



PROGRAMA
QUALIDADE NA GESTÃO
PÚBLICA



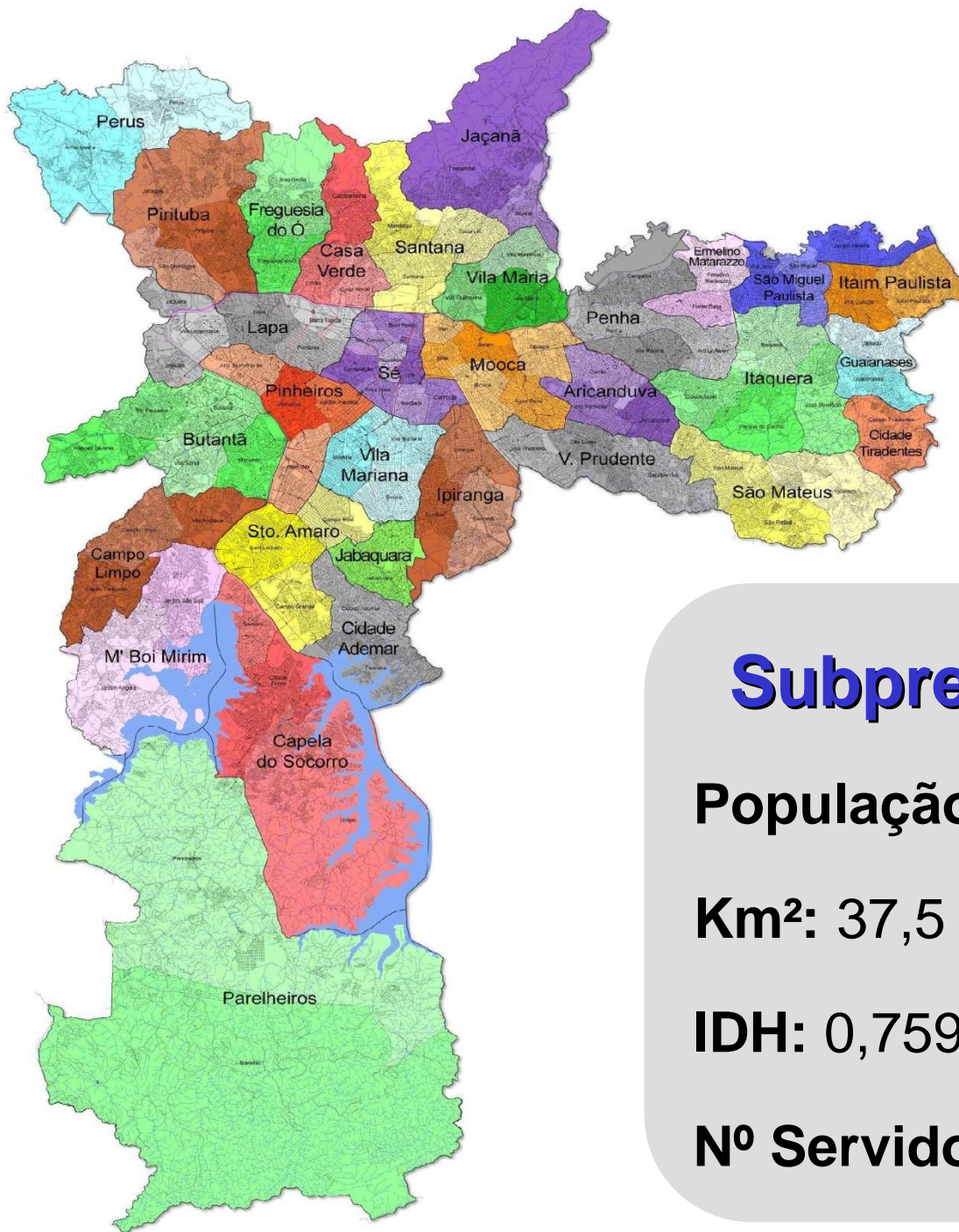
PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO
DAS SUBPREFEITURAS

Gestão de Iluminação Pública

Subprefeitura Santo Amaro

junho/09



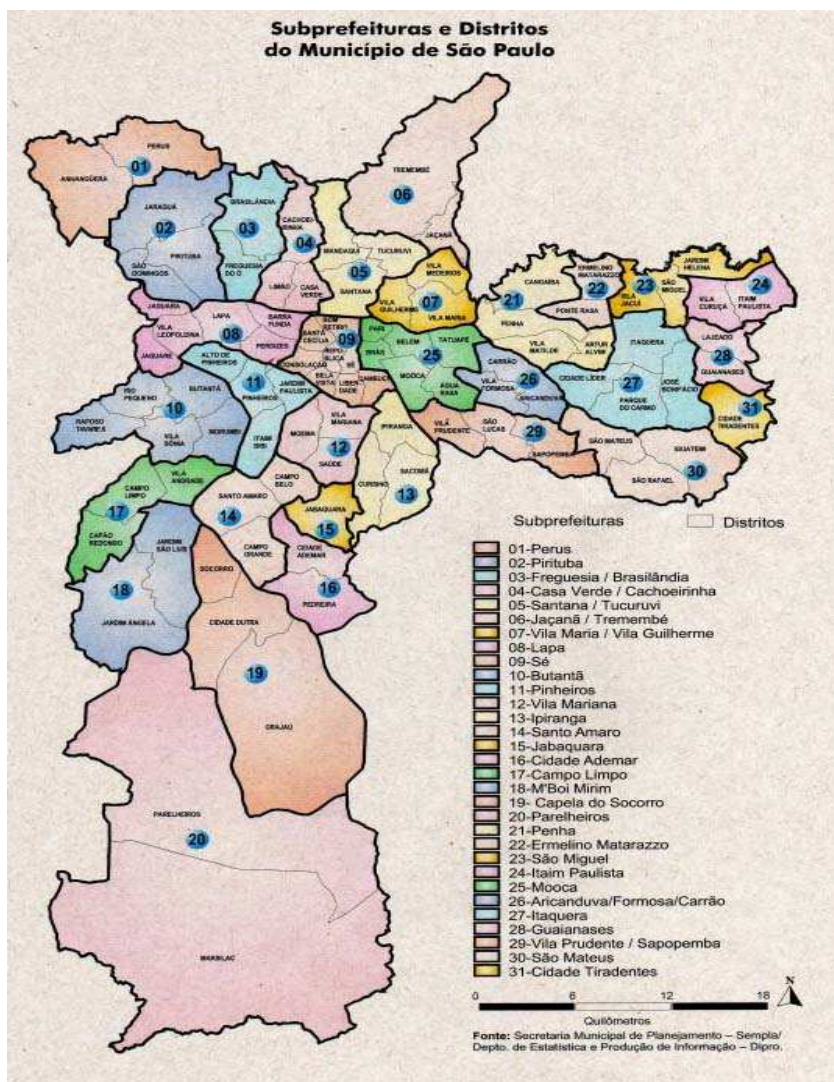
Subprefeitura Santo Amaro

População: 220.000 habitantes

Km²: 37,5

IDH: 0,759

Nº Servidores: 473



Prefeitura da Cidade de São Paulo

População: 11 milhões de habitantes

Km²: 1.509

IDH: 0,841

Nº Servidores: 129.977

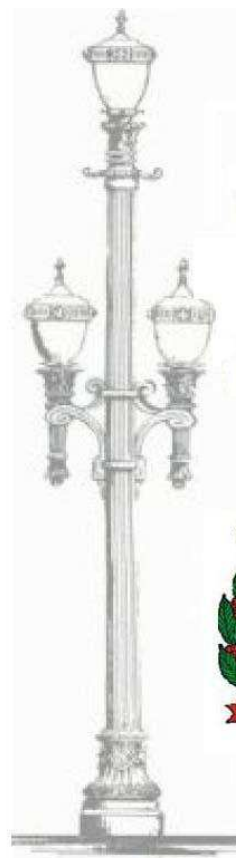


PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO
DAS SUBPREFEITURAS

CONTEXTO

Organograma da Secretaria



ILUME Departamento de Iluminação Pública

Responsável pelos 560.000 pontos
de iluminação da cidade de São Paulo ...
o maior parque de iluminação pública do mundo...



Prefeitura da Cidade de São Paulo
Secretaria de Serviços



CONTEXTO

Ampliação da proteção ao cidadão

- Implantar central de vídeo-monitoramento integrada a 8.400 novas câmeras
- Incorporar 2.000 guardas ao efetivo da Guarda Civil Metropolitana (GCM)
- Adquirir 35 bases comunitárias móveis
- Instalar GPS em 100% das viaturas da GCM
- Implantar o Observatório de Violência e Criminalidade
- Instalar 40 mil novos pontos de luz

Ações de economia sustentável

- Implantar Programa Pura (economia de água) em 100% das escolas
- Substituir 260 mil lâmpadas de mercúrio por lâmpadas de sódio e reduzir 8% do consumo de energia no sistema de iluminação pública de vias e logradouros
- Trocar lâmpadas por LEDs em 6.500 semáforos
- Implantar medidas de eficiência energética em 10 túneis
- Implantar 29 hortas-escolas
- Implantar instrumentos de Compras Públicas Sustentáveis (CPS) em todas as secretarias

Agenda 2012
Programa de Metas da Cidade de São Paulo

Home Conceito e Metodologia Equipe Emenda 30 SP em Números Calendário Imprensa Mídia Links

- Apresentação
- Introdução
- Cidade de Direitos
- Cidade Sustentável
- Cidade Criativa
- Cidade de Oportunidades
- Cidade Eficiente
- Cidade Inclusiva
- Cenário Econômico
- Localização das Metas

em destaque

- Praça das Artes é meta da Cidade Criativa
- Portal do trabalho integra meta da Agenda 2012
- Dez questões para entender a Agenda 2012.
- Expresso Tiradentes receberá investimentos de R\$ 1 bilhão do Município

mais >>

Download da Agenda 2012 em PDF | Expediente

Este é um espaço em construção, cujo objetivo é, inicialmente, apresentar a Agenda 2012 e trazer informações sobre as audiências públicas.



CONTEXTO



Subprefeitura Santo Amaro
Gabinete - Agosto / 2008

Subprefeitura Santo Amaro

População: 220.000 habitantes

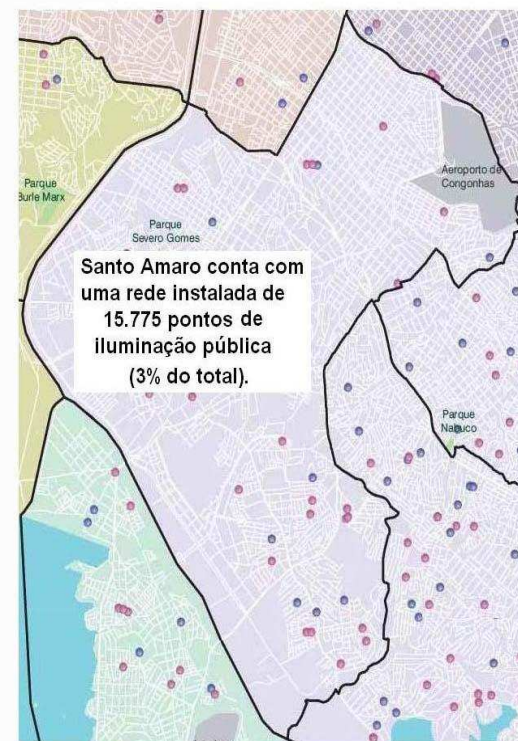
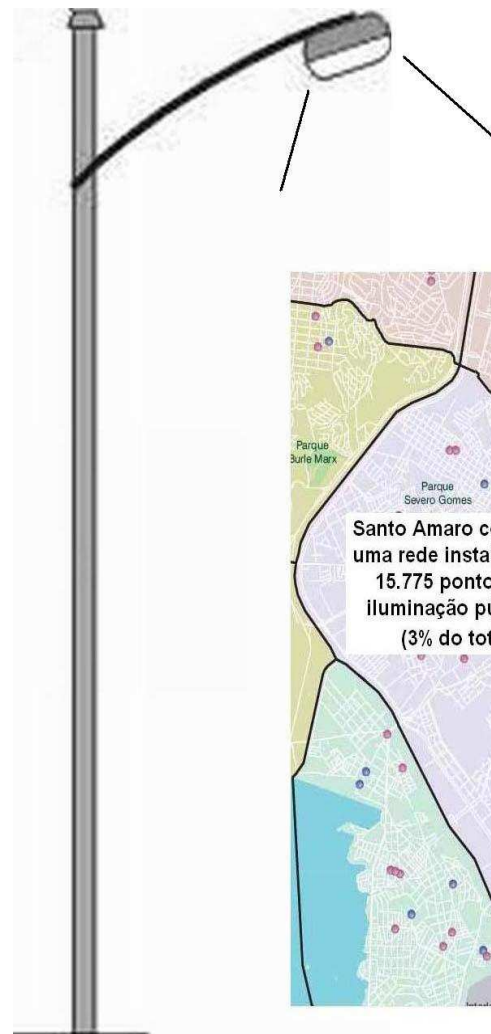
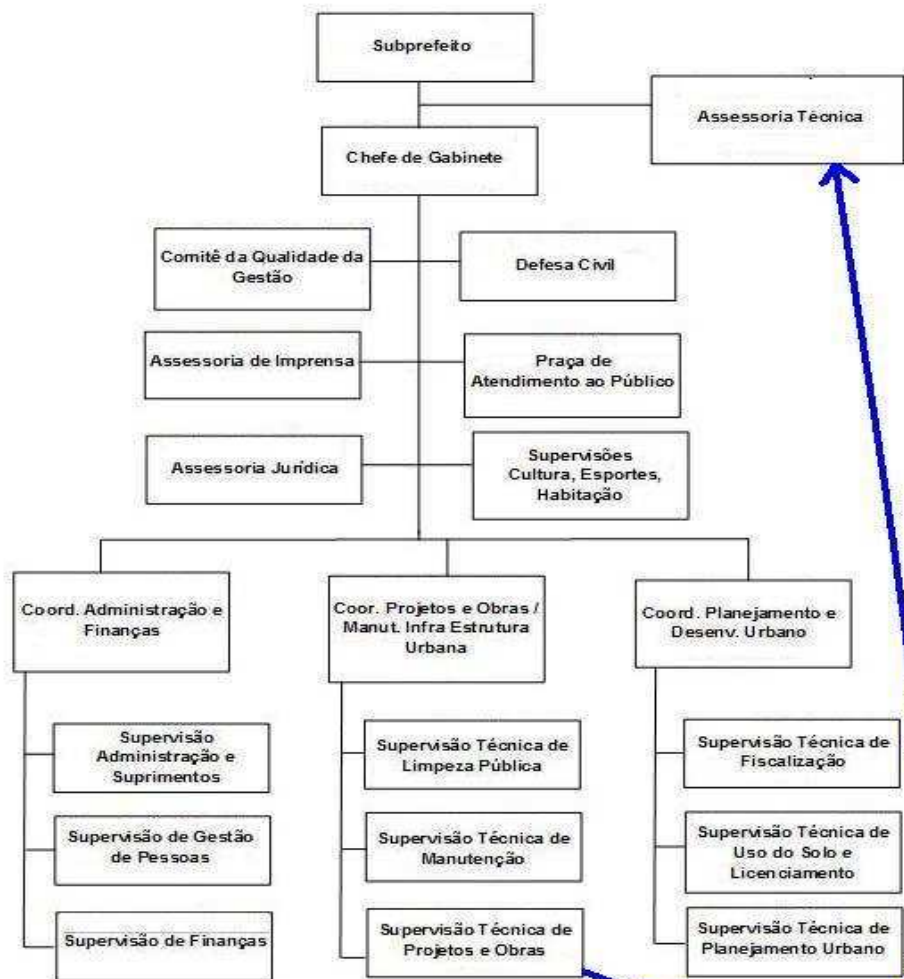
Km²: 37,5

IDH: 0,759

Nº Servidores: 473



CONTEXTO





OBJETIVO

Antecipar as reclamações e as solicitações dos munícipes e da sociedade, no tocante ao assunto Iluminação Pública.

É uma prática que atende dois critérios de excelência: Liderança e Estratégia e Planos.



INTRODUÇÃO

Em abril de 2005, devido ao alto número de reclamações dos munícipes, foi constituída uma força tarefa, para verificarmos qual era a realidade encontrada nas ruas, solicitando os respectivos reparos. Em seguida, realizamos os levantamentos dos equipamentos existentes (quantificando-os) e os locais onde não havia iluminação pública. De posse destas informações, elencamos as áreas que haviam necessidade premente de remodelação e encaminhamos a ILUME para sermos contemplados através do Programa RELUZ.



INTRODUÇÃO

O PROGRAMA RELUZ CHEGOU AO SEU BAIRRO!

PROGRAMA NACIONAL DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA EFICIENTE

Parceria:
Eletrobrás
Prefeitura de São Paulo
AES-Eletropaulo
Conecta Empreendimentos

O Programa Reluz vai gerar uma economia de 35% no consumo de energia do município, e tornar mais

eficiente 421.437 pontos de luz – o equivalente a 85% da iluminação pública de São Paulo.

Os equipamentos usados atualmente serão substituídos por outros com tecnologia mais eficiente. Uma lâmpada de mercúrio de 400W, por exemplo, será trocada por uma de vapor de sódio de 250W.

Além da economia, o Reluz vai contribuir para tornar as cidades mais bonitas e mais seguras. Projetos como este são de grande importância para o setor industrial, pois cerca de 80% dos recursos aplicados são gastos na

compra de materiais, tais como reatores, lâmpadas e luminárias. Isso é fundamental para o reaquecimento da indústria e para a geração de empregos.

O programa Reluz é isso: - iluminação pública mais eficiente, maior segurança e qualidade de vida para o povo paulista.

**MAIOR
SEGURANÇA E
QUALIDADE
DE VIDA!**

**PROGRAMA NACIONAL
DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA
EFICIENTE DA ELETROBRÁS**

**Aqui tem investimento
do Governo Federal.**



Ministério de
Minas e Energia

Programa RELUZ.

Governo Federal –
Eletrobrás

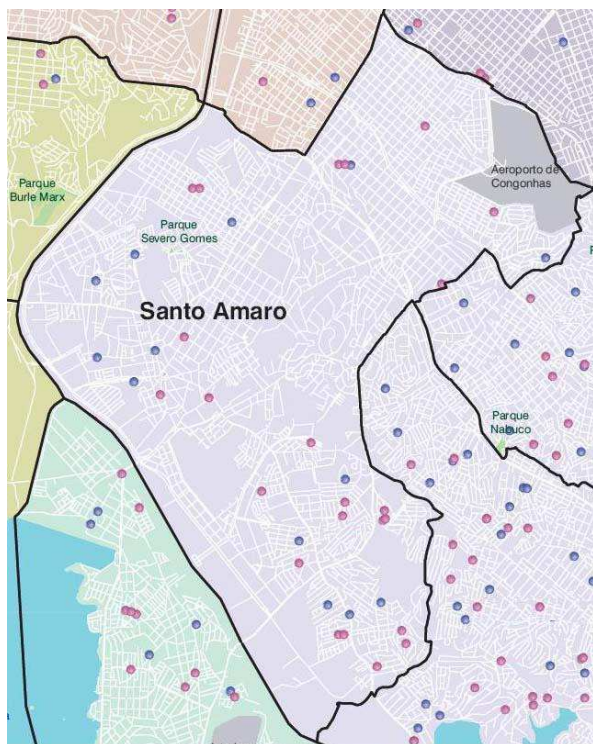
Eficientização energética

Lâmpada de sódio
consome 35% menos e
ilumina de 50 a 70%
mais.



A PRÁTICA – META

A cada três meses, realizar a verificação dos 1.644 logradouros públicos que compõem a Subprefeitura, contidos em uma área de 37,5 km² - (Distritos de Campo Belo, Campo Grande e Santo Amaro)



De Abril de 2005 a Abril de 2009 foram vistoriados:
16 ciclos completos
9.715 km rodados
507 horas.



A PRÁTICA – FERRAMENTA

The screenshot shows the main page of the São Paulo Municipality website. The top navigation bar includes the logo and search options. The main content area features several news items and service links. A red arrow points to the 'Fale com a Prefeitura' link in the 'Serviços' menu.

The screenshot shows the SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão) interface. The page title is 'SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão'. The main heading is 'Faça sua solicitação' with the sub-heading 'Leia com atenção antes de prosseguir'. Below this, there is a section for 'Cadastro da Solicitação' with a table of fields:

Assunto	Iluminacao - Lampada apagada
Especificação	Iluminacao - Lampada apagada
Logradouro	Ex: NÃO escreva Av. Brig. Faria Lima, escreva APENAS, Faria Lima, OU entre com o CEP sem hífen. Ex: 01452000.
Número	*
Referência do endereço	Favor informar algum ponto de referência próximo ao local da solicitação.

Below the table, there is a section for 'Se desejar utilize o campo abaixo para detalhar sua solicitação.' with a text area and 'Continuar' and 'Limpar' buttons.



A PRÁTICA – FERRAMENTA

SAC - Relatórios Via Web Página 1 de 1

 Prefeitura do Município de São Paulo
Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social
Sistema de Atendimento ao Cidadão

Ficha de Solicitação

 **Solicitação com Prioridade**

Nº do SAC: 8450270 Data de Cadastro no SAC: 20/05/2009 16:25
Canal de Entrada: Praça de Atendimento

DADOS DO SOLICITANTE

Nome: SUBPREFEITURA DE SANTO AMARO
RG: 50014 - SP
Telefone: 33966100
E-mail:
Endereço: Pça Floriano Peixoto, 54
Complemento: 0
Cidade: SÃO PAULO

LOCAL DA SOLICITAÇÃO

Endereço: R. LUIS ALVES DE CARVALHO, 00
Ref.:
Bairro: JURUBATUBA
CEP: 04696220
Pag. Gula: 287-3-L
Setor e Quadra:

DADOS DA SOLICITAÇÃO

Assunto: Iluminacao - Lampada apagada
Especificação: Iluminacao - Lampada apagada
Orgão Responsável: Secretaria Municipal de Serviços - ILUME05
Observações:
Entre os nºs 15 a 65 - 03 postes
Situação da Solicitação: Serviço Efetuado
Data da Conclusão: 23/05/2009 08:45

Providências:

Serviço executado pela Empresa Contratada, responsável pela manutenção desta área em: 2009-05-23 08:45:44

6.029
solicitações
de reparo





A PRÁTICA – INDICADOR

Baixo índice de Falha – Lâmpadas apagadas

- Rioluz – 2% (Fonte: ExtraOnline – 25/06/07)
- ILUME – 4% (Fonte: Estadão – 06/03/08)
- Joinville – 1% (Fonte: www.belasantacatarina.com.br – 27/10/06)
- Santo Amaro – 1,5 % (Fonte: Relatório Interno de Vistoria – Março/09)

Exemplo: Ao vistoriarmos 33 km, devemos ter verificado por volta de 1.400 postes – existindo 23 postes com lâmpadas apagadas, temos um índice de falha de 1,64 %.



A PRÁTICA – ATENDIMENTO

Nosso atendimento busca informar e esclarecer à comunidade todo o trâmite percorrido pela solicitação apresentada, a partir do momento em que a demanda entra na assessoria técnica.

Passamos desde a situação da localização da rua, se pertence a outra subprefeitura, o encaminhamento das solicitações à ILUME (através de ofício), o retorno das informações técnicas daquele departamento até a resposta efetiva ao munícipe.

Nos casos de manutenção o atendimento deverá ser procedido em até 96 horas. Nos casos de implantação e remodelação o tempo demandado depende de ILUME.

Os pleitos que chegam à assessoria técnica, muitas vezes, são vistoriados “in loco” no período noturno, afim de certificar a necessidade do serviço.



A PRÁTICA – ATENDIMENTO

Situação dos canais de Atendimento (Passado / Presente)

De 200 a 300 atendimentos
ao mês.



No máximo 30 atendimentos
ao mês.

De 5 a 10 solicitações
ao mês



Até 03 solicitações ao mês

De 2 a 5 solicitações
ao mês

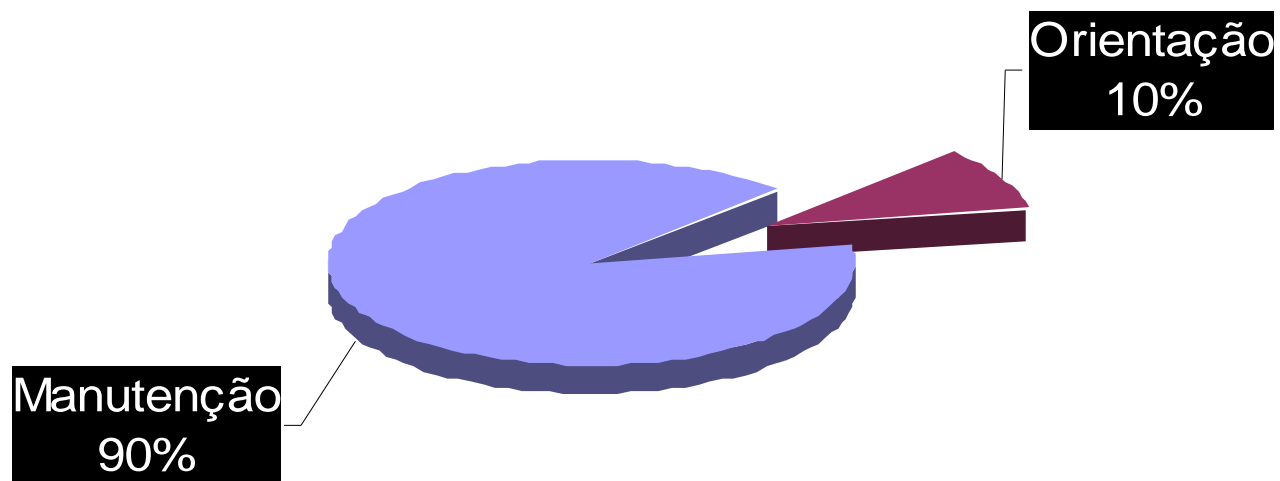


Até 03 solicitações ao mês



A PRÁTICA – DEMANDAS – TELEFONE

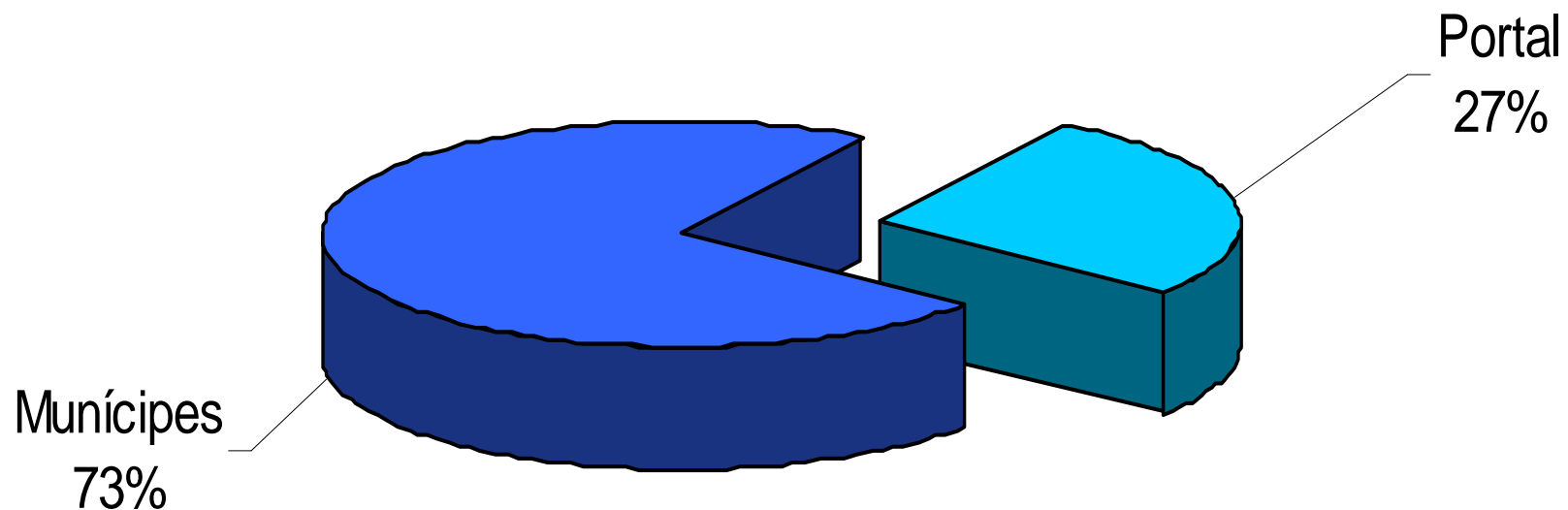
Encaminhamentos da solicitação





A PRÁTICA – DEMANDAS – E-MAIL

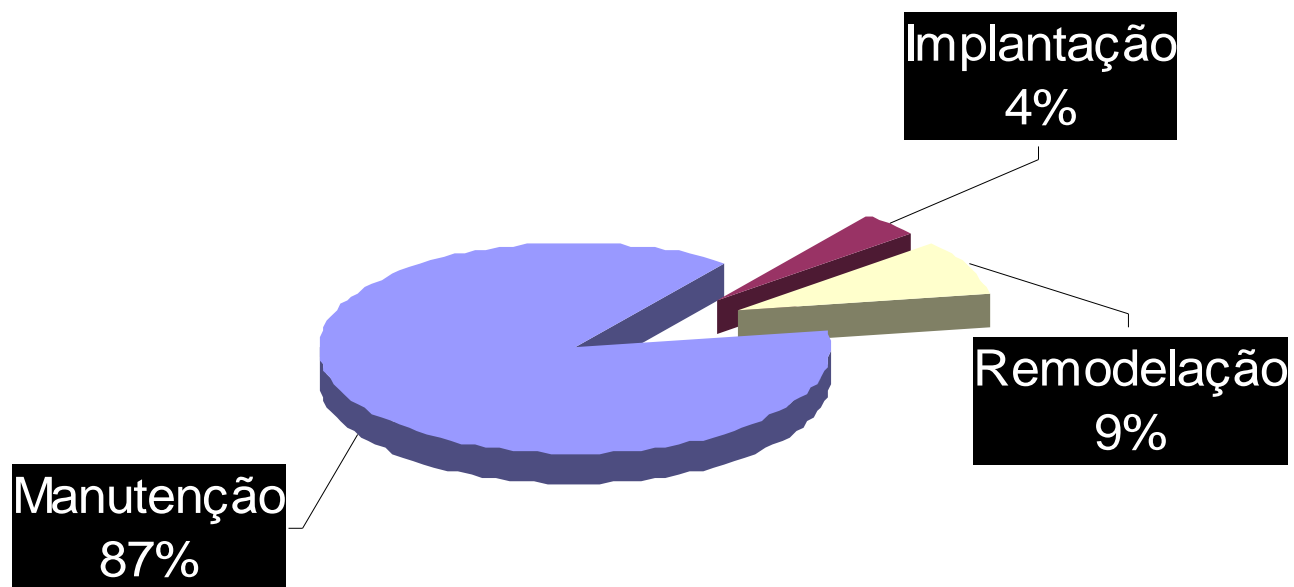
E-mails recebidos pelo gabinete





A PRÁTICA – DEMANDAS – E-MAIL

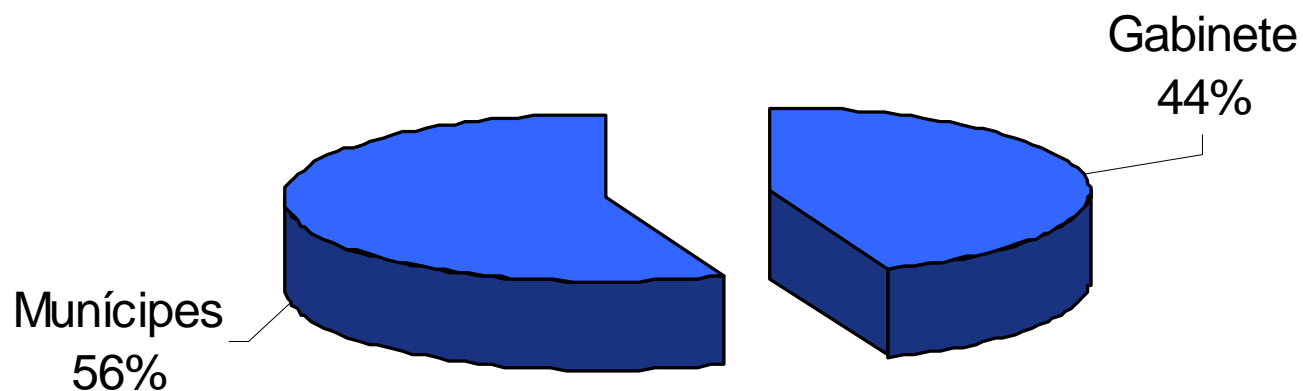
Tipos de solicitação





A PRÁTICA – DEMANDAS - OFÍCIOS

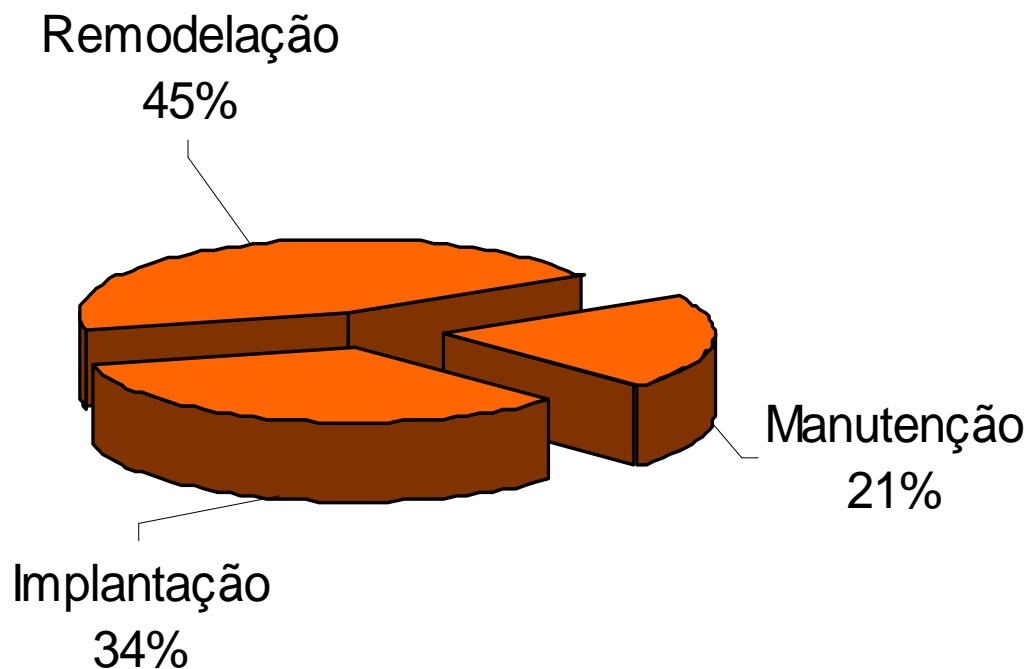
Demandas recebidas através de ofícios





A PRÁTICA – DEMANDAS - OFÍCIOS

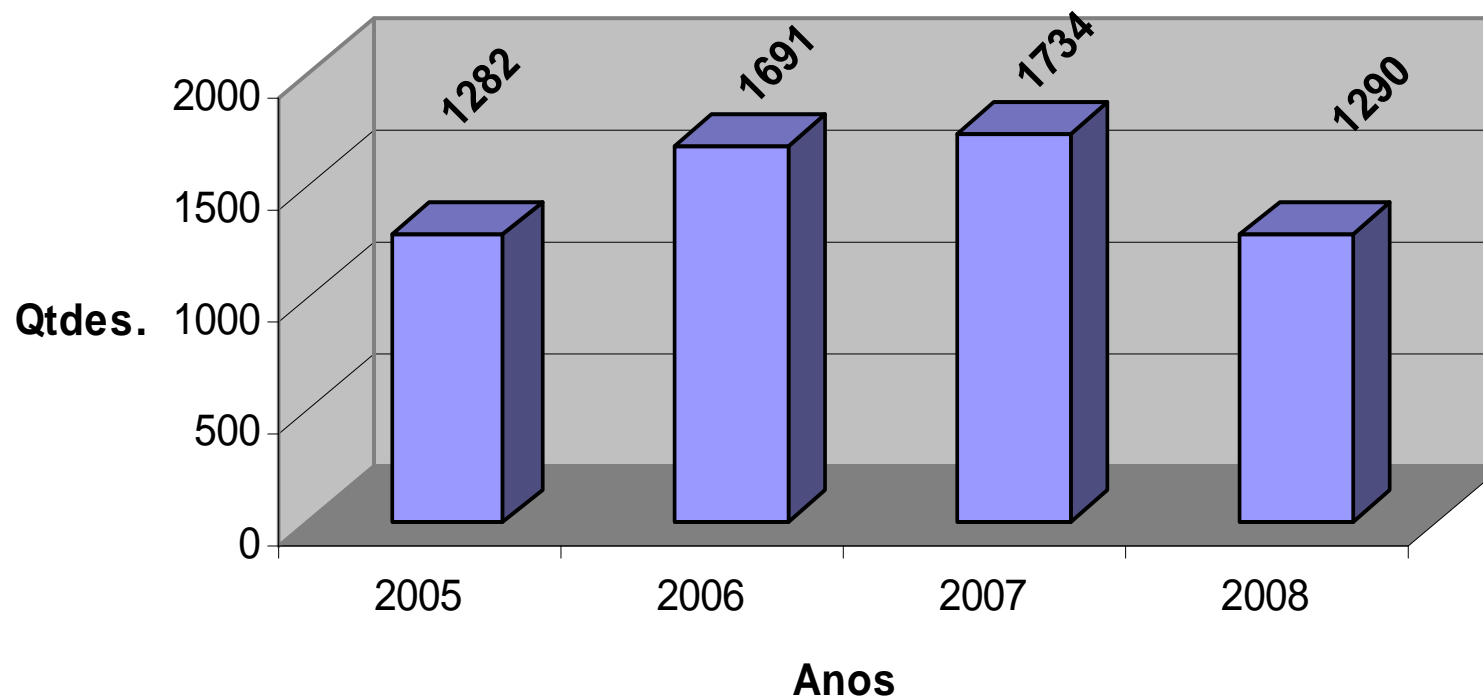
Tipos de Solicitação





RESULTADOS

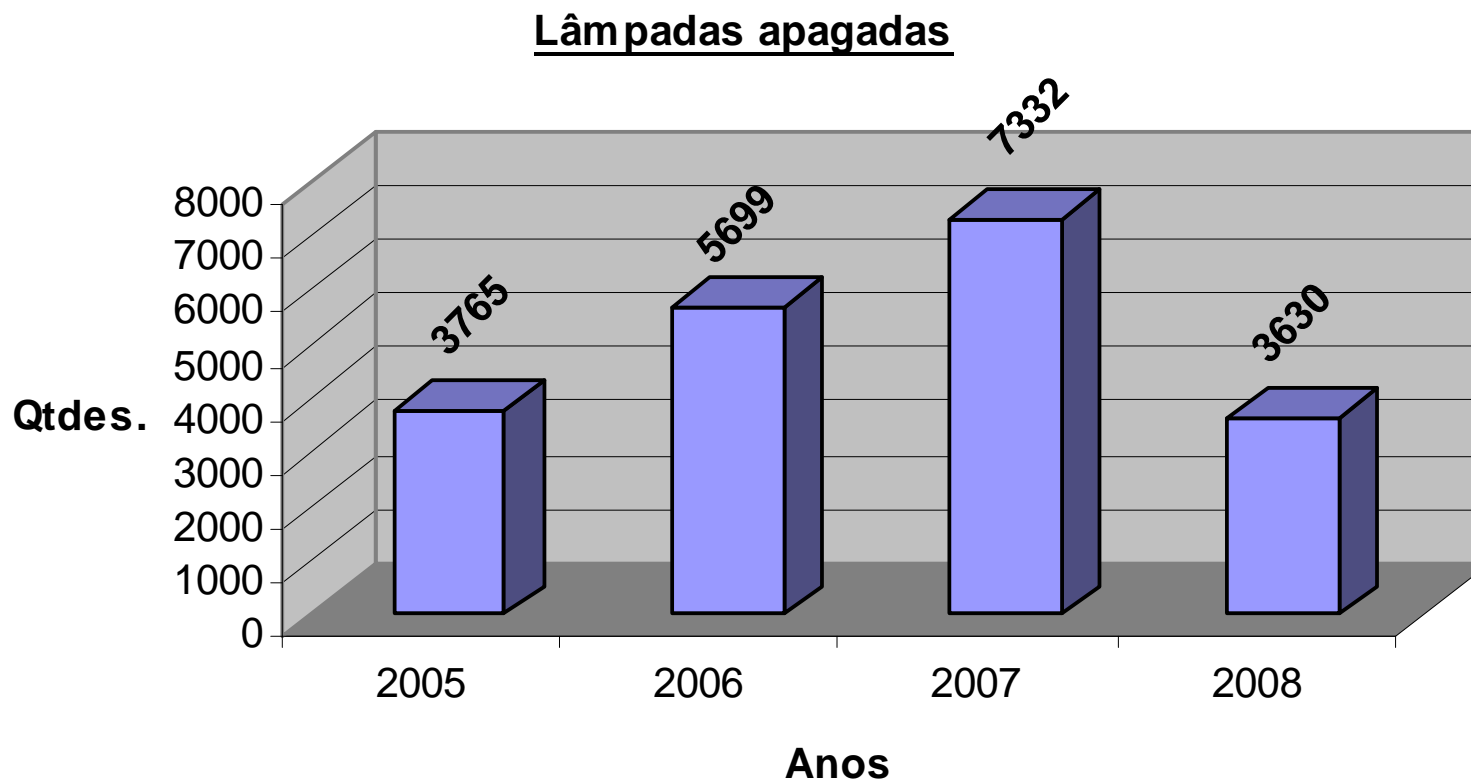
Acompanhamento Anual - Solicitação de Atendimento ao Cidadão (SAC)



Redução do número de solicitações...



RESULTADOS



Redução do número de lâmpadas apagadas...



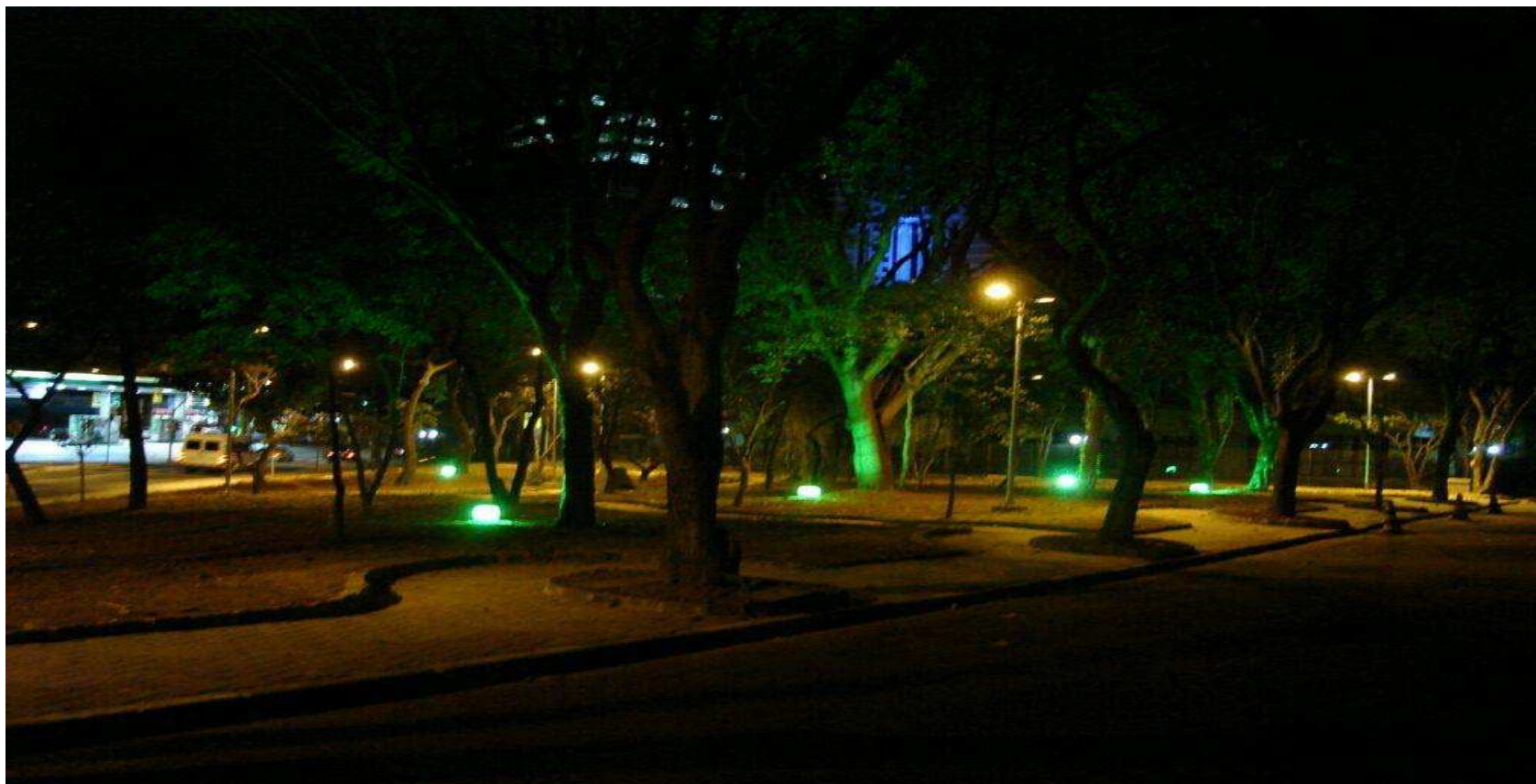
RESULTADOS



Remodelação de iluminação pública em 86 ruas (1.200 lâmpadas).
Rua Lacedemonia (foto).



RESULTADOS



Implantação de iluminação pública em 53 praças (171 lâmpadas).
Praça Major José Paulino (foto).



RESULTADOS



Embelezamento da cidade, favorecendo o turismo, comércio, esporte e o lazer noturno.

Av. Vereador José Diniz (foto).



Arnaldo Valente Fernandes

avfernandes@prefeitura.sp.gov.br

3396-6114