

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:

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

Julia Silva – juliamariasilva@PREFEITURA.SP.GOV.BR

Eliane Costa - elianecosta@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: Rafael Arosa Prol Otero **Cargo:** APPGG - Assessoria Técnica do Gabinete - GAB/AT

Respondente: Wanessa Campos da Costa **Cargo:** Coordenação de Gestão SUAS

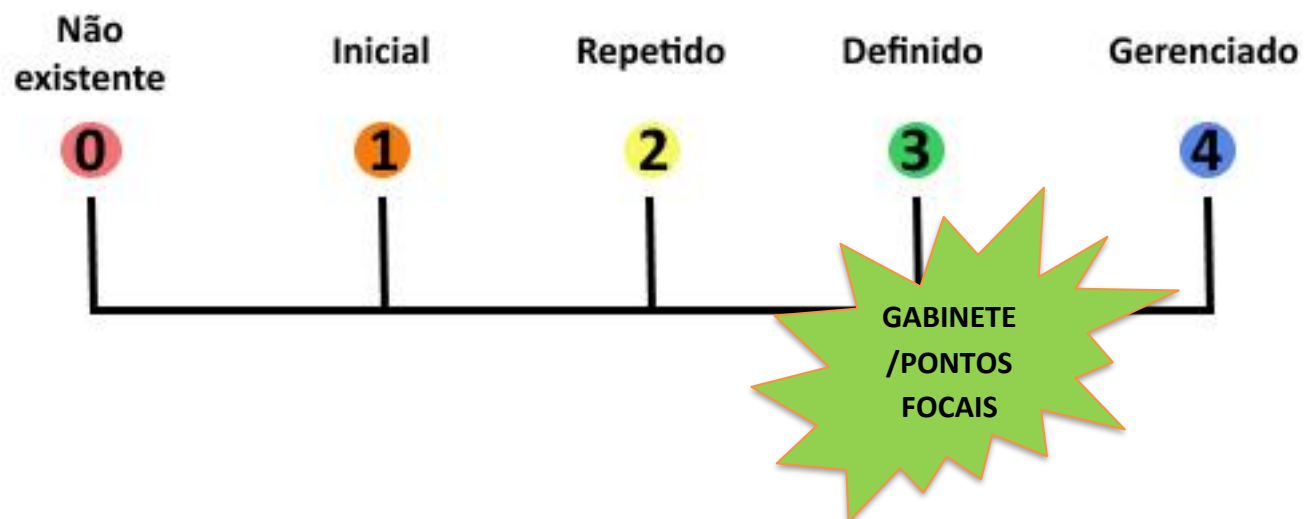
Respondente: Sofia Mancio Barata **Cargo:** Residente de Gestão de Políticas Públicas

Data: 13/08/2025

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

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 cronograma de reuniões do Comitê ocorreu, inicialmente, de forma quinzenal, atualmente é mensal às terças-feiras; • Portaria atualizada recentemente devido a mudança na gestão. <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 ciclo de 2025/2026. - 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.
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"> • Realização do II Seminário da Política de Atendimento ao Cidadão da SMADS, abordando o tema de dados pessoais no contexto socioassistencial, com avaliação dos resultados pós-evento. O relatório apontou boa recepção por parte dos participantes;

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

GABINETE / PONTO FOCAL

	<ul style="list-style-type: none">• Elaboração de um calendário formativo, com proposta de execução regionalizada, visando descentralizar as atividades por razões logísticas;• Criação de um grupo no Microsoft Teams para divulgação das ações da PMAC;• Inclusão, na página do NACI, de um espaço para divulgação da PMAC e das ações realizadas. O Guia de Atendimento elaborado pelo NACI também é disponibilizado nesse espaço. <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

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

GABINETE / PONTO FOCAL

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> <p>- 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.</p> <p>Elevar o cumprimento das ações planejadas para 2024 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"> • Não conseguiram ATA do Descomplica referente a unificação do agendamento do CadÚnico, estão tentando seguir com o processo por conta própria; • Não há nenhum mapeamento pendente; • Criado planilha de controle no drive para acompanhar atualização de cartas de serviços existentes. <p>Recomendações</p> <p>- Identificar novas oportunidades de mapeamento de processos de atendimento e serviços com base em indicadores e métricas pré-</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<p>definidos;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitar um time de servidores em gestão de processos para apoiarem nas análises e melhorias dos processos da SMADS;
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 dos 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 46 Cartas de Serviços: <ul style="list-style-type: none"> • 11 solicitáveis • 35 informativas • A atualização da aba “Quadro Geral de Serviços” será feita após a medição do ITA; • Foi feita revisão geral das Dúvidas Frequentes da SMADS. Será feita nova revisão nas Dúvidas Frequentes após nova Tipificação; • Realizada a revisão das dúvidas frequentes, juntamente com a atualização do Quadro Geral de Serviços, para subsidiar a avaliação do ITA. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar se todas as informações e serviços da SMADS estão contemplados nas Cartas de Serviços e publicados no Portal SP156.
2.4	<p>Concentração de serviços solicitáveis/digitalizados no Portal SP156</p> <p>Avanço na digitalização de serviços. Quantidade de serviços</p>	<p>INICIAL – Até 30% dos serviços previstos foi digitalizado e podem ser solicitados pelo Portal SP156.</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

	<p>potencialmente digitalizáveis (previsão do ano anterior) x Efetivamente digitalizados e disponibilizados no Portal SP156.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atualmente a SMADS possui 46 Cartas de serviços, dessas 11 Cartas são solicitáveis, 24%. • Unificação do agendamento CRAS e Descomplica não foi realizado. Está parado devido à falta de recursos financeiros; • Não foram identificadas cartas com potencial para digitalização. <p>Recomendações - Avaliar a possibilidade de digitalização de novos serviços da SMADS.</p>
2.5	<p>Centralização do atendimento telefônico na Central SP156 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 municípios para informações e agendamento. Porém, não proíbe que suas unidades atendam as ligações dos municípios. • 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. • Está sendo realizado o mapeamento da demanda de atendimentos telefônicos e presenciais nos CRAS. Para as unidades em que for viável, pretende-se implantar um sistema PABX, já com processo e metodologia definidos, visando otimizar a triagem inicial e subsidiar o levantamento de dados. A execução aguarda disponibilidade de recursos; • Os relatórios da Central SP156 não estão sendo recebidos.

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"> - Finalizar o 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>
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"> • O coordenador Alexandre está à frente da ESPASO, com participação de Guilherme nas reuniões; • Foi realizada capacitação sobre PAC, racismo e LGBTQIAP+; • Há previsão para a próxima capacitação, que abordará a LGPD; • André, da ESPASO, está elaborando um plano de capacitação. No entanto, a SMADS enfrenta dificuldades quanto à eficiência e

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

GABINETE / PONTO FOCAL

	<p>aplicabilidade dessas formações nas unidades, pois muitos participantes se desligam pouco tempo após receberem o treinamento;</p> <ul style="list-style-type: none">• Não sabem ao certo se houve capacitação na Central SP156, talvez referente a CGB. <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 das capacitações; <p>https://politicadeatendimento.prefeitura.sp.gov.br/wp-content/uploads/2024/11/Orientacao_Tecnica_Perfis_de_atendimento_vs_fina_l_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>REPETIDO - O órgão realiza pesquisa sobre o perfil do público atendido e os dados são discutidos em nível gerencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Há consolidação de dados no Power BI, no Painel de Perfil de Acolhidos. No entanto, os bancos de dados da SMADS ainda não foram integrados; • Um Grupo de Trabalho está estruturando a gestão da informação e estudando formas de integrar as bases de dados, estando o projeto em fase inicial. <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.
-----	--	--

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</p>	<p>INICIAL - O órgão analisa indicador pontualmente quando precisa enfrentar eventuais gargalos e problemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dados não foram publicados. Está em elaboração;

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

GABINETE / PONTO FOCAL

	gestão.	<ul style="list-style-type: none"> • Painel com indicadores de atendimento da Ouvidoria. <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.
3.2	<p>Transparência</p> <p>Publicação do conjunto de dados sobre atendimento previsto na legislação</p>	<p>INICIAL– O órgão publica dados e indicadores sobre seus serviços e atendimentos anualmente no Portal da Transparência, Dados Abertos ou site do próprio órgão.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dashboard foi criado, mas está em processo de refinamento. Estão criando 2 painéis: 1 para publicação e outro para uso interno. <p>Recomendações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicar dashboard dos indicadores de atendimento e publicá-lo no site da SMADS.

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		- 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"> • Está prevista avaliação automática no atendimento eletrônico no banco mundial – eixo socioambiental do processo. <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.

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

N.	ITEM	NÍVEL DE MATURIDADE
----	------	---------------------

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

GABINETE / PONTO FOCAL

<p align="center">4.1</p>	<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"> • As respostas padrão são revisadas sempre que surgem novas necessidades, normativos ou deliberações em reuniões. Contudo, não há um fluxo periódico estabelecido para essas revisões. <p>Recomendações</p> <p>- Elaborar o POP do fluxo de “ouvidoria”, comunicar os colaboradores e publicar em canal interno da SMADS.</p>
<p align="center">4.2</p>	<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"> • Há prazos estabelecidos por normativa para as respostas; • Foi definida uma ordem interna para que os prazos de resposta sejam menores do que o exigido pelas normativas; • Existem textos padrão no SEI. Nas ações de ouvidoria, são tratadas reclamações provenientes de órgãos externos. <p>Recomendações</p> <p>- Realizar sistematicamente revisões das respostas padrão em conformidade com o conceito de linguagem simples.</p> <p>- Revisar as respostas-padrão que estão cadastradas no SIGRC.</p> <p>- Verificar se as respostas padrão estão de acordo com a OT de Boas Respostas.</p> <p>https://politicadeatendimento.prefeitura.sp.gov.br/wp-</p>

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<p>content/uploads/2024/11/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 o Programa Municipal de Linguagem Simples, capacita todos os servidores e aplica o conceito em suas diversas formas de comunicação com o cidadão (verbal, textual e comportamental).</p> <ul style="list-style-type: none"> • É reforçado o uso de linguagem simples nas respostas padrão; • Ao encaminhar as respostas, são enviadas orientações para garantir o uso da 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). - 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>REPETIDO - As condições das instalações são discutidas regularmente em nível gerencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foi criado um dashboard sobre infraestrutura e um relatório contemplando 92 das 94 unidades, informando sobre as condições dos locais e subsidiando o planejamento de renovação da infraestrutura;

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

GABINETE / PONTO FOCAL

	<ul style="list-style-type: none"> • A DRADS disponibilizou verba para ser utilizada na melhoria da infraestrutura. <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>GERENCIADO – Órgão possui Procedimento Operacional Padronizado (POP) com fluxograma definido e comunicado à todos os servidores, visando a atualização sistemática da Carta de Serviços.</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). • 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

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

GABINETE / PONTO FOCAL

		<p>45 Cartas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Item gerenciado – todos os serviços estão digitalizados. <p>Recomendações</p> <p>- Implementar procedimento padronizado de avaliação regular do Quadro de Serviços em conformidade com os requisitos da Carta de Serviços e do ITA.</p>
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. • Fluxo estabelecido. <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 SMADS.</p>
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 equipe da Central SP156. • Dificuldade para atribuir à outras caixas serviços solicitados.

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

GABINETE / PONTO FOCAL

	<ul style="list-style-type: none">• Dificuldade na identificação dos responsáveis pelas áreas técnicas de SMIT;• A carta “Abordagem de moradores em situação de rua” apresenta problemas no portal: não consta na gaveta em “Serviços Online” e há poucas palavras-chave indexadas ao tema. É necessário alinhamento com a frente de Carta de Serviço para compreender essas questões e definir como resolvê-las;• O relatório da Central SP156 não foi extraído nem enviado. <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
--	--