



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

ParticipaDF

162
OUVIDORIA



COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA - CEB

Edison Antônio Costa Britto Garcia

Diretor-Presidente

Brás Kleyber Borges Teodoro

Diretor Administrativo-Financeiro e de Relações com Investidores

Fausto de Paula Menezes Bandeira

Diretor de Planejamento e de Gestão de Riscos

Wanderson Silva de Menezes

Diretor de Regulação e Fiscalização de Concessões

ASSINAM O DOCUMENTO

Adriana Moreira Dias

Ouvidora

Wires Santos Amorim

Superintendente de Planejamento e Gestão de Riscos da CEB IPES

Luiz Augusto Mendes Lacerda

Coordenador de Planejamento



APRESENTAÇÃO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela, você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital.

Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações irão facilitar seu dia a dia.

Caso queira conhecer as demais Cartas de Serviços, acesse o Portal do Governo de Brasília - <http://www.df.gov.br/category/servicos/>.

Dê sua opinião

- Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços, acesse o sistema de Ouvidoria, no endereço: <https://www.participa.df.gov.br/>.



SUMÁRIO

1. SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA.....	5
1.1 DESTINATÁRIO DO SERVIÇO.....	5
1.2 MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	5
1.3 ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO	6
1.4 CUSTO DO SERVIÇO.....	6
1.5 PRAZO DE EXECUÇÃO	6
1.6 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	7
1.7 ATENDIMENTO E TEMPO DE ESPERA.....	7
2. IMPLANTAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO PARQUE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA.....	8
2.1 DESTINATÁRIO DO SERVIÇO.....	8
2.2 MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	8
2.3 ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO	8
2.4 CUSTO DO SERVIÇO.....	8
2.5 PRAZO DE EXECUÇÃO	8
2.6 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	9
2.7 ATENDIMENTO E TEMPO DE ESPERA.....	9
2.8 ETAPAS PARA ATENDIMENTO	9
2.9 REQUISITOS PARA ÓRGÃOS SOLICITANTES	10
3. OUVIDORIA	11
3.1 CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	11
3.2 PRAZOS.....	12
3.3 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	14
4. AVALIE A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	16

1. SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

O serviço de Iluminação Pública, no Distrito Federal, é prestado pela CEB dentro de padrões de qualidade pré-estabelecidos que permitam aos habitantes desfrutar plenamente do espaço público no período noturno.

Esse serviço compreende a iluminação de logradouros públicos, abrangendo ruas, praças, avenidas, túneis, pontes, passagens subterrâneas, vias, estradas e estacionamentos públicos que não tenham controle de acesso.

Inclui-se, também, nesse serviço o fornecimento destinado à iluminação de monumentos, fachadas, fontes luminosas e obras de arte de valor histórico, arquitetônico e cultural, localizadas em áreas públicas e definidas.

1.1 DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O cidadão.

1.2 MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A manutenção do parque de iluminação pública disponibiliza os seguintes serviços: manutenção e substituição de luminárias; troca de postes de iluminação pública em casos de abalroamento, além de remanejamento de postes de iluminação pública, desde que não haja qualquer tipo de interferência em redes de distribuição energética.

As solicitações de manutenção deverão ser abertas via **Central (155)**, através do aplicativo “**Ilumina DF**” (disponível nas plataformas Android e IOS), ou no site: <https://brasil.cidadeiluminada.com.br>. Elas serão atendidas de acordo com a ordem de abertura do chamado, e os prazos limites para atendimento estão descritos no item “**3. Prazo de Execução**” (pág. 6).

Canais de atendimento



Central 155



<https://brasil.cidadeiluminada.com.br>



Ilumina DF
App Android e iOS



1.3 ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO

O cidadão poderá acompanhar as suas demandas sobre os serviços por meio do teleatendimento da CEB, via **Central (155)**, através do aplicativo **“Ilumina DF”**, ou acessando o site: <https://brasilia.cidadeiluminada.com.br/>.

1.4 CUSTO DO SERVIÇO

Não há custos para a solicitação do cidadão, mas para realização dos serviços de obras e remanejamento, é necessária disponibilidade de recursos no orçamento da empresa.

Em caso de danos ao erário em que o causador seja identificado, caberá à CEB emitir orçamento para reposição, com custas ao causador do dano.

1.5 PRAZO DE EXECUÇÃO

Os prazos para as ordens de serviço corretivas (manutenção que visa restaurar ou corrigir o funcionamento do equipamento após eventuais falhas ou danos) abertas via central de atendimento (fone 155), aplicativo ilumina DF ou pelo site <https://brasilia.cidadeiluminada.com.br>, serão atendidas de acordo com a ordem de abertura do chamado, conforme a seguir:

SERVIÇO	PRAZO (HORAS)
Atendimento para três ou mais pontos consecutivos de iluminação pública com defeito	24
Atendimento para pontos de iluminação pública de destaque (serviços voltados à valorização de equipamentos urbanos como: pontes, viadutos, monumentos, fachadas e obras de arte de valor histórico, cultural ou paisagístico, localizados em áreas públicas)	36
Atendimento para casos de vandalismo ou furtos	36
Atendimento para um ou dois pontos de iluminação pública com defeito	48
Atendimento para casos de abalroamentos	72

Não serão considerados dentro dos prazos estipulados os chamados que necessitem de uma intervenção pesada (ocorrência envolvendo grande extensão de círculo subterrâneo de iluminação



pública ou a utilização de método não destrutivo para passagem dos cabos) ou improcedentes causados por falta de fornecimento de energia elétrica por parte da Distribuidora ou ainda nos casos onde estejam sendo executados serviços pela Concessionária ou Distribuidora.

1.6 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

É considerada uma prioridade de atendimento as Manutenções Emergenciais, casos de incidentes que exijam atuações imediatas, como nos casos de risco de choque elétrico e retirada de postes abalroados.

1.7 ATENDIMENTO E TEMPO DE ESPERA

As solicitações de manutenção, excetas as emergenciais, serão atendidas de acordo com a ordem de abertura do chamado, respeitando os prazos descritos no item 1.5.



2. IMPLANTAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO PARQUE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

A implantação e ampliação do parque de iluminação pública contempla todas as obras previstas no planejamento da concessionária.

Estas obras têm como diferencial das obras de manutenção, a peculiaridade de demandarem uma nova estrutura de distribuição energética para o parque de Iluminação Pública.

A política de ordenamento das obras será realizada anualmente com base na priorização da Concessionária (CEB).

2.1 DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O cidadão.

2.2 MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O cidadão poderá sugerir a ampliação ou implantação do parque de iluminação pública, por intermédio dos canais de Ouvidoria descritos no item “3.Ouvidoria” (pág.12), adstrito ao planejamento fundiário e urbanístico do Distrito Federal, conforme regras estabelecidas no modelo da concessão.

2.3 ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO

O cidadão poderá acompanhar suas sugestões relacionadas à ampliação do parque de iluminação pública através dos canais de Ouvidoria descritos no item “3. Ouvidoria” (pág. 12).

2.4 CUSTO DO SERVIÇO

Não há custos para o cidadão, conforme disponibilidade de recurso e planejamento orçamentário do período.

2.5 PRAZO DE EXECUÇÃO

Os prazos são determinados pelo cronograma de cada obra, de acordo com a sua especificidade.

2.6 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

A política de ordenamento das obras será realizada anualmente com base no planejamento da Concessionária (CEB), conforme diretrizes descritas no item 2.2

2.7 ATENDIMENTO E TEMPO DE ESPERA

As sugestões de implantação e ampliação do parque de iluminação pública oriundas do cidadão poderão ser admitidas pelos órgãos responsáveis por qualificar o pedido conforme os requisitos necessários (veja o item “**2.9 Requisitos para os órgãos solicitantes**”, pág. 11).

2.8 ETAPAS PARA ATENDIMENTO

As sugestões de implantação e ampliação do parque de iluminação pública feitos pelo cidadão, poderão ser admitidos pelos órgãos responsáveis por qualificar o pedido conforme os requisitos necessários (veja o item “**2.9 Requisitos para os órgãos solicitantes**”, pág. 11).

1º. As sugestões de implantação e ampliação de Iluminação Pública podem ser realizadas pelo cidadão por meio dos canais de Ouvidoria (veja no item 3. Ouvidoria, pág. 12).



2º. Os órgãos competentes vistoriam e qualificam as necessidades de ampliações do parque de iluminação pública conforme os requisitos necessários (veja o item “2.9 Requisitos para os órgãos solicitantes”, pág. 11).



3º. Os órgãos competentes consolidam as demandas por Região Administrativa de acordo com as respectivas prioridades e depois encaminham para a Diretoria de Regulação e Fiscalização de Concessões (DR) da CEB.





4º. A CEB é a responsável pela verificação da viabilidade técnico-financeira e, em caso de disponibilidade orçamentária, encaminhará a solicitação de autorização para atendimento da demanda de ampliação



5º. Após autorização e havendo disponibilidade materiais e mão de obra, a operação será executada.



6º. Em casos de indisponibilidade orçamentária ou de recursos (mão de obra e/ou materiais), os serviços solicitados serão realizados quando houver disponibilidade de orçamento e/ou materiais para execução da obra.

2.9 REQUISITOS PARA ÓRGÃOS SOLICITANTES

A política de ordenamento das obras será realizada anualmente com base na priorização da Concessionária (CEB), seguindo o planejamento fundiário e urbanístico do Distrito Federal, conforme regras estabelecidas no contrato de concessão

Os órgãos interessados e responsáveis pela qualificação das solicitações deverão encaminhar à CEB, com antecedência, as seguintes informações para cada projeto de expansão:

- Endereço;
- Croqui da localidade;
- Extensão estimada da nova rede de iluminação pública;
- Informações se já existe infraestrutura de rede de distribuição de energia elétrica; e
- Informações quanto a impedimentos legais para obras no local (áreas particulares, áreas públicas com restrição de acesso, decisões judiciais, regularização fundiária, ambiental, etc.).

3. OUVIDORIA

O que é Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

O que você pode registrar na Ouvidoria

Você pode fazer denúncia (canal interno e externo), reclamação, sugestão e elogio.



O que NÃO é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal:

Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados.

Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

3.1 CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

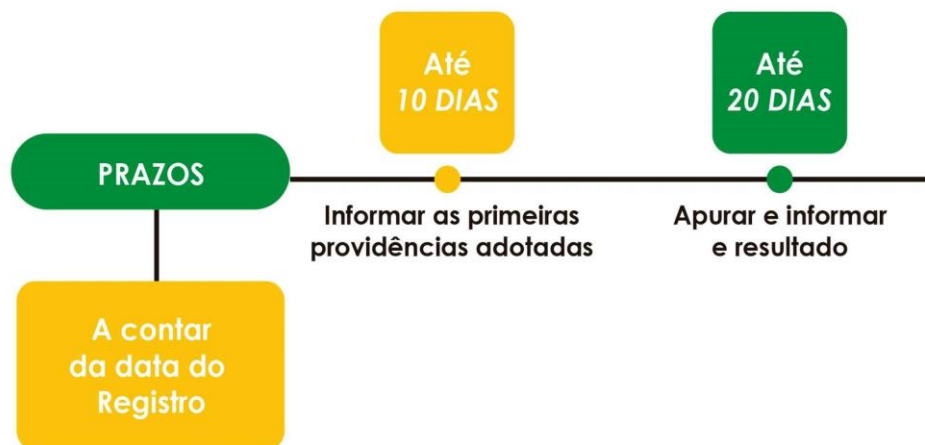
Você pode ligar para a Central 162, acessar o Sistema ParticipaDF (<https://www.participa.df.gov.br>) ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria da CEB Iluminação Pública e Serviços – CEB IPES, mediante prévio agendamento por meio do telefone nº. (61) 3774-1185.



3.2 PRAZOS

Prazo de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da manifestação

- São dez (10) dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas – (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015);
- No máximo mais dez (10) dias para apurar e informar o resultado ao cidadão – (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).



Prazo para responder DENÚNCIAS

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de vinte (20) dias (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº36.462/2015).

Garantias: Segurança – Restrição de acesso a dados pessoais; Comunicações - pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais; Atendimento por equipe especializada.

Elementos fundamentais para o registro de uma DENÚNCIA

NOMES de pessoas e empresas envolvidas; QUANDO ocorreu o fato; ONDE ocorreu o fato; Quem pode TESTEMUNHAR; Se a pessoa pode apresentar PROVAS.

Registro Identificado

Apresentação do documento de identificação válido (Carteira de Identidade; Cadastro de Pessoas Físicas – CPF; Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ; Título de Eleitor; Passaporte; Carteira de Trabalho; Carteira Funcional; Carteira Nacional de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista). Possibilidade de sigilo conforme Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.

Registro Anônimo

Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.



Tratamento específico para DENÚNCIAS

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria- Geral do Distrito Federal.

**A Ouvidoria-Geral é a 2ª
instância para os serviços
de ouvidoria**

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.

Normas e Regulamentações

- Lei nº 4.896/2012 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72016/Lei_4896_31_07_2012.html
- Decreto nº 36.462/2015
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.html
- Instrução Normativa nº 01/2017
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html



3.3 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelo ParticipaDF. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.



Caso não encontre a informação que está procurando no Portal da Transparência <http://www.transparencia.df.gov.br/> ou nos sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, registre e acompanhe o andamento do pedido de informação via internet ou vá pessoalmente à Ouvidoria do órgão responsável pelo assunto de seu interesse. **Não é possível realizar um pedido de Informação por telefone.**

Canais de atendimento



Acesse o Sistema <https://www.participa.df.gov.br>



Presencial

De segunda a sexta de 08h30 às 17h30 em SGAN Q 601, Edifício ION, Andar Semienterrado – CEB Serviços e Iluminação Pública.

Pedido de acesso deverá conter

Nome do requerente. Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).

Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida. Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Prazos de resposta ao cidadão



Garantias: Segurança; Atendimento por equipe especializada; Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação; Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.

Encaminhamento, pelo ParticipaDF, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais. Possibilidade de Recurso. Possibilidade de Reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

Importante

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.



Acesso à
Informação

Lei 4.990/2012



4. AVALIE A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Dê sua opinião

- Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o sistema de Ouvidoria, no endereço: <https://www.participa.df.gov.br/>.

