

# Política Municipal de Atendimento ao Cidadão

## PAC - SMADS

BOLETIM EDIÇÃO Nº 1

MARÇO - 2026

Esta é uma iniciativa com edições bimestrais que visa aproximar você das ações da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão (PAC) na SMADS.

## O QUE É A PAC?



Política de Atendimento

A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão – PAC, instituída pelo Decreto Municipal nº 58.426/2018, estabelece ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, com foco na digitalização dos serviços, na acessibilidade, desburocratização, participação dos usuários e na transparência.

Dessa forma, os principais instrumentos da PAC são as centrais do DescomplicaSP e o Portal SP156 que facilitam o acesso à informação e a solicitação dos serviços públicos municipais, por meio das cartas de serviços.

## PAC NA SMADS

Na SMADS, a PAC é conduzida pelo Comitê de Governança, composto por representantes de diferentes áreas da Secretaria. O grupo elabora anualmente um plano de ação que orienta as iniciativas voltadas à melhoria do atendimento ao cidadão na rede socioassistencial.

### Principais ações do Plano 2025-2026

#### Atendimento nas Unidades

Acompanhamento da elaboração de Termo de Referência para terceirizar a recepção nas unidades diretas da rede.

#### Telefonia das Unidades

Implementação de URA para modernizar o sistema de telefonia das unidades diretas.

#### Indicadores da PAC

Definição de indicadores para monitorar e avaliar as ações da Política de Atendimento ao Cidadão.

#### Ações formativas

Apoiar a realização de formações para colaboradores da Pasta voltada à melhoria do atendimento, em parceria com a ESPASO.

#### Comunicação da PAC

Divulgação da política por meio de boletins informativos destinados aos servidores e à rede socioassistencial.

#### Transparência de Dados

Publicar e atualizar o painel do Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno da SMADS.

#### Pesquisa de Satisfação

Implementação de pesquisa com usuários dos serviços da rede socioassistencial, em parceria com o Banco Mundial.

#### Infraestrutura das Unidades

Monitoramento das intervenções nas unidades estatais com base no diagnóstico de infraestrutura realizado em 2025.

#### Cartas de Serviços

Revisão das Cartas de Serviços e alinhamento com a SMIT para melhorias no acesso aos serviços.

#### Site PAC - SMADS

Um espaço exclusivo da PAC no site da SMADS.

## Explore as Ações da PAC na SMADS

Diagnóstico das Unidades Estatais da Rede Direta da SMADS – 2025

II Seminário da Política de Atendimento ao Cidadão 2025 – Proteção de Dados na Assistência Social