

VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE DA PPP DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA DE ARACAJU/SE

Relatório Complementar

Fase 0 ou Preliminar: Verificação do CCO - Termo de Aceite

Junho de 2021



Índice

Sumário Executivo.....	3
1. Atendimento ao cidadão	4
1.1. Portal de autosserviço online.....	4
1.2. Aplicativo Móvel.....	6
2. Conclusão.....	7

Sumário Executivo

Este relatório tem como objetivo complementar as informações do relatório emitido em 21 de junho de 2021, quando foi finalizada a verificação do Centro de Controle Operacional (CCO).

A conclusão apresentada no relatório anterior, possibilitou a emissão do termo de aceite do Centro de Controle Operacional (CCO) **com ressalvas**, uma vez que as premissas básicas determinadas em contrato não estavam totalmente atendidas.

O complemento a ser apresentado busca primordialmente avaliar as ressalvas mencionadas e apresentar o Termo de Aceite com todas as premissas básicas contratuais de acordo com as determinações.

1. Atendimento ao cidadão

As duas ressalvas apresentadas no relatório anterior, são relacionadas ao que determina o contrato no que diz respeito ao atendimento ao cidadão, conforme transcrição do contrato apresentada abaixo:

“Além do call center, visando garantir elevada qualidade e nível de serviço no atendimento às solicitações que envolvam os ativos de ILUMINAÇÃO PÚBLICA, caberá à CONCESSIONÁRIA disponibilizar outros três canais de atendimento aos cidadãos e ao PODER CONCEDENTE:

i. Portal de autosserviço online;

ii. Aplicativo móvel (smartphones ou tablets);

iii. Atendimento presencial, com funcionamento apenas em horário comercial.”

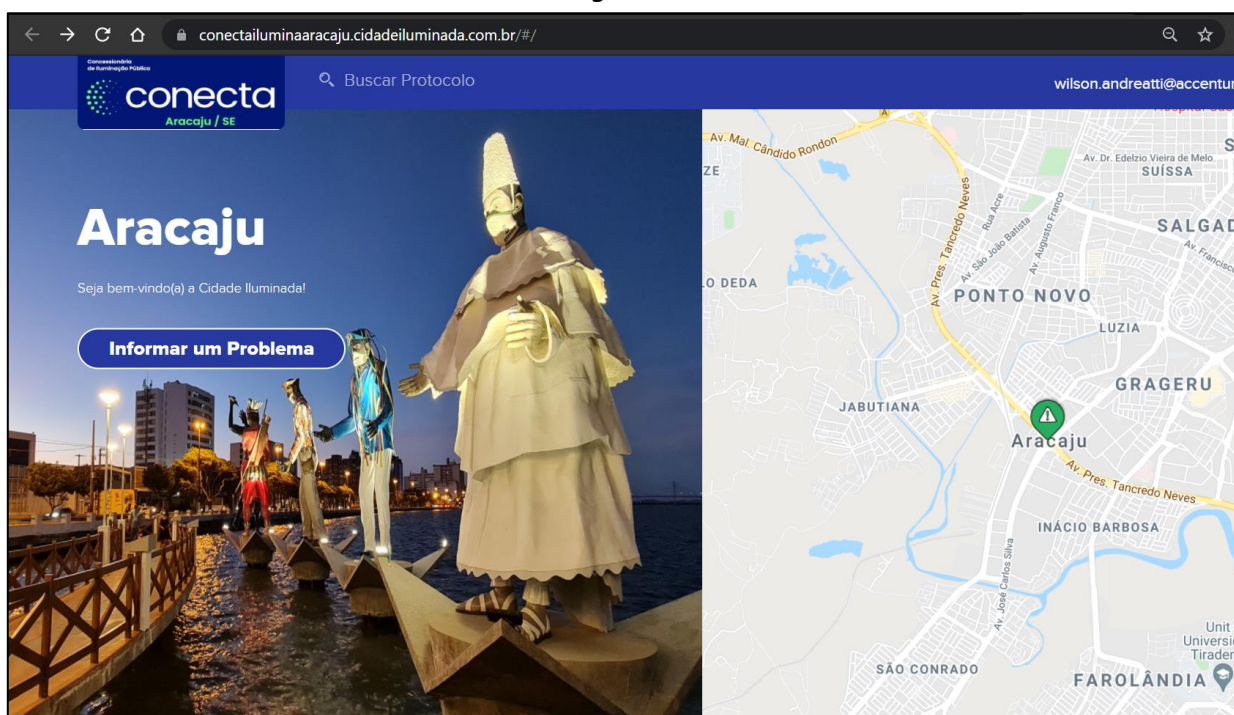
Neste contexto, o relatório anterior pontuou que os canais de atendimento *“Portal de autosserviço online”* e *Aplicativo móvel (smartphones ou tablets)*, não haviam sido implementados e destacou a importância dos canais devidamente ativos e disponíveis para a população.

Nesta data, após nova avaliação, foi possível identificar o funcionamento de cada um.

1.1. Portal de autosserviço online

No dia 15 de junho de 2021, foi possível verificar o funcionamento do portal de autosserviço online através de um link enviado pela concessionária, onde as funcionalidades básicas necessárias foram testadas - <https://conectailuminaaracaju.cidadeiluminada.com.br> (figura 1). Após esta verificação referido portal pode ser considerado implantado.

Figura 1



Contudo, cabe salientar, que não foi possível encontrar o portal através de uma busca nos mecanismos de pesquisas na internet mais utilizados, apesar desta questão não impedir o aceite e nem o acesso ao portal pela população, recomenda-se que seja verificado o motivo que impede que o portal seja localizado nas buscas como demonstrado nas figuras 2 e 3.

Figura 2 – Google busca termos 1

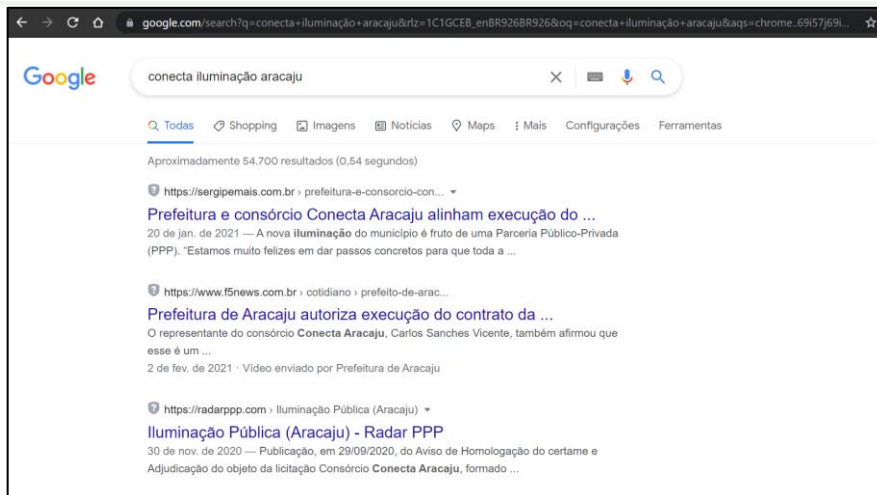
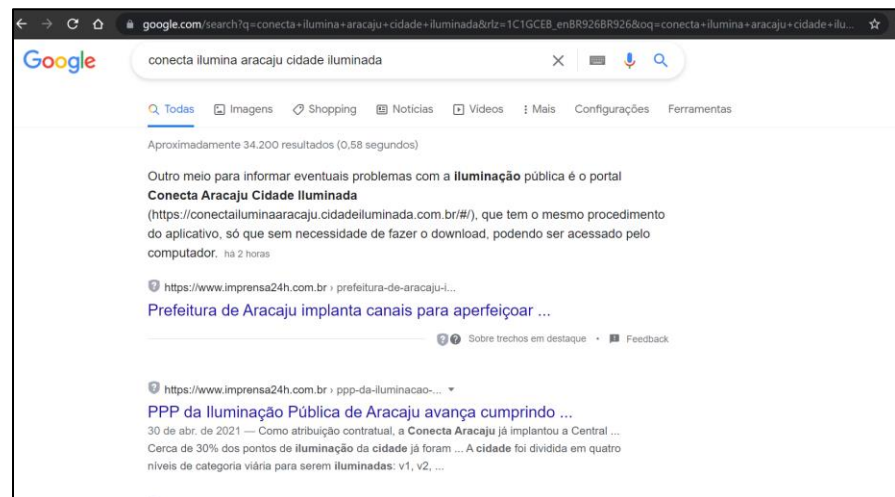


Figura 3 – Google busca termos 2



1.2. Aplicativo Móvel

Em 17 de junho de 2021, foi disponibilizado na loja Google Play o aplicativo “Conecta Aracaju – Iluminação Pública” que possibilita o cadastramento do usuário e posterior abertura de chamados.

O aplicativo foi disponibilizado pela concessionária para teste no dia 15 de junho de 2021, no entanto, foi observada sua disponibilização na loja para o público geral no dia 17 de junho de 2021.

Desta forma, a partir desta data foi considerado disponível para os municípios, de acordo com a previsão contratual.

As figuras abaixo apresentam as telas das fases de instalação do aplicativo e o aplicativo em funcionamento localizando os pontos de iluminação próximos ao endereço da EMURB.

Figura 3 – busca Google play



Figura 4 – tela de download

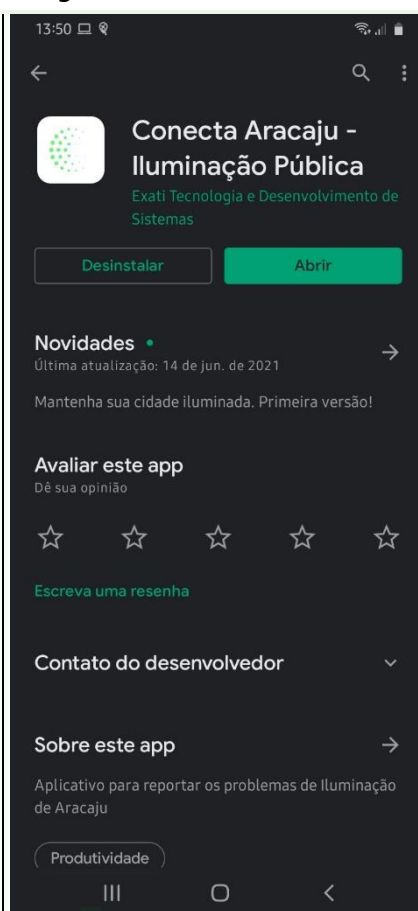


Figura 5 – App localiza endereço



Considerando as evidências apresentadas, o aplicativo móvel descrito em contrato como canal de atendimento obrigatório para aceite do CCO atende as necessidades básicas exigidas.

2. Conclusão

Após a apresentação das evidências mencionadas nos itens que compõe este relatório complementar, pode-se afirmar que nesta data, o Centro de Controle Operacional (CCO) atende todas as exigências básicas determinadas pelo contrato, não havendo nenhum impedimento para plena operação.

Contudo, apesar dos itens apresentados neste relatório terem sido apontados como ressalvas no relatório anterior, impossibilitando o aceite completo, é importante salientar que tais questões não impediram o funcionamento do CCO, e o respectivo atendimento ao público, o qual está sendo realizado desde o término do contrato com a empresa predecessora.

Como evidência deste atendimento, a concessionária apresentou um relatório com registro de 652 chamados abertos, tendo como origem o call center ou ronda da própria concessionária, dos quais 97,85% foram atendidos dentro do prazo contratual.

A tabela ao lado demonstra a quantidade de chamados abertos por dia desde 02 de junho.

Data Reclamação	Total
01/06/2021	15
02/06/2021	31
04/06/2021	28
05/06/2021	8
06/06/2021	29
07/06/2021	53
08/06/2021	46
09/06/2021	74
10/06/2021	110
11/06/2021	92
12/06/2021	6
13/06/2021	54
14/06/2021	48
15/06/2021	47
16/06/2021	11
Total	652

Considerando todos os itens apresentados no presente relatório complementar e em seu predecessor emitido em 10 de junho de 2021, o Verificador Independente considera que o Centro de Controle Operacional (CCO) atende todos os requisitos básicos exigidos em contrato. Desta forma devem ser tomadas as devidas providências pelas respectivas partes para que se dê prosseguimento aos ritos contratuais.

Atenciosamente,



Accenture do Brasil