



Prefeitura do Município de São Paulo

São Paulo, 12 de fevereiro de 2015.

GABINETE DO PREFEITO

Ofício A. I. L. nº 100/15-C

Ref.: Ofício SGP-12 nº 00679/2014

DOCREC
172/2015

Senhor Presidente

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção ao requerimento de autoria do Vereador Mario Covas Neto, deliberado pela Comissão de Administração Pública, encaminho a essa Presidência cópia das informações oferecidas pela Secretaria Executiva de Comunicação, relativas à ampliação e modernização dos serviços oferecidos por meio do 156, objeto da meta 108 do Programa de Metas 2013-2016.

Na oportunidade, renovo a essa Presidência meus protestos de apreço e consideração.

FRANCISCO MACENA DA SILVA
Secretário do Governo Municipal

Ao

Excelentíssimo Senhor

ANTONIO DONATO

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

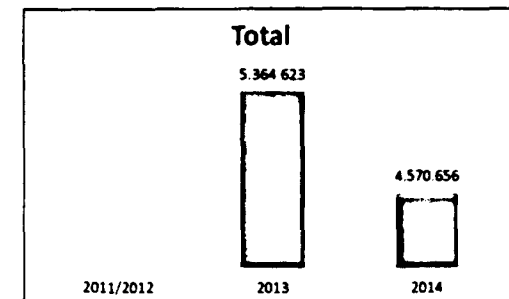
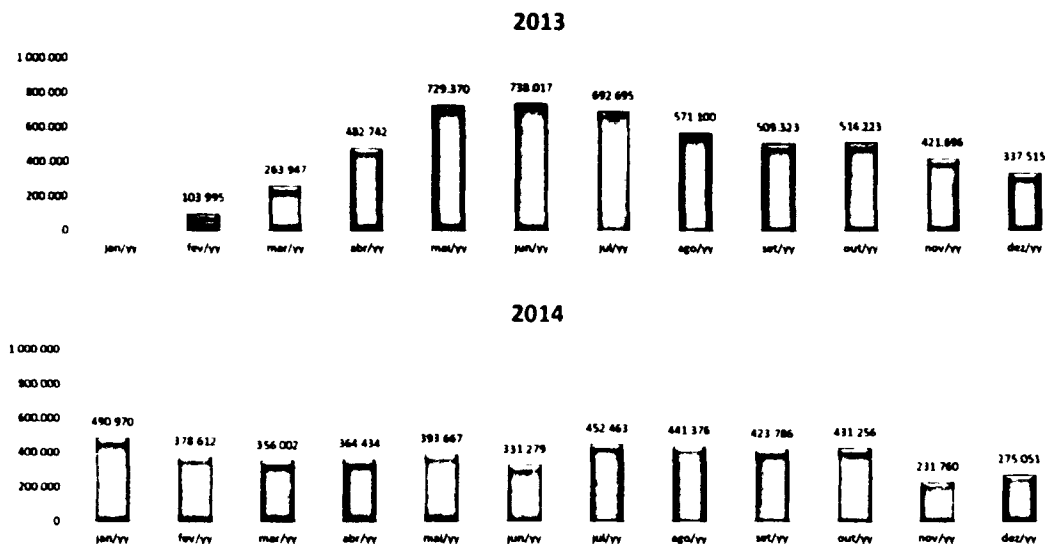
JAM/MNS/drs
Req CAP 679-14

14185 13102 10315 010724 - Protocolo Legislativo - SSP.22

SMS

Ligações Ativas

jan/13	
fev/13	108.995
mar/13	263.947
abr/13	482.742
mai/13	729.370
jun/13	738.017
jul/13	692.695
ago/13	571.800
set/13	509.323
out/13	514.223
nov/13	421.696
dez/13	337.515
jan/14	490.970
fev/14	378.612
mar/14	356.002
abr/14	364.434
mai/14	393.667
jun/14	331.279
jul/14	452.463
ago/14	441.376
set/14	423.786
out/14	431.256
nov/14	231.760
dez/14	275.051



	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14	jul/14	ago/14	set/14	out/14	nov/14	dez/14
REDE MORA CERTA	103.995	233.888	878.508	948.177	311.897	344.586	313.644	300.517	289.234	239.615	171.612	271.937	190.780	188.278	180.241	204.588	168.660	222.823	224.878	258.007	181.279	145.090	99.883
ATENÇÃO BÁSICA	-	-	308.234	179.143	170.805	146.487	54.497	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ATENÇÃO BÁSICA RETORNO	-	-	-	174.634	255.215	163.347	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SMS MULHER	-	27.027	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SMS MULHER RETORNO	-	2.922	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SMS TIPO LOPES	-	-	-	6.414	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
REDE MORA CERTA MOVEL	-	-	-	-	-	-	10.980	11.754	10.718	9.101	7.573	17.279	14.280	13.667	32.014	32.327	24.781	33.267	31.824	32.416	95.763	34.020	18.140
REDE MORA CERTA MOVEL EMERG	-	-	-	-	-	-	2.489	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	87.271	-	-
APAC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38.598	-	-
COMPLEXO REGULADOR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38.347	-	-
REGULAÇÃO REGIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

REGISTRO DE AGENDAMENTO SAÚDE (Total)			38.275	189.490	197.068	214.266	172.976	158.310	201.754	173.552	154.057	152.179	156.754	137.838	196.271	184.574	133.361	0	62.690	156.428
Sem Agenda			12.776	21.577	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pre-Agendado			17.173	10.958	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fila Exame			5.350	112.209	114.637	67.640	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fila Normal			2.976	44.686	82.411	148.829	172.976	12.423	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cama Postal			-	-	-	-	45.710	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fila Normal Fase 2			-	-	-	-	80.197	201.754	173.552	51.749	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fila Normal Fase 3			-	-	-	-	-	-	-	102.308	12.280	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fila Normal Fase 4			-	-	-	-	-	-	-	-	-	139.893	156.754	137.838	196.271	184.574	133.361	-	-	-
Fila Normal Fase 5			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15.708	-
Fila Normal Fase 6			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	46.081	-
Fila Normal Fase 7			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	156.428

CÓPIA

Assinatura

2015-0.013.993-0
Ambr Andre Schinagel Avila

GTI de Atendimento ao Múncipe

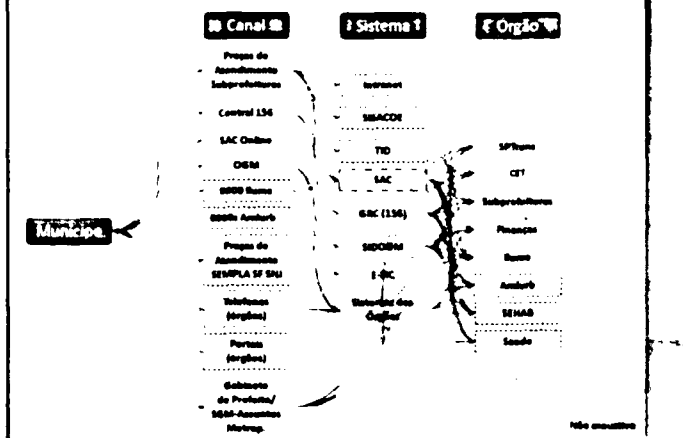
Diagnóstico e Ações

10/11/2013

O GTI

- Secretarias: Gabinete do Prefeito, SEMPLA, CGM, PRODAM, SECOM, SGM, SMSP e SF
- Objetivo: realizar um diagnóstico relativo à organização, padronização, regulamentação e racionalização do atendimento ao muncipe e propor ações de curto, médio e longo prazo para aprimorar procedimentos de atendimento e garantir a transparência, amplo acesso à informação e agilidade e efetividade no atendimento ao cidadão em âmbito municipal.
- 11 encontros (entre junho e agosto)

Principais Canais de Atendimento



Atendimento Anual - Principais Canais

Telefone	Central 156	~ 13 milhões	71,4%
	Ilume	~ 720 mil	4,0%
	Amurb	~ 132 mil*	0,7%
	CET	~ 1 milhão	5,5%
Presencial	Praças das Subprefeituras	~ 2,4 milhões	13,2%
	Praças dos Órgãos	~ 518 mil**	2,8%
Online/ Mobile	SAC Online	~ 319 mil	1,8%
	Serviços dos Órgãos	N/A	
	Mobile	N/A	
Multicanal	Ouvidoria Geral	~ 60.000	0,3%
	Gab. do Pref./SGM - Assuntos Metrop.	~ 16.000	0,1%
	Balcão SMDCH	N/A	
Total		~ 18,2 milhões	

* Limite de Amurb - Orçamento Limitado
** SF e SEMPLA

CÓPIA

2013-0.010.900-0
Maira Ambrósio
André Schlinagel Avelino
RF. 811.344-1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO

Principais Assuntos - 156 (solicitações de informação e serviços)

Assunto	Quantidade
Bilhete Único - Vale Transporte	21.970
Bilhete Único - Estudante	14.535
Transporte Público - Informações Gerais	12.300
Bilhete Único - PCD	4.915
Bilhete Único - Menor	3.718
Remuneração Pública - Informações Gerais	3.562
Bilhete Único - Cartão Estacionamento	2.709
Informações Gerais	1.885
PTU 2013	1.649
Bilhete Único Mensal	1.454
Informações Sobre Secretaria De Saúde/Ouvintes	1.310
Bilhete Único - Criança	1.086
Alimentação Escolar - Informações Gerais	1.075
Cartão de Transporte Mobilidade	904
Bilhete Único - Mãe Paulista	800
Dívida Alvo	799
Central 156 De Ouvidoria	721
Informações	678
Lei De Acesso À Informação	676
Busão/Busão, Entulho, Cota - Informação	676
Medidas Emergenciais	661
Inspeção Ambiental Veicular	648
Programa Bolsa Família	585
Assento - Transporte para Portador De Mobilidade Reduzida	559
União - Crianças e Serviços	549

Principais Solicitações - SAC e 156 (solicitações de serviços)

Assunto	Quantidade	% Total das Solicitações
Transporte Público (Ritirar, Bilhete Único, Demais)	130.296	18,89%
União/União	75.590	11,01%
Bilhete Único	69.794	10,17%
Assento	48.414	7,02%
Jardim (pedra, corte, muro)	41.680	6,03%
CTT (solicitação, manutenção, demais)	36.742	5,30%
Arquivo (Cópia/Presença Público e Presença Pública)	25.468	3,69%
Poluição Sonora	23.699	3,45%
Burocracia/garantia água potável	24.714	3,58%
Remuneração Veicular/Transporte	21.084	3,05%
Processo Encerrado/Solicitação Veicular/Cópia	18.151	2,65%
Calçada	16.395	2,38%
Comércio irregular	15.379	2,23%
Obras	13.940	2,00%
Remuneração	12.670	1,84%
Total	693.818	100%

Canais de Atendimento: Central 156 e SAC
Período de 01/01/2013 a 05/11/2013

Principais Serviços - Praças de Atendimento SMSP

Serviço	Atendimento
Informações	269.462
SPTrans	221.003
PTU	206.716
Ouvintes	117.796
Dívida Alvo	94.705
Assento/Transporte Mobilidade	92.066
Pr e Sembrado Verde	60.577
SAC	62.894
CCM	42.296
Atendimento Externo	27.781
Procedimento	15.419
Cartão de Trabalho	14.927
Cartão SUS	9.532
Atendimento Interno	6.951
Junta Militar	6.091
Agente Militar	4.288
COHAB	751
20 Vts Tm Lim	532
Declaração Tm Lim	160
Serviço Social	120
Total	1.233.979

Tempo Médio de Atendimento - SAC

Assunto	Tempo Médio (Minutos)
Pós de Apoio (Prestação Pública)	518
Demanda sobre Sala	219
Municípios-Oper. Defesa Aguda/ Áreas Verdes-Demanda	209
Poluição Sonora	178
Informação sobre Serviço Funerário	142
Esporte e lazer	136
Comércio irregular	135
Calçada	132
Guia/ movimento para licenciamento	132
União/União - Obras/Remoção	123
Vigilância de Alimentos	123
Transporte Público/ Pontos de Parada	121
Visão Ambiental	121
Atividade/Atividade, Veículos, Manutenção	103
Visão/União	98
Jardim (pedra, corte, muro)	79
Norma veicular/ corte	73
Demanda/Presença Pública/Presença	68
União/União - Demanda	53
Bilhete Único - Demanda	48
CTT/ Solicitação Horizontal e Vertical	38
Sala - Quase / Remoção para o Centro de Trabalho	34
Transporte Público / Central de Trabalho	30
Procedimento Administrativo / Solicitação Veicular/Cópia	23
Burocracia	17
Transporte Público / Limpeza e Manutenção	11

CÓPIA

Assinatura *André* André Schifnagel Avrichir
RE 811.344-1
CACIS/SEMPA

Solicitações Recebidas e Atendidas - Ano 2012

Solicitações Recebidas e Atendidas - Ano 2013

MESES	1997	1998	1999
JANEIRO	62.972	34.121	38%
FEBREIRO	68.308	27.147	40%
MARÇO	72.301	30.365	42%
ABRIL	60.530	25.486	42%
MAIO	58.635	26.513	47%
JUNHO	51.089	22.424	44%
JULHO	43.751	21.085	48%
AGOSTO	51.042	25.098	49%
SETEMBRO	44.552	18.839	42%
OUTUBRO	45.768	20.775	45%
NOVEMBRO	42.362	18.564	43%
DEZEMBRO	44.490	20.378	46%
TOTAL ANUAL	713.757	300.378	42%

	Nov. 1991	Atualização em Preço	Índice
JANEIRO	56.749	26.300	46%
FEVEREIRO	57.644	26.789	46%
MARÇO	56.296	24.716	44%
ABRIL	50.240	23.916	48%
MAIO	58.791	20.811	52%
JUNHO	52.505	18.856	56%
JULHO	52.800	18.800	57%

Vários canais de atendimento com diferentes serviços

Cidadão não sabe por qual canal recorrer

Fragmentação das informações em diversas bases

informações importantes e designam 

Sistemas de gerenciamento não integrados

PMSP não possui vínculo integrado das paróquias

Procedimentos e rotinas não padronizados

ineficiência e retrabalhos

Ausência de protocolo para atividades entre órgãos

Cidade não tem ferramenta de monitoramento

Ausência de mecanismos de responsabilização e cobrança

Solicitações em aberto e morosidade na resposta

Indicadores de atendimento não confundem

Violência fragiliza problemas de cidade

Telephone

Presendal

Online/Mobile

- Centrais telefônicas não integradas (Amurrio, Ilmu, CET, Quedorários, outros) - duplicação de canais e solicitações
- Atendentes pouco capacitados
- Rotatividade alta
- Atendimento não padronizado (procedimentos uniformes mobilizam layout, comunicação visual)
- Pragas das SNEP, SEMPLA, V e SNU não integradas
- RPA sem perfil de atendimento e pouco capacitados
- Equipamentos obsoletos
- Pluralização de serviços online nas portas dos órgãos
- Poucos transações online
- Guia de serviços desatualizado e incompletos
- Baixo uso de aplicativos móveis

Fase 1 – Comitê Intersecretarial de Gestão do Atendimento ao Município

- Revisar procedimentos e prazos dos principais serviços (20% volume)
- Supervisionar solicitações e execução dos serviços
- Eliminar serviços pendentes no SAC
- Difundir informações e novos procedimentos de serviços

Fase 2 – Coordenação ou Secretaria Especial de Atendimento ao Município

- Definir Política de Atendimento da PMSP (Decreto)
- Atualizar e padronizar procedimentos
- Assegurar cumprimento de prazos e responsabilizar órgãos
- Garantir padronização de equipamentos, mobiliário e comunicação visual das Praças de Atendimento
- Promover capacitações de atendimento
- Produzir indicadores e métricas de atendimento/execução
- Articular ações estratégicas para problemas frequentes

Fase 2.1 – Mapeamento e Redesenho de Processos

- Otimizar rotinas do atendimento à execução do serviço
- Criar banco unico de informações e serviços (BIS)
- Integrar procedimentos entre os canais de atendimento

Ações para Modernizar o Atendimento

Fase 2.2 – Modernização das Praças de Atendimento

- Elaboração do projeto de layout, equipamentos, com visual e tecnologia

Fase 2.3 – Novo Sistema de Atendimento e Gerenciamento de Solicitações

- Integrar canais e gerenciadores de execução de serviços departamentais
- Acompanhar e gerenciar solicitações e prazos, realizar análises (BI), responsabilizar e cobrar
- Compatibilizar com tecnologias atuais (navegadores, georeferenciamento, aplicativos móveis, redes sociais, dados abertos)

03/02/2015



CÓPIA

1074.02.11
5
Folha
André Schinagel Avila, fm
RF. 811.344-1
GACISPR/SEMPLE

Do Processo: 2015-0.013.903-0

Folha de Informação: nº 12

**INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
VEREADOR MÁRIO COVAS NETO**

CÓPIA

ASSUNTO: Requerimento solicitando informações a respeito da ampliação e modernização dos serviços oferecidos pelo 156 (Meta 108)

Senhor Chefe de Gabinete,

Em atendimento às solicitações encaminhadas nas folhas 04 e 03, informamos que a **Meta 108 – Ampliar e modernizar os serviços oferecidos por meio do 156** está em desenvolvimento e já beneficia a população. Abaixo segue descrição das principais atividades desenvolvidas para o cumprimento desta Meta:

1. Grupo de Trabalho Intersecretarial (documentação anexa)

Considerando a necessidade de aprimoramento dos procedimentos de atendimento aos munícipes e a importância de garantir a transparência, amplo acesso à informação e agilidade e efetividade no atendimento ao cidadão em âmbito municipal, o GTI foi instituído pela Portaria nº 185, de 14 de junho de 2013. O GTI, com reuniões semanais entre os dias **26/06/2013 e 28/08/2013**, teve como objetivos realizar um diagnóstico relativo à organização, padronização, regulamentação e racionalização do atendimento ao munícipe e propor ações de curto, médio e longo prazo. Participaram do GTI, com coordenação da SEMPLA, representantes dos principais canais de atendimento: **Praças de Atendimento (SMSP e SF), 156 e Portal da Prefeitura (SECOM), Ouvidoria (CGM), Assessoria de Assuntos Metropolitanos (SGM e Gabinete do Prefeito).**

2. Inclusão, em maio de 2013, do Serviço da Rede Hora Certa, na qual a PMSP liga para o munícipe para confirmar sua consulta (documentação anexa)

3. Inclusão, em janeiro de 2015, do serviço Ouvidor SUS

- a. Previsão de 4 mil ligações mensais.

André

André Schinbaum, Adv. T.º
 RE. 811.064-1
 OAB/SP 156.412

4. Inclusão do atendimento do Serviço Funerário

- a. Prevista para março de 2015.

5. Processo licitatório para contratação de serviços terceirizados de tele atendimento (Central de Atendimento) receptivo, no formato eletrônico, via escolha alfanumérica (através de URA – Unidade de Resposta Audível), e humana, abrangendo todos os recursos logísticos, humanos e tecnológicos necessários a sua operacionalização,

- a. Minuta Participativa online pré-processo licitatório – 15 comentários e sugestões (endereço: <http://minutaparticipativa.prefeitura.sp.gov.br/>)
 b. Edital: uma das principais mudanças é a forma de faturamento, de acordo com as melhores e mais recentes práticas de mercado – por atendimentos efetuados, com acordo de níveis de serviços qualitativos e quantitativos adequados para tal mecanismo

6. Mapeamento do processo da solicitação de poda e remoção de árvore

CÓPIA

Ainda, estão em andamento as seguintes atividades de suporte à modernização do 156:

1. **Desenvolvimento do novo SAC**, que dará suporte ao 156, mas também a novos sites de serviços e aplicativos móveis.
2. **Reformulação do site de serviços 156 da PMSP**
3. **Elaboração da Carta de Serviços**, com o objetivo de informar o cidadão dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades do poder público municipal, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.
 - a. A Carta de Serviços ao Cidadão deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, detalhando os padrões de qualidade do atendimento, em especial as relacionadas com:

- I - Serviço Oferecido;
- II - Breve Descrição do Serviço;
- III - Unidade Responsável;
- IV – Outros Órgãos, Entes e Secretarias envolvidas;
- V – Público Alvo;
- VI – Prioridades de atendimento;
- VII – Sistemas Utilizados para Cadastro, Tramitação Interna e Externa e Encaminhamentos;
- VIII – Legislação Associada;
- IX – Forma de Prestação do Serviço (correspondência, presencial, telefone, on-line, etc.);
- X – Principais Etapas para Processamento do Serviço;
- XI – Prazo Máximo para a Prestação do Serviço;
- XII – Prazos de cada etapa do processo de prestação do serviço;
- XIII – Requisitos, Documentos e Informações Necessários para Acessar o Serviço;

f. 14 André

André Schifnagel Avricor
RF. 811.344-1
CACISP / SEMPLA

XIV – Meios de solicitação dos serviços (SAC, Central 156, Ouvidoria, etc.);

XV – A Forma de Comunicação do Órgão com o Solicitante do Serviço;

XVI – Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

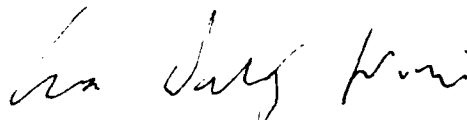
XVII – Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XVIII – Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX – Outras informações.

CÓPIA

São Paulo, 04 de Fevereiro de 2015.



Ana Waksberg Guerrini
Coordenadora de Atendimento ao Cidadão e Inovação em Serviços Públicos
SEMPLA / CACISP

Ana Waksberg Guerrini
RF: 747.438-9
Coordenadora
CACISP / SEMPLA

**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO

Folha de Informação nº 25

Aparecida F. L. Brandão
Assessor Técnico

Do Processo nº 2015-0.013.903-0

em 04/02/2015 (a) ... RF 790878-5

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
VEREADOR MÁRIO COVAS NETO

CÓPIA

ASSUNTO: Requerimento solicitando informações a respeito da ampliação
modernização dos serviços oferecidos pelo 156 (Meta 108)

SGM/ATL
Senhora Assessora Especial

Restituímos o presente com a manifestação da Coordenadoria
de Atendimento ao Cidadão e Inovação em Serviços Públicos, desta Pasta, para
apreciação e o que mais couber.

São Paulo, 04 de fevereiro de 2015



Christy Ganzer Pato
Chefe de Gabinete
Secretaria Municipal de Planejamento,
Orçamento e Gestão – SEMPLA

CGP/afib