

**PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL
LUZ DA ALTA MOGIANA SPE S/A
CRISTAIS PAULISTA**

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL – PTO	4
2.1 Centro de Controle Operacional – CCO	4
2.2 Central de Atendimento – <i>Service Desk</i>	4
2.3 Atendimento presencial.....	4
2.4 Call Center.....	5
2.5 Formulário eletrônico	5
2.6 Chat.....	5
3. CADASTRAMENTO GEORREFERENCIADO DOS COMPONENTES DO SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA.....	6
3.1 Diretrizes para o Cadastro Georreferenciado dos Componentes do Sistema de Iluminação Pública.	6
4. OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PARQUE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA.....	8
4.1 MANUTENÇÃO CORRETIVA.....	10
4.2 MANUTENÇÃO PREVENTIVA.....	11
4.3 VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS NA REDE MUNICIPAL DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA.....	12
4.4 PLANO DE AÇÕES OPERACIONAIS	12
4.5 PLANO DE MANUTENÇÃO EMERGENCIAL – Pronto Atendimento.....	13
4.6 PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	13
4.7 PODA E SUPRESSÃO DE VEGETAÇÃO ARBÓREA	14
5. CARACTERIZAÇÃO DAS EQUIPES DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO.....	15
5.1 Equipes de Campo	15
5.2 Equipe da Central de Atendimento.....	16
6. PLANO DE GESTÃO SOCIOAMBIENTAL – PGS.....	17
7. CONTRATAÇÃO DE APÓLICES DE SEGUROS	18
8. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.....	18
9. CONCLUSÃO.....	19

1. INTRODUÇÃO

O objetivo do PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL – PTO é garantir o processo de operação e de manutenção da REDE MUNICIPAL DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE CRISTAIS PAULISTA que compõem a área de concessão da LUZ DA ALTA MOGIANA, enquanto não houver a modernização integral do parque.

O Plano de Transição Operacional – PTO, contemplando as atividades relacionadas ao planejamento e à estruturação necessárias para início da operação e da manutenção da rede municipal de iluminação pública inicial, têm a característica de apresentar a estruturação feita para a concessão das Redes Municipais de Iluminação Pública, sendo composto por descrições, procedimentos operacionais, estratégias, formas de gerenciamento de dados e formas de atuação das atividades relacionadas, imprescindíveis no planejamento da execução dos serviços de operação e manutenção dos pontos de Iluminação Pública.

A partir deste Plano, o Poder Concedente – COMAM - terá condição de avaliar e aprovar a forma como se dará a execução dos serviços, visando minimizar custos e efeitos de intervenções técnicas nos equipamentos urbanos de uso público, uma vez que enquanto não ocorrer a modernização e efficientização nos pontos de iluminação pública, a Concessionária deverá estabelecer a operação e a manutenção da rede municipal de iluminação pública inicial, com prestação de serviço de controle e monitoramento, por meio de Centro de Controle Operacional.

2. PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL – PTO

2.1 Centro de Controle Operacional – CCO

A Concessionária tem como sede o imóvel situado à Rua Eduardo Barbosa Falleiros, 67 – Centro, Ituverava/SP - CEP: 14500-000, onde funcionam as atividades administrativas e do Centro de Controle Operacional.

Todas as ocorrências e intervenções são registradas de forma centralizada e em tempo real no CCO.

O software de Gerenciamento que dispõe a Concessionária é a principal ferramenta de integração e operação do CCO, permitindo o registro, identificação, priorização, alertas e encaminhamento para execução dos serviços, automatizando o Gerenciamento dos Serviços e aplicação dos processos.

2.2 Central de Atendimento – *Service Desk*

Com relação à operação do *Service Desk*, a Concessionária:

- a) Atende as solicitações relacionadas aos ativos da Rede Municipal de Iluminação Pública, advindas de municípios ou do Poder Concedente.
- b) Monitora em tempo real as redes de comunicação do CCO, por meio da operação do Centro de Controle Operacional.

2.3 Atendimento presencial

Atendimento realizado em horário comercial, ou seja, entre 8h00 e 17h00, em dias úteis. Ao receber um munícipe para atendimento presencial, o atendente presta todo tipo de informações e esclarecimentos referentes à operação do Parque de Iluminação. No caso da intenção de abrir uma ocorrência, o atendente solicita informações para a localização do ponto de iluminação e ponto de referência. Uma vez localizado, informações a respeito do tipo de ocorrência são solicitadas. Informações de contato do munícipe, como nome, telefone e e-mail são solicitadas com a intenção de notificá-lo futuramente a respeito do andamento da solicitação, e será facultado ao munícipe fornecê-las. Ao fim do atendimento é fornecido número de protocolo e detalhes da solicitação, que podem ser utilizados pelo munícipe para consultas futuras a respeito do andamento da solicitação, utilizando qualquer forma de contato. Garantida a procedência e verossimilhança da solicitação, uma ordem de serviço é incluída na plataforma SIG-IP como resultado, e processada pelo CCO, seguindo protocolos e parâmetros de priorização relativos ao trabalho das equipes de campo.

2.4 Call Center

O atendimento está disponível nos dias úteis das 8h00 às 17h00. Ao receber uma ligação, o operador presta todo tipo de informações e esclarecimentos referentes à operação do Parque de Iluminação. No caso da intenção de abrir uma ocorrência, o atendente solicita informações ao munícipe para a localização do ponto de iluminação, localização e ponto de referência. Uma vez localizado, informações a respeito do tipo de ocorrência são solicitadas, bem como detalhes adicionais. Informações de contato do munícipe, como nome, telefone e e-mail são solicitadas com a intenção de notificá-lo futuramente a respeito do andamento da solicitação, e será facultado ao munícipe fornecê-las. Ao fim do atendimento é fornecido número de protocolo e detalhes da solicitação, que podem ser utilizados pelo munícipe para consultas futuras a respeito do andamento da solicitação, utilizando qualquer forma de contato. Garantida a procedência e verossimilhança da solicitação, uma ordem de serviço é incluída na plataforma SIG-IP como resultado, e processada pelo CCO, seguindo protocolos e parâmetros de priorização relativos ao trabalho das equipes de campo.

2.5 Formulário eletrônico

Atendimento ininterrupto 24 horas por dia, sete dias da semana. Permite aos cidadãos encaminhar as solicitações de serviços por meio de formulário eletrônico, meio de contato facilmente acessível e que pode ser facilmente utilizado pela população. São garantidas resposta em no máximo 4 horas úteis, considerando o horário de atendimento do *Call Center*. Ao receber um formulário, o operador faz a triagem do contato e extração de informações para a localização do Ponto de Iluminação na plataforma SIG-IP, como número do ponto de iluminação, localização e ponto de referência. Uma vez localizado, informações a respeito do tipo de ocorrência são também extraídas, bem como detalhes adicionais. Caso assim escolhido pelo munícipe, informações de contato, como nome, telefone e e-mail são também armazenadas. Verificada a coerência e integridade da ocorrência, é disparado ao munícipe, pelo e-mail de contato informado, mensagem eletrônica contendo número de protocolo e detalhes da solicitação, que pode ser utilizado pelo munícipe para consultas futuras a respeito do andamento da solicitação, utilizando qualquer forma de contato. O operador tem autonomia para fazer contato com o munícipe, utilizando dos meios de contato informados, caso haja a necessidade da coleta de dados adicionais a respeito da ocorrência. Garantida a procedência e verossimilhança da solicitação, uma ordem de serviço é incluída na plataforma SIG-IP como resultado, e processada pelo CCO, seguindo protocolos e parâmetros de priorização relativos ao trabalho das equipes de campo.

2.6 Chat

Atendimento realizado em horário comercial, ou seja, entre 8h00 e 17h00, em dias úteis. Oferece ao munícipe a possibilidade de “conversar online” com os operadores através de ferramenta específica integrada ao SIG-IP, inclusive através de aplicativos populares como WhatsApp, destacando a abertura de

canal para atender ao público com perfil mais conectado à internet. Ao solicitar um operador para chat, o munícipe é prontamente atendido, ou recebe prazo máximo de espera em caso de fila, não excedendo o prazo máximo de 10 minutos de espera. O operador, baseado em protocolos de atendimento, faz a triagem do contato e extração de informações para a localização do Ponto de Iluminação na plataforma SIG-IP, como número do ponto de iluminação, localização e ponto de referência. Uma vez localizado, informações a respeito do tipo de ocorrência são também solicitadas, bem como detalhes adicionais. É facultado ao munícipe fornecer informações de contato, como nome, telefone e e-mail. Verificada a coerência e integridade da ocorrência, é fornecido ao munícipe o número de protocolo e detalhes da solicitação, que pode ser utilizado para consultas futuras a respeito do andamento da solicitação utilizando qualquer forma de contato. Garantida a procedência e verossimilhança da solicitação, uma ordem de serviço é incluída na plataforma SIG-IP como resultado, e processada pelo CCO, seguindo protocolos e parâmetros de priorização relativos ao trabalho das equipes de campo.

3. CADASTRAMENTO GEORREFERENCIADO DOS COMPONENTES DO SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

O Cadastro Técnico é o passo inicial de qualquer sistema de gestão, é uma ferramenta fundamental para a fiscalização do Contrato por parte do PODER CONCEDENTE e é um aspecto-chave no âmbito do serviço objeto da Concessão. Cada componente da solução de Iluminação Pública é considerado um ativo e, como tal, será cadastrado e monitorado. Este grande banco de dados forma a base inicial do conhecimento dos Municípios quanto aos Parques Municipais de Iluminação Pública, individualizados para cada um, mas também passíveis de utilização de forma agrupada para todos que compõem esta concessão.

Toda intervenção a ser planejada, ou demandada, deverá ter como base ou ponto de partida a informação contida no cadastro, e serão construídas rotinas de trabalho pela Concessionária ao longo de toda a Concessão, que prevejam a atualização guiada por procedimentos distintos para cada tipo de serviço, visando sua constante validação e garantindo a integridade e consistência dos dados e, acima de tudo, que coíbam quaisquer intervenções nos ativos, sem que esta intervenção seja reportada e atualizada automaticamente.

A Concessionária realizará o cadastro georreferenciado dos componentes do Parque de Iluminação Pública de todos os municípios, tanto em cadastro inicial quanto à medida que esses equipamentos venham a sofrer intervenções, processo denominado “atualização continuada”, registrando no sistema informatizado, e atualizando a base de dados.

3.1 Diretrizes para o Cadastro Georreferenciado dos Componentes do Sistema de Iluminação Pública.

Para a composição do banco de dados geográfico será utilizada a base cartográfica e digital do Município

ou outra fonte de mapa, a que for mais recente e precisa. Concomitantemente ocorrerá a conversão, importação, análise e tratamento dos dados fornecidos pela Distribuidora de Energia (CPFL), para posterior comparação e consolidação com as informações que serão colhidas em campo pela Concessionária, e ainda serão utilizadas como subsídio para eventual discussão de diferenças junto à Distribuidora no que se refere à fatura de consumo de energia elétrica.

Vencidas as etapas anteriores, será percorrida toda a área do Município para a coleta das informações para a composição do cadastro técnico georreferenciado de Iluminação Pública, incluindo a coleta integral de dados tabulares, coordenadas geográficas e de registros fotográficos digitais de todos os componentes do Parque de Iluminação Pública dos municípios. O cadastramento da localização física será efetuado através de dispositivo móvel, que permita estabelecer coordenadas geográficas, onde seja possível também registrar integralmente as características dos componentes do Parque de Iluminação, conforme descrito.

Serão objeto de levantamento todos os pontos de Iluminação Pública pertencentes ao Município instalados em ruas, avenidas, viadutos, travessas, becos, parques, praças e outros logradouros públicos, utilizando recursos de geoprocessamento e computação móvel.

Para os componentes de Iluminação Pública a serem cadastrados serão associadas as seguintes informações:

- Identificação do ponto de iluminação;
- Coordenadas geográficas;
- Nome do logradouro;
- Número predial aproximado;
- Bairro ou loteamento, a ser fornecido pelo Município;
- Registros fotográficos;
- Tipo de lâmpada;
- Potência nominal;
- Características do reator;
- Características do poste;
- Características do braço;
- Características da luminária;
- Número do medidor, quando disponibilizado pela Distribuidora de energia;
- Geolocalização do medidor, quando disponibilizado pela Distribuidora de energia;
- Número da Unidade consumidora, a ser disponibilizada pela distribuidora de energia.

O sistema implantado preverá ainda os campos necessários para as informações a serem atualizadas durante a manutenção continuada do parque de iluminação, conforme abaixo:

- Características do relé fotoelétrico;
- Características dos acessórios do ponto de iluminação;
- Características da rede de energia;
- Características do cabeamento de rede;
- Ponto de referência;
- Altura do poste;
- Tipo e comprimento do braço;
- Rede de Iluminação Pública (aérea ou subterrânea);
- Transformador exclusivo para IP (número de fases e potência);
- Comando (Geral ou Individual);
- Quantidade de fios;
- Valor nominal do fluxo luminoso/consumo (lúmen/watt), estabelecido para a fonte luminosa utilizada no ponto de Iluminação Pública.

Para execução deste trabalho serão alocadas tantas equipes de campo quanto necessárias para atendimento ao prazo contratual.

4. OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PARQUE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Competirá à Concessionária a responsabilidade pela manutenção da Rede Municipal de Iluminação Pública, garantindo o adequado funcionamento dos pontos de Iluminação Pública atuais, bem como a execução dos serviços de manutenção, preventiva, corretiva e emergencial, visando que o desempenho de sua função e operação em condição normal, padronizada e segura a partir da assunção destes serviços.

A Concessionária realizará o registro de todas as operações de manutenção da Rede Municipal de Iluminação Pública, das atividades executadas, dos materiais e equipamentos retirados, substituídos e instalados.

A Concessionária fornecerá todos os componentes e insumos necessários para a completa realização das atividades, incluindo mão de obra, despesas com Equipamentos de Proteção Individual (EPI), Equipamentos de Proteção Coletivos (EPC), ferramentas, materiais e demais equipamentos que se fizerem necessários.

Até a conclusão da Modernização e Eficientização, sempre que houver a necessidade de manutenção em pontos de Iluminação Pública ainda não modernizados, será permitida a utilização de materiais e equipamentos retirados da rede existente nas áreas já modernizadas e que apresentem bom estado de conservação

O gerenciamento da operação e manutenção será garantido por meio de sistema que assegure o controle do processo de operação e manutenção da Rede Municipal de Iluminação Pública, que irá gerar, controlar e distribuir as Ordens de Serviço (OS) para as equipes, por meio dos chamados abertos em sistemas de acesso via *web*, aplicativos para sistemas móveis e central de atendimento.

As equipes de campo terão acesso ao sistema por meio de dispositivos móveis com acesso à rede mundial de computadores, permitindo a visualização do histórico de intervenções dos pontos de Iluminação Pública, relacionados na solicitação do serviço, sempre que necessário.

São obrigações e responsabilidades da Concessionária:

- i. Priorização e alocação dos chamados de manutenção corretiva e, principalmente emergencial.
- ii. Gerenciamento da carga de trabalho de cada equipe.
- iii. Gerenciamento de estoques.
- iv. Configuração de processos de execução para Manutenções Preventiva, Corretiva e Emergencial.
- v. Documentação das atividades de manutenção executadas.
- vi. Impressão de relatórios de manutenção.
- vii. Monitoramento em tempo real.
- viii. Quantidade de serviços pendentes, em execução e executados da equipe.
- ix. Localização do serviço.
- x. Data e hora da execução do serviço.
- xi. Serviços realizados e a quantidade.
- xii. Planejamento das tarefas das equipes de campo.
- xiii. Na ocorrência de qualquer incidente que envolva ativo de propriedade da Empresa Distribuidora (CPFL), que impacte no funcionamento dos serviços de Iluminação Pública, a Concessionária deverá notificar a Empresa Distribuidora (CPFL) para que adote as ações necessárias e comunicar ao Poder Concedente.

Os serviços de manutenção prestados em vias e praças públicas são considerados como de curta duração. Durante um único dia uma equipe de 2 (dois) eletricitas irá atuar em vários postes, que podem estar distantes entre si. Os procedimentos operacionais serão adequados para as atividades rotineiras de trabalho, em solo ou em altura, para serviços prestados em áreas públicas, visando a segurança dos trabalhadores e da população.

Fica desde já ressaltada a aplicação das seguintes normativas:

- Norma Técnica de Iluminação Pública da Empresa Distribuidora, em particular a parte que se refere às Diretrizes de Segurança e Saúde do Trabalho para aproximação ou intervenção em rede

de energia elétrica.

- Norma Regulamentadora NR 10, que trata da segurança em instalações e serviços em eletricidade.
- Norma Regulamentadora NR 35, que trata de trabalho em altura.
- Resolução nº 690, de 28 de setembro de 2017, que aprova o Volume VII – Sinalização Temporária do Manual Brasileiro de Sinalização de Trânsito, do Conselho Nacional de Trânsito — CONTRAN.

Serão observados a sinalização e o isolamento no entorno da área de trabalho, conforme NR 35. Deverá ainda identificar e avaliar os principais riscos:

- Risco por choque elétrico (risco de proximidade à rede de alta e/ou baixa tensão, risco de eletrocussão por inobservância técnica).
- Risco de queda de altura (por uso de escadas, cestos aéreos, cestos suspensos e demais classificações da NR 12; ou risco de queda por inobservância técnica).
- Risco de queda de materiais (queda de materiais de instalação, substituição, ou modernização, bem como de ferramentas).
- Risco de acidente de trânsito (mediante a mobilidade das equipes de manutenção).
- Risco de acidente de trajeto.
- Risco por descargas elétricas naturais (trabalho em dias nublados ou chuvosos).
- Risco de conflitos (como durante tentativas de furto e/ou assalto), principalmente em áreas com altos índices de violência

4.1 MANUTENÇÃO CORRETIVA

A Manutenção Corretiva será realizada mediante:

- i. Identificação de irregularidades, quando da verificação das condições gerais da Rede Municipal de Iluminação Pública realizada pela Concessionária.
- ii. Solicitação de usuários e do Poder Concedente, via serviço de Central de Atendimento operada pela Concessionária.

Os serviços de Manutenção Corretiva deverão contemplar todos os componentes e equipamentos da Rede Municipal de Iluminação Pública.

As ações de Manutenção Corretiva que devem ser executadas pela Concessionária são:

- i. Instalação de componentes faltantes.
- ii. Limpeza de caixa de passagem e adequação de suas conexões.
- iii. Correção de fixação de reator e ignitor das luminárias convencionais.
- iv. Correção de posição de braços e/ou luminárias.

- v. Identificação de cargas elétricas clandestinas em redes exclusivas da Iluminação Pública, notificação ao Poder Concedente e, mediante autorização deste, sua eliminação quando aplicável.
- vi. Limpeza da luminária com remoção de insetos, poeira, etc.
- vii. Instalação de unidades faltantes.
- viii. Substituição de conectores.
- ix. Substituição de equipamentos auxiliares.
- x. Substituição de fonte de luz.
- xi. Substituição de proteção contra surto de tensão.
- xii. Substituição de componentes.
- xiii. Substituição dos conjuntos óticos.
- xiv. Desobstrução da Rede Municipal de Iluminação Pública e seus componentes de objetos estranhos, sempre que constatados, exceto na necessidade de poda de elementos arbóreos.
- xv. Realização de demais serviços de ordem corretiva em equipamentos, aparelhos e estruturas exclusivas de Iluminação Pública.

A Concessionária deverá registrar, via sistema, todos os serviços de Manutenção Corretiva executados, incluindo:

- i. Os equipamentos retirados, substituídos e instalados.
- ii. O cadastro da atividade de manutenção.

4.2 MANUTENÇÃO PREVENTIVA

As atividades de Manutenção Preventiva compreendem ações/intervenções programadas, periódicas, sistemáticas e bem definidas com o objetivo de elevar a probabilidade dos pontos de Iluminação Pública operarem dentro da vida útil, evitar falhas no sistema, desgastes dos equipamentos, reclamações dos usuários ou solicitações do Poder Concedente.

As ações preventivas tomam por base intervalos de tempo pré-determinados e/ou condições pré-estabelecidas de funcionamento eventualmente inadequadas.

Com relação aos serviços de Manutenção Preventiva, a Concessionária deverá:

- i. Nas praças verificar as instalações elétricas em seus circuitos exclusivos inspecionando-os, com abertura de caixas de inspeção e caixa de passagem e executando os serviços de manutenção preventiva, periodicamente. A primeira inspeção terá ainda por objetivo complementar todos os equipamentos de proteção que porventura não estiverem devidamente instalados, garantindo assim um padrão mínimo de proteção com disjuntores, dispositivos de proteção contra surtos, aterramentos e segurança em geral para a população que a frequenta, inclusive

crianças, que atenda às normas técnicas aplicáveis, e que será mantido durante todo o prazo de concessão.

- ii. Os comandos em grupo existentes em vias públicas deverão ser todos removidos, junto com as chaves magnéticas e instalados comandos individuais com fotocontroladores juntamente quando da modernização e efficientização de cada ponto luminoso.

4.3 VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS NA REDE MUNICIPAL DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Concomitantemente às atividades de Manutenção se dará a verificação na Rede Municipal de Iluminação Pública e nos pontos de Iluminação Especial, visando detectar panes e o estado de conservação dos pontos de Iluminação Pública.

Com relação à verificação das condições gerais da Rede Municipal de Iluminação Pública, a Concessionária irá:

- i. Observar e registrar, quando da verificação dos pontos de Iluminação Pública e dos pontos de Iluminação Especial, nos seguintes itens:
 - a. Quantidade de lâmpadas apagadas ou acesas indevidamente, ou com falhas.
 - b. Existência de árvores interferindo na qualidade da iluminação.
 - c. Unidade fora do prumo, abalroada, faltante.
 - d. Luminária faltante ou compartimento aberto.
 - e. Braço ou suporte fora de posição.
 - f. Caixa de passagem com tampa quebrada ou faltante.
 - g. Necessidade de limpeza do conjunto óptico.
 - h. Irregularidades que venham colocar em risco a segurança dos usuários e funcionários que operam nas redes.
- ii. Executar a correção das irregularidades e panes no momento de sua identificação, se possível.
- iii. Solicitar, via sistema específico de chamados, os serviços de Manutenção Corretiva das irregularidades e panes não solucionadas no momento da identificação.

4.4 PLANO DE AÇÕES OPERACIONAIS

Refere-se à escala de comunicação de falhas internamente e junto aos órgãos públicos (concessionária distribuidora de energia, polícias, defesa civil, etc.) com possibilidade de disparos de mensagens eletrônicas (*e-mail*), ou aplicativos de mensagens (*WhatsApp*), ou mensagens SMS, conforme o nível de gravidade da ocorrência, sendo que em nível máximo de gravidade através de tratativa direta pelos responsáveis pela concessionária pessoal ou por telefone.

4.5 PLANO DE MANUTENÇÃO EMERGENCIAL – Pronto Atendimento

A Concessionária realizará ações de Manutenção Emergencial quando estiver em risco a integridade física dos usuários ou o patrimônio do Município. Essas ações devem ser atendidas de imediato, ou seja, configuram como ações corretivas de pronto atendimento. São exemplos de situações geradoras de serviços de pronto atendimento:

- i. Abalroamentos.
- ii. Impactos diversos.
- iii. Incêndios/circuitos partidos;
- iv. Braços e luminárias em eminência de queda.
- v. Vias ou passeios obstruídos com componentes danificados dos pontos de Iluminação Pública.

A Concessionária priorizará os serviços de pronto atendimento, imediatamente após o recebimento da ordem de serviço, deslocando o veículo e equipe mais próximos do local de ocorrência, independentemente da rota e serviços programados para o dia.

Em situações que demandam serviços de pronto atendimento, a Concessionária deverá sinalizar e isolar o local de risco. Em casos onde a equipe deslocada para execução do serviço não conseguir solucionar ou eliminar o risco, deverá ser solicitado a equipe de manutenção apropriada, mantendo a sinalização até a solução do problema.

A Concessionária comunicará ao Poder Concedente a execução do serviço de pronto atendimento imediatamente, por meio de canais de comunicação exclusivos e efetuar o lançamento da conclusão da ocorrência por meio do Sistema Central de Gerenciamento.

A Concessionária registrará, via sistema, todos os serviços de Manutenção Emergencial executados, incluindo:

- i. Os equipamentos retirados, substituídos e instalados.
- ii. O cadastro da atividade de manutenção.

4.6 PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

Todo o ciclo de manutenção, desde a abertura da ocorrência, passando pela elaboração da ordem de serviço, o atendimento pela equipe de campo e o encerramento da ordem de serviço deverá ocorrer dentro dos seguintes prazos:

- Vias principais, incluindo-se as vias V1, V2 e V3, bem como aqueles trechos de vias localizados em frente às escolas, hospitais, postos de saúde e delegacias: 24 horas;

- Iluminação em áreas especiais como praças, parques e canteiros centrais das avenidas: 48 horas;
- Iluminação de Destaque e Especiais: 48 horas;
- Demais vias: 48 horas.

A contagem dos prazos acima se inicia no momento da abertura da ocorrência, por quaisquer dos meios acima elencados, se realizado em horário comercial, assim entendido de segunda à sexta-feira, das 8h00 às 17h00, exceto feriados.

A contagem dos prazos acima se inicia na primeira hora, do primeiro dia útil subsequente, após a abertura da ocorrência, por quaisquer dos meios acima elencados, se realizado fora do horário comercial acima definido.

A contagem dos prazos acima fica suspensa entre as 18h00 da sexta-feira e as 8h00 da segunda-feira seguinte, bem como das 18h00 das vésperas de feriados até as 8h00 do primeiro dia útil seguinte.

- Quando a execução de quaisquer serviços de manutenção depender de intervenções de tráfego de veículos nas vias públicas, sempre que possível essas intervenções deverão ser comunicadas ao Poder Concedente com tempo hábil para preparação do local.
- Quando a execução de quaisquer serviços de manutenção depender de ações da Empresa Distribuidora (CPFL), a Concessionária deverá (i) identificar as ações que dependem da Empresa Distribuidora; (ii) acioná-la; e (iii) acompanhar os prazos de execução das correções e manter o Poder Concedente informado sobre a alteração de qualquer status desse processo. São entendidos como ações necessárias pela Empresa Distribuidora, que interferem nos prazos de execução: (a) Reestabelecimento do fornecimento de energia elétrica das redes secundárias de distribuição. (b) Desligamento temporário das redes de distribuição de média tensão que estejam próximas a pontos de Iluminação Pública. (c) Substituição de postes de propriedade da Empresa Distribuidora abalroados.

Os prazos de atendimento e execução dos serviços durante a Fase de Transição Operacional observarão integralmente os limites máximos estabelecidos no Sistema de Mensuração de Desempenho – SMD, constante do Anexo Contratual específico, não implicando flexibilização, suspensão ou mitigação dos indicadores contratuais.

4.7 PODA E SUPRESSÃO DE VEGETAÇÃO ARBÓREA

A CONCESSIONÁRIA deverá identificar as interferências nos pontos de iluminação pública em razão da presença de arborização e solicitar às autoridades competentes as podas ou transplantes estritamente necessários à adequada prestação dos serviços, ao atendimento dos parâmetros de desempenho e às demais obrigações do contrato e dos anexos.

Somente poderão ser podadas ou transplantadas, no procedimento descrito, as árvores que estejam interferindo diretamente na iluminação pública, devendo a CONCESSIONÁRIA priorizar alternativas técnicas, caso sejam viáveis, antes de solicitar a poda ou transplante de árvores ao PODER CONCEDENTE, uma vez que estas atividades são de responsabilidade do PODER CONCEDENTE. Ademais, não poderão ser realizadas podas excessivas, que descaracterizem a árvore ou que prejudiquem a viabilidade dela, salvo por razões de segurança, que, neste caso, deverão ser seguidas por medidas compensatórias.

Em relação aos resíduos da poda de arborização urbana, estes se enquadram como resíduos públicos, os quais ficam, geralmente, ao encargo da Administração Pública, quando não delegados para um particular.

5. CARACTERIZAÇÃO DAS EQUIPES DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

A Concessionária é responsável pelo estabelecimento de equipes suficientes para execução dos serviços operacionais demandados para a Rede Municipal de Iluminação Pública, bem como por dimensionar o quadro de profissionais necessário para atender aos requisitos de qualidade e prazos exigidos, que deverão possuir as qualificações, capacitações e habilitações técnicas necessárias.

Com este objetivo são apresentados os dados iniciais como referência para a operação e manutenção para a Rede Municipal de Iluminação Pública dos municípios.

5.1 Equipes de Campo

O serviço de manutenção em vias públicas deverá ser executado através de equipamentos com içamento hidráulico de cestos aéreos e que atendam a todos os requisitos estabelecidos no Anexo XII da Norma Regulamentadora NR12, isolamento para 49.000 Volts e empregando veículo que possua as seguintes características: equipado com cesto aéreo, altura de trabalho de pelo menos 8 (oito) metros, capacidade mínima de 90kg.

Os recursos humanos serão adequadamente dimensionados para atendimento pleno de toda a demanda de serviços, em atividades de campo e atividades administrativas.

A quantidade de equipes de eletricitas, equipadas com veículos e ferramental adequados, garantirá o perfeito atendimento aos índices de qualidade e continuidade de fornecimento do serviço de Iluminação Pública dos municípios.

O corpo funcional contará com engenheiro eletricitista responsável, o qual fará a supervisão das atividades de operação, manutenção, projeto e expansão do sistema.

Para a manutenção e operação a CONCESSIONÁRIA deverá dispor dos equipamentos capazes de atender às demandas de manutenção e operação dos sistemas de iluminação.

5.2 Equipe da Central de Atendimento

A equipe de Atendimento, que acompanha os mesmos horários de expediente da Prefeitura Municipal de ITUVERAVA é responsável por todos os sistemas de atendimento, tendo acesso ao Sistema de Informações Geográficas para Gestão do Parque de Iluminação Pública - SIG-IP, para registro das ocorrências, e retorno das ocorrências executadas.

Em todos os atendimentos serão gerados protocolos, e constarão nos relatórios gerenciais para análise dos tempos de atendimento.

A Gestão da Manutenção da Iluminação Pública compreende as etapas de planejamento, controle, execução e avaliação das atividades relacionadas à Iluminação Pública, desde a origem dos recursos, a base patrimonial, o atendimento a demandas do PODER CONCEDENTE e consumidores, as comunicações de falhas etc., até o efetivo funcionamento das instalações, garantindo a iluminação adequada e eficiente das vias e logradouros públicos, com uso otimizado de recursos humanos, materiais e financeiros. Isto leva à necessidade de gerir, de maneira integrada, diversas informações relacionadas às atividades e recursos tais como ocorrências, fornecedores, ordens de serviço, equipes, empreiteiras, custos, materiais, equipamentos, clientes etc.

No Centro de Controle Operacional – CCO está concentrada toda a operação do parque de Iluminação Pública do Município, operando por meio do Sistema de Informações Geográficas para Gestão do Parque de Iluminação Pública - SIG-IP, *software* que gerencia todos os ativos de iluminação, as manutenções, a supervisão e o controle das operações. No espaço dedicado ao CCO ocorre o controle dos indicadores de desempenho operacionais do contrato, além da integral gestão das equipes operacionais e o controle das intervenções executadas no Parque de Iluminação Pública, abrangendo os aspectos de gerenciamento patrimonial, qualitativo, operacional dos ativos, mesmo aqueles não controlados em tempo real que compõem o cadastro de Iluminação Pública do Município.

As estruturas operacionais disporão de equipes capacitadas e equipamentos adequados, capazes de atender às demandas de manutenção e operação dos sistemas de iluminação da respectiva área administrativa, com o objetivo de atender às metas contratuais.

O CCO está vinculado à Central de Atendimento à População, no edifício sede da Concessionária, local de fácil acesso na área central do município, e opera de forma integrada à Central de Operações.

A CCO garante eficiência na gestão do Parque de Iluminação, funcionando como elemento chave entre às demandas geradas pela População, pelo PODER CONCEDENTE, ou pela própria Concessionária, por meio das suas equipes técnicas, garantindo os registros e controles necessários de materiais, equipes e veículos.

A gestão de ocorrências de Iluminação Pública é uma área bastante sensível na gestão de um Parque de

Iluminação Pública, por esse motivo, inclui o uso de tecnologia da informação e de geoprocessamento, a fim de garantir o gerenciamento completo de todos os fluxos referentes ao bom funcionamento e maximização da disponibilidade de serviços, incluindo processos como abertura de chamados, análise de carga e demanda das equipes de manutenção, indicação de materiais necessários, cálculo de rotas mais rápidas e otimizadas, atualização continuada do parque pelos técnicos de manutenção via dispositivos móveis e *feedbacks* completos aos munícipes.

Um processo otimizado de gestão de demandas de manutenção também inclui a disponibilização de indicadores e relatórios aos gestores, possibilitando a rápida tomada de decisão e visualização de possíveis ajustes e otimizações. Dessa forma é garantido um alto nível de satisfação e alta performance dos serviços prestados aos munícipes, tanto na operação do parque IP quanto na gestão de ocorrências, impactando diretamente na imagem da administração pública.

6. PLANO DE GESTÃO SOCIOAMBIENTAL – PGS

A Concessionária assegurará a descontaminação e a destinação final de todas os materiais nocivos ao Meio Ambiente e, especialmente, das lâmpadas de descarga retiradas do sistema de Iluminação Pública, atendendo as exigências ambientais. Em hipótese alguma as lâmpadas serão quebradas, devendo a descontaminação ser executada por empresas de reciclagem credenciadas por Órgão Ambiental competente.

Trimestralmente será emitido para o Poder Concedente um Certificado de Destinação Final, relativo a cada remessa realizada.

Para o descarte das lâmpadas especificamente, manterá rígido controle sobre processo de seleção e certificação de empresa especializada no processo de descontaminação e descarte. Este resíduo que é classificado como CLASSE I perante os órgãos ambientais (resíduo perigoso) possui extenso procedimento interno que garante o seu descarte dentro das exigências legais, eliminando riscos de qualquer acidente ambiental.

O processo de descarte de lâmpada será monitorado e acompanhado, desde a sua retirada do parque de Iluminação Pública, manuseio, armazenamento, transporte por empresa especializada, descontaminação e descarte final. A conclusão do processo se dará através de emissão de certificado de descontaminação e destinação do resíduo que será repassado ao Poder Concedente, a cada remessa descontaminada por empresa especializada, no mínimo trimestralmente. Estes serviços seguirão as Diretrizes Ambientais e requisitos da norma NBR ISO 14001:2007.

7. CONTRATAÇÃO DE APÓLICES DE SEGUROS

A Concessionária contratará e manterá vigentes no mínimo as seguintes apólices de seguros: (1) Garantia de Execução do Contrato ao longo de todo o contrato; e (2) Garantia de Riscos de Engenharia e Responsabilidade Civil, durante o período de modernização; ficando a critério da Concessionária a contratação de quaisquer outras coberturas adicionais, bem como a definição de limites de indenização superiores aos contratualmente estabelecidos, sem prejuízo da alocação de riscos prevista no contrato.

As coberturas de responsabilidade civil considerarão como cossegurados, além da Concessionária, o Poder Concedente, bem como seus administradores, empregados, funcionários, subcontratados, prepostos ou delegados, pelos montantes com que possam ser responsabilizados a título de danos materiais, pessoais e morais, custas processuais e quaisquer outros encargos relacionados a danos materiais, pessoais ou morais, inclusive, mas não se limitando, a danos involuntários pessoais, mortes, danos materiais causados a terceiros e seus veículos, devendo tal seguro ser contratado com valores de indenização compatíveis com os riscos assumidos para danos a terceiros, correndo por conta exclusiva da Concessionária toda e qualquer franquia que venha a ser aplicada em caso de sinistros envolvendo as coberturas contratadas nas apólices.

8. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Mensalmente até o 5º (quinto) dia útil deverá a CONCESSIONÁRIA submeter ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, quando houver, um Relatório detalhado das atividades desenvolvidas no mês anterior, com indicativos de índices e demonstrativo de cumprimento das metas contratuais. O aceite e validação desse Relatório pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE é condição suficiente para que a CONCESSIONÁRIA emita a respectiva Nota Fiscal e a apresente juntamente com o aceite ao Agente Financeiro gestor da conta vinculada, que procederá o pagamento da contraprestação devida.

Essa manifestação do VERIFICADOR INDEPENDENTE deve ocorrer em até 05 (cinco) dias úteis, sendo o silêncio injustificado entendido como autorização tácita de pagamento pelo Agente Financeiro. Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE recuse o Relatório, no todo ou em parte, deverá fundamentar sua decisão oferecendo à CONCESSIONÁRIA igual prazo de até 02 (dois) dias úteis manifestação de defesa, quando decidirá o Gestor do Contrato sobre autorização ou não do pagamento ou aplicação de penalidades.


9. CONCLUSÃO

O presente visa disciplinar e integrar a rotina de trabalho, de forma a manter 100% do parque de iluminação pública do município em pleno funcionamento, tendo um formato de atendimento já estruturado mas não estático, buscando a melhoria contínua de nossos processos, através da experiência diária em nossos serviços e contatos com nossos parceiros, com os gestores e com os munícipes, enriquecendo sempre nosso banco de dados de forma que as experiências adquiridas sejam revertidas em benefícios operacionais, almejando melhor qualidade de nossos serviços .

O presente Plano de Transição Operacional foi elaborado em estrita observância ao Contrato de Concessão Administrativa nº 001/2024 e a seus Anexos, não implicando renúncia, novação, flexibilização, antecipação ou alteração de quaisquer obrigações contratuais assumidas pelas partes.

A aprovação deste Plano não exime o cumprimento integral das demais etapas, prazos e instrumentos previstos contratualmente.

Atenciosamente,



MARCIO ANDRE PINTO
COORDENADOR OPERACIONAL
LUZ DA ALTA MOGIANA SPE S.A.