

Nº: 04/2025

Caesb / PR / PRO

PROI – Gerência de Inteligência Competitiva

Publicação: 4º Trimestre de 2025



Relatório de Ouvidoria

4º 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

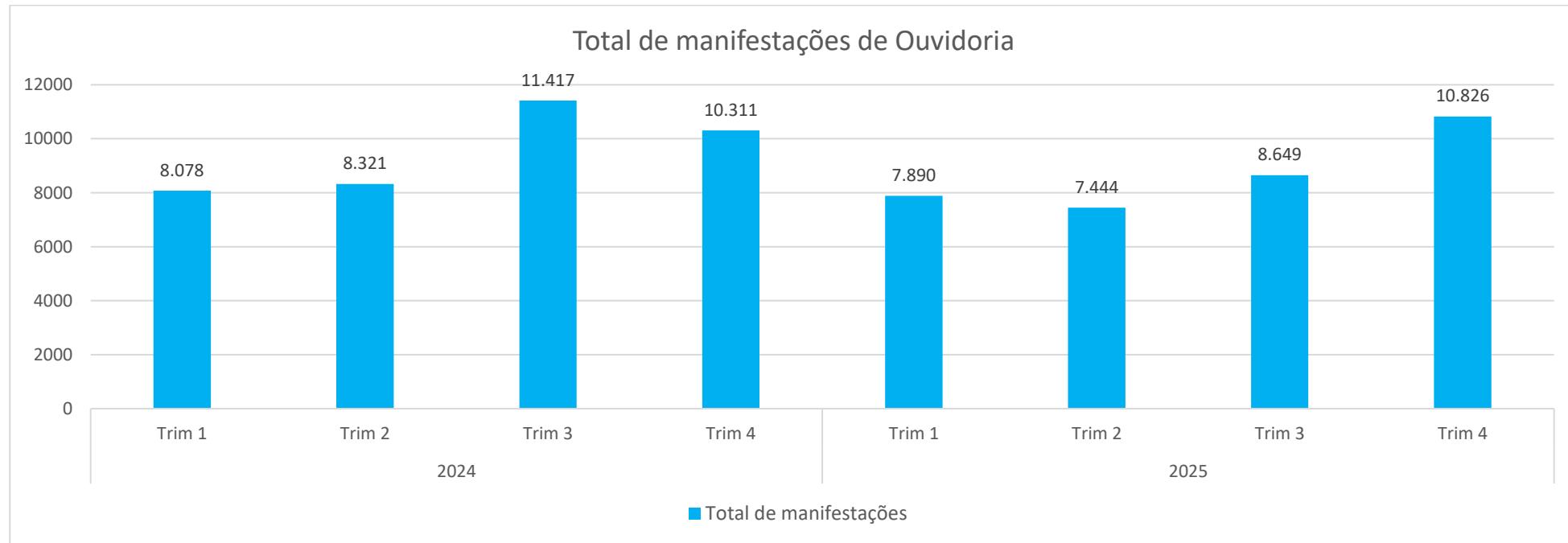
CONSIDERAÇÕES INICIAIS

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 quarto trimestre do ano de 2025, a Ouvidoria da Caesb recepcionou o total de 10.826 manifestações. Ao compararmos com o terceiro trimestre de 2025, nota-se que houve um aumento de cerca de 25% no volume de manifestações. Embora os últimos trimestres do ano apresentem uma tendência de elevação no número de manifestações, este indicador foi fortemente influenciado pelas demandas do tipo Comercial, as quais representam 55% de todas as manifestações do trimestre.

Quanto a análise por Região Administrativa, Taguatinga, Ceilândia, Vicente Pires, Guará e Plano Piloto lideraram, respectivamente, o ranking por quantitativo de protocolos, com 36% do total de manifestações do trimestre, ou 3.856 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 55% do total. Em relação aos órgãos/canais 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.

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 – 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", "alteração de titularidade" que sugerem preocupações frequentes relacionadas a:

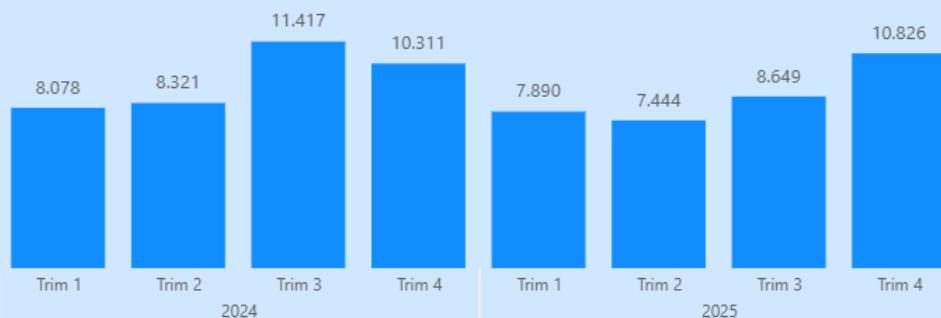
- Morosidade no atendimento de protocolos abertos;
 - Dificuldades para alteração de titularidade;

- 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: Caesh/Sistema de Gestão de Ouvidoria – 2025

Total de manifestações trimestres fechados por Ano e Trimestre



Índice de resolutividade por trimestre

98,18%

Manifestações elegíveis

3.195

Manifestações Resolvidas

3.137

Manifestações Não Resolvidas

58

Total de manifestações no período

72.936

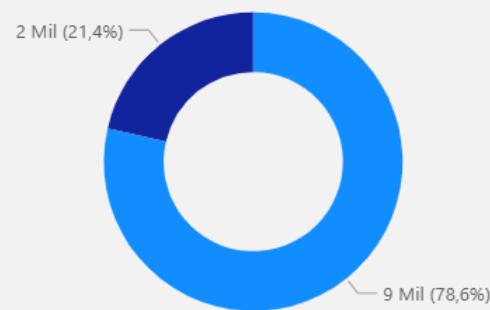
Manifestações do 4º trimestre

10.826

Média de manifestações por mês

2.927

Qtd. de manifestações por entidade de origem



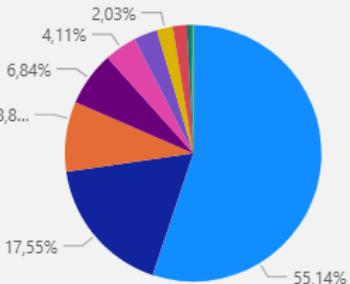
● Contato direto (Ouvidoria) ● Contato externo (outros órgãos)

Total de manifestações por grupo de assuntos

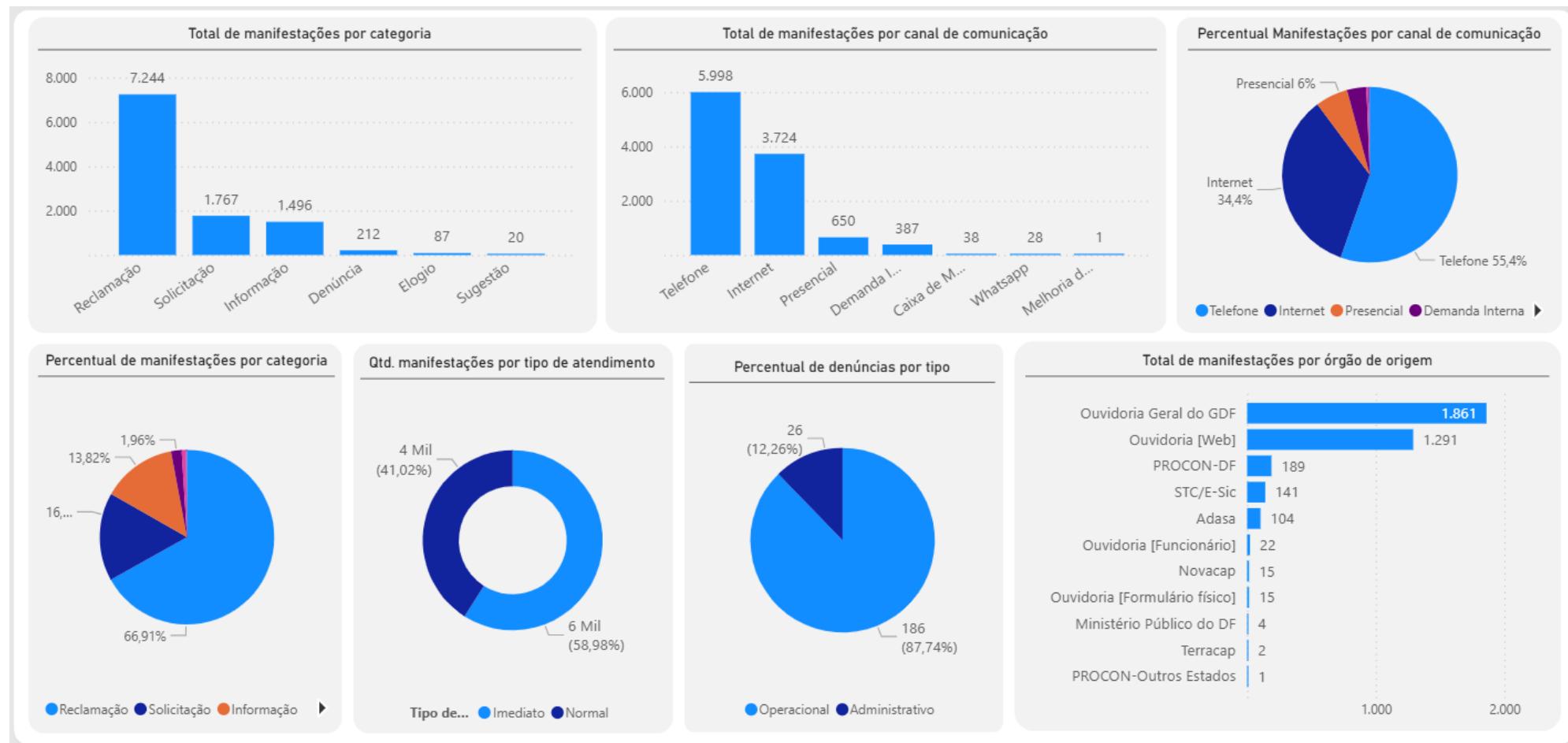
Serviços Comerciais	5.969
Atendimento ao Público	1.900
Serviços - ÁGUA	957
Serviços - ESGOTO	740
Qualidade e Abastecimento de Água	445
Obras e Serviços Complementares	318
Denúncias	220
Informações Administrativas	189
Outros	56
Serviços não pertencentes à CAESB	32

5.000

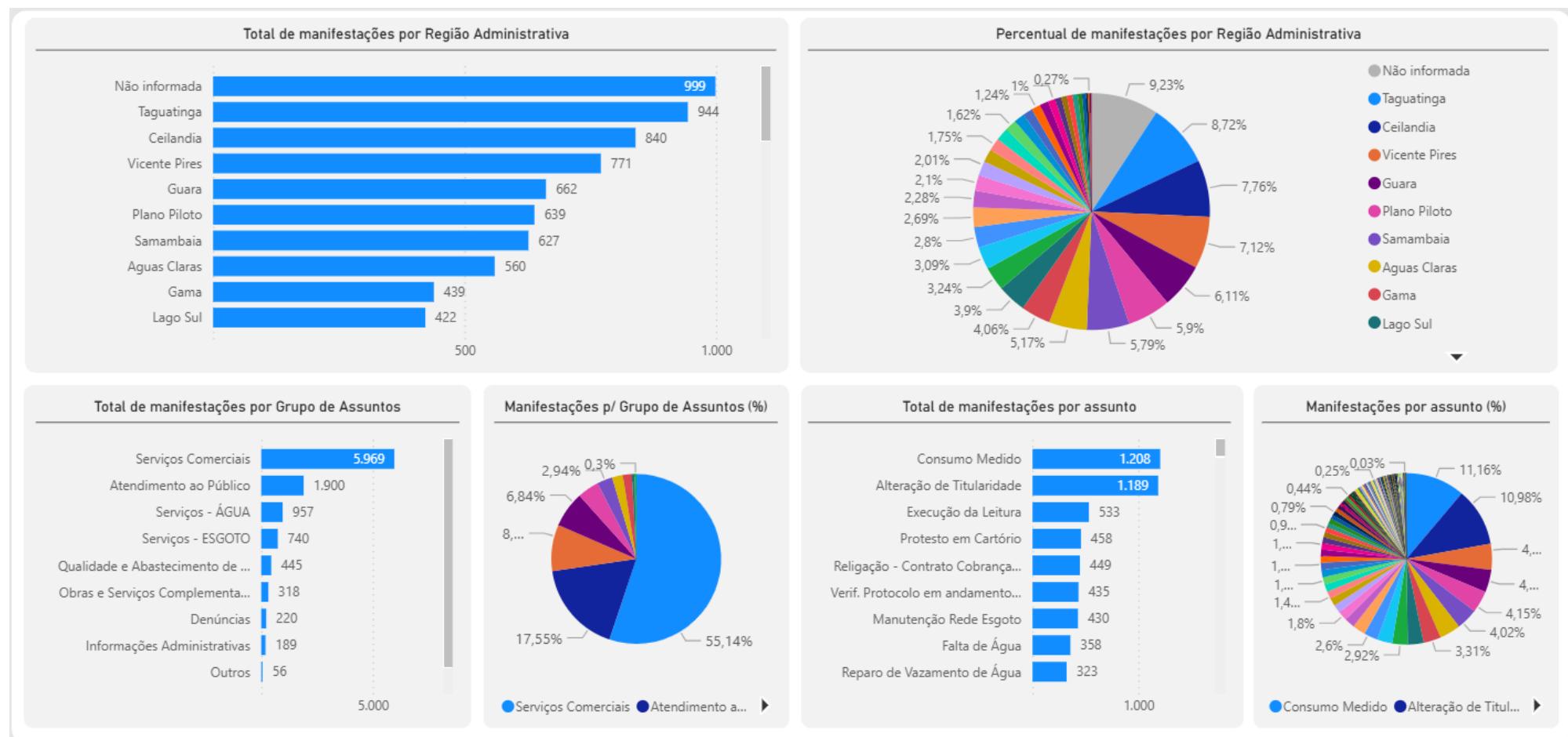
Manifestações por grupo de assuntos



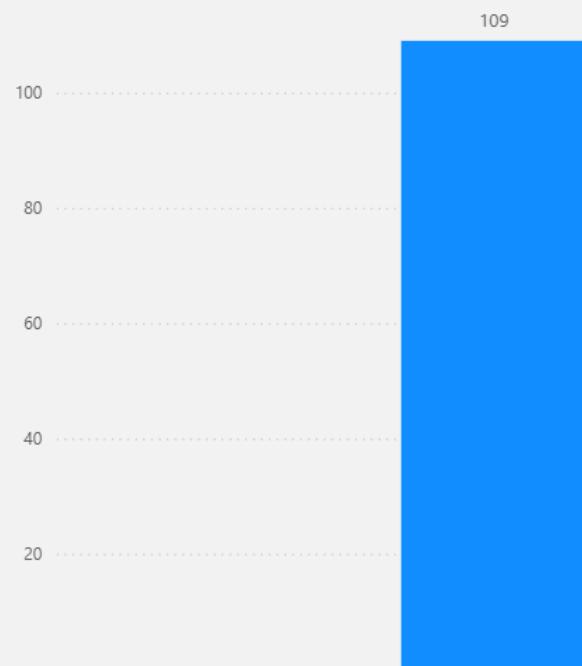
● Serviços Co... ● Atendimento ... ● Serviços - ...



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.

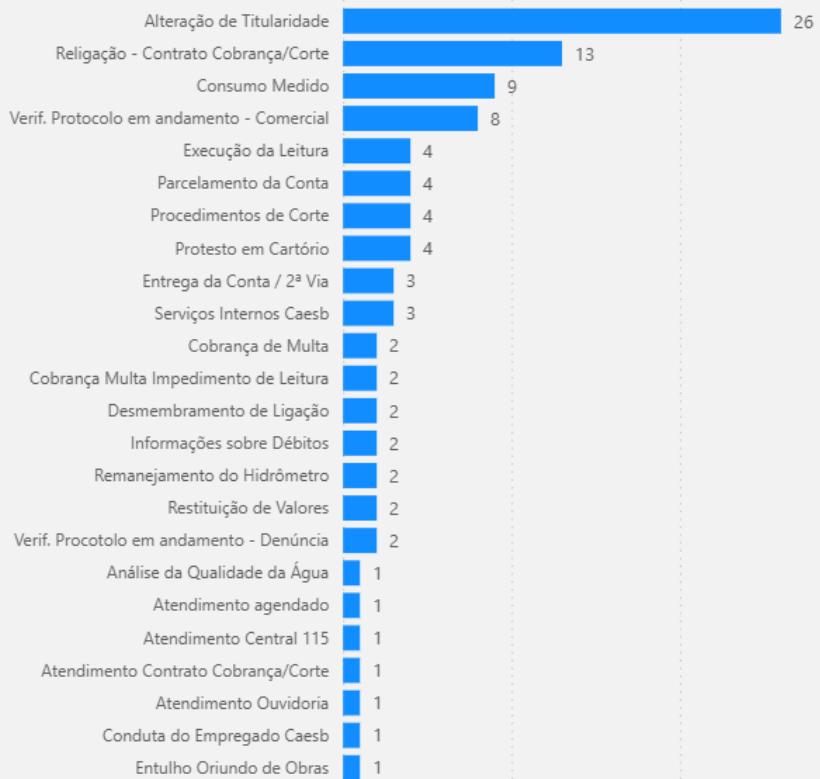


Controle de qualidade proativo (*)



(*) 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%

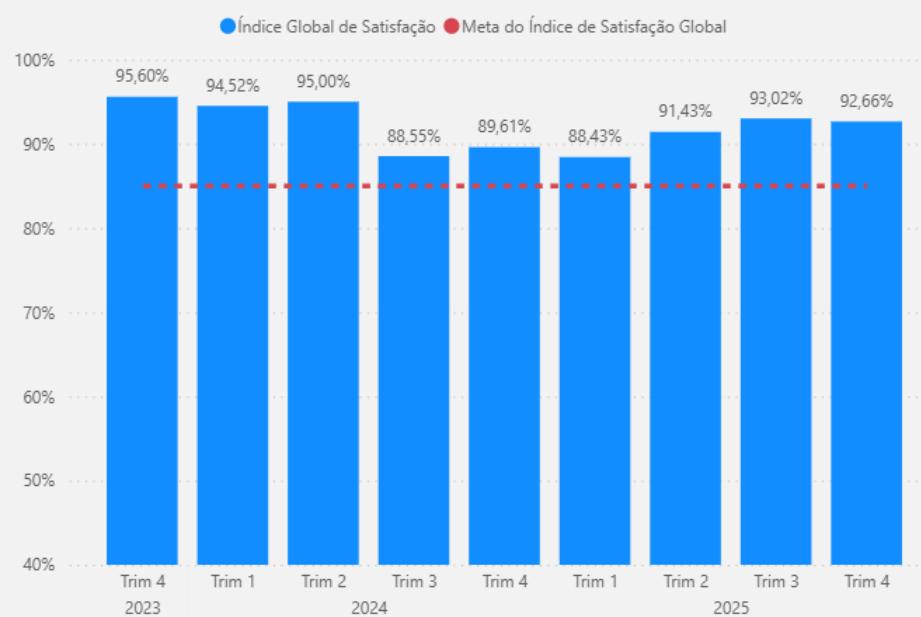
Meta Índice Global de Satisfação do Trimestre em Referência

92,66%

Índice Global de Satisfação do Trimestre em Referência

41,33%

Índice Satisfação OGDF do Trimestre em Referência

Índice de Satisfação Global (%)

Índice de Satisfação Ouvíndoria GDF(%)
