

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



msonohara



CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO

CEB IPES

162
Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

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 Planejamento e de Gestão de Riscos

CEB ILUMINAÇÃO PÚBLICA E SERVIÇOS S.A.

Edison Antônio Costa Britto Garcia

Diretoria-Geral

Marlon Resende Júnior

Diretoria Administrativa e de Finanças

Mauro Jose Landim dos Santos

Diretoria de Manutenção e Operações

Hamilton Oliveira Guerra

Diretoria de Engenharia e de Planejamento

ASSINAM O DOCUMENTO

Adriana Moreira Dias

Ouvidora

Luiz Augusto Mendes Lacerda

Coordenador de Planejamento



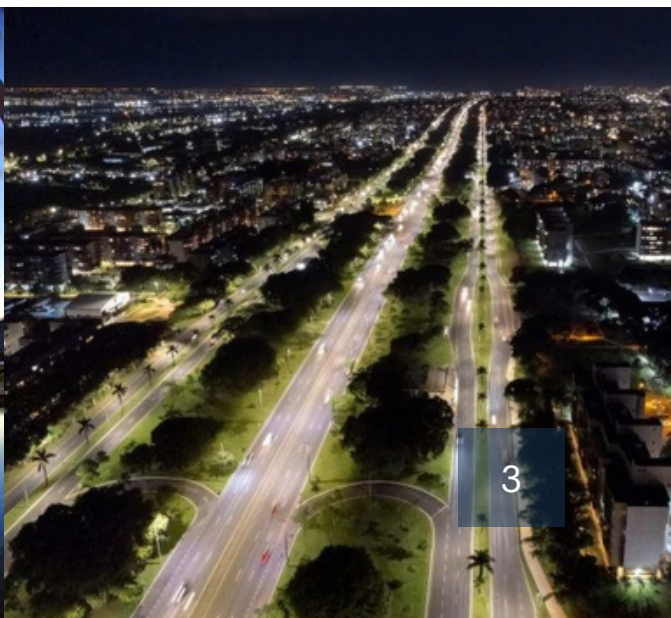
SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

O serviço de Iluminação Pública, no Distrito Federal, é prestado pela CEB IPES 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.



SERVIÇOS

PRESTADOS

SERVIÇOS EMERGENCIAIS

- Choque elétrico
- Poste caído, torto ou danificado
- Fiação exposta ou danificada em poste de iluminação pública

PRAZO DE
CONCLUSÃO
ATÉ

12H



SERVIÇOS NORMAIS

- Luminária acesa durante o dia
- Luminária apagada durante a noite
- Luminária furtada ou vandalizada
- Luminária oscilando
- Vários pontos acesos durante o dia em sequência
- Vários pontos apagados durante a noite em sequência

PRAZO DE
CONCLUSÃO
ATÉ

72H

CANAIS DE

ATENDIMENTO

Para dar comodidade e agilidade ao processo de atendimento ao cidadão, a CEB disponibiliza os seguintes canais de contato: Central 155, Aplicativo “Ilumina DF” e site <https://brasil.cidadeiluminada.com.br/>.



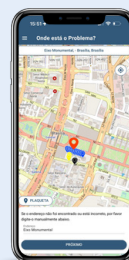
Central 155

Horário: 24h por dia

Aplicativo Ilumina DF

Aplicativo para dispositivos Android e iOS

Horário: 24h por dia



Site CEB | <https://brasil.cidadeiluminada.com.br/>.
24h por dia

ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO

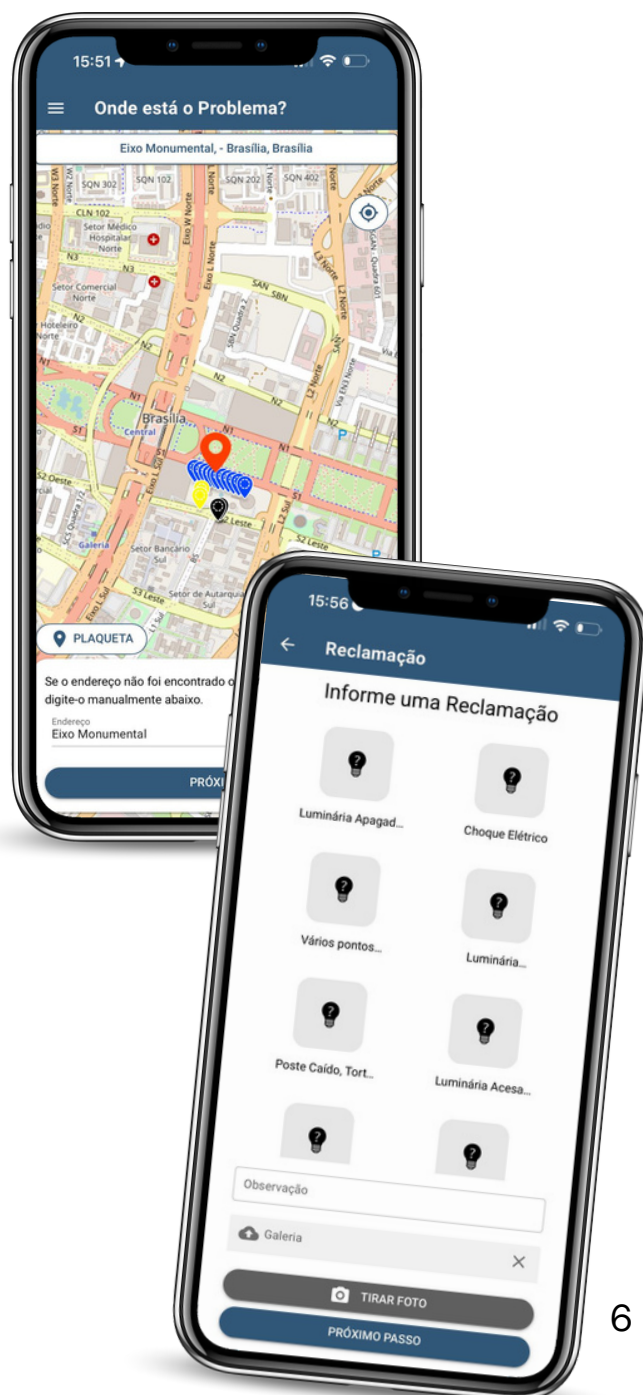
O cidadão poderá acompanhar as suas demandas sobre os serviços por meio do teleatendimento da CEB, via Central (155), através do aplicativo “Ilumina DF”, ou acessando o site: <https://brasil.cidadeiluminada.com.br/>.

APLICATIVO

CEB

Aplicativo gratuito para smartphones e tablets disponível para dispositivos iOS e Android contendo os seguintes serviços:

- Luminária Apagada Durante a Noite
- Choque Elétrico
- Vários pontos apagados de noite em sequência
- Luminária Furtada/Vandalizada
- Poste Caído, Torto ou Danificado
- Luminária Acesa Durante o Dia
- Vários pontos acesos de dia em sequência
- Luminária Oscilando (piscando)



OUTRAS

SOLICITAÇÕES

IMPLANTAÇÃO E EFICIENTIZAÇÃO DO PARQUE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Solicitação de implantação/instalação de poste/braço de iluminação pública e efficientização (troca de lâmpadas convencionais por lâmpadas de LED).



O parque de iluminação pública do Distrito Federal será totalmente efficientizado no prazo de até 03 anos, conforme Plano de Modernização e Efficientização previsto no Contrato de Concessão.

REMANEJAMENTO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Solicitação de mudança de local da infraestrutura e/ou rede de iluminação pública. A CEB IPES fará um orçamento do serviço a ser realizado e um novo projeto que contemple o remanejamento

REINSTALAÇÃO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Solicitação de reinstalação/reposição de poste de iluminação pública, removido anteriormente por motivo diverso. A CEB IPES fará um orçamento do serviço a ser realizado e um novo projeto que contemple a reinstalação.

OUTRAS

SOLICITAÇÕES

ILUMINAÇÃO PROVISÓRIA

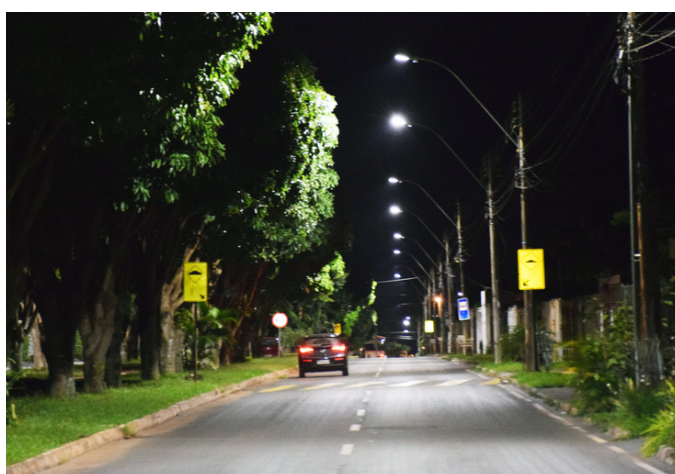
Solicitação para instalação de iluminação pública provisória (custeada pelo solicitante).

INTERFERÊNCIA DE REDE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Solicitação de avaliação de interferência de rede de iluminação pública, afim de verificar a existência de interferência de infraestrutura de iluminação pública em determinado local.

EXCESSO DE ILUMINAÇÃO

Solicitação de avaliação de excesso de iluminação. A poluição luminosa, é causada pela luz artificial intensa à noite e afeta o sono humano, além de aumentar o desperdício de energia.



FALE

CONOSCO

O cidadão poderá propor, outros serviços, como: sugestão de implantação de iluminação pública; sugestão de modernização de iluminação pública (LED); solicitação de remanejamento de poste; reinstalação de poste ou braço de Iluminação Pública; instalação de iluminação provisória (custeada pelo solicitante); avaliação de interferência de iluminação pública; avaliação de excesso de iluminação pública, no formulário **Fale Conosco** no site da CEB IPES, o qual será analisado pela área técnica. O cidadão pode acompanhar suas sugestões/solicitações pelo e-mail cadastrado.

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

<https://www.ceb.com.br/>



Fale Conosco

CEB Institucional > Contato > Fale Conosco

Entre em contato com a nossa equipe

Nome completo *

Nome completo

E-mail *

Seu e-mail @

Telefone

Digite o número do telefone

Empresa

Nome da empresa

Escolha o Assunto

Escolha uma opção

- Sugestão de implantação de iluminação pública
- Sugestão de modernização de iluminação pública(LED)
- Solicitação de remanejamento
- Solicitação de reinstalação de poste ou braço de iluminação pública
- Solicitação de instalação de iluminação provisória(custeada pelo solicitante)
- Solicitação de avaliação Interferência de iluminação pública
- Solicitação de avaliação Excesso de iluminação pública



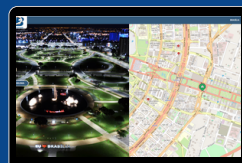
Canais de atendimento



155



Aplicativo



Site

Quando a solicitação feita em algum desses canais não for atendida ou não for satisfatória, o cidadão deve entrar em contato com a Ouvidoria com o número do protocolo do registro anterior.



Ouvidoria

- Reclamação
- Sugestão
- Elogio
- Denúncia
- Pedido de Informação

ParticipaDF



162



Presencial

OUVIDORIA

DA CEB

A Ouvidoria é como uma segunda chance de falar com a CEB. Se você teve algum problema ou gostaria de elogiar o serviço, é aqui que você pode fazer isso. Mas é importante ter o **número do protocolo** que te deram quando você falou conosco pela primeira vez.

O QUE VOCÊ PODE REGISTRAR NA OUVIDORIA



Denúncia
(canal interno e
externo)



Reclamação



Sugestão



Elogio

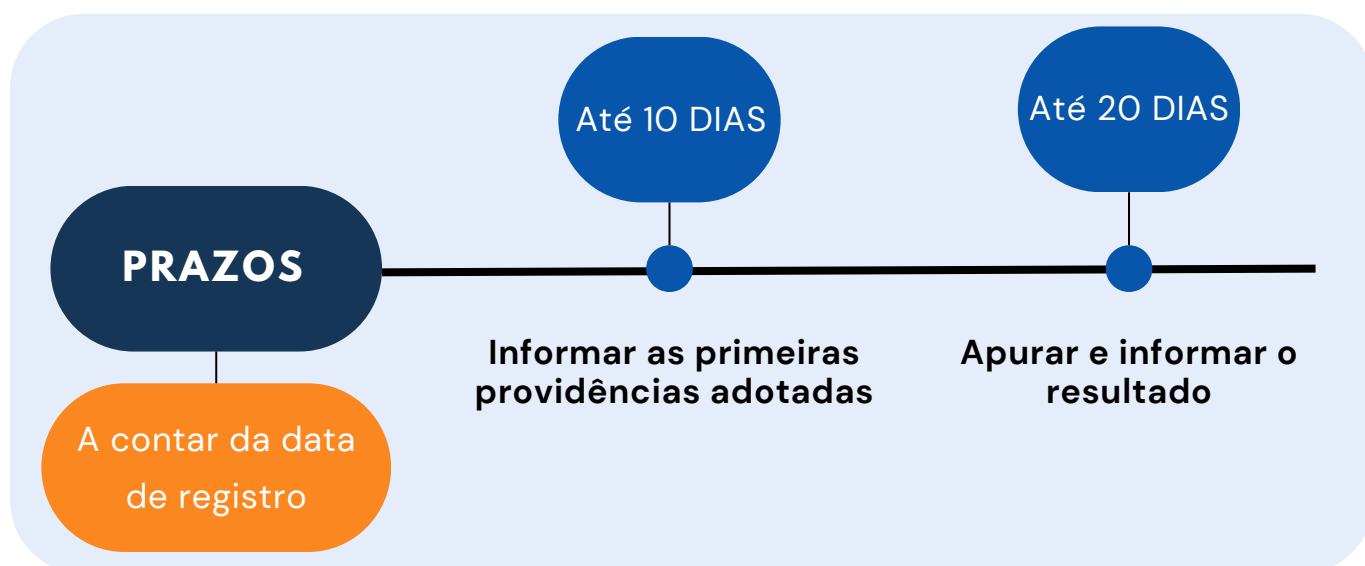


CANAIS DA OUVIDORIA



PRAZOS

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



- São dez dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas – (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015);
- No máximo mais 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 vinte dias – (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015).

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



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

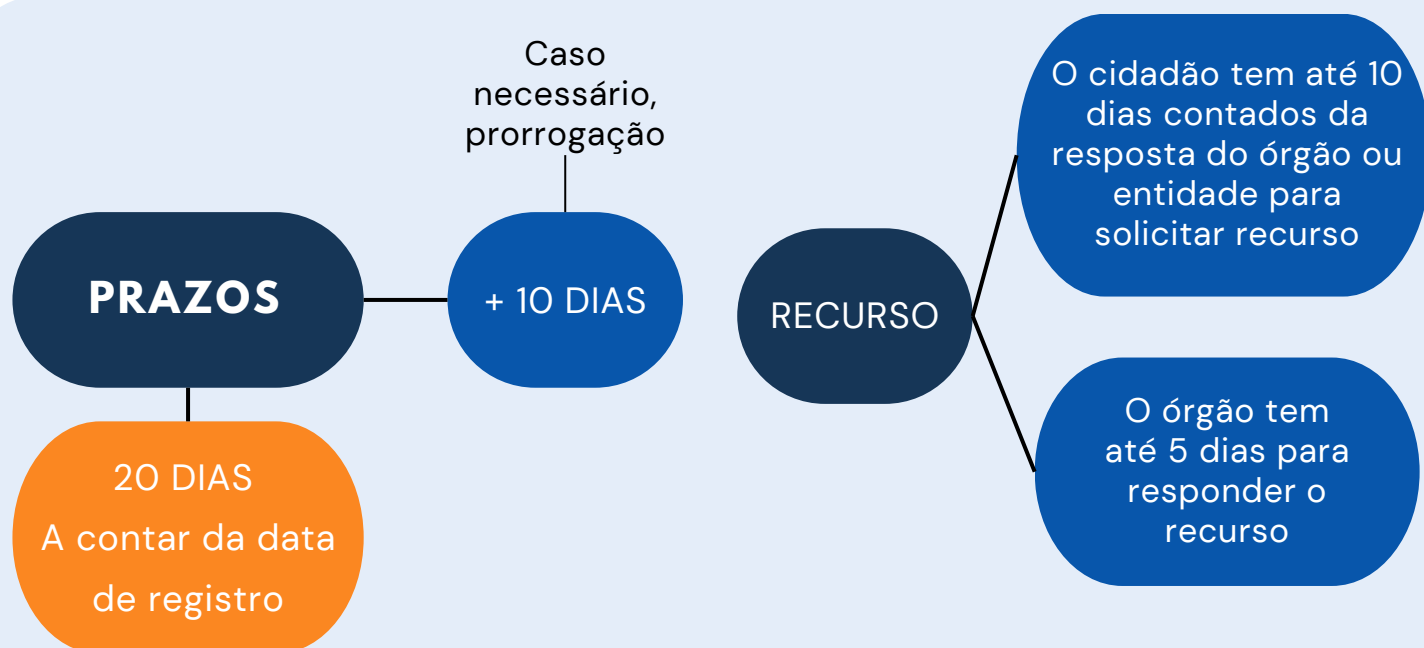
TIPOS DE INFORMAÇÕES QUE VOCÊ PODE REQUERER

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, 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 4.990/2012

O QUE A CEB

NÃO FAZ



SERVIÇOS RELACIONADOS À

- 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;
- Poda de árvores em redes de fiação elétrica;
- Alteração da data de vencimento;
- Solicitação de histórico de consumo;
- Revisão de valores faturados;
- Cabeamento de telefonia que passa nos postes de energia elétrica;
- Tampa de bueiro/ferro;
- Remanejamento de poste de energia elétrica;
- Cobrança e forma de cálculo da Contribuição de Iluminação Pública (CIP)

QUEM FAZ:

Neoenergia Brasília.

Você pode contatá-los através do telefone 116, do aplicativo Neoenergia Brasília ou acessar o site oficial da empresa em <https://agenciavirtual.neoenergiabrasilia.com.br/>.

O QUE A CEB

NÃO FAZ

SERVIÇOS RELACIONADOS À

Poda de árvore obstruindo a iluminação pública.

QUEM FAZ:

NOVACAP.

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EM

- Postes fora do padrão;
- Postes dentro de locais com acesso controlado (área interna de condomínio, órgãos, empresas, escolas etc.)

QUEM FAZ:

O próprio cliente ou profissional especializado.

OUTROS SERVIÇOS:

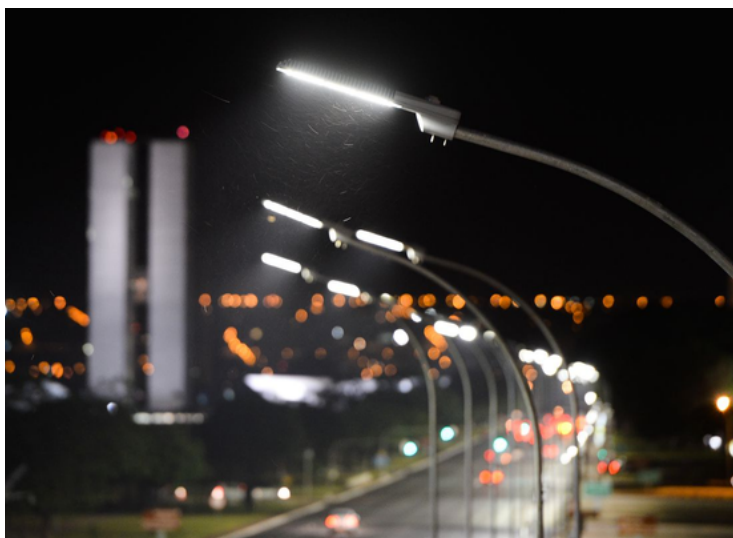
- A CEB não faz doação e nem recebe doação de postes;
- A CEB não controla a duração da iluminação pública nas Quadras Poliesportivas, PEC e Praças. Para isso, a solicitação deve ser feita diretamente na respectiva **Administração Regional**

ILUMINAÇÃO PÚBLICA X

NEOENERGIA

POSTES DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA (CEB)

São os postes destinados exclusivamente para o fornecimento de iluminação pública nas vias e logradouros públicos. Não passam cabos de energia elétrica aparentes, conforme imagens abaixo.



POSTES DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA (NEOENERGIA)

Postes destinados a distribuição de energia elétrica de responsabilidade da Neoenergia e possui fiação aparente. Nesse tipo de estrutura, a infraestrutura de iluminação pública está limitada ao braço e luminária.



ATENDIMENTO PRESENCIAL

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

HORÁRIO

Segunda a sexta-feira, das 8:30h às 11:30h e das 14:30h às 17h.



AVALIE A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

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/>.

