



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
SECRETARIA DE  
ASSISTÊNCIA E  
DESENVOLVIMENTO  
SOCIAL

# Política Municipal de Atendimento ao Cidadão (PAC)

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS)



**Política de  
Atendimento**

# Comitê de Governança da Política de Atendimento ao Cidadão (CAC)

## Portaria 68/SMADS/2021

Institui o Sistema de Governança da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão na SMADS.

Define as unidades e competências do Comitê.

## Portaria 120/SMADS/2025

Designa os membros do Comitê de Governança da Política de Atendimento ao Cidadão (CAC) na SMADS.



## Membros do Comitê (CAC/SMADS)

<b>AT</b>	<b>Titular:</b> Fernando F. Clemente <b>Suplente:</b> Rafael Arosa
<b>GSUAS</b>	<b>Titular:</b> Wanessa Campos <b>Suplente:</b> Christiane Guedes
<b>CPSB</b>	<b>Titular:</b> Fátima de Jesus <b>Suplente:</b> Monalisa Gonçalves
<b>CPSE</b>	<b>Titular:</b> Adriana Sabbag <b>Suplente:</b> Patrícia Di Tullio
<b>CGB</b>	<b>Titular:</b> Kelli Cristina <b>Suplente:</b> Erika Rose
<b>CPAS</b>	<b>Titular:</b> Denise Soares <b>Suplente:</b> Janaine Lisboa
<b>ESPASO</b>	<b>Titular:</b> Guilherme Araújo <b>Suplente:</b> Alexandre Isaac
<b>ACS</b>	<b>Titular:</b> Marisa Yonemura <b>Suplente:</b> Melissa Prado Garcia

# O que é a PAC?

A **Política de Atendimento ao Cidadão (PAC)** foi instituída pelo **Decreto Municipal nº 58.426/2018**, regulamentando a **Lei Federal 13.460/2017** que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Coordenada pela **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT)**.



## O PAC visa:

- ✓ Melhoria dos serviços públicos com foco no atendimento ao cidadão
- ✓ Digitalização de serviços
- ✓ Principais instrumentos: Canais SP156 e Programa Descomplica SP (Cartas de Serviços)



# Finalidade e Objetivos Gerais da PAC

## Finalidade

Estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão.

## Objetivos Gerais

1. Instituir um novo padrão de atendimento focado nas necessidades dos cidadãos.



2. Elevar a qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo.



3. Facilitar o acesso a serviços e informações municipais.



4. Melhorar a imagem da Administração e dos servidores públicos municipais.



# Objetivos Específicos da PAC

## Decreto Municipal Nº 58.426/2018

Objetivos específicos da Política de Atendimento ao Cidadão

### Valorização e Acesso

- ✓ Valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como atribuições primordiais
- ✓ Valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento
- ✓ Contribuir para que as unidades operacionais tenham foco na satisfação dos cidadãos
- ✓ Promover projetos de inovação na prestação dos serviços públicos
- ✓ Definir diretrizes para acesso democrático aos serviços públicos
- ✓ Propiciar condições para agentes públicos exercerem seu papel
- ✓ Estimular a desburocratização da prestação dos serviços públicos
- ✓ Estimular linhas de conduta para "governo único para cidadão único"
- ✓ Fomentar práticas de transparência na prestação dos serviços

### Integração e Transparência

- ✓ Assegurar o direito ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados
- ✓ Assegurar o acesso à informações sobre serviços de forma simples
- ✓ Promover a cultura da avaliação do atendimento e análise das necessidades
- ✓ Fomentar a participação dos cidadãos na avaliação e criação dos serviços
- ✓ Estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços

### Referência Legal:

**Decreto Municipal Nº 58.246/2018** - Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos; transfere a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal – CODUSP para a Controladoria Geral do Município; institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de São Paulo; revoga os dispositivos que especifica.

# Compete ao Comitê de Governança da PAC (SMADS)

## Portaria N° 68/SMADS/2021

Compete ao Comitê de Governança do PAC:


- ✓ Estabelecer as diretrizes da Política de Atendimento ao Cidadão no âmbito da Assistência Social
- ✓ Formular e monitorar planos de ação para melhoria do atendimento ao cidadão pela SMADS e pela rede socioassistencial
- ✓ Deliberar sobre alterações e atualizações na Carta de Serviços da Assistência Social
- ✓ Definir parâmetros de respostas ao cidadão a serem observados pelas unidades
- ✓ Coordenar a divulgação e atualização das informações sobre serviços em todos os canais
- ✓ Planejar ações de capacitação dos servidores da Pasta e da rede socioassistencial para melhoria do atendimento
- ✓ Assegurar a utilização de linguagem simples, facilmente compreensível por diferentes públicos
- ✓ Definir, monitorar e avaliar os indicadores da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão no âmbito da SMADS
- ✓ Monitorar a implementação do Planejamento Setorial de Atendimento no âmbito da SMADS


### Referência Legal:


**Portaria 68/SMADS/2021** - Institui na SMADS o Sistema de Governança da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.


# Compete a Coordenação do Comitê de Governança da PAC (SMADS)


## Compete à Coordenação do Comitê:

 Organizar o calendário e as pautas das reuniões do Comitê

 Realizar a gestão de usuários e a administração local do SIGRC

 Coletar dados para monitoramento dos indicadores da Política de Atendimento

 Atuar como ponto focal da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão na SMADS

 Disponibilizar em transparência ativa as informações relativas ao atendimento



### Referência Legal:

**Portaria 68/SMADS/2021** - Institui na SMADS o Sistema de Governança da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.

# Avaliação de Maturidade (SMIT)

## MODELO DE CAPACIDADE E MATURIDADE INTEGRADO

**CMMI - Capability Maturity Model Integration**, ou Modelo de Capacidade e Maturidade Integrado.

Este modelo permite avaliar o nível de maturidade da organização em relação às diretrizes da Política de Atendimento, norteando as ações que devem ser tomadas para adequação progressiva a esses princípios.

A avaliação é realizada anualmente (geralmente no mês de agosto) tendo como base o Plano de Ação do PAC.



## O que são Modelos de Maturidade?

### Instrumentos de Gestão

Medem o nível de competência de uma organização visando a realização de suas atividades sem equívocos, apontando o estágio em que está situada.

### Diagnósticos Orientadores

Permitem ao gestor receber orientações práticas do que deve ser feito para chegar ao estado de excelência ou ao próximo degrau na escala de desenvolvimento.

### Ferramentas de Transformação

Poderosas ferramentas de transformação organizacional que impulsionam a melhoria contínua.

*O processo de Planejamento Setorial tem como ponto de partida a Escala de Maturidade das Diretrizes da Política de Atendimento, que tem como objetivo apontar as dificuldades dos órgãos na implantação das diretrizes.*

# Avaliação Maturidade PAC (Modelo de Capacidade e Maturidade Integrado)

## Os Órgãos são Avaliados em 5 Eixos:



**Governança de Atendimento**



**Planejamento e Gestão do Atendimento**



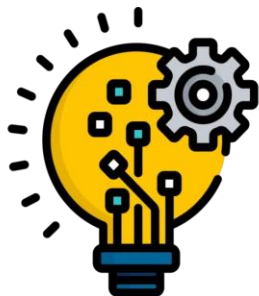
**Dados do Atendimento**



**Relacionamento com a(o) Cidadã(o)**



**Informações sobre os Serviços**



## Níveis de Maturidade

### 1. Não Existente

As iniciativas de gestão dos processos são desestruturadas e incipientes. O sucesso depende da competência e heroísmo de pessoas.

### 2. Inicial

Começa a construção estruturada e planejada dos processos, mas não há um padrão e a gestão é feita de forma pontual.

### 3. Repetido

Os processos são conhecidos e existe um comando que direciona e planeja as ações, porém não há treinamento formal ou comunicação sobre os procedimentos padronizados.

### 4. Definido

A gestão é fortemente apoiada nas diretrizes da Política de Atendimento como estratégia para melhoria. Os processos são padronizados, documentados e comunicados por meio de treinamento.

### 5. Gerenciado

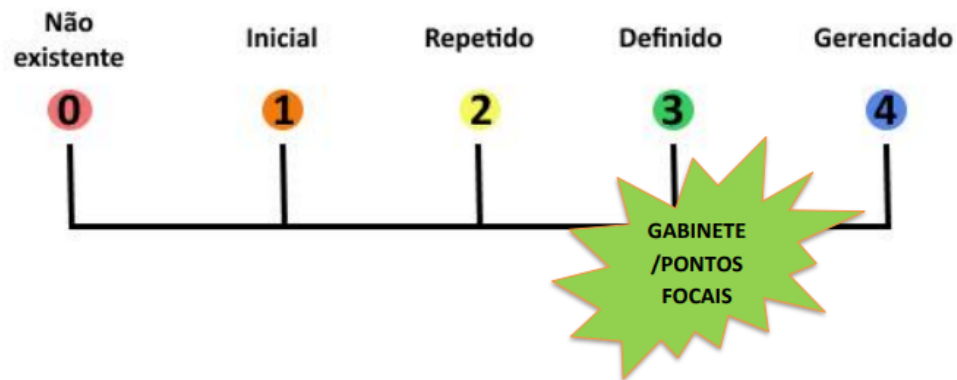
Possui objetivos estratégicos para todos os processos de atendimento. Os processos estão alinhados com as diretrizes da Política, são monitorados e avaliados conforme o planejamento setorial e os indicadores obtidos.

# Modelo de Avaliação Maturidade PAC

AVALIAÇÃO DA MATURIDADE DAS DIRETRIZES DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO À(O) CIDADÃ (O)

GABINETE / PONTO FOCAL

PAINEL GERAL DA ESCALA DE MATURIDADE:



Não Existente	Inicial	Repetido	Definido	Gerenciado
01	03	05	07	05

# Elaboração do Plano de Ação

## Objetivo

Planejar e acompanhar as ações que irão fortalecer as diretrizes da Política de Atendimento que apresentarem maior dificuldade de implementação.

### 1 Classificação da Escala de Maturidade

Após a avaliação e classificação de acordo com os níveis de maturidade, passa-se para a etapa seguinte.

### 2 Elaboração do Plano de Ação

O plano de ação é elaborado por cada órgão participante com apoio técnico da equipe da Política de Atendimento.

### 3 Acompanhamento

O plano de ação é acompanhado sistematicamente em reuniões realizadas entre o órgão e a equipe da Política de Atendimento.

## Elementos do Plano de Ação



### Ações Prioritárias

Identificação das ações necessárias para melhorar o nível de maturidade.



### Responsáveis

Definição clara dos responsáveis por cada ação planejada.



### Prazos

Estabelecimento de prazos realistas para a execução.



### Indicadores

Definição de indicadores para mensurar o progresso.

# Ciclo do Planejamento Setorial

O Planejamento Setorial é um processo contínuo que visa fortalecer as diretrizes da Política de Atendimento, seguindo um ciclo estruturado de melhoria contínua.



## Objetivo do Plano de Ação

- ✓ Planejar e acompanhar as ações que irão fortalecer as diretrizes da Política de Atendimento com maior dificuldade de implementação.
- ✓ Estabelecer metas claras e mensuráveis para cada ação proposta.

## Acompanhamento

- ✓ O plano de ação é elaborado por cada órgão participante com apoio técnico da equipe da Política de Atendimento.
- ✓ Reuniões periódicas são realizadas para monitoramento e ajustes.

# Plano de Ação 2025-2026

As principais **ações em andamento** são:

1. **Acompanhar a elaboração do Termo de Referência (TR) da Recepção**, visando à melhoria do atendimento nas unidades da rede socioassistencial
2. **Aprimorar o sistema de telefonia das unidades diretas** por meio da implementação de URA
3. Definir indicadores para **monitoramento da PAC**
4. Definir, junto ao ESPASO, **calendário e conteúdo de formações e capacitações sobre atendimento**, com oferta virtual e presencial regionalizada;
5. **Divulgar a PAC por meio de boletins mensais enviados** por e-mail aos servidores da SMADS e à rede socioassistencial;
6. Divulgar dados de atendimento do NACI no site da SMADS - **Painel NACI**
7. **Implementar pesquisa de satisfação com usuários dos serviços**, em parceria com o Banco Mundial;
8. **Monitorar as intervenções nas unidades estatais**, com base no diagnóstico de infraestrutura realizado em 2025;
9. **Realizar revisão ampla das Cartas de Serviços** e alinhar, com a SMIT, ações de melhoria no atendimento.

# Plano de Ação 2024-2025

## **1. Integração e Digitalização**

Unificação do CadÚnico ao SP156, digitalização de serviços (COMAS), integração ao Descomplica e atualização contínua de cartas, quadro geral e conteúdos pós-tipificação.

## **2. Estrutura e Qualificação do Atendimento**

Terceirização da recepção das unidades estatais, padronização de guias (CRAS, CREAS, Centro Pop), melhoria do atendimento telefônico e diagnóstico de infraestrutura, acessibilidade e usabilidade.

## **3. Formação e Linguagem Simples**

Capacitação das equipes (SEAS, SP156 e recepção), qualificação das abordagens (racismo, migrantes, LGBTQIAPN+), avaliação das formações e revisão sistemática de respostas-padrão.

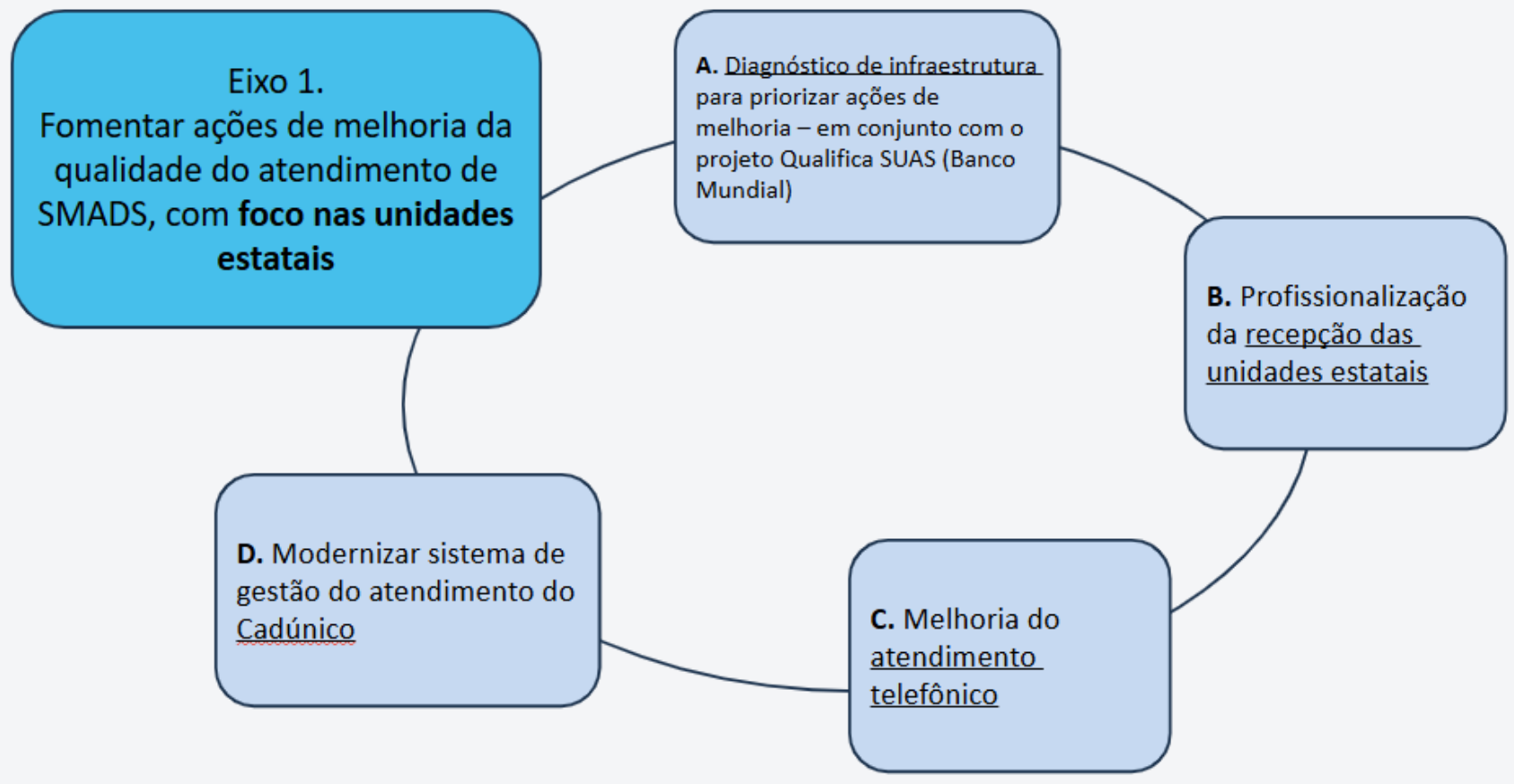
## **4. Monitoramento, Dados e Experiência do Usuário**

Implementação de indicadores do PAC, painel público, uso estratégico de relatórios SP156, avaliação de satisfação, maturidade das unidades e fortalecimento da ouvidoria.

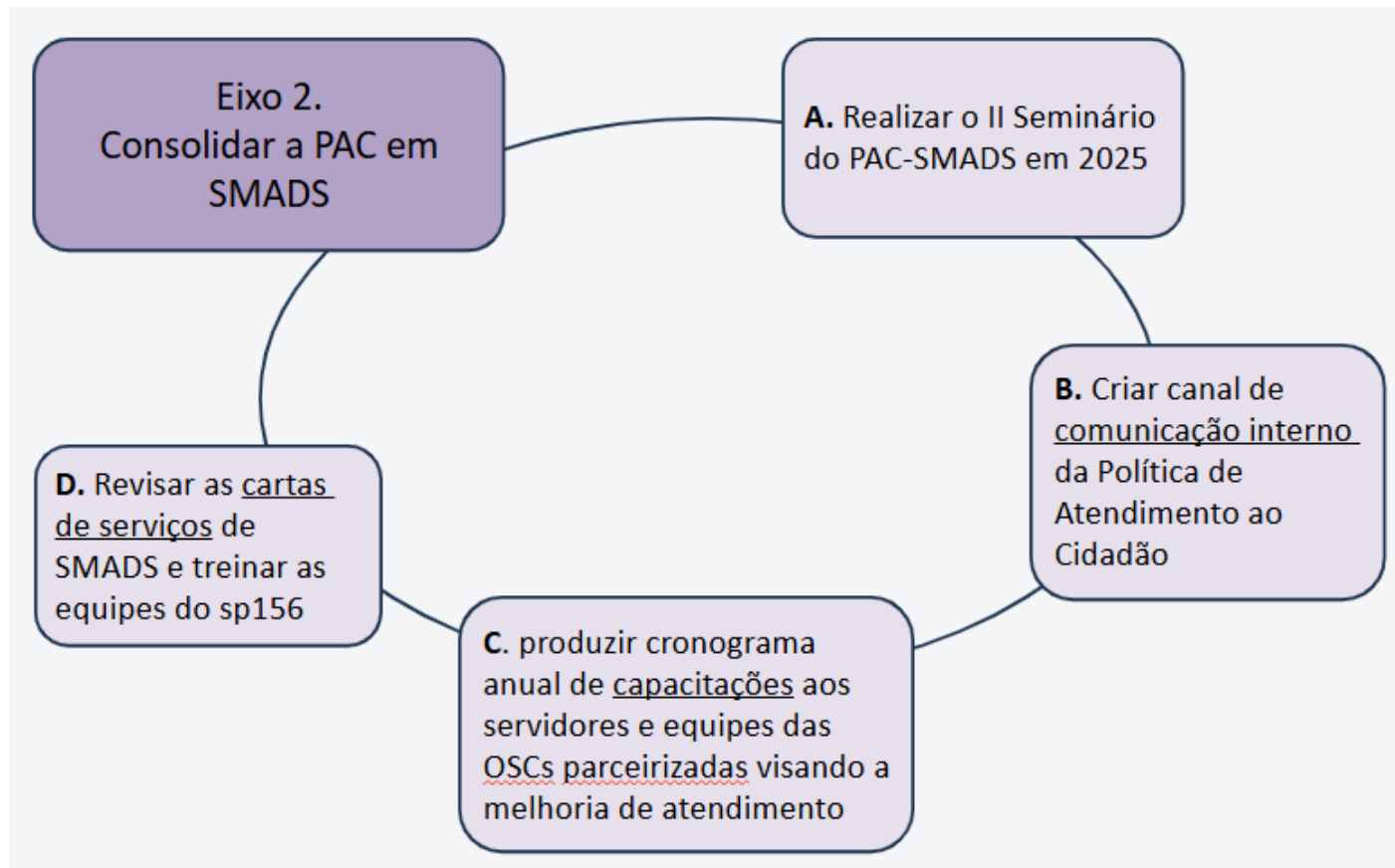
## **5. Governança e Comunicação**

Página da PAC na intranet, boletim mensal, divulgação institucional e realização do II Seminário da PAC.

# Eixos: Plano de Ação PAC 24-25



# Eixos: Plano de Ação PAC 24-25



# Resultados da Avaliação de Maturidade SMADS 24-25

A avaliação de maturidade da PAC de cada órgão/entidade é realizada anualmente pela SMIT, baseada em 21 critérios divididos em cinco eixos:

## Resultados de SMADS em cada ciclo de avaliação

Ano da Avaliação	Não existente	Inicial	Repetido	Definido	Gerenciado	Painel Geral Resultado
2020	10	3	4	1	2	Não existente
2021	6	7	5	1	2	Inicial
2022	2	3	6	6	4	Repetido
2023	3	1	2	9	6	Definido
2024	3	2	5	7	4	Definido
<b>2025</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>Definido</b>

# Compromisso com a Excelência

A Política de Atendimento ao Cidadão representa nosso compromisso com a qualidade, transparência e eficiência no atendimento aos cidadãos de São Paulo.

## Informações de Contato

**Fernando Fernandes Clemente**  
**Rafael Arosa Prol Otero**

Assessoria Técnica do Gabinete de SMADS  
Política Municipal de Atendimento ao Cidadão



[ffclemente@prefeitura.sp.gov.br](mailto:ffclemente@prefeitura.sp.gov.br)  
[rafaelotero@prefeitura.sp.gov.br](mailto:rafaelotero@prefeitura.sp.gov.br)



11 3291 9758  
11 3291 9771