



CARTA DE SERVIÇOS₅

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA

COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA - CEB

Elie Issa El Chidiac

Diretor-Presidente

Ivan Carlos Ferreira Lima

Diretor Administrativo-Financeiro e de Relações com Investidores

Kleber Borges Moura

Diretor Jurídico e de Conformidade

Fabiano Cardoso Pinto

Diretor de Regulação e Fiscalização de Concessões

CEB ILUMINAÇÃO PÚBLICA E SERVIÇOS S.A.

Elie Issa El Chidiac

Diretor-Presidente

Marlon Resende Júnior

Diretor Administrativo e de Finanças

Mauro José Landim dos Santos

Diretor de Planejamento e Engenharia

Fabiano Cardoso Pinto

Diretor de Operação e Manutenção

Diretor de Modernização e Obras

ASSINAM O DOCUMENTO

Alan de Menezes Alexandre

Deuzimar Ferreira Costa

Fabício Abraham Ferreira Lima

Luiz Augusto Mendes Lacerda

Wires Santos Amorim



CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO





CEB IPES

O que é?

APRESENTAÇÃO

A CEB Iluminação Pública e Serviços S.A. (CEB IPES) é a concessionária responsável pela gestão, operação, manutenção, modernização e expansão do sistema de iluminação pública do Distrito Federal. Sua atuação tem como objetivo assegurar que ruas, avenidas, praças, parques, passagens subterrâneas, monumentos e demais espaços públicos disponham de iluminação adequada, contribuindo para a segurança, a mobilidade urbana, a valorização dos espaços públicos e a qualidade de vida da população.

Esta Carta de Serviços tem por objetivo apresentar, de forma clara e transparente, os serviços prestados pela concessionária, seus canais de atendimento disponíveis, os prazos para atendimento e execução das solicitações, bem como os compromissos de qualidade assumidos perante a sociedade.

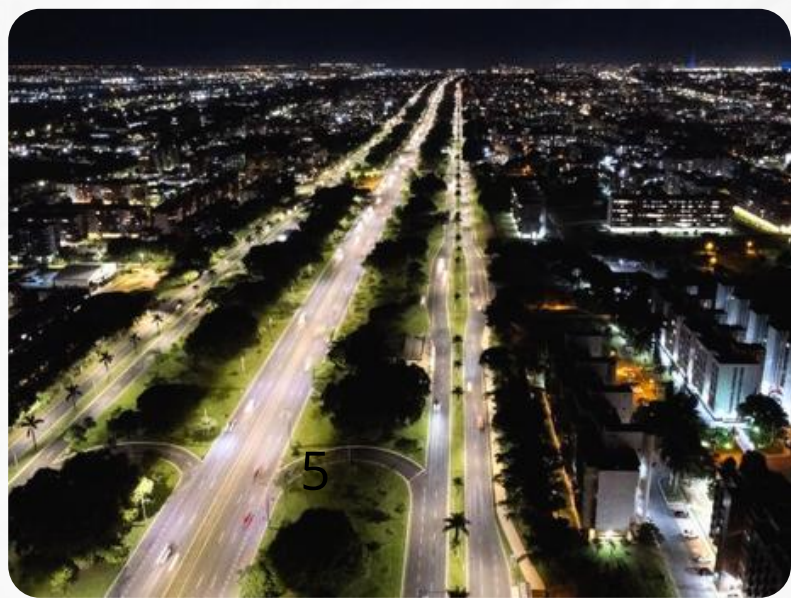
Orientada pelos princípios da eficiência, da transparência, do respeito ao cidadão e da melhoria contínua, a CEB IPES atua para assegurar a prestação de serviços de excelência, contribuindo para o desenvolvimento urbano, o aumento da segurança e a melhoria da qualidade de vida da população do Distrito Federal.

SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

O serviço de iluminação pública compreende a iluminação de ruas, avenidas, praças, túneis, pontes, passagens subterrâneas, estradas, vias e estacionamentos públicos sem controle de acesso.

Também integra esse serviço a iluminação de monumentos, fachadas, fontes luminosas e obras de arte de reconhecido valor histórico, cultural ou arquitetônico, desde que localizados em áreas públicas.

Dessa forma, a atuação da CEB IPES contribui para a valorização dos espaços urbanos, a preservação do patrimônio público e o fortalecimento da segurança e do bem-estar da população do Distrito Federal.



SERVIÇOS PRESTADOS

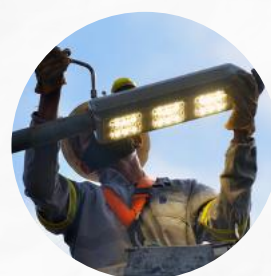
CEB IPES (ÁREA URBANA)

SERVIÇOS EMERGENCIAIS

- Situação de risco de choque elétrico;
- Fiação danificada;
- Fiação exposta;
- Poste de iluminação pública caído; e
- Poste de iluminação pública torto ou danificado.

PRAZO DE
CONCLUSÃO
ATÉ

12H



SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

- Cinco ou mais pontos acesos de dia em sequência;
- Cinco ou mais pontos apagados de noite em sequência;
- Luminária acesa durante o dia;
- Luminária apagada durante a noite;
- Luminária com baixa intensidade;
- Luminária furtada/vandalizada; e
- Luminária oscilando.

PRAZO DE
CONCLUSÃO
ATÉ

72H

SERVIÇOS PRESTADOS

CEB IPES (ÁREA RURAL)

SERVIÇOS EMERGENCIAIS

- Situação de risco de choque elétrico;
- Fiação danificada;
- Fiação exposta;
- Poste de iluminação pública caído; e
- Poste de iluminação pública torto ou danificado.

PRAZO DE
CONCLUSÃO
ATÉ

24H



SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

- Cinco ou mais pontos acesos de dia em sequência;
- Cinco ou mais pontos apagados de noite em sequência;
- Luminária acesa durante o dia;
- Luminária apagada durante a noite;
- Luminária com baixa intensidade;
- Luminária furtada/vandalizada; e
- Luminária oscilando.

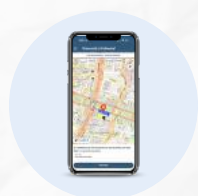
PRAZO DE
CONCLUSÃO
ATÉ

144H

CANAIS DE

ATENDIMENTO

Para facilitar e agilizar o atendimento, a CEB IPES disponibiliza diferentes formas de contato. Você pode escolher a que for mais fácil para você:



Aplicativo Ilumina DF

Aplicativo para dispositivos Android e iOS / Horário: 24h por dia

Android



iOS



WhatsApp (61) 3774-1155

Horário: 24h por dia



Site CEB

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

Horário: 24h por dia



Telefone

155

Horário: 24h por dia

ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO

O cidadão pode acompanhar seus pedidos sobre os serviços da CEB IPES pelo telefone 155, pelo aplicativo "Ilumina DF", pelo WhatsApp (61) 3774-1155 ou pelo site: <https://brasilia.cidadeiluminada.com.br>.

APLICATIVO DA CEB

ILUMINA DF

Aplicativo **Ilumina DF** grátis para celular e tablet, disponível para iOS e Android. Por ele é possível fazer os seguintes pedidos:

- Poste caído, torto ou danificado;
- Fiação exposta ou danificada;
- Situação de risco de choque;
- Cinco ou mais pontos apagados de noite em sequência;
- Cinco ou mais pontos acesos de dia em sequência;
- Luminária furtada/vandalizada;
- Luminária acesa durante o dia;
- Luminária apagada durante a noite;
- Luminária oscilando; e
- Luminária com baixa intensidade.

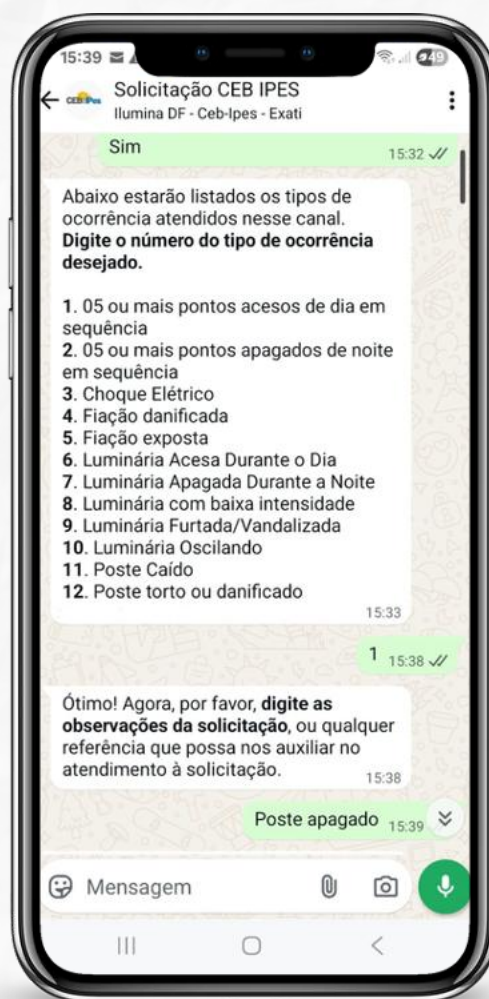


ABERTURA DE CHAMADO

WHATSAPP DA CEB IPES

Canal no WhatsApp para atender as seguintes solicitações:

1. Cinco ou mais pontos acesos de dia em sequência;
2. Cinco ou mais pontos apagados de noite em sequência;
3. Choque Elétrico;
4. Fiação danificada;
5. Fiação exposta;
6. Luminária acesa durante o dia;
7. Luminária apagada durante a noite;
8. Luminária com baixa intensidade;
9. Luminária furtada/vandalizada;
10. Luminária oscilando;
11. Poste caído; e
12. Poste torto ou danificado.



(61) 3774-1155



OUTRAS

SOLICITAÇÕES

Além dos serviços de manutenção, existem outras situações relacionadas à iluminação pública que demandam análise e avaliação técnica da CEB IPES, como:

REMANEJAMENTO DE POSTES E EQUIPAMENTOS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Alteração da localização de postes ou equipamentos da iluminação pública, quando necessária em razão de obras ou outras intervenções.

REPOSIÇÃO OU REINSTALAÇÃO DE POSTES E EQUIPAMENTOS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Solicitação para reposição ou reinstalação de postes e equipamentos de iluminação pública em situações não contempladas pelos serviços de manutenção previstos nesta Carta de Serviços.

ILUMINAÇÃO PROVISÓRIA

Solicitação de instalação temporária de iluminação pública para eventos ou outras necessidades de caráter provisório.



OUTRAS

SOLICITAÇÕES

INTERFERÊNCIAS NA REDE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Solicitação de avaliação técnica para verificar casos em que equipamentos de iluminação pública possam interferir em obras ou intervenções urbanas.

LUZ INTRUSIVA

Solicitação de avaliação técnica quando a iluminação pública incidir de forma indesejada sobre imóveis ou determinados locais.



Atenção: As situações descritas nesta seção não se caracterizam como serviços de manutenção da iluminação pública. Por esse motivo, não possuem prazo de atendimento previamente estabelecido. Cada solicitação será analisada individualmente, considerando suas características específicas, a viabilidade e as condições técnicas aplicáveis, podendo os custos para a realização dos serviços serem cobrados dos interessados.

COMO FUNCIONA A EXPANSÃO DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA?

A instalação de novos pontos de iluminação pública segue o planejamento urbanístico do Governo do Distrito Federal e as demandas definidas pelo Poder Concedente. Portanto, não é um serviço solicitado individualmente pelo cidadão à CEB IPES.

OUTRAS

SOLICITAÇÕES

COMO REGISTRAR SUA SOLICITAÇÃO ?

As solicitações descritas nesta seção deverão ser registradas por meio do e-Protocolo do Distrito Federal, canal oficial utilizado para o encaminhamento dessas demandas à CEB IPES.



Para facilitar a análise da solicitação, informe o endereço completo, as coordenadas geográficas ou a localização exata do local, descreva detalhadamente a situação apresentada e, sempre que possível, anexe fotos, documentos e seus dados para contato.

Importante: O registro da solicitação não garante a realização da intervenção solicitada. Cada demanda será analisada pela CEB IPES, considerando as condições técnicas, a legislação aplicável e as responsabilidades envolvidas.

CANAL PARA REGISTRAR SUA SOLICITAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL: E-Protocolo (acesse o site através do QR CODE).





Canais de atendimento



WhatsApp

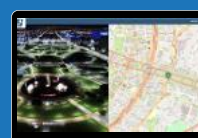
61 3774-1155



155



Aplicativo



Site

Caso a solicitação registrada nos canais de atendimento não seja atendida ou a resposta apresentada não seja considerada satisfatória, o cidadão poderá recorrer à **Ouvidoria**, mediante a apresentação do número de protocolo da manifestação anteriormente registrada.

OUVIDORIA

DA CEB IPES

A Ouvidoria da CEB é o canal de segunda instância que recebe, analisa e acompanha manifestações dos cidadãos sobre os serviços prestados pela Companhia. Por meio da Ouvidoria, é possível registrar **reclamações, sugestões, elogios, solicitações de informações e denúncias**, relacionadas à iluminação pública e a outros assuntos de competência da CEB.

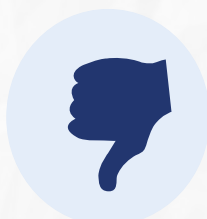
O QUE VOCÊ PODE REGISTRAR NA OUVIDORIA



Elogio



Sugestão



Reclamação



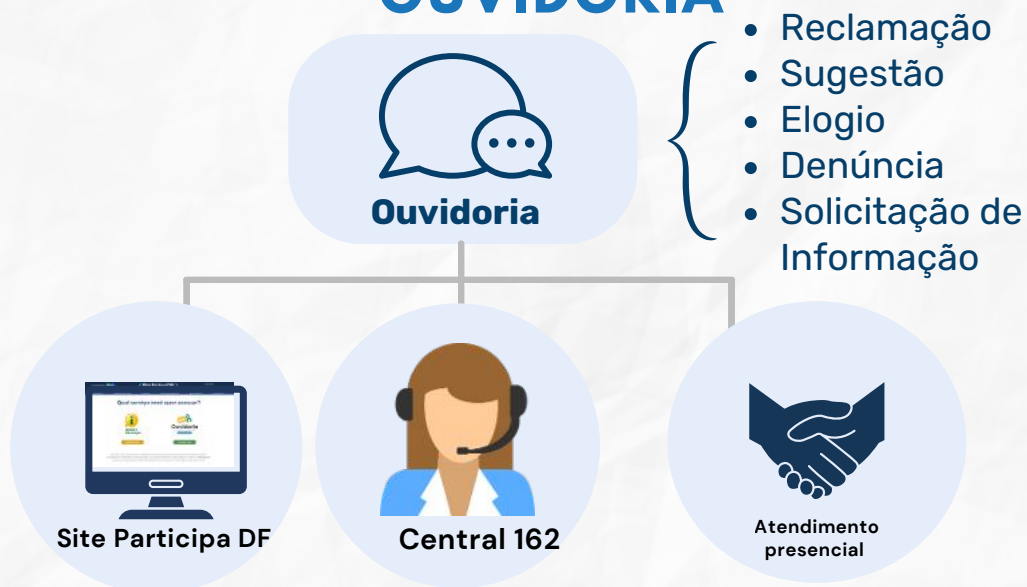
Denúncia



Solicitação de
informações



CANAIS OFICIAIS DA OUVIDORIA

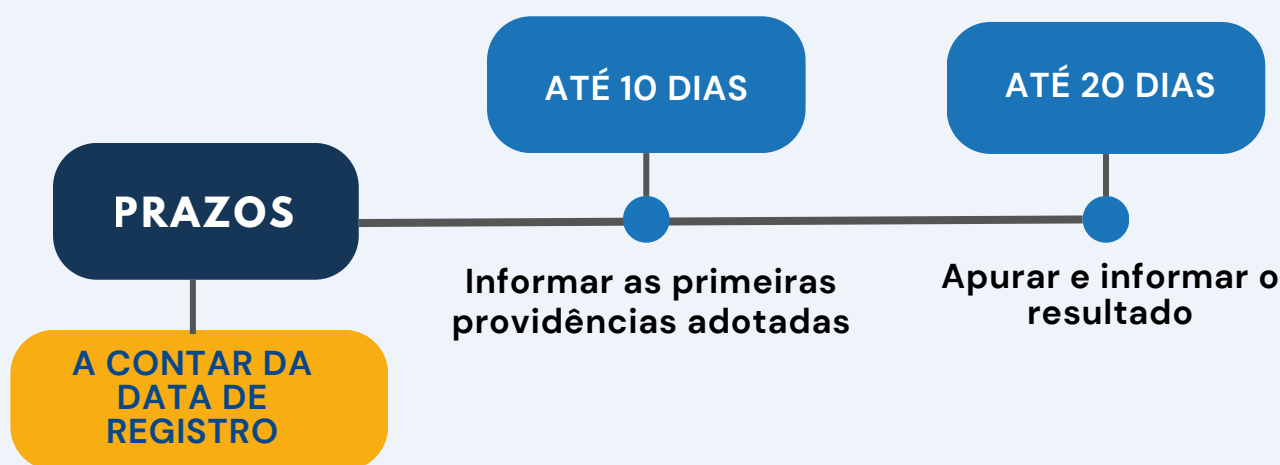


Atendimento preferencial para as pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas idosas (acima de 60 anos) e obesos, conforme Lei nº 10.048, de 8/11/2000.



DOS PRAZOS PARA RESPOSTA

- São **10 (dez) dias** para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas – (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015);
- No máximo **mais 10 (dez) dias** para apurar e informar o resultado ao cidadão – (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015);
- Para denúncias, o prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de **20 (vinte) dias** – (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015).



IMPORTANTE

A Ouvidoria não substitui os canais de atendimento da CEB IPES para serviços de manutenção da iluminação pública. Antes de registrar uma manifestação na Ouvidoria, é necessário solicitar o atendimento pelos canais oficiais da concessionária. Se a demanda não for resolvida ou se a resposta recebida não for satisfatória, a Ouvidoria poderá analisar o caso e buscar uma solução junto às áreas responsáveis

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC também é feito por meio do site Participa DF.

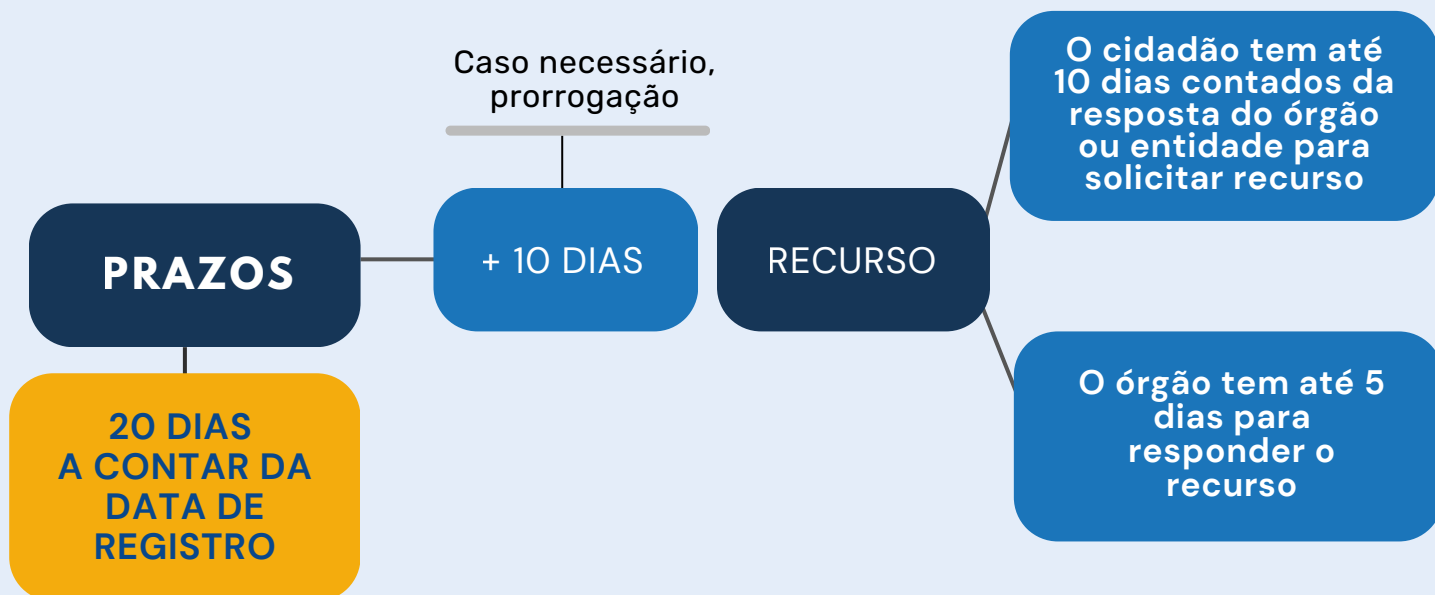
TIPOS DE INFORMAÇÕES QUE VOCÊ PODE REQUERER

Nos termos da Lei de Acesso à Informação (LAI), qualquer cidadão pode solicitar informações de interesse público sob a guarda da CEB IPES, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo, proteção de dados pessoais e resguardo de informações estratégicas ou comerciais.



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, solicite e acompanhe o andamento do pedido de informação através do site **Participa DF**. Não é possível realizar um pedido de Informação por telefone.

PRAZOS



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 N° 4.990/2012

O QUE A CEB IPES

NÃO FAZ



SERVIÇOS NÃO PRESTADOS PELA CEB IPES

- Falta de energia elétrica;
- Situação das faturas de energia, impressão da 2ª via de conta;
- Solicitação de religação de energia para sua residência ou empresa;
- Atualização de cadastro de unidades consumidoras;
- Poda de árvores próximas às redes de fiação elétrica;
- Alteração da data de vencimento de conta de energia;
- Solicitação de histórico de consumo de residências ou empresas;
- Revisão de valores faturados nas contas de energia;
- Cabeamento de telefonia que passa nos postes de distribuição;
- Instalação ou reparos em tampas de caixas subterrâneas;
- Remanejamento de poste de distribuição de energia elétrica; e
- Cobrança e revisão de cálculo da Contribuição de Iluminação Pública (CIP) nas faturas de consumo de energia elétrica.

QUEM FAZ:

Neoenergia Brasília.

Você pode entrar em contato com por meio do telefone **116**, do aplicativo **Neoenergia Brasília** ou acessar o site oficial da empresa em <https://agenciavirtual.neoenergiabrasilia.com.br>.

O QUE A CEB IPES



NÃO FAZ

SERVIÇOS RELACIONADOS À

Poda de árvore obstruindo a rede de iluminação pública.

QUEM FAZ:

NOVACAP.

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EM

- Postes, braços e luminárias instalados por particulares;
- Postes, braços e luminárias dentro de locais com acesso controlado ou restrito (área interna de condomínio, órgãos, empresas, escolas etc.)

QUEM FAZ:

O próprio interessado ou profissional especializado.

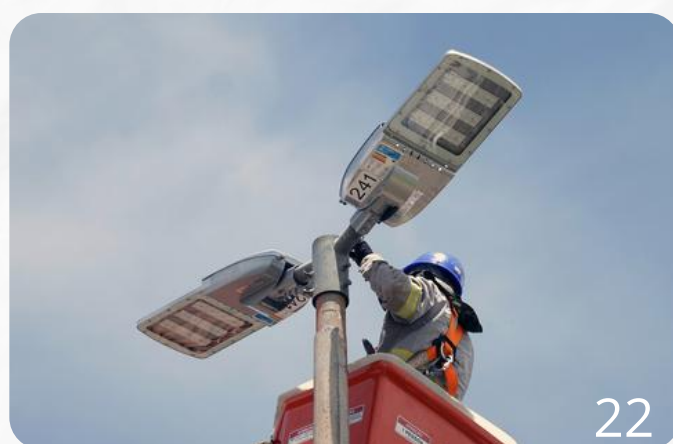
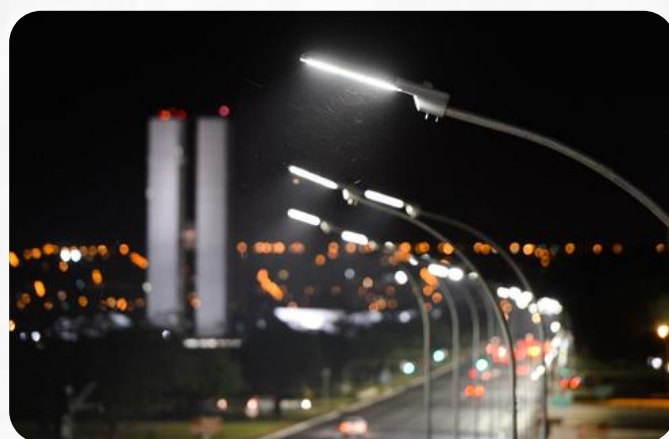
OUTROS SERVIÇOS:

- A CEB não faz doação e nem recebe doação de postes;
- A CEB não estabelece horários de funcionamento para os espaços físicos públicos destinados à prática de esportes. Essa competência é das Administrações Regionais, que são responsáveis por receber, analisar e gerenciar as solicitações relacionadas à utilização desses espaços.



POSTES DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA (CEB IPES)

São postes usados exclusivamente para iluminação de vias e espaços públicos. Em geral, não possuem cabos aparentes de distribuição de energia elétrica, conforme ilustrado nas imagens a seguir.



CEB IPES

ILUMINAÇÃO PÚBLICA



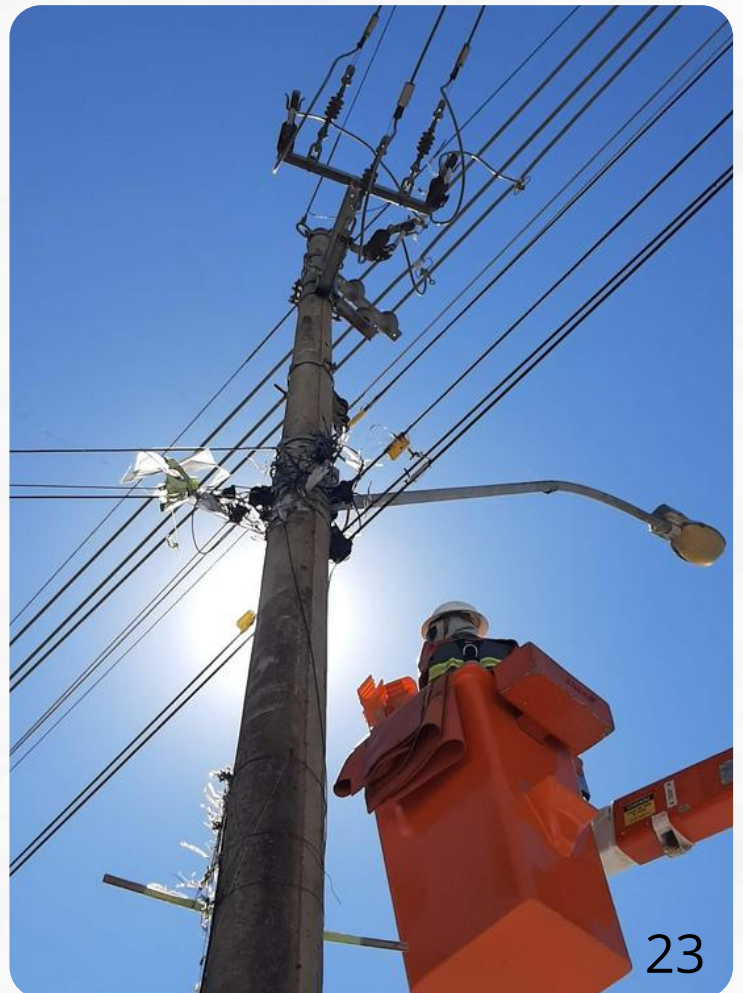
X NEOENERGIA

DISTRIBUIÇÃO

POSTES DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA (NEOENERGIA)

São estruturas de responsabilidade da Neoenergia, destinadas ao fornecimento de energia e geralmente caracterizadas pela presença de fiação aparente.

Nesses postes, os equipamentos de iluminação pública sob responsabilidade da CEB IPES, restringem-se, em regra, aos braços e às luminárias instalados na estrutura.



CEB IPES

ILUMINAÇÃO PÚBLICA



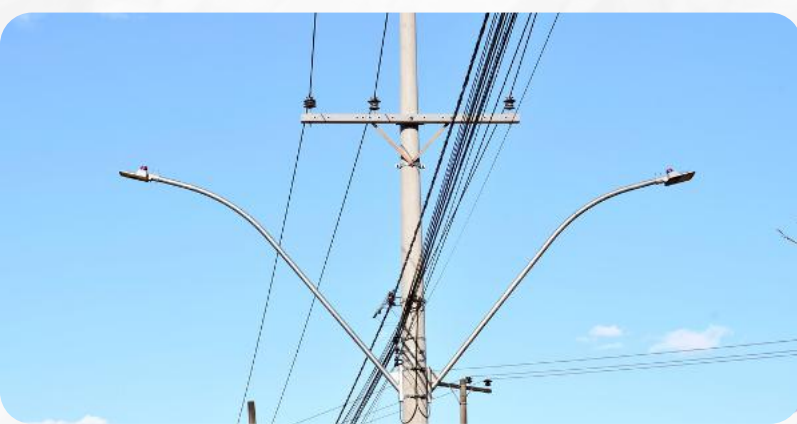
X NEOENERGIA DISTRIBUIÇÃO

ILUMINAÇÃO DA CEB IPES EM POSTE DA NEOENERGIA

Em geral, os postes da rede de distribuição de energia elétrica podem ser identificados pela presença de cabos aéreos interligando uma estrutura à outra. Nesses casos, a iluminação pública é instalada utilizando os postes já existentes da rede de distribuição.

Os postes são de responsabilidade da concessionária de distribuição de energia elétrica e, em situações que envolvam danos estruturais, como rachaduras, inclinação excessiva, risco de queda ou outras avarias, a distribuidora deverá ser acionada.

Por sua vez, os equipamentos de iluminação pública instalados nesses postes, tais como braços metálicos e luminárias, são de responsabilidade da CEB IPES. Assim, ocorrências relacionadas ao funcionamento da iluminação pública, como luminárias apagadas, oscilando ou com baixa intensidade luminosa, devem ser comunicadas à CEB IPES.



CEB PARTICIPAÇÕES

O que é?



COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA

CEB PARTICIPAÇÕES S.A.

Elie Issa El Chidiac
Diretor-Presidente

Ana Paula Gehm Hoff
Diretora Administrativo-Financeira

Silas Barbosa de Amorim
Diretor Técnico



CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO



APRESENTAÇÃO

A CEB Participações S.A. (CEBPar) é subsidiária da Companhia Energética de Brasília – CEB, com atuação em empreendimentos e participações no setor de energia. A empresa desenvolve e estrutura soluções voltadas à geração, à gestão e ao fornecimento de energia, de acordo com as necessidades dos projetos e dos órgãos atendidos.

No atendimento à Administração Pública, a CEBPar realiza estudos técnicos e econômico-financeiros, estrutura projetos de geração e eficiência energética, acompanha a implantação de empreendimentos e atua na gestão de informações de consumo, faturamento e desempenho energético.

Esta Carta de Serviços tem por finalidade apresentar, de forma clara e objetiva, as principais soluções disponibilizadas pela CEBPar aos órgãos e entidades públicas, contribuindo para a racionalização dos gastos com energia elétrica, o uso eficiente dos recursos e a ampliação de soluções energéticas sustentáveis.

SOLUÇÕES EM GERAÇÃO DE ENERGIA

A CEB Participações desenvolve e estrutura empreendimentos de geração de energia destinados ao atendimento de órgãos e entidades públicas, considerando o perfil de consumo, a disponibilidade de área, a conexão à rede e o modelo de suprimento adequado a cada projeto.

Os projetos podem contemplar diferentes arranjos e portes de geração, desde soluções associadas às unidades consumidoras até empreendimentos de maior escala, conforme a necessidade do órgão atendido e as condições técnicas e regulatórias aplicáveis.

A atuação da CEBPar pode abranger estudos de viabilidade, estruturação, contratação, implantação, conexão, acompanhamento da operação e fornecimento de energia.



SERVIÇOS PRESTADOS

CEB PARTICIPAÇÕES

SOLUÇÕES ENERGÉTICAS

IMPLANTAÇÃO DE USINAS FOTOVOLTAICAS

- Implantação de usinas solares fotovoltaicas para suprimento de energia a órgãos e entidades públicas;
- Elaboração e acompanhamento dos projetos de engenharia;
- Apoio à conexão à rede e à regularização junto à distribuidora; e
- Acompanhamento de obras, comissionamento e energização.

PRAZO ESTIMADO

12

MESES



ESTUDOS E GESTÃO ENERGÉTICA

- Diagnóstico de consumo e faturamento;
- Estudos de viabilidade técnica e econômica;
- Estruturação de modelos de atendimento energético;
- Apoio a contratações, licitações e parcerias; e
- Monitoramento de geração, consumo e resultados.

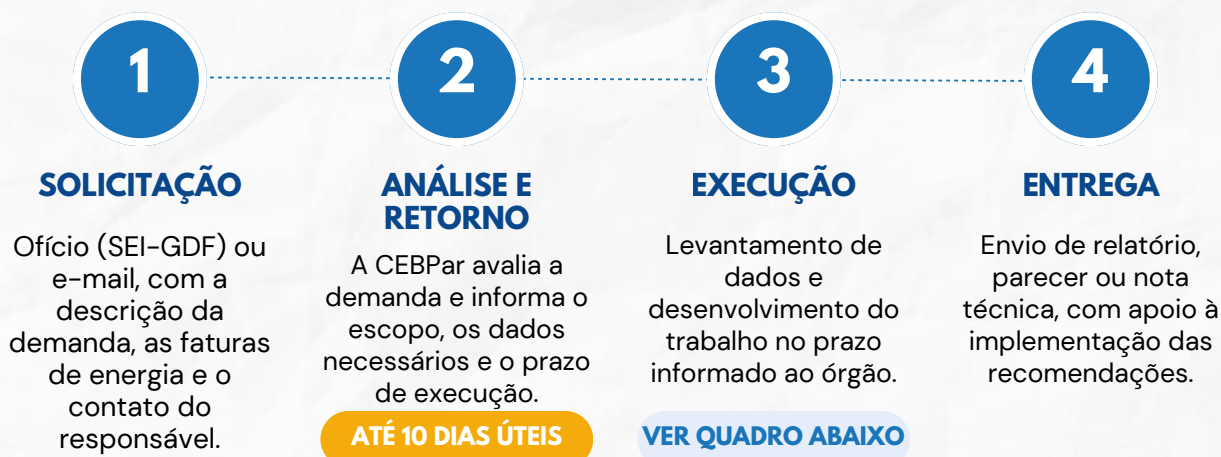
**PRAZOS
POR SERVIÇO
VER PÁGINA 29**

ESTUDOS E GESTÃO

ENERGÉTICA

COMO SOLICITAR E PRAZOS

COMO SOLICITAR



PRAZO MÁXIMO ESTIMADO POR SERVIÇO

Diagnóstico de consumo e faturamento

ATÉ 30 DIAS

Estudos de viabilidade técnica e econômica

ATÉ 90 DIAS

Estruturação de modelos de atendimento energético

CONFORME PLANO DE TRABALHO

Apoio a contratações, licitações e parcerias

CONFORME CRONOGRAMA

Monitoramento de geração, consumo e resultados (relatórios mensais)

SERVIÇO CONTÍNUO

DECRETO 48.646/2026

PLANEJAMENTO E ESTUDOS ENERGÉTICOS

Elaboração de estudos e projeções da matriz energética do Distrito Federal; desenvolvimento de estudos de viabilidade técnica e econômica para projetos de geração e uso eficiente de energia; e elaboração de estudos e relatórios relacionados ao desenvolvimento energético sustentável.



A CEBPar também apoia procedimentos licitatórios e parcerias, centraliza informações de consumo e faturamento e orienta os órgãos na implementação das ações do Programa de Eficiência Energética.

GERAÇÃO, FORNECIMENTO E REPRESENTAÇÃO

Implantação, ampliação, modernização ou participação em empreendimentos de geração ou armazenamento de energia; fornecimento de energia elétrica aos órgãos públicos; e representação perante concessionárias e demais agentes e entidades do setor elétrico.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E GESTÃO DO CONSUMO

Análise de dados técnicos e recomendações para otimização dos gastos com energia; apoio a planos, programas e projetos de eficiência energética; avaliação de edificações públicas; monitoramento dos gastos; e apoio à migração dos órgãos para o Ambiente de Contratação Livre – ACL.

CANAIS DE

ATENDIMENTO

Para facilitar o contato com a CEB Participações S.A. – CEBPar, são disponibilizados canais para atendimento de órgãos e entidades públicas, parceiros, fornecedores e demais interessados.

Por meio desses canais, é possível solicitar informações, encaminhar demandas, tratar de projetos e obter orientações relacionadas às atividades desenvolvidas pela Companhia.



Telefone

(61) 3774-1000 ou (61) 3774-1125

Horário: 08h às 12h30 e 14h às 17h30



E-mail

ceb.participacoes@ceb.com.br

Horário: 24h por dia

ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO

O acompanhamento das solicitações encaminhadas à CEB Participações poderá ser realizado por meio do canal utilizado para o atendimento ou mediante contato com a Companhia.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Endereço: SGAN 601 Bloco H – Edifício ÍON –
Andar Semienterrado – Brasília/DF CEP:
70.830-010.

HORÁRIO

Segunda a sexta-feira, das 8h30 às
12h e das 14h30 às 17h.

AVALIE A CARTA DE SERVIÇOS

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>.

