

Nº: 02/2024

Caesb / PR / PRO

PROI – Gerência de Inteligência Competitiva

Publicação: 2º Trimestre de 2025



Relatório de Ouvidoria

2º TRIMESTRE DE 2025



CAESB - COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL

AV. SIBIPIRUNA - LOTES 13/21 - CENTRO DE GESTÃO ÁGUAS EMENDADAS - ÁGUAS CLARAS - BRASÍLIA/DF - CEP: 71.928-720

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Este Relatório de Ouvidoria – 2º Trimestre de 2025 apresenta os dados de atendimento da Ouvidoria da Caesb, consolidados e agrupados conforme diversos aspectos institucionais das manifestações, como origem, canal, assunto etc. Para esta edição, revista, atualizada e com nova diagramação, a Ouvidoria da Caesb incluiu informações revisadas e compiladas do período em análise para melhor compreensão pelo público e clareza na interpretação.

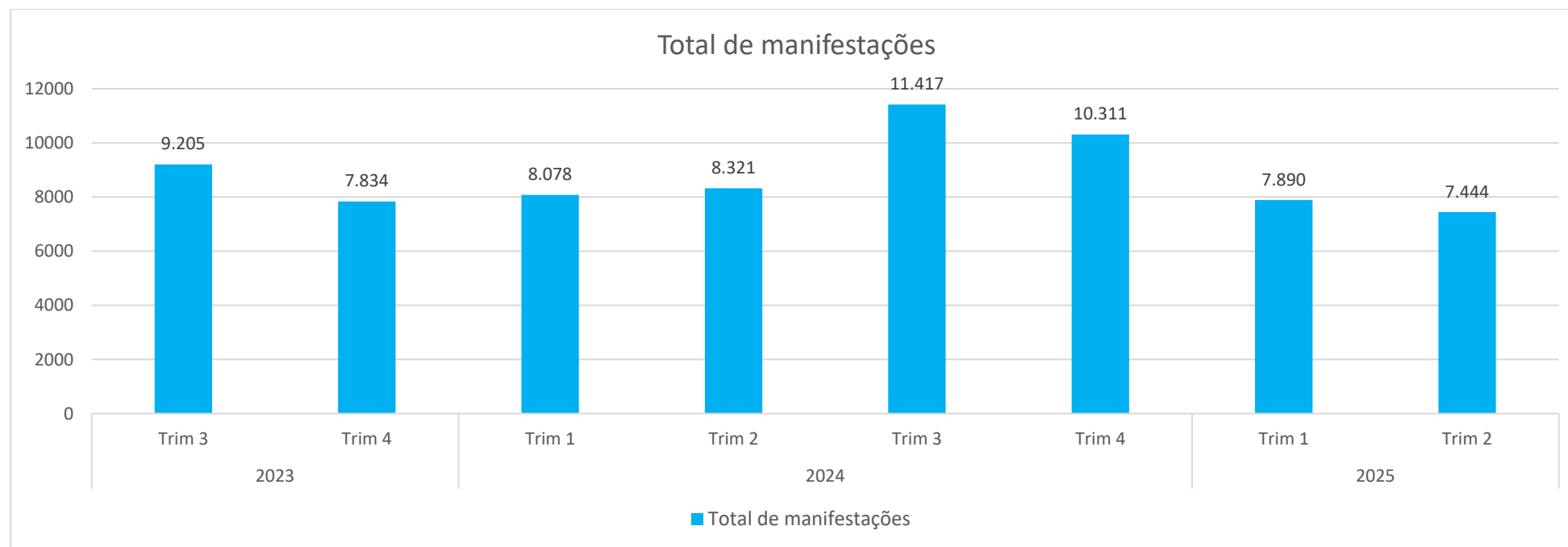
No segundo trimestre do ano de 2025, a Ouvidoria da Caesb recebeu o total de 7.444 manifestações. Ao compararmos com o primeiro trimestre de 2025, houve uma redução de 6%, aproximadamente. Dentre estas demandas, o assunto que predominou foi o do tipo Comercial e em seguida, consta o serviço relacionado a Água.

Quanto a análise por região administrativa, as Regiões Administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga e Vicente Pires lideraram, respectivamente, o

ranking por quantitativo de protocolos, com 34% do total de manifestações do trimestre. 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 a Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OGDF se destaca entre os demais órgãos externos, pelo número de manifestações dos usuários, através do site Participa-DF.

Em relação ao índice de resolutividade, a Ouvidoria da CAESB atingiu 89%, neste segundo trimestre e alcançou 90% na satisfação geral.

Conclui-se que a atuação da Ouvidoria demonstra um desempenho notadamente positivo, com índices consistentemente e 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.



Fonte: Caesb/Sistema de Gestão de Ouvidoria – 2025

Total de manifestações trimestres fechados por Ano e Trimestre



Índice de resolatividade por trimestre

88,80%

Manifestações elegíveis

2.679

Manifestações Resolvidas

2.379

Manifestações Não Resolvidas

300

Total de manifestações no período

70.500

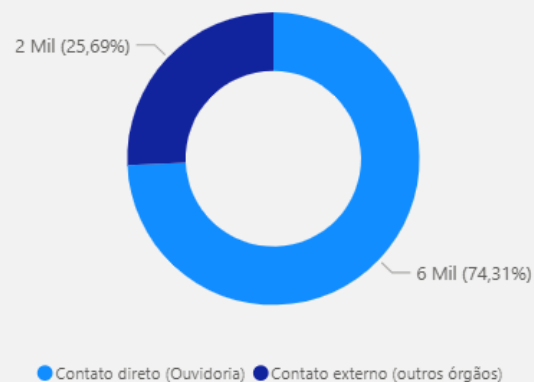
Manifestações do 2º trimestre

7.444

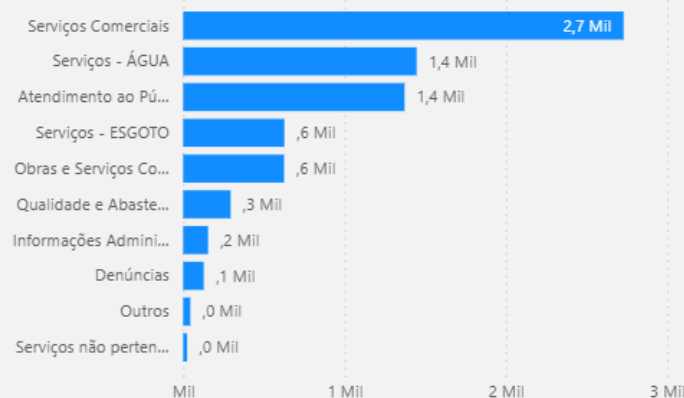
Média de manifestações por mês

2.879

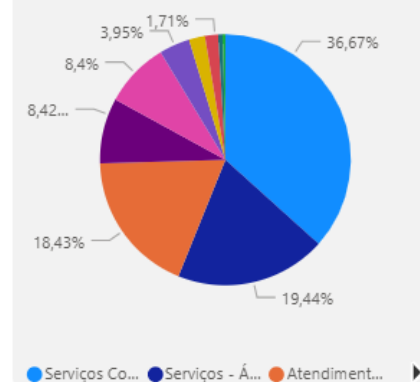
Qtd. de manifestações por entidade de origem

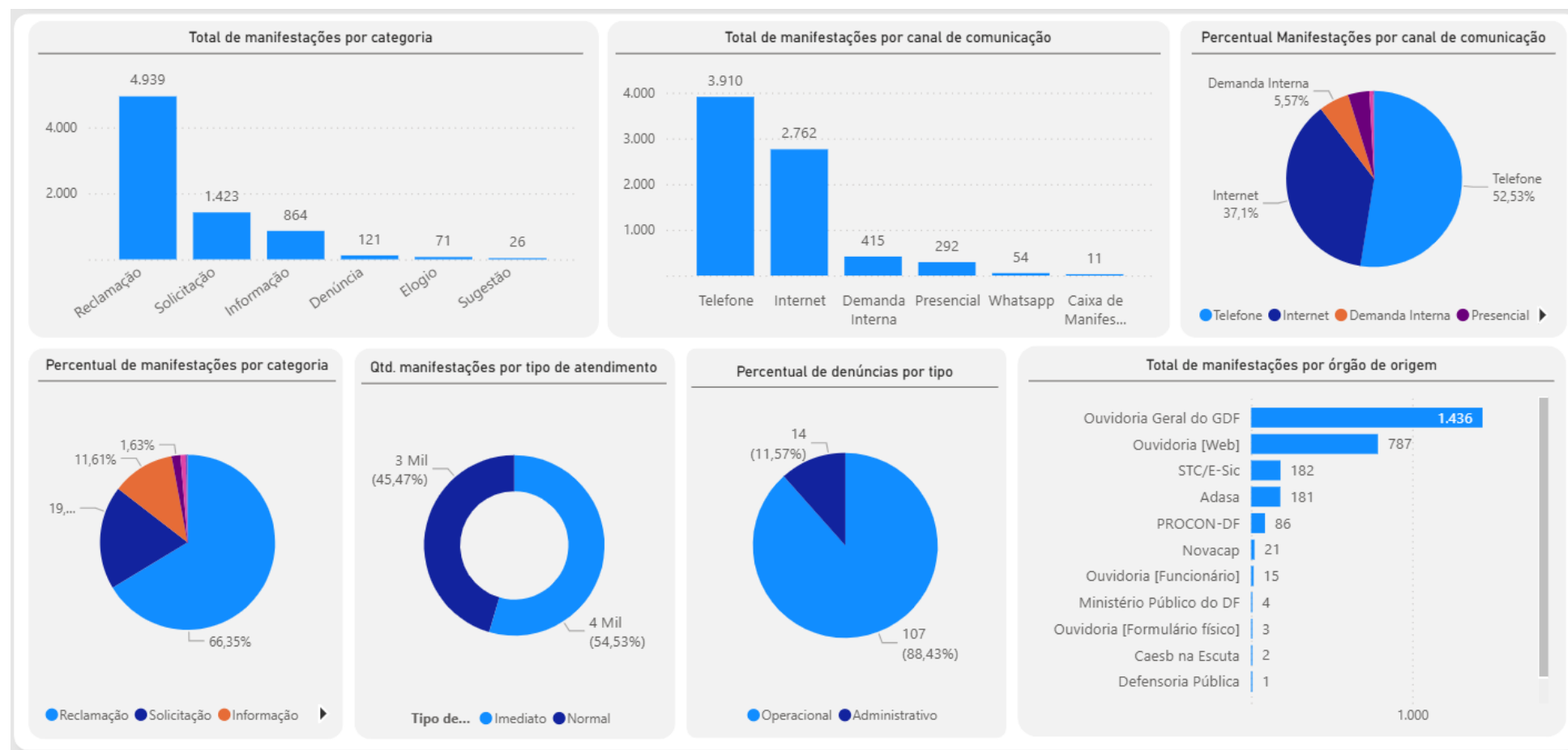


Total de manifestações por grupo de assuntos



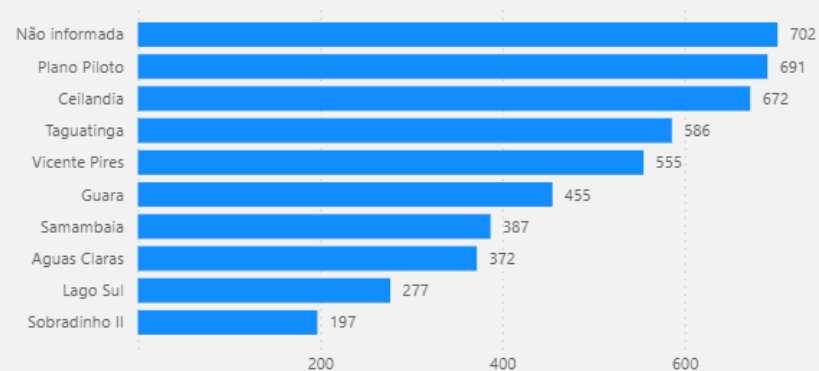
Manifestações por grupo de assuntos



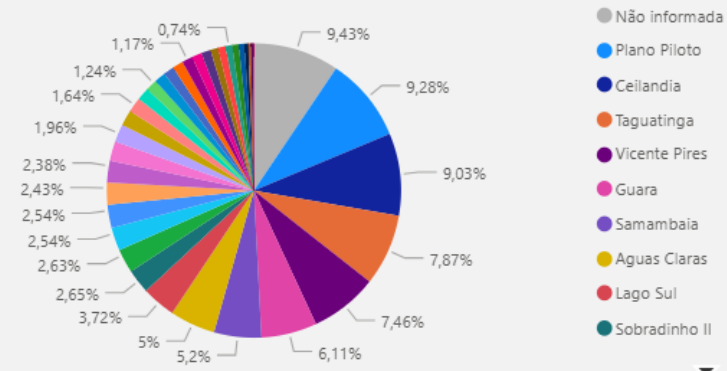


Nota: o percentual de denúncias por tipo refere-se à categoria da denúncia – se administrativa: quando relacionada à conduta de empregados, condução de veículos, acessos a documentos e processos etc. ou se operacional: quando relacionada a ligações clandestinas, fraudes de hidrômetros etc.

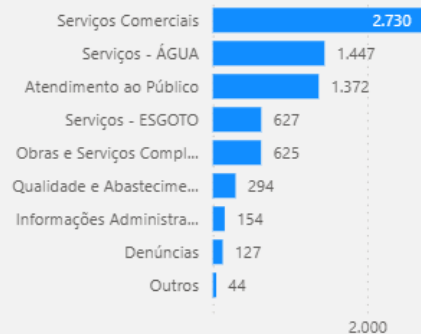
Total de manifestações por Região Administrativa



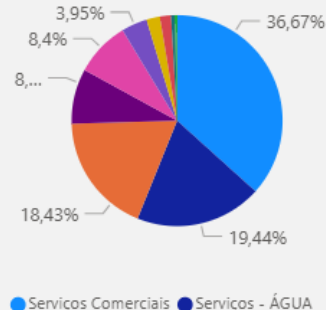
Percentual de manifestações por Região Administrativa



Total de manifestações por Grupo de Assuntos



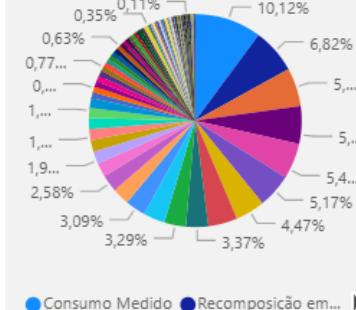
Manifestações p/ Grupo de Assuntos (%)



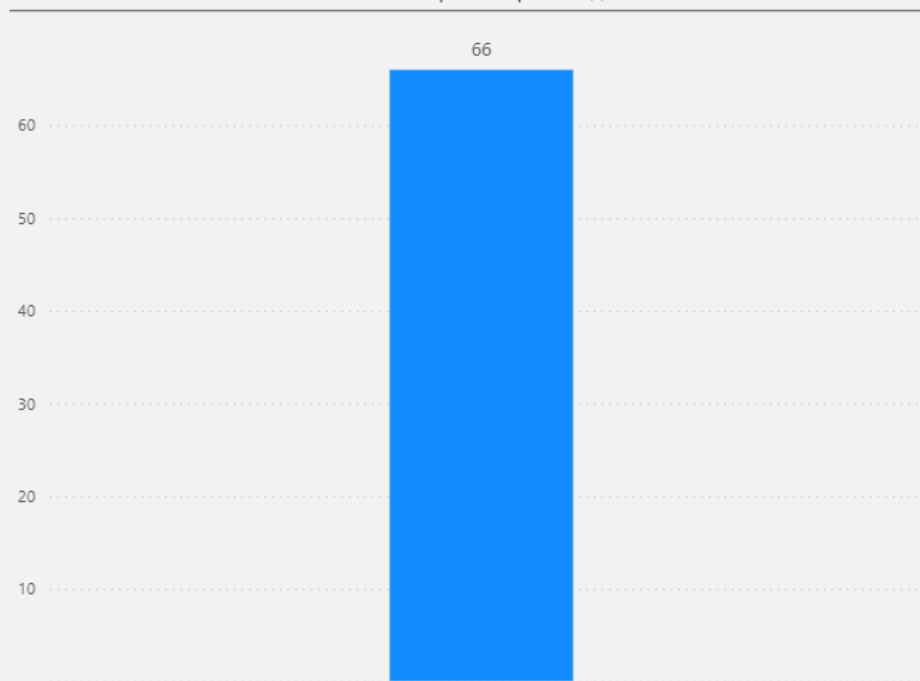
Total de manifestações por assunto



Manifestações por assunto (%)

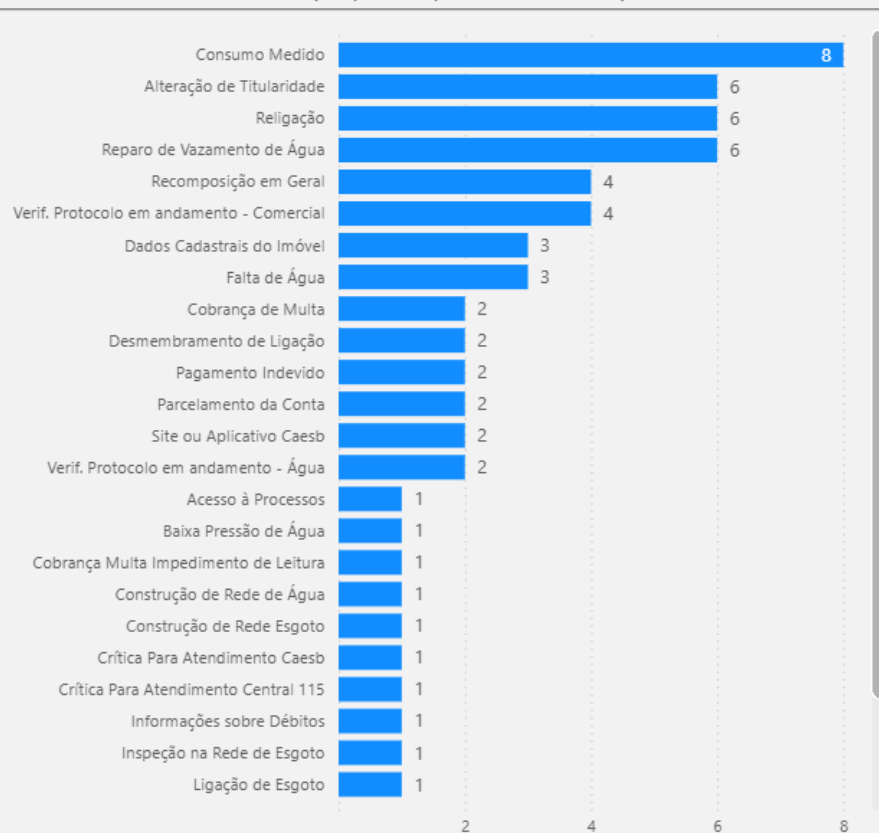


Controle de qualidade proativo (*)



(*) 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

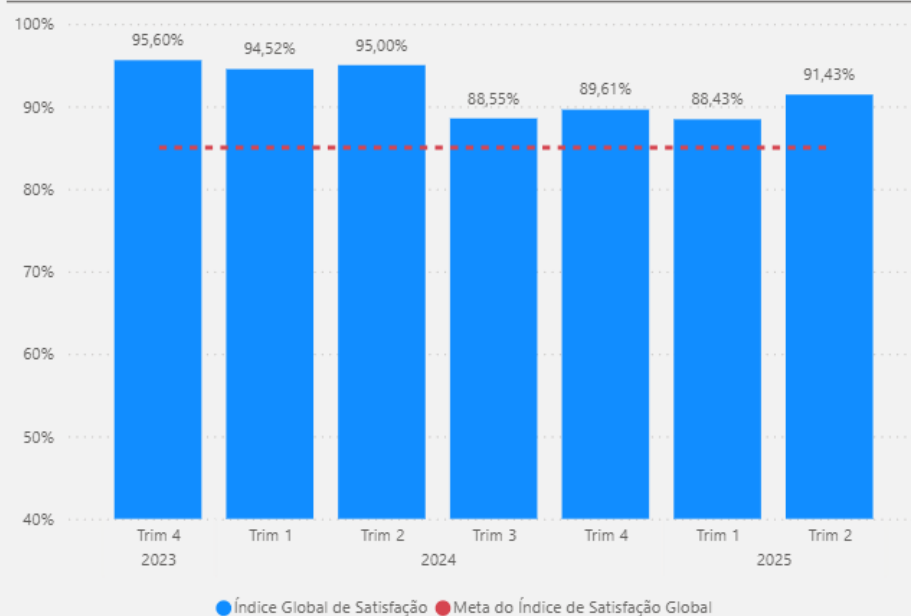
91,43%

Índice Global de Satisfação do Trimestre em Referência

52,33%

Índice Satisfação OGDF do Trimestre em Referência

Índice de Satisfação Global (%)



Índice de Satisfação Ouvidoria GDF(%)

