

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

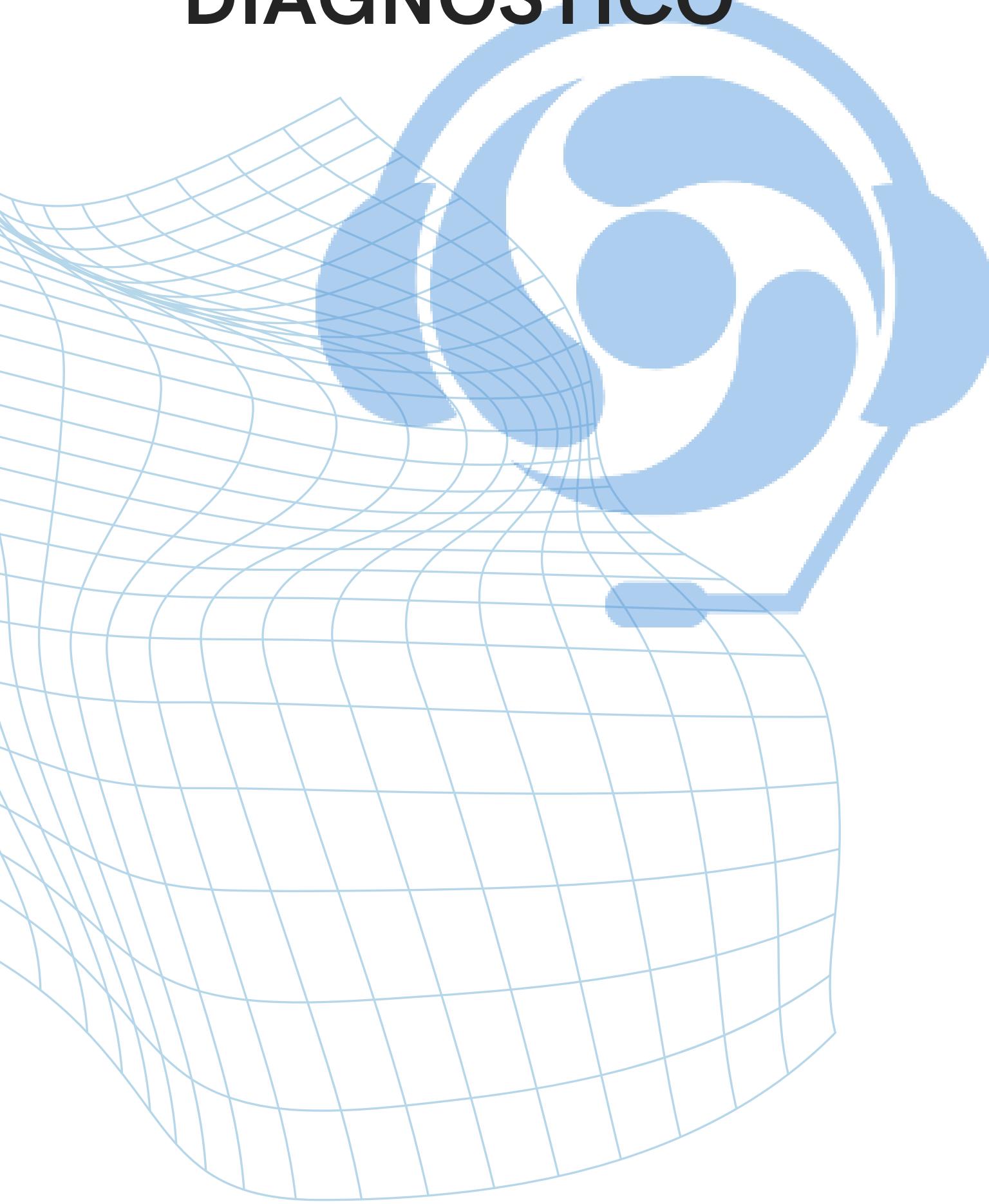
A Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - Caesb é uma empresa pública que atua no setor de saneamento ambiental, com o propósito de desenvolver e implementar soluções eficazes de gestão, contribuindo diretamente para a promoção da saúde pública e para a preservação do meio ambiente.

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.

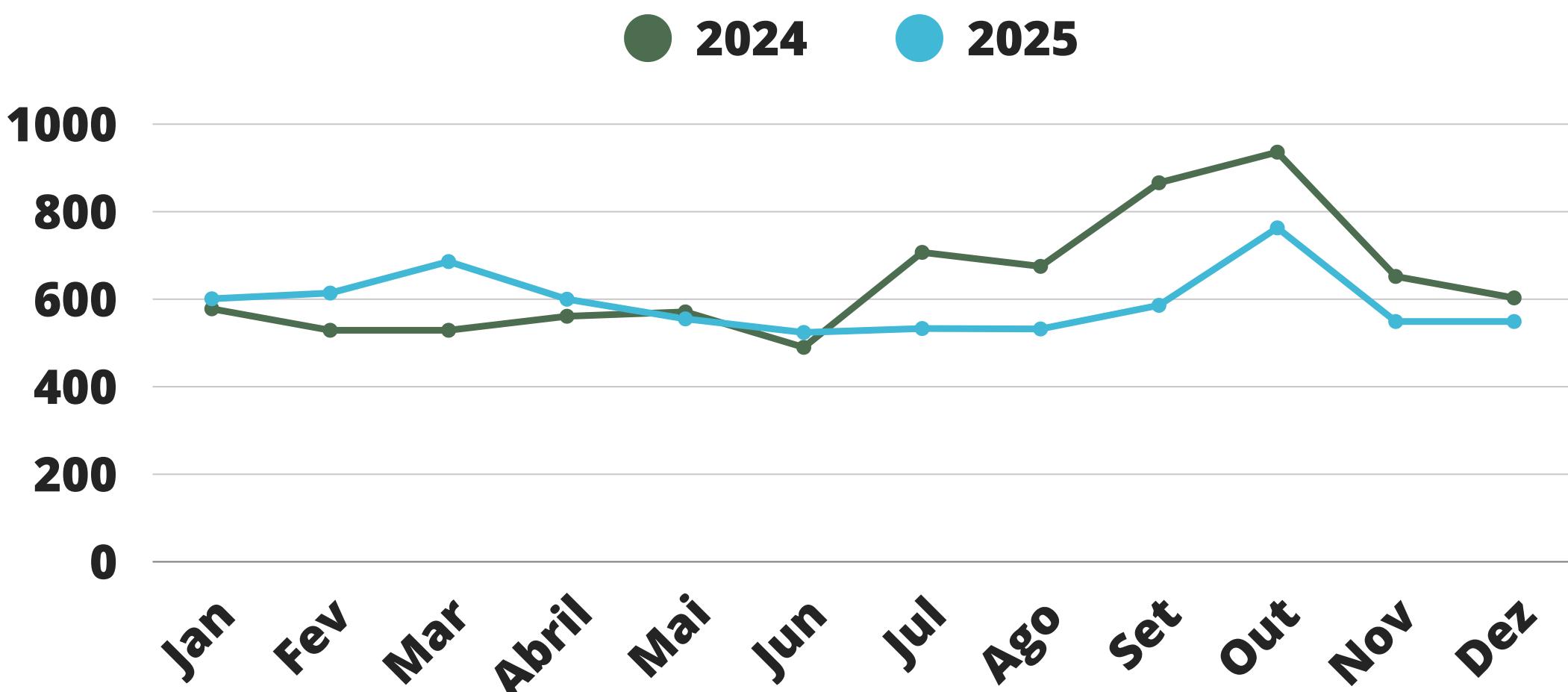
Por meio de sua atuação, a Ouvidoria contribui significativamente para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pela empresa, promovendo a transparência e a *accountability* na gestão pública. Dessa forma, consolida-se como um instrumento essencial para a construção de uma sociedade mais justa,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

DIAGNÓSTICO



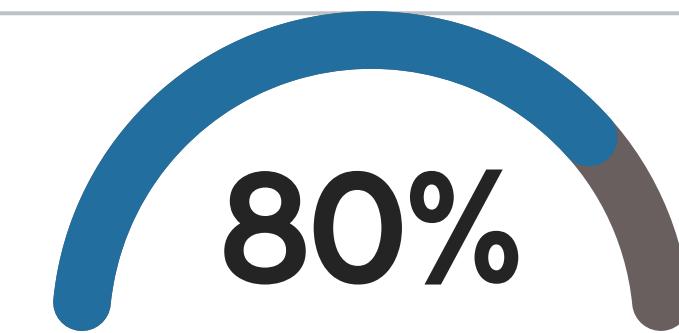
Total de Manifestações

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.

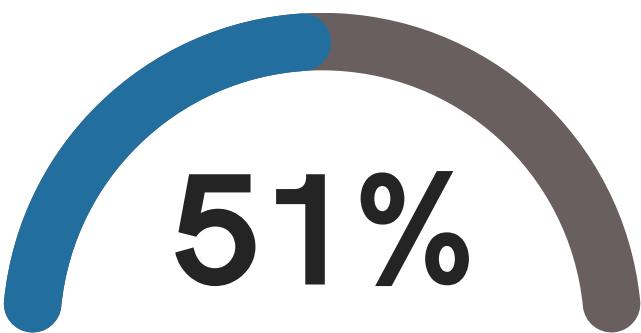


Indicadores

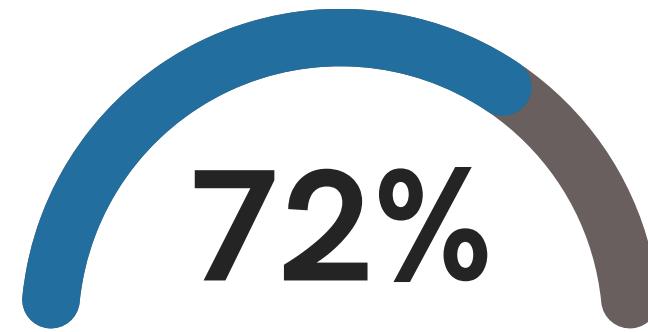
Satisfação com a Resposta



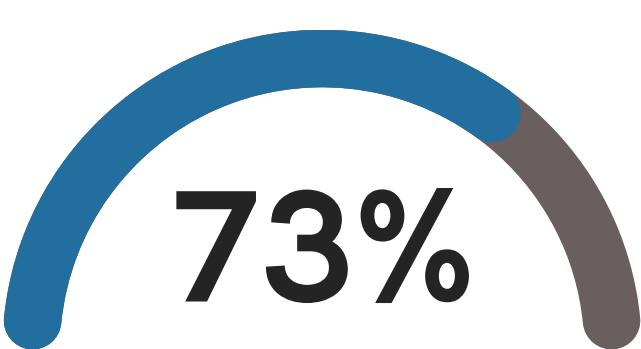
Resolutividade



Satisfação com o atendimento



Recomendação



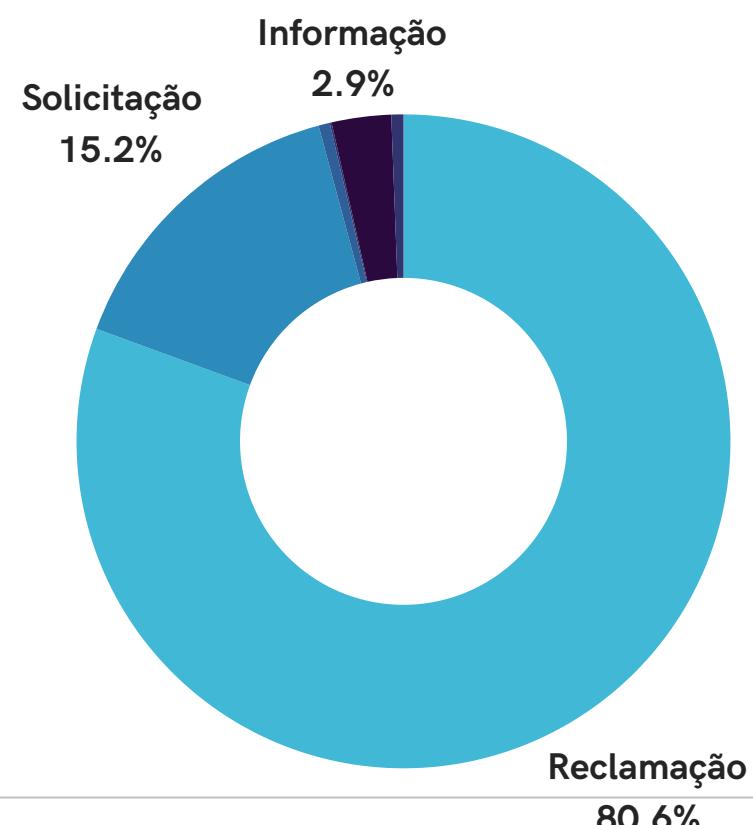
Conforme estabelecido no Plano de Ação da Ouvidoria no ano de 2022, as metas foram estipuladas utilizando o método de consolidação e aperfeiçoamento, momento em que o principal objetivo seria alcançar os mesmos índices do ano anterior, fato que foi alcançado em todos os indicadores.

Metas 2025

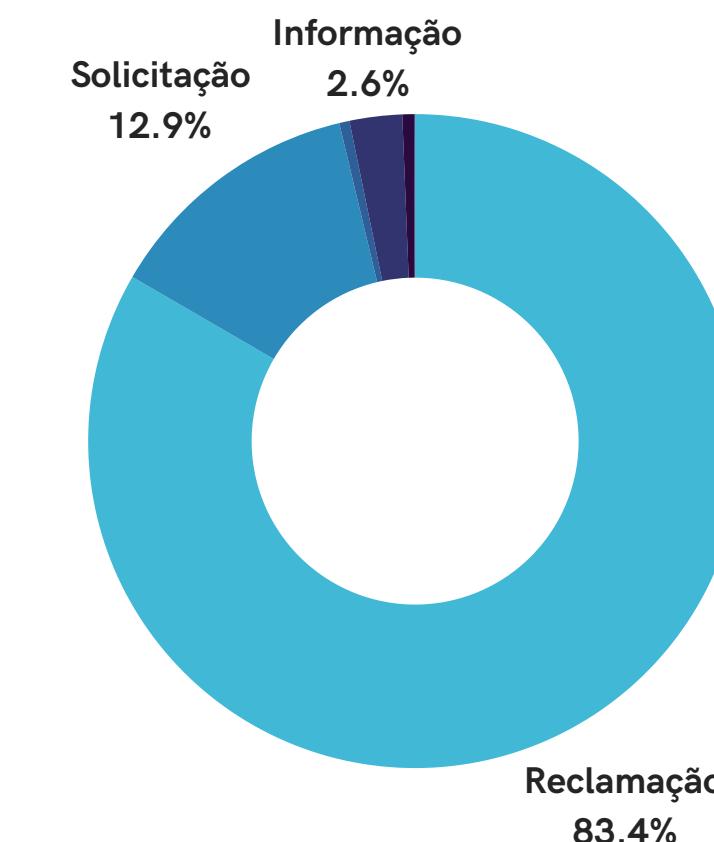
Tendo em vista a consolidação das métricas já alcançadas, adotaremos doravante, o modelo "escada" para estipulação de metas. Ou seja, a meta para o ano de 2025 será a manutenção do índice alcançado no último período analisado.

Tipologia

2024



2025

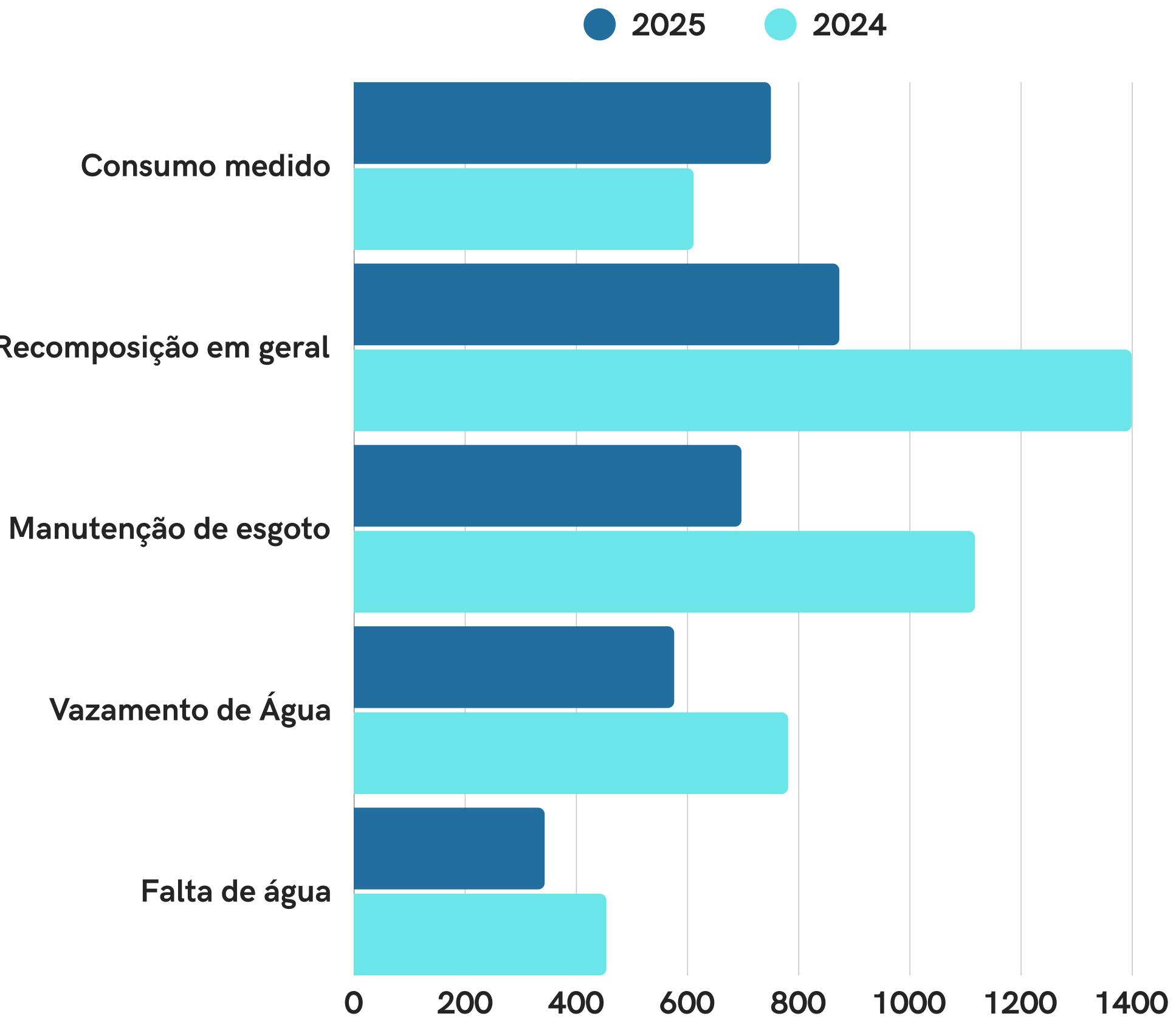


No ano de 2025 houve acréscimo de cerca de 3 p.p. para a classificação do tipo Reclamação em comparação com o ano de 2024, o que demonstra baixa variação entre os dois anos, indicando que a Companhia pode ter atingido um nível de estabilidade entre os dois períodos.

Assuntos Recorrentes

Cobrança de Valores na Conta

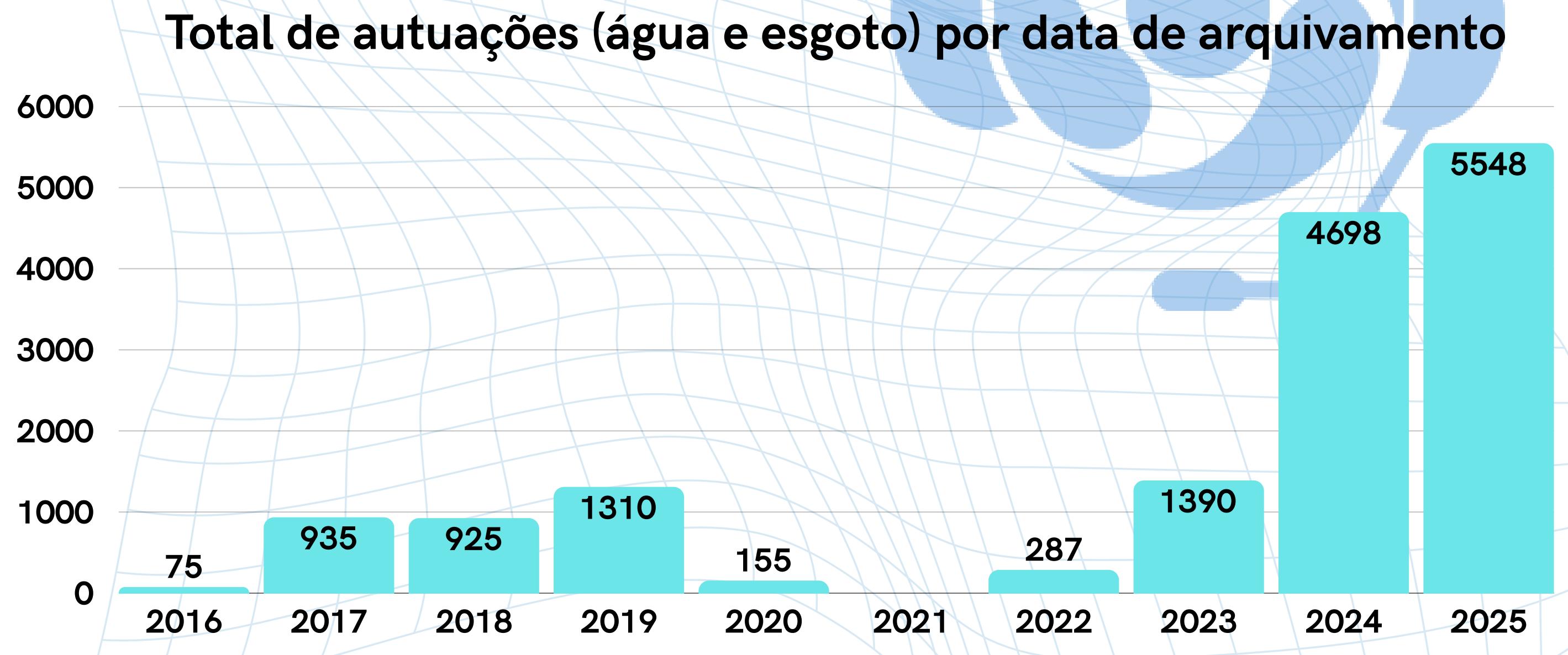
O principal objeto de manifestações direcionadas à Companhia no ano de 2025 foi a recomposição de calçadas e asfaltos. Contudo, observa-se queda deste item em relação ao ano de 2024, indicando que Companhia conseguiu normalizar a situação percebida, uma vez que os contratos de manutenção finalizados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



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

- Fortalecimento da imagem institucional da CAESB junto à comunidade escolar.
- Ampliação do conhecimento sobre canais de atendimento e direitos do usuário, refletindo em maior engajamento e uso consciente dos serviços.

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

- Implementar a base de conhecimento até junho de 2027, com conteúdo validado pelas áreas técnicas.
- Disponibilizar 100% das informações sobre produtos e serviços essenciais em formato digital acessível.
- Realizar treinamento para pelo menos 80% dos colaboradores da Ouvidoria sobre uso da ferramenta.

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

Presidente

Luis Antonio Almeida Reis

Ouvendor

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

Ovidora 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.