



RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

Período: 01/12/2024 à 31/12/2024

Brasília, 15 de janeiro de 2025

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.....	6
3	INDICADORES DE DESEMPENHO.....	6
3.1.	Indicador de Disponibilidade do Sistema de Gestão de Chamadas – IDSGC.....	7
3.2.	Indicador do Cumprimento do Tempo de Espera – ITM	7
3.3.	Indicador de Conformidade de Descarte de Material – ICDM	8
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	9

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 nº 7.275, de 5 de julho de 2023, e regulamentada pelo Decreto Distrital nº 45.033, de 4 de outubro de 2023.

O presente relatório mensal apresenta os resultados operacionais referentes ao período de 01/12/2024 a 31/12/2024, 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 dezembro houve 19.508 solicitações de serviços abertas para reparos na iluminação pública do Distrito Federal. Estas solicitações foram abertas nos diversos canais de comunicação da CEB IPES.

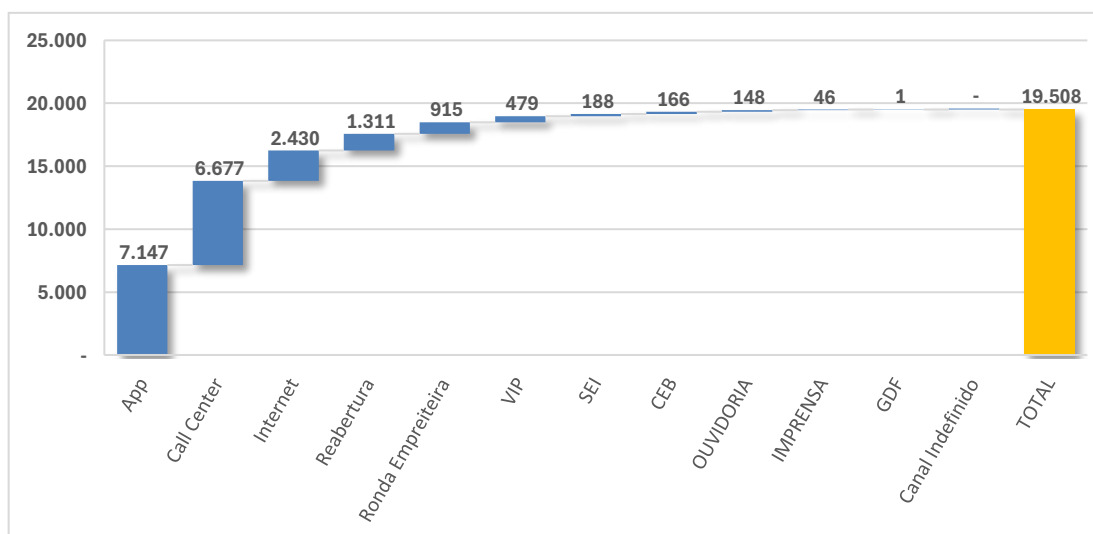


Gráfico 1: Número de chamadas abertas por canal de comunicação.

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 3.301 casos, a equipe de manutenção encontrou o ponto de iluminação funcionando normalmente, nestes casos fazem uma avaliação em toda a rede próxima. Dos atendimentos corretivos e que tiveram a classificação de impossibilidade, o status pós atendimento ficou conforme gráfico 3.

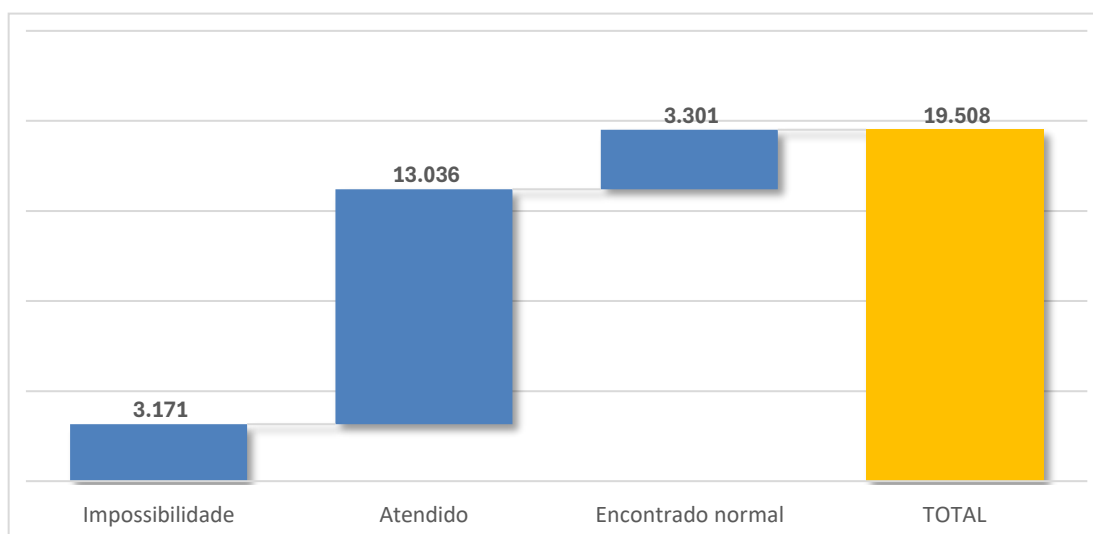


Gráfico 2: Status do Atendimento.

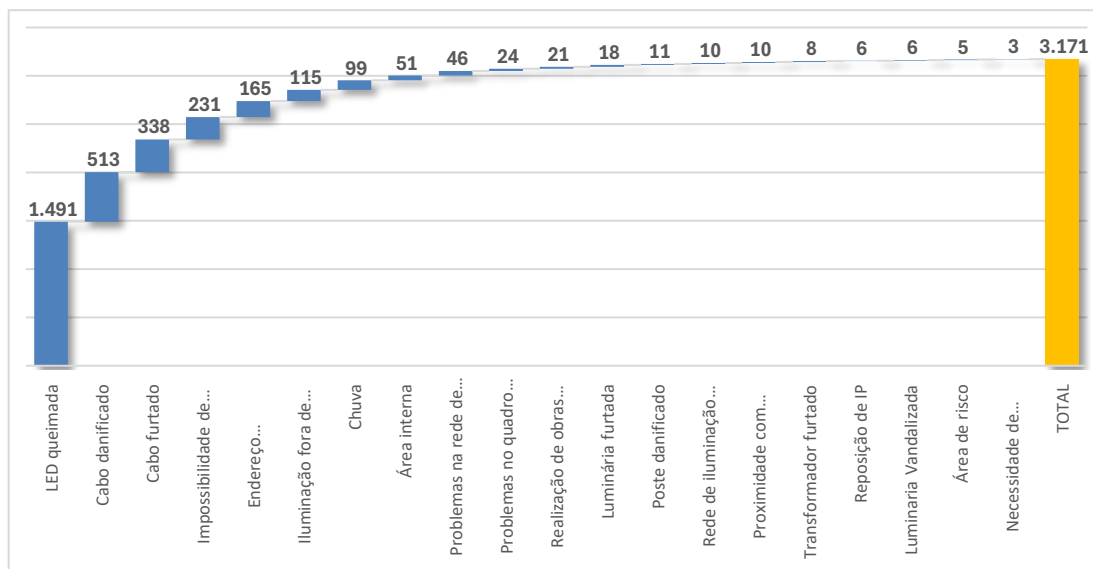


Gráfico 3: Classificação Status impossibilidade.

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, 183 ordens foram resolvidas como manutenção preventiva.

2.4. Projetos e Obras

2.4.1. Projetos

Endereço	Região Administrativa	Qtde. de pontos de iluminação
VIA NB-01, TRECHO ENTRE A EPNB ATÉ A AVENIDA CONTORNO	NÚCLEO BANDEIRANTE (RA VIII)	73
VIADUTO SOBRE A EPIA-SUL, TRECHO DO SETOR DE POSTOS E MOTÉIS - CANDANGOLÂNDIA/GUARÁ 2	CANDANGOLÂNDIA (RA XIX)	34
PONTE ENTRE A VILA CAUHY x NÚCLEO BANDEIRANTE (PONTINHA)	LAGO NORTE (RA XVIII)	8
DF 140 Etapa 02 - Entre o Km 01 e o Km 07 - Jardim Botânico	JARDIM BOTÂNICO (RA XXVII)	282
DF 140 Etapa 01 - Entre o Km 07 e a divisa com Goiás - Jardim Botânico	JARDIM BOTÂNICO (RA XXVII)	399
TOTAL		796

No mês de dezembro foram elaborados 5 projetos com 796 pontos de iluminação. Todos os projetos foram encaminhados para a execução.

2.4.2. Obras

Endereço	Região Administrativa	Qtd. de pontos de iluminação
BAIRRO RESIDENCIAL RÓCIO, DF-280 PRÓXIMO A DIVISA COM STO. ANTÔNIO DO DESCOBERTO-GO	ÁGUA QUENTE (RA XXXV)	92
NOVA BETÂNIA I e II	ÁGUA QUENTE (RA XXXV)	114
RUA DAS HORTENSÍAS	GAMA (RA II)	7
RUA SABIÁ	GAMA (RA II)	48
RUA MÓDULO 05	GAMA (RA II)	28
RUA MÓDULO 08	GAMA (RA II)	34
RUA MÓDULO 15 E 16	GAMA (RA II)	41
RESIDENCIAL BURITI I, ENTRE OS BLOCOS D e G	ÁGUA QUENTE (RA XXXV)	20
MARGINAL DA DF-280, TRECHO EM FRENTE AO RESIDENCIAL DOM PEDRO / GALILÉIA 1	ÁGUA QUENTE (RA XXXV)	12
CAMPO DA GUARITA	SIA (RA XXIX)	12
PRAÇA DA BÍBLIA	CANDANGOLÂNDIA (RA XIX)	40
TOTAL		448

No mês de dezembro foram concluídas (data de energização) 11 obras totalizando 448 pontos de iluminação.

2.5. Análise de desempenho da manutenção

No mês de dezembro, foram abertos 19.508 protocolos de serviços, dos quais 67% foram atendidos no primeiro atendimento. Em 17% a equipe de manutenção encontrou a luminária normal. Em 16% 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 (37%), Call-Center (34%) e site (12%).

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 no Despacho – CEB-IPES/DM (158426697) e no Ofício nº 277/2024 – CEB-IPES/PR (158429650), 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 dezembro o resultado apresentado foi:

Tabela 3: Indicadores Call Center no Mês.



INDICADORES CONSOLIDADO - CEB_IPES



BRB SERVIÇOS

Relatório de Desempenho Operacional

Ano 2024

Data	Recebidas	Atendidas	Abandona das	Desistente / Bloqueada	TTC	TMA	TME	Total Ligação em fila	Percentual de chamadas em fila	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 Indisponibilid ade	Total horas/dia	IDS (%)
dez/24	6.956	6.773	183	34	567:03:51	00:05:01	00:00:06	573	8,24%	6.514	83	259	100	96,18%	1,48%	00:00:00	23:59:29	100,00%

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 dezembro foi de 100%. 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 **96,18%**.

Das 6.956 chamadas recebidas pelo call-center, 6.773 foram atendidas e 183 abandonadas. Das chamadas atendidas, 6.514 foram atendidas antes de 30 segundos e 259 após 30 segundos. Não foi possível identificar quantas das 259 chamadas foram atendidas 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 96,18%, 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 descartes de resíduo sólido gerados pelas empresas de manutenção constam nos seguintes certificados:

Quadro 1: Certificado ENGELUZ.



Quadro 2: Certificado DIAMANTE.



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 dezembro, foram substituídas 3.254 lâmpadas de vapor de sódio e 88 lâmpadas de vapor metálico. Os resíduos poluentes gerados no mês de dezembro constarão nos certificados gerados em referência à dezembro/2024 pela empresa Engeluz e, pela empresa Diamante, a serem apresentados em fevereiro/2025.

3.4. 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 dezembro de 2024, mas possuindo alguns dados de meses anteriores.

No mês de dezembro finalizou a contratação das empresas que irão prestar o serviço de efficientização, no qual os trabalhos iniciarão em janeiro de 2025.

Quanto às luminárias de LED para manutenção e efficientização, estas estão sendo entregues por lote, 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.