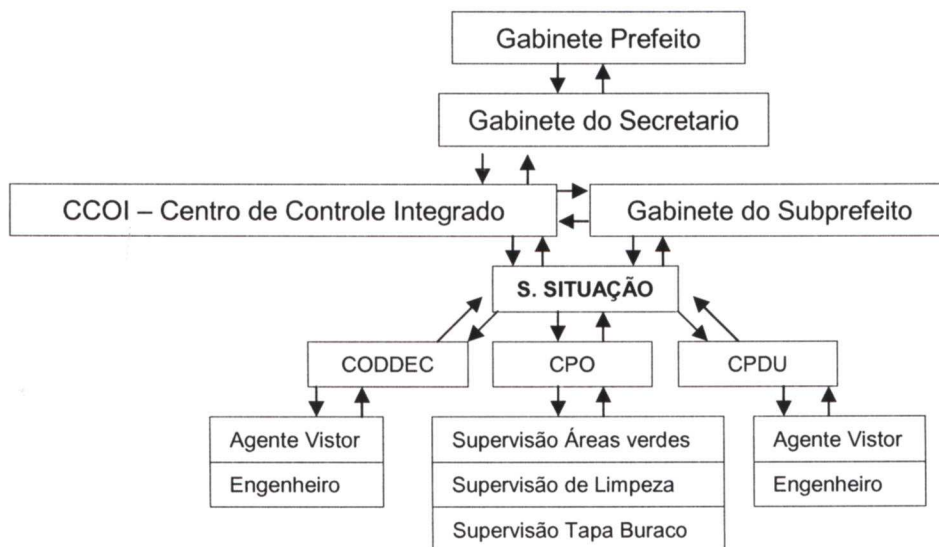


Anexo I da Portaria 26/SMSP/2013

CCOI

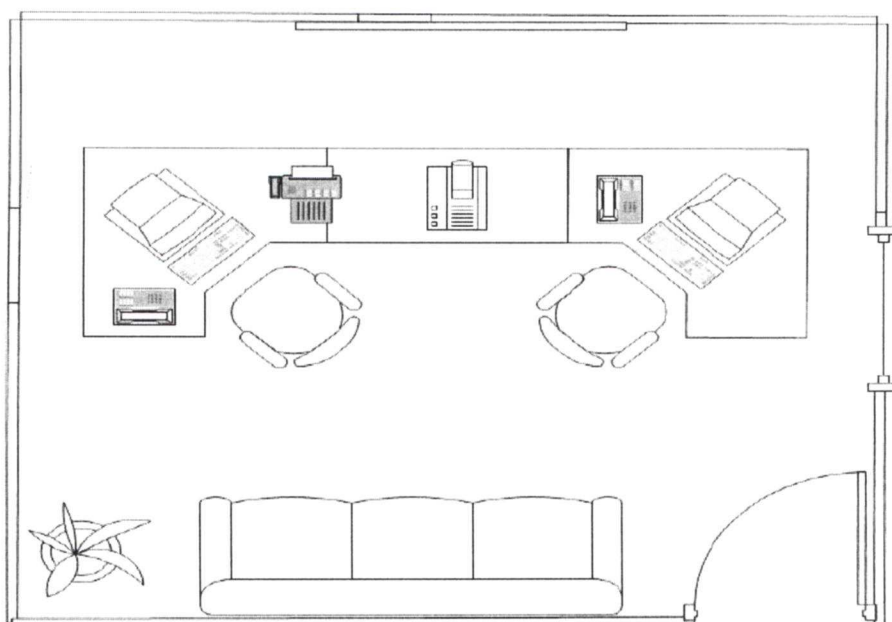
SALA DE SITUAÇÃO



Estrutura da Sala de Situação:

- Área mínima 36 m²,
- 01 Multifuncional (Scanner, impressão e cópia)
- 01 TV LCD 42
- 02 Mesas em L
- 02 cadeiras giratórias
- 02 Aparelhos telefônicos
- 02 pontos de rede
- Pontos de energia
- 02 Microcomputadores
- 01 Link Prodam
- 01 Switch
- 01 Câmera de vídeo conferência Prodam

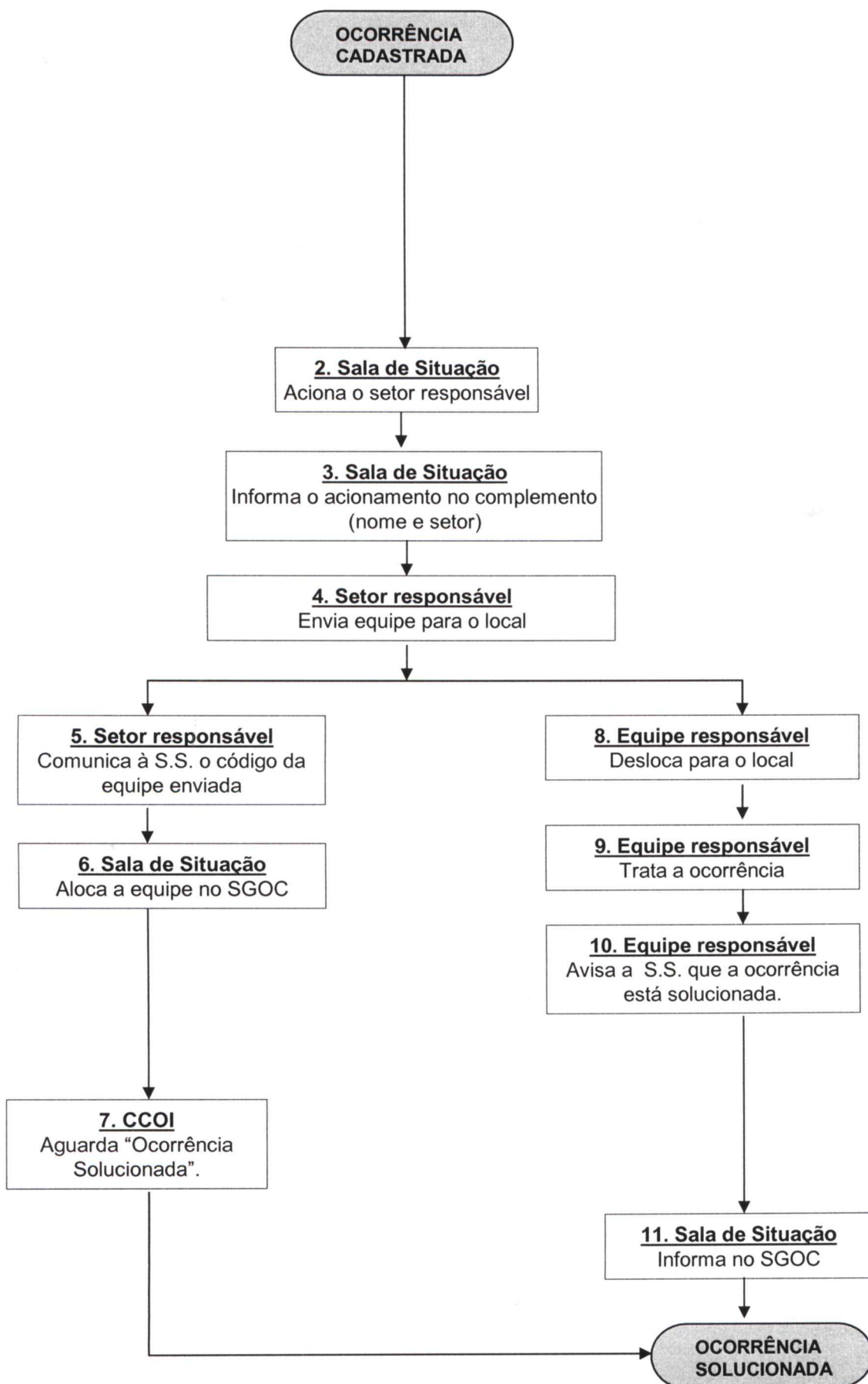
LAYOUT DA SALA DE SITUAÇÃO:



Área mínima 36 m².

Assinatura manuscrita em azul.

ACOMPANHAMENTO DA SOLUÇÃO DE OCORRÊNCIA:





Grupo	SALAS DE SITUAÇÃO
Sub grupo	Atribuições
Ação	Gestão de Ocorrências Críticas
Responsável	Subprefeito e Superintendente
Envolvidos	CCOI, Subprefeituras e SPUA

Procedimentos:

1 - Manter o SGOC permanentemente aberto no TOP 10, consultando sempre o Painel de Ocorrências Críticas e a coluna PMT – Prazo Máximo de Tolerância;

2 - O CCOI enviará via SMS informações das ocorrências relevantes e ocorrências com prazo máximo de tolerância vencido;

3 - Ao receber SMS e/ou aparecer no TOP 10 x Painel de Ocorrência Críticas a bolinha vermelha, isto significa que o “Prazo Máximo de Tolerância – PMT ” esgotou e as providências cabíveis devem ser imediatas;

4 - Ao identificar uma ocorrência com “Prazo Máximo de Tolerância” esgotada acionar o Gestor da Sala de Situação e/ou diretamente o Coordenador responsável intermediando as ações para solução e finalização desta ocorrência;

5 - Intermediar e operacionalizar as ações sobre as ocorrências críticas passadas por SMS que estarão no TOP 10 e no Twitter São Paulo Agora da Prefeitura se antecipando para as providências necessárias imediatas, considerando a expectativa dos seguidores no aguardo da resposta com a solução da ocorrência;

6 - Caso não haja recurso para a solução da ocorrência intermediar contato com outros Subprefeitos para solução e finalização da mesma;

7 - Gerenciar o bom funcionamento operacional da Sala de Situação conforme Portaria no âmbito de suas atribuições.

Coordenadora do CCOI:

Rosinalva Rosa da Silva

Grupo	SALAS DE SITUAÇÃO
Sub grupo	Atribuições
Ação	Gestão de Ocorrências Críticas
Responsável	Gestor da Sala de Situação
Envolvidos	CCOI e Subprefeituras

Procedimentos:

1 - Pré-requisito: cuidar para que o Operador da Sala de Situação mantenha o SGOC permanentemente aberto na tela **Painel de Ocorrências Críticas**;

2 - Responsável pela gestão da Sala de Situação, cuidando da alocação do pessoal e dos equipamentos e demais materiais necessários para o seu pleno funcionamento;

3 - Responsável pelo funcionamento operacional da Sala de Situação, inclusive treinamento e atualização em tempo real do SGOC em todos os horários, considerando também as ocorrências que entram diretamente pela Subprefeitura (CPO, CPDU, Defesa Civil, COMDEC, COBOM e MUNÍCIPES);

4 - Responsável por fazer contatos com os setores envolvidos nas ocorrências críticas e atualizar o cadastro de equipes e equipamentos necessários para acompanhamento das mesmas;

5 - Intermediar a cobrança da solução e finalização das ocorrências junto aos setores responsáveis (Defesa Civil, CPO e CPDU);

6 - Caso não haja recurso para a solução da ocorrência intermediar contato com outras Subprefeituras para finalização da mesma.

7 - Se reportar ao CCOI e Gabinete do Subprefeito atendendo as demandas e dando retorno das prioridades solicitadas;

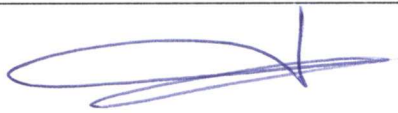
8 - Receber dos setores responsáveis, organizar e passar para o CCOI a escala dos agentes vistoristas, engenheiros e equipes de plantão noturno e de finais de semana com nome do responsável, setor e telefone celular;

9 - Acompanhar e priorizar a solução e finalização do Painel de Ocorrências Críticas;

10 - Acompanhar a solução e finalização do Painel de Ocorrências / SAC para programação.

Coordenadora do CCOI:

Rosinalva Rosa da Silva





PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO
DAS SUBPREFEITURAS

POP - PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO

OCORRÊNCIAS CRÍTICAS
2013

SMSP / CCOI

POP
03

PÁGINA
01

Grupo	SALAS DE SITUAÇÃO
Sub grupo	Itens 2 e 3 do fluxograma
Ação	Gestão de Ocorrências Críticas
Responsável	Operador
Envolvidos	CCOI e Subprefeituras

Procedimentos:

1 – Pré-requisito: o Operador da Sala de Situação deverá manter o SGOC permanentemente aberto na tela **Painel de Ocorrências Críticas**;

2 – Quando uma nova ocorrência for cadastrada, o Operador deverá (clique no ID do Painel);

3 – Na tela “**Visualizar Informações da Ocorrência**” clique no botão “Atualizar Ocorrência”

4 – O operador então deverá acionar o setor responsável pela sua solução;

5 – Em seguida, deverá digitar no campo “acionamento”, as seguintes informações:

[Nome do funcionário acionado; nome do setor]

Ex.: “Carlos Eduardo, CPO”

6 – Clique no botão “Atualizar”



O Ocorrência foi atualizado com sucesso !

7 - Clique no botão “Painel de Ocorrências Críticas.”

Coordenadora do CCOI:

Rosinalva Rosa da Silva



Grupo	SALAS DE SITUAÇÃO
Sub grupo	Itens 10 e 11 do fluxograma
Ação	Gestão de Ocorrências Críticas
Responsável	Operador
Envolvidos	CCOI e Subprefeituras

Procedimentos:

1 – O operador deverá entrar em contato telefônico com a equipe enviada solicitando à mesma que informe quando a ocorrência estiver solucionada;

2 – Acesso ao telefone da equipe:

Na tela **“Painel de Ocorrências Críticas”** abrir a tela da ocorrência (clicar no ID do Painel).

Na tela **“Visualizar Informações da Ocorrência”** anotar o código da equipe.

Clicar no botão **“Acionamento Equipes”**.

Na tela **“Resultado Filtro de Equipes/Equipamentos”** localizar e clicar no código da equipe enviada.

Na tela **“Visualizar Equipes / Equipamentos para Acionamento”**, no campo

SUBPREFEITURA/Celular Equipe: “, anotar o número do celular da equipe.

Para voltar clicar no título **“SGOC”** na tela de entrada, clicar no botão **“Painel de Ocorrência Críticas”**.

3 – O operador ao ser avisado pela equipe responsável, que a ocorrência está solucionada deverá abrir a tela da ocorrência (clicar no ID do Painel);

4 – Na tela **“Visualizar Informações da Ocorrência”** clicar no botão **“Solucionar Ocorrências”**;

5 – Na tela **“Solucionar Ocorrências”** digitar, no bloco **“SOLUCIONAR OCORRÊNCIA”**, campos:
“Nome do informante, Órgão, Telefone e Complemento”.

Ex.: Supervisor de tapa-buraco informa que a ocorrência foi executada.

6 - Clicar no botão **“Solucionar”**.

Aparecerá a mensagem:



ID do Ocorrência: XX consta com Solucionada!

7 - Clicar no botão **“Painel de Ocorrências Críticas”**.

Coordenadora do CCOI:

Rosinalva Rosa da Silva



Grupo	SALAS DE SITUAÇÃO
Sub grupo	Itens 5 e 6 do fluxograma
Ação	Gestão de Ocorrências Críticas
Responsável	Operador
Envolvidos	CCOI e Subprefeituras

Procedimentos:

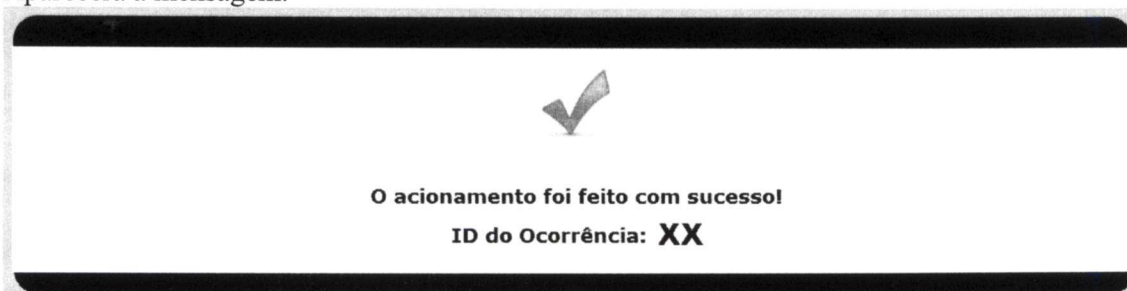
1 – O operador ao receber, do setor responsável, o código da equipe enviada deverá abrir a tela da ocorrência (clicar no ID do Painei);

2 – Na tela **“Visualizar Informações da Ocorrência”** clicar no botão “Acionamento Equipes”;

2 – Na tela **“Resultado Filtro de Equipes/Equipamentos”** localizar e clicar no código da equipe enviada;

3 – Na tela **“Visualizar Equipes / Equipamentos para Acionamento”**, no campo “ACIONAMENTO/Posição:” selecionar a opção “Ocorrência Crítica”.

4 – Clicar no botão “Acionar”.
Aparecerá a mensagem:



5 – Clicar no botão “Painel de Ocorrências Críticas.”

6 - Repetir o processo com as demais Ocorrências até que todas tenham sido acionadas. A partir daí aguardar o cadastro de novas Ocorrências.

Coordenadora do CCOI:

Rosinalva Rosa da Silva

CLASSIFICAÇÃO SISTEMÁTICA DAS OCORRÊNCIAS

COD	GRUPO	OCORRÊNCIA	TIPO	DEFINIÇÃO	RESPONSÁVEL	IMPORTÂNCIA
1011	Dano	Alagamento	Alagamento	Acúmulo de água no sistema viário em decorrência do não escoamento através do sistema de drenagem pública. Um alagamento pode, secundariamente, gerar inundação.	Subprefeitura	80
1012			Risco de Alagamento		HTEC	30
1021		Animal	Morto	Perturbação provocada em área pública por animal de grande, médio ou pequeno porte, morto ou vivo.	Subprefeitura	10
1022			Vivo		Zoonoses	20
1031		Bueiro	Danificado	Lixo no bueiro, bueiro sem tampa, com tampa quebrada ou desnível. Não inclui alagamento e inundação.	Subprefeitura	10
1032			Entupido		Subprefeitura / Amlub	20
1033			Sem tampa		Subprefeitura	30
1041		Buraco	Buraco na via	Cavidade na via pública devido à remoção do material existente. Inclui valeta na via e ondulação do asfalto.	Subprefeitura	30
1042			Ondulação no asfalto		Subprefeitura	10
1043			Solapamento		Sub / Sabesp	40
1044			Valeta na via		Subprefeitura	10
1051		Deslizamento	Deslizamento	Movimentação do solo, escorregamento, em áreas de risco. Inclui risco de deslizamento causados por barranco, encosta, etc.	Subprefeitura	100
1052			Risco de deslizamento		Subprefeitura	50
1061		Entulho	Galhos	Material de construção, galhos e objetos diversos de pequeno e grande porte despejados em "área" pública.	Subprefeitura	10
1062			Grandes objetos		Subprefeitura / Amlub	10
1063			Lixo domiciliar		Amlurb	10
1064			Material de construção		Subprefeitura / Amlub	10
1065			Perenes de morador de rua		Subprefeitura / Amlub	10
1071		Inundação	Inundação	Extravasamento dos leitos de córregos e rios e que adentrem em imóveis adjacentes. Uma inundação pode, secundariamente, gerar um alagamento.	Subprefeitura	100
2011	Irregularidade	Abastecimento	Feira livre	Irregularidade em feira livre, mercadão ou sacolão.	Subprefeitura	10
2012			Mercadão e sacolão		Abast	10
2021		Caçamba	Caçamba irregular	Caçamba estacionada irregularmente.	Amlurb	20
2031		Cidade Limpa	Pichação	Placas, faixas, banners, panfletos, jornais locais. Pichação.	Subprefeitura	10
2032			Propaganda irregular		Base de apoio	10
2041		Veículo	Carçaça Abandonada	Veículo ou carçaça abandonados em área pública. Ocorrências envolvendo caçambas.	Subprefeitura	30
2042			Veículo Abandonado		Subprefeitura	30
3011	Local	Calçada	Buraco no passeio		Subprefeitura	20
3012			Guia e sarjeta		Subprefeitura	10
3013			Manutenção no passeio	Obstáculo no passeio. Buraco no passeio. Guia rebaixada. Vazamento de gás. Falta de manutenção em passeio. Mato no passeio	Subprefeitura	10
3014			Mato no passeio		Subprefeitura	10
3015			Obstáculo no passeio		Subprefeitura	10
3016			Vazamento de gás		Comgás	80
3021		Edificação	Comércio irregular		Subprefeitura	10
3022			Desabamento	Comércio irregular. Obra irregular. Desmoronamento, desabamento ou risco em prédio, casa, muro, marquise, etc. Infiltração, rachadura. Incêndio.	Subprefeitura	70
3023			Incêndio		Sub / Cobom	90
3024			Infiltração		Subprefeitura	30
3025			Obra irregular		Subprefeitura	10
3026			Rachadura		Subprefeitura	30
3031		Comunidade	Incêndio	Ocorrências no interior de comunidades.	Sub / Cobom	100
3041		Via pública	Carga na via		Subprefeitura	80
3042			Lombada irregular		Subprefeitura	10
3043			Lama na via	Produto perigoso na via. Carga na via, óleo na pista. Lombada irregular. Reserva de vaga. Mato na via.	Subprefeitura	10
3044			Óleo na pista		Subprefeitura	60
3045			Produto perigoso		Cetesb	70
3046			Reserva de vaga		Subprefeitura	10
4011	Patrimônio	Árvore	Queda de Galho		Subprefeitura	40
4012			Queda de árvore		Subprefeitura	90
4013			Interferência de árvore em fiação	Queda ou risco de queda de árvore ou galho de grande ou médio porte. Interferência de árvore em fiação ou sinalização.	Subprefeitura	30
4014			Interferência de árvore em sinalização		Subprefeitura	30
4015			Risco de queda		Subprefeitura	30
4021		Dispositivo	Caixa de Inspeção		Concessionárias	40
4022			Chapa de aço		Subprefeitura	40
4023			Gradil		Subprefeitura	40
4024			Grelha		Subprefeitura	40
4025			Malotão	Dano em dispositivo público: caixa de inspeção, gradil, grelha, chapa de aço, malotão, poço de visita, poste, etc.	Subprefeitura	10
4026			Placa de sinalização		CET	30
4027			Placa de logradouro		Atos	20
4028			Poço de visita		Subprefeitura	30
4029			Poste		Ilume / Alusa / Eletropaulo	40
4031		Iluminação	Falta de energia		Ilume / Eletropaulo	100
4032			Fiação rompida	Luminárias apagadas. Falta de energia elétrica. Fiação rompida.	Eletropaulo	80
4033			Luminárias apagadas		Ilume	20
4034			Luminária pendurada ou acesa		Ilume	20
4041	Outros	Obra de Arte	Danificada	Dano em ponte, viaduto, passarela, túnel. Infiltração. Manutenção de bombas, ventiladores, etc. Inclui furto.	Slurb	70
4042			Manutenção		Atos / Ilume / Façon	50
4051		Piscinão	Bomba danificada		Sub / Obracom	50
4052			Problema de equipamento	Anomalias nos piscinões provocadas por dano em bombas, nos equipamentos, falta de energia, entulho no piscinão ou ocorrência de invasão.	Sub / Prodram / Vivo / Obracom	40
4053			Falta de energia		Sub / Eletropaulo / Prodram / Vivo	40
4054			Entulhos		Subprefeitura	30
4055			Invasão		Sub / GCM / COBOM	20
5011		Atividades de zeladoria	Desfazimento		Subprefeitura	20
5012			Reintegração de posse		Sub / SMSU	20
5021			Colisão de veículo em residência/muro		Subprefeitura	10
5022			Zoonose de abelha, dengue, etc	Ocorrências de zeladoria não classificadas	Zoonoses	10
5023			Incêndio em mato		Cobom	10
5024			Invasão de área pública ou particular		Sub / SMSU	10
5025			Irregularidade envolvendo ambulante		Sub / GCM	20
5026			Manutenção em ponto de ônibus		SPTRANS	10
5027			Remoção de morador de rua		CAPE	10