DA CAESB

A principal legislação que regulamenta a atuação das Ouvidorias no Brasil é a Lei nº 13.460/2017, que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Além disso, a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) também é relevante, pois dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, o que inclui as informações recebidas pelas Ouvidorias. Também são consideradas as leis federais relativas ao acesso à informação pública, Lei nº 12.527/2011; a Lei do Superendividamento, Lei nº 14.181/2021; e a Política Nacional de Linguagem Simples, Lei nº 15.263/2025.

Além disso, as leis distritais a seguir dispõem sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços. São elas:

- Lei nº 6.519/2020 – Regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepção a Lei nº 13.460/2017 no âmbito do Distrito Federal.
- Lei nº 4.896/2012 – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
- Lei nº 5.618/2016 – Redução do desperdício de água no Distrito Federal – Estabelece medidas de emergência para a redução do desperdício de água no Distrito Federal.
- Lei nº 4.990/2012 – Lei de Acesso à Informações no DF – Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

Concomitantemente, existe a Resolução Adasa nº 14/2011, que é o instrumento no qual estão estabelecidas as condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Distrito Federal e, por isso, ela é de fundamental importância no tratamento e acompanhamento das manifestações recebidas.

Por fim, a Ouvidoria também possui normas internas que abrangem sua estrutura e funcionamento, a gestão das manifestações recebidas, uso do sistema de ouvidoria e seus indicadores.

3 RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O Relatório de Atendimento Anual da Ouvidoria – ano base 2025 – utiliza os dados oriundos do Sistema de Gestão da Ouvidoria – GOUVI da Caesb e tem por objetivo o atendimento ao Art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, bem como a difusão de informações relevantes e a promoção da transparência dentro e fora da Caesb.

Atualmente, a companhia atende a todas as 35 Regiões Administrativas do Distrito Federal, bem como trabalha em parceria com outras empresas de saneamento para prestação de serviços em alguns dos municípios que compõem a RIDE, como Águas Lindas.

4 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Todos os contatos realizados com a Ouvidoria da Caesb são obrigatoriamente registrados, mesmo que não tenham encaminhamentos posteriores. Portanto, há manifestações que são classificadas como atendimento “imediato” – que são aqueles em que a própria Ouvidoria dá encaminhamentos e os finaliza após a conclusão do atendimento – e os atendimentos “normais”, que são aqueles em que são necessárias uma avaliação completa e a elaboração de resposta ao cliente.

Em 2025, a Ouvidoria da Caesb realizou 36.778 atendimentos, dos quais 15.310 se trata de manifestações regulares, ou atendimento “normal”. Em relação ao ano de 2024, observou-se um decréscimo de 8% no total de atendimentos, resultado influenciado, principalmente, pela entrada em vigor dos novos contratos de manutenção da Caesb. Tais contratos englobam a execução de serviços de elevada sensibilidade junto aos clientes, os quais refletem positivamente na redução da demanda por atendimentos.

Tabela 1 – Total de atendimentos de Ouvidoria

Ano/tipo atendimento	2023	Var. (%) (*)	2024	Var. (%) (*)	2025
Normal	14.543	23,13%	17.907	-14,5%	15.310
Imediato	17.750	13,91%	20.219	-3,84%	19.443
Total	34.316	17,00%	40.150	-8,4%	36.778

Fonte: Caesb/GOUVI. (*) A variação percentual foi calculada com base no valor do ano imediatamente anterior.

4.1 Tipos de manifestações

As manifestações de Ouvidoria são classificadas conforme o teor e o objetivo em 6 tipos básicos: Elogio, Reclamação, Solicitação, Informação, Sugestão e Denúncia. De acordo com a fundamentação normativa da Lei nº 13.460/2017, arts. 2º, 5º e 6º (avaliação e

participação do usuário) e Decreto nº 36.462/2015 (SIGO/DF), Art. 3º III, a classificação das manifestações obedece aos critérios descritos a seguir.

Tabela 2 – Total de manifestações por tipo

Tipo de manifestação	2023	Var (%) (*)	2024	Var (%) (*)	2025
Denúncia	712	-5,06%	676	6,51%	720
Elogio	374	-1,34%	369	-10,03%	332
Informação	5.892	-14%	5.067	-14,68%	4.323
Reclamação	20.956	23,63%	25.907	-10,19%	23.267
Solicitação	4.258	40,21%	5.970	0,4%	5.994
Sugestão	101	35,64%	137	-14,6%	117
Total	34.316	-	40.150	-	36.778

Fonte: Caesb/GOUVI. (*) A variação percentual foi calculada com base no valor do ano imediatamente anterior.

4.1.1 Elogios

Manifestação por meio da qual o usuário expressa reconhecimento, satisfação ou apreço pela qualidade do serviço público prestado, pela atuação de um agente público ou pelo funcionamento de um órgão ou entidade. A quantidade elogios registrados em 2025 em relação a 2024 caiu 10% e chegou à marca de 332 no ano contra 369 em 2024.

4.1.2 Reclamações

Manifestação pela qual o usuário demonstra insatisfação, desagrado ou inconformidade em relação à prestação de um serviço público, à omissão administrativa, à demora no atendimento, à qualidade inadequada do serviço ou à conduta de agentes públicos, sem imputação direta de ilícito disciplinar ou penal. As reclamações têm por finalidade permitir a correção de falhas, aprimorar processos e elevar o padrão de qualidade dos serviços públicos. O total de reclamações caiu 10% de 2024 para 2025 influenciado pelo total de manifestações referentes aos serviços de água e de esgotamento sanitário que caíram mais expressivamente.

4.1.3 3. Solicitações

Manifestação por meio da qual o usuário requer a adoção de providência administrativa, a execução de um serviço público, a regularização de uma situação, a emissão de documento ou o atendimento a um direito já previsto em normas legais ou regulamentares. A solicitação tem por finalidade viabilizar o exercício de direitos e garantir o acesso efetivo do usuário aos serviços públicos. O número de solicitações manteve-se em patamar equivalente, sem grandes variações no período.

4.1.4 Informações

Manifestação pela qual o usuário solicita esclarecimentos, orientações ou dados sobre serviços públicos, procedimentos administrativos, competências institucionais ou atos da Administração, sem caráter de denúncia ou reclamação. A finalidade das manifestações classificadas como informação é a de promover a transparência, assegurar o direito de acesso à informação e orientar corretamente o cidadão. Os pedidos de informações observaram queda consecutiva de 15% nos três anos comparados, chegando a 4.323 manifestações em 2025.

4.1.5 Sugestões

Manifestação por meio da qual o usuário apresenta ideias, propostas ou recomendações para aprimorar políticas públicas, serviços, processos administrativos ou normas, sem relatar falha concreta ou irregularidade. Tem por finalidade estimular a participação social e contribuir para a inovação, eficiência e melhoria contínua da Administração Pública. O número de sugestões caiu cerca de 15% entre 2024 e 2025 e chegou a 117 no ano base.

4.1.6 Denúncias

Manifestação que comunica indícios ou suspeitas de irregularidade, ilegalidade, ato ilícito, infração disciplinar, corrupção, assédio moral ou sexual, ou qualquer conduta que viole normas legais ou princípios da Administração Pública, passível de apuração pelos órgãos competentes. Procura viabilizar a apuração de irregularidades, proteger o interesse público, fortalecer a integridade institucional e prevenir danos à Administração e aos usuários. Apesar da redução de denúncias entre 2023 e 2024, houve aumento de 6,5% no volume registrado em 2025, sugerindo uma atividade mais forte no período.

4.2 Origem das manifestações

Como instância recursal, a Ouvidoria recebe e faz o acompanhamento das manifestações oriundas das diversas entidades com as quais a Caesb mantém relacionamento como, por exemplo, a agência reguladora Adasa, os Procons, a Imprensa e os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal ou da União.

São considerados canais internos os formulários eletrônicos e físicos pelos quais os clientes podem registrar sua manifestação, bem como os canais telefônico e presencial da Ouvidoria. Os canais externos são aqueles referentes aos órgãos externos como Terracap, PROCON DF e de Outros Estados, Secretária da Saúde do DF, Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania, Adasa, Portal da Transparência STC/E-Sic, Ouvidoria Geral do GDF, Ministério Público do DF, Jornais (exemplo Jornal Correio Braziliense), Polícia Civil do DF, Administração Regional, Defensoria Pública, Novacap etc.

Acompanhando a tendência geral de queda no número das manifestações em 2025, os canais com maior queda foram os internos, com 10,5% de redução no volume de manifestações.

Tabela 3 – Origem do Contato (Interno x Externo)

Origem do contato	2023	Var. (%) (*)	2024	Var. (%) (*)	2025
Interno	24.545	21,41%	29.800	-10,53%	26.661
Externo	7.748	7,46%	8.326	-2,81%	8.092

Fonte: Caesb/GOUVI. (*) A variação percentual foi calculada com base no valor do ano imediatamente anterior.

Dos órgãos que geram manifestações externas, a Ouvidoria Geral do GDF é o principal, com cerca de 6.500 manifestações anuais. No entanto, observa-se um aumento de cerca de 33% nas manifestações oriundas dos Procons, caracterizando uma maior procura daquele órgão pelos usuários no ano base de 2025.

Também se observa a manutenção no volume de solicitações do Portal da Transparência entre 2024 e 2025.

Tabela 4 – Manifestações por órgão externo

Órgão	2023	Var. (%) (*)	2024	Var. (%) (*)	2025
Ouvidoria Geral do GDF	6.344	6,62%	6.764	-4,63%	6.451
Portal da Transparência	288	108,33%	600	1,83%	611
PROCON/DF	529	-28,17%	380	33,42%	507
Adasa	450	4,67%	471	-7,86%	434
Novacap	72	13,89%	82	-20,73%	65
Ministério Público/DF	29	-31,03%	20	-40,00%	12
Jornal	13	-61,54%	5	-40,00%	3
PROCON/Outros Estados	6	-100,00%	0	-	3
Terracap	0	-	0	-	2
Secretária da Saúde/DF	0	-	0	-	2
Defensoria Pública	4	-25,00%	3	-66,67%	1

Órgão	2023	Var. (%)	2024	Var. (%)	2025
Administração Regional	12	-91,67%	1	-100,00%	0

Fonte: Caesb/GOUVI. (*) A variação percentual foi calculada com base no valor do ano imediatamente anterior.

4.3 Canais de contato

Os canais de comunicação com a Ouvidoria da Caesb são diversos e envolvem telefone (número (61) 3329-9090), internet (www2.caesb.df.gov.br/gouvi), whatsapp (número (61) 3029-8115), formulário impresso (caixa de manifestação nos pontos de atendimento presenciais), melhorias de procedimento e atendimento presencial (8h as 17h – Centro de Gestão de Águas Emendadas, Av. Sibiruna, Lotes 13 a 21, Águas Claras, DF).

Tabela 5 – Canais de comunicação com a Ouvidoria

Canal	2023	Var. (%)	2024	Var. (%)	2025
Telefone	18.160	19,16%	21.639	-12,39%	18.957
Internet	13.149	3,55%	13.616	-10,16%	12.233
Demanda Interna	73	2.143,84%	1.638	4,64%	1.714
Presencial	654	45,11%	949	70,71%	1.620
Whatsapp	131	19,08%	156	-4,49%	149
Caixa de Manifestação	125	-14,40%	107	-30,84%	74
Melhoria de Procedimento	0	-	21	-71,43%	6
Carta	1	-	0	-	0

Fonte: Caesb/GOUVI. (*) A variação percentual foi calculada com base no valor do ano imediatamente anterior.

Enquanto a maioria dos canais registrou queda ou estabilização entre 2024 e 2025, o canal presencial observou um crescimento de mais de 70% no período, motivado, principalmente, pela necessidade de agendamentos nos canais presenciais. Essa ação pressionou o indicador da Ouvidoria, fazendo com que os atendimentos presenciais aumentassem, inclusive aqueles relacionados a demandas de primeiro nível, ou seja, para os quais não existia protocolo prévio nos demais canais de atendimento da companhia.

4.4 Manifestações por Região Administrativa

Atualmente o Distrito Federal possui 35 regiões administrativas, das quais as cinco mais populosas são Ceilândia, Brasília, Taguatinga, Samambaia e Águas Claras, com 587.284 unidades de consumo, ou 43% do total do Distrito Federal.

Tabela 6 – Manifestações por unidade de consumo e RA

Região Administrativa	Unid. Consumo (**)	Manifestações/1000 unid. consumo				
		2023	Var. (%) (*)	2024	Var (%) (*)	2025
Lago Sul	12.516	67,11	40,71%	94,44	6,26%	100,35
Vicente Pires	37.203	58,36	24,32%	72,55	-9,60%	65,59
SCIA/Estrutural	679	36,82	52,00%	55,96	47,37%	82,47
Park Way	8.623	50,68	16,70%	59,14	8,24%	64,01
Jardim Botânico	10.273	52,76	39,11%	73,40	-49,73%	36,89
Candangolândia	6.094	36,43	28,38%	46,77	0,70%	47,10
Riacho Fundo	20.454	38,09	4,62%	39,85	13,01%	45,03
Núcleo Bandeirante	13.562	37,61	11,57%	41,96	-0,88%	41,59
Lago Norte	15.318	31,40	11,23%	34,93	12,34%	39,23
Arniqueira	9.896	27,59	30,04%	35,87	0,28%	35,97
Guara	65.862	27,69	33,11%	36,86	-13,80%	31,78
Sobradinho II	30.548	28,12	19,79%	33,68	-6,51%	31,49
Sol Nascente e Pôr do Sol	35.351	22,80	73,70%	39,60	-37,43%	24,78
Varjão	3.733	27,86	11,54%	31,07	-13,79%	26,79
Arapoanga	18.308	32,28	-2,88%	31,35	-46,34%	16,82
Taguatinga	117.120	26,99	2,85%	27,76	-8,21%	25,48
Brazlândia	17.379	20,71	43,61%	29,75	-25,73%	22,10
Fercal	4.084	13,22	111,11%	27,91	5,26%	29,38
Ceilândia	133.467	18,81	40,00%	26,33	-9,82%	23,74
Planaltina	55.472	21,18	24,51%	26,37	-27,14%	19,22
Sobradinho	27.677	18,03	30,26%	23,49	4,00%	24,42
São Sebastião	39.020	21,99	9,21%	24,01	-42,26%	13,86
Itapoã	32.342	20,75	18,93%	24,67	-43,98%	13,82
Paranoá	31.420	19,22	17,72%	22,63	-27,00%	16,52
SIA	8.482	18,86	1,25%	19,10	0,62%	19,22
Samambaia	103.495	18,32	15,19%	21,10	-19,41%	17,01
Recanto das Emas	42.136	17,68	10,20%	19,48	-1,71%	19,15
Santa Maria	48.517	16,39	21,76%	19,95	-6,10%	18,74
Cruzeiro	16.933	13,94	53,81%	21,44	-10,74%	19,13
Água Quente	3.913	22,23	-17,24%	18,40	-36,11%	11,76
Gama	57.867	14,20	4,99%	14,91	26,19%	18,82
Plano Piloto	148.454	13,49	24,88%	16,84	-5,64%	15,89
Águas Claras	99.759	13,02	-14,70%	11,11	46,39%	16,26
Riacho Fundo II	30.898	13,08	6,68%	13,95	-12,99%	12,14
Sudoeste/Octogonal	35.189	6,11	20,00%	7,33	18,99%	8,72

Fonte: Caesb/GOUVI. (*) A variação percentual foi calculada com base no valor do ano imediatamente anterior. (**) Foram utilizadas as unidades de consumo do ano de 2025.

No entanto, a avaliação de manifestações por total bruto, sem o valor ponderado pela quantidade de unidades de consumo da cidade, poderia distorcer a informação daquelas regiões com mais manifestações. Na **Tabela 6** é possível notar que Lago Sul, Vicente Pires, Estrutural e Park Way são as regiões com mais manifestações. Com destaque para Vicente Pires que, embora tenha apresentado queda de aproximadamente 10% nas manifestações entre 2024 e 2025, permanece na posição de cidade com mais manifestações.

Regiões como Águas Claras, Gama e Sudoeste apresentaram um crescimento de cerca de 30 a 40% entre os anos de 2024 e 2025. Por outro lado, as regiões com maior

redução no número de manifestações no período foram Jardim Botânico, Arapoanga, Itapoã e São Sebastião.

4.5 Assunto das manifestações

As manifestações são classificadas conforme o assunto, obedecendo-se à listagem pré-configurada. Abaixo, está demonstrada a evolução anual dos principais assuntos das manifestações da ouvidoria.

Tabela 7 – Total de manifestações por assunto

Assunto	2023	Var. (%)	2024	Var. (%)	2025
Consumo Medido	3.687	-14,89%	3.138	11,82%	3.509
Alteração de Titularidade	0	-	286	740,56%	2.404
Recomposição em Geral	2.489	6,95%	2.662	-36,66%	1.686
Manutenção Rede Esgoto	1.689	96,92%	3.326	-51,74%	1.605
Reparo de Vazamento de Água	2.088	54,98%	3.236	-50,93%	1.588
Verif. Protocolo em andamento - Água	0	-	1.253	16,28%	1.457
Remanejamento do Hidrômetro	1.515	56,30%	2.368	-47,21%	1.250
Protesto em Cartório	1.137	-18,03%	932	22,64%	1.143
Execução da Leitura	1.198	-29,13%	849	33,92%	1.137
Verif. Protocolo em andamento - Comercial	0	-	270	317,04%	1.126
Falta de Água	1.250	14,96%	1.437	-27,84%	1.037
Reforço Supervisão	0	-	1.571	-35,58%	1.012
Ligação de Água	1.828	3,56%	1.893	-51,82%	912
Religação	511	-20,55%	406	116,26%	878
Cobrança de Multa	239	56,07%	373	122,79%	831
Religação - Contrato Cobrança/Corte	0	-	0	-	735
Parcelamento da Conta	576	-29,17%	408	76,96%	722
Cobrança Multa Impedimento de Leitura	1.115	-33,09%	746	-18,90%	605
Desmembramento de Ligação	680	92,06%	1.306	-56,13%	573
Procedimentos de Corte	707	-26,31%	521	6,72%	556
Dados Cadastrais do Imóvel	293	35,84%	398	33,92%	533
Inspeção na Rede de Esgoto	343	51,02%	518	-14,86%	441
Crítica Para Atendimento Caesb	285	21,40%	346	22,83%	425
Informações sobre Débitos	0	-	37	959,46%	392
Site ou Aplicativo Caesb	128	46,09%	187	73,80%	325
Funcionamento do Hidrômetro	230	-3,91%	221	45,70%	322
Reforço Supervisão Comercial	0	-	0	-	309
Ligação Clandestina de Água	367	-7,36%	340	-11,47%	301
Golpe Virtual	0	-	0	-	265
Acesso à Processos	0	-	56	366,07%	261
Vistoria para Ligação de Água	147	59,18%	234	2,99%	241
Verif. Protocolo em andamento - Esgoto	0	-	330	-30,00%	231
Procedimentos de Corte - Contrato Cobrança/Corte	0	-	0	-	222
Entrega da Conta / 2ª Via	255	-34,90%	166	28,92%	214
Elogio Atendimento Prestado Caesb	235	-0,85%	233	-13,30%	202
Serviços de Água - Outros Assuntos	217	7,37%	233	-14,59%	199
Ligação de Esgoto	381	3,67%	395	-50,38%	196
Reforço Supervisão Água	0	-	0	-	174
Entulho Oriundo de Obras	195	-33,85%	129	24,81%	161
Serviços de Esgoto - Outros Assuntos	239	10,04%	263	-39,16%	160
Atendimento Contrato Cobrança/Corte	0	-	0	-	152
Pagamento Indevido	84	44,05%	121	19,83%	145
Baixa Pressão de Água	242	1,24%	245	-41,22%	144
Substituição de Registro de Cavalete	138	36,23%	188	-23,94%	143
Obras Outros Assuntos	115	0,87%	116	17,24%	136
Análise da Qualidade da Água	79	81,01%	143	-6,29%	134
Reforço Supervisão Esgoto	0	-	0	-	132

Assunto	2023	Var. (%)	2024	Var. (%)	2025
Assunto Não Pertinente à Caesb	36	100,00%	72	79,17%	129
Crítica Para Atendimento Central 115	167	-17,37%	138	-6,52%	129
Serviços Internos Caesb	65	116,92%	141	-12,06%	124
Substituição Hidrômetro\Ligação em Massa	110	-8,18%	101	13,86%	115
Acesso à Documentos	0	-	28	307,14%	114
Informações Gerais Sobre a Caesb	117	-22,22%	91	14,29%	104
Denúncia Geral	86	-31,40%	59	74,58%	103
Informação Sobre Notificação	24	83,33%	44	129,55%	101
Construção de Rede de Água	30	230,00%	99	-7,07%	92
Solicitação de Gravação Ouvidoria	29	100,00%	58	56,90%	91
Cobrança Serviços Comerciais	31	83,87%	57	54,39%	88
Conduta do Empregado Caesb	108	4,63%	113	-22,12%	88
Construção de Rede Esgoto	96	29,17%	124	-30,65%	86
Solicitação Gravação Central 115	38	63,16%	62	32,26%	82
Conduta do Leiturista	67	56,72%	105	-23,81%	80
Elogio Atendimento Prestado Escritório/Na Hora	91	-18,68%	74	5,41%	78
Vistoria para Habite-se	64	28,13%	82	-10,98%	73
Reposição de Tampa PV/CI	77	-23,38%	59	20,34%	71
Sinistro	53	-24,53%	40	72,50%	69
Verif. Procoloto em andamento - Denúncia	0	-	0	-	67
Data da Leitura	53	-62,26%	20	230,00%	66
Vistoria para Ligação de Esgoto	44	81,82%	80	-18,75%	65
Atendimento Central 115	121	-52,89%	57	10,53%	63
Restituição de Valores	39	-5,13%	37	67,57%	62
Procon-DF -Notif. Para Defesa Escrita	51	-15,69%	43	44,19%	62
Água Servida/Esgoto	65	-50,77%	32	87,50%	60
Extravasamento de esgoto	0	-	0	-	59
Atendimento agendado	0	-	0	-	58
Sugestão Geral	35	22,86%	43	32,56%	57
Cobranças Serviços Esgoto	46	-47,83%	24	116,67%	52
Denúncia Sobre Conduta de Empregado	42	0,00%	42	21,43%	51
Carreira e Concurso	0	-	33	51,52%	50
Remanejamento de Rede de Água	43	23,26%	53	-11,32%	47
Cobranças Serviços Água	33	24,24%	41	14,63%	47
Débito em Conta Corrente	53	-49,06%	27	51,85%	41
Reajuste de Tarifa	22	63,64%	36	8,33%	39
Elogio Atendimento Prestado Ouvidoria	23	13,04%	26	34,62%	35
Conduta do Empregado no Corte	3	-66,67%	1	2900,00%	30
Remanejamento de Rede de Esgoto	45	26,67%	57	-49,12%	29
Condução de Veículo	25	68,00%	42	-33,33%	28
Cancelamento de Atendimento Ouvidoria	64	-53,13%	30	-10,00%	27
Desperdício de Água	26	-11,54%	23	17,39%	27
Cobrança Juros/Mora ou Atraso	0	-	2	1150,00%	25
Atendimento Ouvidoria	301	-92,03%	24	0,00%	24
Data de Vencimento da Conta	24	-58,33%	10	140,00%	24
Furto de Hidrômetro	41	-29,27%	29	-17,24%	24
Corte Indevido	12	8,33%	13	69,23%	22
Ligação Clandestina de Esgotos	36	-25,00%	27	-18,52%	22
Contatos Internos Caesb	41	-14,63%	35	-40,00%	21
Trabalho Acadêmico	0	-	2	900,00%	20
Crítica Para Atendimento Ouvidoria	9	111,11%	19	-5,26%	18
Individualização de Ligação de Água	28	107,14%	58	-68,97%	18
Poço Artesiano	28	-25,00%	21	-14,29%	18
Elogio Atendimento Prestado Central 115	17	52,94%	26	-38,46%	16
Qualidade Serviço Manutenção Água	25	4,00%	26	-38,46%	16
Cobrança Sobre Corte	2	400,00%	10	50,00%	15
LGPD - Lei 13.709/18	6	133,33%	14	0,00%	14
Negociação - Contrato Cobrança/Corte	0	-	0	-	14
Recurso 1ª Instância - STC/E-Sic - LAI	0	-	0	-	14
Denúncia Sobre Fossa	14	-42,86%	8	62,50%	13
Recurso 3ª Instância - STC/E-Sic - LAI	0	-	0	-	12
Denúncia Sobre Fraude no Hidrômetro	15	6,67%	16	-25,00%	12
Atendimento Supervisão	0	-	8	37,50%	11

Assunto	2023	Var. (%)	2024	Var. (%)	2025
Interferência de Rede	5	60,00%	8	37,50%	11
Alta Pressão de Água	23	-65,22%	8	37,50%	11
Ajuste e Melhoria de Procedimento	15	140,00%	36	-72,22%	10
Bônus Desconto	3	-33,33%	2	350,00%	9
Meio Ambiente e Recursos Hídricos	0	-	6	33,33%	8
Denúncia Sobre Violação de Corte	10	-30,00%	7	14,29%	8
Esgotamento de Fossa	5	60,00%	8	0,00%	8
Reforço Supervisão Outros	0	-	0	-	7
Recurso 2ª Instância - STC/E-Sic - LAI	0	-	0	-	7
Cobrança Faturamento Esgoto	15	-53,33%	7	0,00%	7
Unidades de Consumo	13	-23,08%	10	-40,00%	6
Demora no Atendimento do Escritório	8	-75,00%	2	150,00%	5
Estação de Tratamento	8	-62,50%	3	33,33%	4
Demora no Atendimento do Na Hora	35	-82,86%	6	-50,00%	3
Abastecimento por Carro Pipa	4	250,00%	14	-78,57%	3
STC/E-Sic - LAI - Duplicidade	0	-	0	-	2
Caixa Padrão Caesb	1	100,00%	2	-50,00%	1
Válvula ou Bloqueador de Ar	0	-	1	0,00%	1
Religação - Contrato Contrato Cobrança/Corte	0	-	0	-	1
Programa de Neg. de Débitos - PND	0	-	22	-95,45%	1
Denúncia Site Falso	0	-	0	-	1
Procon-DF - Processo administrativo	0	-	0	-	1

Fonte: Caesb/GOUVI. Obs.: Assuntos com valores zero em anos anteriores ainda não estavam vigentes ou foram desmembrados em outros temas. Os assuntos que no ano de 2025 não registraram nenhuma manifestação foram suprimidos da listagem.

Os assuntos mais representativos de 2025 foram relativos ao “Consumo Medido”, “Alteração de Titularidade”, “Recomposição de pisos em geral”, “Manutenção de Rede Esgoto” e “Reparo de Vazamento de Água”. Observa-se um aumento nas questões de alteração de titularidade em razão da maior busca pela regularização do cadastro frente às ações de cobrança implementadas pela Caesb no segundo semestre de 2025.

De forma geral, acompanhando a tendência de queda no total de manifestações entre 2024 e 2025, a maioria dos assuntos apresentou redução no número de manifestações registradas no sistema da Ouvidoria.

5 INDICADORES DE PRAZOS

Em 2025, o tempo médio de resposta da Ouvidoria foi de 15 dias até a finalização da manifestação. De forma geral, as áreas respondentes demoram até 4,7 dias para responderem aos protocolos encaminhados. No período avaliado, foram consideradas 14.947 manifestações (excluem-se as manifestações com respostas imediatas). Das manifestações consideradas, 4.822 (ou 32%) foram reencaminhadas ao menos uma vez para reavaliação pela área responsável.

Tabela 8 – Tempo em dias para resposta

Grupo de assuntos	Tempo médio de respostas	Tempo médio de atraso	Tempo médio até finalização	Total de protocolos considerados	Total de reencaminhamentos
Serviços comerciais	3,6	0,1	13,6	5.682	893
Serviços de água	6,4	0,1	17,6	3.148	2.036
Atendimento Geral	3,8	0,1	13,5	1.689	116
Serviços de esgoto	4,1	0,2	13,6	1.409	309
Obras e serviços Complementares	6,3	0,1	16,8	1.337	1.183
Denúncias	2,9	0	13,7	709	84
Qualidade e abastecimento	4,7	0,2	14,4	577	122
Informações	3,7	0,3	15,1	275	60

Fonte: Caesb/GOUVI.

6 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

O índice de resolutividade aponta o percentual de manifestações finalizadas que tiveram as suas solicitações sanadas após tratamento do protocolo. O índice é calculado com base na informação de resolução da demanda inclusa pela equipe de finalização do protocolo.

Tabela 9 – Índice de resolutividade

Situação	2023	2023 (%)	Var. (%) (*)	2024	2024 (%)	Var. (%) (*)	2025	2025 (%)
Resolvida	11.952	99,90%	15,55%	13.810	92,80%	-19,49%	11.118	95,78%
Não resolvida	12	0,10%	8.825,00%	1.071	7,20%	-54,25%	490	4,22%
Não se aplica	1.733	-	32,37%	2.294	-	23,41%	2.831	-

Fonte: Caesb/GOUVI. (*) A variação percentual foi calculada com base no valor do ano imediatamente anterior.

Em 2023 foi implantada a sistemática de classificação das respostas e retornos, portanto o indicador deste ano não reflete a integralidade das manifestações. Nos últimos três anos, a Ouvidoria mantém índices de resolução acima de 92% a.a., com destaque para o ano base que em que o índice superou o do ano anterior em três pontos percentuais.

7 ÍNDICE DE RETORNO DO PRAZO

Conforme Art. 5º da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, os sistemas de ouvidoria no DF devem observar os seguintes prazos para resposta:

Art. 5º Salvo disposição legal em contrário, devem ser observados os seguintes prazos:

I – dez dias para o órgão seccional registrar os procedimentos adotados no recebimento das manifestações;

II – vinte dias para responder a manifestação, prorrogáveis por mais vinte.

Das manifestações consideradas elegíveis, entendidas como aquelas que demandaram encaminhamento a outras áreas da companhia, com ou sem prorrogação de prazo e que, portanto, não receberam resposta imediata, 99% foram devidamente respondidas dentro do prazo legal no ano de 2025.

Tabela 10 – Índice de retorno no prazo

Situação	2023	2023 (%)	Var (%)*	2024	2024 (%)	Var (%)*	2025	2025 (%)
Dentro do prazo inicial	12.906	88,74%	12,41%	14.508	81,01%	-12,88%	12.639	82,55%
Prorrogadas	1.618	11,13%	98,08%	3.205	17,90%	-21,40%	2.519	16,45%
Fora do prazo	19	0,13%	926,32%	195	1,09%	-22,05%	152	0,99%
Total	14.543	-	23,14%	17.908	-	-14,51%	15.310	-

Fonte: Caesb/GOUVI. (*) A variação percentual foi calculada com base no valor do ano imediatamente anterior.

8 CONTROLE DE QUALIDADE PROATIVO

O controle de qualidade proativo se refere aqueles protocolos que a Ouvidoria da Caesb gerou antevendo a solução de um problema que ainda não havia sido comunicado pelo usuário ou pela parte interessada. Neste cenário, a Ouvidoria encaminha, proativamente, as demandas para tratamento pelas áreas respondentes.

Tabela 11 – Manifestações de iniciativa da Ouvidoria de forma proativa

	2023	Var (%)	2024	Var (%)	2025
Manifestações	154	37,01%	211	62,09%	342

Fonte: Caesb/GOUVI. (*) A variação percentual foi calculada com base no valor do ano imediatamente anterior.

As manifestações proativas cresceram 62% entre 2024 e 2025, acompanhando uma tendência de crescimento observada nos anos anteriores.

Os 10 principais assuntos destes tipos de ações executadas pela ouvidoria em 2025 são relativos àqueles descritos na tabela 11, a seguir. Observa-se uma maior atividade em relação às alterações de titularidade, acompanhando a tendência de alta do mesmo assunto no ano. Os três assuntos mais demandados no período são todos referentes a assuntos comerciais dada a menor complexidade com que podem ser demandados/executados sem necessidade de operação em campo.

Tabela 12 – Manifestações proativas por assunto de 2025

Assuntos	Total manifestações
Alteração de Titularidade	46
Verif. Protocolo em andamento – Comercial	28

Consumo Medido	27
Religação – Contrato Cobrança/Corte	15
Religação	14
Parcelamento da Conta	13
Remanejamento do Hidrômetro	12
Reparo de Vazamento de Água	11
Procedimentos de Corte	10
Protesto em Cartório	9
Dados Cadastrais do Imóvel	9
Falta de Água	9
Verif. Protocolo em andamento - Água	9
Sinistro	9
Outros (43 assuntos)	121

Fonte: Caesb/GOUVI

9 IDENTIFICAÇÃO DE MELHORIAS DE PROCEDIMENTOS

Além do controle proativo de manifestações, a Ouvidoria da Caesb também gerencia as melhorias de procedimentos e processos geradas anualmente com base nas manifestações mais recorrentes. Em 2025 observamos queda de 72% no número de melhorias propostas.

Tabela 13 – Sugestão de melhorias propostas pela Ouvidoria

	2023	Var (%)	2024	Var (%)	2025
Total	15	140%	36	-72,22%	10

Fonte: Caesb/GOUVI

10 AVALIAÇÕES NA OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

Além do controle de qualidade efetuado pela Ouvidoria da Caesb, aquelas manifestações com origem no portal Participa-DF, componente do Sistema Integrado de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO, também são monitoradas pela Ouvidoria em relação à avaliação por parte dos usuários das manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Caesb.

É importante frisar que nem todas as manifestações são classificadas/avaliadas pelos usuários, portanto os indicadores refletem apenas aquelas para as quais houve efetiva avaliação.

Tabela 14 – Indicadores do Participa/DF

Índice	2023	2024	2025
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria	78%	82%	79%
Índice de recomendação	81%	80%	74%
Índice de satisfação com o atendimento	80%	77%	72%

Índice	2023	2024	2025
Índice de satisfação com o sistema	82%	88%	82%
Satisfação com a resposta	70%	80%	81%
Índice de resolutividade	57%	57%	51%

Fonte: Ouvidoria Geral do DF/Painel de Ouvidorias (Dados acessados em: 12/01/2026).

11 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

Semestralmente, a Ouvidoria da Caesb realiza a pesquisa de satisfação e imagem da companhia como atribuição regimental. Os indicadores produzidos servem como balizadores para o Planejamento Estratégico da Caesb e para a tomada de decisão em relação a múltiplas frentes.

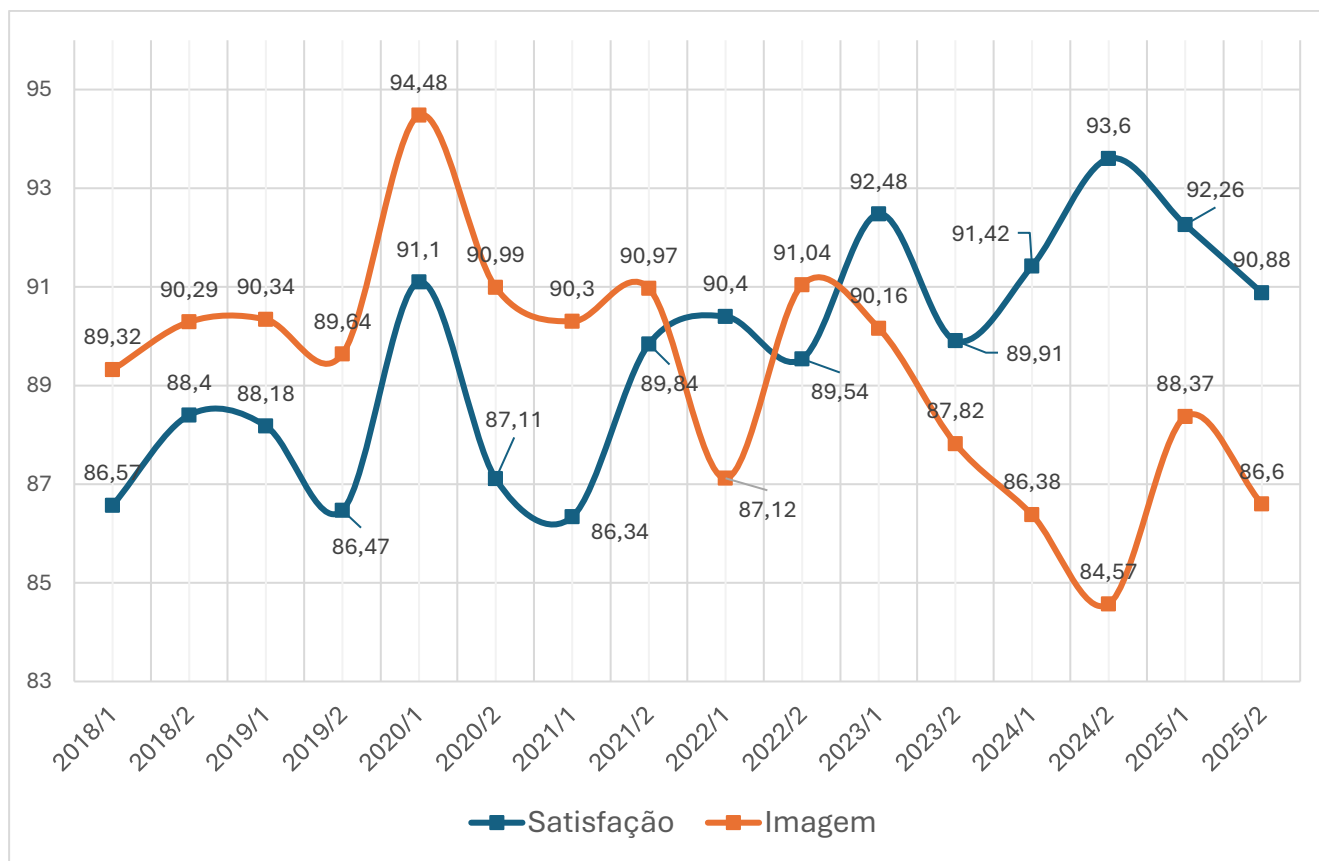
A pesquisa tem como objetivo a avaliação da imagem institucional e da satisfação geral com os serviços prestados pela Caesb. O escopo definido busca refletir a opinião de quem vivencia a experiência do serviço como usuário.

A pesquisa tem grau de confiança de 95% (probabilidade de que a amostra represente as respostas da população) e margem de erro de 5% (variação que as respostas da população podem ter em relação à amostra), com amostra simples aleatória de 385 completados úteis (desconsiderados neutros).

A metodologia utilizada para a pesquisa é a do modelo CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*), na qual se segue um roteiro das questões gerais para as mais específicas (visão global como satisfação/imagem para os mais específicos como abastecimento, qualidade, atendimento) para reduzir o viés de saliência que é quando um indivíduo atribui importância excessiva a um item ou característica específica, tornando-a mais proeminente do que outras, ou mais do que seria justificado. Na pesquisa CATI, isso pode ocorrer quando uma pergunta, ou a forma como ela é apresentada, chama a atenção do entrevistado para um detalhe, levando-o a dar maior ênfase a ele na sua resposta.

São avaliadas a visão geral sobre a imagem/satisfação com os serviços prestados, a qualidade percebida da água, o serviço de tratamento de esgoto e o atendimento prestado. O valor anual se dá pela média simples dos dois semestres.

Gráfico 1 – Pesquisa de imagem e satisfação da Caesb (%)



Fonte: Caesb/Pesquisa de Imagem e Satisfação II/2025

12 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conjunto de resultados apresentados ao longo deste relatório evidencia o papel estratégico da Ouvidoria da Caesb como instrumento permanente de diálogo entre a Companhia e a sociedade. As informações aqui consolidadas refletem não apenas o desempenho operacional alcançado no período, mas, sobretudo, o compromisso contínuo com a escuta qualificada, a transparência e o aprimoramento dos serviços prestados à população do Distrito Federal.

Os avanços observados em 2025 somente foram possíveis graças ao apoio institucional e à confiança depositada pela Diretoria da Caesb, cuja atuação responsável e alinhada aos princípios da boa governança fortalece a autonomia e a efetividade da Ouvidoria. Esse respaldo assegura que as manifestações dos usuários sejam tratadas com seriedade, isenção e foco na melhoria contínua dos processos internos.

Destaca-se, ainda, a participação ativa do cidadão, elemento essencial para o aperfeiçoamento dos serviços da Companhia. Cada manifestação recebida representa uma

valiosa oportunidade de aprendizado, funcionando, na prática, como uma consultoria espontânea e gratuita, capaz de apontar falhas, sugerir melhorias e contribuir diretamente para a evolução da qualidade dos serviços prestados.

Por fim, a Ouvidoria da Caesb renova seu compromisso com a melhoria contínua, colocando-se à disposição da sociedade como espaço legítimo de participação, controle social e fortalecimento da gestão pública. A tradição de serviço, aliada à busca constante por eficiência, transparência e humanização do atendimento, seguirá norteando as ações futuras, em benefício do cidadão e da excelência dos serviços prestados pela Companhia.