

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
SUPERVISÃO DE POLÍTICA DE ATENDIMENTO**

Secretaria: Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS

Respondente: Leonardo Spicacci Campos **Cargo:** APPGG- Gabinete

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: Monica M. de O. Braga Cukierkorn **Cargo:** Supervisora Técnica- ESPASO

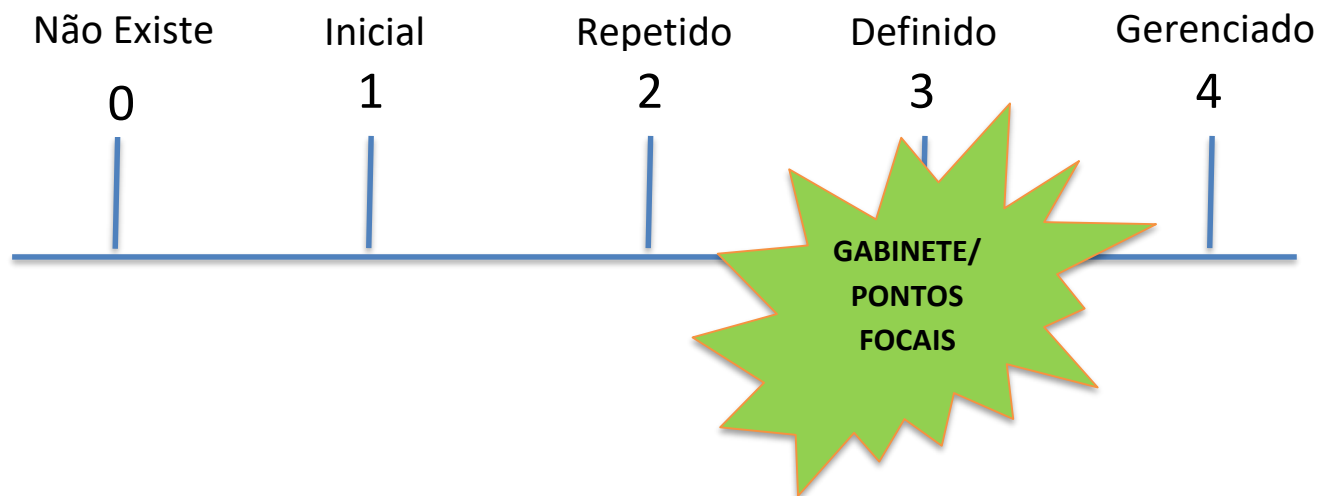
Respondente: Maira Cavalcanti Rocha **Cargo:** APPGG - Ouvidoria

Data: 12/05/2022

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

GABINETE / PONTO FOCAL

PAINEL GERAL DA ESCALA DE MATURIDADE:



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>DEFINIDO - Existe uma estrutura de governança formalizada e documentada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Sistema de Governança da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão foi criado pela. PORTARIA SMADS Nº 068/10 de novembro de 2021. • O Comitê possui agenda de reuniões quinzenais, já foram realizadas 13 reuniões. • Para mitigar a rotatividade dos membros do Comitê, será publicada portaria formalizando os representantes de cada área da SMADS. • Ainda não foram criados indicadores para o Comitê. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Divulgar para todos servidores da SMADS a existência do Comitê, seu objetivo e atribuições. - Dar publicidade as ações realizadas pelo Comitê da PAC. - Acompanhar as ações do Comitê por meio de indicadores e outras práticas como forma de melhorar seu desempenho.

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

GABINETE / PONTO FOCAL

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>REPETIDO – As diretrizes da política de atendimento são aplicadas parcialmente.</p> <p>As diretrizes da PAC estão sendo implementadas, como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Criação da ouvidoria setorial e definição dos fluxos de denúncias.• Mapeamento e redesenho Cadúnico, Benefícios eventuais, Abordagem Social.• Atualização da carta de serviços.• Implementação da agenda de visitas em todas as unidades que possuem o Cadúnico (SMADS, Descomplicas e Subprefeituras).• Implementação de roda de conversas temáticas com os entrevistadores sociais.• Redesenho do fluxo de demandas oriundas do SIGRC.• Reformulação do site da SMADS com inclusão do Quadro de Serviços, Carta de Serviços e comunicação sobre as ações da PAC.• Divulgação dos canais da ouvidoria SMADS para manifestações e denúncias.• Porém as diretrizes e ações da PAC não são conhecidos por todos os colaboradores da SMADS, necessário implementar ações de comunicação mais abrangente. <p>Recomendações</p> <p>- Aplicar as diretrizes da PAC formalizando-as e comunicando à todos os colaboradores.</p>
-----	---	--

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		- Elaborar POP para a aplicação das diretrizes da PAC apontando a periodicidade de revisão destas ações e os indicadores de monitoramento.
--	--	--

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>DEFINIDO - Cumpriu mais de 60% até 90% das ações previstas no planejamento no ano anterior.</p> <p>Recomendações</p> <p>- Elevar o cumprimento das ações planejadas para 2022 acompanhado de indicadores de monitoramento.</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>GERENCIADO - O órgão utiliza os resultados do mapeamento para aperfeiçoar ou reformular a estrutura do atendimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O órgão possui três serviços em mapeamento e redesenho do processo com a consultoria BRBPO: • Cadúnico – mapeamento finalizado. Está em fase de implementação das oportunidades de melhorias apontadas. • Benefícios eventuais – apresentação das oportunidades de melhorias na última semana de maio.

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<ul style="list-style-type: none"> • Processo de Abordagem Social – início em abril e finalização prevista para última semana de maio. • Ouvidoria da SMADS – mapeamento dos fluxos da Ouvidoria foi encaminhado para a OGM validar. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar os resultados do mapeamento para aperfeiçoar ou reformular a estrutura dos serviços e do atendimento, elaborando um plano para implementação do redesenho. - Identificar novas oportunidades de mapeamento de processos de atendimento e serviços com base em indicadores e métricas pré-definidos. - Capacitar um time de servidores em gestão de processos para apoiarem nas análises e melhorias dos processos da SMADS.
2.3	<p>Concentração de serviços no Portal SP156</p> <p>Quantidade de serviços e informações publicados no Portal SP156.</p>	<p>REPETIDO - Entre 30% e 60% dos serviços do órgão estão publicados no Portal SP156.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Há serviços que não estão na carta de serviços, pois não são de encaminhamento interno da SMADS, ex: a rede aciona o serviço internamente. <ul style="list-style-type: none"> • Atualmente a SMADS possui publicado no Portal SP156: <p>Assuntos: 19</p> <p>Serviços: 81</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<p>Recomendações</p> <p>- Verificar se todas as informações e serviços da SMADS estão contemplados na Carta de Serviços e publicados no Portal SP156.</p>
2.4	<p>Concentração de serviços digitais no Portal SP156</p> <p>Quantidade de serviços digitais em relação ao total de serviços.</p>	<p>REPETIDO – Entre 30% e 60% dos serviços digitais podem ser solicitados pelo Portal SP156.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualmente o Comitê da PAC não observa potencial de novas digitalizações de serviços, pois todos que demandavam digitalização já foram digitalizados. • Dados da Carta de Serviços da SMADS, abril/2022: <p>Assuntos: 19 Serviços: 81 Serviços Digitais: 42 Serviços Não Digitais: 39 Proporção Digital: 52%</p> <p>Recomendações</p> <p>- Avaliar a possibilidade de digitalização de novos serviços da SMADS.</p>
2.5	<p>Centralização do atendimento telefônico na Central SP156</p> <p>A Central de Atendimento SP156 como a referência para o atendimento telefônico.</p>	<p>REPETIDO - Centraliza atendimento na Central SP156, mas não proíbe o atendimento eventual em telefones próprios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A Central SP156 atende ligações dos munícipes para informações e agendamento. Porém, não proíbe que suas unidades atendam as ligações dos munícipes. • Nas peças de comunicação para os cidadãos, é informada a Central SP156 como o canal de atendimento telefônico.

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<ul style="list-style-type: none"> • Porém, os CRAS atendem as ligações dos cidadãos e cidadãs que aguardam em uma lista um encaixe para atendimento. • Há um sistema para registro do atendimento, porém é utilizado por poucos CRAS. • Acha difícil avançar na centralização do atendimento telefônico na Central SP156. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar estudo para levantamento da estrutura voltada para o atendimento telefônico X estrutura voltada para o atendimento presencial em cada CRAS, a quantidade de tempo dedicado ao atendimento das ligações e os assuntos tratados. - Utilizar relatórios da Central de Atendimento SP156 como subsídio e parâmetros para aperfeiçoar a execução do atendimento.
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>	<p>GERENCIADO - Participou de mais de 90% dos Fóruns da Política de Atendimento.</p>
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>	<p>GERENCIADO - O órgão entrega prontamente todas as atividades passadas nos Fóruns de Atendimento.</p>
2.8	<p>Programa de Capacitação para o Atendimento</p>	<p>DEFINIDO - O órgão tem um planejamento de capacitações permanentes voltadas ao atendimento.</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

Avalia a identificação e gestão das necessidades de capacitação dos servidores frente às competências necessárias para o atendimento à(o) cidadã(o).

- A ESPASO está dando continuidade no planejamento das capacitações para os servidores da SMADS.
- Foram abertas 04 turmas voltadas para a formação no uso da linguagem simples validada pela SIGPEC.
- Alinhamento com a EMASP para a formação nos cursos de atendimento empático e inclusivo, e padronização no atendimento.
- Inclusão do tema Carta de Serviços na formação inicial dos servidores.

Recomendações

- Realizar o levantamento de competências para o atendimento segundo o perfil do atendimento.

- Consultar a Orientação Técnica da PAC sobre perfis e competências para o trabalho no atendimento como subsídios para o planejamento das capacitações.

https://politicadeatendimento.prefeitura.sp.gov.br/doc/Orientacao_Tecnica_Perfis_de_atendimento_vs_final_pos_CMAC.pdf

- Implementar a avaliação de aprendizado, a avaliação de comportamento e a avaliação de resultados como instrumentos que permitem mensurar os resultados reais das ações de treinamento e desenvolvimento dos servidores voltados para o atendimento.

- Avaliar se os resultados alcançados estão em conformidade com as competências identificadas.

- Utilizar esses dados para implementar ações de melhorias no atendimento.

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>Identificação do perfil através de pesquisas envolvendo diversos fatores para determinar quais 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> <ul style="list-style-type: none">• A SMADS possui dados cadastrais dos munícipes que solicitam serviços/benefícios como o CADunico, auxílio emergencial, etc.• 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>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar estudos para implementação de procedimentos e instrumentos que possibilitem a pesquisa de perfil do público atendido pelos equipamentos da SMADS.- Utilizar os dados obtidos pela pesquisa de forma sistemática como indicadores para o aperfeiçoamento ou reformulação na estrutura do atendimento dos equipamentos e na prestação dos serviços pela SMADS.
-----	--	--

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

GABINETE / PONTO FOCAL

EIXO – DADOS DO ATENDIMENTO

N.	ITEM	NÍVEL DE MATURIDADE
3.1	<p>Uso de Indicadores de Atendimento</p> <p>Definição de métricas e indicadores que permitam acompanhar a evolução de diferentes aspectos do atendimento, ofertando suporte à gestão.</p>	<p>DEFINIDO - O órgão dispõe de um conjunto de métricas definidas e alinhadas com o planejamento estratégico do atendimento e aprovadas pelos gestores (governança de atendimento e gabinete do órgão)</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Comitê da PAC definiu 05 indicadores de atendimento para serem monitorados. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criar instrumentos para coleta, tratamento, monitoramento e publicização dos 05 indicadores definidos pelo Comitê. - Utilizar os resultados dos indicadores como fonte para aprimorar ou reformular o atendimento. - Discutir no Comitê os resultados dos indicadores e estratégias para o aperfeiçoamento do atendimento.
3.2	<p>Transparência</p> <p>Publicação do conjunto de dados sobre atendimento previsto na legislação</p>	<p>NÃO EXISTENTE – O órgão não publica dados e indicadores sobre seus serviços e atendimentos no Portal de Dados Abertos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O órgão não avançou na publicação dos dados de atendimento. • Vai aguardar a consolidação dos dados pela Ouvidoria da SMADS para discutir os dados que serão publicados e como publicar.

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criar um dashboard dos indicadores de atendimento e publicá-lo no site da SMADS. - Criar um POP (Procedimento Operacional Padrão) de publicação sistemática do dashboard.
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>NÃO EXISTENTE - O órgão não avalia o nível de satisfação dos cidadãos/usuários.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No Plano de Ação da SMADS a implementação da avaliação de satisfação foi planejada para o período 2022/2023. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar estudos para implementação de procedimentos e instrumentos que possibilitem a pesquisa de avaliação do nível de satisfação dos cidadãos atendidos nos equipamentos da SMADS. - Criar um POP e instrumentos para coleta, tratamento, monitoramento e publicização dos resultados da pesquisa de satisfação. - Discutir no Comitê os resultados da pesquisa de satisfação e estratégias para o aperfeiçoamento do atendimento. - Definir e validar um conjunto de indicadores de desempenho do atendimento da SMADS com foco na satisfação dos cidadãos, e validar no Comitê da PAC.

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

GABINETE / PONTO FOCAL

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>DEFINIDO – Existe uma área específica, com fluxos e padrões definidos, que recebe, sistematiza e responde às manifestações.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A SMADS criou o Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno (NACI) com objetivo de centralizar e organizar o fluxo das ações de ouvidoria, controle interno e atendimento ao cidadão. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar a sistematização das manifestações como subsídio para o aprimoramento do atendimento. - Elaborar o POP do fluxo de “ouvidoria”, comunicar os colaboradores e publicar em canal interno da SMADS.
4.2	<p>Respostas-Padrão</p> <p>Grau e qualidade do uso de respostas-padrão no atendimento aos usuários e sua adequação às Orientações Técnicas da PAC.</p>	<p>DEFINIDO - O órgão tem respostas-padrão adequadas às Orientações Técnicas da PMAC acima de 60% até 90% de seus serviços.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foram produzidas respostas padronizadas para as cartas de serviços com uso da linguagem simples. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar sistematicamente revisões das respostas padrão em conformidade com o conceito de linguagem simples.

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<p>- Verificar se as respostas padrão estão de acordo com a OT de Boas Respostas.</p> <p>https://politicadeatendimento.prefeitura.sp.gov.br/doc/Orientacao_Tecnica_Boas_Respostas.pdf</p> <p>- Divulgar para as áreas técnicas a Orientação Técnica de Boas Respostas da PAC.</p>
4.3	<p>Uso de Linguagem Simples</p> <p>Análise do grau de engajamento na prática dos preceitos do Programa Municipal de Linguagem Simples, que busca facilitar o entendimento de textos de processos e documentos públicos.</p>	<p>DEFINIDO - O órgão conhece e aplica o conceito de linguagem simples de forma pontual na comunicação com o cidadão</p> <ul style="list-style-type: none"> • Está sendo dada continuidade na formação em linguagem simples, com a criação de 4 turmas com início previsto para julho/2022. • A formação será validade pela SIGPEC. • Os componentes do Comitê da PAC passaram pela formação em linguagem simples. • A linguagem simples é parâmetro, indicador para as respostas da SMADS. <p>Recomendações</p> <p>- Divulgar para o conjunto dos servidores da SMADS o conceito de Linguagem Simples.</p> <p>- Rever permanentemente a linguagem simples em suas diversas formas de comunicação com o cidadão (verbal, escrita, visual).</p>
4.4	<p>Espaço de atendimento</p>	<p>NÃO EXISTENTE - O órgão não avalia as condições de conforto, acessibilidade e usabilidade de suas instalações físicas e tecnológicas-</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

	Grau de incorporação da análise das condições físicas, laborais e tecnológicas do espaço reservado ao atendimento ao público.	<ul style="list-style-type: none"> • Não avançou nesta diretriz. Está planejada para o ciclo 2022/23. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementar procedimento operacional padrão para a avaliação regular e preventiva, das condições de conforto, acessibilidade e usabilidade das instalações físicas e tecnológicas dos locais de atendimento presencial e à distância. - Propor mudanças com base nas avaliações.
--	---	--

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 Quadro será publicado no novo site da SMADS. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicar no site da SMADS o conjunto completo e atualizado dos serviços, com link que remete à Carta de Serviços do Portal SP156. - Implementar procedimento padronizado de avaliação regular do Quadro de Serviços em conformidade com os requisitos da Carta de Serviços.

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

GABINETE / PONTO FOCAL

<p align="center">5.2</p>	<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>DEFINIDO – O Órgão atualiza a Carta de Serviços e relaciona-se ativamente com a equipe da Carta da SMIT, mantendo-a informada sobre alterações de informações e procedimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A Carta de Serviços está atualizada e será publicada junto com o quadro no novo site da SMADS. • A Carta de Serviços será incluída na formação inicial dos servidores da SMADS. <p>Recomendações</p> <p>- Elaborar procedimento padronizado com fluxograma definido visando à atualização sistemática da Carta de Serviços.</p> <p>- Divulgar o procedimento para todas as áreas da PGM.</p>
<p align="center">5.3</p>	<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 - Existe um canal fixo e um fluxo definido de comunicação entre o Órgão e a Central SP156, oferecendo respostas ágeis às dúvidas e solicitações.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Há uma comunicação entre os Pontos Focais da SMADS e a equipe da Central SP156. <p>Recomendações</p> <p>- Criar procedimento padronizado (POP) com fluxograma visando oferecer respostas ágeis e monitorar o atendimento, antecipando possíveis problemas à Central de Atendimento SP156 e à Carta de Serviços.</p>

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