

Nº: 03/2025

Caesb / PR / PRO

PROI – Gerência de Inteligência Competitiva

Publicação: 3º Trimestre de 2025



Relatório de Ouvidoria

3º 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 – 3º 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.

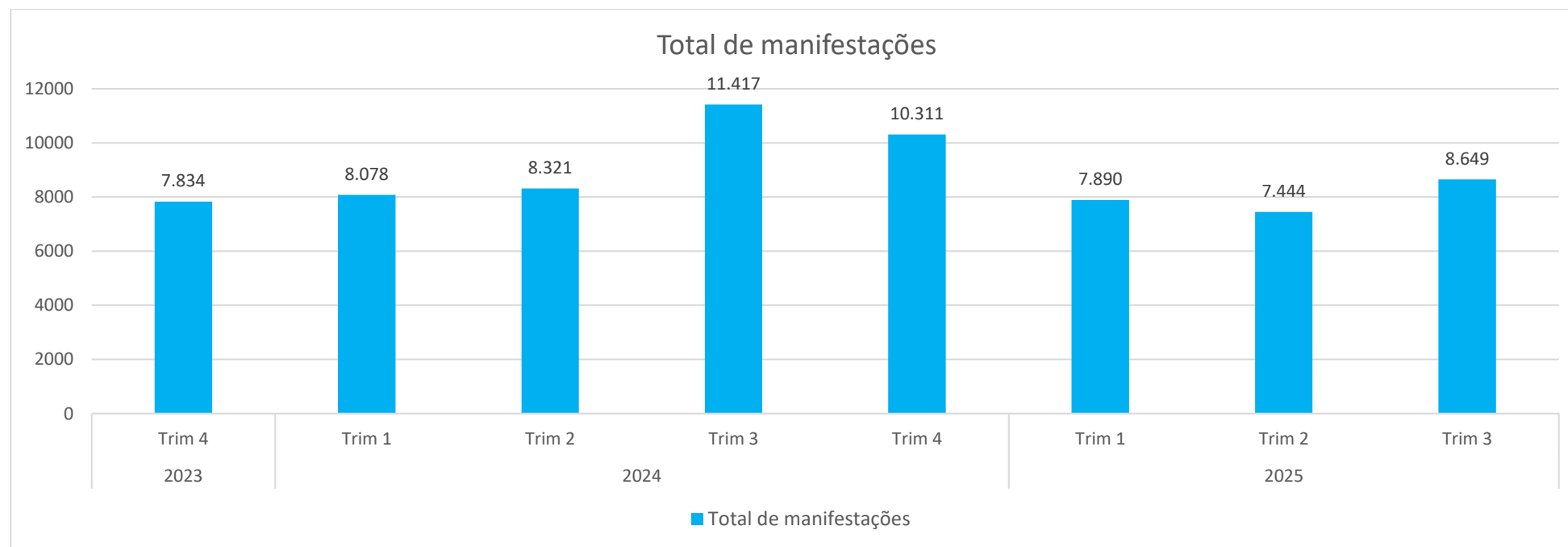
No segundo trimestre do ano de 2025, a Ouvidoria da Caesb recebeu o total de 8.649 manifestações. Ao compararmos com o segundo trimestre de 2025, houve um aumento de cerca de 16%. Dentre estas demandas, o assunto que predominou foi o do tipo Comercial e em seguida, consta o serviço relacionado ao atendimento ao público.

Quanto a análise por região administrativa, as Regiões Administrativas de Taguatinga, Ceilândia, Plano Piloto, Vicente Pires e Guará 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, com 56% do total, embora a Ouvidoria tenha registrado um aumento no número de atendimentos presenciais. Em relação aos órgãos de origem, a Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OGDF se destaca com 17% das manifestações no trimestre. Todas, oriundas do portal Participa-DF, específico para este fim.

Em relação ao índice de resolutividade, a Ouvidoria da CAESB atingiu 97%, neste terceiro 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

NUVEM DE PALAVRAS

A nuvem de palavras das manifestações do terceiro trimestre de 2025 demonstra a presença de termos como “ordem de serviço”, “protocolo”, “informar”, “atendimento”, “conta”, “leitura”, “imóvel” que sugerem preocupações frequentes relacionadas a:

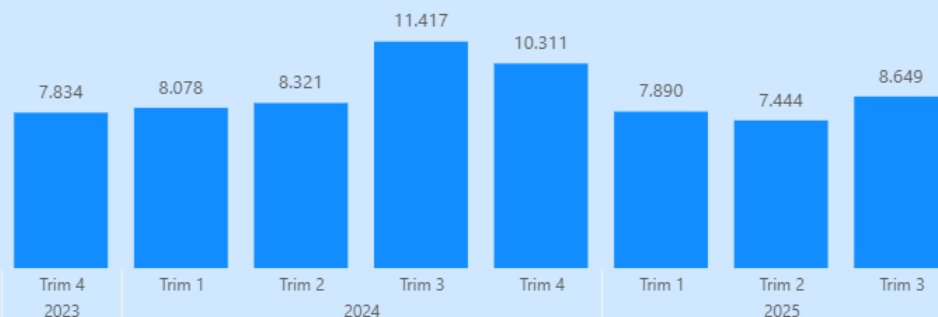
- Morosidade no atendimento de protocolos abertos;
- Retirada de multa de impedimento de leitura, que teve seu valor aumentado em razão de alterações regulatórias;

- Solicitação de providências e apuração de situações relacionadas a ordens de serviço ainda não executadas;
- Solicitações de urgência no atendimento; e
- Pedidos de informações ou solicitação para apuração de situações pontuais.



Fonte: Caesb/Sistema de Gestão de Ouvidoria – 2025

Total de manifestações trimestres fechados por Ano e Trimestre



Índice de resolutividade por trimestre

97,35%

Manifestações elegíveis

2.456

Manifestações Resolvidas

2.391

Manifestações Não Resolvidas

65

Total de manifestações no período

69.944

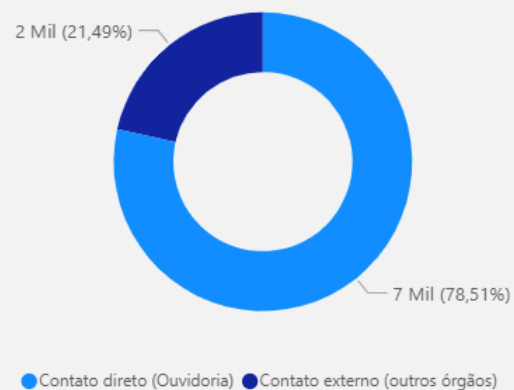
Manifestações do 3º trimestre

8.649

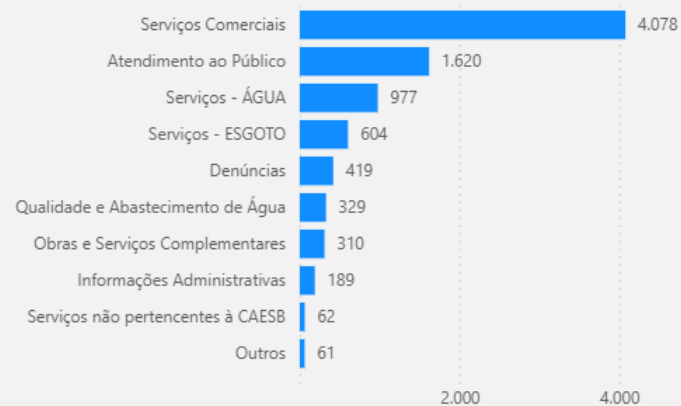
Média de manifestações por mês

2.817

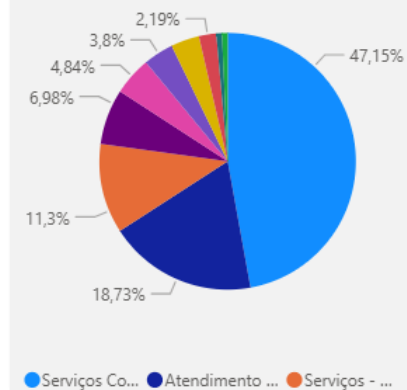
Qtd. de manifestações por entidade de origem

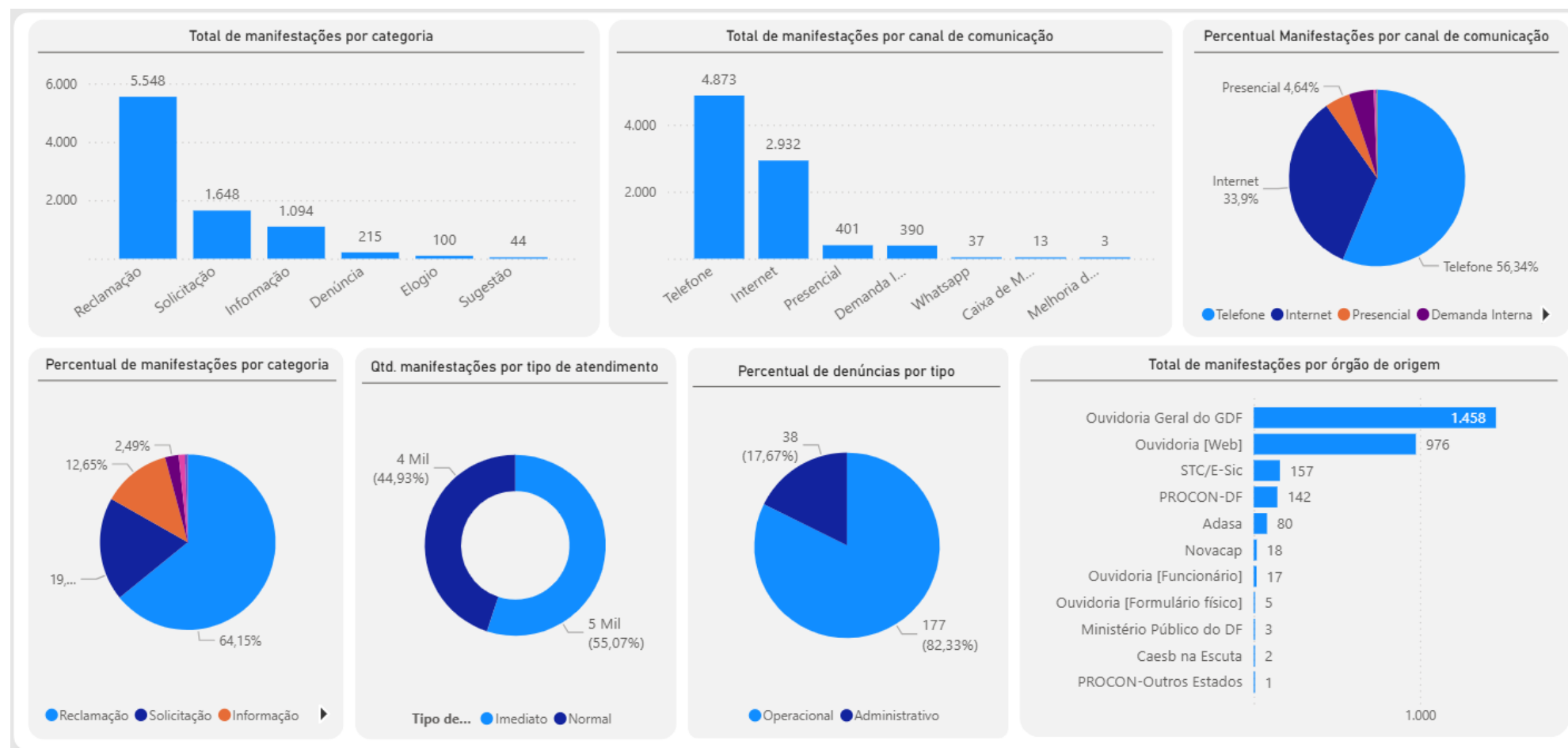


Total de manifestações por grupo de assuntos



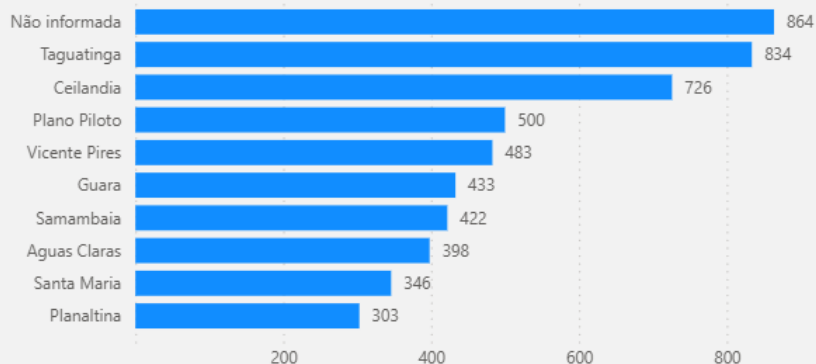
Manifestações por grupo de assuntos



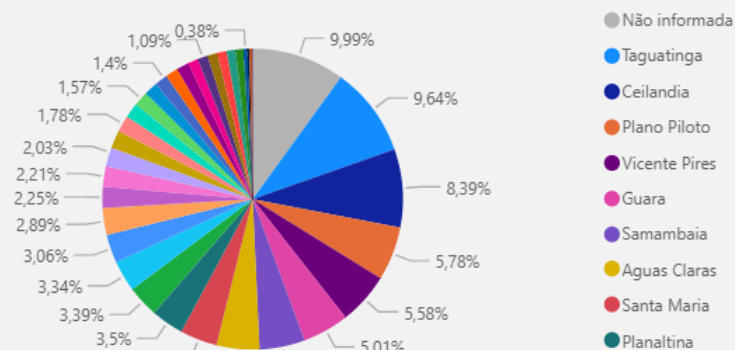


Nota: o percentual de denúncias por tipo refere-se à categoria da denúncia – se **administrativa**: quando relacionada à conduta de empregados, condução de veículos, acessos a documentos e processos etc. ou se **operacional**: quando relacionada a ligações clandestinas, fraudes de hidrômetros etc.

Total de manifestações por Região Administrativa



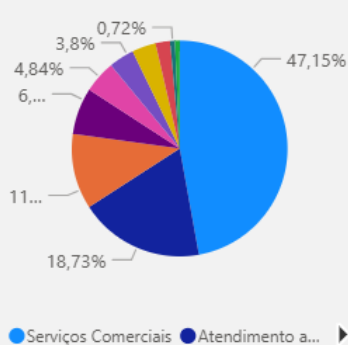
Percentual de manifestações por Região Administrativa



Total de manifestações por Grupo de Assuntos



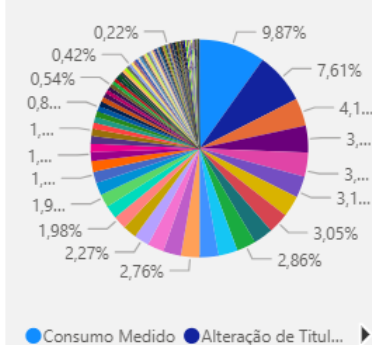
Manifestações p/ Grupo de Assuntos (%)



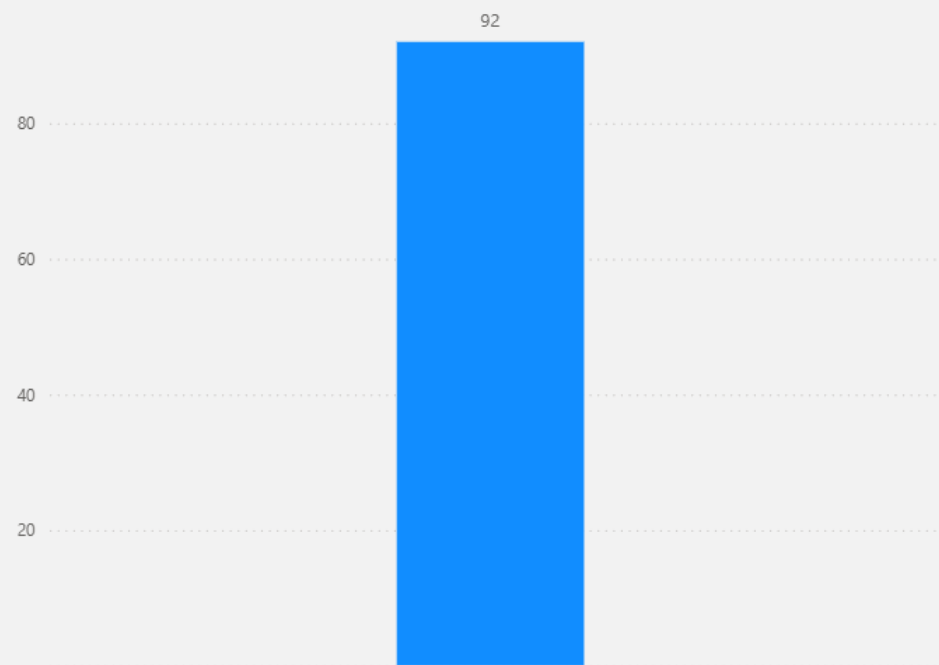
Total de manifestações por assunto



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

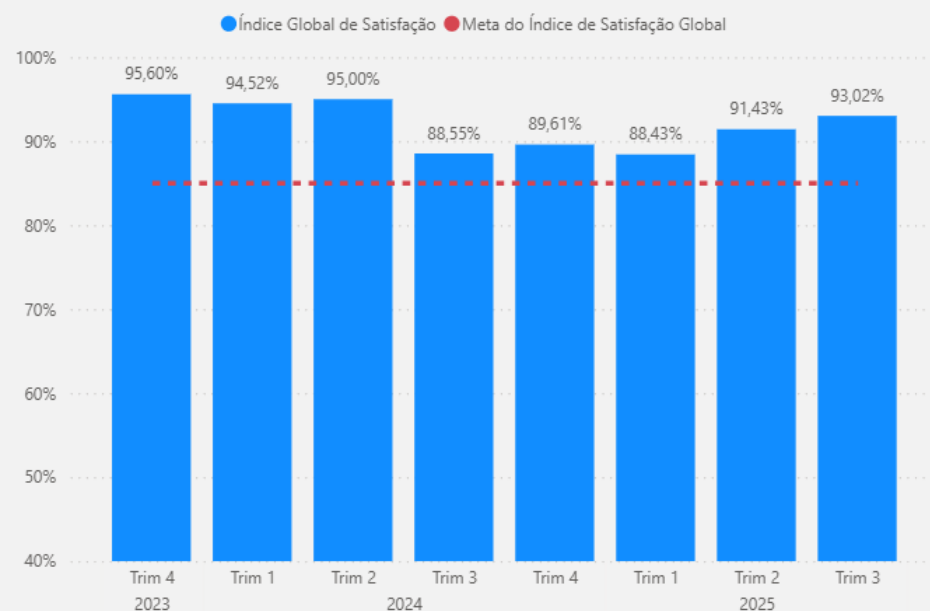
93,02%

Índice Global de Satisfação do Trimestre em Referência

43,00%

Índice Satisfação OGDF do Trimestre em Referência

Índice de Satisfação Global (%)



Índice de Satisfação Ouvidoria GDF(%)

