

# PLANO DE AÇÃO



**Ouvidoria  
da Caesb**

[HTTPS://WWW.CAESB.DF.GOV.BR/OUVIDORIA.HTML](https://www.caesb.df.gov.br/ouvidoria.html)

**2026 - 2027**

# Apresentação

A Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – Caesb é uma empresa pública que atua no setor de saneamento ambiental, com o propósito de desenvolver e implementar soluções eficazes de gestão, contribuindo diretamente para a promoção da saúde pública e para a preservação do meio ambiente.

No âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria da Caesb desempenha papel estratégico ao receber, registrar e encaminhar manifestações da sociedade, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação relacionadas aos serviços prestados pela Companhia. Comprometida com a excelência no atendimento, a Ouvidoria realiza a análise criteriosa de cada demanda, direcionando-a às áreas competentes, com o objetivo de assegurar uma resposta célere e eficaz.

A equipe da Ouvidoria é composta por profissionais qualificados e dedicados, que atuam com imparcialidade e transparência, respeitando rigorosamente a privacidade e a confidencialidade das informações recebidas. Essa postura fortalece a confiança do cidadão nos serviços públicos e reforça o compromisso da Caesb com a ética e a responsabilidade institucional.

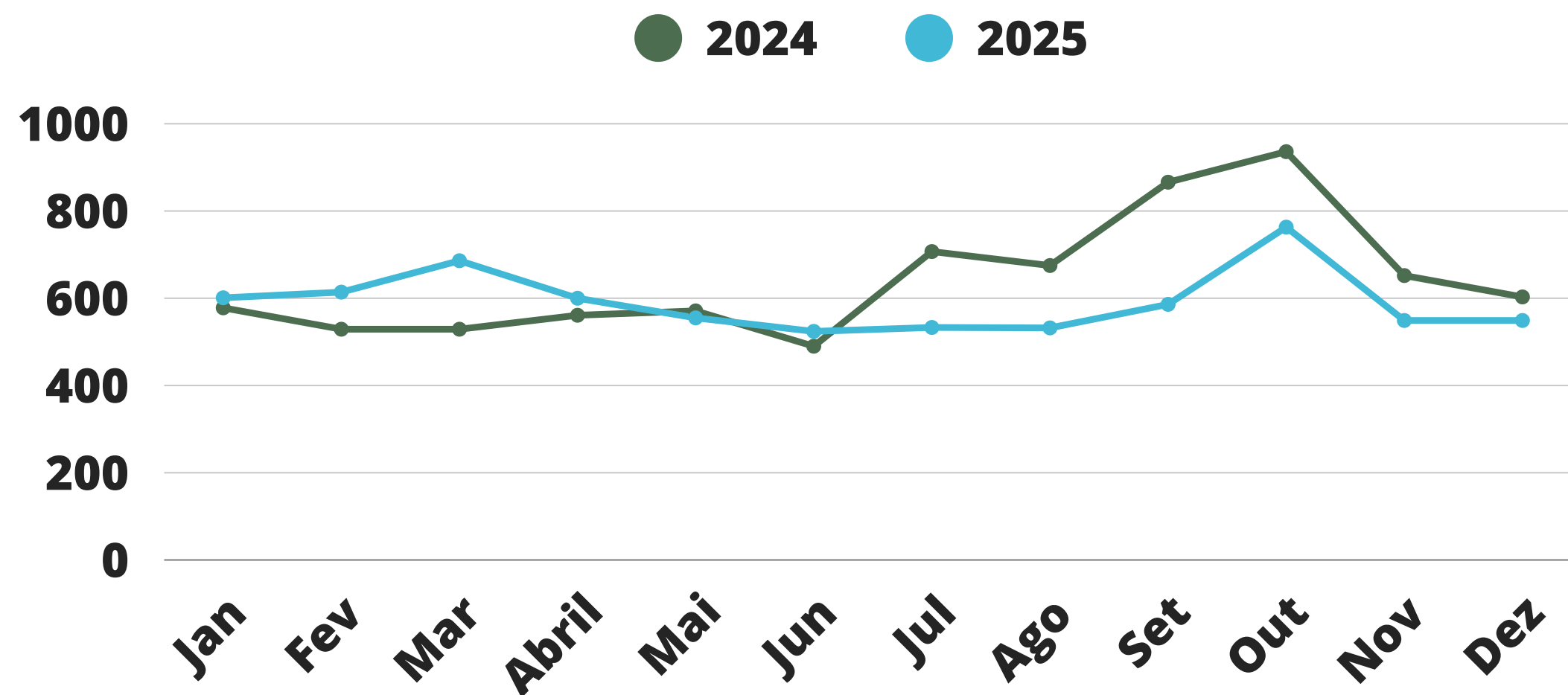
Por meio de sua atuação, a Ouvidoria contribui significativamente para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pela empresa, promovendo a transparência e a *accountability* na gestão pública. Dessa forma, consolida-se como um instrumento essencial para a construção de uma sociedade mais justa, democrática e comprometida com o bem-estar coletivo.



# DIAGNÓSTICO

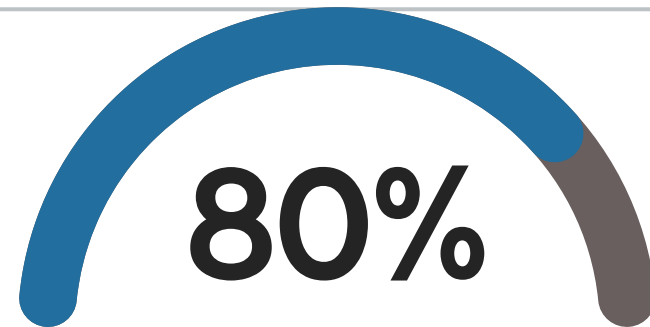
## Total de Manifestações

O presente diagnóstico apresenta um panorama mês a mês das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da Caesb advindas do Participa-DF. Nota-se que em outubro de 2024 ocorreu elevação considerável no padrão de manifestações, o principal motivo deste evento se deu por alterações contratuais das áreas de manutenção da Caesb, que foi posteriormente normalizado após implantação dos novos contratos.

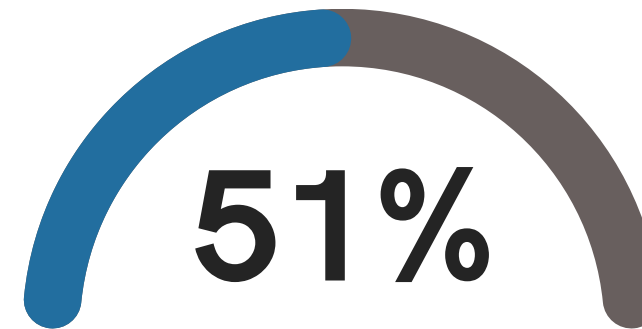


## Indicadores

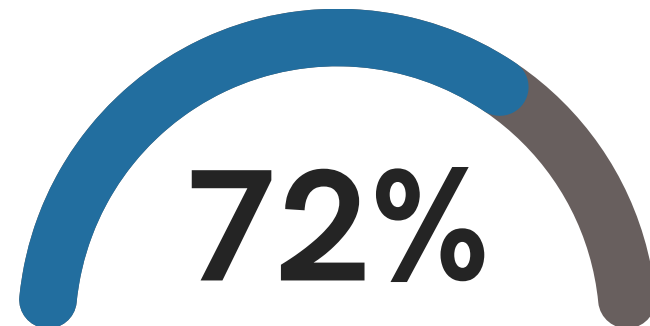
### Satisfação com a Resposta



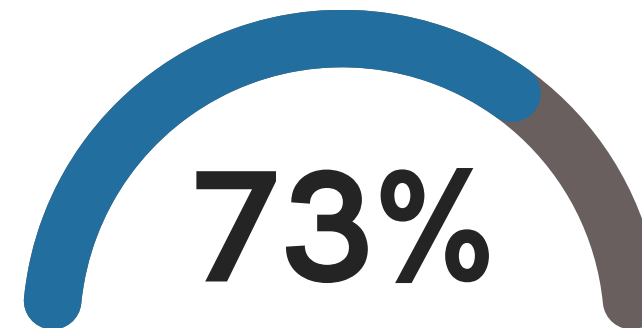
### Resolutividade



### Satisfação com o atendimento



### Recomendação



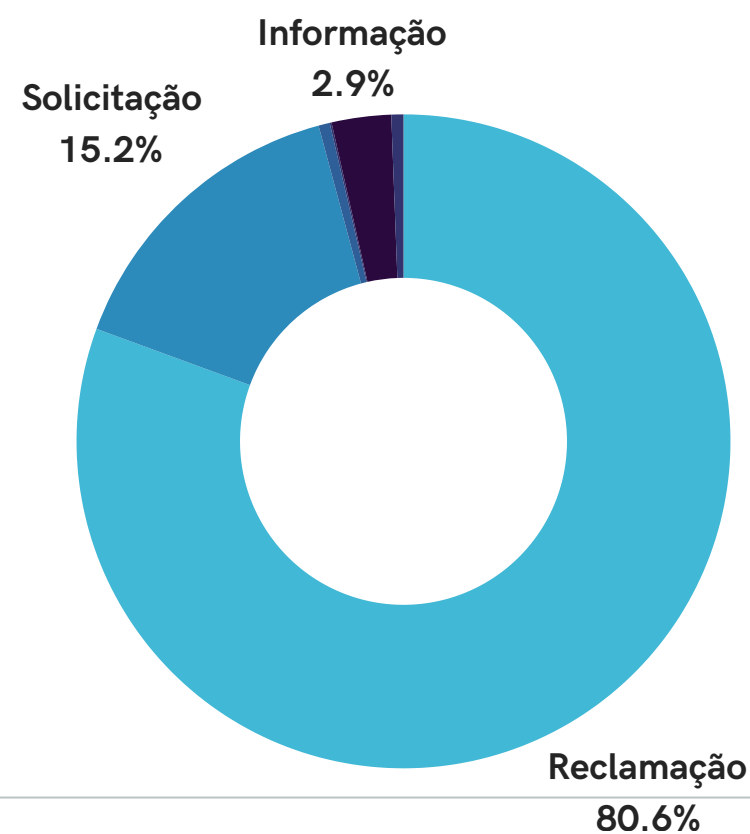
Conforme estabelecido no Plano de Ação da Ouvidoria no ano de 2022, as metas foram estipuladas utilizando o método de consolidação e aperfeiçoamento, momento em que o principal objetivo seria alcançar os mesmos índices do ano anterior, fato que foi alcançado em todos os indicadores.

### Metas 2025

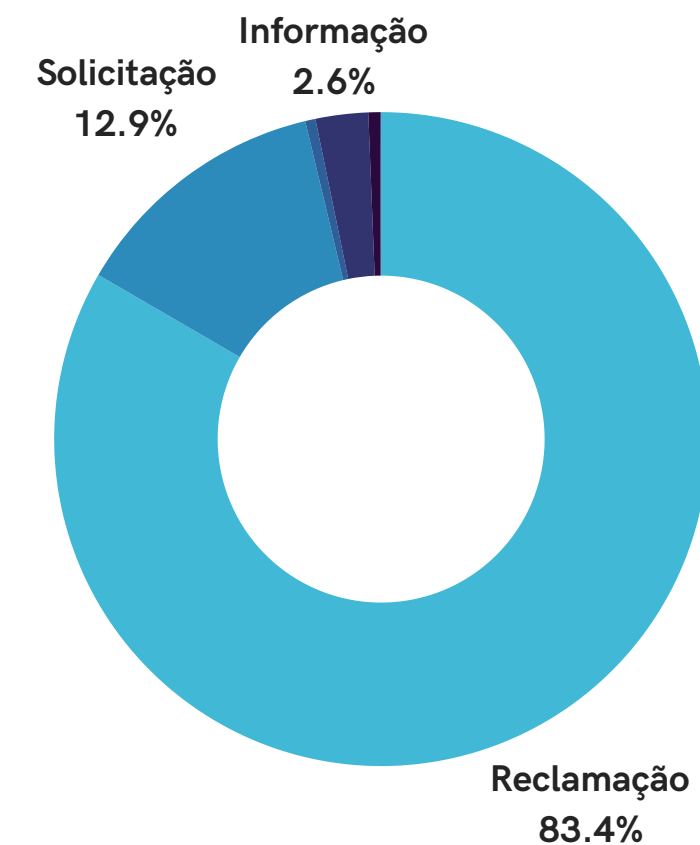
Tendo em vista a consolidação das métricas já alcançadas, adotaremos doravante, o modelo "escada" para estipulação de metas. Ou seja, a meta para o ano de 2025 será a manutenção do índice alcançado no último período analisado.

# Tipologia

**2024**



**2025**

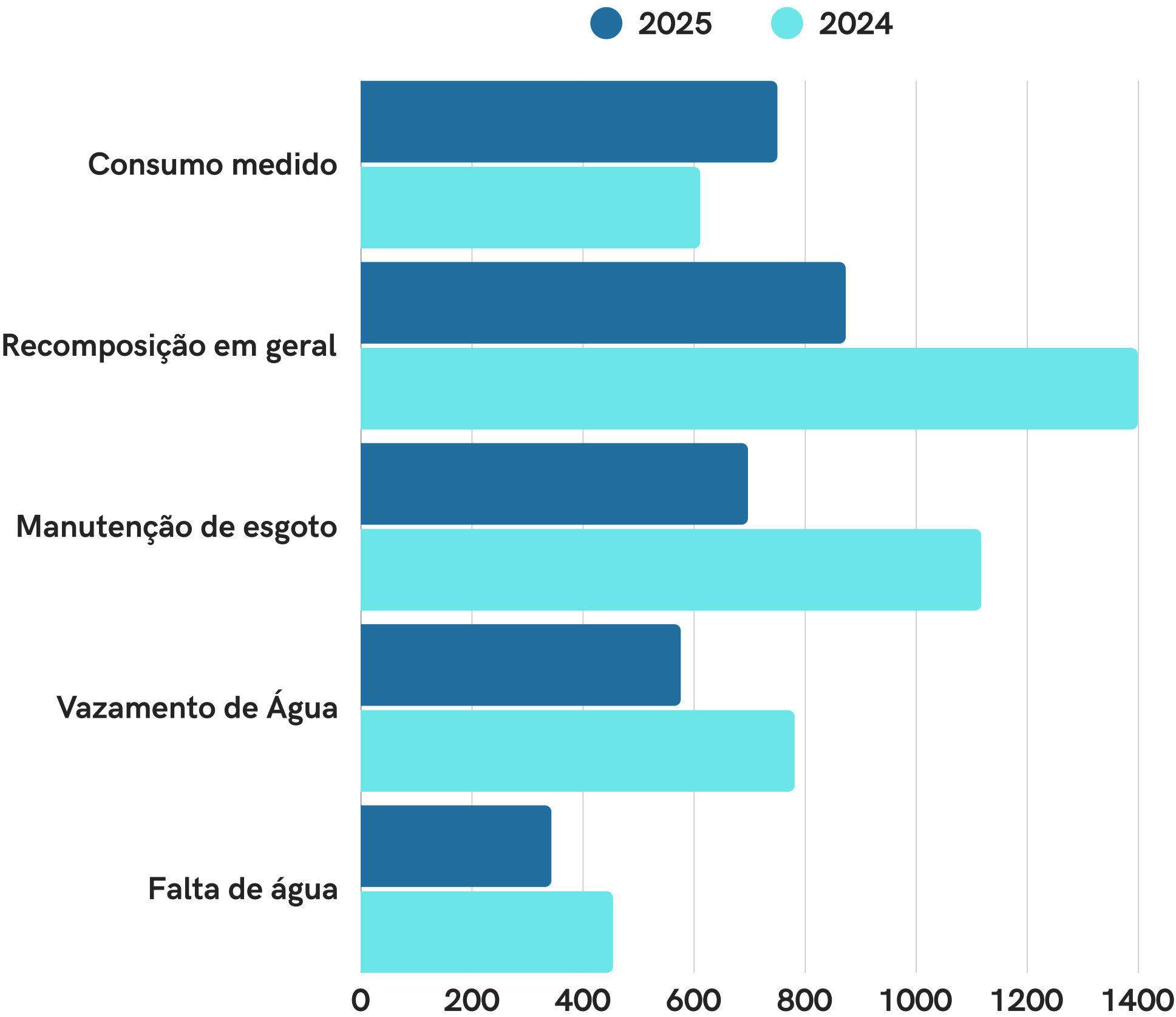


No ano de 2025 houve acréscimo de cerca de 3 p.p. para a classificação do tipo Reclamação em comparação com o ano de 2024, o que demonstra baixa variação entre os dois anos, indicando que a Companhia pode ter atingido um nível de estabilidade entre os dois períodos.

# Assuntos Recorrentes

## Cobrança de Valores na Conta

O principal objeto de manifestações direcionadas à Companhia no ano de 2025 foi a recomposição de calçadas e asfaltos. Contudo, observa-se queda deste item em relação ao ano de 2024, indicando que Companhia conseguiu normalizar a situação percebida, uma vez que os contratos de manutenção finalizados em 2024 entraram em vigor em 2025.



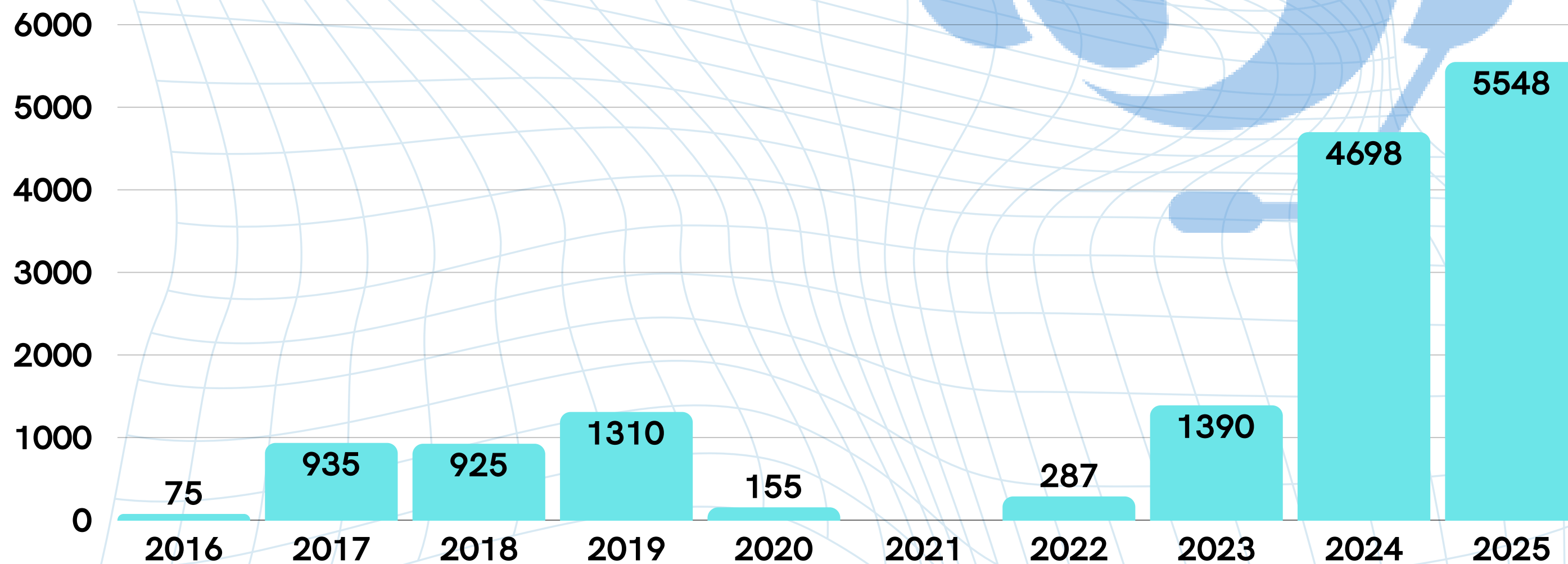


# AÇÕES REALIZADAS ATÉ 2025

- Lançamento do WhatsApp Ativo;
- 3º Encontro Nacional dos Ouvidores de Saneamento;
- Prêmio Hidrômetro de Ouro 2025;
- Integração e modernização do atendimento ao cliente com uso de inteligência artificial;
- Acordo Extrajudicial com o Procon-DF buscando solução consensual de sancionamento, como resultado dessa ação a companhia teve R\$ de economia, nos processos de multa.
- Projeto Ouvidoria Acessível; AÇÃO CONTÍNUA- iniciada em 2024 e se estende até 2027;
- Caesb recebe o Selo Ouvidoria de Acessibilidade das Ouvidorias do GDF 2024;
- Caesb recebe o Selo Ouvidoria de Acessibilidade das Ouvidorias do GDF 2025;
- Reformulação da página da Lei de Acesso à Informação (LAI) no site da Caesb.
- Reformulação da Carta de Serviços ao Cidadão;
- Ampliação da quantidade de membros da Comissão Permanente de Análise de Recursos da Companhia (CPAR), passando a sua composição de 6 para 13 membros, agilizando o tempo para análise e deliberação dos processos em 2ª instância administrativa;

- Até 24/11/2025, foram finalizados 5.548 processos de autuação referentes à aplicação de penalidades aos usuários por infrações cometidas nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário da Caesb, com o lançamento de 3.892 multas pecuniárias.

### Total de autuações (água e esgoto) por data de arquivamento





PROJETO PRO - AÇÃO 01

Projeto Ouvidoria nas Escolas

Objetivo	Promover a educação cidadã e a conscientização sobre os direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos, aproximando a Ouvidoria da CAESB da comunidade escolar. O projeto visa criar um espaço de diálogo e orientação para estudantes, incentivando a participação social e a transparência.
Justificativa	Disponibilização de canal virtual (acesso eletrônico) para apresentação de defesas e recursos sobre multas aplicadas pela Caesb
Meta	Realizar pelo menos 10 ações educativas em escolas públicas do Distrito Federal até dezembro de 2027, envolvendo palestras, oficinas e distribuição de material informativo sobre a Ouvidoria e os serviços da CAESB.
Responsável / Recurso	Ouvidoria
Cronograma	Até DEZEMBRO 2027
Resultado Esperado	<ul style="list-style-type: none"><li>Fortalecimento da imagem institucional da CAESB junto à comunidade escolar.</li><li>Ampliação do conhecimento sobre canais de atendimento e direitos do usuário, refletindo em maior engajamento e uso consciente dos serviços.</li></ul>
Comunicação dos resultados	Ouvidoria

PROJETO PRO - AÇÃO 02

Projeto Ouvidoria Acessível (Viabilização do acesso à Ouvidoria a todos os públicos)

Objetivo	Ampliar os acessos para as pessoas com deficiência.
Justificativa	Difundir uma cultura de inclusão na Caesb, buscando sensibilizar o quadro de empregados quanto à importância de se relacionar positivamente com o público de pessoas com deficiência - PcD. Viabilizar a acessibilidade física e virtual da Companhia, em aderência à legislação vigente.
Meta	Ter em todas as unidades de atendimento da companhia, os acessibilidade e recursos adequados ao atendimento ao PcD.
Responsável / Recurso	Equipe ouvidoria - Recursos correntes da Companhia
Cronograma	CONTÍNUO
Resultado Esperado	Melhor acessibilidade para os clientes.
Comunicação dos resultados	Ouvidoria

PROJETO PRO - AÇÃO 03	
Realização do 4º Encontro Nacional de Ouvidorias de Saneamento	
Objetivo	Promover o compartilhamento de experiências, boas práticas e desafios enfrentados pelas ouvidorias públicas de saneamento, visando o aprimoramento contínuo dos serviços prestados e a melhoria da relação entre a administração pública e o cidadão.
Justificativa	Justifica-se pela troca de experiências, melhoria na qualidade do atendimento, aprimoramento da transparência, desenvolvimento das competências, fortalecimento do papel da Ouvidoria, alinhamento das políticas Públicas, estimular a inovação, network e parcerias
Meta	Apresentação e discussão de um número mínimo de casos de sucesso e desafios enfrentados pelas ouvidorias, promovendo a troca de experiências entre os participantes, Destacar inovações tecnológicas aplicáveis às ouvidorias de saneamento, estabelecendo metas para a apresentação de soluções e ferramentas inovadoras durante o evento.
Responsável / Recurso	AESBE e companhia anfitriã.
Cronograma	OUTUBRO 2026 / OUTUBRO 2027
Resultado Esperado	A identificação de boas práticas e soluções inovadoras adotadas pelas ouvidorias públicas de saneamento, que possam ser replicadas em outras regiões do país, promovendo assim a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saneamento prestados à população.
Comunicação dos resultados	Ouvidoria



PROJETO PRO - AÇÃO 04	
Integração PROCON - DF e CAESB	
Objetivo	Fortalecer o relacionamento institucional com o Procon-DF, promovendo o diálogo contínuo e a busca por soluções consensuais para os processos administrativos em curso, com vistas à adequada resolução das demandas dos consumidores e à mitigação de riscos de sanções à Companhia;
Justificativa	Manter relação sólida com o Procon-DF é essencial para resolver demandas dos consumidores e evitar sanções. A parceria proativa reforça transparência, defesa do usuário e conformidade legal, alinhada às boas práticas e à Lei nº 13.460/17.
Meta	Estabelecer pelo menos 4 reuniões estratégicas com o Procon-DF até dezembro de 2026, visando a construção de um canal permanente de diálogo e a definição de procedimentos consensuais para resolução de processos administrativos.
Responsável / Recurso	Secretaria Executiva do Conselho de Consumidores (Equipe Ouvidoria) -Orçamento destinado ao Conselho de Consumidores
Cronograma	CONTÍNUO
Resultado Esperado	Estabelecer comunicação permanente com o Procon-DF, reduzir em 20% os processos administrativos pendentes por meio de soluções consensuais, fortalecer a imagem institucional da CAESB e obter feedback positivo do Procon-DF sobre a parceria.
Comunicação dos resultados	CAESB

PROJETO PRO - AÇÃO 05	
Criação do Comitê Permanente de Governança de serviços	
Objetivo	O propósito do projeto consiste em estabelecer um comitê permanente encarregado de supervisionar a excelência dos serviços oferecidos aos clientes, por meio da definição de indicadores de desempenho e da elaboração de propostas para aprimoramento contínuo.
Justificativa	A criação dessa equipe específica não apenas visa resolver problemas pontuais, mas também estabelece um ciclo contínuo de aprimoramento, impulsionando a satisfação do cliente e solidificando a imagem da empresa como referência em excelência e comprometimento.
Meta	A meta central é assegurar a plena satisfação dos clientes, ao mesmo tempo em que se atingem os objetivos estratégicos da empresa.
Responsável / Recurso	Equipe ouvidoria - Recursos de pessoal equipe da ouvidoria
Cronograma	Novembro
Resultado Esperado	Aumento da satisfação dos clientes; Redução do número de reclamações e insatisfações; Melhoria da imagem da empresa no mercado;
Comunicação dos resultados	Relatórios à Presidência da companhia

Projeto PRO - Ação 06	
Criação de Base de Conhecimentos própria do produto Caesb	
Objetivo	Desenvolver uma base de conhecimento centralizada e atualizada sobre os produtos e serviços da CAESB, garantindo acesso rápido e padronizado às informações para suporte interno e atendimento ao usuário.
Justificativa	A ausência de uma base de conhecimento estruturada gera inconsistências nas respostas, retrabalho e baixa eficiência no atendimento. A criação desse repositório fortalece a gestão do conhecimento, melhora a qualidade das informações prestadas e contribui para a transparência e padronização dos processos, alinhando-se às boas práticas de governança e à melhoria contínua dos serviços.
Meta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar a base de conhecimento até junho de 2027, com conteúdo validado pelas áreas técnicas.</li><li>• Disponibilizar 100% das informações sobre produtos e serviços essenciais em formato digital acessível.</li><li>• Realizar treinamento para pelo menos 80% dos colaboradores da Ouvidoria sobre uso da ferramenta.</li></ul>
Responsável / Recurso	Ouvidoria
Cronograma	até 06/2027
Resultado Esperado	Centralizar informações em um repositório confiável, reduzir o tempo de resposta, padronizar e melhorar a qualidade do atendimento, com uso da base por mais de 70% dos colaboradores após 3 meses da implantação.
Comunicação dos resultados	Ouvidoria



PROJETO PRO - AÇÃO 07	
Evento de Premiação do Hidrômetro de Ouro: Prêmio Hidrômetro de Ouro 2026 e 2027	
Objetivo	Reconhecer as unidades e equipes que cumpriram ou superaram os prazos de resposta das demandas da Ouvidoria, incentivando a melhoria contínua e a eficiência no atendimento ao cidadão.
Justificativa	Cumprir os prazos legais e internos de resposta é essencial para garantir transparência, credibilidade e satisfação do usuário. A premiação estimula o engajamento das áreas, valoriza boas práticas e contribui para reduzir riscos de descumprimento das normas, fortalecendo a imagem institucional da CAESB.
Meta	Realizar 1 evento anual até dezembro de 2027, premiando as áreas que atingirem 100% de cumprimento dos prazos de resposta ou apresentarem os melhores indicadores de agilidade e qualidade no atendimento.
Responsável / Recurso	CAESB
Cronograma	até novembro de cada ano
Resultado Esperado	Reconhecer áreas com melhor desempenho nos prazos, reduzir respostas fora do prazo e garantir conformidade, com 80% de avaliação positiva do evento e aumento de 15% no cumprimento dos prazos.
Comunicação dos resultados	Companhia

PROJETO PRO - AÇÃO 08	
Notificar os usuários referente às infrações também pelo canal de Whatsapp	
Objetivo	Ampliar os canais de comunicação e notificação dos usuários, agilizando o tempo de tramitação dos processos de autuação;
Justificativa	Necessidade de adequação aos procedimentos e canais digitais da Companhia;
Meta	Redução de prazo e dispêndios de tramitação do processo de autuação. Facilitar o acesso aos clientes;
Responsável / Recurso	Gerência de Controle de Recursos - PROR / Recursos correntes da Companhia;
Cronograma	dezembro de 2026
Resultado Esperado	Otimização do processo de autuação.
Comunicação dos resultados	Relatórios à Presidência da companhia

PROJETO PRO - AÇÃO 09	
Ampliação dos canais eletrônicos para apresentação de Defesa e Recursos dos Processos de Autuação (Recebimento de Defesas e Recursos também pelo Aplicativo da Caesb)	
Objetivo	Disponibilizar aos clientes mais um canal virtual (acesso eletrônico), por meio do aplicativo da Companhia, para apresentação de defesas e recursos de sanções aplicadas pela Caesb;
Justificativa	Necessidade de modernização do processo de recebimento de defesas e recursos, ampliando os canais e facilitando as condições de ampla defesa e contraditório por parte dos clientes da Caesb;
Meta	Redução de prazo e dispêndios de tramitação do processo de autuação. Facilitar o acesso aos clientes;
Responsável / Recurso	Gerência de Controle de Recursos - PROR / Recursos correntes da Companhia;
Cronograma	Novembro 2026
Resultado Esperado	Otimização do processo de autuação. Comunicação dos resultados Gerência de Controle de Recursos – PROR.
Comunicação dos resultados	PRO



# CRONOGRAMA

[illegible]



**Presidente**

**Luis Antonio Almeida Reis**

**Ouvidor**

**Eduardo Romualdo Soares**

**Gerente de Atendimento ao Cliente**

**Alexandre Siqueira Lacerda**

**Gerente de Inteligência Competitiva**

**Tiago Soares Portes**

**Assessores**

**Fred Estrela**

**Isnard de Sousa Costa Junior**

**Secretária Geral**

**Grazielle Beserra Borges**

**Ouvidora Adjunta**

**Cláudia Melo**

**Gerente de Controle de Recursos**

**Jamila Al-Hakim Salgado**

**Acolhimento ao Cliente**

**Ivaildes Ferreira Abreu**

**Assistentes**

**Regina Maria da Silva Rezende**

**Danillo Gomes dos Santos**

A Ouvidoria da Caesb conta com uma equipe própria de cinco empregados da casa e uma Central Telefônica de Atendimento com 12 terceirizados.

A Central 115 faz parte da estrutura da Ouvidoria, sendo composta por profissionais da Caesb e colaboradores terceirizados, garantindo atendimento ágil e eficiente ao usuário.