



RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

Período: 01/11/2024 à 30/11/2024

Brasília, 16 de dezembro de 2024

Índice

1	INTRODUÇÃO	3
2	RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	3
2.1.	Manutenção Preditiva	3
2.2.	Manutenção Corretiva.....	4
2.3.	Manutenção Preventiva.....	5
2.4.	Projetos e Obras	5
2.4.1.	Projetos	5
2.5.	Análise de desempenho da manutenção.....	5
3	INDICADORES DE DESEMPENHO.....	6
3.1.	Indicador de Disponibilidade do Sistema de Gestão de Chamadas – IDSGC.....	6
3.2.	Indicador do Cumprimento do Tempo de Espera – ITM	6
3.3.	Indicador de Conformidade de Descarte de Material – ICDM	7
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	8

1 INTRODUÇÃO

CEB IPES, prestadora dos serviços de iluminação pública no Distrito Federal mediante CONTRATO DE CONCESSÃO publicado em 6 de dezembro de 2023, cuja outorga foi predeterminada pela Lei Distrital no7.275, de 5 de julho de 2023, e regulamentada pelo Decreto Distrital no45.033, de 4 de outubro de 2023.

O presente relatório mensal apresenta os resultados operacionais referentes ao período de 01/11/2024 a 30/11/2024, no Distrito Federal, conforme solicitado no Caderno de Encargos do Contrato de Concessão.

2 RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

De acordo com o Caderno de Encargos do Contrato de Concessão de prestação de serviço de iluminação pública do Distrito Federal, a concessionária deve apresentar o Relatório Mensal de Prestação de Serviço. Os dados apresentados constaram as informações sobre as atividades executadas relacionadas as:

- I. Manutenções Preditivas;
- II. Manutenções Corretivas;
- III. Manutenções Preventivas;
- IV. Projetos e Obras.

Os itens I, II e III estão relacionadas as atividades operacionais a manter a disponibilidade o parque de iluminação pública, enquanto o item IV esta relacionada a expansão do parque.

2.1. Manutenção Preditiva

Por definição, a manutenção preditiva é uma técnica que utiliza ferramentas e procedimentos de análise de dados para detectar anomalias no funcionamento e possíveis defeitos nos equipamentos e processos, de tal modo que possam ser resolvidos antes que a falha aconteça.

O projeto implantado no parque de Iluminação pública do Distrito Federal não permite a execução deste tipo de manutenção. Com a implantação da telegestão, esse tipo de manutenção fará parte das atividades da CEB IPES na gestão da manutenção da iluminação pública. A inserção da inserção da telegestão faz parte do plano de modernização que está em andamento na empresa.

2.2. Manutenção Corretiva

No mês de novembro houve 16.804 solicitações de serviços abertas para reparos na iluminação pública do Distrito Federal. Estas solicitações foram abertas nos diversos canais de comunicação da CEB IPES.



Gráfico 1: Número de chamadas abertas por canal de comunicação.

Destas solicitações originaram ordens de serviço e que após atendimento originaram tiveram os seguintes status. Os atendimentos classificados com atendidos, diz que houve atuação da equipe de manutenção e foi restabelecido a iluminação pública. Em 2.727 casos a equipe de manutenção encontrou o ponto de iluminação funcionando normalmente, nestes casos fazem uma avaliação em todo a rede próxima. Dos atendimentos corretivos e que tiveram a classificação de impossibilidade, o status pós atendimento ficou conforme gráfico 3.

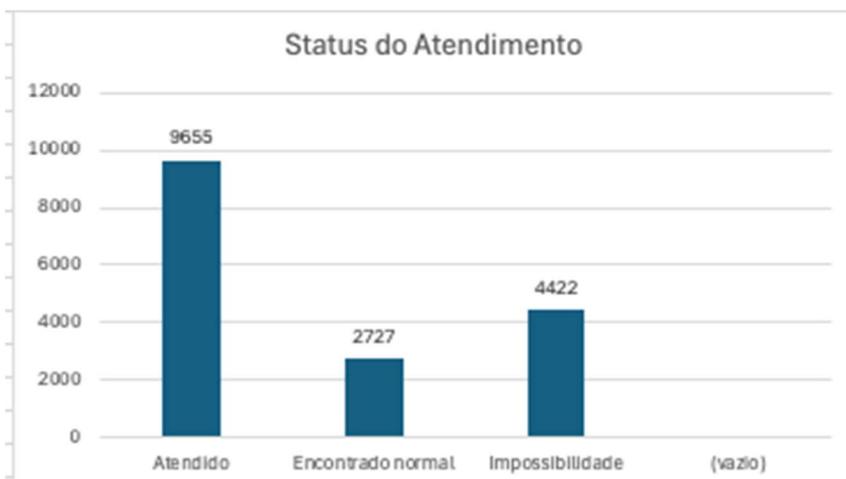


Gráfico 2: Status do Atendimento.

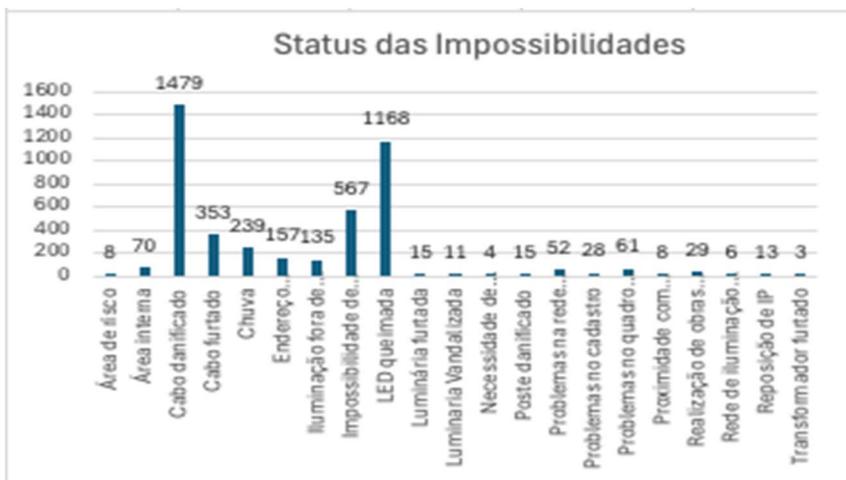


Gráfico 3: Classificação Status impossibilidade.

2.3. Manutenção Preventiva

As manutenções preventivas têm origem a partir das manutenções corretivas. No caso específico são reparos que necessitam substituição cabo, quadro de comando e postes. No caso anterior, 1.479 ordens foram resolvidas como manutenção preventiva.

2.4. Projetos e Obras

2.4.1. Projetos

Endereço	Região Administrativa	Qtd. De pontos por tipo de fonte de luz utilizada
CAMPO DA GUARITA	SIA (RA XXIX)	12
PRAÇA DA BÍBLIA	CANDANGOLÂNDIA (RA XIX)	36
NR MONIOLÓ	RECANTO DAS EMAS (XV)	31
ESTACIONAMNETO DO TJDF	PLANO PILOTO (RA I)	63
Colônia Agrícola NB2 até a Via Épla - Núcleo Bandeirante	NÚCLEO BANDEIRANTE (RA VIII)	16
ESTÁDIO RORIZÃO - SAMAMBAIA SUL	SAMAMBAIA (RA XII)	44

No mês de novembro foram elaborados 6 projetos com 202 pontos de iluminação. Todos os projetos foram encaminhados para a execução.

2.5. Análise de desempenho da manutenção

No mês de novembro, foram abertos 16.804 protocolos de serviços, dos quais 58% foram atendidos no primeiro atendimento. Em 16% a equipe de manutenção encontrou a luminária normal. Em 26% dos atendimentos houve a necessidade de realizar a manutenção em outro momento, através das manutenções preventivas ou de reposição. Esses reparos são na maior parte dos casos de substituição de cabos e postes, em que demandam autorizações ou **utilização de equipamentos especiais.**

Observa-se que maior parte dos atendimentos são oriundos de usuários,

principalmente através dos canais de comunicação: APP (36%), Call-Center (37%) e site (13%).

3 INDICADORES DE DESEMPENHO

No anexo IV do Contrato de Concessão dos serviços de iluminação pública do Distrito Federal, estabelece os indicadores de desempenho a serem medidos e acompanhados. Conforme estabelecido na Ata de Reunião do dia 04 de dezembro de 2024, os indicadores que deve constar neste relatório será os de Disponibilidade do sistema de gestão de chamadas, de Cumprimento do tempo de espera (call center), de conformidade de descarte de material e o de conformidade de relatório de serviços.

O serviço de call center é prestado pelo BRB, sendo que no mês de novembro o resultado apresentado foi:

CEB IPES		INDICADORES CONSOLIDADO - CEB_IPES								BRB SERVIÇOS		
BRB SERVIÇOS		Relatório de Desempenho Operacional								JANEIRO - 1900		
Data	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	Atendida até 30s	Abandono até 30s	Atendida após 30s	Abandono após 30s	Nível serviço 30s	Nível abandono 30s	Índice de Disponibilidade dos Serviços - IDS (%)		
										Tempo de Indisponibilidade	Total horas/dia	IDS (%)
Total	7.007	6.774	233	6.507	90	267	143	96,06%	2,11%	00:31:00	23:59:30	99,93%

Neste sentido apresentamos as informações solicitadas.

3.1. Indicador de Disponibilidade do Sistema de Gestão de Chamadas – IDSGC

O indicador de disponibilidade do sistema de gestão de chamadas (call center) no mês de novembro foi de **99,93%**. O indicador é fornecido pelo BRB.

No anexo IV – Indicadores de desempenho do Contrato de Concessão estabelece que o IDSGC deva ser maior que 98% para que a nota seja de 1,00. Neste sentido o Call-Center da CEB IPES atendeu os requisitos estabelecidos de disponibilidade real do sistema de recebimentos de chamadas.

3.2. Indicador do Cumprimento do Tempo de Espera – ITM

O indicador do cumprimento do tempo de espera (call center) fornecido pelo BRB foi de **96,6%**.

Das 7.007 chamadas recebidas pelo call-center, 6.774 foram atendidas e 233 abandonadas. Das chamadas atendidas, 6.507 foram atendidas antes de 30 segundos e 267 após 30 segundos. Não foi possível identificar quantas das 267 chamadas foi atendida em um tempo maior que 60 segundos.

No anexo IV – Indicadores de desempenho do Contrato de Concessão estabelece

que o ITM deva ser maior que 98% para que a nota seja de 1,00. O indicador verifica a quantidade de chamadas atendidas no prazo de 60 segundos pelo sistema de recebimentos de chamadas. O ITM gerado pela Contratada foi de 96,6%, contudo esse tempo foi considerado as chamadas atendidas em até 30 segundos. A referência adotada no cálculo do indicador é diferente. A CEB IPES solicitou a Contratada que adote o mesmo critério estabelecido no contrato de Concessão, nos próximos relatórios esse dado será atualizado.

3.3. Indicador de Conformidade de Descarte de Material – ICDM

O objetivo do indicador é avaliar a conformidade dos serviços executados pela Concessionária com relação às exigências legais e normativas aplicáveis a descarte de resíduos poluentes. O indicador mede a apresentação de certificado válido e expedido para o trimestre, emitido por empresa credenciada e autorizada, de descontaminação e destinação final de 100% (cem por cento) dos resíduos poluentes retirados da REDE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA. Não existe fórmula para cálculo do indicador, sendo aplicado nota “1” quando é apresentado o certificado e nota “0” quando não há entrega.

Os atuais contratos de manutenção estabelecem que a gestão e o descarte dos materiais poluentes são de responsabilidade das Contratadas. A CEB IPES faz o acompanhamento do quantitativo retirados do parque de iluminação, a fiscalização do acondicionamento nas instalações das Contratadas e a certificação do correto descarte. As Contratadas acondicionam os materiais poluentes em caixas apropriadas, conforme o estado de conservação do resíduo, até serem entregues a empresa credenciada.

Os últimos descarte de resíduo sólido gerado pelas empresas de manutenção consta nos seguintes certificados:





O descarte deve ser realizado por cada Contratada a cada 120 dias, ou seja, a cada 4 meses. O Contrato de Concessão estabelece nas fases 1 e 2 que o descarte deve ser realizado a cada 3 meses, sendo que a partir da fase 3 poderá ser realizado a cada 12 meses. A CEB IPES trabalhará no sentido de adequar ao estabelecido em contrato.

No mês de novembro foi substituída 3.035 lâmpadas de vapor de sódio e 105 lâmpadas de vapor metálico. Os resíduos poluentes gerados no mês de novembro constarão nos certificados gerados em dezembro/2024 pela empresa Engeluz e em fevereiro/2024 pela empresa Diamante.

Indicador da Conformidade de Relatório de Serviços - ICRES

O objetivo desse indicador é avaliar a conformidade em relação à entrega trimestral ao Poder Concedente do relatório de execução de serviços pela Concessionária. O indicador será apresentado pelo Verificador Independente.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Mensal de Serviços é uma obrigação do contrato de concessão. Este documento refere-se ao mês de novembro de 2024, mas possuindo alguns dados de meses anteriores.

No mês de novembro finalizou a contratação das empresas que irão prestar o serviço de efficientização, no qual os trabalhos iniciarão em janeiro de 2025. Quanto as luminárias de LED para manutenção e efficientização começaram a serem entregues, estando na fase de ensaios de recebimento junto a laboratório credenciado.

A CEB IPES está configurando os sistemas de gestão de dados (EXATI e sistema do call-center) para adequá-los para que as informações sejam fornecidas conforme estabelecido no contrato de concessão.

Por fim, junto a este Relatório, enviamos uma planilha em Excel com os dados completos dos protocolos abertos durante o mês, em atendimento ao item 4.1.5 do Caderno de Encargos da Concessionária.

Desde já, agradecemos a parceria e nos colocamos à disposição para o esclarecimento de quaisquer dúvidas.