

AVALIAÇÃO DA MATURIDADE DAS DIRETRIZES DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO À(O) CIDADÃ(O) GABINETE / PONTO FOCAL

A Escala de Maturidade é um instrumento que tem o objetivo de mensurar o grau de maturidade em um órgão e/ou em uma praça/unidade de atendimento, no intuito de nortear ações que devem ser realizadas para se adequarem progressivamente aos princípios da Política de Atendimento. Assim, a Escala de Maturidade não deve ser entendida como mero instrumento de avaliação, mas como ponto de partida motivador para a construção do Planejamento Setorial da Política de Atendimento de cada órgão, previsto no Decreto Municipal Nº 58.426/2018.

Esse formulário foi construído exatamente com esse intuito. A ideia não é ranquear os órgãos, mas sim diagnosticar sua situação para que um planejamento adequado às suas necessidades seja realizado.

Algumas informações importantes:

A avaliação das Diretrizes da Política de Atendimento está dividida em cinco Eixos:

- Governança do Atendimento
- Planejamento e Gestão do Atendimento
- Dados de Atendimento
- Relacionamento com a(o) Cidadã(o)
- Informações sobre Serviços

→ Cada Eixo possui um conjunto de Itens, dispostos na Escala propriamente dita, que serão avaliados e classificados de acordo com cinco diferentes níveis de Maturidade, representando a maneira como o atendimento é transformado, à medida que seus processos e capacidades são aperfeiçoados. São cinco os níveis possíveis: (0) Não Existente; (1) Inicial; (2) Repetido; (3) Definido; (4) Gerenciado.

→ Observação: a passagem de um nível para o outro pressupõe a incorporação e/ou superação dos critérios apontados nos níveis anteriores. Nota-se, portanto, que há um caráter cumulativo na lógica de evolução na escala de maturidade.

→ Durante a avaliação das respostas, a equipe da Política de Atendimento somará cada nível de Maturidade das diretrizes respondidas. A Maturidade que gerar maior pontuação é o nível em que se encontra o órgão.

→ Caso tenha qualquer dúvida, entre em contato com a equipe da Política de Atendimento em qualquer um dos contatos a seguir:

Maria Cristina - mclucchesi@prefeitura.sp.gov.br

Rafael Fialho - rmfialho@prefeitura.sp.gov.br

Luiza Ferreira - lfsalves@prefeitura.sp.gov.br

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

GABINETE / PONTO FOCAL

AVALIAÇÃO DA MATURIDADE DAS DIRETRIZES DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO NOS ÓRGÃOS DA PMSP

**SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA
COORDENADORIA DE INCLUSÃO DIGITAL E ATENDIMENTO AO CIDADÃO
SUPERVISÃO DE POLÍTICA DE ATENDIMENTO
POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO À(O) CIDADÃ(O)**

Secretaria: Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS

Respondente: Luiz Fernando Francisquini

Cargo: Coordenador de Gestão de Benefícios - CGB

Respondente: Erika Rose de Medeiros

Cargo: Supervisor Técnico II - CGB

Respondente: Allan Souza Santos

Cargo: Assessor Técnico – ESPASO

Respondente: Leticia Cavalcante dos Santos

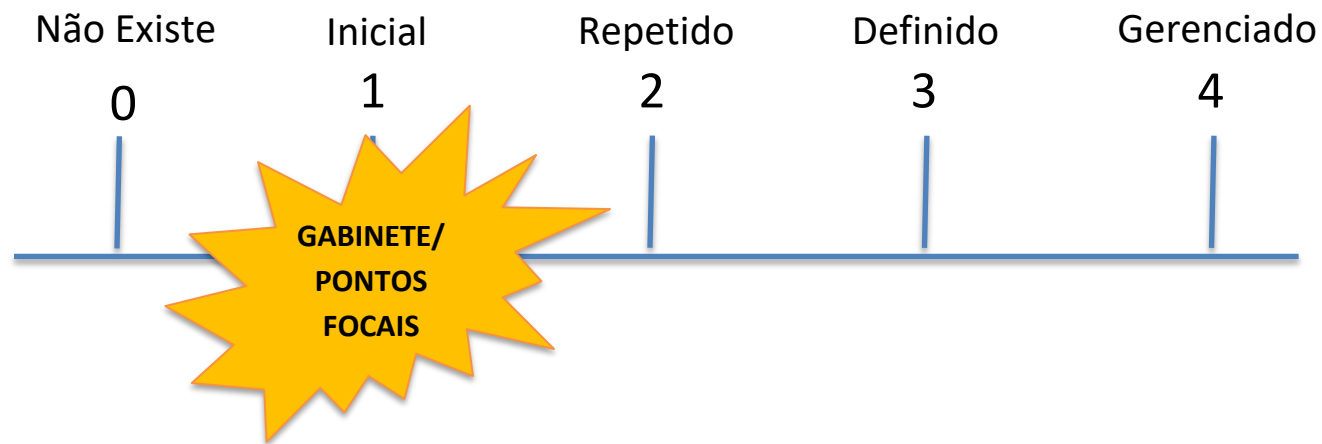
Cargo: Estagiário - ESPASO

Data: 24/08/2021

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

GABINETE / PONTO FOCAL

PAINEL GERAL DA ESCALA DE MATURIDADE:



MATURIDADE GERENCIADO: Na perspectiva do Gabinete e Pontos Focais da SMADS, há evidências de que o órgão reconhece as diretrizes da Política de Atendimento e que a implementação da PAC deve ser planejada e executada por todos servidores e servidoras da SMADS. Entretanto, não há uma padronização da implementação e as abordagens são pontuais com tendência de serem aplicadas caso-a-caso.

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

GABINETE / PONTO FOCAL

EIXO – GOVERNANÇA DE ATENDIMENTO

N.	ÍTEM	NÍVEL DE MATURIDADE
1.1	<p>Formalização da estrutura de Governança</p> <p>É o conjunto de processos, pessoas, políticas, regulamentos que regulam a maneira como o atendimento é administrado ou gerenciado.</p>	<p>NÃO EXISTENTE - Não existe uma estrutura ou ações de governança.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não há estrutura de governança para discussão sobre a implementação das diretrizes da PAC na SMADS. - A gestão das unidades dos CRAS não está na CGB. Há outras coordenadorias importantes participarem da PAC
1.2	<p>Adequação à Política de Atendimento</p> <p>Linha de conduta para promoção da qualidade dos serviços com foco nas necessidades e na satisfação das cidadãs e cidadãos.</p>	<p>INICIAL – As diretrizes da Política de Atendimento são realizadas de forma pontual quando solicitada pelo órgão gestor da PAC.</p> <ul style="list-style-type: none"> - As diretrizes da PAC são realizadas de forma pontual quando demandadas pela equipe da PAC/SMIT, ou quando surge a demanda na CGB, como respostas-padrão para o programa renda básica e o agendamento.

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

GABINETE / PONTO FOCAL

EIXO – PLANEJAMENTO E GESTÃO DO ATENDIMENTO

N.	ITEM	NÍVEL DE MATURIDADE
2.1	<p>Planejamento Setorial</p> <p>Ferramenta de planejamento em que estão descritos os projetos e ações relevantes à Política de Atendimento que o órgão pretende realizar durante um ano.</p>	<p>INICIAL - Cumpriu até 30% das ações previstas no planejamento no ano anterior.</p> <p>- O Plano de Ação elaborado no primeiro ciclo avançou com relação as capacitações, a elaboração do Manual para os agentes SUAS, ações realizadas pela ESPASO.</p>
2.2	<p>Gestão de processos</p> <p>Utilização de mecanismos ou metodologias para analisar, definir, otimizar, monitorar e controlar os processos e fluxos de atendimento.</p>	<p>NÃO EXISTENTE - O órgão não identifica nem mapeia os principais processos de atendimento e serviços.</p> <p>- Não houve avanço com relação ao uso do mapeamento de processos como ferramenta de melhoria do atendimento e serviços.</p>
2.3	<p>Avanço na digitalização de serviços prevista</p> <p>Serviços potencialmente digitalizáveis (previsão do ano anterior)</p> <p>X</p> <p>Efetivamente digitalizados</p>	<p>REPETIDO - Entre 30% e 60% dos serviços previstos foi digitalizado.</p> <p>- Atualmente a SMADS possui 58 serviços na Carta de Serviços. Destes, 35 não estão digitalizados e 23 estão digitalizados representando 40%.</p>
2.4	<p>Concentração de serviços digitais no Portal SP156</p> <p>Disponibilizar em um único local, serviços e informações facilitando e</p>	<p>REPETIDO – Entre 30 e 60% dos serviços digitais podem ser solicitados pelo Portal SP156.</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

	democratizando o acesso da(o) cidadã(o).	- Atualmente a SMADS possui 58 serviços na Carta de Serviços. Destes, 35 não estão digitalizados e 23 estão digitalizados representando 40%.
2.5	<p>Centralização do atendimento telefônico na Central SP156</p> <p>Avalia se os órgãos possuem a Central SP156 como referência para o atendimento telefônico e como lidam com telefones próprios.</p>	<p>INICIAL - Utiliza a Central SP156 simultaneamente a telefones próprios para atendimento ao cidadão, sem priorizar um dos canais.</p> <p>- A Central SP156 atende ligações dos munícipes para informações e agendamento. Porém, não é proibido que as unidades de atendimento da SMADS atendam as ligações dos munícipes.</p>
2.6	<p>Participação nos Fóruns de Pontos Focais</p> <p>Avalia a participação dos Pontos Focais dos órgãos nos Fóruns, presenciais e online da Política de Atendimento.</p>	GERENCIADO - Participou de mais de 90% dos Fóruns da Política de Atendimento.
2.7	<p>Tarefas dos Fóruns de Pontos Focais</p> <p>Avalia as entregas das tarefas dadas aos Pontos Focais nos Fóruns, presenciais e online, da Política de Atendimento.</p>	GERENCIADO - O órgão entrega prontamente todas as atividades passadas nos Fóruns de Atendimento.
2.8	<p>Programa de Capacitação para o Atendimento</p> <p>Avalia a identificação e gestão das necessidades de capacitação dos servidores frente às competências necessárias para o atendimento à(o) cidadã(o).</p>	<p>REPETIDO - O órgão direciona servidores para cursos voltados ao tema do atendimento ofertados pela PMSP.</p> <p>- A SMADS possui uma escola de formação, ESPASO, que realizou um estudo para levantamento dos eixos que irão compor a trilha de formação. Mediante este estudo a ESPASO vai elaborar o plano de formação permanente incluindo temas voltados para o atendimento.</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

2.9	<p>Caracterização do público alvo dos serviços</p> <p>Avalia se o órgão realiza pesquisa envolvendo diversos fatores para identificar o perfil e as características da(o)s cidadã(o)s que irão ser o foco da política de atendimento.</p>	<p>INICIAL - Há registro de dados sobre o perfil do público que solicita os serviços do órgão.</p> <p>- A SMADS possui dados cadastrais dos munícipes que solicitam serviços/benefícios como o CADunico, auxílio emergencial, etc.</p> <p>- Porém, esses dados estão em bancos de dados diferentes e não há um BI que possa unificar os dados e possibilidade extrações para o estudo sobre os perfis do público da SMADS.</p>
------------	--	---

EIXO – DADOS DO ATENDIMENTO

N.	ITEM	NÍVEL DE MATURIDADE
3.1	<p>Uso de Indicadores de Atendimento</p> <p>Utilização de métricas e indicadores que permitam acompanhar a evolução de diferentes aspectos do atendimento, ofertando suporte à gestão.</p>	<p>INICIAL - O órgão analisa indicador pontualmente quando precisa enfrentar eventuais gargalos e obstáculos</p> <p>- A SMADS analisa indicadores de forma pontual quando necessita superar eventuais gargalos ou problemas. Foi criado um BI para monitorar o serviço de acolhimento. Também são monitoradas as atualizações cadastrais do CADunico.</p>
3.2	<p>Transparência</p> <p>Frequência de publicação do conjunto de dados previstos na legislação e divulgados no Portal de Dados Abertos ou em outro portal indicado.</p>	<p>INICIAL – O órgão não publica dados e indicadores sobre os atendimentos no Portal de Dados Abertos.</p> <p>- A SMADS não publica os dados e indicadores sobre o atendimento das suas unidades de atendimento no site próprio, Portal da Transparência,</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		Portal de Dados Abertos.
3.3	<p>Avaliação do nível de satisfação do usuário</p> <p>Acompanhamento crítico do nível de satisfação dos usuários com o atendimento prestado</p>	<p>INICIAL - O órgão não avalia o nível de satisfação dos cidadãos/usuários.</p> <p>- O órgão não avalia sistematicamente o nível de satisfação dos cidadãos/usuários dos serviços da SMADS. O órgão utiliza as “avaliações” e “comentários” do Google para monitorar a satisfação dos cidadãos.</p>

EIXO - RELACIONAMENTO COM A(O) CIDADÃ(O)

N.	ITEM	NÍVEL DE MATURIDADE
4.1	<p>Gestão do recebimento e resposta a manifestações do cidadão</p> <p>Avalia a existência de instâncias e fluxos implantados para receber, apurar e responder reclamações e outras manifestações dos usuários dos serviços.</p>	<p>REPETIDO – Existe uma área designada para concentrar o recebimento e resposta às manifestações, mas sem fluxo e padrão definidos.</p> <p>- A Assessoria Técnica do Gabinete da SMADS concentra o recebimento das manifestação vindas da Ouvidoria Geral e encaminha para as áreas responderem, mas não há um fluxo padronizado.</p> <p>- Porém é necessário melhorar as respostas criando alguns padrões de respostas.</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

4.2	<p>Respostas-Padrão</p> <p>Avalia o grau de aderência e qualidade do uso de respostas-padrão no atendimento aos usuários e sua adequação às Orientações Técnicas da PAC.</p>	<p>REPETIDO - O órgão desenvolve respostas-padrão adequadas às Orientações Técnicas da PMAC para até 30% de seus serviços.</p> <p>- Nem todas as áreas e servidores da SMADS conhecem as Orientações Técnicas da PAC. As respostas-padrão são elaboradas pontualmente a medida que se atualiza a carta de serviços</p>
4.3	<p>Uso de Linguagem Simples</p> <p>Avalia o grau de engajamento na prática dos preceitos do Programa Municipal de Linguagem Simples, que busca facilitar o entendimento de textos em processos administrativos/documentos públicos/sites/portais e na comunicação oral.</p>	<p>INICIAL - O órgão conhece, mas não aplica o conceito de linguagem simples em suas diversas formas de comunicação com o cidadão.</p> <p>- Nem todas as áreas e servidores da SMADS conhecem o Programa de Linguagem Simples. A ESPASO está organizando oficinas e desenvolvimento Manual de Linguagem Simples</p>
4.4	<p>Espaço de atendimento</p> <p>Avalia o grau de incorporação da análise/avaliação das condições físicas, laborais e tecnológicas do espaço reservado ao atendimento ao público.</p>	<p>NÃO EXISTENTE - O órgão não avalia as condições de conforto, acessibilidade e usabilidade de suas instalações físicas e tecnológicas-</p> <p>- O órgão não avalia sistematicamente as condições físicas, laborais e tecnológicas dos espaços reservados para o atendimento ao público. As intervenções são realizadas apenas quando ocorrem problemas.</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

EIXO- INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS

N.	ITEM	NÍVEL DE MATURIDADE
5.1	<p>Elaboração do Quadro de Serviços</p> <p>Manutenção de informações atualizadas sobre todos os serviços no site do órgão.</p>	<p>NÃO EXISTENTE – O órgão não mantém em seu site o respectivo conjunto de serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> - O órgão não possui um Quadro completo e atualiza dos Serviços prestados com os respectivos links para a carta de serviços/Portal SP156. - O site da SMADS está passando por atualização.
5.2	<p>Engajamento na Atualização da Carta de Serviços</p> <p>Responsividade em relação ao processo de atualização das informações sobre os serviços na Carta de Serviços.</p>	<p>REPETIDO - Órgão atualiza a Cartas de Serviços quando demandado pela equipe da PAC e/ou quando há problemas no atendimento por conta de informações desconstruídas/desatualizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A Carta da CGB está 100% atualizada. - O uso da Carta de Serviços pelos agentes e servidores como fonte de consulta e informações, é incipiente.
5.3	<p>Agilidade e efetividade na relação entre o órgão e a Central SP156</p> <p>Avalia a velocidade e qualidade das respostas do órgão às dúvidas e solicitações da Central SP156.</p>	<p>DEFINIDO - O órgão responde às dúvidas e solicitações da Central SP156.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe um canal fixo e um fluxo de comunicação entre os Pontos Focais do órgão e a Central SP156, que oferece respostas ágeis às dúvidas e solicitações.

AVALIAÇÃO DA MATURIDADE DAS DIRETRIZES DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO À(O) CIDADÃ (O)
GABINETE / PONTO FOCAL