

Registro da 1ª Supervisão Coletiva do Centro POP Mooca de 2026 | CA São Leopoldo | 11 de março de 2026

A equipe do Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno - NACI esteve presente na primeira reunião de supervisão coletiva do ano do Centro de Referência Especializada de Assistência Social à População em Situação de Rua da Mooca (CENTRO POP Mooca), realizada no dia 11 de março de 2026 no Centro de Acolhida - **CA São Leopoldo**. A participação do NACI teve o objetivo de apresentar as ações de controle interno da Pasta e dialogar com servidores e profissionais da rede parceira sobre aprimoramentos nos processos de trabalho, envolvendo temas como respostas de Ouvidoria, proteção de dados Pessoais, atendimento ao cidadão e transparência.

Imagem: Responsável pelo Controle Interno de SMADS, servidor Rafael Otero, apresenta o NACI para servidores e profissionais da Mooca.



Participaram do encontro Rafael Otero (Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental - APPGG e Responsável de Controle Interno da SMADS-

RCI), Maria de Fátima Almeida e Silva (Assistente Social e Responsável por Ações de Ouvidoria - RAO) e Thaís Helena (Residente de Gestão de Políticas Públicas).

Durante a reunião foram apresentadas as principais frentes de atuação do NACI, com destaque para a Política de atendimento ao Cidadão - PAC e o seu Plano de Ação 2025/2026, disponível neste [link](#), orientações sobre a Lei de Proteção de Dados – LGPD - tema de crescente relevância para a administração pública e para a qualificação dos serviços prestados -, além do Guia do Cidadão elaborado pela equipe do NACI e o Painel de Ouvidoria da SMADS, que podem ser acessados no seguinte [link](#).

Os presentes demonstraram grande interesse nas ações apresentadas e destacaram a importância de aproximar a gestão central da Pasta com as unidades descentralizadas, em diálogo com os servidores e trabalhadores da rede parceira, contribuindo para qualificação das ações de transparência, participação e controle interno.



O NACI faz parte da Assessoria Técnica - AT do Gabinete de SMADS e sua equipe é responsável pelas ações de Controle Interno, Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão. Além de atuar como a ponte entre os canais de entrada de manifestações e os técnicos. É responsável por realizar as seguintes atividades em SMADS:

- Gerir as ações de Ouvidoria;
- Gerir as ações de transparência passiva (e-SIC);
- Coordenar a implementação da Política de Atendimento ao Cidadão - PAC por meio do seu Comitê de Governança;
- Coordenar a implementação do Plano Setorial de Transparência e Dados Abertos em SMADS (PSTDA);
- Coordenar a implementação do Programa de Integridade e Boas Práticas (PIBP-SMADS);
- Apoiar as ações de transparência ativa;
- Apoiar a interação com os órgãos de controle interno e externo;
- Apoiar ações relacionadas a proteção de dados pessoais;
- Apoiar ações de gestão documental;
- Monitorar a evolução do Índice de Governança e Integridade (IGI).

A Equipe do NACI agradece a participação na supervisão junto ao Centro POP Mooca e permanece à disposição para participar de outras ações com as equipes do território, que consideramos essenciais para promover alinhamento institucional, escuta qualificada das demandas e disseminação de práticas que impactam diretamente na qualidade do atendimento à população.

Contatos da equipe do NACI:

Telefone: 3291 – 9771

Rafael Arosa Prol Otero - Responsável pelo Controle Interno

rafaelotero@prefeitura.sp.gov.br

Maria de Fátima Almeida e Silva - Responsável por Ações de Ouvidoria

mariafsilva@prefeitura.sp.gov.br