

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

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

GABINETE / PONTO FOCAL

Secretaria: Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS

Respondente: Fernando Fernandes Clemente **Cargo:** Assistente Administrativo de Gestão I - Gabinete

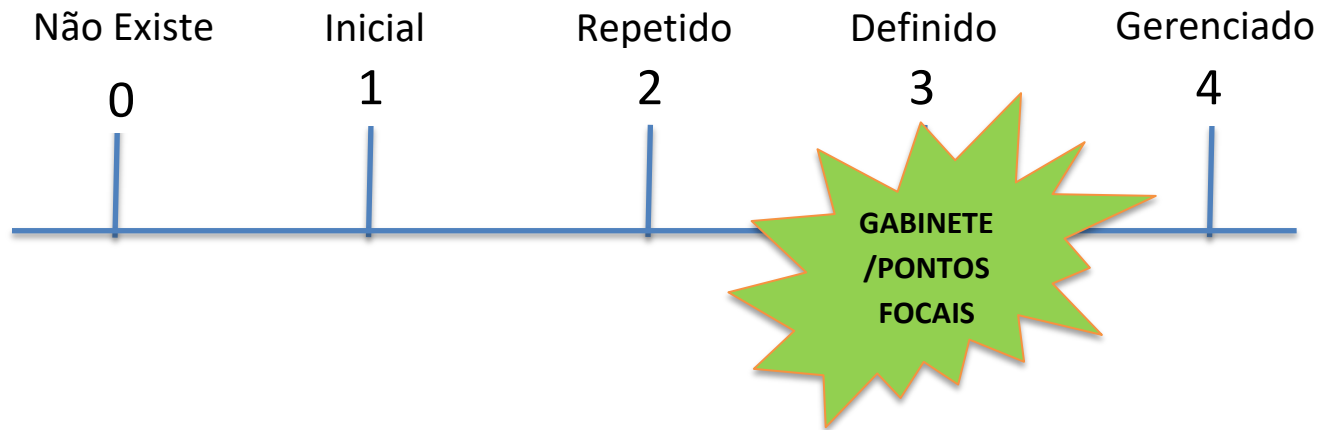
Respondente: Luiz Fernando Francisquini **Cargo:** Coordenador de Gestão de Benefícios - CGB

Respondente: Erika Rose de Medeiros **Cargo:** Supervisor Técnico II - CGB

Respondente: Kelli Cristina Moreira do nascimento **Cargo:** CGB

Data: 14/05/2024

PAINEL GERAL DA ESCALA DE MATURIDADE:



Não Existente	Inicial	Repetido	Definido	Gerenciado
03	02	05	07	04

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. • No ano de 2023, o Comitê possuía agenda de reuniões quinzenais. Última reunião realizada em dezembro/23. • Em 2024, até o mês de abril, ainda não houve reunião do Comitê, e não há uma agenda de reuniões criada. • Está sendo atualizada a relação de participantes do Comitê. • Ainda não foram criados indicadores para o Comitê. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atualizar portaria com a atualização dos integrantes do Comitê. - Criar a agenda de reuniões para o ano de 2024. - Registrar em ata as deliberações do Comitê. - Acompanhar as ações do Comitê por meio de indicadores e outras práticas como forma de melhorar seu desempenho. - Divulgar as ações do Comitê para o conjunto de servidores da SMADS.

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>DEFINIDO – Todas as diretrizes da Política de Atendimento são aplicadas, formalizadas e comunicadas a todos colaboradores.</p> <p>As diretrizes da PAC estão sendo implementadas, como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisão das respostas de ouvidoria setorial com Linguagem Simples.• Elaboração da Carta dos novos serviços.• Criação e digitalização dos novos serviços (OSCS/COMAS, Cidade Protetora, Família Acolhedora).• Realização do 1º Seminário da PAC da SMADS em 2023.• Confirmação de agendamento – Central SP156 fará a ligação ativa para os usuários dos CRAS, operação contará com 2 grupos: Usuários que receberão a confirmação e usuários que não receberão a confirmação. Será realizada a comparação entre os 2 grupos de usuários para levantar a porcentagem de ausências no atendimento. Atualmente a taxa está em 30% de faltas.• Conclusão do termo de referência para terceirização da recepção das unidades estatais foi adiado devido a incertezas quanto à licitação. Reformulação do guia de recepção dos CRAS e desenvolvimento do guia de recepção dos CREAS e Centros Pop foram cancelados por hora, debate será retomado no próximo prodoc UNESCO.• Será feito envio de boletim mensal da PAC para os servidores da SMADS.• Será avaliada a maturidade das unidades de atendimento com ao menos 70 centros de referência.
-----	---	--

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"> - Divulgar as ações realizadas para o conjunto de servidores da SMADS. - Criar na intranet da SMADS uma página da PAC/SMADS para disponibilizar: os participantes do Comitê, agenda do Comitê, assuntos discutidos/deliberados; ações da PAC que estão sendo realizadas; Avaliação da Maturidade e Plano de Ação da SMADS; Decreto da PAC, Princípios e Orientações Técnicas; notícias em geral; etc. -Divulgar a PAC para os servidores da SMADS e empresas contratadas.
--	---

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>REPETIDO - Cumpriu entre 30% e 60% das ações previstas no planejamento no ano anterior.</p> <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segundo a Planilha do Plano de Ação 2023-24: 25 ações planejadas – 7 ações canceladas 18 ações para execução, dessas: - 7 concluídas representam 39% - 4 no prazo - 7 atrasadas

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<p>Elevar o cumprimento das ações planejadas para 2024 acompanhado de indicadores de monitoramento.</p>
<p align="center">2.2</p>	<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"> • Benefícios eventuais – Mapeamento finalizado com algumas melhorias implementadas. • Processo de Abordagem Social – Mapeamento finalizado com melhorias implementadas • Ouvidoria da SMADS – Melhorias implementadas. • Atualmente a CGM está realizando o mapeamento do CadÚnico, com objetivo de melhorar o atendimento, pois é o serviço com maior quantidade de manifestações na OGM. • Mapeamento do CadÚnico nos CRAS e Descomplicas pela CGM. • Unificação do agendamento para entrevista social do CadÚnico no portal do Descomplica está aguardando licitação do sistema pela SMIT (será utilizado recurso do IGD). • Digitalização da inscrição de OSC no COMAS via Portal SP156 • Digitalização das inscrições de Família Acolhedora <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<p>nas análises e melhorias dos processos da SMADS.</p> <p>- Criar uma planilha com os serviços que foram revisados e digitalizados, para título de controle dos registros e monitoramento para verificar os resultados da revisão e digitalização.</p>
2.3	<p>Concentração de Cartas de Serviços no Portal SP156</p> <p>Quantidade de serviços e informações publicados no Portal SP156.</p>	<p>GERENCIADO – Acima de 90% dos serviços do órgãos estão publicados no Portal SP156.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualmente a SMADS possui publicado no Portal SP156: <ul style="list-style-type: none"> - Total de 45 Cartas de Serviços <ul style="list-style-type: none"> • 14 solicitáveis • 31 informativas • Foi feita a revisão das Cartas de Serviços da SMADS em Janeiro de 2024. Será feita nova revisão nas Cartas de Serviço pós-nova Tipificação; • A atualização da aba “Quadro Geral de Serviços” será feita após a medição do ITA. • Foi criada a Carta de Serviço para inscrição de família na “Família Acolhedora”. • Estão estudando a viabilidade de serviços de solicitação de atendimento social a terceiros, será discutido em reunião entre AT e GSUAS. • Foi feita revisão geral das Dúvidas Frequentes da SMADS. Será feita nova revisão nas Dúvidas Frequentes após nova Tipificação. <p>Recomendações</p> <p>- Verificar se todas as informações e serviços da SMADS estão contemplados nas Cartas de Serviços e publicados no Portal SP156.</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

	<p style="text-align: center;"><u>INFORMATIVAS</u></p> <ol style="list-style-type: none">1 Programa Bolsa Família – Fazer cadastro2 Carteira do Idoso - Solicitar Benefício3 Pessoas em situação de rua - Guardar pertences4 Pessoas em situação de rua - Solicitar vaga em centro de acolhida para adultos5 Centro de Referência e Defesa da Diversidade - CRD6 Juventude - Solicitar vaga no Centro para Juventude (CJ)7 Restaurante Escola - Solicitar vaga8 Criança e Adolescente - Solicitar vaga no Circo Social9 Participar do Núcleo de Convivência de Idosos - NCI10 Pessoa idosa - Solicitar vaga no Centro Dia para Idosos11 CREAS - Solicitar atendimento social12 CadÚnico - Fazer ou atualizar cadastro13 LGBTI - Solicitar vaga em centro de acolhida para mulheres trans e travestis14 CEDESP - Solicitar vaga no Centro de Desenvolvimento Social e Produtivo15 BPC/Loas - Solicitar orientação para acessar o benefício16 Criança e Adolescente - Solicitar vaga no Centro para Crianças e Adolescentes (CCA)17 Agendar atendimento social telefônico com técnico(a) do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social)18 CCInter - Solicitar vaga no Centro de Convivência Intergeracional19 Pessoa idosa em situação de rua - Solicitar vaga para acolhimento20 Pessoa em situação de rua - Solicitar vaga em Centro de Acolhida Especial para Catadoras e Catadores21 Organizações da Sociedade Civil - Solicitar ou renovar certificação (matrícula ou credenciamento) na SMADS22 Centro Pop - Solicitar atendimento social23 Pessoa em situação de rua - Acessar o Núcleo de Convivência para
--	---

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

GABINETE / PONTO FOCAL

	<p>Adultos em Situação de Rua</p> <p>24 Pessoa em situação de rua – Solicitar acolhimento para pessoa com animal de estimação (cão ou gato)</p> <p>25 Pessoas em situação de rua - Solicitar vaga em Centro de Acolhida Especial para Famílias</p> <p>26 Pessoa com deficiência - Solicitar vaga para o Núcleo para Apoio à Inclusão Social para Pessoas com Deficiência (NAISPD)</p> <p>27 Pessoa idosa - Solicitar vaga para acolhimento em Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI)</p> <p>28 Pessoa com deficiência - Solicitar vaga para acolhimento em Residência Inclusiva</p> <p>29 Programa Renda Mínima - Realizar ou atualizar cadastro</p> <p>30 CadÚnico - Consultar, reagendar ou cancelar atendimento</p> <p>31 Organizações da Sociedade Civil (OSC) - Solicitar inscrição ou reinscrição no CENTS</p> <p align="center"><u>SOLICITÁVEIS</u></p> <p>1 Programa Bolsa Família - Reclamar de problemas com o benefício</p> <p>2 Programa Renda Mínima - Denúncia de cadastramento/recebimento de benefício indevido</p> <p>3 Trabalho Infantil - Solicitar atendimento social para criança ou adolescente</p> <p>4 Família Acolhedora - Manifestar interesse em se tornar uma Família Acolhedora</p> <p>5 Programa Bolsa Família - Consultar situação do benefício</p> <p>6 Programa Renda Mínima - Consultar situação do benefício</p> <p>7 Programa Cidade Protetora – Comunicar postura inadequada de empresa participante</p> <p>8 Programa Renda Mínima - Reclamação de problemas com o benefício</p> <p>9 Programa Renda Mínima - Reclamação de mau atendimento nos postos de atendimento</p>
--	---

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<p>10 Programa Bolsa Família – Denunciar cadastramento/recebimento de benefício indevido</p> <p>11 Altas Temperaturas - Solicitar abordagem social a pessoa em situação de rua</p> <p>12 Baixas Temperaturas - Solicitar abordagem social para pessoas em situação de rua</p> <p>13 Programa Cidade Protetora – Fazer adesão</p> <p>14 CadÚnico - Consultar número NIS</p>
2.4	<p>Concentração de serviços solicitáveis/digitalizados no Portal SP156</p> <p>Avanço na digitalização de serviços. Quantidade de serviços potencialmente digitalizáveis (previsão do ano anterior) x Efetivamente digitalizados e disponibilizados no Portal SP156.</p>	<p>REPETIDO – Entre 30% e 60% dos serviços previstos foram digitalizados e podem ser solicitados pelo Portal SP156.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A unificação do agendamento CRAS e Descomplica depende de licitação da SMIT para expansão do SIGANET. O recurso financeiro a SMADS possui. • Foi digitalizado o serviço de cadastro das OSCS para o COMAS; o formulário do serviço Família Acolhedora. • Atualmente a SMADS possui 45 Cartas de serviços, dessas 14 Cartas são solicitáveis, 31%. <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

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<p>ligações dos munícipes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nas peças de comunicação para os cidadãos, é informada a Central SP156 como o canal de atendimento telefônico. • 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. - Aquisição de sistema de gestão de 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>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

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>DEFINIDO - O órgão tem um planejamento de capacitações permanentes voltadas ao atendimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A ESPASO está dando continuidade no planejamento das capacitações para os servidores da SMADS. • Formulação e realização do 1º Seminário da PAC em 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. • Houve formações na Central SP156 com relação ao Cadastro Único, benefícios e solicitações de abordagem social e acolhimento. • Foi ofertada formação à Central SP156 sobre o serviço de atendimento a criança e adolescente em trabalho infantil. • Está programada capacitação a Central SP156 sobre serviços da assistência social. • Está para ser realizado o II Seminário da PAC na SMADS com o tema “Linguagem Simples” • Deve ser feita capacitação dos profissionais da recepção. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retomar o contato com a ESPASO. - 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
-----	--	--

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

GABINETE / PONTO FOCAL

	<p>das capacitações.</p> <p>https://politicadeatendimento.prefeitura.sp.gov.br/doc/Orientacao_Tecnica_Perfis_de_atendimento_vs_final_pos_CMAC.pdf</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- Está prevista realização da pesquisa para o próximo ciclo.
-----	--	---

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>INICIAL - O órgão analisa indicador pontualmente quando precisa enfrentar eventuais gargalos e problemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Comitê da PAC definiu 05 indicadores de atendimento para serem monitorados. (quais são os 5 indicadores) • Dados colhidos e tratados, porém não foram publicados. (Quais foram os dados colhidos?) <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consolidar os diversos dados de atendimento das Coordenadorias numa única base de dados para análises, ações estratégicas, planejamentos e resolução de problemas. - Realizar a publicação dos dados de atendimento (presencial, digital, telefônico e manifestações de ouvidoria no site do órgão). <p>Ex, PGM:</p> <p>https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/procuradoria_geral/servicos/index.php?p=331657</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

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

GABINETE / PONTO FOCAL

<p align="center">3.2</p>	<p>Transparência</p> <p>Publicação do conjunto de dados sobre atendimento previsto na legislação</p>	<p>NÃO EXISTENTE – O órgão não publica dado 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. • No Plano de Ação, foi informada a intenção em disponibilizar os dados da ouvidoria em transparência ativa, porém, este item está em processo de organização de dados. <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.
<p align="center">3.3</p>	<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 Julho/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"> • Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno (NACI) criou o fluxo para respostas. • 1º relatório está pronto e estabeleceu os prazos para respostas. • Vai ser realizado o fluxo das respostas e prazos. • Foi revisada as respostas-padrões. <p>Recomendações</p> <p>- Elaborar o POP do fluxo de “ouvidoria”, comunicar os colaboradores e publicar em canal interno da SMADS.</p>
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>REPETIDO - 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. • Será feito a capacitação do SEAS para registro adequado de respostas-padrão a solicitação na Central SP156. <p>Recomendações</p> <p>- Realizar sistematicamente revisões das respostas padrão em conformidade com o conceito de linguagem simples.</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<ul style="list-style-type: none"> - Revisar as respostas-padrão que estão cadastradas no SIGRC. - Verificar se as respostas padrão estão de acordo com a OT de Boas Respostas. <p>https://politicadeatendimento.prefeitura.sp.gov.br/doc/Orientacao_Tecnica_Boas_Respostas.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> - Divulgar para as áreas técnicas da SMADS a Orientação Técnica de Boas Respostas da PAC. - Criar respostas-padrões para o SEI.
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"> • Os componentes do Comitê da PAC passaram pela formação em linguagem simples. • A linguagem simples é parâmetro, indicador para as respostas da SMADS. • A ESPASO permanece em contato junto a equipe do Programa de Linguagem Simples para oferta de capacitações • Está para ser realizado o II Seminário da PAC na SMADS com o tema “Linguagem Simples” <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Divulgar para o conjunto dos servidores da SMADS o conceito de Linguagem Simples. - Rever permanentemente a linguagem simples em suas diversas formas de comunicação com o cidadão (verbal, escrita, visual).

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		- Utilizar as diretrizes de Linguagem Simples na elaboração de respostas nos processos SEI.
4.4	<p>Espaço de atendimento</p> <p>Grau de incorporação da análise 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> <ul style="list-style-type: none"> • Não avançou nesta diretriz. Está planejada para o ciclo 2023/24. <p>Recomendações</p> <p>- 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.</p> <p>- Propor mudanças com base nas avaliações.</p>

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>DEFINIDO – O órgão mantém em seu site o conjunto completo e atualizado de todos os seus serviços com links para a Carta de Serviços no Portal SP156.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Quadro está publicado no novo site da SMADS. • Fluxo de atualização estabelecido pelo CAC (atualização e inserção de novos serviços).

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<ul style="list-style-type: none"> • Está sendo revisada a página do Quadro de Serviços para a avaliação do ITA. • Atualmente o “Quadro de Serviços” publicado no site da SMADS possui 42 Cartas de Serviços, porém, no Portal SP156 estão publicadas 45 Cartas. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementar procedimento padronizado de avaliação regular do Quadro de Serviços em conformidade com os requisitos da Carta de Serviços e do ITA.
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>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 foi incluída na formação inicial dos servidores da SMADS. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar procedimento padronizado com fluxograma definido visando à atualização sistemática da Carta de Serviços. - Divulgar o procedimento para todas as áreas da SMADS.
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>REPETIDO – A Central SP156 responde às dúvidas e solicitações do órgão.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não há o envio de relatórios entre os Pontos Focais da SMADS e a

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

GABINETE / PONTO FOCAL

	<p>equipe da Central SP156.</p> <ul style="list-style-type: none">• Dificuldade para atribuir à outras caixas serviços solicitados.• Dificuldade na identificação dos responsáveis pelas áreas técnicas de SMIT. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none">- Reestabelecer o fluxo de envio dos relatórios da Central SP156 aos Pontos Focais- 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.- Acessar a Wiki da PAC no canal do Teams
--	--