

# **Título: Proposta de melhoria da aplicação da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão na Secretaria Municipal de Cultura.**

Trabalho de Conclusão do Programa de Residência em Gestão Pública da Prefeitura Municipal de São Paulo | PMSP - 2ª Turma/ início em 2024.

Residente: **Paula Francine Garrefa**

**Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa** | Assessoria Técnica e de Política Cultural - **SMC** | **ATPC**

Supervisão e Orientação: **Karine Stephanie Alves**

Avaliação: **Maria Cristina Lucchesi**

Formato: **Projeto de Melhoria**

Temas relativos à gestão pública:

II Desenvolvimento organizacional;

VI Transformação digital;

VII Redesenho de serviços públicos, com foco no usuário;

IX Promoção da integridade, transparência e acesso à informação;

X Racionalização de processos.

**Paula F. Garrefa:** Graduada em Ciências Sociais pela Unesp e pós-graduada em Gestão Cultural pelo Senac. Com 8 anos de experiência em projetos culturais nas unidades do Sesc/SP e no Museu de Arte Brasileira MAB-FAAP, atualmente integra o Programa de Residência em Gestão Pública da Prefeitura de São Paulo <sup>1</sup>

## **Resumo**

Este projeto tem como objetivo analisar o nível de maturidade da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão (PAC) na Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa (SMC) de São Paulo. A proposta visa implementar melhorias incrementais a curto, médio e longo prazos, abrangendo setores, coordenadorias e departamentos da SMC. As ações incluem a elaboração, atualização e digitalização das Cartas de Serviço, que detalham os serviços oferecidos pela Secretaria, disponíveis nos canais do SP156. O projeto também busca fortalecer a comunicação e a transparência dos serviços, promovendo a utilização de diversos canais digitais e físicos. Além disso, a proposta envolve a criação de grupos de trabalho, a capacitação contínua dos servidores e a ideia de institucionalização da PAC como política de Estado, visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços e o aumento da satisfação dos munícipes.

**Palavras-chave:** Política Municipal de Atendimento ao Cidadão (PAC); Cartas de Serviço (CS); Digitalização de serviços; Transparência; Qualidade dos serviços.

## **Introdução**

A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão (PAC) na Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa (SMC) de São Paulo é um instrumento essencial para garantir a qualidade dos serviços prestados aos munícipes. Este projeto visa analisar o nível de maturidade dessa política e propor melhorias incrementais para sua aplicação, abrangendo diversos setores, coordenadorias e departamentos da SMC.

---

<sup>1</sup> Instituição da Residente: Secretaria de Cultura e Economia Criativa, alocada na Assessoria Técnica de Políticas Culturais (SMC|ATPC)

A necessidade de aprimorar a PAC surge da observação de desafios enfrentados na comunicação e na gestão dos serviços culturais. A digitalização dos serviços, por meio das Cartas de Serviço, é uma estratégia central para alcançar maior eficiência e transparência. As Cartas de Serviço, disponíveis nos canais do SP156, detalham os serviços oferecidos pela Secretaria e são classificadas como Informativas ou Solicitáveis.

A proposta de melhoria busca não apenas a atualização e digitalização das Cartas de Serviço, mas também a ampliação do processo de institucionalização da PAC, visando transformá-la em uma política de Estado. Isso inclui a criação de grupos de trabalho, a capacitação contínua dos servidores e a melhoria da comunicação dos serviços ofertados.

Além disso, o projeto pretende descentralizar algumas demandas da Secretaria, utilizando parcerias com a Secretaria Municipal de Informação e Tecnologia e a Central Telefônica SP156. A ideia é facilitar o acesso dos munícipes aos serviços culturais, utilizando diversos canais de atendimento, como telefone, site, aplicativo e postos presenciais.

A justificativa para este projeto reside na necessidade de melhorar a transparência, o controle social e a eficiência dos serviços prestados pela SMC. A implementação das propostas de melhoria espera-se que resulte em um impacto positivo na qualidade dos serviços e na satisfação dos munícipes.

Destaca-se que este trabalho de conclusão para o Programa de Residência em Gestão Pública da Prefeitura de São Paulo só foi possível com o apoio, orientação e confiança da chefia da Assessoria Técnica da SMC, representada pela Karine Stephanie Alves. Graças a esse suporte, a residente Paula F. Garrafa pôde desenvolver este Projeto de Melhoria. O trabalho foi iniciado em agosto de 2024 e a presente análise se estende até abril de 2025. Cabe ressaltar que a parceria e aproximação com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), representada principalmente pelas figuras da supervisora Maria Cristina Lucchesi, do assessor Rafael Martins Fialho e suas equipes, foram fundamentais para a elaboração desta proposta.

## **Metodologia**

Utilizando o Planejamento Setorial e a Avaliação da Maturidade das Diretrizes da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão (PAC) realizada pela SMIT em julho de 2023, buscou-se realizar uma nova análise<sup>2</sup>. Esta análise focou principalmente na avaliação das ações

---

<sup>2</sup> A Reavaliação de Maturidade da Política de Atendimento na SMC, realizada nesta pesquisa, está disponível na íntegra ao final do texto, na seção Apêndice e Anexos.

iniciadas e nos resultados iniciais obtidos a partir da revisão do Plano de Ação da PAC na SMC e da elaboração de um novo Planejamento Estratégico para a PAC na Secretaria de Cultura.

Portanto, neste curto período, o presente trabalho busca registrar as ações realizadas, além de seguir com seu desenvolvimento. Mais do que isso, pretende-se criar meios para que a maturidade da política continue a se desenvolver, com o objetivo de criar uma visão de futuro para a política em pauta. Visa-se, assim, o estabelecimento de uma política de Estado para o município, superando a condição de uma política de Governo.

Observa-se não apenas a evolução das peças legais, como um decreto municipal passível de ser alterado ou revogado. No caso da PAC, não existe ameaça conhecida que coloque suas diretrizes e objetivos em posição temporária, não sendo este um caso de risco analisado. Defende-se então a possibilidade de aproximação de uma proposta que, a longo ou médio prazo, seja mantida e aprimorada. Isso inclui suas peças legais, em que o atual decreto da PAC possa adquirir maior peso legal fundamental, mais próximo da legislação orgânica municipal.

Conforme o Decreto Municipal nº 58.426 de setembro de 2018 e as orientações da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), vale reproduzir o que diz a SMIT sobre a Escala de Maturidade na Avaliações dos órgãos:

(...) é um instrumento que mensura o grau de maturidade de um órgão ou unidade de atendimento. Seu objetivo é nortear ações para adequação progressiva aos princípios da Política de Atendimento. Portanto, a **Escala de Maturidade** não é apenas um instrumento de avaliação, mas **um ponto de partida para a construção do Planejamento Setorial da Política de Atendimento de cada órgão.** A ideia é diagnosticar a situação da SMC e suas áreas culturais para realizar um planejamento adequado às suas necessidades.

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 o Cidadão e Informações sobre Serviços. Cada Eixo possui um conjunto de Itens (21), dispostos na Escala de Maturidade, que serão avaliados e classificados de acordo com cinco níveis de Maturidade: (0) Não Existente, (1) Inicial, (2) Repetido, (3) Definido e (4) Gerenciado.

A passagem de um nível para outro pressupõe a incorporação e/ou superação dos critérios dos níveis anteriores, indicando um caráter cumulativo na evolução da escala de maturidade. Durante a avaliação, a equipe da Política de Atendimento (SMIT) efetua a soma dos níveis de

Maturidade das diretrizes respondidas. O nível que gerar maior pontuação indicará a maturidade do órgão.

No espaço Apêndice e Anexos, segue uma breve análise dos resultados apresentados no Ciclo 2023, em comparação com a reavaliação efetuada por este trabalho. Observa-se que o Ciclo 2024 não apresentou variação considerável para esta reavaliação.

### **Observações a considerar**

O órgão manteve uma avaliação de nível 2 (REPETIDO) na Escala de Maturidade. Apesar de não ter alcançado o nível 3 (DEFINIDO), a Secretaria de Cultura incorporou critérios fundamentais, obtendo avanços incrementais significativos em um curto período, especialmente entre agosto de 2024 e abril de 2025. Nota-se que o órgão evoluiu em diversos quesitos e diretrizes dos eixos da Política de Atendimento em menos de um ano. Nessa reavaliação, observa-se que o nível zero (NÃO EXISTENTE) foi superado, acumulando mais peso para os níveis 2 e 3. Conforme mostrado no painel abaixo, na linha “Resultado da Multiplicação” (peso pela soma dos itens), na passagem do nível Inicial para o nível Repetido ocorre uma migração de valores. Além disso, o resultado é maior no nível Repetido em ambas as avaliações, em 2023 e 2025. Na última reavaliação, o valor passou de 12 para 22, quase dobrando o número de itens concentrados nesse nível de maturidade.

<b>Painel Geral da Escala de Maturidade</b>					
<b>Avaliação 2023</b>	<b>NÃO EXISTENTE</b>	<b>INICIAL</b>	<b>REPETIDO</b>	<b>DEFINIDO</b>	<b>GERENCIADO</b>
<b>PESO do Nível</b>	0	1	2	3	4
<b>SOMA</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>RESULTADO DA MULTIPLICAÇÃO</b>	0	8	12	9	4
<b>Reavaliação 2025</b>	<b>NÃO EXISTENTE</b>	<b>INICIAL</b>	<b>REPETIDO</b>	<b>DEFINIDO</b>	<b>GERENCIADO</b>
<b>PESO do Nível</b>	0	1	2	3	4
<b>SOMA</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>RESULTADO DA MULTIPLICAÇÃO</b>	0	5	22	12	4

## Revisão de Literatura

A metodologia inclui a revisão da literatura disponível sobre a Política de Atendimento ao Cidadão e análise complementar de histórico, contextos e legislações nos âmbitos federal e municipal referentes à política em pauta.

Para apoiar a investigação, a seguinte questão é levantada: é possível pensar na ampliação da institucionalização da política? Por exemplo, por meio da vinculação de compromissos (política de Estado) ou inclusão de ações da Secretaria de Cultura, como iniciativas ou metas, dentro do Plano de Metas do Governo Municipal (percentuais e entregas) que dialoguem com a PAC, reafirmando o compromisso com os municípios pela melhoria da qualidade dos serviços.

A fim de uma breve contextualização, no âmbito federal, pode-se citar o ano de 1995 com o surgimento do Ministério de Administração e Reforma do Estado (MARE), que iniciou um longo processo de desburocratização estatal. Em 2005, o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA) começou a utilizar a tecnologia para evoluir na melhoria da qualidade dos serviços públicos. As Cartas de Serviço ao Cidadão foram pensadas a partir

de 2009, via Decreto nº 6.944, que trata de medidas de aprimoramento e inovação institucional. Adicionalmente, em 2011 a Câmara de Modernização apresentou Medidas de Qualidade para os serviços prestados aos cidadãos. Mas é a partir da Lei Federal nº 13.460 de 2017, com o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, e do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, atualizado pelo Decreto nº 9.723, de 2019, que as Carta de Serviços ao Usuário foram de fato instituídas.

Quanto ao contexto da cidade de São Paulo, a partir da Lei Municipal nº 14.029, de 2005, começaram a ser discutidas maneiras efetivas de promover a proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos. Acompanhando a organização do governo nacional, o município instituiu em 2011 a Lei nº15.410, que dispõe sobre boas práticas e padrões de qualidade. Ademais, as Cartas de Serviço são institucionalizadas na capital paulista a partir da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, a qual é regulamentada no Decreto nº 58.426/2018. Cabe destacar também a Portaria nº 70/SMC-G/2023, que institui, no âmbito da Secretaria Municipal de Cultura, o Sistema de Governança da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão. E correlacionado ao assunto em pauta, destaca-se o Decreto nº 59.067, de 11 de novembro de 2019, que institui o Programa Municipal de Linguagem Simples no âmbito da Administração Pública Municipal. E a Portaria nº 041/SEGES/2024, que institui o Selo Municipal de Linguagem Simples do Laboratório de Inovação Pública da Prefeitura de São Paulo (Lab11).

Inicialmente, em 2016, ocorreu a migração do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) para o sistema do SIGRC. E em 2018, o Decreto nº 58.426 que instituiu a PAC também possibilitou a regulamentação do Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, apoiando a aplicação da Política nas Secretarias Municipais.

A análise dos históricos da Política de Atendimento na União e no Município de São Paulo também busca exemplos de benchmarking (ou “boas práticas”) em experiências relacionadas à PAC. Nessa linha, a Política Municipal da Primeira Infância (PMPI), Decreto Nº 58.514, de 14 de novembro de 2018, pode ser citada como um exemplo de ampliação do grau de institucionalização política, visto que é gerenciada como uma política transversal pela Secretaria Municipal de Governo.

Saltar do modelo estratégico (macro) intersetorial para transversal envolve mais do que uma gestão estratégica dirigida pelos gabinetes secretariais, nas figuras das comissões, líderes e pontos focais. Busca-se a aplicabilidade a nível técnico e operacional via manutenção de grupos

de trabalho para além das gestões pontuais (micro, base ou pontas). No limite, trata-se da visão dialógica e capilarizada entre o modelo da nova gestão pública na esfera política institucional, articulada e próxima à esfera política dos processos de governo. Ou seja, quando a *polity* e a *politics* estão trabalhando administrativamente mais próximas, visando contribuir para a aplicabilidade do conteúdo das políticas públicas (*policy*), observáveis pela elevação do compromisso dos governos com metas exequíveis e corpo público-administrativo fortalecido.

### **Sobre a estrutura da PAC**

A política se orienta em 4 Objetivos Gerais: instituir um novo padrão de atendimento focado nas necessidades dos cidadãos; elevar a qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo; facilitar o acesso a serviços e informações municipais; melhorar a imagem da Administração e dos servidores públicos municipais. Ela se baseia em 12 Princípios: foco no cidadão; legalidade; simplificação e padronização; publicidade e informações atualizadas sobre o serviço; acessibilidade e inclusão digital; inovação; governo único para o cidadão único; isonomia no atendimento; valorização e capacitação dos atendentes; atualização do andamento das demandas; gestão de atendimento baseada em dados; transparência e confiança. Além disso, como foi visto na metodologia, utilizando a análise de Maturidade da PAC, seu Plano Setorial estrutura-se em 5 Eixos, dos quais aborda 21 Diretrizes.

A metodologia adotada baseia-se na leitura técnica dos relatórios gerados no sistema SIGRC, nos módulos MINP e Resolução, e na memória extraída a partir deles. Esses relatórios são fundamentais para esta análise, pois guardam a volumetria dos protocolos gerados. O sistema organiza as informações fornecidas no Portal SP156 quando o usuário se cadastra e efetua uma solicitação. O portal está estruturado em uma arquitetura de Tema > Assunto > Serviço, permitindo encontrar Cartas que são apenas informativas e outras do tipo solicitável. Os serviços da pasta de SMC estão, em sua maioria, em Cultura, Esporte e Lazer. Mais adiante, são demonstrados os caminhos para acessar tais informações.

Este texto não trata diretamente da problematização do acesso aos serviços digitalizados, do grau de letramento digital e das pessoas excluídas digitalmente, nem se aprofunda na experiência de utilização das tecnologias da informação e comunicação (TICs) ou na jornada dos usuários. Há trabalhos mais capacitados que abordam melhor esses temas, como a

dissertação de mestrado de Erika Mayumi Kasai Yamada (2021), intitulada "Regras, instrumentos e seus efeitos: a implementação do atendimento ao cidadão em São Paulo".

O objetivo é demonstrar que não basta aumentar o número de informações sobre serviços culturais; é necessário um trabalho contínuo de divulgação, utilizando diversos canais físicos e virtuais de comunicação. Além disso, é crucial convencer atores e agentes políticos sobre a importância das Cartas e da Política de Atendimento. A existência de Cartas e serviços digitalizados não deve pressupor a extinção de canais específicos e presenciais de comunicação e atendimento. Pelo contrário, deve ser vista como uma possibilidade adicional, garantindo que o processo de digitalização dos serviços ocorra gradualmente e seja familiar para as pessoas. Isso deve ser feito sob uma ampla perspectiva do conceito de serviços culturais, que, em última instância, justifica e valoriza o trabalho executado pelos servidores e agentes públicos da Cultura.

## **Proposta de melhoria**

A ideia da Proposta de Melhoria busca estimular a conscientização, empenho e compromisso dos gestores, servidores e agentes públicos da Cultura sobre a importância da Política de Atendimento ao Cidadão. Vale observar que a noção de serviços públicos aqui é abordada como um conceito amplo, não se limitando apenas à execução de uma atividade básica, padrão ou corriqueira direcionada a um órgão específico. Pretende-se aproximar essa figura das necessidades da sociedade e buscar atendê-las da melhor maneira possível, com qualidade contínua, realizada de maneira segura, equilibrada e com economicidade, buscando a eficácia, eficiência e efetividade das entregas aos municípios e à cidade.

Os parâmetros para revisão e inclusão das Cartas de Serviços objetivam investigar toda gama de serviços oferecidos pelos equipamentos culturais, incluindo ações, programas de formação e fomento cultural, editais, eventos do calendário cultural da cidade, semanas comemorativas dos equipamentos e outros, detalhando as informações necessárias para que o munícipe possa conhecer e usufruir dos serviços, bem como, ser proponente de ações e projetos culturais ou simplesmente ocupar espaços que são passíveis de cessão de uso (mediante os direitos e deveres dos cidadão).<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> As instruções devem estar completas, contemplando as etapas que devem ser cumpridas e a clareza dos documentos solicitados, conforme as Orientações Técnicas da política, acessíveis em: <https://politicadeatendimento.prefeitura.sp.gov.br/orientacoes-tecnicas/index.html>

As CS podem ser elaboradas e utilizadas de forma ampla, também para se referir, como exemplo, a informações sobre acervos disponíveis; informações úteis para além dos serviços, em que constem dados relevantes para os usuários (ou então onde encontrá-los); programações e descrição de calendário de eventos.

### **Mas afinal, o que é uma Carta de Serviço?**

Uma Carta de Serviço é um documento que detalha os tipos de serviços oferecidos pela Secretaria, seguindo uma estrutura específica com: A) Nome do serviço; B) O que é; C) Quando solicitar; D) Público-alvo; E) Requisitos, documentos e informações; F) Prazo máximo; G) Taxas ou preço público; H) Canais para solicitar; I) Principais etapas; J) Legislação; K) Observações; L) Órgão responsável; M) Manifestação sobre o serviço.

**Sobre os Tipos de Carta de Serviço e os Caminhos para acessá-las no Portal SP156:** observar imagens ao final do texto na seção Apêndices e Anexo<sup>4</sup>

### **Diagnóstico das Barreiras de Comunicação**

Para identificar gargalos na comunicação das Cartas de Serviço (CS) e na divulgação dos serviços e informações disponíveis, recomenda-se uma análise dos pontos críticos. Isso inclui desde uma possível placa ou letreiro de identificação visual na entrada dos equipamentos, até o design dos cartazes exibidos em displays em locais de maior circulação. Além disso, é essencial considerar o trabalho de comunicação com a imprensa por meio de releases, a divulgação no site do órgão, nas mídias sociais e outras possibilidades. A elaboração e atualização das Cartas de Serviço devem ser vistas como uma oportunidade de melhoria, visando aprimorar a comunicação com os cidadãos, melhorar a imagem da prefeitura, dos servidores e dos serviços públicos, promovendo transparência e aproximação com a população.

---

<sup>4</sup> Embora vários setores da SMC apareçam, a Secretaria possui 3 coordenadorias com cartas digitalizadas: Arquivo Histórico Municipal (1), Biblioteca Mário de Andrade (7) e Departamento de Patrimônio Histórico (14). Ainda na Guia de Serviços Online, a categoria “Cultura, esporte e lazer” engloba outros órgãos como SPTuris, Verde e Meio Ambiente, SEME, SMIT e SMSub.

Além disso, nessa jornada de melhoria, é aconselhável manter e revisar os roteiros de resposta para as Perguntas Respondidas Frequentemente (FAQ). Essa atualização deve apoiar o trabalho dos agentes na ponta, facilitando a reciclagem e o aprimoramento do acolhimento no atendimento e da recepção de públicos diversos em perfis e faixas etárias. É fundamental manter roteiros organizados e testados para a prática dos agentes de atendimento, tanto nos espaços dos equipamentos quanto na Central de Atendimento SP 156.

### **Identificação das Necessidades e Definição de Público-Alvo**

A pesquisa sobre demandas e sua priorização pode ser realizada por meio da coleta de dados via sistema SIGRC e módulos de extração de relatórios, especialmente quando há Cartas disponíveis e serviços digitalizados ou integrados com outros sistemas, como o SEI. Além disso, é possível levantar as perguntas mais comuns recebidas por meio de e-SICs, e-mails, telefonemas, SP156 e redes sociais. Esse levantamento pode depender de reforços orçamentários e humanos, conforme o tamanho das demandas que se deseja mapear. Contudo, é importante iniciar as ações com planejamento e não se deter/imobilizar a problemas complexos, pois mitigações, redução ou solução de problemas são possíveis por diversos caminhos.

Por exemplo, mesmo que não seja possível contratar novos funcionários para repor a vacância dos quadros administrativos, ainda há meios de reorganizar forças-tarefa planejadas. Em vez de traçar um retrato completo do cenário cultural da cidade, é possível apoiar ações que retratem melhor os territórios próximos aos equipamentos em áreas periféricas. Portanto, a análise de solicitações permite estudar os registros de atendimento para identificar padrões nas dúvidas e demandas recorrentes.

### **Articulações e Mediação Estratégica**

A constituição e manutenção de Grupos de Trabalho para além das gestões políticas são o alicerce fundamental desta proposta de melhoria. A estruturação da Política de Atendimento busca uma aplicação bottom-up, ou seja, constrói-se da base ao topo, mantida por líderes departamentais, pontos-focais e gestores técnicos, idealmente todos apoiados pelos gabinetes e órgãos setoriais. Esses últimos devem se articular em uma coordenação intersetorial e, se possível, transversal (com maior institucionalização da política), a qual acrescenta uma visão estratégica de governo e controle social.

A formação de equipes colaborativas é imprescindível para o funcionamento da política e o desenvolvimento de seus níveis de maturidade e aplicabilidade. Além disso, estimula-se a criação de redes internas de cooperação interdepartamental, com benchmarking aplicado aos departamentos e setores da SMC. Dessa forma, modelos de boas práticas podem inspirar, auxiliar e treinar outros setores com pouca experiência, equipes descontinuadas ou que apresentem problemas estruturais em relação à Política de Atendimento ao Cidadão (PAC). Redes intersecretariais de parcerias também podem ser desenvolvidas, promovendo a colaboração entre secretarias de maneira propositiva, autônoma e arrojada, e estimulando a troca de experiências entre departamentos de diferentes órgãos.

Apesar do tom otimista na evolução dessas redes de colaboração, medidas estratégicas podem ser iniciadas a partir de ações simples. Por exemplo, ao atualizar os endereços de espaços e equipamentos culturais, pode-se traçar mapas e raios de aproximação com outros equipamentos públicos. Uma ideia é observar quais espaços de cultura, lazer, educação e saúde existem em um dado raio territorial. Se possível, essa proposta pode ser integrada e viabilizada pela plataforma GeoSampa. Assim, possibilitando uma visão integral de qualidade, cuidado com o bem público e pertencimento popular.

### **Objetivos Gerais**

O objetivo é a melhoria contínua da qualidade dos serviços, por meio do aperfeiçoamento do atendimento e da comunicação com os munícipes. Para aumentar a publicidade das informações e a ampla divulgação dos serviços, uma das estratégias é o incremento das Cartas de Serviço disponíveis no portal SP156 e centralizadas no sistema SIGRC. Esse sistema disponibiliza as mesmas informações para diversos canais de atendimento e seus agentes, simplificando e padronizando a comunicação. As Cartas seguem um roteiro que privilegia uma linguagem simples, clara e acessível.

A evolução da Política de Atendimento também prevê a transparência e divulgação de dados, organizando números de atendimentos, ações realizadas, investimentos, quantitativo de públicos, regionalização dos programas, entre outros.

## **Os Canais de Atendimento**

Os Serviços SP 156 são acessíveis através dos seguintes canais:

- Portal: Disponível online para acesso a informações e solicitações.
- Aplicativo: Permite que os usuários façam solicitações e acompanhem o status pelo celular.
- Central Telefônica: Funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados, realiza atendimento passivo/receptivo, ativo (divulgação de campanhas ou pesquisas de público) e call-back (retorna para responder dúvidas anteriores, das quais inicialmente não sabia a resposta)
- SMS: Disponível para envio de mensagens de texto.
- Chatbot WhatsApp: Número (11) 3230-5156, para atendimento automatizado via WhatsApp.

Além desses canais digitais, há também postos presenciais de atendimento:

- Praças de Atendimento nas Subprefeituras: Locais físicos onde os cidadãos podem buscar atendimento.
- Telecentros: Espaços com acesso à internet e suporte para utilização dos serviços online.
- DescomplicaSP: Centros de atendimento que oferecem diversos serviços públicos em um único local.

Esses canais visam facilitar o acesso dos munícipes aos serviços públicos, garantindo atendimento eficiente e abrangente.

## **Memória Institucional: Marcos Históricos da digitalização de serviços na SMC**

Em 2016, foi lançado o portal SP156, marcando o início de uma nova era de atendimento ao cidadão. Em 2018, a Secretaria Municipal de Cultura (SMC) publicou sua primeira Carta de Serviço Informativa na categoria “Cultura, Esporte e Lazer”, intitulada “Procedimentos para Autorização de Filmagens na Cidade de São Paulo” (SPCine).

No ano seguinte, em 2019, ocorreu a digitalização da primeira Carta de Serviço da SMC com o tema “Fomento à Criação Artística”, especificamente para o serviço “Fomento ao Circo - Inscrever Projetos”. Em 2020, foram digitalizadas três novas cartas de fomento: “Programa

VAI - Inscrever Projetos”, “Programa de Fomento à Cultura da Periferia - Inscrever Projetos” e “Programa de Fomento à Cultura da Periferia - Inscrever Recurso”.

Cabe aqui uma observação temporal: nos anos de 2020 e 2021, o mundo, o país e a cidade enfrentaram a pandemia de COVID-19, com lockdowns e paralisação de alguns serviços públicos. De tal modo, foi imprescindível o incremento dos serviços digitais. A Cidade de São Paulo estava avançando nesse quesito e, felizmente, já dispunha de uma estrutura montada, com sistemas robustos, para enfrentar as demandas de atendimento telefônico e online, diferentemente do Estado de São Paulo e da maioria das cidades brasileiras, que não possuíam a digitalização de serviços (ou esta era precária). Outra ressalva importante é o boom de demandas por serviços culturais, observado nos relatórios técnicos do período, e na procura da sociedade por programações e entretenimento cultural para enfrentar o distanciamento social. Há relatos de ex-funcionários que atribuem a digitalização de serviços nesse período como uma experiência de democratização, que possibilitou a organização das demandas e atingimento de públicos ainda não alcançados até então. Foi um período em que as Cartas de Serviço foram fundamentais para auxiliar a comunicação com diferentes públicos de maneira mais eficiente.

Ainda em 2020, os serviços da Biblioteca Mário de Andrade (BMA), do Departamento do Patrimônio Histórico (DPH) e da Supervisão de Formação Cultural (SFC) também foram digitalizados. Em 2024, iniciou-se a digitalização dos serviços do Arquivo Histórico Municipal (AHM), começando com o “Agendamento para Pesquisa Presencial ao Acervo Permanente”.

Esses marcos representam avanços significativos na digitalização e acessibilidade dos serviços culturais oferecidos pela Prefeitura de São Paulo, facilitando o acesso e a interação dos cidadãos com os serviços públicos.

### **Evolução, Conquistas e “Retrocessos”**

Após uma experiência exitosa, os serviços digitalizados de Fomento não continuaram disponíveis na plataforma SP156, sendo mantidas apenas cartas publicadas do tipo informativa. No entanto, todos os editais e programas de fomento e formação foram digitalizados e estão disponíveis na página “Porta de Entrada da Cultura”, lançada em 2024. Esta página encaminha para o sistema SMC Editais, substituindo o sistema IGSIS - CAPAC (Cadastro de Artistas e Profissionais de Arte e Cultura). A plataforma Porta de Entrada também busca unificação, desburocratização e transparência na contratação de artistas independentes e coletivos culturais.

No caso específico da área de Fomento à Cultura, as digitalizações pelo SP156 podem apresentar modelos de formulários de inscrição muito rígidos, ocasionando retrabalho para alguns departamentos. Isso ocorre porque algumas áreas da Cultura necessitam de adaptabilidade e maleabilidade técnica, ou seja, da proximidade entre público proponente e gestores ou agentes culturais. Conforme relatou a servidora Juliana Benvenuti de Andrade, em referência às experiências anteriores de digitalização dos Programas VAI e Fomento à Cultura da Periferia, ela levantou a seguinte provocação: “quem é o público da pluralidade cultural?”. Existem cenários culturais e territórios diversos, com coletivos profissionalizados e uma grande maioria inicial, com baixos níveis de organização para proposição de projetos culturais. Ao mesmo tempo, busca-se apoiar tais grupos, fomentar suas iniciativas e construir um trabalho de base de formação e capacitação cultural. Juliana acrescenta: “a nossa experiência (em 2020 em Fomentos à Periferia) é que isso (a digitalização de serviço e o uso de formulários estruturados) afastou o perfil de proponente que se buscava atingir, porém, era o melhor sistema e planilha de organização de dados que a gente já trabalhou”.

### **Atualizações do Comitê**

Em 2024 e 2025, o Comitê da PAC na SMC passou por atualizações anuais, expandindo de 11 para 14 setores e aumentando o número de membros de 23 para 29, além de incluir uma Residente em Gestão Pública.

### **Dados e Números sobre Protocolos de Atendimento e Protocolos de Solicitação**

Na imagem abaixo, observa-se a Contagem total de Protocolos de Atendimentos gerados no sistema SIGRC, módulo MINP, referente às Cartas de Serviço Informativas (não digitalizadas). De 2018 a 2024, o número total de solicitações de informações foi de 1.692, bem menor em relação ao número total de Protocolos de Solicitação, como será visto no próximo quadro. Isso ocorre porque as Cartas digitalizadas são Cartas informativas com uma função adicional, habilitadas a receber solicitações diretas por um serviço, ou seja, "quem pode mais também pode menos".

Além disso, apresenta-se a descrição dos Canais de Atendimento e a distribuição do quantitativo de Protocolos de Atendimento por eles. Nota-se a preferência pelo canal telefônico e pelo chat (no portal e no WhatsApp).

TEMA	ASSUNTO	CANAL DE ATENDIMENTO				Contagem total de Protocolo de Atendimento
		AGENDAMENTO	CHAT	OUTROS	TELEFONE	
▼ Cultura, esporte e lazer	▶ Arquivo Histórico Municipal	0	5	0	39	44
	▶ Biblioteca Mário de Andrade	5	139	0	295	439
	▶ Cultura, esporte e lazer	0	0	0	1	1
	▶ Filmagens em espaços públicos	0	20	0	64	84
	▶ Fomento à criação artística	0	147	3	234	384
	▶ Formação artística e cultural	0	279	0	295	574
	▶ Lei Aldir Blanc - Apoio emergencial à Cultura	0	46	0	115	161
	▶ Patrimônio histórico e cultural	0	1	0	4	5
Total geral		5	637	3	1 047	1 692

Abaixo, observa-se um quadro geral com a contagem total de protocolos de solicitação por ano e setor cultural, de 2019 a 2024. Excetuando-se alguns desvios ocasionados pela alta demanda nos períodos de pandemia de COVID-19, é possível analisar um salto no número total de protocolos de solicitação gerados, de 2.793 em 2022 para 3.218 em 2024. Isso indica que a disponibilização de serviços digitalizados tem dado resultado, e as pessoas têm utilizado cada vez mais os serviços por diversos canais digitais.

Desde 2019, já foram gerados mais de 13 mil protocolos de solicitação na área da cultura. Alguns setores têm aumentado suas Cartas de Serviços e diversificado suas Guias de Serviço, refletindo no aumento crescente de protocolos gerados. Por outro lado, na Biblioteca Mário de Andrade (BMA), observa-se uma manutenção da média do número de protocolos gerados, talvez pelo fato de a BMA não ter novas Cartas de Serviços disponíveis em sua Guia de Serviços online até o final de 2024.

A abertura das inscrições na área de Formação Artística e Cultural para o Programa Jovem Monitor Cultural (PJMC) a cada dois anos também contribuiu para esse crescimento. Em 2020, foram oferecidas 300 vagas, enquanto em 2022 e 2024 foram disponibilizadas 330 vagas para o PJMC.

Setor Cultural	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL por Setor
Arquivo Histórico Municipal						368	368

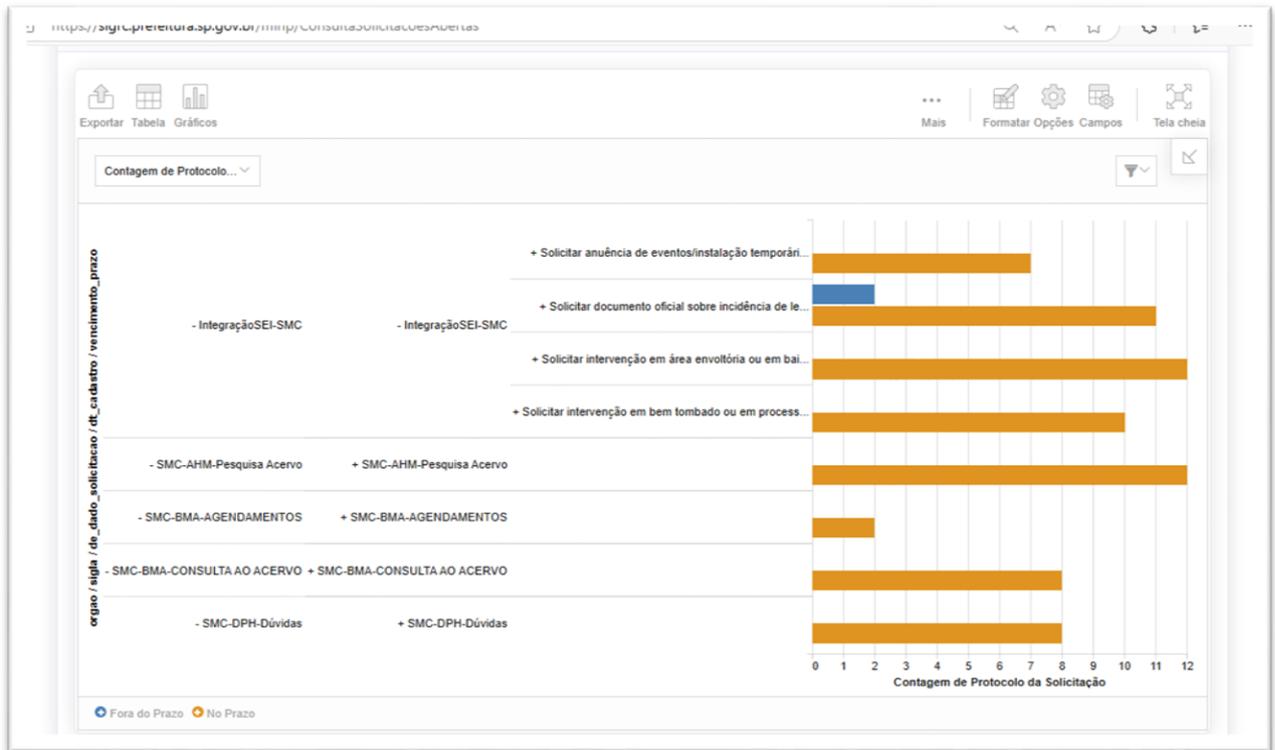
Biblioteca Mário de Andrade		551	2190	1052	623	525	<b>4941</b>
Fomento à criação artística	107	1006	0	0	0	0	<b>1113</b>
Formação artística e cultural <sup>5</sup>		2273	1	1515	0	1512	<b>5301</b>
Patrimônio histórico e cultural		54	664	226	423	813	<b>2180</b>
<b>TOTAIS por ano</b>	<b>107</b>	<b>3884</b>	<b>2855</b>	<b>2793</b>	<b>1046</b>	<b>3218</b>	<b>13903</b>

Sobre o Status do prazo de resposta, abaixo há duas imagens referentes ao sistema SIGRC, módulo RESOLUÇÕES-Solicitações, que mostram apenas os protocolos abertos e em andamento sobre os serviços solicitáveis. A primeira imagem cobre o período de 1º de janeiro a 15 de abril de 2025, durante o qual existem 72 protocolos em andamento. Apenas dois desses protocolos (cor azul no gráfico de barras) estão fora do prazo de encerramento, refletindo uma taxa de aproximadamente 3% em relação ao total de protocolos abertos e dentro do prazo de resposta, o que indica um ótimo tempo médio para a finalização das demandas (97% cumpridas dentro do prazo).

Na segunda imagem, que abrange o período de janeiro a 20 de abril de 2025, aparecem 100 protocolos em andamento, sendo 97 com status "no prazo" e apenas 3 com status "fora do prazo" para resposta. Isso mantém a taxa de 3% de protocolos abertos e fora do prazo de resposta.

---

<sup>5</sup> Abertura para inscrição e concorrência de vagas a cada dois anos.



Exportar Tabela Gráficos

Mais

ORGAO	SIGLA	1	2	3	4
		STATUS STATUS_PRAZO			
DE_DADO_SOLICITACAO		Fora do Prazo	No Prazo	Contagem total de Protocolo da Solicitação	
3	Arquivo Histórico Municipal - Agendamento para pesquisa presencial ao Acervo Permanente	0	17	17	
4	Biblioteca Mário de Andrade - Agendar visita monitorada	0	3	3	
5	Biblioteca Mário de Andrade - Consultar Acervo Presencialmente	0	10	10	
6	Biblioteca Mário de Andrade - Fazer uma reclamação	0	1	1	
7	Biblioteca Mário de Andrade - Indicar obras para o acervo	0	1	1	
8	Denunciar irregularidades relacionadas aos bens tombados ou em área envoltória	0	1	1	
9	Solicitar anuência de eventos/instalação temporária em bens tombados e áreas envoltórias	0	14	14	
10	Solicitar documento oficial sobre incidência de legislação municipal de preservação do patrimônio cultural na cidade de São Paulo	3	10	13	
11	Solicitar intervenção em área envoltória ou em bairro ambiental	0	16	16	
12	Solicitar intervenção em bem tombado ou em processo de tombamento	0	16	16	
13	Tirar dúvidas sobre patrimônio cultural da cidade de São Paulo	0	8	8	
14	<b>Total geral</b>	<b>3</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	

## **Reestruturação do Plano de Ação da PAC**

Assim que a chefia da Assessoria Técnica e de Políticas Culturais (ATPC|SMC) incorporou uma Residente para trabalhar no desenvolvimento da maturidade da política no órgão, foi possível reduzir 89 metas para 33 e, posteriormente, para 8 metas com ações estratégicas. A transição de um modelo colaborativo de “chuva de ideias” para um Plano de Ação Estratégico foi acompanhada pela chefia e equipe da AT.

## **METAS do Plano de Ação Estratégico da PAC<sup>6</sup>**

1. **Apresentação da PAC aos funcionários:** Formação para apresentação da Plataforma 156 e recomendações de ações formativas para o uso de comunicação acessível.
2. **Mapeamento dos serviços:** Descrição dos serviços oferecidos e elaboração das Guias de Serviços.
  - a) 2.1 Promovendo o acesso livre a todas as informações relacionadas aos espaços: Relatório de Contratações Artísticas e Oficinas, Programação, Editais, Curadoria, Acervos, Catálogos, Eventos, Prazos de inscrições, Cadastro de usuários etc.
  - b) 2.2. Compreender os perfis de públicos de cultura específicos de cada espaço/equipamento.
3. **Guias de Serviços Atualizadas:** Contendo espaços com endereço, telefone e atividades típicas e/ou informações sobre as programações culturais.
  - a) 3.1 Assegurar melhorias gerais pela PAC, seja pelo portal SP156 com a digitalização e informação de serviços, seja nos espaços físicos ou online.
4. **Grupos de Trabalho:** Constituição, manutenção e engajamento de equipes, construção de redes internas e fortalecimento do Comitê da PAC.
5. **Gestão do Conhecimento e Memória da PAC e das Cartas:** Registros, histórico, atualizações, boas práticas e mapa de riscos.
6. **Melhoria dos fluxos dos atendimentos e padronização do atendimento:** Controle, acompanhamento e análise de relatórios gerados pelo módulo MINP do SIGRC.

---

<sup>6</sup> É fundamental que cada área da SMC se aproprie do Plano de Ação Estratégico e o adapte às suas próprias necessidades.

7. **Cronograma de Revisão e Atualização Anual das Cartas de Serviço:** recomendação junho/julho de cada ano – “o que pode ser aprimorado?”.

8. **Cronograma com Encontro Anual do Comitê:** Modo presencial para troca de experiências, aprimoramentos e apresentação de relatórios.

Além disso, buscou-se uma aproximação com os setores e departamentos para ampliação das Cartas de Serviço. Assim, o número de cartas no portal SP156 aumentou de 24 para mais de 80, sendo 24 digitalizadas e 57 informativas. A primeira etapa de planejamento ocorreu entre o segundo semestre de 2024 e o início de 2025, visando à ampliação do número total de Cartas de Serviço.

Como o trabalho continua em andamento e este documento é apenas um recorte das primeiras etapas de implantação, também serão abordadas as próximas etapas que se pretende aplicar. A saber, a digitalização de novas Cartas, sobretudo habilitando a automatização de algumas das novas Cartas informativas, a fim de garantir que todos os setores que não possuíam Cartas digitalizadas tenham pelo menos uma Carta com botão de inscrição no serviço habilitada. Isso promoverá autonomia para as áreas e experiência no processo de desenvolvimento de Guias de Serviço em parceria com a SMIT.

A proposta de cronograma apresentado sugere que as reuniões internas dos setores da SMC sejam realizadas mensalmente. As reuniões entre os setores e a Assessoria Técnica (AT) devem ocorrer semestralmente. O Comitê da PAC deve se reunir semestralmente ou anualmente. Reuniões extraordinárias podem ser solicitadas pelos setores para mediação da AT, com a possibilidade de incluir parcerias entre setores e/ou secretarias. Além disso, devem ser realizados treinamentos, oficinas, encontros e atualizações. O Fórum Anual da PAC será organizado pela SMIT.

Abaixo, segue uma proposta de **fluxograma do processo**<sup>7</sup>, em etapas, para aplicação e desenvolvimento da maturidade da Política de Atendimento. Tal proposta pode auxiliar os trabalhos das áreas:

1. Controle e atualizações: atribuições dos representantes do Comitê
2. Plano de ação setorial e departamental

---

<sup>7</sup> Observar imagem em Anexos

3. Formação e atualização de grupos de trabalho
4. Investigação das demandas por serviços e problemas de comunicação/ divulgação
5. Elaboração de Cartas de Serviço
6. Atualização das Guias de Serviço
7. Publicação e Digitalização - parceria com a SMIT
8. Ampla divulgação física e virtual
9. Observação dos prazos – acompanhamento dos relatórios MINP|SIGRC e status dos protocolos solicitáveis
10. Cronogramas - reuniões de planejamento e calendário de publicações
11. Diferenciar procedimentos presenciais e eletrônicos
12. Revisão e atualização de links e formulários (para inscrições ou redirecionamentos externos ao SP156)
13. Acompanhamento e verificação das integrações com o SEI e outros sistemas (se existirem)
14. Observando os níveis de acesso e o respeito à Lei Geral de Proteção de Dados
15. Atualizações, revisão e validação do planejamento

## **Resultados Observados**

### **Ampliação das Cartas de Serviço Informativas**

A ampliação das Cartas de Serviço do tipo Informativas superou as expectativas iniciais de começar com três Cartas por setor. O Centro Cultural São Paulo (CCSP) elaborou 17 Cartas, o Núcleo Casas de Cultura (NCC) elaborou 3 (sendo duas publicadas e uma aguardando finalização), a Coordenadoria do Sistema Municipal de Bibliotecas Públicas (CSMB) publicou 7, os Centros Culturais e Teatros (CCULT) publicaram 4, e o Departamento de Museu da Cidade de São Paulo (DMU) elaborou 3.

Nos setores que já possuíam algum tipo de Carta de Serviço disponível no portal SP156, a Supervisão de Formação Cultural (SFC), juntamente com as Escolas Municipais de Iniciação Artística (EMIAS), elaboraram 5 novas Cartas e atualizaram 1 que já estava disponível. Cabe observar que a carta informativa referente ao Programa Jovem Monitor Cultural (PJMC), fica habilitadas como digitalizada para inscrição no programa a cada dois anos, de acordo com a duração de suas edições.

A Coordenadoria de Fomento à Cidadania Cultural (CFOC) tinha 2 Cartas informativas e elaborou mais 5. O Arquivo Histórico Municipal possuía 1 Carta digitalizada e elaborou inicialmente mais 12, além de atualizar o conteúdo da Carta digitalizada disponível. No entanto, quatro dessas novas Cartas foram removidas do sistema, pois a gestão entendeu que poderiam gerar ruídos de comunicação com os munícipes por se tratar de informações sobre serviços de baixa procura e que não necessitam estar no SP156, pois, para algumas escalas de serviço foi preferível reelaborar o tipo de divulgação e canal de comunicação adotado. O Departamento do Patrimônio Histórico está em processo de testes para incluir mais 1 Carta digitalizada, além das 14 já disponíveis, e tem planos de disponibilizar conteúdos para mais três Cartas.

Além disso, a SPCine – Empresa de Cinema e Áudio Visual de São Paulo, apesar de não integrar o Comitê da PAC, possui 3 Cartas disponíveis no SP156, sendo duas digitalizadas e uma apenas informativa.

Todas essas Cartas estão disponíveis nos canais SP156 para os cidadãos e, portanto, no sistema SIGRC de comunicação com a prefeitura, acessado pelos agentes de atendimento, técnicos e gestores. Abaixo, na seção de Anexos, é possível acompanhar o passo a passo para encontrá-las no SP156.<sup>8</sup>

Com a experiência observada até aqui sobre a publicação, atualização e digitalização das Cartas de Serviço, pode-se afirmar, com base na experiência avançada do Departamento do Patrimônio Histórico (DPH), que esse movimento e empenho contribuíram significativamente para a redução do número de reclamações recebidas pela Ouvidoria Municipal. O setor observou que o número de reclamações praticamente zerou após a implementação das Cartas e a digitalização dos serviços.

## **Boas Práticas**

A experiência do Departamento do Patrimônio Histórico (DPH) demonstra que é possível atingir um nível notável de evolução na digitalização dos serviços. Além disso, o setor pode

---

<sup>8</sup> Também, é possível acessá-las diretamente no site da SMC, no botão “Quadro de Serviços” - [Quadro de Serviços - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa - Prefeitura](#) ou nas seções dedicadas de alguns departamentos, como ocorre na página do DPH - [Serviços do Departamento do Patrimônio Histórico - Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa - Prefeitura](#)

auxiliar outros departamentos, servindo como modelo de benchmarking interno. O DPH realiza o monitoramento dos seus protocolos gerados, respondendo à maioria deles dentro dos prazos esperados e mantendo um número mínimo de processos em atraso, que geralmente ocorrem por falhas de integração com o sistema do SEI, gerido pela PRODAM – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo. O departamento também encaminhou para a SMIT um banco de imagens relacionadas ao assunto de algumas de suas Cartas, a fim de disponibilizar seus serviços para leitura da Inteligência Artificial presente no Aplicativo do 156. Inclusive, este trabalho inspira-se no fluxo de trabalho proposto pelo DPH para digitalização das Cartas de Serviço para servir de auxílio os setores que buscam a digitalização de seus serviços.

A Biblioteca Mário de Andrade (BMA) destaca-se por incluir Cartas com modelos abertos ao diálogo direto com os munícipes, permitindo que façam reclamações, sugestões ou elogios diretamente ao equipamento. Apesar de a BMA não ter lançado novas Cartas ou feito atualizações recentes, seus gestores e pontos focais estão mais envolvidos com a Política de Atendimento e preocupados em realizar uma reestruturação e ampliação da comunicação dos seus serviços, vale dizer que duas novas Cartas estão sendo preparadas para publicação e posterior digitalização.

O Arquivo Histórico Municipal possui um contexto de digitalização mais recente, mas aplica práticas igualmente notáveis. O departamento fez um movimento significativo de publicação de Cartas e reestruturação da sua comunicação. Foi o primeiro departamento a aplicar a Linguagem Simples em um de seus editais, no caso o Memorabilia, qualificado com o Selo Municipal de Linguagem Simples e servindo de exemplo para aplicação geral e, a médio e longo prazo, na totalidade dos editais da Cultura.

Por fim, vale destacar o trabalho realizado pela Assessoria Técnica (AT), que dá atenção às práticas de transparência ativa. A Secretaria de Cultura, em conjunto com a Controladoria e Procuradoria do Município, antecipou-se à obrigatoriedade de inclusão do botão “Quadro de Serviços”. Antes mesmo de este entrar na avaliação do Índice de Transparência Ativa (ITA), que analisa quesitos de atualização e transparência no site dos órgãos, bons índices de transparência são refletidos em pontuação para os servidores através de percentuais de bonificação salarial. Além disso, pela AT também saem ações planejadas que são repassadas aos departamentos e setores via Política de Atendimento. Está sendo realizado um trabalho ativo de aproximação, diálogo e mediação com esses departamentos e setores.

## Modelo Passo a Passo para Lançamento de Cartas de Serviço Digitalizadas<sup>9</sup>

- **Criação do Fluxograma do Processo:** Desenvolver um diagrama detalhado que ilustre todas as etapas do serviço, identificando pontos críticos e mapeando os fluxos de trabalho.
- **Elaboração do Texto da Carta:** Redigir o conteúdo da carta de serviço, garantindo clareza, linguagem simples e adequação às necessidades dos usuários. Incluir explicação do serviço, requisitos e tempo de resposta conforme o fluxograma.
- **Estruturação do Formulário e Listagem dos Documentos Anexados:** Desenvolver um formulário para coleta de informações dos solicitantes e definir os documentos necessários para a realização do serviço, com orientações claras sobre formatos e quantidades.
- **Integração com o SEI (Automático/Manual):** Definir o método de integração com o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), determinando se a atuação dos processos será automática ou manual através do SIGRC.
- **Classificação do Nível de Acesso às Informações Sensíveis:** Classificar e determinar o nível de acesso às informações coletadas, de acordo com as diretrizes de segurança.
- **Homologação e Testes:** Realizar testes para verificar o funcionamento do serviço, incluindo todos os fluxos e integrações, garantindo que o serviço esteja operando conforme esperado antes da publicação.
- **Publicação/Lançamento da Carta de Serviço:** Disponibilizar oficialmente a nova carta de serviço no portal SP156 para acesso público.
- **Implantação Assistida:** Monitorar o serviço após o lançamento, com suporte disponível para corrigir possíveis falhas ou realizar ajustes necessários durante a fase inicial de operação.
- **Validação:** Realizar uma avaliação final do serviço após a implantação assistida, com base na análise de desempenho, para garantir que os objetivos foram alcançados e que o serviço atende às expectativas.

---

<sup>9</sup> Exemplo baseado no modelo retirado do relatório “Digitalização de Serviços (2024)” do Departamento do Patrimônio Histórico e Cultural (DPH).

## **Desafios**

Fortalecer os Grupos de Trabalho nos setores da SMC é essencial para garantir a eficiência e a colaboração entre as equipes. Avançar com a digitalização das cartas e possíveis integrações de sistemas, incluindo a automatização de processos através do SEI, é uma prioridade para melhorar a gestão dos serviços. O treinamento e capacitação dos funcionários nos módulos MINP e na Resolução do SIGRC (Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão) são fundamentais para a emissão de relatórios de controle dos serviços.

Além disso, é necessário construir um mapa de risco para prevenir erros e um cronograma para os editais qualificados com o Selo, incluindo o fluxo de trabalho e o envio para apreciação da Assessoria Jurídica, com um calendário integrado à abertura e ao fechamento orçamentários. Reduzir as reclamações e pedidos de acesso a informações repetitivos, impactando positivamente as e-SICs, é um objetivo importante para melhorar a comunicação e a qualidade dos serviços. Por fim, o fortalecimento da transparência ativa é crucial para a organização e apresentação dos dados.

## **Próximos Passos**

Uma das próximas etapas é a visita à Central de Atendimento SP 156, onde será realizada a observação do trabalho dos agentes de atendimento e a investigação dos roteiros das FAQ – “Perguntas Respostadas Frequentemente” (em andamento).

O Plano de Comunicação envolve uma parceria com a Assessoria de Comunicação para a divulgação física nos equipamentos (displays, cartazes com QR Codes, melhoria dos espaços) e nas mídias digitais (atalhos, redes sociais, cards, releases para imprensa, site e pop-ups nas páginas dos equipamentos, canal próprio no Whatsapp para a SMC, etc).

Entre as novas ações, está a disponibilização de alguns dos serviços digitalizados no aplicativo do SP156, utilizando inteligência artificial para reconhecimento de imagens e encaminhamento ao serviço desejado, o que inclui a criação de um banco de imagens para o assunto de cada Carta disponível para a leitura da IA.

A publicação de editais em Linguagem Simples (LS) será estimulada, com o objetivo de qualificá-los para obtenção do Selo Municipal de Linguagem Simples. A ideia é estabelecer um percentual em torno de 90% para a publicação dos editais da SMC em LS e com o Selo Municipal de LS, a médio prazo.

A articulação com a Assessoria Jurídica visa apoiar os setores na publicação de editais em LS, viabilizando modelos no SEI para cada tipo de edital, desenvolvendo um fluxo de trabalho e cronograma para publicação com base nos prazos legais, e criando um glossário de questões jurídicas quando não for possível simplificar seus termos.

Por fim, a divulgação de campanhas, grandes programações da SMC ou pesquisas de públicos culturais ou voltadas aos público-alvo, poderá ser realizada pelos serviços de disparos de SMS, efetuados pela Central de Atendimento SP156.

## **Considerações Finais**

A finalidade da proposta foi levantar um diagnóstico sobre os problemas e limitações nos processos de atendimento aos munícipes, além disso, propôs atualizações de melhoria que sejam contínuas e programadas. Este trabalho visa apoiar a gestão da memória e facilitar o trabalho dos agentes e servidores, especialmente em relação aos fluxos e cronogramas de atualizações dos processos de planejamento.

De maneira prática, buscou-se a ampliação do número de Cartas de Serviço da Secretaria de Cultura, incentivando a digitalização/automatização de alguns processos e a centralização de serviços e solicitações nos canais do SP156. Isso permite colher dados dos protocolos de atendimento e protocolos de solicitações abertos pelo sistema estruturado do SIGRC. Esse trabalho pode apoiar ganhos incrementais de maturidade na aplicação da PAC, resultando em maior agilidade nos processos de atendimento e satisfação dos usuários de serviços culturais. Além disso, pode auxiliar gestores, servidores, líderes e pontos focais a aplicar medidas adotadas nesse projeto de melhoria, apropriando-se dos conteúdos e adaptando-os à sua prática e fluxos processuais.

Apresentou-se a necessidade de desenvolver um trabalho de sensibilização, compreensão, envolvimento e engajamento dos servidores e agentes públicos para além dos pontos focais da PAC, ou seja, dos representados legalmente instituídos em seu Comitê. Os gestores devem se tornar parte do processo de melhoria, apoiando a construção, atualizações e manutenção dos grupos de trabalho, o que demanda alta aceitação e envolvimento das equipes.

O trabalho está estruturado em etapas de melhoria. Após a ampliação do volume das Cartas de Serviço da Cultura, na próxima etapa, pretende-se apoiar a digitalização de algumas das novas Cartas de Serviço tipo Informativas, o que poderá fortalecer a comunicação dos serviços municipais de cultura. Além disso, objetiva-se o acesso a esses serviços pelo aplicativo do SP 156.

Também se pretende, com a continuidade dos trabalhos, apoiar ações de melhoria *in loco*, nos espaços físicos dos equipamentos e espaços culturais, como a divulgação via cartazes com QR Codes remetendo às Cartas de Serviço da Secretaria Municipal de Cultura.

Em diversas frentes de atuação, buscou-se estimular a institucionalização e o desenvolvimento da Política de Atendimento ao Cidadão na Secretaria Municipal de Cultura de São Paulo. A melhoria da comunicação é incentivada para que ocorra continuamente, gerando aproximação e dando espaço para participação ativa dos munícipes. No médio e longo prazo, espera-se que isso permitirá notar a melhoria do relacionamento com as pessoas que usufruem dos serviços e da convivência nos espaços culturais. Em geral, trata-se da melhoria da qualidade dos serviços como um conceito ampliado e uma prática participativa.

Portanto, tratou-se da melhoria da Transparência Ativa e Passiva relacionada à oferta de serviços culturais. Por fim, com intuito de apoiar o desenvolvimento da cidadania e da cultura no município de São Paulo, de modo geral defendeu-se que as pessoas sejam consideradas como sujeitos políticos ativos e participantes dos serviços culturais, dando devolutivas e participando da melhoria da qualidade dos serviços, no limite, agindo não apenas como públicos, audiências, fruidores, clientes ou receptores, mas também como propositores, agentes comunitários, artistas e criadores de cultura.

## Referências Principais

SÃO PAULO (Município). Decreto nº 58.426, de 18 de setembro de 2018. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58426-de-18-de-setembro-de-2018>. Acesso em: 18 abr. 2025.

SÃO PAULO (Município). Política Municipal de Atendimento à(o) Cidadã(o). Disponível em: <https://politicadeatendimento.prefeitura.sp.gov.br/index.html>. Acesso em: 18 abr. 2025.

SÃO PAULO (Município). Como fazer a digitalização de serviços focada no usuário? Disponível em: <https://copicola.prefeitura.sp.gov.br/como-fazer-digitalizacao-de-servicos-focada-no-usuario/>. Acesso em: 18 abr. 2025.

SÃO PAULO (Município). Lei nº 15.410, de 11 de julho de 2011. Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-15410-de-11-de-julho-de-2011>. Acesso em: 18 abr. 2025.

SÃO PAULO (Município). Portaria nº 70/SMC-G/2023. Institui, no âmbito da Secretaria Municipal de Cultura, o Sistema de Governança da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.

SÃO PAULO (Município). Portaria nº 041/SEGES/2024. Institui o Selo Municipal de Linguagem Simples do Laboratório de Inovação Pública da Prefeitura de São Paulo - Lab11.

SÃO PAULO (Município). Decreto nº 59.067, de 11 de novembro de 2019. Institui o Programa Municipal de Linguagem Simples no âmbito da Administração Pública Municipal.

SÃO PAULO (Município). Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-14029-de-13-de-julho-de-2005>. Acesso em: 18 abr. 2025.

YAMADA, Erika Mayumi Kasai. Regras, instrumentos e seus efeitos: a implementação do atendimento ao cidadão em São Paulo. 2021. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021. Disponível em: [https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8131/tde-10062021-173717/publico/2021\\_ErikaMayumiKasaiYamada\\_VCorr.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8131/tde-10062021-173717/publico/2021_ErikaMayumiKasaiYamada_VCorr.pdf). Acesso em: 22 abr. 2025.

## Referências Complementares

BRASIL. Constituição Federal de 1988.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm). Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Decreto nº 9.739, de 28 de março de 2019. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9739.htm#art48](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9739.htm#art48). Acesso em: 18 abr. 2025.

SÃO PAULO (Município). Decreto nº 59.767, de 15 de setembro de 2020. Regulamenta, em âmbito municipal, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

SÃO PAULO (Município). Código de Defesa do Usuário do Serviço Público. Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria\\_geral/arquivos/Codigo\\_de\\_Defesa\\_do\\_Usuario\\_do\\_Servico\\_Publico\\_PMSP.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/arquivos/Codigo_de_Defesa_do_Usuario_do_Servico_Publico_PMSP.pdf). Acesso em: 18 abr. 2025.

SÃO PAULO (Município). Como identificar e disseminar inovação a partir da gestão do conhecimento? Disponível em: <https://copicola.prefeitura.sp.gov.br/como-identificar-e-disseminar-inovacao-a-partir-da-gestao-do-conhecimento/>. Acesso em: 18 abr. 2025.

SÃO PAULO (Município). Como utilizar dados para apoiar políticas públicas? Disponível em:

<https://copicola.prefeitura.sp.gov.br/como-utilizar-dados-para-apoiar-politicas-publicas/>. Acesso em: 18 abr. 2025.

## **Apêndices e Anexos**

**APÊNDICE A – Avaliação de Maturidade** – Reavaliação de CICLO e O que está sendo feito? Ou ainda: O que pode ser feito?

### **Eixo I – Governança de Atendimento**

**Formalização da Estrutura de Governança** – Passou-se do Nível NÃO EXISTENTE para o Nível INICIAL

A Secretaria de Cultura e Economia Criativa (SMC) possui o Comitê de Governança da PAC, com portaria publicada e atualizada anualmente desde 2023.

O Plano de Ação da PAC foi revisado e um novo Plano de Ação Estratégico foi elaborado, aumentando o número de setores no Comitê de 11 para 14. Está em curso uma agenda de reuniões com os setores e departamentos da SMC para incentivá-los a se apropriarem do Plano e adaptá-lo às suas especificidades.

**Adequação à Política de Atendimento** – Passou-se do Nível INICIAL para o Nível REPETIDO

A Assessoria Técnica lidera o Planejamento do Plano de Ações Estratégicas da PAC, colaborando com as áreas culturais para formar, fortalecer e atualizar os grupos de trabalho da PAC nas coordenadorias, departamentos e supervisões da SMC. Treinamentos pontuais estão sendo aplicados e incentivados de forma descentralizada e específica para as áreas culturais.

A Política está sendo apresentada em reuniões individuais com os setores, e reuniões coletivas do Comitê estão sendo planejadas. Em março e abril, foram realizadas visitas à Central de Atendimento do SP 156 para entender melhor o trabalho dos agentes de atendimento, observar as FAQ (Perguntas Respostadas com Frequência) e planejar planos de comunicação e divulgação de programas e grandes eventos da Cultura, utilizando o disparo de SMS.

Além disso, de 2024 para 2025, o número de Cartas de Serviço no portal SP 156 foi elevado de 24 para cerca de 80. Inicialmente, as novas Cartas foram publicadas como informativas, mas pretende-se qualificar algumas dessas cartas como digitalizadas, permitindo a solicitação de serviços diretamente pelos canais de atendimento do SP 156. Também foi realizada uma

Oficina de Linguagem Simples aplicada aos Editais da Cultura para qualificá-los com o Selo Municipal de Linguagem Simples.

## **Eixo II – Planejamento e Gestão do Atendimento**

**Planejamento Setorial** – Passou-se do Nível NÃO EXISTENTE para o Nível INICIAL

O planejamento setorial foi iniciado com a priorização das diretrizes da PAC. O Plano de Ação foi redesenhado para incluir 8 metas prioritárias, incentivando as áreas a adaptarem o plano às suas necessidades.

**Gestão de Processos** – Manteve-se o Nível REPETIDO

A gestão é baseada nas diretrizes da Política de Atendimento como estratégia de melhoria. No entanto, os processos ainda não estão totalmente padronizados nas coordenadorias e setores da SMC. A documentação, comunicação e treinamentos estão sendo incentivados. Foi realizado o Mapeamento Estratégico, com redesenho de processos e fluxos de trabalho, comunicando procedimentos padronizados. Recomendações de treinamentos incluem SIGRC, módulos MINP e Resolução, cursos livres de Linguagem Simples (LS) da Emasp e Trilha de LS do Lab11. Além disso, em reuniões, têm sido feitas apresentações e acompanhamentos dos dados sobre protocolos de solicitação e atendimento.

**Concentração de Cartas de Serviços no Portal SP156** – Passou-se do Nível REPETIDO para o Nível DEFINIDO

Está sendo desenvolvido um cronograma para revisar e atualizar as Cartas de Serviço (CS). O mapeamento das áreas foi realizado, resultando em um aumento no número total de CS disponíveis, incluindo tipos informativas e solicitáveis. Atualmente, há cerca de 80 Cartas disponíveis, sendo 24 digitalizadas e 57 publicadas. A Assessoria Técnica (AT) e a Assessoria de Comunicação (AC) estão dialogando para elaborar um plano de comunicação da PAC na SMC. A Assessoria de Comunicação está trabalhando em propostas de divulgação das Cartas via release para imprensa, mídias sociais e melhoria da comunicação visual dos espaços e equipamentos culturais.

Com um aumento de 300% nas Cartas de Serviço no Portal SP 156, 70% dos setores do Comitê apresentam Cartas de Serviço (10 de 14). Os setores que ainda não apresentam são: Assessoria Técnica (AT), Assessoria de Comunicação (AC), Supervisão de Tecnologia da Informação (STI) e o Programa Municipal de Apoio a Projetos Culturais (Promac). O objetivo é que, a curto e médio prazo, todos os setores apresentem Cartas, privilegiando as áreas com atividade-fim.

### **Concentração de Serviços Solicitáveis no Portal SP156 – Passou-se do Nível INICIAL para o Nível REPETIDO**

Na nova avaliação, observou-se que 29,62% dos serviços solicitáveis estão digitalizados no portal SP156. Os serviços de inscrição em programas e editais culturais foram todos digitalizados, a partir de 2024, na plataforma "Porta de Entrada", pelo sistema SMC Editais. Será necessário verificar a possibilidade de integração do SIGRC com este novo sistema para digitalizar algumas Cartas também pelo portal SP156.

A situação é diversa entre os setores. Algumas áreas culturais estão avançadas no processo de digitalização de seus serviços, como o Departamento do Patrimônio Histórico (DPH). Outras áreas estão iniciando na elaboração e publicação de suas Cartas, ainda de cunho informativo. A Assessoria Técnica está mais próxima de seus setores e pontos focais, facilitando a articulação com as equipes de publicação e digitalização da SMIT. Além das barreiras técnicas, as equipes da SMIT e da SMC estão enxutas e sobrecarregadas, fator que atrasa a digitalização dos serviços. Com o aumento recente das Cartas de Serviço (de 24 para 81), é natural que existam mais Cartas publicadas do que digitalizadas. Está prevista, na próxima etapa, a digitalização de algumas dessas novas Cartas.

### **Centralização do Atendimento Telefônico na Central SP156 – Manteve-se o Nível INICIAL**

A intensificação do uso do atendimento telefônico via Central SP 156 ainda não foi implementada (1º Semestre de 2025). O atendimento continua sendo realizado por meio dos telefones e e-mails institucionais de cada departamento ou equipamento cultural. Pretende-se diversificar os canais de atendimento e descentralizar algumas demandas para a Central SP 156, que responderá principalmente às dúvidas frequentes (FAQ). Os relatórios de atendimento são monitorados pela Assessoria Técnica e por áreas com cartas solicitáveis/digitalizadas,

como o Departamento do Patrimônio Histórico (DPH), Biblioteca Mário de Andrade (BMA) e Arquivo Histórico Municipal (AHM).

### **Participação nos Fóruns de Pontos Focais** – Passou-se do Nível INICIAL para o Nível REPETIDO

A participação nos fóruns tem crescido à medida que as áreas culturais compreendem melhor a importância da Política de Atendimento. No Fórum Anual da PAC, organizado pela SMIT em novembro de 2024, apenas 4 dos 11 setores estiveram presentes (36%). No fórum interno do Comitê, realizado em abril de 2025, 11 das 14 áreas participaram, representando 78,5%. A presença tende a ser mais expressiva em reuniões presenciais e no espaço próprio das gestões de cada setor cultural.

### **Tarefas dos Fóruns de Pontos Focais** – Manteve-se o Nível GERENCIADO

O órgão entrega prontamente todas as atividades dos Fóruns de Atendimento, seguindo as orientações do Planejamento Setorial e as recomendações da SMIT passadas em reunião com a Assessoria Técnica da SMC.

### **Programa de Capacitação para o Atendimento** – Passou-se do Nível INICIAL para o Nível REPETIDO

O órgão incentiva seus servidores a realizarem capacitações em cursos oferecidos pela Emasp. Quando há oferta de cursos pela Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP), a SMC reforça a recomendação aos seus pontos focais e servidores ligados à política, especialmente nos cursos de Linguagem Simples (LS) e Padronização de Procedimentos com foco no atendimento.

Em abril de 2025, a Assessoria Técnica (AT) organizou uma Oficina de Linguagem Simples com foco nos Editais da Cultura. A AT planeja realizar treinamentos semestrais sobre metodologias de acolhimento, abordagens e recepção de públicos em situação de vulnerabilidade social (proposta em estudo).

Além disso, a AT|SMC e a Supervisão de Atendimento da SMIT estão em diálogo para realizar, no segundo semestre de 2025, a reciclagem e treinamento dos agentes de atendimento

telefônico da Central SP156, visando capacitar, tirar dúvidas e sensibilizar os operadores sobre assuntos relacionados à cultura no município.

### **Caracterização do Público-Alvo dos Serviços – Manteve-se o Nível INICIAL**

Pesquisas sobre perfis de públicos de cultura e estratégias para atingir públicos-alvo são realizadas pontualmente nos setores da SMC. Alguns equipamentos desenvolvem divulgação em seus territórios. Os programas de formação possuem um percentual mínimo de 20% a 30% para Ações Afirmativas, voltadas principalmente para populações PPIMQ - preta, parda, indígenas, migrantes e quilombolas.

Pesquisas de perfis de públicos culturais são realizadas via cartazes com QR Code, mídias sociais ou cadastro de e-mails, dependendo da necessidade e características do equipamento.

A Assessoria Técnica, em diálogo com a SMIT, está tentando viabilizar o disparo de SMS via Central SP156 para futuras pesquisas de perfil de públicos culturais ou adaptadas às investigações de um espaço, equipamento ou programa específicos.

### **Eixo III – Dados do Atendimento**

#### **Uso de Indicadores de Atendimento – Manteve-se o Nível REPETIDO**

As áreas com Cartas solicitáveis acompanham os protocolos e seus prazos pelo sistema SIGRC. A Assessoria Técnica monitora esses prazos, reduzindo o número de protocolos fora do prazo de resposta. O tempo médio de atendimento telefônico e chat (WhatsApp ou Portal SP 156) segue as médias da Prefeitura, geralmente abaixo de três minutos e meio.

Os dados de atendimento são organizados em planilhas pela AT, que comunica os setores responsáveis para corrigir problemas de integração ou atrasos.

#### **Transparência – Manteve-se o Nível REPETIDO**

O órgão publica semestralmente dados e indicadores sobre seus serviços no Portal da Transparência, Portal Dados Abertos ou site próprio. A SMC está atualizando sua página no Portal Dados Abertos, incluindo informações sobre equipamentos culturais, frequência de públicos e dados de atendimento.

## **Avaliação do Nível de Satisfação do Usuário** – Passou-se do Nível INICIAL para o Nível REPETIDO

A análise das demandas das e-SIC e o volume de reclamações na Ouvidoria do Município ajudam a medir a satisfação dos usuários. A padronização de indicadores de desempenho de atendimento ainda está em elaboração, mas alguns equipamentos estão aprimorando seus canais de comunicação para pesquisas de público.

No Arquivo Histórico Municipal, discute-se a criação de uma lista de contatos e a divulgação de boletins informativos sobre ações e programações, além da avaliação de satisfação dos serviços. Nos Centros Culturais, teatros, Casas de Cultura e Bibliotecas Públicas, pesquisas são realizadas via mídias sociais e cartazes com QR Code.

Após a digitalização de serviços via Portal SP156, algumas reclamações na Ouvidoria zeraram, como no Departamento de Patrimônio Histórico. A implementação de pesquisas de público via Central Telefônica SP156 está em estudo.

A AT coleta, analisa e monitora dados via relatório MINP, comunicando problemas de prazo às áreas responsáveis. A curto prazo, é possível divulgar dados de monitoramento dos relatórios SIGRC-MINP no Portal Dados Abertos. Estratégias para aperfeiçoar o atendimento aos usuários estão sendo discutidas em reuniões departamentais.

## **Eixo IV – Relacionamento com os Cidadãos**

### **Gestão do Recebimento e Resposta a Manifestações do Cidadão** – Manteve-se o Nível DEFINIDO

A Secretaria segue as diretrizes da Prefeitura para pedidos de acesso à informação e transparência. O órgão possui uma área específica para e-SICs, com fluxos e padrões definidos, que recebe, sistematiza e responde às manifestações. Os processos padronizados para e-SICs preveem prazos menores que o máximo recomendável pela Controladoria Geral do Município.

Seguindo os modelos da Procuradoria Geral do Município (PGM) e as recomendações da SMIT, pode-se criar um Procedimento Operacional Padrão (POP) para a publicação sistemática de dados de atendimento. Esses dados seriam disponibilizados no site da SMC e no Portal Dados Abertos, com possibilidade de integração com links externos, evitando duplicidade de informações e facilitando o gerenciamento.

### **Respostas-Padrão** – Passou-se do Nível INICIAL para o Nível REPETIDO

As coordenadorias com serviços digitalizados utilizam modelos de resposta padronizados e seguem as diretrizes das Boas Respostas e Orientações Técnicas. O DPH está mais evoluído na integração SIGRC-SEI, enquanto outros setores utilizam pouco essa integração.

A AT recomenda regularmente a atualização e revisão dos fluxos e processos de trabalho, acompanhando a revisão anual das Cartas de Serviço. Orientações técnicas, boas respostas e padronização dos atendimentos são comunicados em reuniões departamentais e encontros do Comitê.

### **Uso de Linguagem Simples** – Manteve-se o Nível DEFINIDO

Em abril de 2025, foi realizada uma Oficina de Linguagem Simples (LS) em parceria com o Lab11, focada nos Editais da Cultura para qualificá-los com o Selo Municipal de Linguagem Simples. A AT divulga cursos de LS da Emasp, incentivando a participação dos servidores.

A médio prazo, discute-se a qualificação de 90% dos Editais de Fomento e outros editais das Ações Culturais com o Selo de LS. A AT busca viabilizar essa proposta em diálogo com a Assessoria Jurídica e revisa estratégias de comunicação com a Assessoria de Comunicação para melhorar a qualidade visual, divulgação dos espaços físicos, programações e aumentar a presença nas mídias sociais.

### **Espaço de Atendimento** – Manteve-se o Nível REPETIDO

Nas reuniões presenciais entre a AT, coordenadorias e departamentos, são discutidas as condições de acessibilidade e usabilidade dos espaços. Pretende-se articular uma aproximação com a Supervisão de Engenharia e Arquitetura (SEA) da SMC para entender possíveis problemas nos equipamentos. A Assessoria de Comunicação está revisando as peças de comunicação visual dos espaços e equipamentos.

### **Eixo V – Informações sobre os Serviços**

**Elaboração do Quadro de Serviços** – Passou-se do Nível NÃO EXISTENTE para o Nível INICIAL

O órgão habilitou em seu site o botão "Quadro de Serviços", contendo a descrição do tema, assunto, serviço, tipo de carta, link para acesso direto e dados sobre atualização das Cartas de Serviço no Portal SP156. O Quadro de Serviços foi elaborado e acompanha o fluxo de atualização dos serviços disponíveis no Portal SP156.

#### **Engajamento na Atualização da Carta de Serviços – Manteve-se o Nível DEFINIDO**

Entre o final de 2024 e o início de 2025, houve um aumento expressivo no número de Cartas da Cultura. A ação, coordenada pela AT, incluiu áreas que não possuíam Cartas de Serviço, disponibilizando inicialmente CS informativas. A próxima etapa envolve a digitalização de alguns desses serviços.

Foi proposto um cronograma anual para revisão e atualização das Cartas de Serviço. Em cada encontro ou reunião da PAC, são propostos modelos de fluxos de trabalho e divulgados procedimentos para apoiar o trabalho em áreas que iniciaram a digitalização de serviços.

#### **Agilidade e Efetividade na Relação entre o Órgão e a Central SP156 – Manteve-se o Nível REPETIDO**

O órgão está atualizando e ampliando as FAQs existentes para melhorar os roteiros de resposta nos atendimentos telefônicos. Discute-se a viabilidade de descentralizar alguns atendimentos telefônicos da Secretaria de Cultura para a Central SP156, principalmente os relativos a perguntas e dúvidas frequentes sobre editais, programas e calendário de programações da cidade.

## ANEXO A – Caminhos no Portal SP156:

### 1) Para conferir as **Cartas de Serviço Informativas**:

Acesse o site [sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal](http://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal).

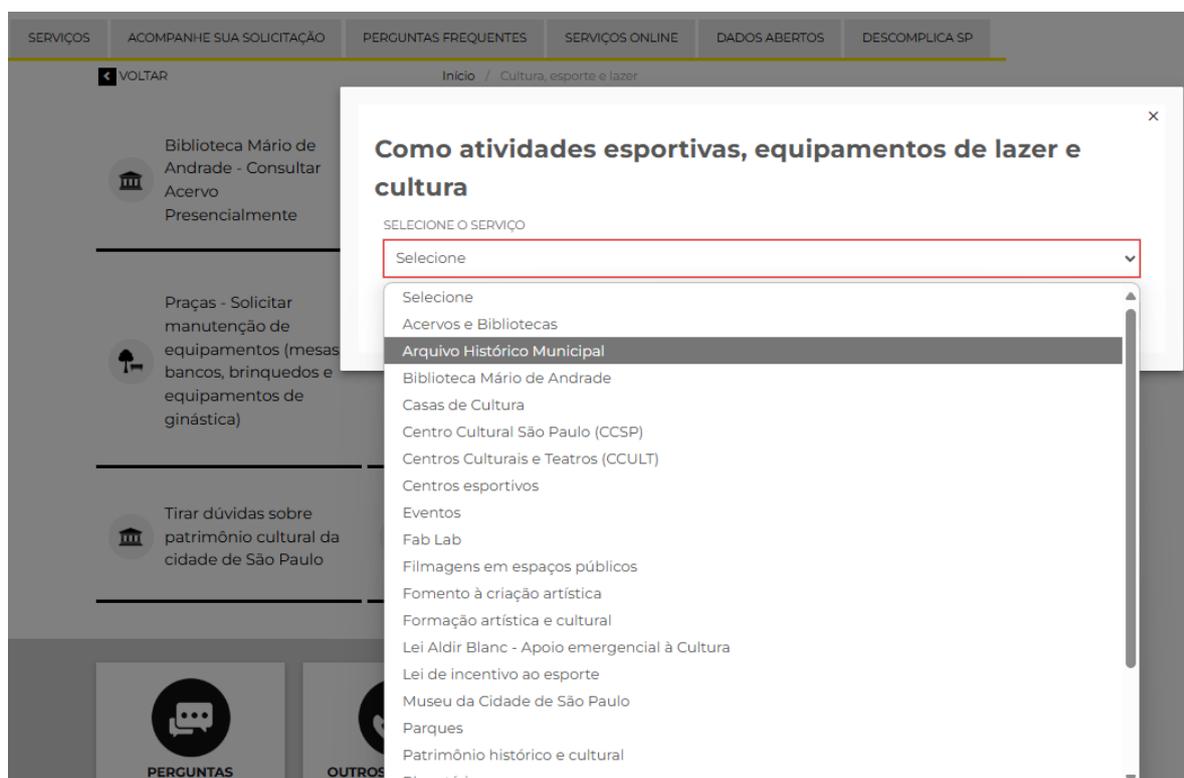
Vá em "Serviços" e role a página até "Assuntos em destaque".

Clique em "Ainda não encontrou?".

Selecione "Cultura, esporte e lazer".

Vá para o último quadro: "Ainda não encontrou?".

Selecione o serviço e o tema da Carta.



## 2) Para conferir as **Cartas de Serviço Solicitáveis**:

Acesse o site [sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal](http://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal).

Vá em "Serviços Online".

No lado esquerdo da tela, selecione "Cultura, esporte e lazer".

Escolha o assunto disponível, por exemplo, "Patrimônio histórico e cultural".

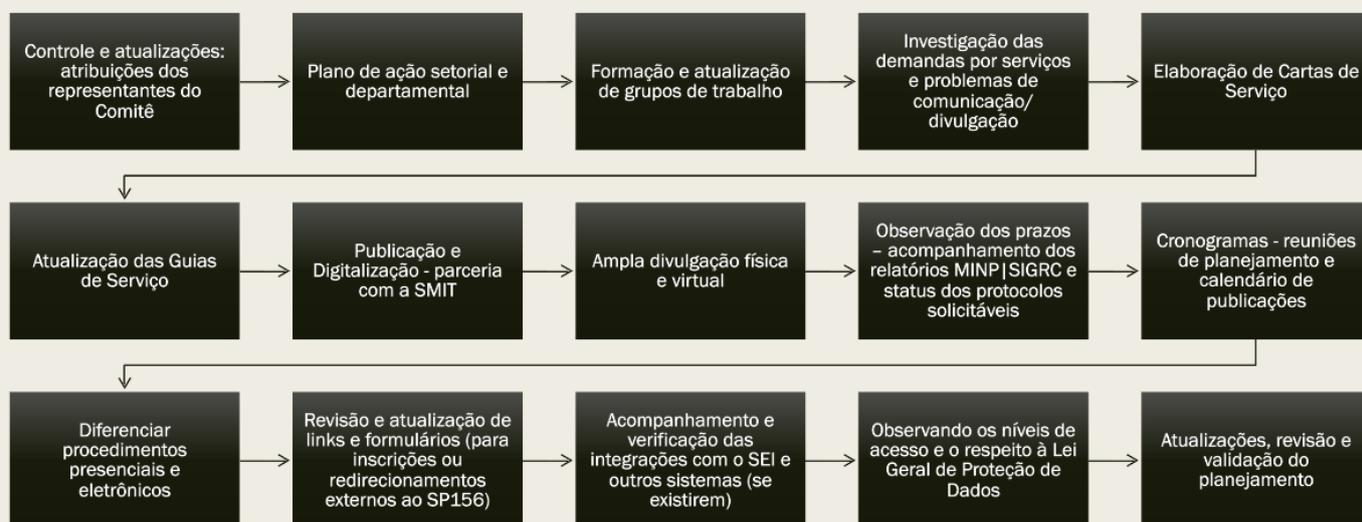
Selecione uma Carta de Serviço, como "Solicitar tombamento de bens materiais".

The screenshot shows the top navigation bar of the SP156 Portal de Atendimento website. It includes the City of São Paulo logo, the text 'PORTAL DE ATENDIMENTO PREFEITURA DE SÃO PAULO', and a search bar. Below the navigation bar, there are tabs for 'SERVIÇOS', 'ACOMPANHE SUA SOLICITAÇÃO', 'PERGUNTAS FREQUENTES', 'SERVIÇOS ONLINE' (highlighted in yellow), 'DADOS ABERTOS', and 'DESCOMPLICA SP'. On the left side, there is a vertical menu with categories: 'Animais', 'Acessibilidade', 'Bilhete Único', 'Canais de Atendimento', 'Cidadania e Assistência Social', 'Comércio e serviços', and 'Cultura, esporte e lazer' (highlighted in yellow). The main content area is titled 'Serviços online disponíveis no Portal SP156' and features a sub-section 'Serviços disponíveis em Cultura, esporte e lazer'. Under this sub-section, there are two main categories: 'Arquivo Histórico Municipal' and 'Biblioteca Mário de Andrade'. The 'Biblioteca Mário de Andrade' category is highlighted with a red box and lists several services: 'Agendar visita monitorada', 'Consultar Acervo Presencialmente', 'Solicitação para agendamento ORCAM', 'Fazer um elogio', 'Fazer uma reclamação', 'Fazer uma sugestão', and 'Indicar obras para o acervo'. At the bottom right, there is a red chat button with the text 'Como podemos ajudar?' and a WhatsApp icon.

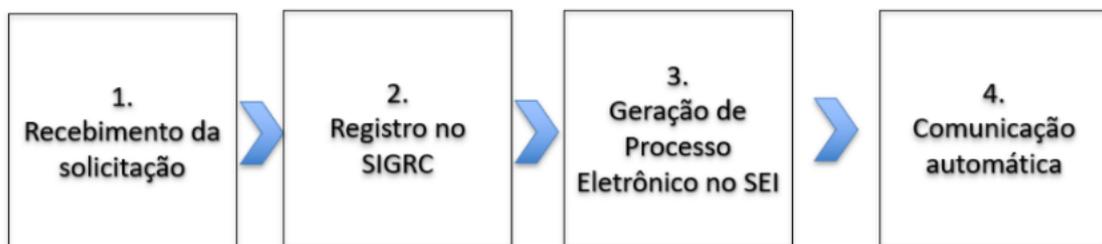
**ANEXO B** – Abaixo imagens de apoio sobre o conteúdo tratado no texto:

- a) Proposta de fluxograma;
- b) fluxo de trabalho simplificado (DPH);
- c) exemplo de cartaz de divulgação com QR Code direcionando para Cartas de Serviço

### Proposta de Fluxograma do processo (etapas):



## Fluxo de Trabalho - simplificado



- SP-156: Indeferido
- SP-156: aguardando análise
- SP-156: finalizado
- SP-156: pedido de complemento
- SP156 - Agendamento de Vistoria
- SP156 - Aguardando pagamento de boleto

**DPH**  
DEPARTAMENTO  
DO PATRIMÔNIO  
HISTÓRICO

# CONHEÇA OS SERVIÇOS OFERECIDOS À POPULAÇÃO PELO DEPARTAMENTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO

## TIRAR DÚVIDAS SOBRE PATRIMÔNIO CULTURAL DA CIDADE DE SÃO PAULO

É o suporte para o esclarecimento de dúvidas relacionadas ao patrimônio cultural da cidade de São Paulo junto ao DPH: bens tombados, monumentos, inventários, entre outros. As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



## RECONHECIMENTO DE BENS COMO PATRIMÔNIO CULTURAL

### SOLICITAR TOMBAMENTO DE BENS CULTURAIS MATERIAIS

É o serviço para solicitar a proteção de bens materiais como patrimônio cultural, por meio do tombamento. O tombamento pode ser aplicado a bens móveis, integrados e/ou imóveis, tais como acervos, atores, obras, objetos, documentos, edificações, paisagens, conjuntos urbanos, entre outros, conforme a Resolução 12/Conpresp/1996. As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



### SOLICITAR REGISTRO DE BENS CULTURAIS IMATERIAIS

É o serviço para solicitar a proteção de bens imateriais como patrimônio cultural, por meio do registro. O registro pode ser aplicado a práticas sociais, tais como ofícios, conhecimentos, modos de fazer e saberes, rituais, festas, manifestações artísticas e lúdicas, sítios e lugares, entre outras, conforme a Resolução 07/Conpresp/2016. As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



### SOLICITAR INCLUSÃO DE PLACA NO INVENTÁRIO MEMÓRIA PAULISTANA

É o serviço para enviar sugestões de textos curtos para a inclusão no Inventário Memória Paulistana. O empacotamento de narrativas que constituem referências culturais, visa a proteção dos grupos existentes no município, considerando sua relevância para a identidade e memória da cidade em relação a aspectos culturais como festas, ofícios, linguagens artísticas, paisagens e lugares, entre outros, conforme a Resolução 13/Conpresp/2019. As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



### SOLICITAR RECONHECIMENTO DE LOCAIS COM SELO DE VALOR CULTURAL

É o serviço para solicitar o reconhecimento de locais e estabelecimentos de valor comercial, residencial, cultural, institucional, arquitetônico, gastronômico, entre outros, por meio do Selo de Valor Cultural, conforme estabelecido na Resolução nº 35/Conpresp/2015. As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



### SOLICITAR ENQUADRAMENTO EM ZONAS ESPECIAIS DE PRESERVAÇÃO CULTURAL - ÁREA DE PROTEÇÃO CULTURAL - ZEPEC/APC

É o serviço para solicitar o enquadramento, como Zona Especial de Preservação Cultural - Área de Proteção Cultural (ZEPEC-APC), de locais destinados à formação, produção e exibição pública de conteúdos culturais e artísticos, como teatros e cinemas de rua, circos, centros culturais, residências artísticas e semelhantes, abertas ao público. Assim como espaços com significado afetivo, simbólico e religioso para a comunidade, por meio de atividades ali exercidas por período igual ou superior a 7 (sete) anos, conforme o Decreto nº 56.725/2015. As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



## TRANSFERÊNCIA DO DIREITO DE CONSTRUIR (TDC)

### SOLICITAR ATESTADO DE CONSERVAÇÃO

É a emissão de um documento que atesta o bom estado de conservação de imóveis classificados como ZEPEC-BIR (Zona Especial de Preservação Cultural - Bens Imóveis Representativos). Esse atestado é o documento requerido para viabilizar, junto à SMUL-DEUSO, a transferência do potencial construtivo do imóvel. Além disso, ele é necessário para a renovação desse potencial, conforme estabelecido na Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo (Lei 18.177/2024), assegurando a preservação e manutenção adequada do patrimônio cultural. Para solicitar, entre em contato com [dphapoisei@prefeitura.sp.gov.br](mailto:dphapoisei@prefeitura.sp.gov.br).



### SOLICITAR TERMO DE COMPROMISSO

É a solicitação de assinatura de um instrumento entre o proprietário e o Conpresp para imóveis que, conforme a Resolução 23/Conpresp/2015, precisam de obras para alcançar o bom estado de conservação e preservação, caso o proprietário não disponha de recursos financeiros para projeto e/ou obra. O Termo de Compromisso, se aprovado, viabiliza a transferência do potencial construtivo do imóvel, vinculando os recursos recebidos à realização das obras e à emissão do Atestado de Conservação. Para solicitar, entre em contato com [dphapoisei@prefeitura.sp.gov.br](mailto:dphapoisei@prefeitura.sp.gov.br).



## DOCUMENTOS E CERTIDÕES

### SOLICITAR CERTIDÃO DE TOMBAMENTO PARA REGISTRO EM CARTÓRIO

É o serviço para solicitar Certidão de Tombamento Definitivo ou Certidão de Tombamento Provisório (Abertura de Processo de Tombamento - APT), ou Certidão de Arquivamento da APT, para que seja efetuada a averbação na certidão imobiliaria do imóvel, junto ao Cartório de Registro de Imóveis competente. As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



### SOLICITAR DOCUMENTO OFICIAL SOBRE INCIDÊNCIA DE LEGISLAÇÃO MUNICIPAL DE PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO CULTURAL NA CIDADE DE SÃO PAULO

É a emissão de documento oficial informando se um imóvel está em região protegida pelo Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo (Conpresp). Por exemplo: se é tombado, está em processo de tombamento, em área envoltória de bem tombado, em bairro tombado, em área de interesse arqueológico e outros. Canal de solicitação: Portal Geosampa; para bens com número de contribuinte fiscal (Número de Setor, Quadra e Lote, conforme consta no documento de lançamento do IPTU) Portal SP 156; para imóveis em área rural (sem número de SQL/IPTU).



### SOLICITAR DECLARAÇÃO DE ENDOSO INSTITUCIONAL

A declaração de endosso institucional faz parte da documentação necessária para a autorização da realização de pesquisas arqueológicas. O documento é um compromisso de uma Instituição de guarda e pesquisa de bens arqueológicos (IGP) para a salvaguarda do material



## DENUNCIAR IRREGULARIDADES RELACIONADAS AOS BENS TOMBADOS OU EM ÁREA ENVOLTÓRIA

É o serviço de apuração de denúncias enviadas por munícipes sobre eventuais danos causados por intervenções em bem tombado, bairro ambiental ou situado em área envoltória. As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



## INTERVENÇÃO EM BENS CULTURAIS

### SOLICITAR INTERVENÇÃO EM BEM ARQUEOLÓGICO

É a solicitação de análise e autorização para intervenção em um bem arqueológico na esfera municipal. As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



### SOLICITAR INTERVENÇÃO EM BEM TOMBADO OU EM PROCESSO DE TOMBAMENTO

É a solicitação de análise e autorização para intervenção em um bem tombado ou em processo de tombamento na esfera municipal, como por exemplo: restauração, manutenção, reforma entre outros. As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



### SOLICITAR INTERVENÇÃO EM ÁREA ENVOLTÓRIA OU EM BAIRRO AMBIENTAL

É a solicitação de análise e autorização para intervenção em área envoltória de bem tombado ou bairro ambiental (tombado ou em processo de tombamento), na esfera municipal. As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



### SOLICITAR ANUÊNCIA DE EVENTOS/INSTALAÇÃO TEMPORÁRIA EM BENS TOMBADOS E ÁREAS ENVOLTÓRIAS

É a autorização para realização de eventos/instalação temporária em locais protegidos por resolução de tombamento e área envoltória. A autorização será obtida após análise do Departamento de Patrimônio Histórico (DPH). A anuência obtida no Departamento de Patrimônio Histórico (DPH) deve anteceder a solicitação de licenciamento nos demais órgãos de licenciamento municipal. As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



### EMITIR CERTIDÃO DE AUTODECLARAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DE TORRES, ANTENAS E ERB'S EM BENS SOB COMPETÊNCIA DOS ÓRGÃOS DE PRESERVAÇÃO

É a emissão de declaração informando a instalação de Estações Rádio Base (ERBs) para imóveis em áreas, loteamentos ou bairros tombados e áreas envoltórias de bens tombados pelo Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo (Conpresp). As solicitações devem ser feitas por meio do Portal SP156.



### AGENDA RESTAURO: SOLICITAR ATENDIMENTO TÉCNICO PARA PROJETOS DE RESTAURO DE BENS TOMBADOS JÁ PROTOCOLADAS NO DPH/CONPRESP

Visando um acompanhamento mais próximo dos projetos e obras de restauro em bens tombados do município, este serviço permite o agendamento de reuniões sobre processos de restauro já protocolados no DPH/CONPRESP. O pedido deve incluir número do processo, imóvel e pauta detalhada. Solicite pelo e-mail: [agendarestaurodph@prefeitura.sp.gov.br](mailto:agendarestaurodph@prefeitura.sp.gov.br).



## MONUMENTOS E OBRAS DE ARTE EM ESPAÇO PÚBLICO

### TERMO DE COOPERAÇÃO E PROGRAMA "ADOTE UMA OBRA ARTÍSTICA"

Consiste na assinatura de um Termo de Cooperação entre a Secretaria Municipal de Cultura (SMC) e pessoas físicas ou jurídicas com o objetivo de estimular a conservação e restauração de bens do Acervo de Obras e Monumentos Artísticos em Espaços Públicos, além de edificações tombadas por órgãos de preservação municipal, estadual, federal e enquadradas nas categorias ZEPEC-BIR e ZEPEC-APC, conforme o Decreto Municipal 57.667/2017. O Termo de Cooperação e adoção tem validade de até 3 anos. Em breve, o serviço será disponível no Portal SP156.



### IMPLANTAÇÃO DE MONUMENTOS OU ESCULTURAS

Este serviço refere-se à análise e autorização para a instalação permanente de obras de arte e monumentos em espaços públicos municipais. A instalação é realizada mediante um termo de doação, que formaliza a transferência da obra para o município. Para solicitar, entre em contato com [dphapoisei@prefeitura.sp.gov.br](mailto:dphapoisei@prefeitura.sp.gov.br).



## CONSULTA AO CADASTRO

### CONSULTA AO CADASTRO DE IMÓVEIS TOMBADOS - CIT

É a plataforma que possui o cadastro de imóveis que estão sujeitos a legislação de preservação (tombamento, em processo de tombamento ou área envoltória) nas três instâncias de governo: Municipal, Estadual e Federal. Nesta base de dados, é possível consultar apenas imóveis que possuem número de contribuinte (Setor, Quadra e Lote). Site: <https://www3.prefeitura.sp.gov.br/cit/Forms/frmPrincipal.aspx>.



### CONSULTA AO GEOSAMPA

O Portal Geosampa (<https://geosampa.prefeitura.sp.gov.br/>), mapa digital da cidade com informações oficiais da Prefeitura do Município de São Paulo, tem um grupo de camadas exclusivamente dedicadas ao patrimônio cultural que tem atualização permanente pelo DPH. Dentro do grupo "Patrimônio Cultural" é possível consultar os Bens Protegidos no município, que inclui as camadas: Bem Tombado e/ou em Processo de Tombamento; Acervo Tombado; Bem Registrado; Selo de Valor Cultural; Inventário Memória Paulistana; Lugar de Interesse Paisagístico Ambiental; Bairro Ambiental; Área Envoltória (Conpresp, Condephaat e Iphan); Monumento. É possível, também, consultar os Bens Arqueológicos, que possui as camadas: Sítios, Ocorrências e Bens de Interesse Arqueológico.



## DOCUMENTAÇÃO E PESQUISA

### CONSULTA AO ACERVO DO DPH E ORIENTAÇÃO À PESQUISA

O acervo técnico do DPH, gerenciado pelo Núcleo de Gestão Documental (NGD), inclui fichas técnicas, mapas, fotografias e outros documentos produzidos pelo departamento, além de uma biblioteca especializada em patrimônio cultural, com livros, revistas e outros materiais. O NGD dispõe de espaço para a leitura e pesquisa aberta ao público. O atendimento funciona de

