

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2025



**Ouvidoria  
da Caesb**

## Sumário

---

- 03. Introdução**
- 04. Diretrizes**
- 05. Origem das demandas**
- 06. Atribuições Acessórias**
- 07. Manifestações de Ouvidoria – Tipologia**
- 08. Pesquisa de Satisfação – Indicadores CGDF**
- 09. Principais Ações 2025**
- 10. Recomendações Emitidas – PROI**
- 11. Destaques 2025**
- 17. Projetos 2026/2027**

# INTRODUÇÃO

---

O Relatório de Gestão da Ouvidoria da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – CAESB, referente ao exercício de 2025, tem como finalidade apresentar os principais resultados, avanços e desafios enfrentados pela unidade ao longo do ano. Esta publicação reforça o compromisso com a transparência ativa e o respeito ao direito de acesso à informação, conforme previsto na Lei Distrital nº 4.990/2012 e na ND-SGD-035.

A elaboração do relatório contou com a colaboração da equipe da Ouvidoria, da Gerência de Inteligência Competitiva, da Gerência de Atendimento e da Gerência de Controle de Recursos, consolidando indicadores de desempenho, ações estratégicas, melhorias de procedimento e iniciativas voltadas ao aprimoramento do atendimento ao cidadão.

Este documento também registra a integração da Ouvidoria com o novo portal da Lei de Acesso à Informação (LAI), lançado pela Controladoria Geral do DF, ampliando o alcance das ações de comunicação e prestação de contas à sociedade.



## DIRETRIZES

### MISSÃO

Atender com imparcialidade e agilidade, oferecendo diversos canais de contato, visando à satisfação dos clientes e otimização dos serviços prestados pela Caesb.

### VISÃO

Consolidar-se como unidade de referência no relacionamento com o cliente e instrumento propulsor para a melhoria dos serviços prestados pela Caesb.

### PRINCÍPIOS E VALORES

Valorização das pessoas, qualidade, ética, satisfação do cliente, compromisso com o meio ambiente.

### COMPROMISSO

Atender a todos os clientes que nos procuram, com discrição e isenção, oferecendo uma resposta num prazo de até 20 dias.



## ORIGEM DAS DEMANDAS

Além de clientes internos (empregados e prestadores de serviço) e externos (cidadãos), a Ouvidoria da Caesb é canal receptivo das demandas de diversos órgãos externos.



## ATRIBUIÇÕES ACESSÓRIAS



**Secretariado Executivo do  
Conselho de  
Consumidores da Caesb**

**Coordenação da Câmara  
Técnica de Ouvidoria**

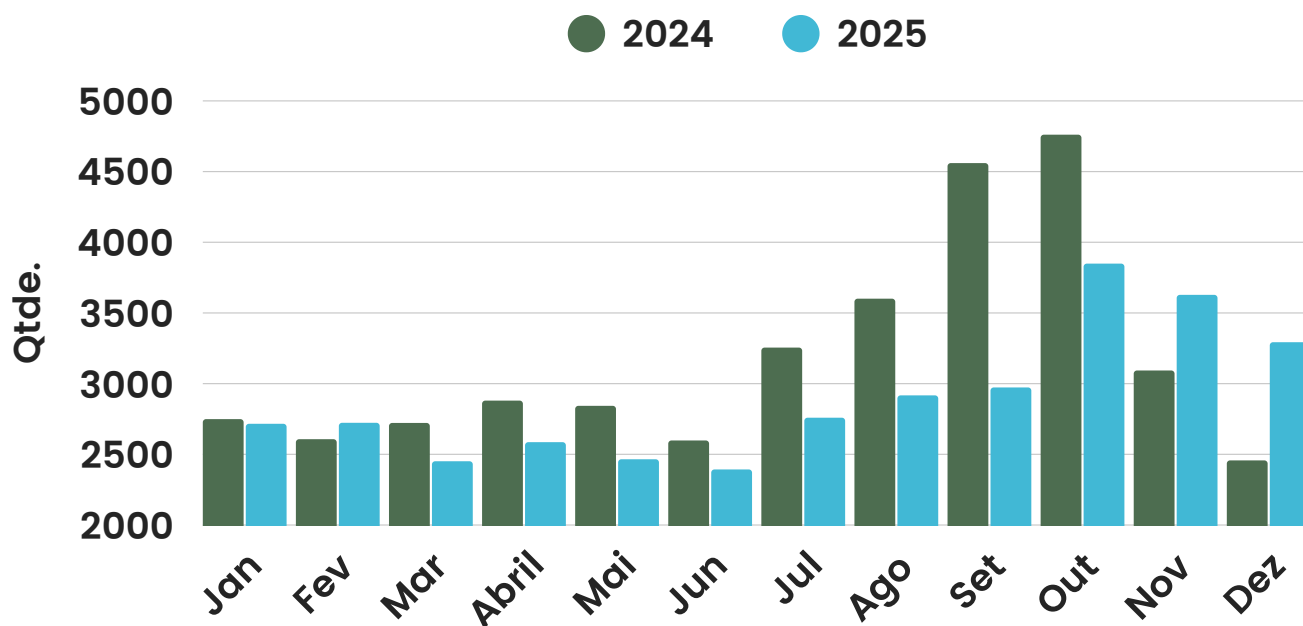


**Sede do Serviço de  
Informação ao Cidadão**

**Gestão da Carta de  
Serviços ao Cidadão**

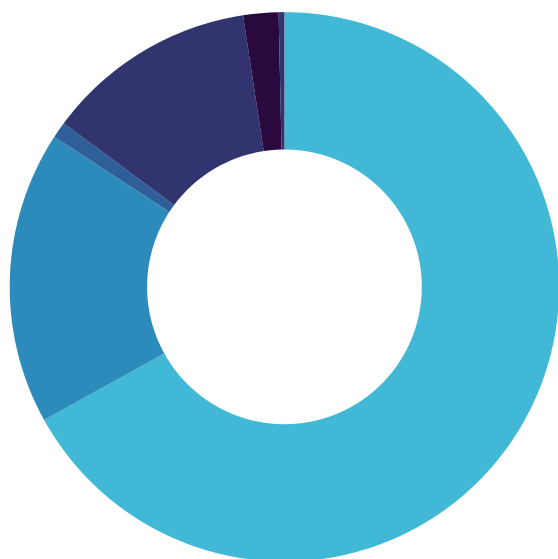


# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



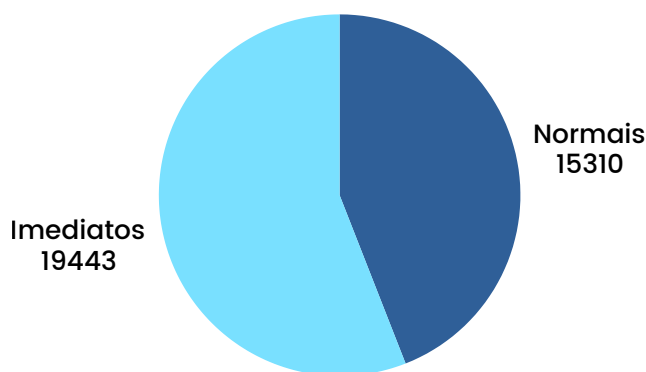
Fonte: Caesb/GOUVI

## Tipologia



Fonte: Caesb/GOUVI

## Total de manifestações



Fonte: Caesb/GOUVI

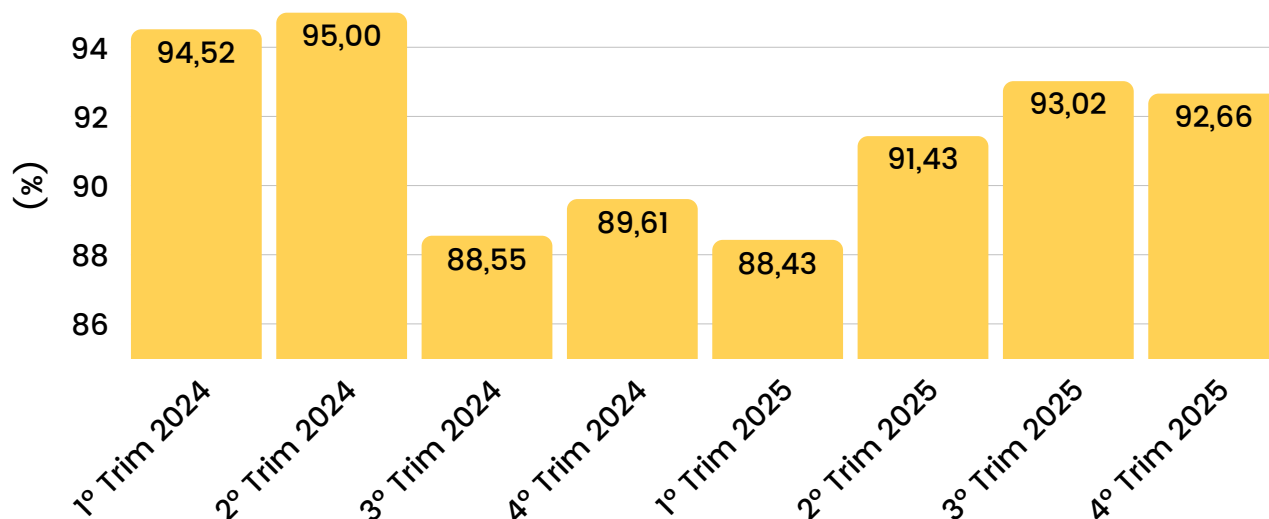
## Total geral

**36.778**

Para acesso ao Relatório completo de 2025, acesse:

[www.caesb.df.gov.br/ouvidoria](http://www.caesb.df.gov.br/ouvidoria).

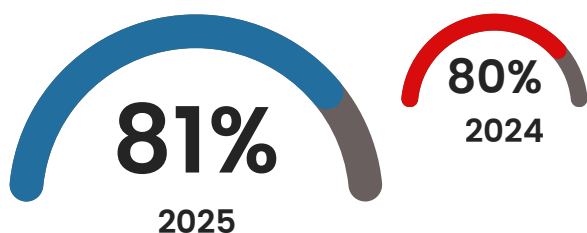
## Índice de Satisfação Global



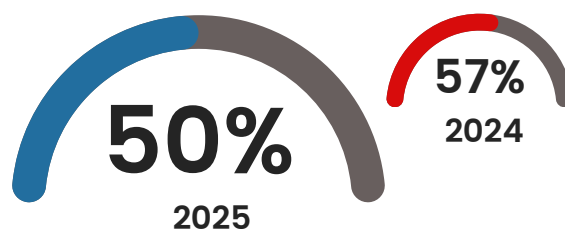
Fonte: Caesb/Pesquisa Pública

## Indicadores Painel da Ouvidoria Geral do DF

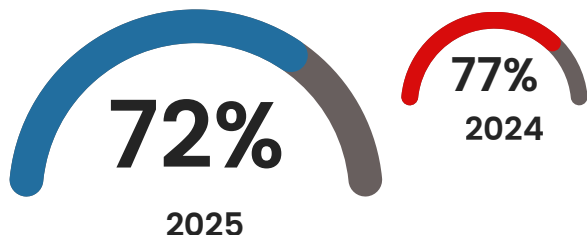
### Satisfação com a Resposta



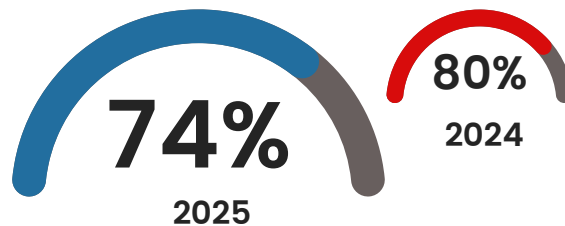
### Resolutividade



### Satisfação com o atendimento



### Recomendação



Fonte: CGDF/Participa-DF

Conforme estabelecido no Plano de Ação da Ouvidoria no ano de 2022, as metas foram estipuladas utilizando os métodos de consolidação do Portal Participa-DF. Os índices apresentados encontram-se em conformidade com os parâmetros previamente estabelecidos pela unidade.



## PRINCIPAIS AÇÕES – 2025

---

- Reformulação da página de Acesso à Informação da Caesb ([www.caesb.df.gov.br](http://www.caesb.df.gov.br)).
- Modernização da Carta de Serviços ao Cidadão;
- Realização do 3º Encontro Nacional dos Ouvidores de Saneamento;
- Realização do Prêmio Hidrômetro de Ouro 2025;
- Condução de tratativas conciliatórias junto ao Procon-DF em procedimentos sancionatórios, com anulação de multas aplicadas à Caesb;
- Conclusão de 5.548 processos de autuação, com aplicação de 3.892 multas por infrações nos sistemas de água e esgotamento sanitário da Caesb;
- Fortalecimento do processo de análise de recursos de clientes, com ampliação da Comissão Permanente de Análise de Recursos – CPAR.

## RECOMENDAÇÕES EMITIDAS

### Gerência de Inteligência Competitiva – PROI

---

- Melhoria do material de divulgação dos canais de negociação da empresa Saneam;
- Inclusão de dados temporais nas Cartas Respostas das OS para subsidiar respostas ao usuário e órgãos externos;
- Maior clareza nos registros da ficha do imóvel/cliente referente às operações de Protesto;
- Melhoria e correção do conteúdo textual das notificações enviadas pela Caesb, inclusive as de Cobranças;
- Adaptação dos textos de comprovantes e peças enviadas aos usuários para adequação à Política de Linguagem Simples;
- Melhorias do sistema GOUVI para:
  - Facilitar a visualização de trâmites;
  - Melhorar o registro de elogios vinculados às matrículas dos elogiados;
  - Pesquisar manifestação por inscrição;
  - Baixar todos os anexos de uma única vez;
  - Aumentar as caixas de texto para evitar barra de rolagem e facilitar a leitura; e
- Melhorias do Portal de serviços para garantir mais segurança no login e no acesso aos serviços com autenticação em dois fatores.

# AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA PROC Gerência de Atendimento ao Cliente

---

## **Novos serviços/funcionalidades lançadas em 2025**

**URA** - Em Setembro de 2025 foi lançada uma nova URA, trazendo mais tecnologia, rastreabilidade e facilidade na modificação de fluxos.

Junto com essa nova funcionalidade foram atualizados os serviços de Falta de Água, Vazamento de Água e Esgoto, Consulta de Débitos e Segunda Via e Acompanhamento de Protocolos.

Os resultados imediatos dessa nova funcionalidade foram: aumento do número de atendimentos e diminuição do número chamadas direcionadas ao Atendimento Humano. Resumindo: mais eficiência no Canal Automatizado e economia para o contrato.

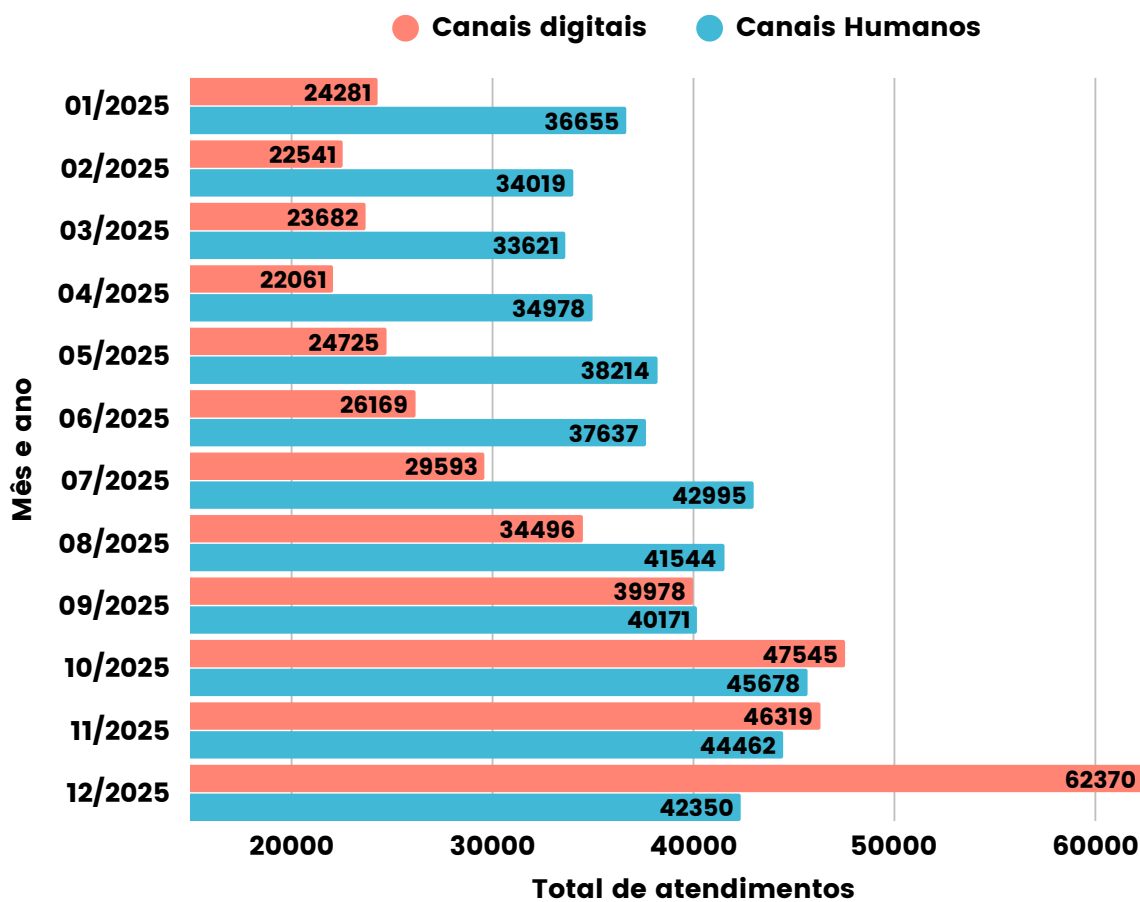
**WHATSAPP** - Durante o ano de 2025 foram implementadas várias melhorias no serviço de Consulta de Débitos e Segunda Via: inclusão de informações sobre Débito em Conta, identificação de clientes especiais e o aumento do período de consulta de 5 para 10 anos. Ressalto que esse se tornou o principal serviço do WhatsApp da CAESB em número absoluto de atendimentos e foi o responsável por aproximadamente 85% dos atendimentos do canal fazendo frente em situações em que o Portal de Serviços ou o APP da CAESB estiveram indisponíveis.

Outros novos serviços ofertados esse ano no WhatsApp CAESB foram o Acompanhamento de Protocolos, onde o usuário pode não só acompanhar o andamento da sua solicitação como também solicitar reforço de demandas atrasadas e informar risco ou urgência, e o serviço de Revisão de Contas, em que o usuário pode tirar fotos e registrar com mais facilidade a sua solicitação.

# TOTAL DE ATENDIMENTOS

## Gerência de Atendimento ao Cliente

### Total de atendimentos por tipo de canal em 2025



Fonte: Caesb/GCOM

### Atendimentos no período (2025)

Telefônicos	URA	Whatsapp
457.640	127.892	290.516

### Atividades de qualidade

Novas orientações	Monitorias	Treinamentos
450	4.985	3.770 horas

## DESTAQUES 2025

---



### **Índice de Transparência Ativa – 2025**

Pelo décimo ano consecutivo, a Caesb é reconhecida pela Controladoria-Geral do Distrito Federal por atingir 100% no Índice de Transparência Ativa.

Esse índice, criado para medir o nível de transparência dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, está fundamentado na Lei de Acesso à Informação e é gerido pela Ouvidoria da Caesb.

O resultado reafirma compromisso da Caesb com a transparência, a responsabilidade social e a excelência na prestação de informações à sociedade.





## PRÊMIO HIDRÔMETRO DE OURO 2025

Evento realizado para o reconhecimento e premiação das áreas internas da Caesb que alcançaram excelência no tratamento das demandas da Ouvidoria durante o ano de 2025, considerando os seguintes critérios:

- **Qualidade:** precisão e clareza nas respostas, garantindo atendimento adequado às demandas.
- **Pontualidade:** cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos para retorno ao cidadão.
- **Assertividade:** soluções eficazes e alinhadas às normas e expectativas, reduzindo retrabalho e garantindo satisfação.



## **PRÊMIO INOVACAESB 2025**

A Ouvidoria da Caesb foi reconhecida com o Prêmio Inova Caesb 2025 pela iniciativa “Inteligência Competitiva na Caesb: Estudo de Caso do Uso de Dados de Atendimento em Manutenção de Redes para a Melhoria da Experiência do Cliente”.

O projeto inovador utilizou análise estratégica de dados do atendimento para aprimorar processos de manutenção, reduzir retrabalho e elevar a qualidade do atendimento ao usuário. Essa solução trouxe ganhos significativos em eficiência operacional e satisfação do cliente, reforçando o compromisso da Ouvidoria com a inovação, transparência e melhoria contínua.

Com essa conquista, reafirmamos nosso propósito de transformar ideias em soluções que geram valor para a sociedade e fortalecem a gestão pública.



## PRÊMIO OUVIDORIA DESTAQUE 2025 – CGDF

Em 2025, a Ouvidoria da Companhia foi agraciada com o Prêmio Ouvidoria Destaque, concedido pela Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF). Essa premiação reconhece as ouvidorias que se destacaram na promoção da transparência, na qualidade do atendimento ao cidadão e na implementação de práticas inovadoras voltadas à melhoria contínua dos serviços públicos.



## **SELO DE ACESSIBILIDADE – CGDF**

Pelo segundo ano consecutivo, a Ouvidoria da CAESB recebeu o Selo de Acessibilidade, concedido pela Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF).

Esse reconhecimento destaca o compromisso da Companhia com a inclusão e a garantia de acesso igualitário aos serviços de Ouvidoria, atendendo às diretrizes de acessibilidade previstas na legislação e nas melhores práticas de atendimento ao cidadão.

A conquista reflete os esforços contínuos para oferecer canais acessíveis, comunicação clara e recursos adaptados às necessidades de pessoas com deficiência, promovendo um ambiente de respeito e cidadania.





## **PRÊMIO IPÊ DE OURO – RMA**

**Em 2025, a Ouvidoria da CAESB foi agraciada com o Prêmio Ipê de Ouro PRO, concedido durante o Seminário de Regulação e Meio Ambiente 2025. A premiação reconhece iniciativas e práticas que fortalecem o compromisso com a regulação, a sustentabilidade e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à sociedade.**



## PROJETOS 2026/2027

---

- WhatsApp Ativo;
- Ouvidoria nas escolas – projeto voltado à conscientização social e ambiental;
- Ouvidoria Acessível – projeto voltado à viabilização do acesso à Ouvidoria a todos os públicos;
- 4º Encontro Nacional de Ouvidorias de Saneamento;
- Prêmio Hidrômetro de Ouro 2026 e 2027;
- Comitê Permanente de Governança de serviços;
- Elaboração de Base de Conhecimentos própria;
- Integração e modernização do atendimento ao cliente com uso de inteligência artificial;
- Ampliação de funcionalidades pelos canais remotos de atendimento;
- Integração institucional PROCON-DF e CAESB.

## EQUIPE CAESB

---

### Presidente

Luis Antonio Almeida Reis

### Secretária Geral

Grazielle Beserra Borges

### Ouvidor

Eduardo Romualdo Soares

### Ouvidora Adjunta

Cláudia Melo

### Gerente de Atendimento ao Cliente

Alexandre Siqueira Lacerda

### Gerente de Controle de Recursos

Jamila Al-Hakim Salgado

### Gerente de Inteligência Competitiva

Tiago Soares Portes

### Acolhimento ao Cliente

Ivaildes Ferreira Abreu

### Assessores

Fred Estrela

Isnard de Sousa Costa Junior

### 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.