



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA

COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA - CEB

Edison Antônio Costa Britto Garcia
Presidente

Brás Kleyber Borges Teodoro
Diretor Administrativo-Financeiro e de Relações com Investidores

Claudenir Brito Pereira
Diretor de Planejamento e de Gestão de Riscos

Marco Antônio Costa Júnior
Diretor de Regulação e Fiscalização de Concessões

CEB ILUMINAÇÃO PÚBLICA E SERVIÇOS S.A.

Edison Antônio Costa Britto Garcia
Presidente

Paulo Afonso Teixeira Machado
Diretor de Operação e Manutenção

Marlon Resende Júnior
Diretor Administrativo e de Finanças

Mauro José Landim dos Santos
Diretor de Modernização e Obras

Hamilton Oliveira Guerra
Diretor de Planejamento e Engenharia

ASSINAM O DOCUMENTO

Adriana Moreira Dias
Ouvidora

Luiz Augusto Mendes Lacerda
Coordenador de Planejamento



**CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO**



SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

A CEB IPES é responsável pela iluminação pública no Distrito Federal e presta esse serviço seguindo padrões de qualidade para que a população possa usar os espaços públicos com segurança e conforto à noite

É a iluminação de espaços públicos, como ruas, praças, avenidas, túneis, pontes, passagens subterrâneas, estradas, vias e estacionamentos públicos sem controle de acesso.

Também faz parte do serviço a iluminação de monumentos, fachadas, fontes luminosas e obras de arte com valor histórico, cultural ou arquitetônico, desde que estejam em áreas públicas definidas.



SERVIÇOS

OFERTADOS (ÁREA URBANA)

SERVIÇOS EMERGENCIAIS

- Choque elétrico;
- Fiação danificada;
- Fiação exposta;
- Poste caído; e
- Poste 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

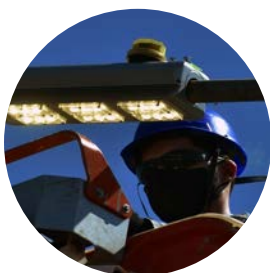
OFERTADOS (ÁREA RURAL)

SERVIÇOS EMERGENCIAIS

- Choque elétrico;
- Fiação danificada;
- Fiação exposta;
- Poste caído; e
- Poste 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 ao cidadão, 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, danificado ou dando choque;
- Fiação exposta ou danificado de poste de iluminação pública
- Luminária apagada;
- Cinco ou mais pontos apagados em sequência;
- Cinco ou mais pontos acesos em sequência;
- Luminária furtada/vandalizada;
- Luminária acesa durante o dia;
- Fiação danificada;
- Luminária oscilando; e
- Luminária com baixa intensidade.

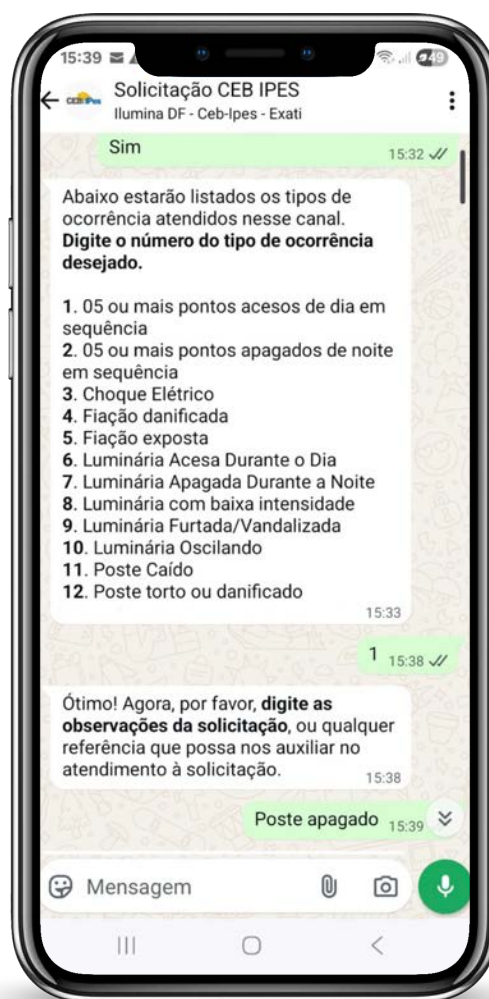


ABERTURA DE CHAMADO

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

SUGESTÃO DE IMPLANTAÇÃO E EFICIENTIZAÇÃO DO PARQUE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Sugestão 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 modernizado no prazo de até 03 anos, conforme **Plano de Modernização e Eficientização** previsto no Contrato de Concessão. No entanto, a CEB IPes tem investido recursos próprios e trabalhado para cumprir essa mudança até o final de 2025.

REMANEJAMENTO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Em caso de pedido para mudar postes de local ou da rede de iluminação pública. A CEB IPes fará um orçamento do serviço e criar um novo projeto para a mudança solicitada.

REINSTALAÇÃO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Solicitação para reinstalar ou repor um poste de iluminação pública que foi retirado por algum motivo. A CEB IPes será responsável por elaborar um novo projeto com a reinstalação e preparar o orçamento do serviço.

OUTRAS

SOLICITAÇÕES

ILUMINAÇÃO PROVISÓRIA

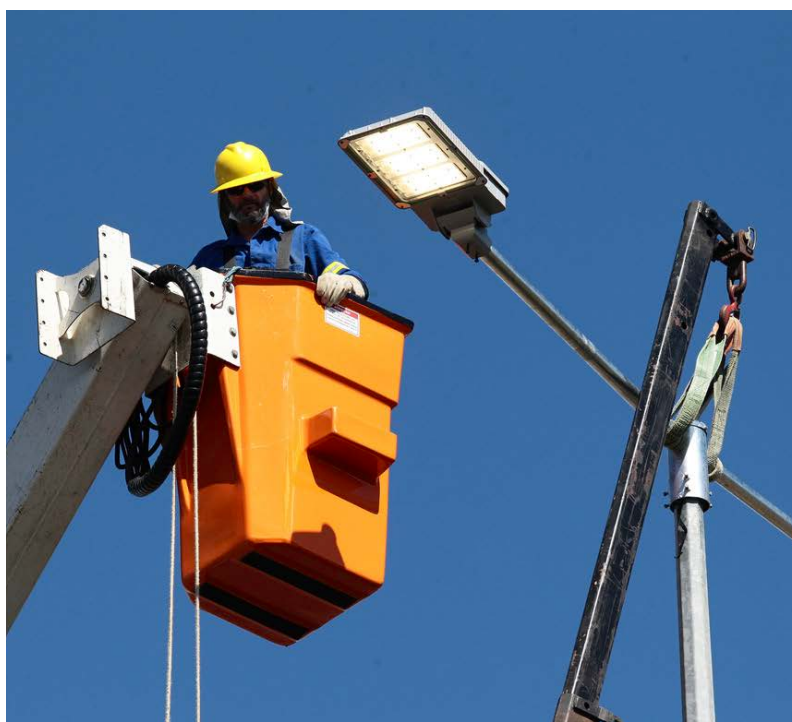
Solicitação para instalação de iluminação pública provisória (custeada pelo solicitante), **exemplo**: eventos públicos.

INTERFERÊNCIA DE REDE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Pedido para avaliar se há alguma interferência da rede de iluminação pública em um determinado local.

EXCESSO DE ILUMINAÇÃO

Pedido para verificar se há excesso na iluminação pública local.



FALE CONOSCO

O cidadão pode propor outros serviços através do formulário "Fale Conosco" no site da CEB IPES. As propostas são analisadas pela área técnica e incluem: sugestão de implantação ou modernização (LED) da iluminação pública, solicitação de remanejamento de poste, reinstalação de poste ou braço, instalação de iluminação provisória (custeada pelo solicitante), avaliação de interferência ou de excesso de iluminação pública.

Tudo isso pode ser feito pelo formulário Fale Conosco no site da CEB IPES, e será analisado pela equipe técnica.

O cidadão pode acompanhar o andamento pelo e-mail que cadastrou.

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



Entre em contato com a nossa equipe

Este
relac
públi
de Bi

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

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

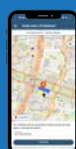


WhatsApp

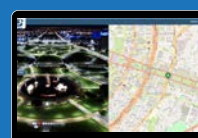
61 3774-1155



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 **OUIDORIA** com o número do protocolo do registro anterior.



Ouvidoria da CEB

- Reclamação
- Sugestão
- Elogio



(61) 3774-1110



Presencial

OUVIDORIA

DA CEB IPES

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



Elogio



Sugestão



Reclamação



CANAL DE OUVIDORIA

CEB IPES

Agora você também pode falar diretamente com a Ouvidoria da CEB Ipes pelo WhatsApp. Por esse canal, Você pode fazer os seguintes registros:

- **Elogio**
- **Reclamação**
- **Sugestão**



(61) 3774-1110

Seus registros na ouvidoria são tratados com total sigilo.

Sua identidade será preservada — ninguém saberá quem é você.

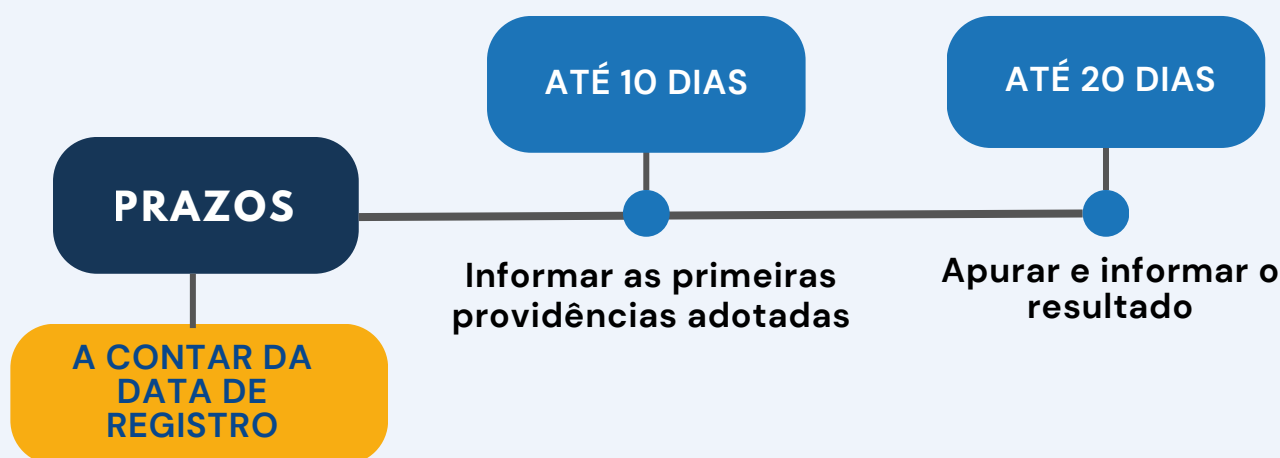
Além disso, seus dados estão seguros conosco, pois seguimos rigorosamente todas as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



CANAIS DA OUVIDORIA



Você receberá uma resposta em até 20 dias, a partir da data em que sua solicitação for registrada.



- 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**.

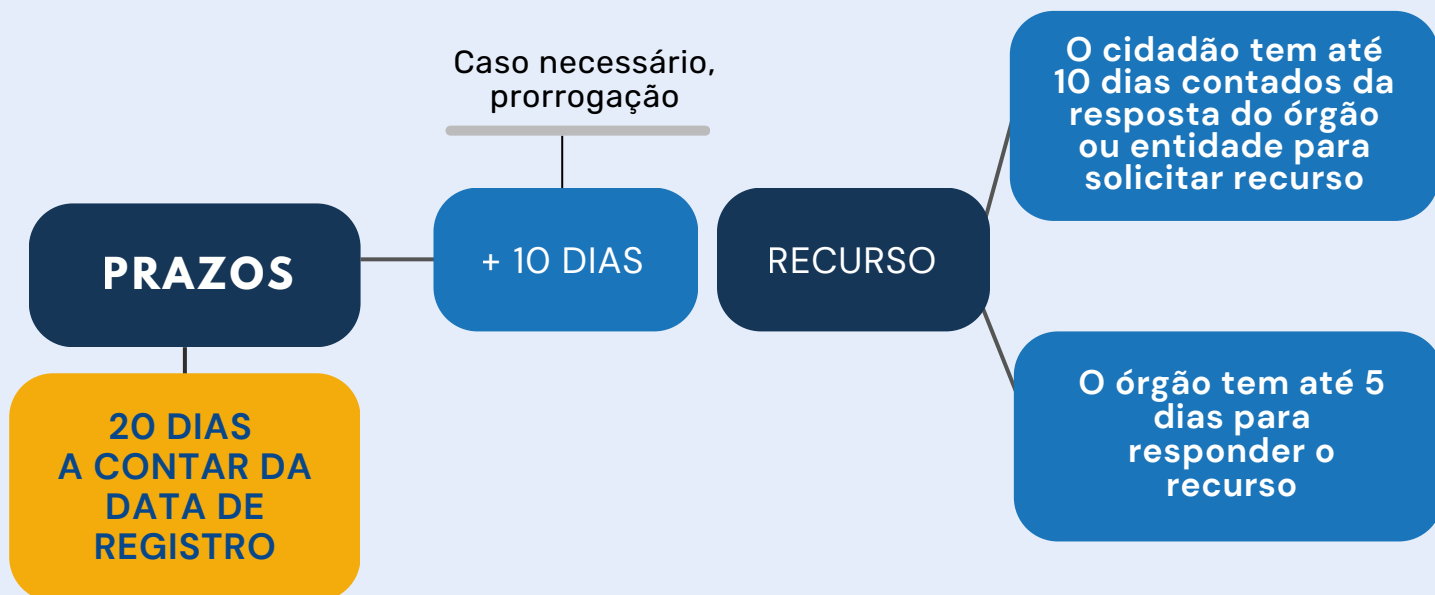
TIPOS DE INFORMAÇÕES QUE VOCÊ PODE REQUERER

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 IPES

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 de conta de energia;
- 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; e
- Cobrança e forma de cálculo da Contribuição de Iluminação Pública (CIP).

QUEM FAZ:

Neoenergia Brasília.

Você pode entrar em contato com eles 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 IPES

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.

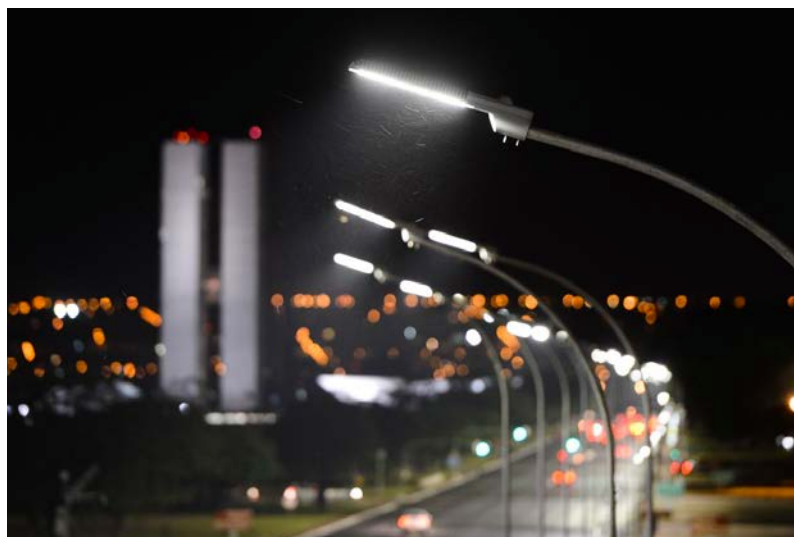
OUTROS SERVIÇOS:

- 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**.



POSTES DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA (CEB IPES)

São postes usados só para a iluminação das ruas e espaços públicos. Eles não têm cabos de energia elétrica à mostra, como nas imagens abaixo.



CEB IPES

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

X

NEOENERGIA

DISTRIBUIÇÃO



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.



CEB IPES

ILUMINAÇÃO PÚBLICA



X NEOENERGIA DISTRIBUIÇÃO

ILUMINAÇÃO DA CEB IPES EM POSTE DA NEOENERGIA

Alguns postes da Neoenergia também têm iluminação pública. A estrutura da Neoenergia geralmente apresenta fiação ligando um poste ao outro. A iluminação é instalada aproveitando os postes existentes. Os postes normalmente são de responsabilidade da Neoenergia, que deve ser acionada, por exemplo, se estiverem trincados. Já as lâmpadas e os suportes (braços e luminárias) são responsabilidade da CEB IPES, que deve ser notificada caso alguma luminária esteja apagada.



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/>.

