

CONECTA FEIRA

Programa de
Operacionalização

CCO

**Contrato de concessão pública
para a gestão do parque de
iluminação pública da cidade de
Feira de Santana**

VALIDADO SEM CONDICIONANTES, EM CONSONÂNCIA AO CONTRATO 601/2020



VERIFICADOR INDEPENDENTE – PPP IP FEIRA – 26/04/2021

KATILENE DE FARIA MARANGONI



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #dfbcb097bd00238e79f77a5bb4885449865eea390a797849950850328f76d9a1
<https://painel.autentique.com.br/documentos/b3e94352932b682eb2ddc9407c12bb77a92f4f803b03a12f8>



PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

Sumário

1. INTRODUÇÃO	2
2. PROGRAMA DE OPERACIONALIZAÇÃO DO CCO (POC)	3
CRONOGRAMA GERAL DE IMPLANTAÇÃO DO CCO	3
CRONOGRAMA DETALHADO DE IMPLANTAÇÃO DO CCO	4
2.1. BASE OPERACIONAL – INSTALAÇÃO E ADEQUAÇÃO DA INFRAESTRUTURA CIVIL	6
2.2. BASE OPERACIONAL – SINALIZAÇÃO	6
2.3. BASE OPERACIONAL – CONDIÇÕES E MEIO AMBIENTE DE TRABALHO	7
2.4. CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL	7
2.5. BASE OPERACIONAL – DIVISÕES DE ÁREAS	8
2.6. IMPLANTAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	9
2.7. DIMENSIONAMENTO E DETALHAMENTO DOS CARGOS DA EQUIPE DE OPERAÇÃO DO CCO;	10
2.8. ORGANOGRAMA FUNCIONAL PLANO DE OPERAÇÃO	12
2.9. ORGANOGRAMA PLANO DE OPERAÇÃO CCO	13
2.10. PROGRAMA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	14
2.11. SEGURANÇA DE TI	15
2.12. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	16
2.13. PLANO ALTERNATIVO DE CONTINGÊNCIA PARA OPERAÇÃO DO CCO CASO HAJA ALGUMA FALHA NOS SISTEMAS IMPLANTADOS	17
2.14. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DO PLANO DE CONTINGÊNCIA:	21
2.15. PLANO DE TREINAMENTO DA EQUIPE DE OPERAÇÃO DO CCO	22
2.16. PLANO DE TREINAMENTO DA EQUIPE DO PODER CONCEDENTE	23
2.17. DESENHO DA OPERAÇÃO DO CCO	24
2.18. PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP	25
ANEXO 1 – POP CENTRAL DE ATENDIMENTO;	26
ANEXO 2 – POP GESTÃO DE ATIVOS DE ILUMINAÇÃO	29
ANEXO 3 – POP GESTÃO DE DESEMPENHO	32
ANEXO 4 – POP GESTÃO DE CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA	34
ANEXO 5 – POP SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	37



1. INTRODUÇÃO

A imagem urbanística histórica e tradicional representa não apenas uma época, mas também o trajeto de um povo desde a sua concepção como trajetória aos dias atuais, e ao caminharmos pela cidade de Feira de Santana, percebemos a sua História.

Temos o compromisso de valorizar a cidade de Feira de Santana bem como seus moradores e sua história, criando um Plano de Operação e Manutenção respeitando não apenas Normas e Contrato, mas em primeiro lugar respeitando seus elementos urbanos, paisagísticos, arqueológicos e históricos bem como também a conservação ou o resgate de sua ambiência, valorizando o belo, preservando seu conjunto e conseqüentemente explicitando as inter-relações desta com: o meio ambiente as vias que o circundam e os personagens que utilizam o espaço.

A composição de uma paisagem urbana noturna são as mesmas que compõem um espaço urbano em um período diurno. Com a iluminação artificial e todos os atuais avanços tecnológicos no setor temos uma gama de soluções que nos permite atender de maneira técnica e normativa, sempre valorizando o meio ambiente e ao mesmo tempo o belo noturno criando um ambiente seguro, sustentável, harmonioso e acolhedor.

O Consórcio Conecta FERIA apresentará neste documento as suas soluções para atender de forma respeitosa as necessidades do Parque de Iluminação Pública da Cidade de Feira da Santana no estado da Bahia, com os seguintes planos:

Programa de Operacionalização do CCO (POC);

Programa de Manutenção (PMAN);

Programas de Gestão Socioambiental (PGS);

Modelo de Relatório de Execução de Serviços.



2. Programa de Operacionalização do CCO (POC)

O CCO é o ponto de concentração de todas as ações operacionais. Integrando e gerindo os dados registrados a partir da Central de Atendimento, Gestão da Operação e Gestão de Ativos. É um setor estratégico que faz o monitoramento, gerenciamento e controle de todas as operações ao mesmo tempo, visualmente integrada e organizada. Para isso, contaremos com tecnologias que possibilitam a automatização das informações e processos.

Cronograma Geral de implantação do CCO



PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

Cronograma detalhado de implantação do CCO

Consórcio
Conecta Feira

Cronograma de Implatação CCO



Realce do Período: 1

Duração do Plano
 Início Real
 % concluída
 Real (além do plano)
 % Concluída (além do planejado)

ATIVIDADE	Início da Implantação do CCO 01-04-2021	Fim da Implantação do CCO 30-04-2021	INÍCIO REAL	DURAÇÃO REAL	PORCENTAGEM CONCLUÍDA	Abril																													
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Instalação e adequações da infraestrutura civil	1	30																																	
Locação local para a instalação do CCO	1	5																																	
Infraestrutura dos ambientes de apoio do CCO	5	21																																	
Adequações civis	5	15																																	
Adequações elétricas	10	15																																	
Adequações tecnologia da informação	10	15																																	
Instalação das sinalizações e avisos	25	6																																	
Adequações corpo de bombeiros	25	6																																	
Adequações segurança do trabalho	25	6																																	
Instalações das áreas de descartes, armazenamento temporário e gestão de resíduos	25	6																																	
Obtenção do "TERMO DE ACEITE" do CCO, emitido pelo Verificador Independente	25	6																																	



2.1. Base Operacional – Instalação e adequação da infraestrutura civil

A Base Operacional atenderá às normas de segurança, conforto e higiene no serviço — estabelecidas pelo Ministério do Trabalho.

Portanto, os banheiros, água potável e copa terão as condições previstas pelas diretrizes regulamentadoras afim de garantir a saúde e a integridade dos trabalhadores;

- ✓ Atribuindo as responsabilidades das pessoas que administram;
- ✓ Determinando medidas de proteção e prevenção que evitem ações e situações de risco;
- ✓ Treinamento das técnicas e procedimentos referentes ao CCO reduzindo ao máximo os riscos de doenças e acidentes, incluindo os protocolos Anti-Covid.

2.2. Base Operacional – Sinalização

identificar os locais de apoio que o compõem	indicar as saídas por meio de dizeres ou setas	manter comunicação através de avisos, cartazes ou similares	advertir contra perigo de contato ou acionamento acidental com partes móveis das máquinas e equipamento	advertir quanto ao risco de queda
alertar quanto à obrigatoriedade do uso de EPI, específico para a atividade executada, com a devida sinalização e advertência próximas ao posto de trabalho	alertar quanto ao isolamento das áreas de transporte e circulação de materiais por grua, guincho e guindaste	identificar acessos, circulação de veículos e equipamentos na obra	advertir contra risco de passagem de trabalhadores onde o pé-direito for inferior a 1,80 m	identificar locais com substâncias tóxicas, corrosivas, inflamáveis, explosivas e radioativas



2.3. Base Operacional – Condições e Meio Ambiente de Trabalho

A área da Base Operacional será dotada de iluminação externa adequada e neles, inclusive nas áreas de vivência, prevendo escoamento de águas pluviais.

Delimitará a rota de tráfego dos caminhões preservando um local apropriado para o estacionamento de visitantes.

A disposição se disponibilizará, das seguintes estruturas físicas: instalações sanitárias, copa.

Mantendo as áreas de vivência em perfeito estado de conservação, higiene e limpeza. Todas essas questões estão regulamentadas pela NR-18.

O acesso aos equipamentos de combate a incêndio, não obstruirão portas ou saídas de emergência e não provocarão empuxos ou sobrecargas nas paredes, lajes ou estruturas de sustentação, além do previsto em seu dimensionamento.

2.4. Centro de Controle Operacional

O Centro de Controle Operacional será o centro de toda a operação do POM, nele se concentrarão as equipes administrativa, engenharia, operacional campo, logística, gestão ambiental e call center.

O gerenciamento e controle integrado dos serviços relacionados à operação e manutenção e modernização e eficientização dos pontos de iluminação pública, à iluminação especial, ao sistema de telegestão e aos serviços complementares.

Para uma boa gestão com respostas rápidas é essencial que tenhamos uma equipe multidisciplinar trabalhando integrado ao mesmo ambiente de trabalho, agilizando processos e criando uma empatia entre os diversos processos.



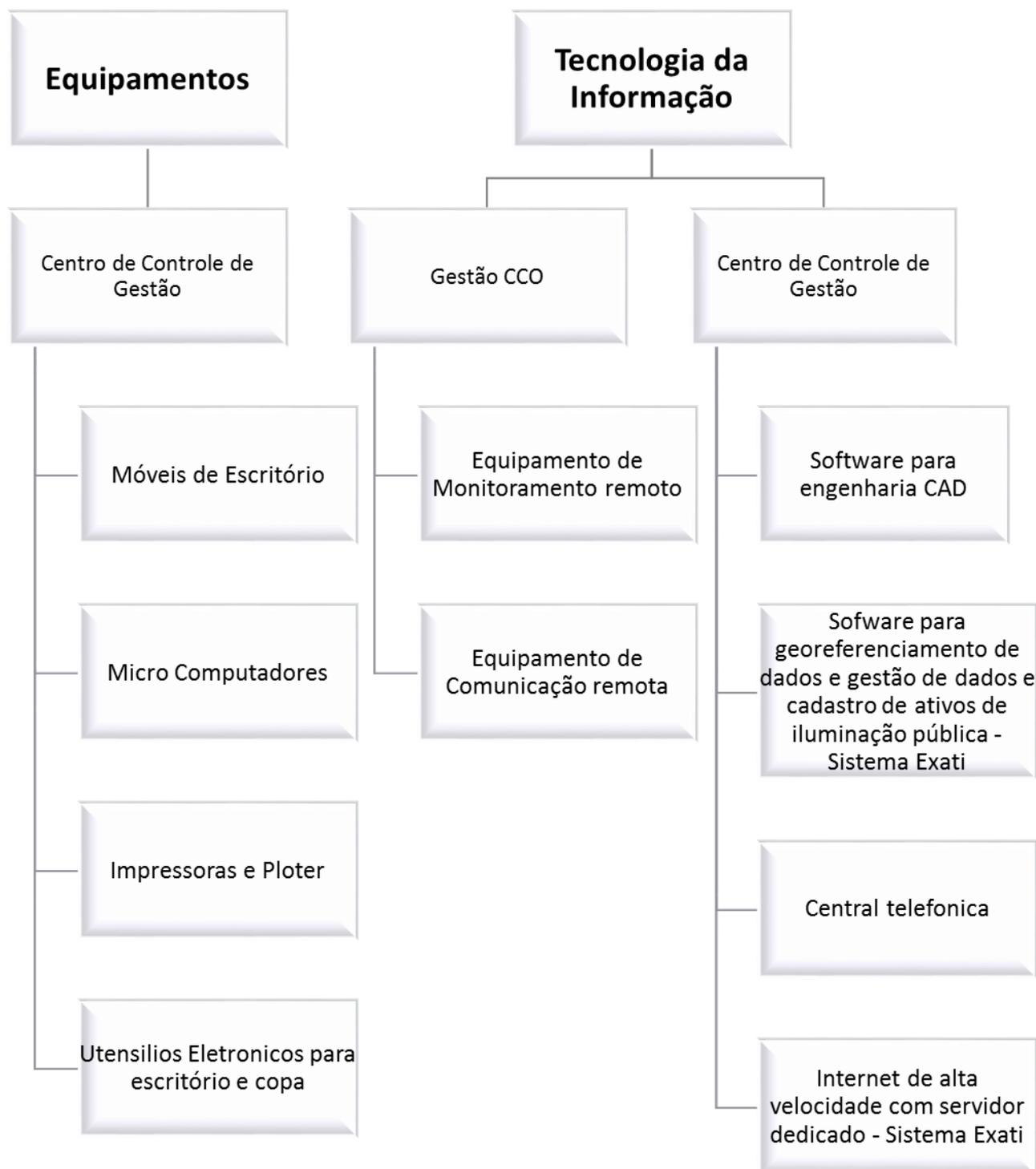
2.5. Base Operacional – Divisões de áreas

O CCO estará instalado na Base Operacional que fará a administração do projeto e o gerenciamento da manutenção e operação, todas incorporadas no mesmo prédio, sempre atendendo as normas de utilização do espaço adequado para cada divisão do trabalho.

Segue a áreas de trabalhado que farão parte do complexo da Base Operacional :



2.6. Implantação dos equipamentos de tecnologia da informação



2.7. Dimensionamento e detalhamento dos cargos da equipe de operação do CCO;



O Consócio Conecta Feira fará a instalação, adaptação e implementação do CCO, de maneira a atender:

Todos os ambientes de apoio do CCO, contemplando a execução de adequações civis, elétricas, que se fizerem necessárias, além do fornecimento e instalação de toda infraestrutura de Tecnologia da Informação;

Disponibilizando todos os materiais, sistemas, equipamentos, bem como mão de obra, devidamente treinada pela Conecta Feira, necessários ao desenvolvimento das atividades rotineiras de operação do CCO;

Atendendo todos os chamados de **MANUTENÇÃO CORRETIVA**, advindos de cidadãos ou do **PODER CONCEDENTE**, por meio da operação da Central de Atendimento da Conecta Feira e disponibilização dos canais de atendimento previstos no contrato de concessão.

O Atendimento do CallCenter se dará a partir do número 156, que o Município ao escolher a opção Iluminação a ligação será direcionada para nossos atendentes no CCO, este serviço iniciará dia 01-05-2021. Caso no dia 01 maio



PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

a transferência da ligação não esteja ativa pela operadora de telefonia, as atendentes do Poder Concedente estarão treinadas previamente e com acesso ao Sistema Exati de Service Desk para o registro do chamado.

O CCO comportará soluções de Tecnologia da Informação, que possibilitarão:

Disponibilização do acesso integral e em tempo real ao PODER CONCEDENTE, ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e outros órgãos municipais autorizados pelo PODER CONCEDENTE, aos dados do CCO, por meio de acesso ao sistema e da emissão de relatórios dinâmicos e em mapas temáticos, para monitoramento e controle dos SERVIÇOS realizados;

Possuirá controle e restrições de acesso – Sistema Exati, garantindo a padronização e validação dos dados e possuindo uma gama completa de opções de consultas e relatórios, de forma a permitir o total monitoramento das atividades contratadas pelo PODER CONCEDENTE;

Utilizará plataformas de software, tipos de arquivos e aplicativos amplamente utilizados no mercado e devidamente licenciados, com capacidade para processamento georreferenciado;

Permitirá a exportação de dados para aplicativos comerciais de produção de documentos (Word/Excel) e outros bancos de dados (Access/SQL Server/Oracle) e, quando aplicável, para aplicativos CAD e/ou GIS;

Proverá interface em língua portuguesa e, como uma de suas funções, a possibilidade de interface de dados com outras soluções de Tecnologia da Informação;

Visualizará todos os PONTOS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA cadastrados em mapas da cidade, bairros, logradouros, correlacionando a localização e o número de identificação;

Monitorará, em tempo real, a situação momentânea / real dos PONTOS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA equipados com SISTEMA DE TELEGESTÃO; Dentro do cronograma dos marcos do contrato.

Monitorará, em tempo real, os veículos e as equipes de campo em todo o percurso até sua chegada à Base Operacional .



PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

Garantirá a continuidade da operação, por meio da instalação de sistema de fornecimento ininterrupto de energia (Geradores), quando da falta de fornecimento de energia elétrica nas instalações do CCO, garantindo funcionamento total dos equipamentos e sistemas da Central de Atendimento, gestão da operação e gestão do SISTEMA DE TELEGESTÃO;

Garantirá o sigilo de todas as informações recebidas no CCO, as quais não poderão ser copiadas, reproduzidas, publicadas, divulgadas de qualquer forma ou meio, a não ser para o poder concedente e para as necessidades exclusivas dos trabalhos da concessionária, detalhados no presente anexo 5 do contrato de concessão;

Atualizará, de forma contínua, durante o período da CONCESSÃO, todos os equipamentos, sistemas e estrutura física do CCO, considerando o perfil da vida útil de cada tecnologia, contemplando o período de obsolescência e o índice de disponibilidade para uso de cada equipamento (incluindo redundância de equipamento sempre que necessário); Para tanto do Consórcio Conecta Feira disponibilizará dos seguintes recursos humanos:

2.8. Organograma Funcional Plano de Operação



2.9. Organograma Plano de Operação CCO

Organograma do Plano de Operação do CCO

Esquema de cargos da Operação do CCO



2.10. Programa de segurança da informação



CONFIDENCIALIDADE

A informação só poderá ser acessada e atualizada por pessoas autorizadas e devidamente credenciadas. Os dados e informações importantes de alguns setores ou clientes jamais serão acessados por terceiros estranhos à corporação.

Haverá mecanismos de segurança de tecnologia da informação (TI) capazes de impedir que pessoas não autorizadas acessem informações confidenciais, seja por engano ou por má-fé.

CONFIABILIDADE

É o caráter de fidedignidade da informação. Será assegurada ao usuário a boa qualidade da informação com a qual ele estará trabalhando.

INTEGRIDADE

Garantirá que a informação estará completa, exata e preservada contra alterações indevidas, fraudes ou até mesmo contra a sua destruição.

Assim, serão evitadas violações da informação, sejam elas de forma acidental ou mesmo proposital.

DISPONIBILIDADE

É a certeza de que a informação estará acessível e disponível em escala contínua para as pessoas autorizadas.

Hoje em dia, os mecanismos de acesso remoto tornam possível a disponibilidade da informação de qualquer lugar em que o usuário esteja no planeta e a qualquer hora do dia ou da noite.

AUTENTICIDADE

É saber, por meio de registro apropriado, quem realizou acessos, atualizações e exclusões de informações, de modo que haja confirmação da sua autoria e originalidade.

Como vimos, todos os aspectos da segurança da informação precisam estar em vista e serem tratados com o máximo de critério e cuidado para que os gestores e colaboradores da empresa sejam beneficiados, assim como os públicos externos – parceiros e clientes – que interagem com ela.

CONSÓRCIO

CONECTA FEIRA



Todos os dados do CCO, que vão desde informações a respeito dos produtos ou serviços oferecidos (Central de Atendimento), nomes e números de documentos particulares de funcionários e gestores, faturamento, contabilidade, entre outros, estão disponíveis nos sistemas utilizados.

Como são muitas informações, estes dados serão salvos na nuvem. Assim, as informações passam a ser armazenadas na internet e, caso tenhamos alguma perda física ou digital.

Todas as informações são consideradas patrimônio do negócio. Nesse sentido, é de extrema importância que sejam preservadas e mantidas fora do alcance de pessoas que não façam parte da corporação, para evitar prejuízos e, inclusive, danos à imagem a empresa.

2.11. Segurança de TI

A segurança de Tecnologia da Informação é usada para manter a segurança dos sistemas operacionais, tais como:



Ela apresenta papel estratégico na empresa, gerida pelo engenheiro responsável pelo cadastro, que gerenciará a empresa contratada para o fornecimento dos equipamentos e plataformas para segurança dos dados garantindo que toda a estrutura da tecnologia do empreendimento estará protegida.



2.12. Segurança da Informação

O consórcio contratará as soluções de terceiros que se fizerem necessárias e manter as melhores práticas de mercado para garantir que todos os sistemas, subsistemas, bancos de dados, equipamentos e demais ativos ou itens de configuração e componentes diretos ou indiretos da solução sob administração do consórcio estejam protegidos contra acessos indevidos, invasões e/ou ataques de qualquer espécie. Como:

- ✓ defesa contra ataques de hackers aos sistemas da corporação;
- ✓ proteção das informações da empresa disponíveis na internet;
- ✓ prevenção do acesso de indivíduos não autorizados a acessar dados sigilosos.

As medidas de segurança serão aplicadas aos sistemas do CCO, aos softwares e equipamentos do SISTEMA DE TELEGESTÃO, na exploração de novos serviços e tecnologias, bem como qualquer outro sistema digital/eletrônico utilizado na CONCESSÃO.

O consórcio pela pessoa do Gerente Geral do projeto, avaliará continuamente se os produtos e serviços adquiridos de seus fornecedores estão atualizados e seguros e se não apresentam vulnerabilidades conhecidas. Sempre que solicitada pelo PODER CONCEDENTE, a Conecta Feira disponibilizará toda documentação referente aos processos de segurança da informação, estabelecendo suas condições de zelo e confidencialidade.

Serão realizados de backups semanais além do armazenamento na nuvem, e, além disso, que serão mantidas cópias de segurança de todos os arquivos indispensáveis em na sede administrativa do Consórcio Conecta Feira sobre a responsabilidade do Diretor do Projeto.



2.13. Plano alternativo de contingência para operação do CCO caso haja alguma falha nos sistemas implantados

Comitê de gestão de crise: É o primeiro passo para iniciar o plano de contingência. Será implementado dentro da empresa, um comitê de gestão de crise, composto por uma equipe multidisciplinar, com profissionais que tenham know-how para desenvolver e aplicar métodos e conceitos fundamentais de resolução de problemas. Incluindo os colaboradores no papel de solucionadores de crises faz com que seu plano de contingência seja rico em estratégias eficazes, já que terá a contribuição de experiências e conhecimentos reais vividos por cada um deles. Será criado um Comitê de gestão de crise com representantes das seguintes áreas:

- ✓ Gestão Geral do Projeto
- ✓ Gestão Administrativa
- ✓ Gestão de Engenharia\Segurança do trabalho

Análise dos Riscos: Trata-se de um documento que é desenvolvido a partir da primeira reunião do comitê de gestão de crise, com o objetivo de avaliar, uniformizar, orientar e treinar as ações e estratégias necessárias para dar respostas de controle e combate às situações anormais e adversas que podem ocorrer no ambiente corporativo.

Ainda, o plano de contingência trabalhará para manter a normalidade e evitar que uma crise afete o funcionamento da empresa de forma mais grave.

As situações de desequilíbrio analisadas e que, as estratégias e ações que serão discutidas nos encontros que serão semestrais, serão analisados e discutidos os seguintes pontos:

- ✓ incêndios;
- ✓ falta de energia elétrica ou de água;
- ✓ ataques virtuais;
- ✓ acidentes de trabalho;
- ✓ assaltos;
- ✓ desastres naturais, como inundações;
- ✓ pandemias (ex.: COVID-19);
- ✓ perda de documentos importantes;
- ✓ greves e paralisações;
- ✓ crises econômicas.



Estratégias de recuperação: Em posse dos indicadores da análise de riscos, o próximo passo é desenvolver estratégias eficazes para solucionar os problemas indicados. Trata-se da etapa mais importante na criação do plano de contingência, pois a qualidade desses recursos é o que fará com que a empresa se recupere mais rapidamente, evitando prejuízos maiores.

Serão elaboradas estratégias fáceis de serem colocadas em prática, tirando o maior proveito de ferramentas já disponíveis na empresa, como recursos humanos, tecnológicos, financeiros e logísticos.

A partir da análise de riscos serão desenvolvidos procedimentos para cada item gerado a partir da análise de risco

- ✓ Guia do plano de contingência: Após levantar todos os riscos possíveis e as estratégias para contê-los, será reunido esse conteúdo em um só documento, de modo claro e conciso, como se fosse um guia passo a passo.

Para tal, serão utilizados os índices com os pontos principais e detalhando a localização da definição dos problemas, suas soluções imediatas e a longo prazo.

- ✓ Testes e revisões: Afim de aplicar o plano de contingência de modo eficiente e para avaliar todo o planejamento que foi realizado. Assim como treinamentos e simulações de brigada de incêndio, serão testadas cada uma das estratégias elaboradas.
- ✓ Como a realidade mudam constantemente, por exemplo, mudanças no sistema, na estrutura e nas máquinas — o comitê de crise realize revisões periódicas, pelo menos uma vez anualmente, para alterar/ou manter os pontos julgados necessários.



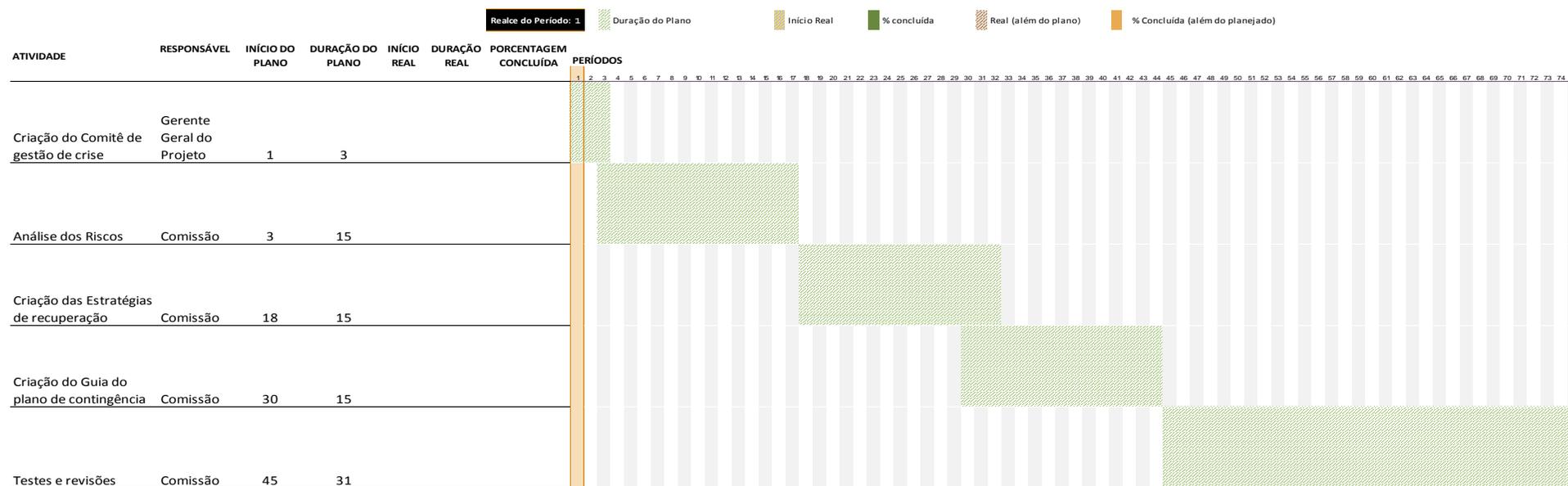
2.14. Cronograma de Implantação do Plano de Contingência:

O Plano será realizado em 75 dias.

Consórcio
Conecta
Feira



Cronograma de Implantação Plano de Contingência



* as responsabilidades descritas como "Comissão", serão realizadas por colaboradores ou terceiros contratados definidos em ata de reunião pela comissão, ficando sempre o Gerente Geral do Projeto como responsável da Gestão desta atividade



2.15. Plano de treinamento da equipe de operação do CCO



SEGURANÇA TRABALHO

Será feito pelo Técnico de Segurança do Trabalho uma integração de todos os trabalhadores com o ambiente de trabalho e apresentados as exigências do usos dos IPI's individuais e coletivos em toda a área do CCO. Será criado uma brigada de incêndio e treinada com simulações.

OPERAÇÃO MODERNIZAÇÃO

Todos os trabalhadores da modernização farão por empresa de treinamento especializada e terceirizada os treinamentos competentes para cada atividade, como: Construção e Manutenção de rede de iluminação pública, Manuseio de Cesta aérea e de escada metropolitana, NR10.

CCO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

Todos os trabalhadores do CCO farão por empresa de treinamento especializada e terceirizada os treinamentos competentes para cada atividade, como: Operação do Sistema Exati e Atendimento ao público

OPERAÇÃO MANUTENÇÃO

Todos os trabalhadores da manutenção farão por empresa de treinamento especializada e terceirizada os treinamentos competentes para cada atividade, como: Manutenção de rede de iluminação pública, Manuseio de Cesta aérea, NR10.

AMBIENTAL RESÍDUOS

O responsável pelos resíduos e armazenamento temporário fará por empresa de treinamento especializada e terceirizada os treinamentos de manuseio de resíduos, armazenamento e transporte de resíduo.

Poderão ser implantados novos treinamentos de acordo com a exigência do trabalho e também para atender o Poder Concedente e Verificador Independente.



2.16. Plano de treinamento da equipe do Poder Concedente

**PLANO DE TREINAMENTO
DAS EQUIPES DO
PODER CONCEDENTE**

CONSÓRCIO CONECTA FEIRA

PERÍODO
A CADA 12 MESES
COM CARGA HORÁRIA DE
80 HRS

ORÇAMENTO
R\$ 80.000,00 (OITENTA MIL
REAIS), CORRIGIDOS
ANUALMENTE PELO IPCA-A

QUANTIDADE POR TREINAMENTO
20 PESSOAS

O CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DOS TREINAMENTOS SERÃO
DEFINIDOS PELO PODER CONCEDENTE DEFINIÇÃO DOS
TREINAMENTOS

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TREINAMENTO

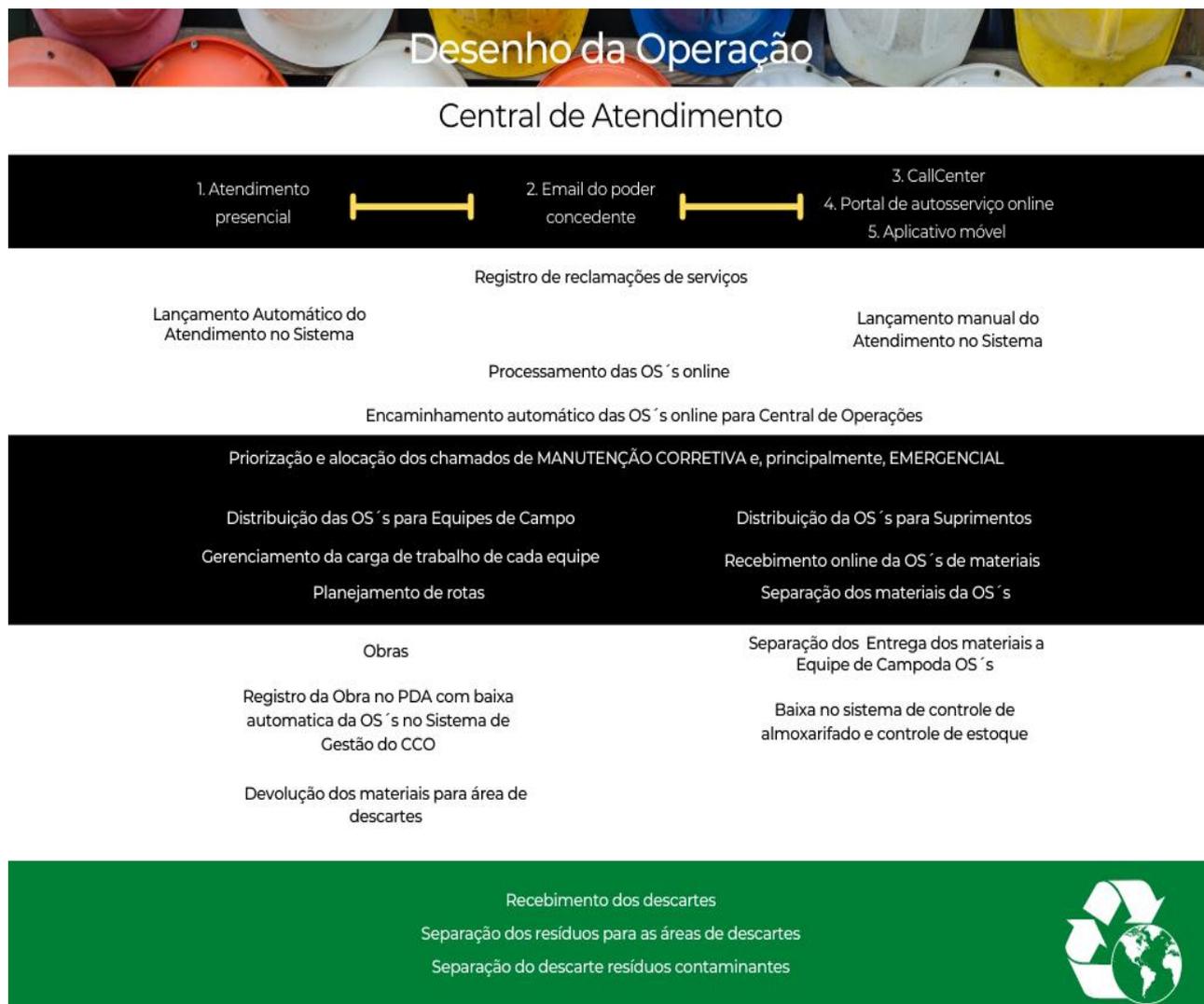
MATERIAL DIDÁTICO COM CÓPIA IMPRESSA

DISPONIBILIZAÇÃO DE ÁREA DE TREINAMENTO NA BASE DA
OPERAÇÃO DO CCO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



2.17. Desenho da Operação do CCO



- I. Central de Atendimento: Receberá as chamadas das seguintes fontes: Canal da Prefeitura; Call Center; Site; App Smartfone.

Priorizando e alocando os chamados de MANUTENÇÃO CORRETIVA e, principalmente, EMERGENCIA, no banco de dados serão compilados os dados com as informações descritas a seguir gerando as OS's.

Atendimento de chamados nas VIAS COM TELEGESTÃO Em até 24 horas

Atendimento de chamados em áreas especiais em até 24 horas



PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

Atendimento de chamados nas demais vias e logradouros Em até 48 horas

Atendimento de chamados nas vias na Zona Rural Em até 72 horas

Iluminação Especial Em até 48 horas

Manutenção Emergencial Em até 06 horas

- II. Central de Operação, receberá diariamente as OS's da Central de Atendimento e distribuirá para as equipes de campo de acordo com cada prioridade de prazo e urgência, conforme dados abaixo:
- III. Central de logística de materiais: Receberá via sistema informatizado a solicitação dos materiais referentes a Obra em questão, e disponibilizará para a equipe de campo. Dando baixa no controle de estoque do almoxarifado.
- IV. Execução da Obra: As equipes farão a obra e darão baixa via sistema informatizado PDA, online, na obra que por sua vez atualizará o status de toda o OS nos sistemas do CCO.

2.18. Procedimento Operacional Padrão POP

Serão apresentados neste documento, como anexo, os seguintes POP's:

- ANEXO 1 – Central de Atendimento;
- ANEXO 2 – Gestão de Ativos de Iluminação;
- ANEXO 3 – Gestão de Desempenho;
- ANEXO 4 – Gestão de Consumo de energia elétrica;
- ANEXO 5 – Segurança da Informação.



ANEXO 1 – POP Central de Atendimento;

Consórcio	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP	Página 1 de 3
Conecta Feira	Central de Atendimento	

OBJETIVO

Padronizar os procedimentos operacionais padrão para a Central de Atendimento, conforme anexo 5 do contrato de prestação de serviço para consseção da iluminação pública de Feira de Santana.

LOCAL DE APLICAÇÃO

Central de Atendimento

DESCRIÇÃO DAS ETAPAS DA TAREFA E DE SEUS EXECUTORES E RESPONSÁVEIS

Responsável: Gerente de Operações Central de Atendimento - Service Desk

O call center sob responsabilidade da Conecta Feira terá um pelo Sistema de Gestão de Chamados, operando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, funcionando em tempo real e de forma integrada com os demais sistemas implantados pela Conecta Feira. Na central de atendimento deverão ser registrados os chamados relacionados aos PONTOS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA solicitados pelo PODER CONCEDENTE ou pelos munícipes, viabilizando:

- ✓ Abertura de chamados de manutenção corretiva e manutenção emergencial na rede municipal de iluminação pública;
- ✓ Registro de reclamações de serviços;
- ✓ Solicitação de informações.

A Conecta Feira terá um canal de atendimento direto para o PODER CONCEDENTE, facilitando assim a captação e distribuição dos dados necessários à execução dos SERVIÇOS sob responsabilidade da Conecta Feira, bem como o atendimento e adequação aos requisitos solicitados pelo PODER CONCEDENTE quanto aos SERVIÇOS e sistemas informatizados.

De forma a garantir o registro e encaminhamento de todas as solicitações recebidas às equipes de manutenção, no call center serão disponibilizados todos os materiais e sistemas, bem como a mão de obra devidamente capacitada, em quantidade adequada, conforme o turno e dia da semana (seguindo as legislações pertinentes quanto à quantidade de posições de atendimento).



PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

Além do call center, visando garantir elevada qualidade e nível de serviço no atendimento às solicitações que envolvam os ativos de iluminação pública, a concessionária disponibilizará de outros três canais de atendimento aos cidadãos e ao poder concedente:

- ✓ Portal de autosserviço online;
- ✓ Aplicativo móvel (smartphones ou tablets);
- ✓ Atendimento presencial, com funcionamento apenas em horário comercial.

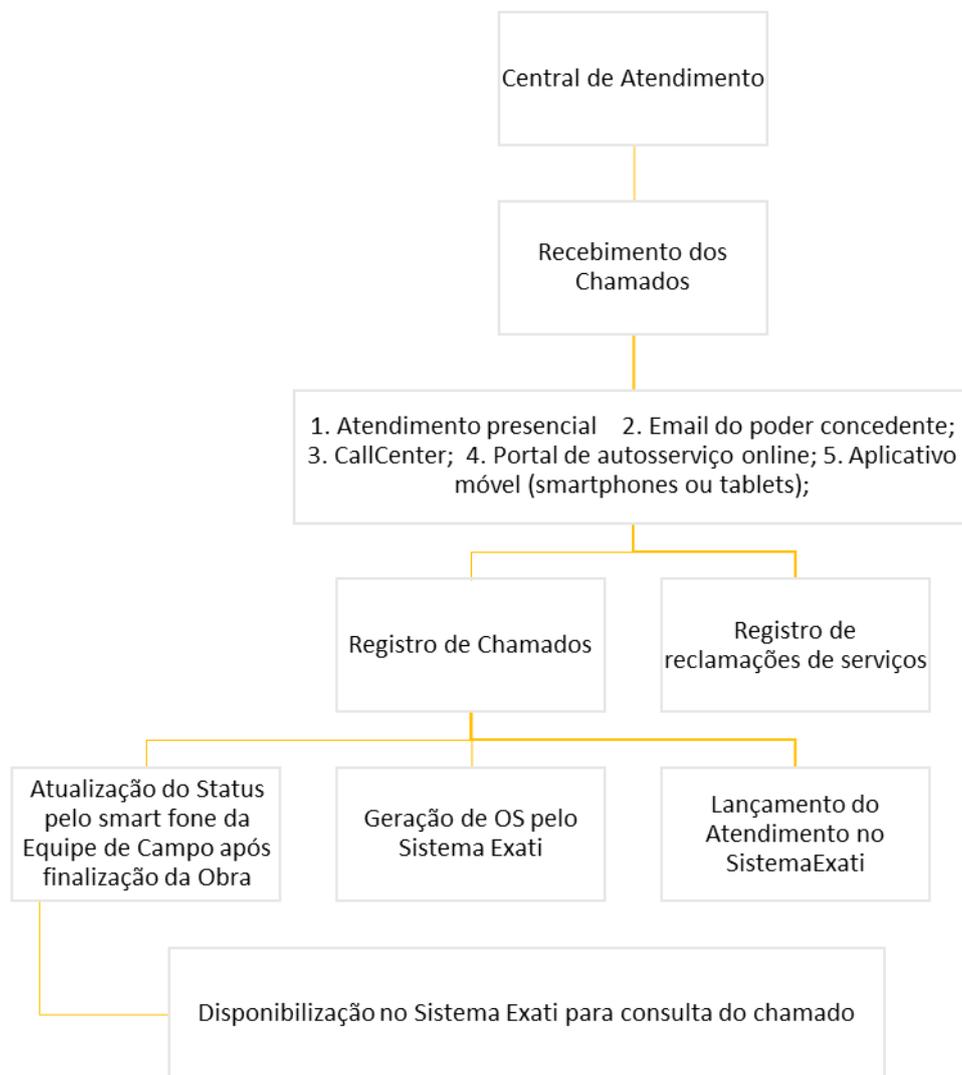
- i. A operação da central de atendimento durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, por meio da disponibilização de um canal de Call Center específico de atendimento, 156 do Poder Concedente e de um portal de autosserviço online, o aplicativo móvel smartphones ou tablets e o Atendimento Presencial ;
- ii. Mão de obra para ocupação dos postos de atendimento, em número suficiente para atendimento da demanda de chamados da CONCESSÃO;
- iii. Atendimento durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de forma ininterrupta;
- iv. Histórico de registro dos chamados desde a abertura até o fechamento do chamado, com a descrição das atividades desenvolvidas durante o processo;
- v. Elaborar Scripts de Atendimento para os chamados mais frequentes;
- vi. Plano de contingencia para operação da central de atendimento caso haja alguma falha no sistema;
- vii. Gerenciar e manter registro dos prazos para resolução completa dos chamados;
- viii. Disponibilizar todos os materiais e sistemas, bem como a mão de obra devidamente capacitada, em quantidade adequada, conforme o turno e dia da semana, de forma a garantir o registro e encaminhamento às equipes de manutenção de todas as solicitações recebidas.



PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

FLUXOGRAMA



ANEXO 2 – POP Gestão de Ativos de Iluminação

Consórcio Conecta Feira	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP	Página 1 de 3
	Gestão dos Ativos de Iluminação	

OBJETIVO

Padronizar os procedimentos operacionais padrão para a Gestão dos Ativos de Iluminação, conforme anexo 5 do contrato de prestação de serviço para consseção da iluminação pública de Feira de Santana.

LOCAL DE APLICAÇÃO

Gestão dos Ativos de Iluminação

DESCRIÇÃO DAS ETAPAS DA TAREFA E DE SEUS EXECUTORES E RESPONSÁVEIS

Responsável: Responsável pelo Cadastro, Projetos e Sistema GIS, futuramente da telegestão

A gestão de ativos será realizada no CCO visando a conservação e atualização, durante toda a vigência da Concessão, dos dados coletados e registrados no CADASTRO.

O sistema da base de dados georreferenciada GIS (Geographic Information System) de todos os ativos sob responsabilidade da Conecta Feira, a qual utilizará como base de informações às demais soluções do sistema e do CCO.

A gestão de ativos será executada mediante:

- i. Coleta e registro dos dados do CADASTRO BASE;
- ii. Alteração das características físicas (ex: alteração do tipo de lâmpada, braço, LUMINÁRIA, potência instalada) ou de localização, da REDE MUNICIPAL DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA;
- iii. Instalação de novos ativos na REDE MUNICIPAL DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA;



PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

iv. Retirada provisória ou definitiva de ativos da REDE MUNICIPAL DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA;

v. Reinstalação de ativos retirados provisoriamente na REDE MUNICIPAL DE ILUMINAÇÃO

PÚBLICA.

Para isso serão executadas seguintes ações:

i. Será feito o CADASTRO na base GIS, por meio de empresa tercerizada um levantamento de campo dos dados pertinentes ao Parque de Iluminação Pública da Cidade de Feira de Santana;

ii. Este cadastro será atualizado durante o prazo da concessão, conforme descrito no anexo 4 – cadastro da rede municipal de iluminação pública;

iii. A partir do cadastro, será feito uma rotina de relatórios e filtros no sistema gis afim de garantir a automatização da gestão e provimento das informações para o cadastro;

iv. A base será validada diariamente comparando os dados informados das operações de campo afim de certificar a integridade dos dados, que chamamos de manutenção da base de dados e da atualidade do cadastro;

v. O registro de cada ponto de iluminação no sistema de gerenciamento de ativos, terá, as seguintes informações:

a. O cadastro conforme descrito no anexo 4 – cadastro da rede municipal de iluminação pública;

b. Imagens, documentos, anexos e pesquisas temáticas;

c. Dados que permitam a determinação da vida útil dos ativos;

d. Componentes passíveis de manutenção preditiva, preventiva, corretiva e emergencial.

vi. O SISTEMA GIS, permitirá além das exigências definidas anteriormente neste tópico, para os pontos de iluminação pública equipados com sistema de telegestão:

Executar e armazenar consultas sobre os dispositivos de campo e as suas principais



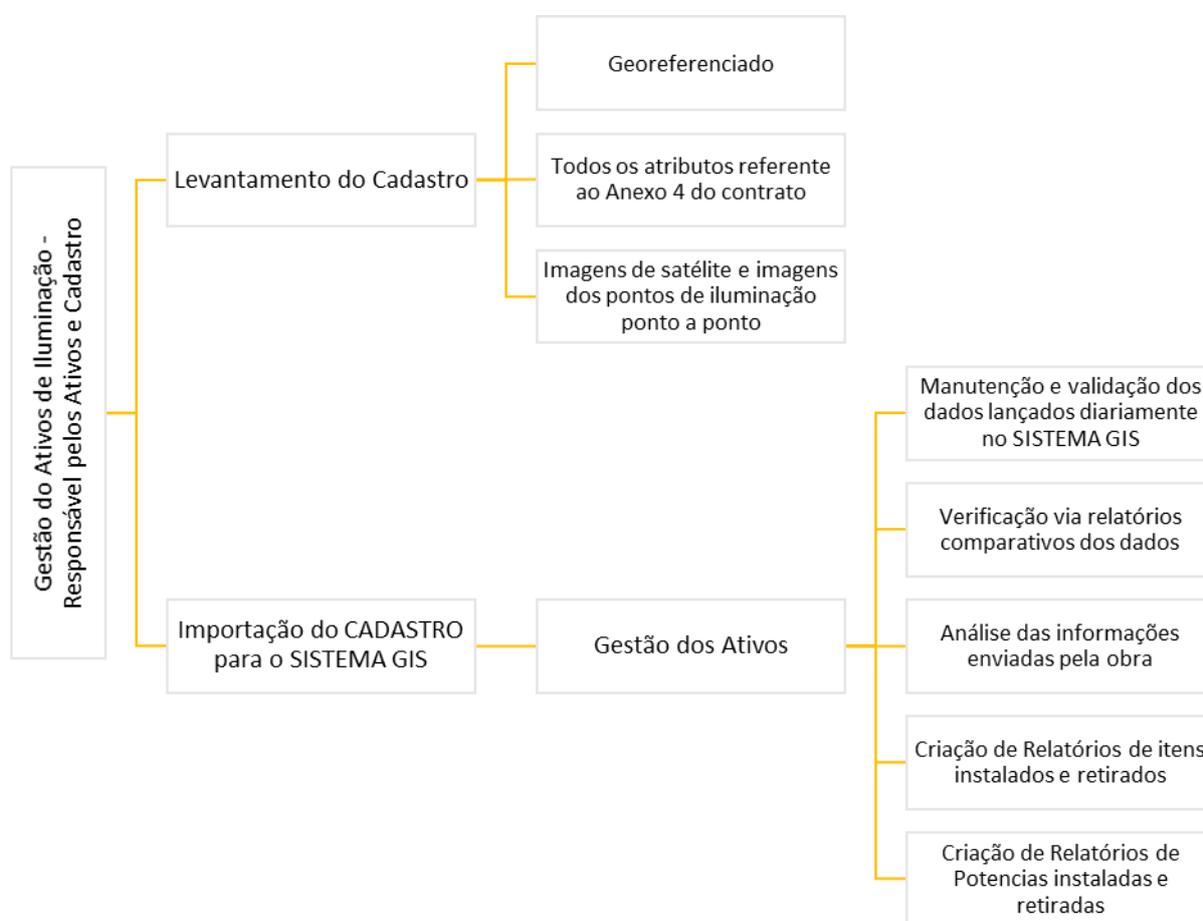
propriedades;

b. Gerar e exportar relatórios referentes às consultas realizadas;

c. Configurar dados específicos de cada dispositivo de campo, de acordo com a utilização

do sistema de telegestão.

FLUXOGRAMA



ANEXO 3 – POP Gestão de Desempenho

Consórcio	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP	Página 1 de 2
Conecta Feira	Gestão de Desempenho	

OBJETIVO

Padronizar os procedimentos operacionais padrão para a Gestão de Desempenho, conforme anexo 5 do contrato de prestação de serviço para consseção da iluminação pública de Feira de Santana.

LOCAL DE APLICAÇÃO

Gestão de Desempenho

DESCRIÇÃO DAS ETAPAS DA TAREFA E DE SEUS EXECUTORES E RESPONSÁVEIS

Responsável: Responsável pelo Cadastro, Projetos e Sistema GIS, futuramente da telegestão

A mensuração de desempenho aferirá os aspectos operacionais e gerenciais da execução do contrato. o sistema de mensuração de desempenho deverá permitir o monitoramento do desempenho da concessionária, sendo os dados disponibilizados ao poder concedente e ao verificador independente.

O Gestor de Desempenho, durante o PRAZO DA CONCESSÃO, irá gerir e monitorar todos os SERVIÇOS. Para isto, por meio da utilização dos sistemas informatizados implantados no CCO, serão gerados relatórios para acompanhamento dos índices de desempenho.

O Gestor de Desempenho deverá monitorar:

- Estágios dos chamados por data de vencimento;
- Reincidência de reclamação;
- Quantidade diária dos chamados;
- Taxa de falha por tipo de material;
- Evolução mensal de consumo de energia;
- Comissionamento de obras, caso aplicável.

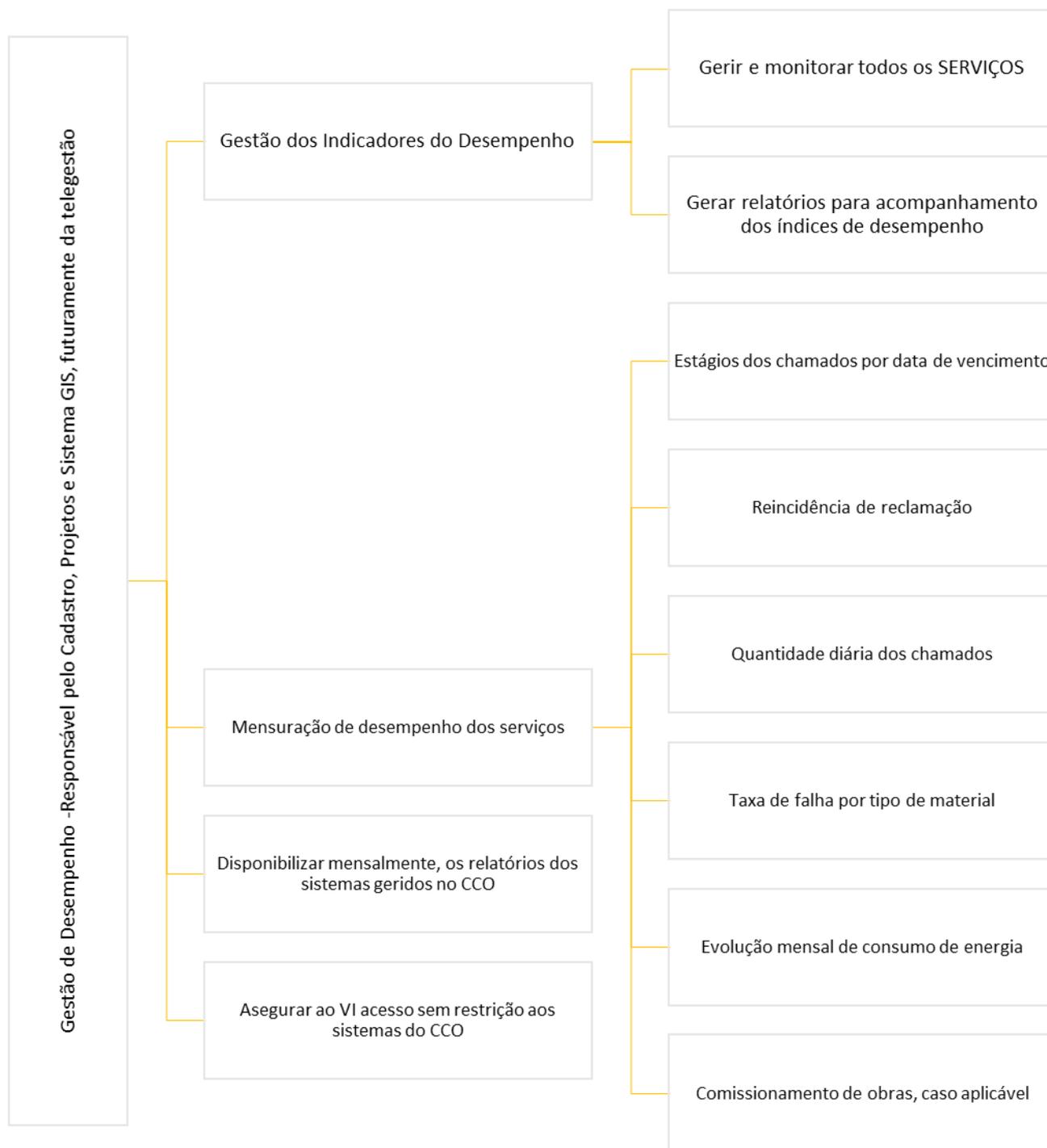


PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

ii. Disponibilizar mensalmente, os relatórios dos sistemas geridos no CCO com as informações necessárias para aferição do desempenho. Disponibilizando ao VERIFICADOR INDEPENDENTE acesso sem restrição aos sistemas do CCO.

FLUXOGRAMA



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original #dfbcb097bd00238e79f77a5bb4885449865eea390a797849950850328f76d9a1
<https://painel.autentique.com.br/documentos/b3e94352932b682eb2ddc9407c12bb77a92f4f803b03a12f8>



ANEXO 4 – POP Gestão de Consumo de energia elétrica

Consórcio Conecta Feira	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP	Página 1 de 3
	Gestão do Consumo de Energia Elétrica	

OBJETIVO

Padronizar os procedimentos operacionais padrão para a Gestão do Consumo de Energia Elétrica, conforme anexo 5 do contrato de prestação de serviço para consseção da iluminação pública de Feira de Santana.

LOCAL DE APLICAÇÃO

Gestão do Consumo de Energia Elétrica

DESCRIÇÃO DAS ETAPAS DA TAREFA E DE SEUS EXECUTORES E RESPONSÁVEIS

Responsáveis: Gerente Geral e Responsável pelo Cadastro, Projetos e Sistema GIS, futuramente da telegestão

O Sistema Central de Gerenciamento realizará o processamento de todos os dados do controle de monitoramento remoto das LUMINÁRIAS para fins de gerenciamento do uso da energia elétrica.

O Gestor do Consumo de Energia Elétrica terá as obrigações:

- i. Realizar o gerenciamento do consumo de energia elétrica da rede municipal de iluminação pública, buscando, ao longo do prazo da concessão, atingir às metas de efficientização de consumo de energia, conforme fixado no presente anexo 5.
- ii. Através dos projetos determinar o consumo de energia estimado com base na carga instalada dos PONTOS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA e no tempo de operação previsto em Resolução vigente da ANEEL.

Nos pontos equipados com sistema de telegestão, será possível realizar a comparação entre o consumo estimado e o consumo medido pelo sistema de telegestão;



PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

iii. Realizar o acompanhamento, a verificação, o controle e a conferência mensal das faturas de energia elétrica exclusivas da REDE MUNICIPAL DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA;

iv. Auxiliar o PODER CONCEDENTE na negociação de todos os contratos de fornecimento de energia;

v. Atender as solicitações do PODER CONCEDENTE no que se refere às informações sobre as alterações cadastrais que se fizerem necessárias para atualização do faturamento de energia elétrica junto à COELBA;

vi. Gerir o sistema informatizado no CCO, nos seguintes pontos:

a. Simulação da conta mensal de energia da cidade com base no número de pontos cadastrados;

b. Emitir relatórios da energia consumida [kWh] e da despesa com energia [R\$] por bairro e logradouro;

c. Simular o consumo de energia da rede municipal de iluminação pública para diferentes regimes operacionais (pontos apagados segundo programação definida em determinados dias, pontos apagados em determinados horários, noites mais curtas e noites mais longas em função das estações do ano e simulação de medidas diversas de eficiência energética);

d. Realizar comparações entre o consumo de energia elétrica estimado, medido em PONTOS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA dotados de SISTEMA DE TELEGESTÃO e o faturado.

O consumo de energia estimado deverá ser baseado nas potências das lâmpadas cadastradas na base de dados georreferenciada, considerando as perdas em equipamentos auxiliares, e no tempo de funcionamento previamente cadastrados para cada PONTO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA e ILUMINAÇÃO ESPECIAL dotados de tal tecnologia;

e. Mensurar através dos projetos os níveis de carregamento dos transformadores próprios, quando couber, e queda de tensão dos circuitos de iluminação pública, garantindo um gerenciamento eficiente dos pontos de iluminação pública, indicando possíveis necessidades de manutenção ou melhorias. Os dados devem ser armazenados para a criação de série histórica de todo o período de concessão;



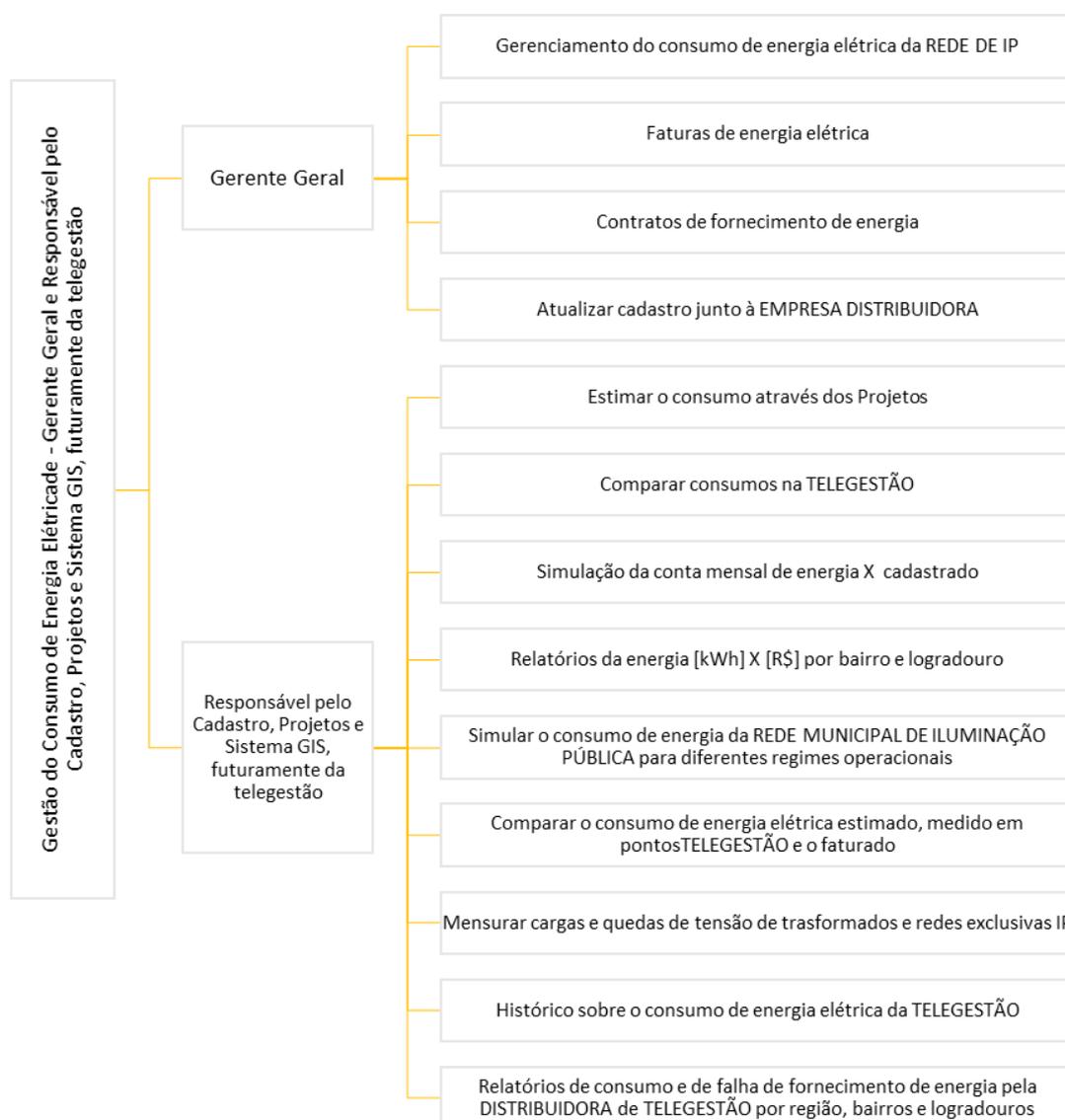
PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

f. Garantir o armazenamento no banco de dados e informações históricas sobre o consumo de energia elétrica, medidos pelo SISTEMA DE TELEGESTÃO;

g. Gerar relatórios de consumo e de falha de fornecimento de energia pela Coelbanos pontos de iluminação pública dotados de sistema de telegestão utilizando informações espaciais, como regionais, bairros e logradouros.

FLUXOGRAMA



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original #dfbcb097bd00238e79f77a5bb4885449865eea390a797849950850328f76d9a1
<https://painel.autentique.com.br/documentos/b3e94352932b682eb2ddc9407c12bb77a92f4f803b03a12f8>



ANEXO 5 – POP Segurança da Informação

Consórcio	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP	Página 1 de 3
Conecta Feira	Gestão da Segurança da Informação	

OBJETIVO

Padronizar os procedimentos operacionais padrão para a Gestão da Segurança da informação, conforme anexo 5 do contrato de prestação de serviço para consseção da iluminação pública de Feira de Santana.

LOCAL DE APLICAÇÃO

Gestão da Segurança da Informação

DESCRIÇÃO DAS ETAPAS DA TAREFA E DE SEUS EXECUTORES E RESPONSÁVEIS

Responsável: Responsável pelo Cadastro, Projetos e Sistema GIS, futuramente da telegestão

A CONCESSIONÁRIA contratará as soluções de terceiros que se fizerem necessárias e manter as melhores práticas de mercado para garantir que todos os sistemas, subsistemas, bancos de dados, equipamentos e demais ativos ou itens de configuração e componentes diretos ou indiretos da solução sob administração da CONCESSIONÁRIA estejam protegidos contra acessos indevidos, invasões e/ou ataques de qualquer espécie.

As medidas de segurança serão aplicadas aos sistemas do CCO, aos softwares e equipamentos do SISTEMA DE TELEGESTÃO, na exploração de novos serviços e tecnologias, bem como qualquer outro sistema digital/eletrônico utilizado na CONCESSÃO.

O Gestor deverá avaliar continuamente se os produtos e serviços adquiridos de seus fornecedores estão atualizados e seguros e se não apresentam vulnerabilidades conhecidas.

Sempre que solicitada pelo PODER CONCEDENTE, o Gestor deverá disponibilizar toda documentação referente aos processos de segurança da informação, estabelecendo suas condições de zelo e confidencialidade.

O Sitema Integrado do CCO fará com que todas as operações e coletas de informações no âmbito da CONCESSÃO gerem gravação automática de arquivo(s) de log e erros no sistema e armazená-los na base de



PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

dados, sendo entregues ao PODER CONCEDENTE até o final da CONCESSÃO, se houver solicitação neste sentido.

Os prejuízos derivados de incidentes de segurança da informação, em toda sua plenitude e alcance, nos termos da legislação aplicável, são de inteira responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

Comunicação de incidentes

O Gestor comunicará ao PODER CONCEDENTE qualquer incidente envolvendo segurança da informação, tais como perda de dados, acesso e/ou coleta indevido de dados, ataques digitais, detecção de vírus ou identificação de vulnerabilidades em qualquer software ou equipamento utilizado.

Registro dos dados

O Gestor será responsável de armazenar cópia (backups) dos bancos de dados do sistema, em padrões abertos ou de ampla e fácil utilização, de forma redundante e fisicamente isolada em relação à operação e aos servidores/sistema em nuvem utilizados em produção. Sendo responsável por qualquer perda de dados, seja devido a falhas ou a ataques digitais, caso as cópias não estejam disponíveis adequadamente.

Dados pessoais

O Gestor será responsável por adotar medidas técnicas e organizacionais específicas para a proteção de dados pessoais.

Os dados pessoais coletados no âmbito da concessão deverão ser coletados somente para os fins específicos de melhoria e prestação dos serviços de iluminação pública, atendendo os princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso pelos titulares, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas.

O poder concedente e a concessionária deverão estar em conformidade com toda a legislação de proteção de dados pessoais aplicável.

Dados confidenciais

O Gestor deverá tratar sigilosamente todas as informações recebidas e/ou geradas, as quais não podem ser copiadas, reproduzidas, publicadas, divulgadas de qualquer forma ou meio, a não ser para o PODER CONCEDENTE e para as necessidades exclusivas dos trabalhos da CONCESSIONÁRIA, contidos no presente, salvo em caso de demandas judiciais.

Rede dedicada



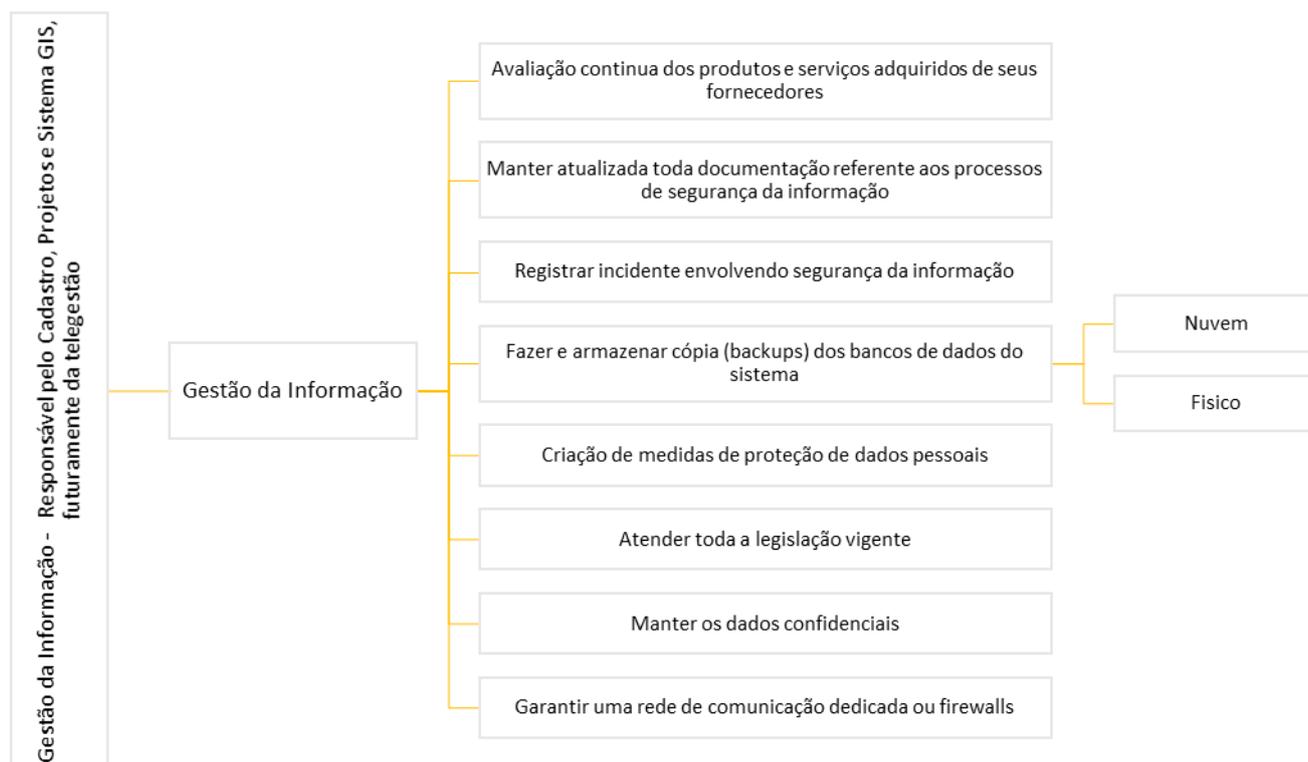
PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (POM)

Iluminação Pública de Feira de Santana – BA

O Gestor deverá garantir uma rede de comunicação dedicada para o CCO e SISTEMA DE TELEGESTÃO. Os canais de comunicação devem ser exclusivos e não devem ser compartilhados com a rede corporativa interna ou externa (internet corporativa).

Para pontos de contato entre as redes que sejam estritamente necessários, o Gestor deverá utilizar tecnologias que garantam a proteção e isolamento necessário entre as redes, como, por exemplo, firewalls.

FLUXOGRAMA



JOAO BOSCO
BARRETO
GUIMARAES:10966
234553

Assinado de forma digital
por JOAO BOSCO BARRETO
GUIMARAES:10966234553
Dados: 2021.04.26 09:49:03
-03'00'

Cesar Augusto Ribeiro Teixeira



Página de assinaturas



Cesar Teixeira
159.442.985-53
Signatário

HISTÓRICO

- | | | |
|-------------------------|---|---|
| 27 Apr 2021
11:54:25 |  | Cesar Augusto Ribeiro Teixeira criou este documento. (E-mail: cesarteixeira@opus1eng.com.br, CPF: 159.442.985-53) |
| 27 Apr 2021
11:54:29 |  | Cesar Augusto Ribeiro Teixeira (E-mail: cesarteixeira@opus1eng.com.br, CPF: 159.442.985-53) visualizou este documento por meio do IP 177.42.217.186 localizado em Salvador - Bahia - Brazil. |
| 27 Apr 2021
11:54:32 |  | Cesar Augusto Ribeiro Teixeira (E-mail: cesarteixeira@opus1eng.com.br, CPF: 159.442.985-53) assinou este documento por meio do IP 177.42.217.186 localizado em Salvador - Bahia - Brazil. |

