



PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



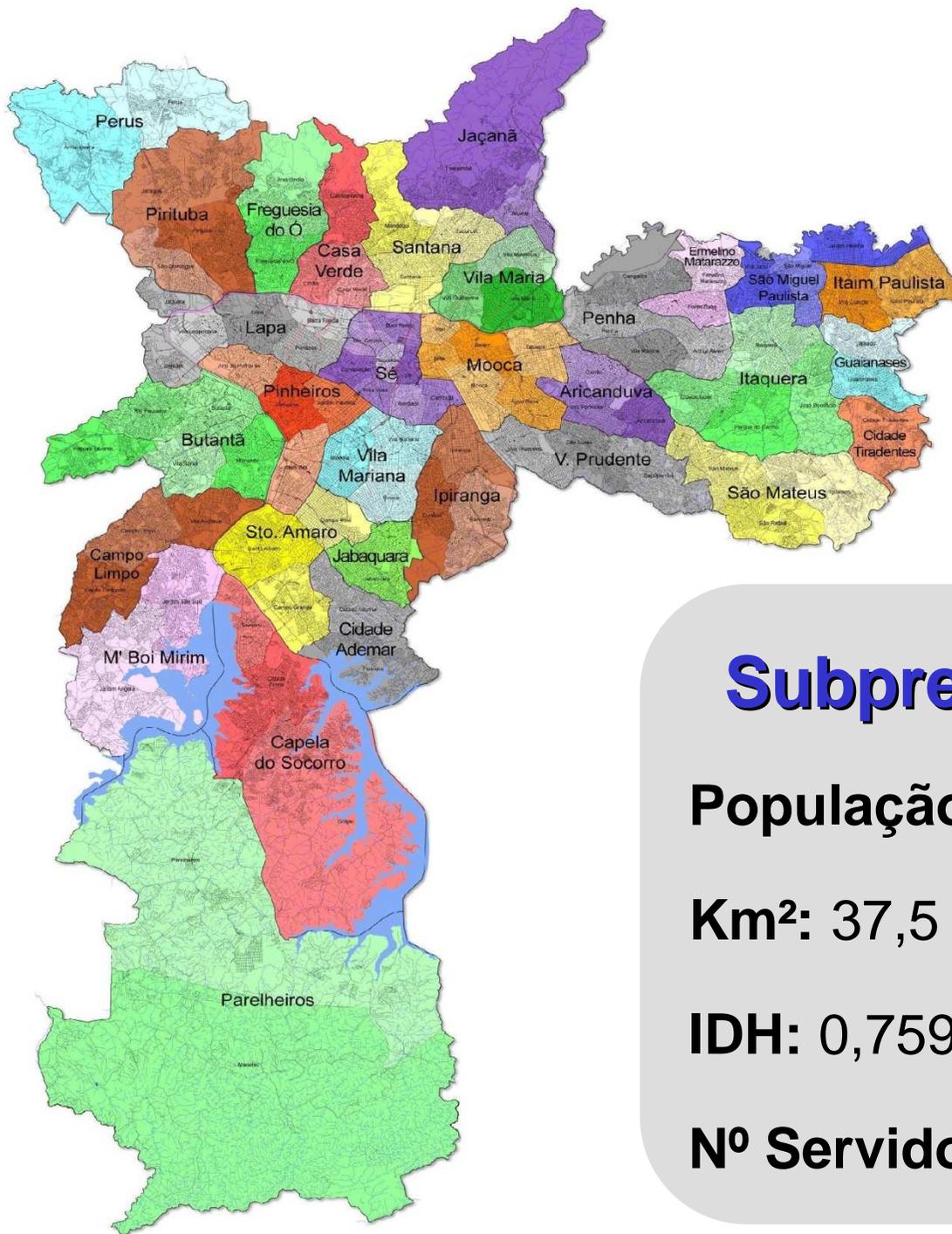
PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# Gestão de Iluminação Pública

## Subprefeitura Santo Amaro

junho/09



## Subprefeitura Santo Amaro

**População:** 220.000 habitantes

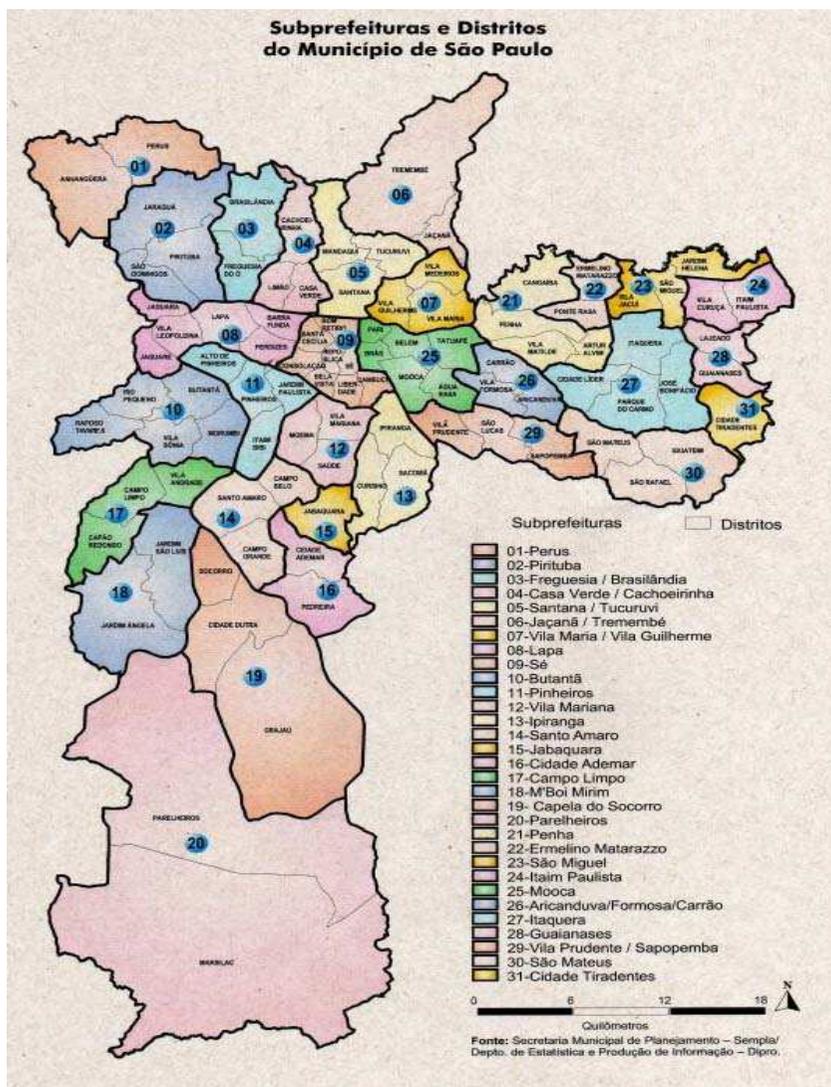
**Km<sup>2</sup>:** 37,5

**IDH:** 0,759

**Nº Servidores:** 473



# CONTEXTO



## Prefeitura da Cidade de São Paulo

**População: 11 milhões de habitantes**

**Km<sup>2</sup>: 1.509**

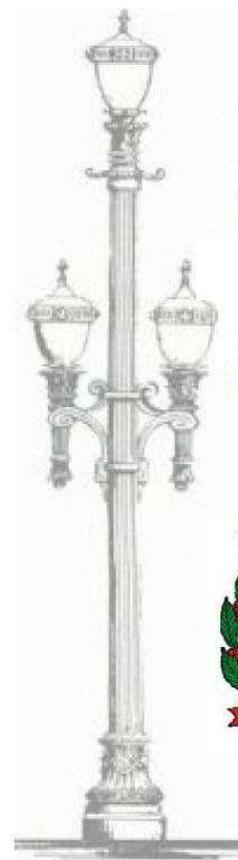
**IDH: 0,841**

**Nº Servidores: 129.977**



# 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



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# CONTEXTO



## Subprefeitura Santo Amaro

**População:** 220.000 habitantes

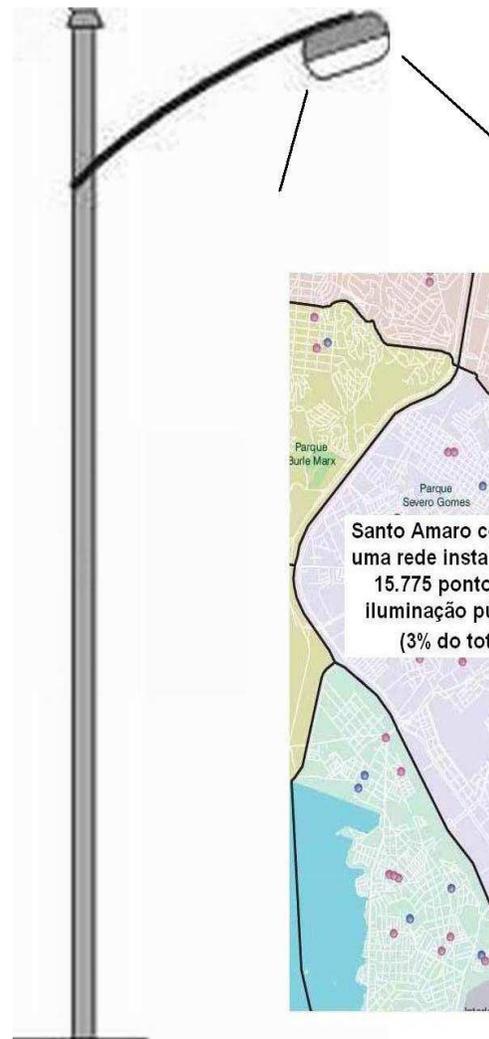
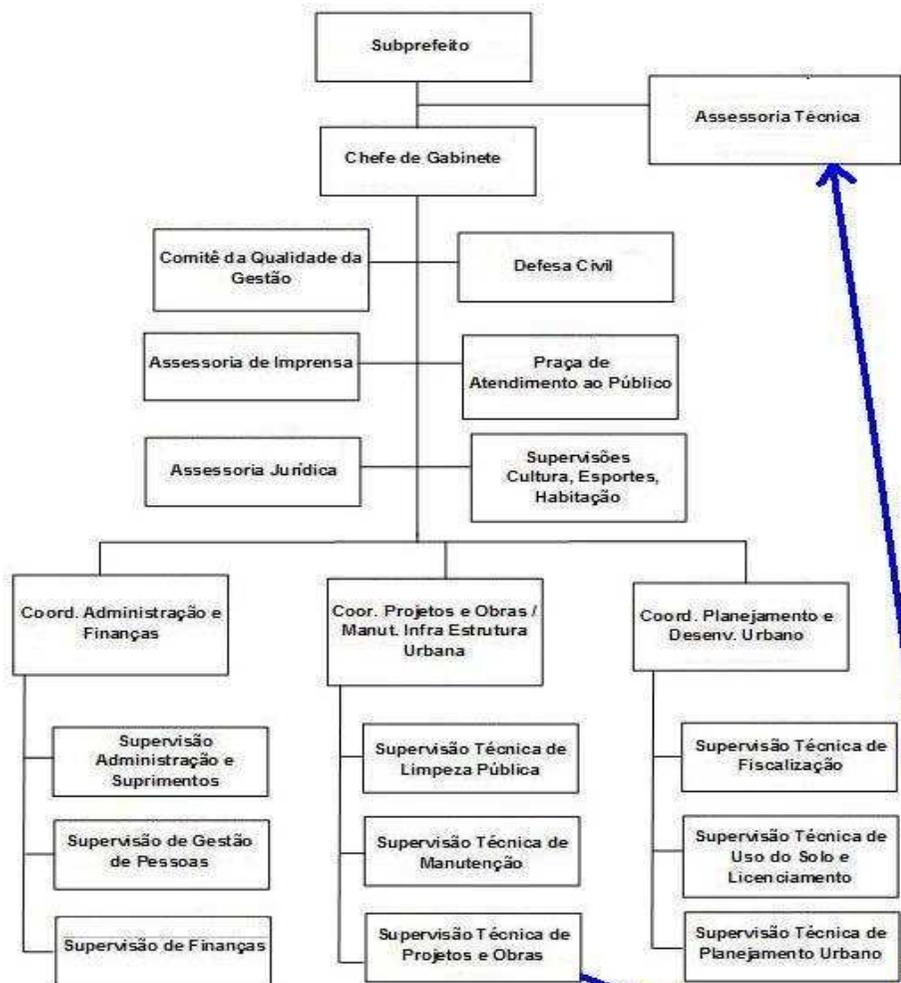
**Km<sup>2</sup>:** 37,5

**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

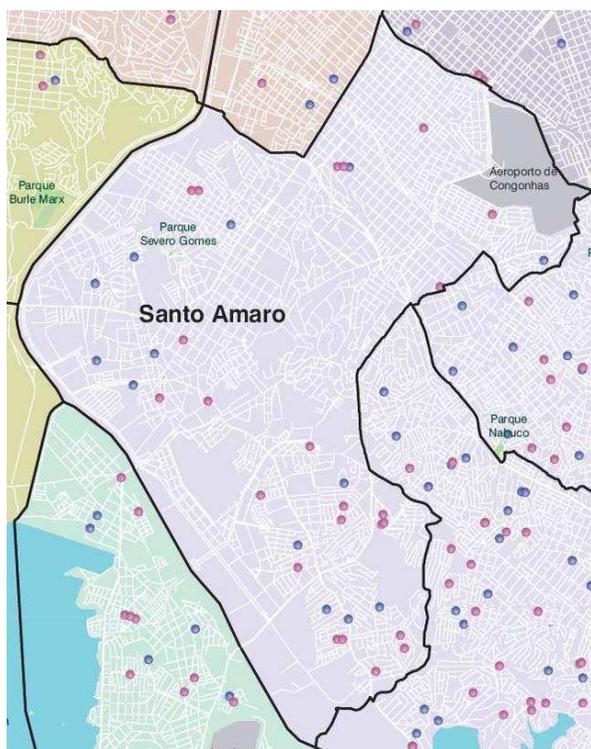
Eficientização energética

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 km<sup>2</sup> - (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 bar. 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](http://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

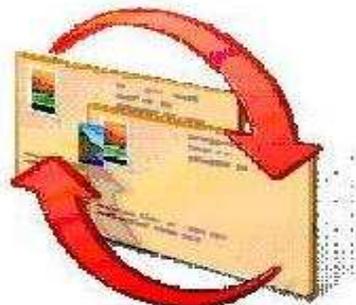
## Situação dos canais de Atendimento (Passado / Presente)

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

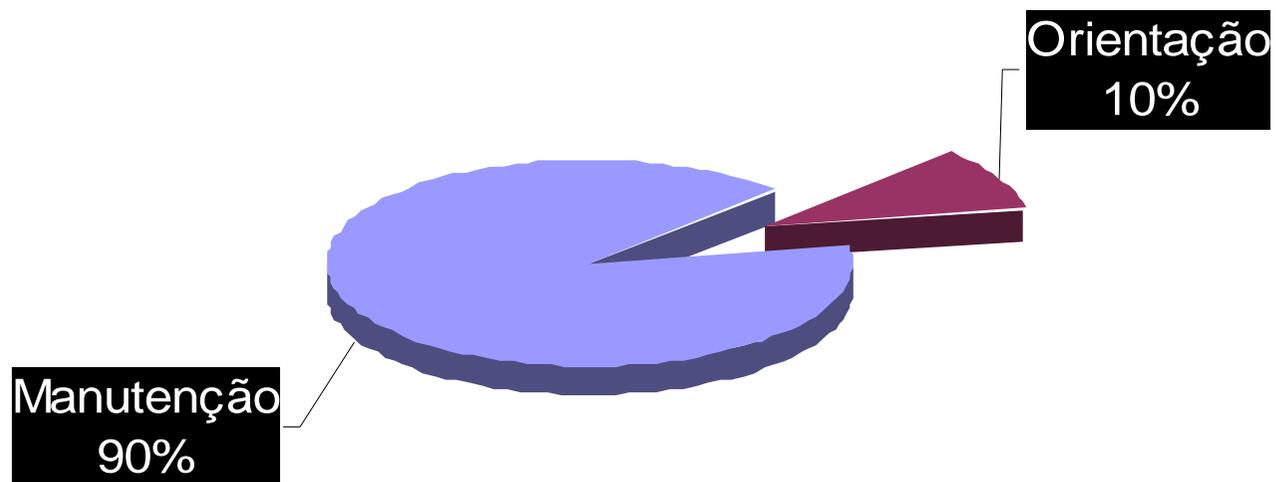


Até 03 solicitações ao mês



# A PRÁTICA – DEMANDAS – TELEFONE

## Encaminhamentos da solicitação





PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA

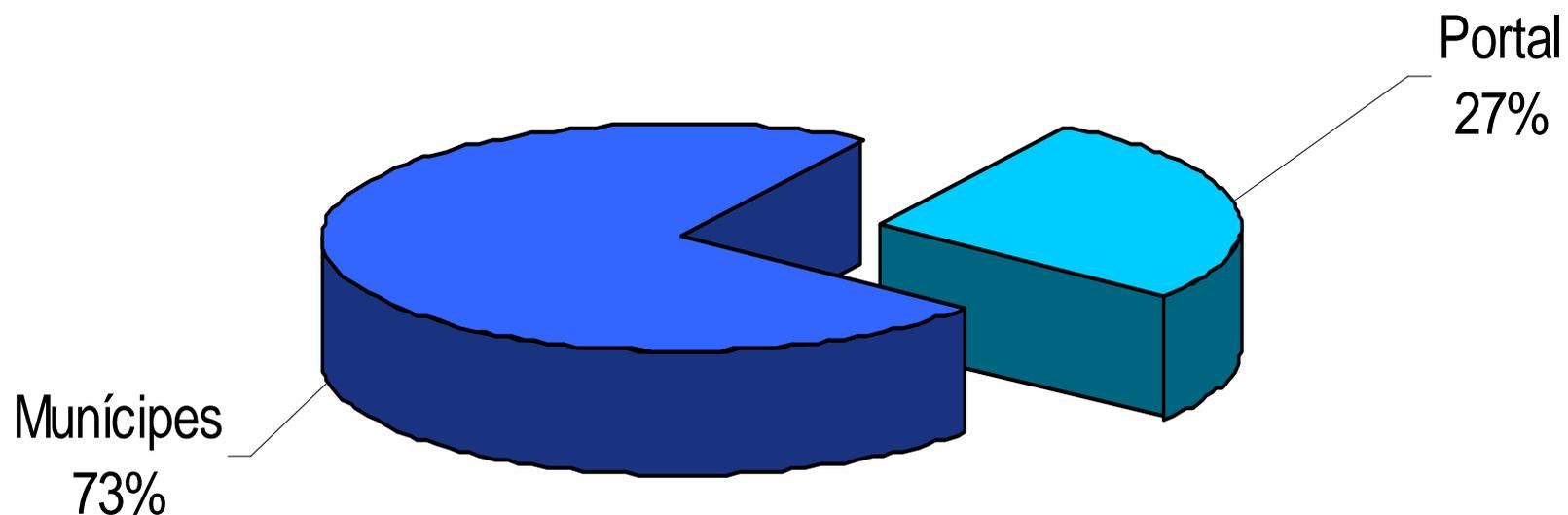


PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# A PRÁTICA – DEMANDAS – E-MAIL

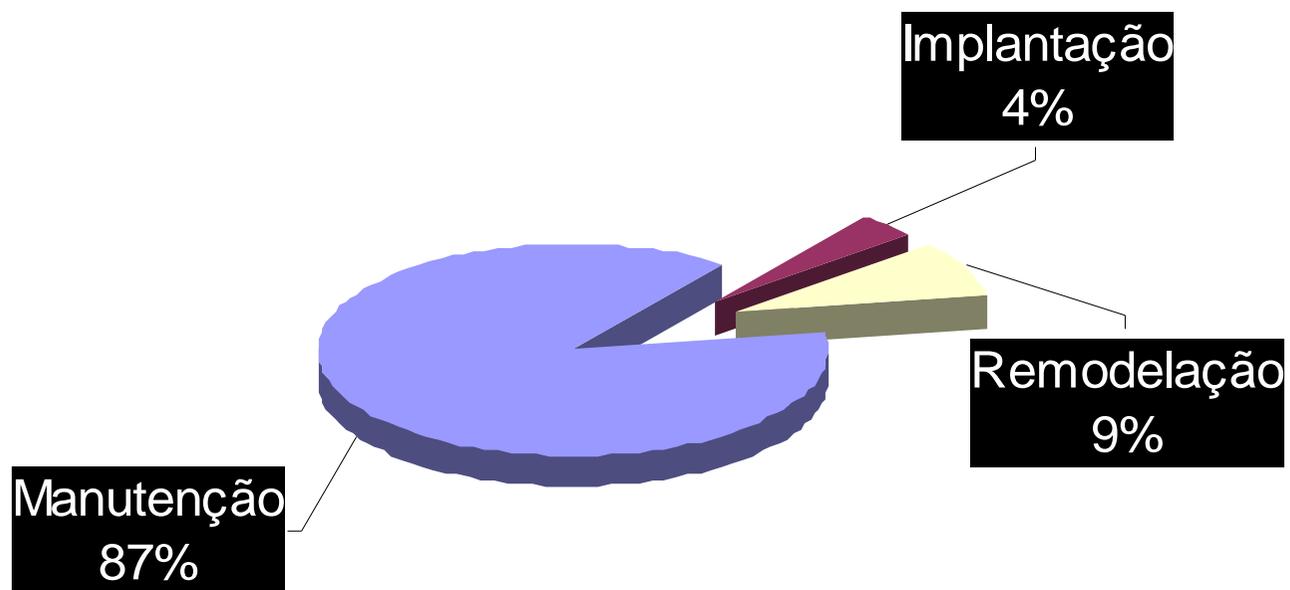
## E-mails recebidos pelo gabinete





# A PRÁTICA – DEMANDAS – E-MAIL

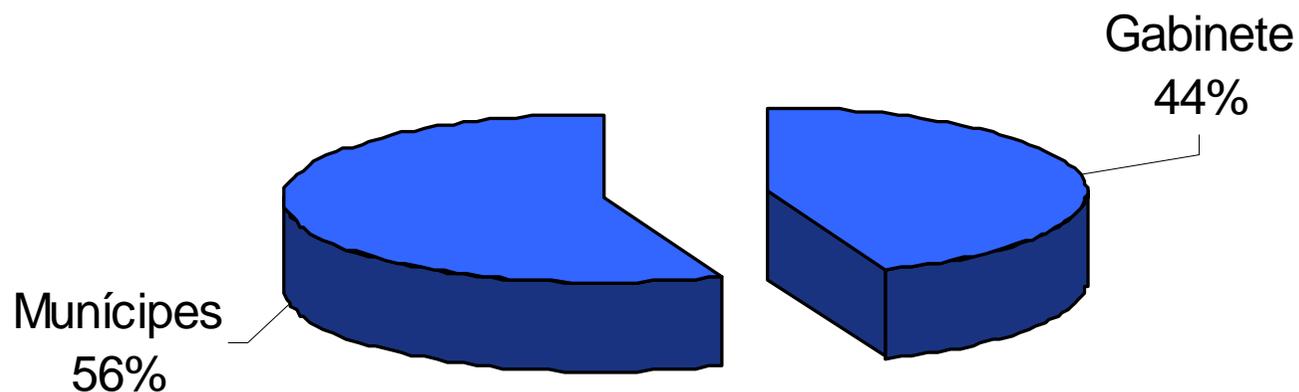
## Tipos de solicitação





# A PRÁTICA – DEMANDAS - OFÍCIOS

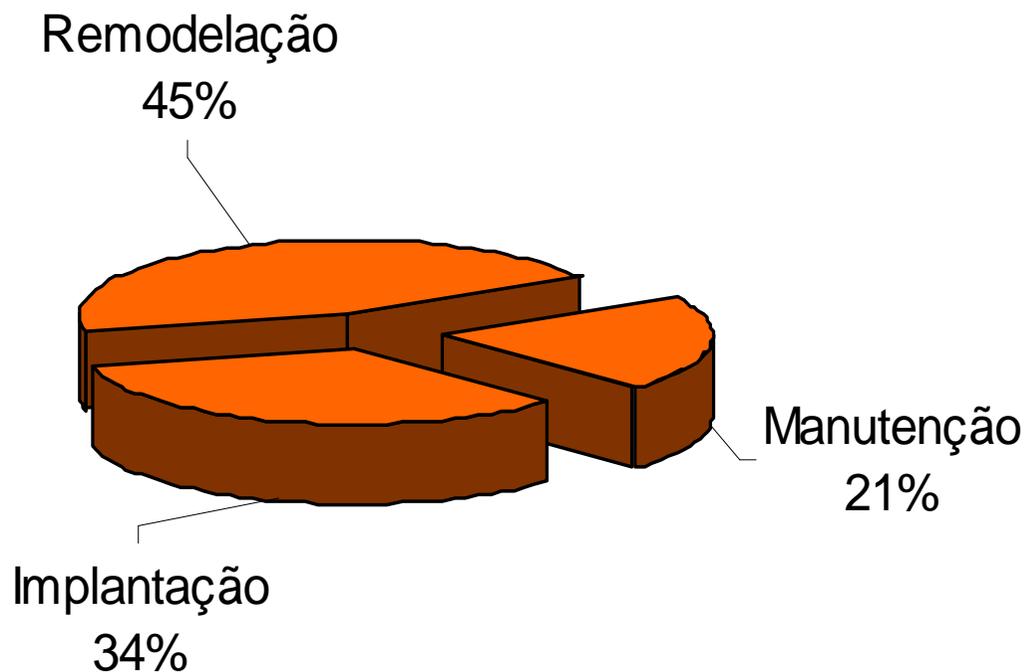
## Demandas recebidas através de ofícios





# A PRÁTICA – DEMANDAS - OFÍCIOS

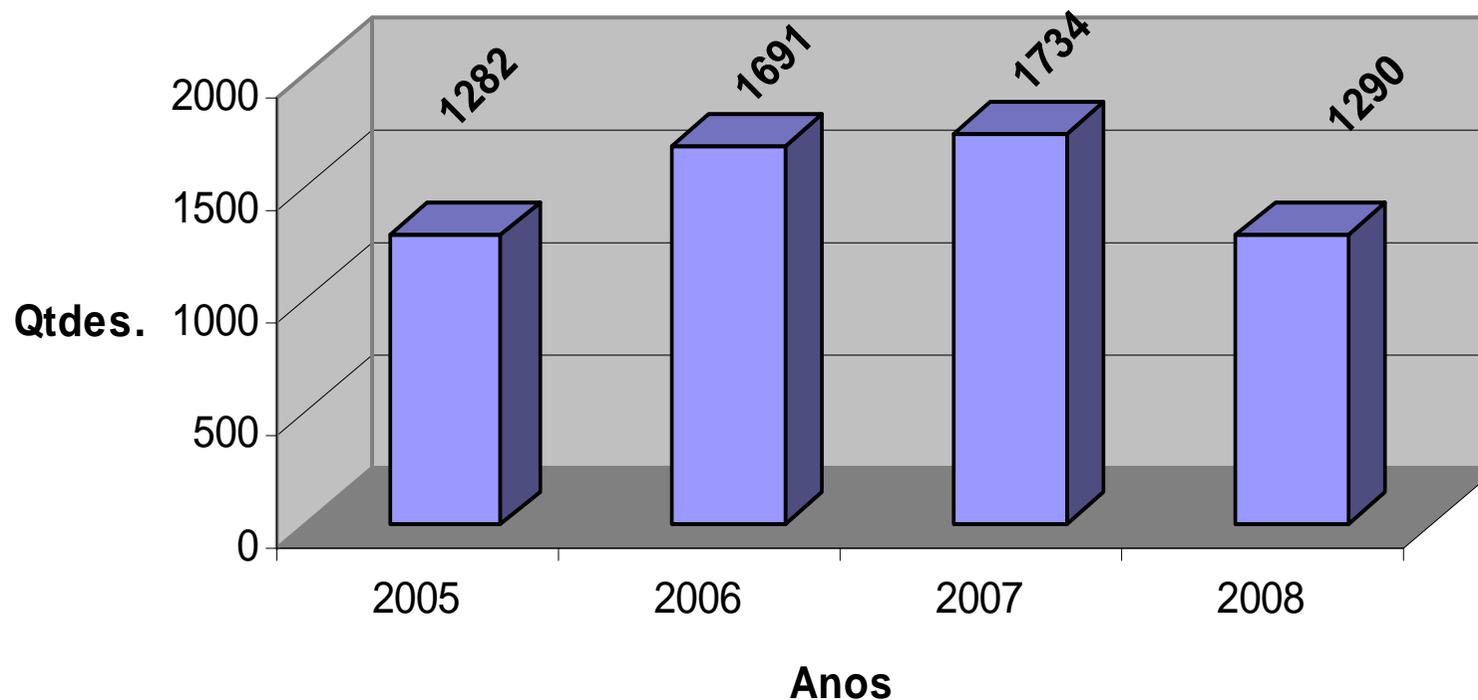
## Tipos de Solicitação





# RESULTADOS

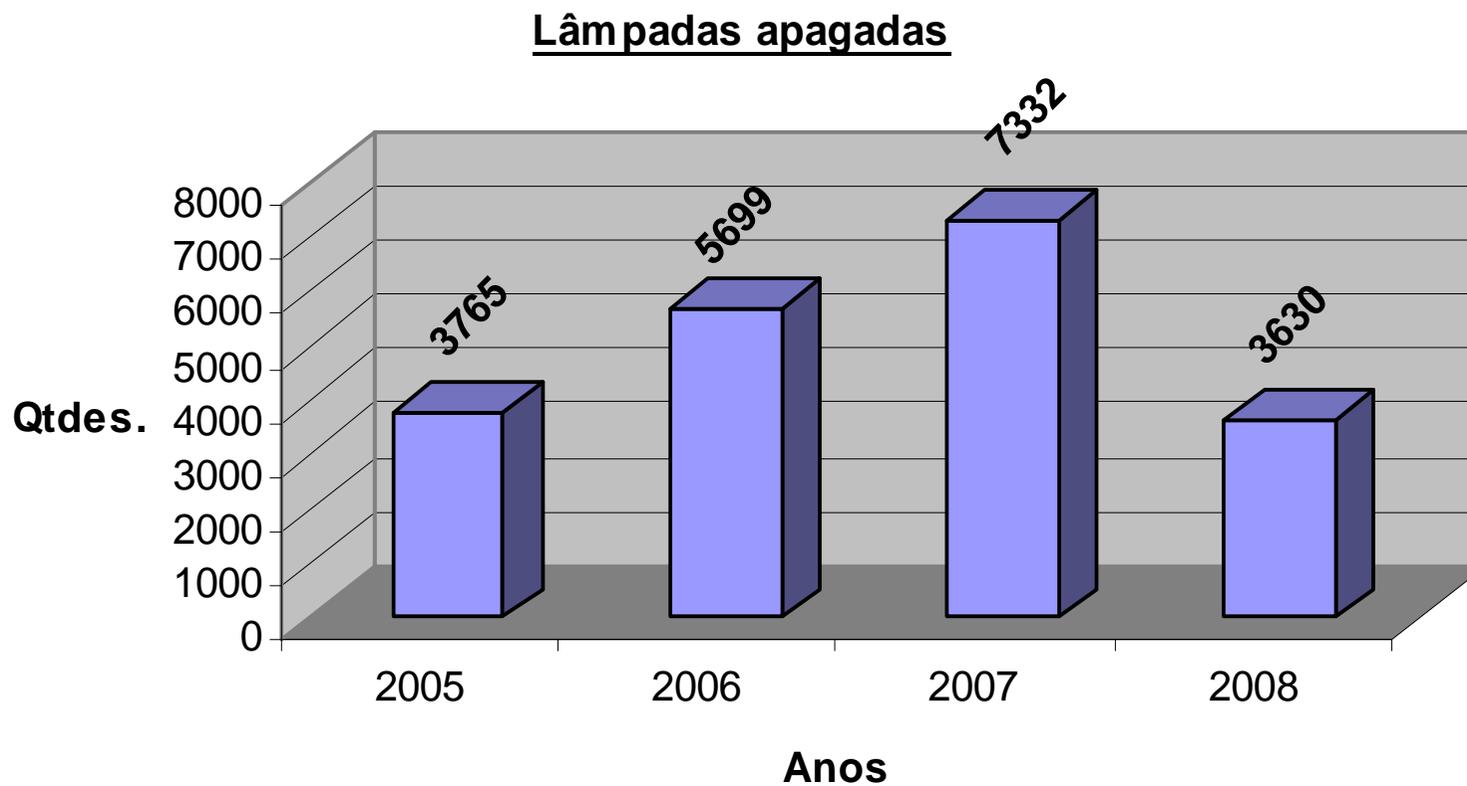
## Acompanhamento Anual - Solicitação de Atendimento ao Cidadão (SAC)



Redução do número de solicitações...



# RESULTADOS



Redução do número de lâmpadas apagadas...



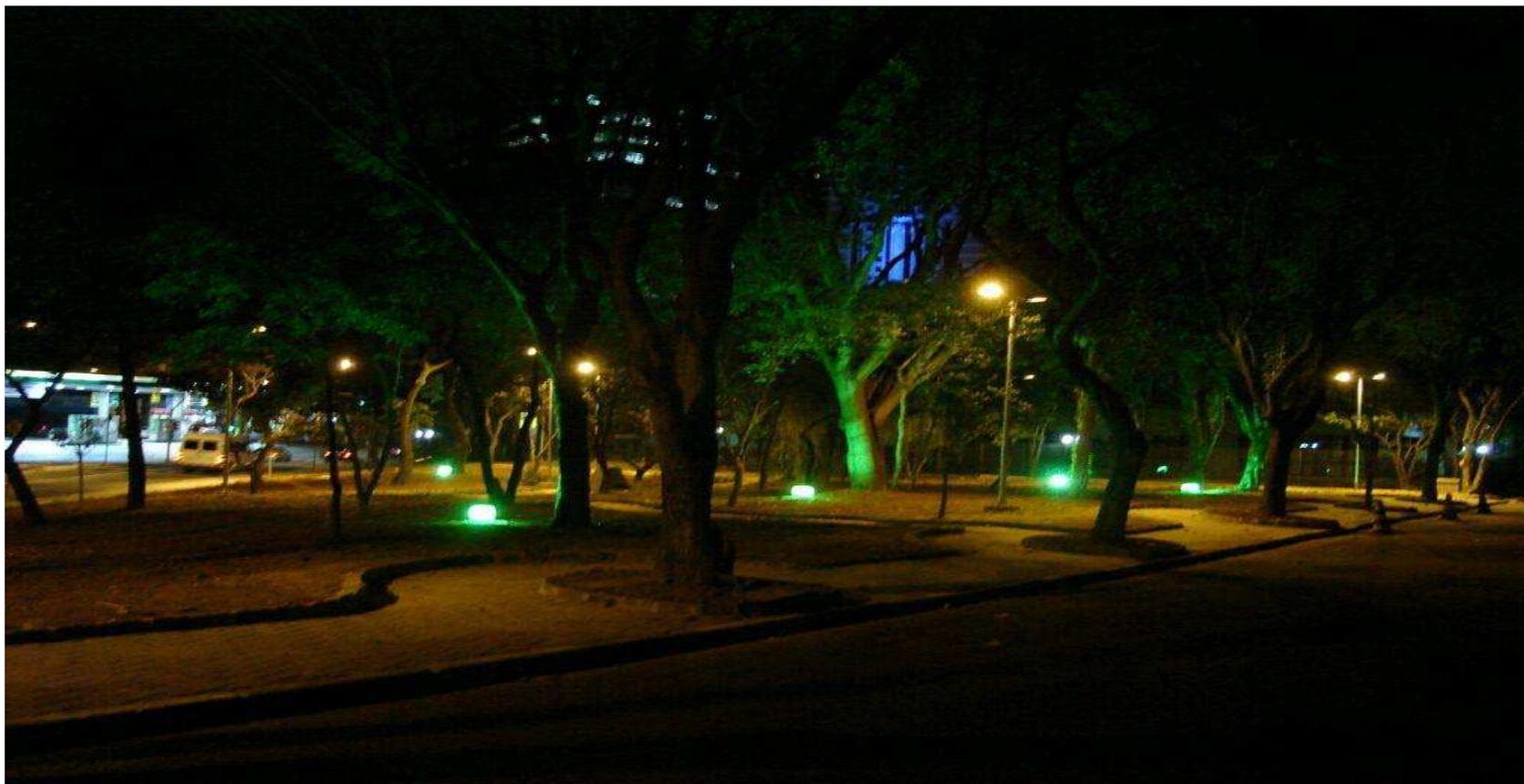
## RESULTADOS



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](mailto:avfernandes@prefeitura.sp.gov.br)

3396-6114