

RELATÓRIO DE GESTÃO

2025



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.



PROCON
DF



CORREIO
BRAZILIENSE



Adasa



CGDF - CONTROLADORIA
GERAL DO DISTRITO FEDERAL



MP-DFT



e-SIC
Sistema Eletrônico de Interação com o Cidadão



162
OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

ATRIBUIÇÕES ACESSÓRIAS



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

**Coordenação da Câmara
Técnica de Ouvidoria**

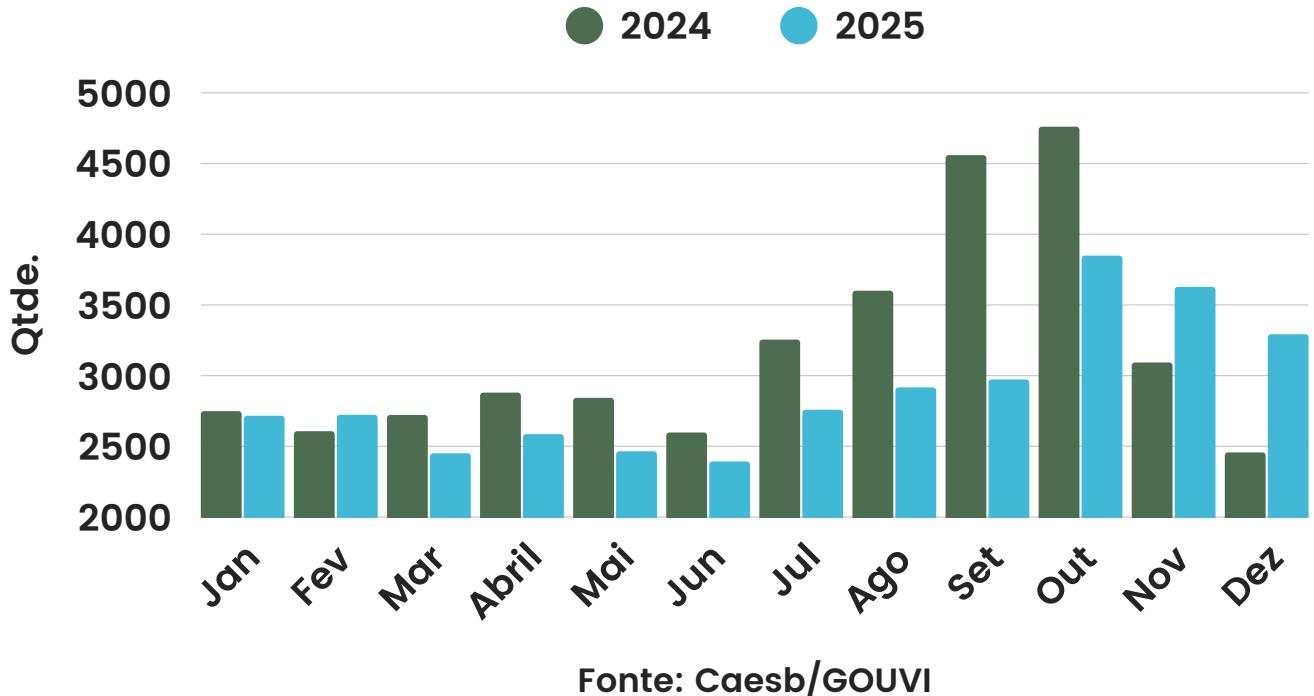


**Sede do Serviço de
Informação ao Cidadão**



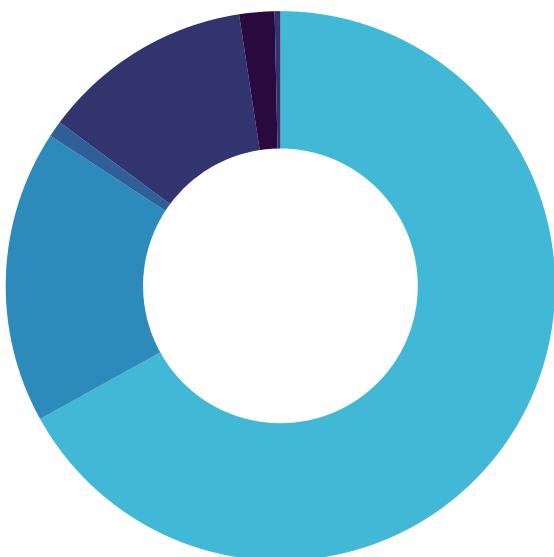
**Gestão da Carta de
Serviços ao Cidadão**

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



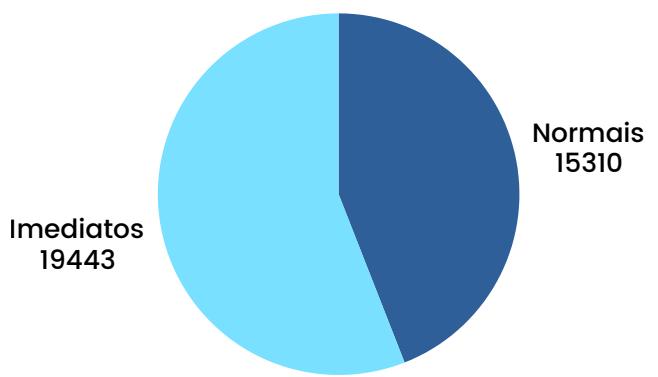
Tipologia

- Reclamação
- Solicitação
- Informação
- Denúncia
- Elogio
- Sugestão



Fonte: Caesb/GOUVI

Total de manifestações

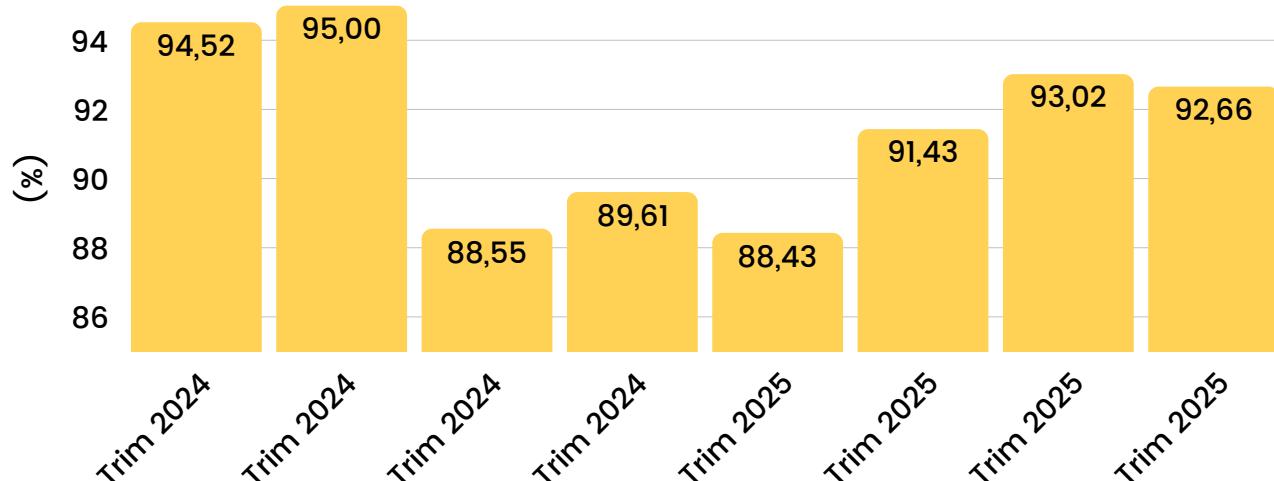


Total geral

36.778

Para acesso ao Relatório completo
de 2025, acesse:
www.caesb.df.gov.br/ouvidoria.

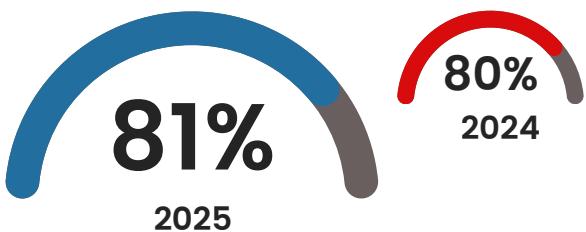
Índice de Satisfação Global



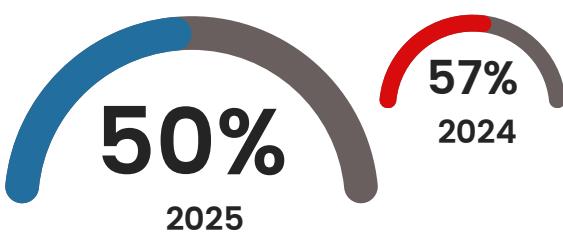
Fonte: Caesb/Pesquisa Pública

Indicadores Painel da Ouvidoria Geral do DF

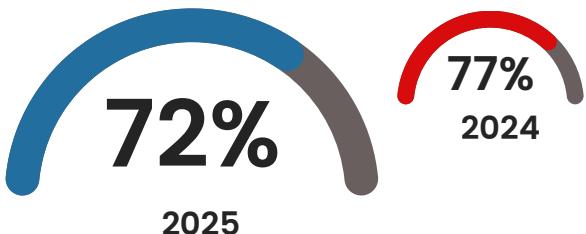
Satisfação com a Resposta



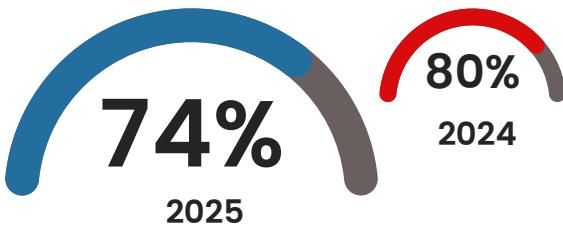
Resolutividade



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).
- 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 Sanear;
- 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.

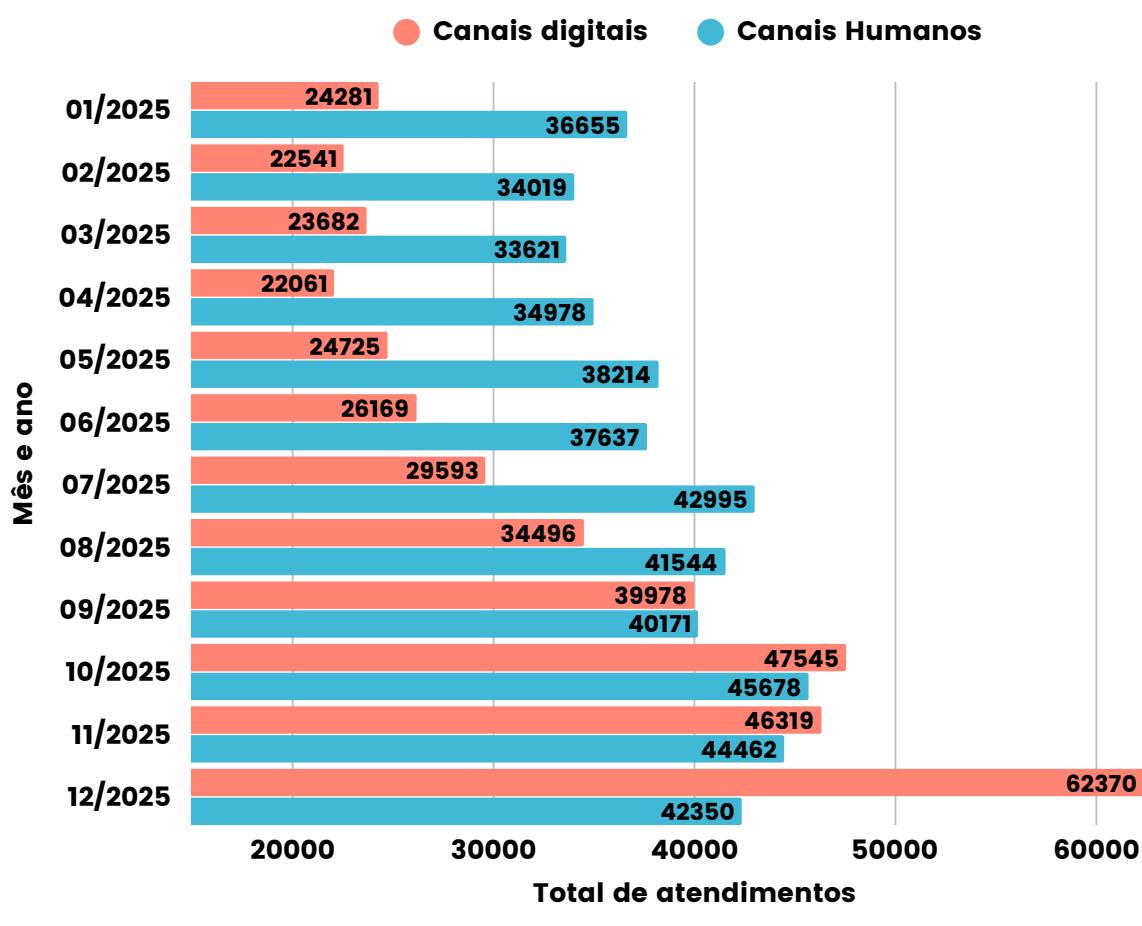
WHATSAPP – Durante o ano de 2025 foram implementadas várias melhorias no serviço de Consulta de Débitos e Segunda Via: inclusão de informações sobre Débito em Conta, identificação de clientes especiais e o aumento do período de consulta de 5 para 10 anos. Ressalto que esse se tornou o principal serviço 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

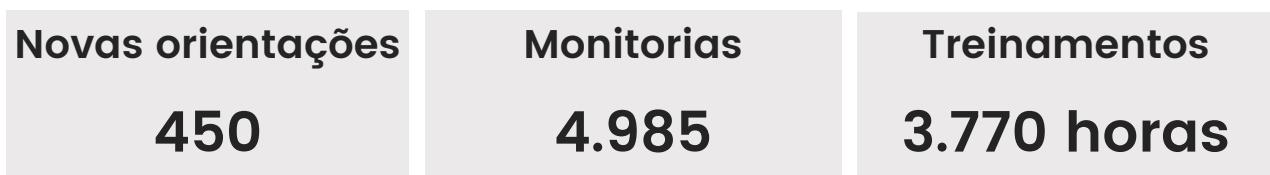


Fonte: Caesb/GCOM

Atendimentos no período (2025)



Atividades de qualidade



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

<u>Presidente</u>	<u>Secretária Geral</u>
Luis Antonio Almeida Reis	Grazielle Beserra Borges
Ouvendor	Ovidora Adjunta
Eduardo Romualdo Soares	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.