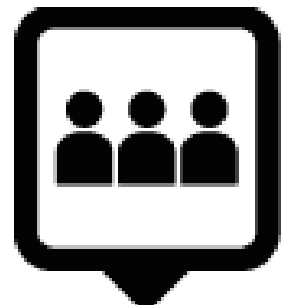


2º DIAGNÓSTICO DE ATENDIMENTO DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

RELATÓRIO DE RESULTADOS

COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E MODERNIZAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS (CASP)
SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA (SMIT)
PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO

SÃO PAULO
2020



APRESENTAÇÃO

O Diagnóstico de Atendimento dos Órgãos Públicos Municipais de São Paulo é um dos instrumentos da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, instituída pelo Decreto Municipal nº 58.426/2018 e coordenada pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) por meio da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos (CASP). O seu objetivo principal é mapear o atendimento prestado pela Prefeitura de São Paulo e gerar dados e informações que auxiliem no planejamento e na execução de melhorias.

A 2ª edição do Diagnóstico foi realizada entre novembro e dezembro de 2019 e respondida pelos pontos focais da Política de Atendimento (servidores lotados nos Gabinetes) e por uma amostra de líderes de unidades de atendimento presencial. Cada público respondeu um questionário com perguntas específicas, divididas em eixos temáticos que sintetizavam objetivos de análise e insumos para a Política de Atendimento. Ao todo, foram 29 pontos focais de 21 secretarias municipais e 256 líderes de atendimento respondentes, representando 23 secretarias.

A seguir, apresentaremos as principais expectativas e análises de cada eixo da pesquisa, levantando pontos possíveis de melhoria e atenção. Em seguida, são exibidos os resultados de forma compilada, ilustrando as questões mencionadas em cada eixo analisado. Exibiremos primeiramente a pesquisa realizada com os líderes de atendimento, para em seguida exibir a pesquisa realizada com os pontos focais.

Antes de iniciar, é importante ressaltar a diversidade de contextos entre os líderes de atendimento e entre os pontos focais. A realidade e cotidiano entre as Secretarias são muito distintos entre si, assim como os tipos de demanda, as necessidades de recursos e os modos de organização do atendimento. Essa diversidade deve ser levada em conta ao depararmos com os resultados a seguir e servem como ponto de partida para as análises que o acompanham.



2º DIAGNÓSTICO DE ATENDIMENTO DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SÃO PAULO

**Secretaria Municipal de Inovação e
Tecnologia (SMIT)**
Juan Quirós

**Coordenadoria de Atendimento ao
Cidadão e Modernização em Serviços
Públicos (CASP)**
Bruna Pizzolato Gonçalves

Direção da Política de Atendimento
Gabriela Couto Rosa

Elaboração e Execução
Brauner Cruz
João Pedote

Processamento dos dados
Gabriel Guimarães
Rafael Maggion
Suzana Santos

Arte e Layout
Rafael Maggion

Realização
Secretaria Municipal de Inovação e
Tecnologia (SMIT)
Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão
e Modernização em Serviços Públicos
(CASP)

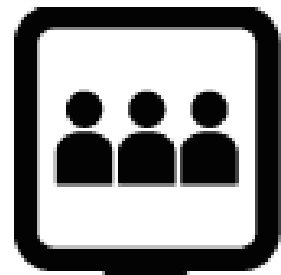
Respondentes
29 pontos focais e 256 líderes de
atendimento da Política Municipal de
Atendimento

Período de coleta
08/11/2019 a 21/12/2019

Plataforma utilizada
LIMESURVEY

Publicação
Fevereiro de 2020





EIXOS TEMÁTICOS DO QUESTIONÁRIO DE LÍDERES DE ATENDIMENTO: ANÁLISES GERAIS

PERFIL

Este eixo buscou traçar um breve perfil das pessoas responsáveis pelas unidades de atendimento presencial da Prefeitura (líderes de atendimento). Foram feitas perguntas sobre vínculo profissional, secretaria, cargo e tempo de trabalho na Prefeitura de São Paulo.

Ao depararmos com tantos órgãos representados, é possível supor a diversidade de contextos de cada líder de atendimento.

SERVIÇOS

Aqui, procuramos entender a diversidade e complexidade dos serviços, olhando para o volume de solicitações e as formas de solicitá-los. Essas informações servem de insumo para a digitalização de serviços e centralização do atendimento nos canais SP156, pontos centrais da Política de Atendimento em parceria com os órgãos.

Os resultados apontaram que as unidades possuem, na média, um **alto volume de serviços ofertados (21)** e **há margem** para que ocorra uma ação de digitalização de parte desses serviços. Segundo os líderes de atendimento, **metade dos serviços** que só podem ser solicitados presencialmente poderia ser digitalizada. Isso facilita a vida da população, economizando tempo e recursos;

INFORMAÇÕES

A Carta de Serviços apresenta ao cidadão, de forma padronizada, informações sobre todos os serviços prestados pela Prefeitura. Essas informações são levantadas pelos órgãos e publicadas de forma centralizada no Portal de Atendimento SP156 (sp156.prefeitura.sp.gov.br). Aqui, buscamos analisar onde as unidades de atendimento buscam informações sobre os serviços municipais: quais fontes utilizam e o porquê. Também procuramos entender a utilização da Carta de Serviços, perguntando sobre o conhecimento e a frequência de utilização desse importante instrumento informativo.

Os resultados indicaram que os sites da Prefeitura e das Secretarias são **bastante utilizados** pelos(as) líderes de atendimento, mas a Carta de Serviços **necessita ganhar mais espaço** nesse uso cotidiano, já que **74%** utiliza esse instrumento raramente ou de vez em quando.

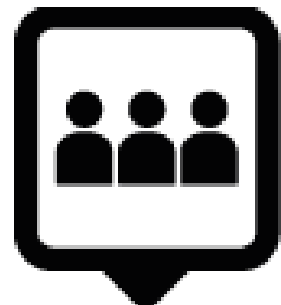
ATENDIMENTO

Este eixo buscou entender as realidades tão diversas entre as unidades de atendimento e analisar o que havia ou não nessas unidades, e como os(as) líderes enxergavam suas condições. Passamos por questões sobre organização do atendimento, gestão da equipe, estrutura física das unidades e itens de acessibilidade que a unidade possuía.

Os dados mostraram que as unidades, no geral, trabalham com fluxogramas que indicam o processo de atendimento, mas **poucas utilizam** roteiros para sua execução, revelando **uma questão que pode ser avançada**. Na gestão de equipes, a maioria (**70%**) afirma avaliar a satisfação dos funcionários e funcionárias e utilizar mecanismos de retorno sobre o trabalho que estão desempenhando (feedback), mas há **pouca formalização** dessas práticas e, portanto, **pouco controle** de como são feitas e seus impactos.

Itens essenciais de organização do atendimento, como a utilização de crachás para os(as) atendentes e até mesmo bancos de espera **não estão presentes** em todas as unidades de atendimento presencial.

Em termos de estrutura física, a avaliação dos itens da unidade **não apresentou grande margem de variação** entre eles, não havendo notas muito altas (próximas do 5) nem muito baixas (próximas do 1). Cabe destacar que alguns locais não possuem certos itens, ficando de fora do cálculo geral. Ainda sobre a questão física, fica evidente que as unidades de atendimento presencial **não estão preparadas** para receber e atender pessoas com deficiência: a acessibilidade mostrou ser uma questão crítica, que **necessita grande avanço** como um todo.



EIXOS TEMÁTICOS DO QUESTIONÁRIO DE LÍDERES DE ATENDIMENTO: ANÁLISES GERAIS

USO DE DADOS

Os indicadores permitem mensurar resultados, avaliar desempenho e identificar gargalos e oportunidades de melhorias no atendimento. Essas informações são úteis para o planejamento e gerenciamento da prestação de serviços, contribuindo para a otimização dos processos e para a prestação de um atendimento mais eficiente. Aqui, buscamos analisar a utilização de dados e indicadores pelas unidades de atendimento, através de uma visão sobre melhorias dos processos no cotidiano desses locais. O registro de informações básicas sobre o atendimento e o uso que delas são feitas foram os principais pontos de atenção deste eixo.

Sobre isso, verificamos que os **30%** que afirmaram **não produzir nenhum dado** sobre o atendimento indicam um **fator crítico** que necessita uma **evolução contínua e estruturada**. Além disso, são poucos os casos em que se produzem dados para além do total de solicitações atendidas por serviço, reforçando a necessidade dessa evolução.

Ainda, **apenas 1/3** dos que sistematizam informações básicas sobre melhorias no atendimento disseram ter um plano de ação para elas, revelando a necessidade de um uso efetivo dos dados no cotidiano do atendimento.

SATISFAÇÃO DA(O) CIDADÃ(O)

Considerando que os serviços públicos existem para atender as necessidades das cidadãs(os), os órgãos devem avaliar a satisfação em relação ao atendimento prestado e realizar melhorias, quando necessário. Neste eixo, estávamos preocupados em observar se a unidade avalia a satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento realizado. Como em outros eixos, essas informações podem servir de insumo para ações de padronização do atendimento que levem em conta essa atividade, ou mesmo orientações técnicas que auxiliem na implantação dessas avaliações.

Sobre os resultados, chama a atenção o **baixo índice (37%)** de unidades que realizam avaliações da satisfação da(o) cidadã(o) e também a **baixa quantidade** de quem utiliza essas avaliações para pensar em melhorias. Há, portanto, **grande necessidade de avanço** nesse quesito, seja através de capacitações, orientações técnicas e ações conjuntas entre SMIT e as Secretarias e órgãos.

CAPACITAÇÃO

Um atendimento qualificado e de excelência está diretamente relacionado à formação contínua dos atendentes e ao aperfeiçoamento constante de sua atuação. O eixo de capacitação serviu para uma visão geral de como os órgãos e suas unidades se organizam para capacitar seus funcionários e funcionárias. Essas informações são úteis tanto para serem pensadas ações mais estruturadas de formação, quanto para a CASP propor parcerias e estratégias em capacitações especificamente voltadas para o atendimento, e respeitando as particularidades e necessidades de cada secretaria/unidade.

Vemos que **há espaço para avanço** no público que participa dessas atividades, para englobar servidores para além dos chamados AGPP's, assim como atividades que se aproximem dos 100% de atendentes capacitados com temas envolvendo o atendimento, já que **20%** dos(as) servidores(as) das unidades não estão participando dessas capacitações. Dentre os temas, a Padronização de Procedimentos é **o mais abordado nas capacitações e também o mais demandado**.

PERCEPÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO

A valorização do atendimento como uma atividade rica e complexa, bem como a valorização dos(as) servidores(as) e funcionários(as) que exercem essa função, é imprescindível para a oferta de um serviço público de qualidade. Esta seção buscou avaliar a satisfação dos(as) líderes de atendimento com suas funções, tocando especificamente na questão do trabalho com o atendimento ao público. Consideramos importante identificar se o(a) servidor(a) se sentia valorizado, se o atendimento era algo priorizado em seu órgão, e o quanto achava aquela atividade desgastante emocionalmente.

As percepções individuais sobre o atendimento apontaram para **uma satisfação com as atividades** que desempenham e com a valorização dada pelo órgão em que atuam. Contudo, há uma percepção de que trabalhar com o atendimento ao público é **emocionalmente desgastante**.



Perfil

Participaram deste questionário as seguintes secretarias, com os respectivos percentuais do total de respostas:

- | | | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------------------|--|
| 1. Segurança Urbana (20%) | 5. Subprefeituras (11%) | 9. Direitos Humanos e Cidadania (3%) | 13. Fazenda (0,4%) |
| 2. Assistência e Desenvolvimento Social (15%) | 6. Saúde (8%) | 10. Inovação e Tecnologia (2%) | 14. Infraestrutura e Obras (0,4%) |
| 3. Mobilidade e Transportes (14%) | 7. Educação (7%) | 11. Habitação (1%) | 15. Ouvidoria Geral do Município (0,4%) |
| 4. Cultura (12%) | 8. Desenvolvimento Econômico (5%) | 12. Licenciamento (1%) | 16. Procuradoria Geral do Município (0,4%) |



63%

dos(as) líderes que participaram do diagnóstico são **servidores(as) de carreira pública**



Serviços



21 serviços podem ser **solicitados**, em média, nas unidades de **atendimento presencial**

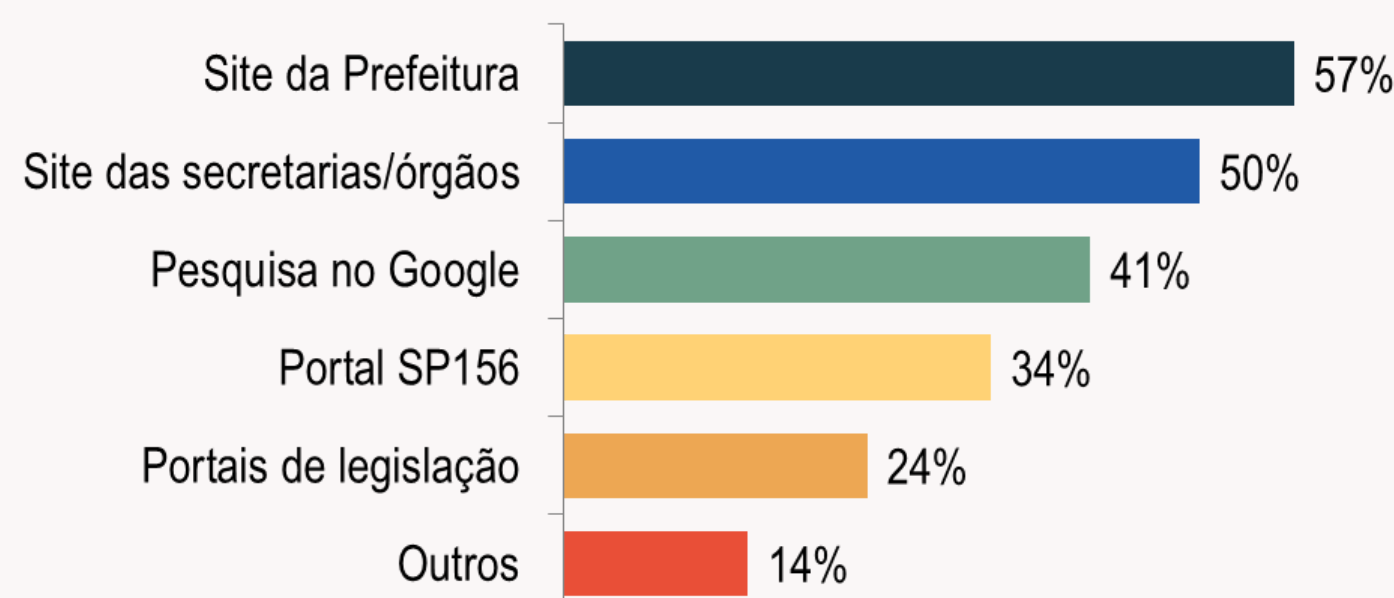
81% indicam que existem, na sua unidade de atendimento, **serviços que só podem ser solicitados presencialmente**

50% destes(as) indicam que alguns desses serviços **poderiam ser online**



Informações

Principais fontes de consulta



Em todos os casos, os motivos mais apontados para a escolha da fonte de informação mais utilizada foram **praticidade e prática da unidade de atendimento**

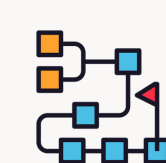


60% indicam que **conhecem a Carta de Serviços**

74% destes(as) indicam que **utilizam a Carta de Serviços raramente (33%) ou de vez em quando (41%)**



Atendimento



80% indicam que sua unidade **possui fluxogramas** que indicam todo o **processo de atendimento**



37% indicam que os(as) **atendentes** da sua unidade **trabalham com um roteiro de atendimento**

destes(as), **50%** tem o **roteiro elaborado na própria unidade** e em **36%** dos casos o roteiro é **elaborado pelo gabinete**



40% indicam que sua unidade **trabalha com protocolos de ação em situações de emergência**



63% indicam que em sua unidade **o número de funcionários(as) é constante ao longo do dia**



Itens de acessibilidade das unidades de atendimento presencial

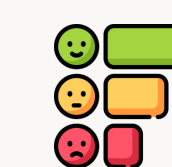
De forma geral, **as unidades possuem:**



- Porta de entrada com largura adequada (88%)
- Entrada sem degrau ou com rampa/elevador/plataforma (80%)



- Piso tátil (33%)
- Acesso à CIL (26%)
- Assento/espaco reservado ou preferencial (23%)
- Sinalização visual sobre os serviços e rotas de circulação (21%)
- Servidor com noção de libras (18%)
- Plano de evacuação que contemple pessoas com mobilidade reduzida (10%)
- Placas informativas em braille (5%)
- Material informativo em braille (4%)
- Servidores com deficiência em cargos de liderança (2%)



70% indicam que sua unidade **avalia a satisfação dos(as) funcionários(as) com as condições de trabalho**

destes(as), **52%** avaliam de **modo informal**, **29%** possuem **avaliações periódicas realizadas pelo setor de RH** e **19%** possuem **mecanismos formais e institucionalizados** de avaliação



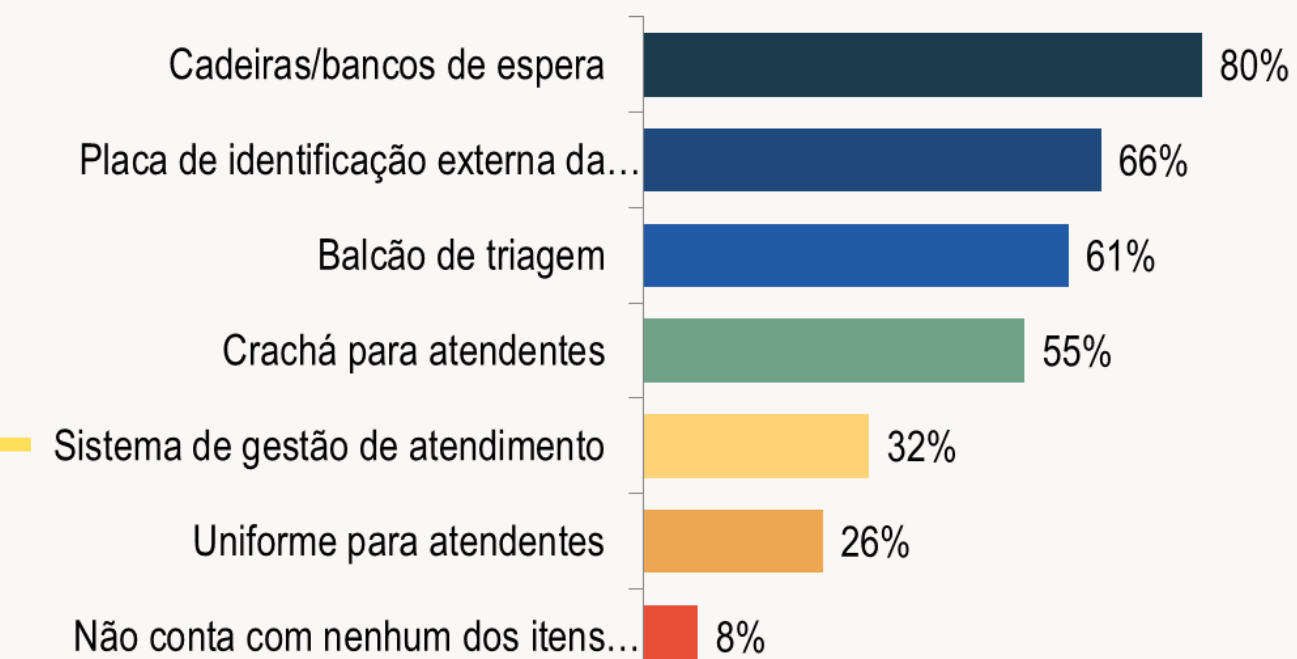
73% dos(as) respondentes indicam que sua unidade **realiza feedback com seus(suas) funcionários(as)**

destes(as), **74%** contam com **mecanismos informais** de feedback



Estrutura e dimensionamento das unidades de atendimento presencial

Itens com os quais a unidade de atendimento conta



Os sistemas contam com **emissão de senhas (57%)**, **agendamento (55%)**, **gerenciador de filas (49%)** e **painel eletrônico (41%)**



Melhores avaliações (notas de 1 a 5)
Impressoras (nota 3,81)
Scanner (nota 3,80)
Organização e limpeza (nota 3,76)



Piores avaliações (notas de 1 a 5)
Ventilação (nota 2,89)
Ar condicionado (nota 3,17)
Nº de funcionários(as) (nota 3,18)

Uso de Dados

51% indicam que utilizaram sua **percepção do dia-a-dia** para responder as perguntas relacionadas a **quantidade de serviços solicitáveis** em sua unidade e sobre **os serviços mais solicitados**

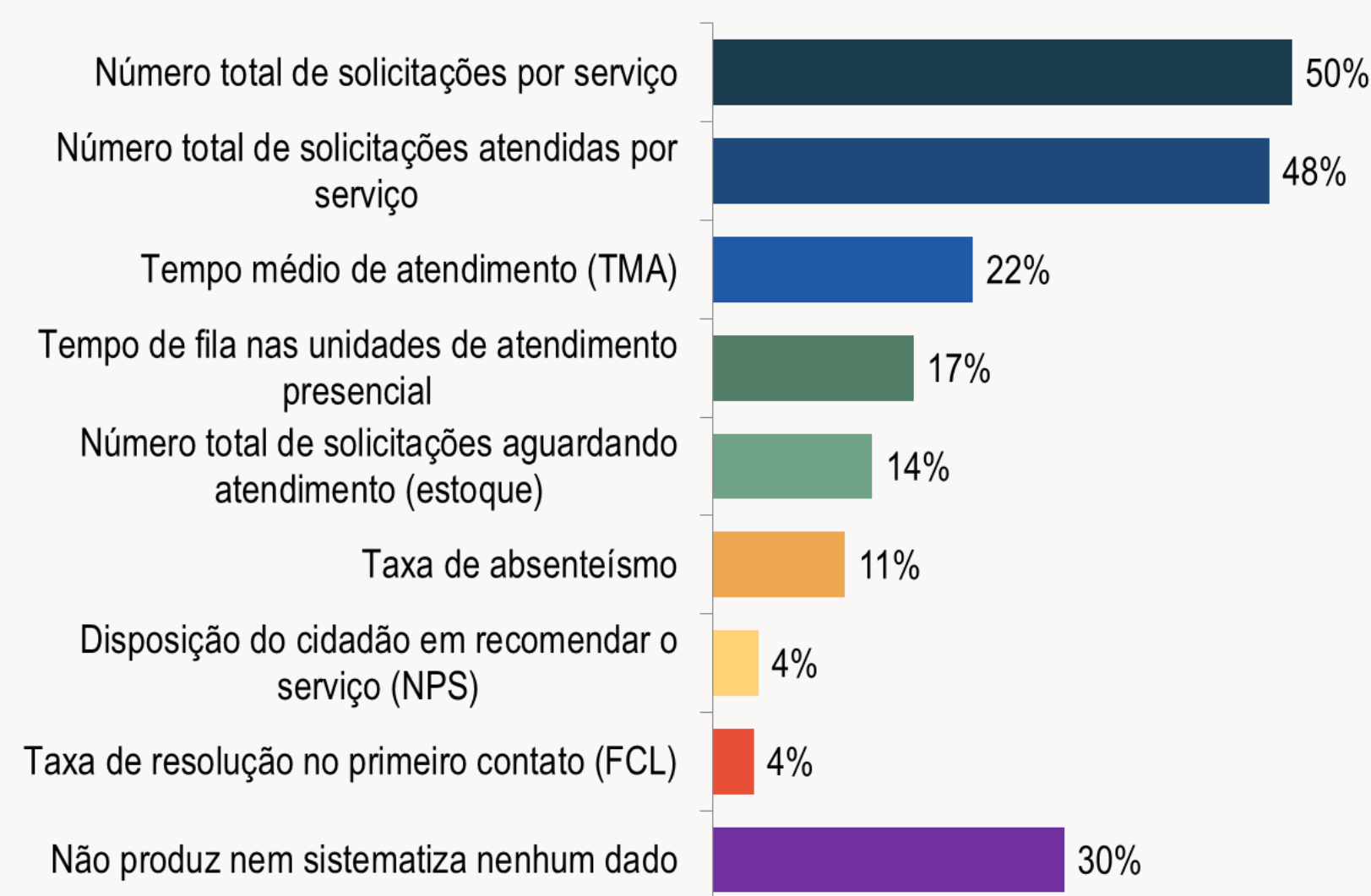
5% indicam que sua unidade **realiza** algum tipo de **análise de custo médio por atendimento**

68% indicam que sua unidade **realiza** uma **sistematização de informações básicas** sobre as **necessidades de melhoria** para o atendimento

33% destes(as) indicam que há um **plano de ação para implementação dessas melhorias**

31% destes(as) indicam que geralmente **há orçamento previsto** para o plano

Indicadores utilizados pelas unidades de atendimento



Satisfação da(o) cidadã(o)

37% indicam que sua unidade **realiza algum tipo de avaliação da satisfação** das(os) cidadãs(os) com o atendimento presencial

destes(as), **51%** realizam **pesquisa de satisfação**, **32%** utilizam **caixa ou livro de sugestões** e **19%** utilizam **avaliação eletrônica**

destes(as), **23%** indicam que a pesquisa é elaborada **pela unidade de atendimento**, **22%** pelo **setor de RH** do órgão e **15%** indicam o **gabinete** como responsável pela elaboração da pesquisa

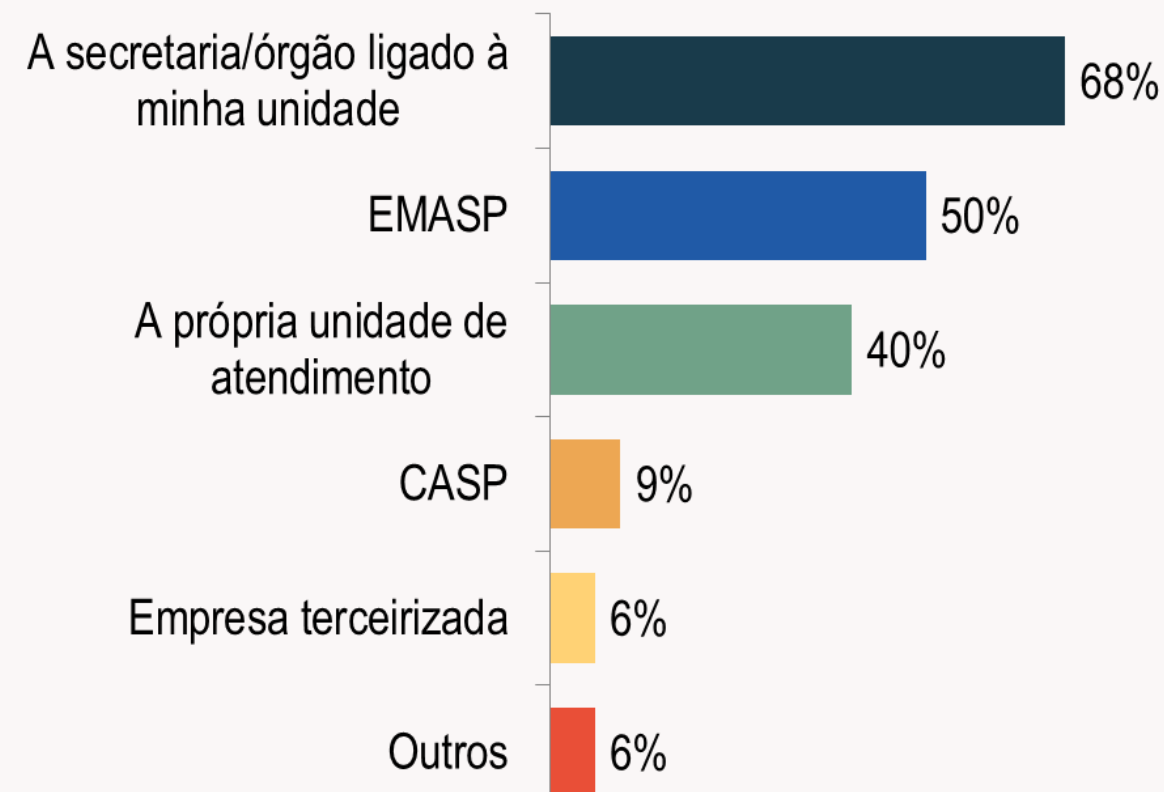
72% destes(as) **sistematizam os dados de avaliação**

56% destes(as) **utilizam os dados** das avaliações **para propor melhorias e/ou realizar feedback** com os(as) servidores(as) que trabalham com atendimento

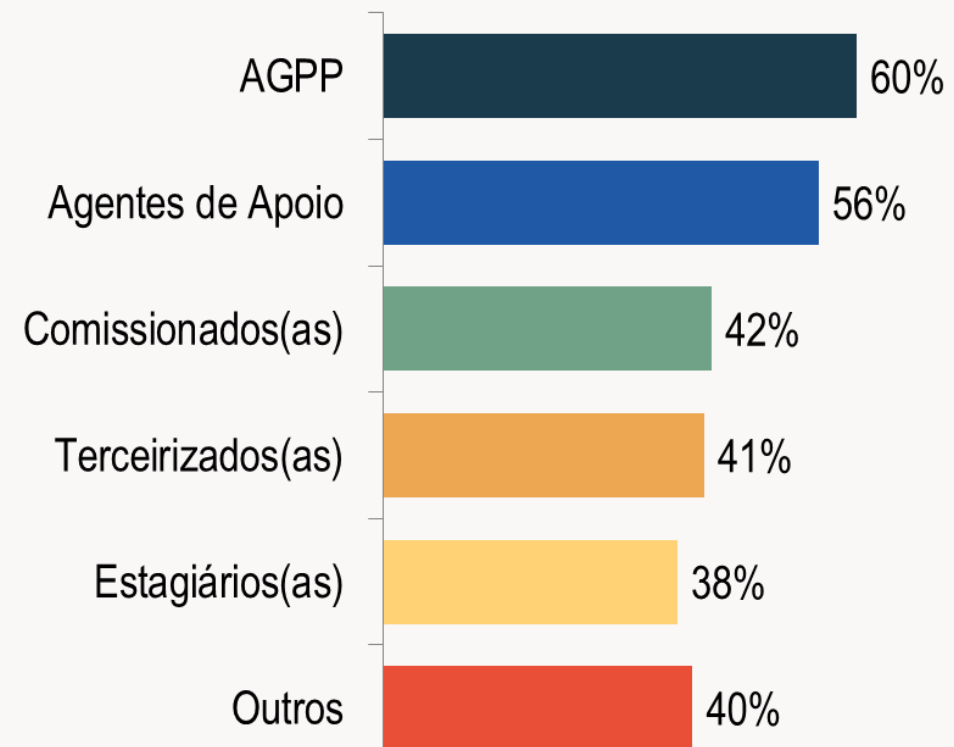
Capacitação

80% indicam que as(os) **servidoras(es)** da sua unidade **recebem algum tipo de formação** com temas ligados ao atendimento à(o) cidadã(o)

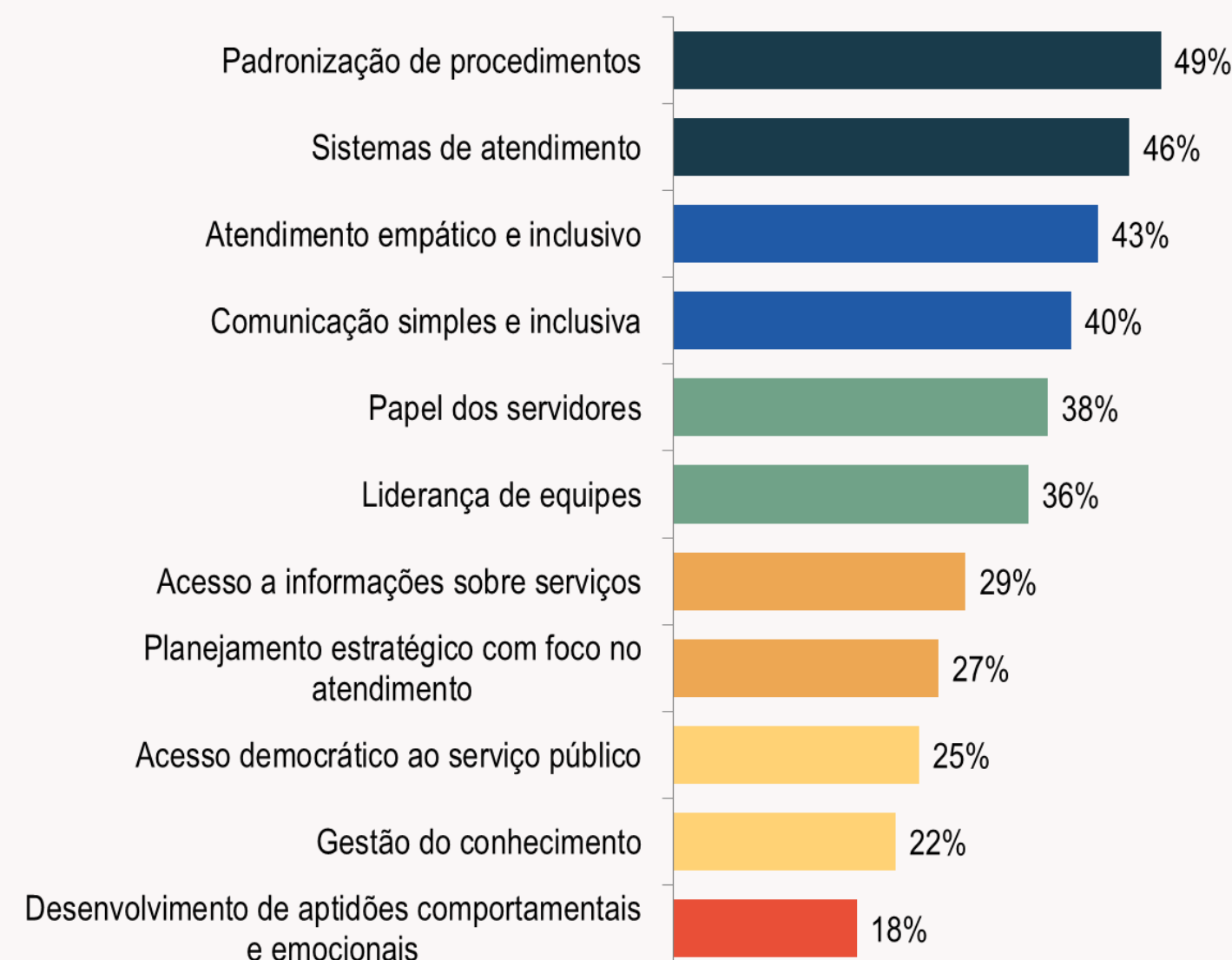
Quem oferece essas capacitações?



Quem participa dessas capacitações?



Quais temas foram abordados?



Quais temas você acha que deveriam ser abordados de forma prioritária?

1. Padronização de procedimentos (65%)
2. Atendimento empático e inclusivo (55%)
3. Comunicação simples e inclusiva (48%)
4. Desenvolvimento de aptidões (43%)
5. Papel dos servidores (41%)
6. Planejamento estratégico (41%)
7. Sistemas de atendimento (40%)
8. Acesso a informações sobre serviços (40%)
9. Gestão do conhecimento (38%)
10. Liderança de equipes (37%)
11. Acesso democrático ao serviço público (37%)

Percepções sobre o atendimento

84% indicam que **se sentem totalmente (29%) ou parcialmente (56%) valorizados(as)**

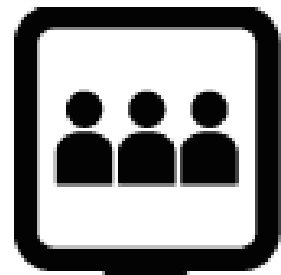
18% indicam que **preferiam trabalhar com atividades que não estivessem ligadas ao atendimento**

foi a **nota média** dada pelos(as) respondentes quando questionados(as) sobre o **quanto o atendimento à(o) cidadã(o) é valorizado e priorizado** em seu órgão (notas de 1 a 10)

7,1

foi a **nota média** dada pelos(as) respondentes quando questionados(as) sobre o **quanto o trabalho com atendimento à(o) cidadã(o) é desgastante emocionalmente** (notas de 1 a 10)

7,3



EIXOS TEMÁTICOS DO QUESTIONÁRIO DE PONTOS FOCAIS: ANÁLISES GERAIS

PERFIL

Este eixo buscou traçar um breve perfil das pessoas responsáveis pela implementação da Política Municipal de Atendimento em seus órgãos. Assim como no questionário de líderes de atendimento, foram feitas perguntas sobre vínculo profissional, secretaria, cargo e tempo de trabalho na Prefeitura de São Paulo. Importante destacar numa análise geral que, guardadas as proporções, a mesma ponderação sobre a diversidade de realidade entre os órgãos precisa ser feita.

Numa análise sobre o perfil dos(as) respondentes, vemos que **mais de 60%** são de cargos comissionados, o que lança uma **série de desafios** para a implementação da Política de Atendimento na Prefeitura, e **exige uma estruturação e gestão do conhecimento** que garantam a permanência de estratégias de planejamento para além da duração do cargo de um gestor enquanto ponto focal.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Este eixo foi criado com o intuito de mapear os canais de atendimento disponibilizados pelas Secretarias e Órgãos, como unidades de atendimento presencial, telefones e canais digitais. Essas informações são fundamentais para garantir a difusão e implementação das diretrizes da Política de Atendimento em toda a Prefeitura.

Vemos que **há um número alto (86%)** de órgãos que possuem canais próprios para além de suas unidades presenciais. Isso levanta **ações necessárias** por parte da CASP para buscar centralizar as informações nos canais SP156 ou mesmo conhecer os meios utilizados pelas Secretarias, para implantar de forma conjunta as diretrizes de atendimento que organizam nossas ações;

SERVIÇOS

Aqui, procuramos entender a diversidade e complexidade dos serviços, olhando para o volume de solicitações e as formas de solicitá-los. Essas informações são importante insumo para as atividades de digitalização de serviços e de centralização do atendimento nos canais SP156, pontos centrais da Política de Atendimento em parceria com os órgãos.

Há um **volume relevante** de serviços que são solicitados nos canais próprios dos órgãos e **quase 50%** dos pontos focais consideram que há serviços presenciais que poderiam ser disponibilizados de maneira online. Diante desses dados, mesmo considerando que alguns pontos focais já avaliaram possibilidades de digitalização junto à CASP, vemos que **há espaço**, portanto, para **mais ações de digitalização** junto às Secretarias.

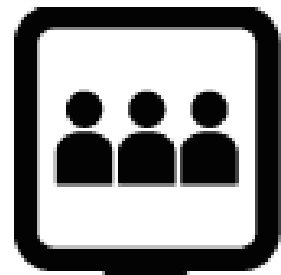
GESTÃO DO ATENDIMENTO

Este eixo foi pensado para avaliar como o órgão estrutura o atendimento à(ao) cidadã(o) internamente: se pensa e aplica diretrizes para certos temas, se acompanha a organização de suas unidades de atendimento presencial, se possui uma estrutura própria para recebimento de manifestações, e se utiliza ferramentas de planejamento em seu cotidiano. A intenção é mapear a gestão interna com o objetivo de oferecer suporte em determinadas áreas ou mesmo aprender com as experiências exitosas de gestão dos pontos focais.

Com os resultados, é possível identificar **potencial para estimular a implementação** de áreas especificamente destinadas à coordenação do atendimento dentro dos órgãos, já que **metade** dos que disseram haver uma estrutura interna para trabalhar o atendimento **não o faz de maneira centralizada e coordenada**. O mesmo ocorre com a reflexão sobre essa estrutura, já que **apenas 24%** responderam possuir um organograma que contemple as áreas de atendimento.

Ainda sobre gestão, vemos que **pouco mais de 60%** utiliza ferramentas administrativas em seu dia-a-dia, mas é importante analisar em estudos mais aprofundados **de que forma e em quais contextos** essas ferramentas estão sendo utilizadas.

Poucos órgãos (38%) possuem uma ouvidoria própria para o recebimento de manifestações da população, e **apenas 24%** processa, sistematiza e utiliza os dados provenientes dessas demandas, apontando **necessidades de avanço** nesse quesito.



EIXOS TEMÁTICOS DO QUESTIONÁRIO DE PONTOS FOCAIS: ANÁLISES GERAIS

USO DE DADOS

Os indicadores permitem mensurar resultados, avaliar desempenho e identificar gargalos e oportunidades de melhorias no atendimento. Essas informações são úteis para o planejamento e gerenciamento da prestação de serviços, contribuindo para a otimização dos processos e para a prestação de um atendimento mais eficiente. Aqui, buscamos analisar a utilização de dados e indicadores pelas unidades de atendimento, através de uma visão sobre melhorias dos processos no cotidiano desses locais. O registro de informações básicas sobre o atendimento e o uso que delas são feitas foram os principais pontos de atenção deste eixo.

Assim como na pesquisa feita com os líderes de atendimento, há também um **ponto crítico** neste eixo. **Quase 3/4 dos(as) respondentes** afirmam **não registrar o perfil** do público que solicita seus serviços, e os dados e indicadores sistematizados são, em maioria, referentes ao número total de solicitações atendidas e recebidas. Há uma série de indicadores que **podem ser explorados** junto aos órgãos e que **serviriam de importante instrumento** de planejamento para suas atividades.

CAPACITAÇÃO

Um atendimento qualificado e de excelência está diretamente relacionado à formação contínua dos atendentes e ao aperfeiçoamento constante de sua atuação. O eixo de capacitação serviu para uma visão geral de como os órgãos e suas unidades se organizam para capacitar seus funcionários e funcionárias. Essas informações são úteis tanto para serem pensadas ações mais estruturadas de formação, quanto para a CASP propor parcerias e estratégias em capacitações especificamente voltadas para o atendimento, e respeitando as particularidades e necessidades de cada secretaria/unidade.

Pouco mais da metade (52%) dos pontos focais respondeu que o órgão não possui uma área específica para trabalhar com capacitação. Há um **foco maior** no público que lida diretamente com o atendimento nessas capacitações, o que **sugere espaço para inclusão** de outros públicos tão importantes quanto nesse processo, como servidores(as) das áreas estratégicas e os(as) responsáveis pela execução dos serviços.

CARTAS DE SERVIÇOS E RESPOSTAS

O preenchimento e a atualização da Carta de Serviços é uma atribuição dos pontos focais da Política de Atendimento. Aqui, a intenção foi analisar como os pontos focais trabalham com a Carta de Serviços, se as ações feitas pela CASP para auxiliar os órgãos no preenchimento desse documento estão sendo positivas ou se há pontos que precisam ser melhorados. Ainda, como um de nossos objetivos é avançar, em parceria com os órgãos, na padronização de respostas simples e compreensivas à população, buscamos saber como era o uso de respostas-padrão pelos pontos focais, já que a depender da situação, novas estratégias conjuntas podem ser pensadas.

Os resultados mostram que os materiais fornecidos pela CASP para o preenchimento junto aos órgãos **são, no geral, suficientes**, e a **questão mais crítica** nesse processo é a **falta de tempo** dos pontos focais. O trabalho com a linguagem simples também pode ser um **fator em potencial avanço** para a melhoria do processo como um todo. O **baixo índice** de respostas-padrão pelos órgãos aponta para um **progresso necessário** nesse quesito, também indicando **tarefas importantes de serem empreendidas** pela CASP na gestão da Política de Atendimento.

Perfil

Participaram deste questionário as seguintes secretarias¹:

- | | | | | |
|-----------------------------|---|---|-------------------------------------|----------------------------|
| 1. Inovação e Tecnologia | 5. Saúde | 9. Desenvolvimento Econômico e Trabalho | 13. Licenciamento | 17. Gestão |
| 2. Mobilidade e Transportes | 6. Assistência e Desenvolvimento Social | 10. Direitos Humanos e Cidadania | 14. Pessoa com Deficiência | 18. Infraestrutura e Obras |
| 3. Subprefeituras | 7. Controladoria Geral do Município | 11. Educação | 15. Procuradoria Geral do Município | 19. Verde e Meio Ambiente |
| 4. Habitação | 8. Cultura | 12. Esportes e Lazer | 16. Fazenda | |

¹ Em algumas Secretarias, além das respostas do Gabinete daquele órgão, havia departamentos internos ou empresas públicas vinculadas que também responderam ao questionário, como o caso da AMLURB e ILUME, nas Subprefeituras, e o DSV e a CET, em Mobilidade e Transportes, por exemplo.

62%
 dos(as) pontos focais que participaram do diagnóstico são **contratados(as) por cargo comissionado**

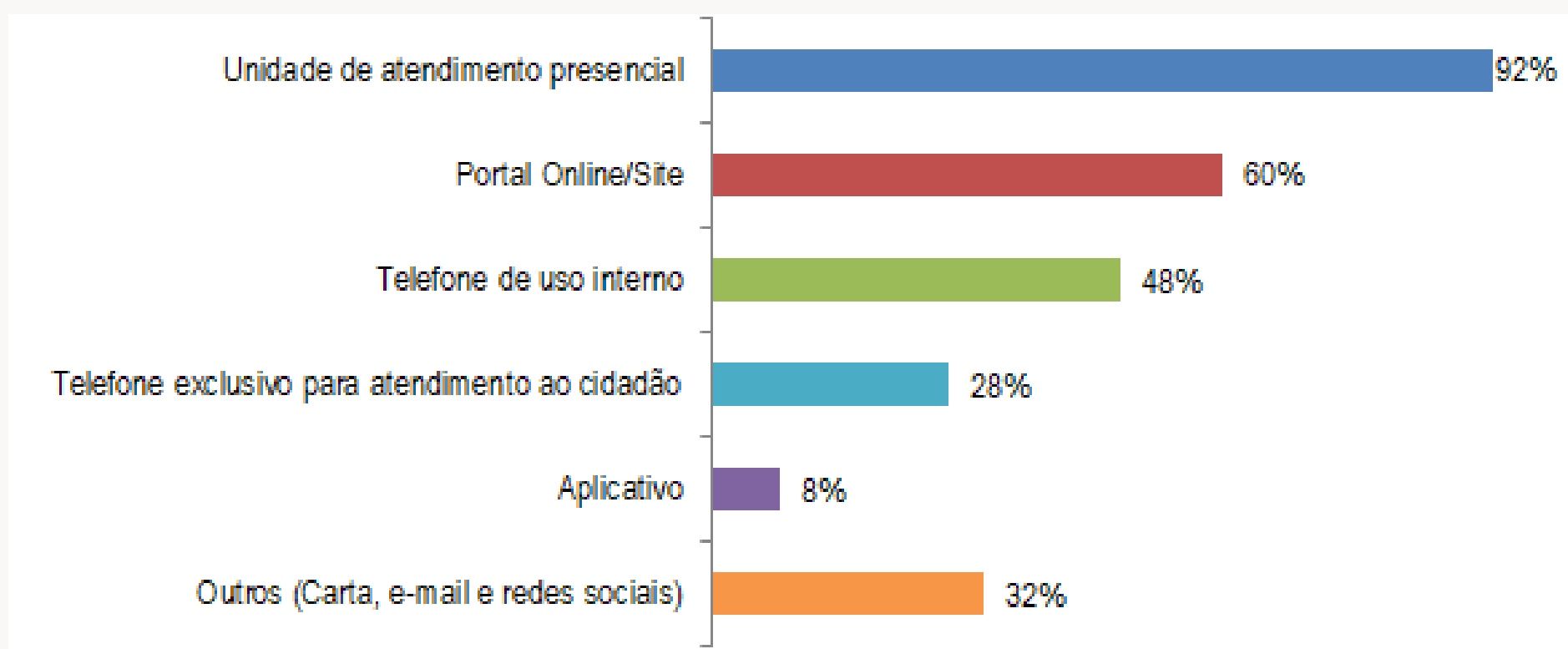
Canais de Atendimento

72% indicam que há informações disponíveis sobre as unidades de atendimento do seu órgão em alguma página da Prefeitura

86% indicam que seu órgão possui canal próprio de atendimento



Quais canais oficiais de atendimento seu órgão possui?



Serviços

79% indicam que seu órgão possui serviços que podem ser solicitados online

destes(as), **78%** indicam que os serviços podem ser solicitados pelo Portal SP156 e **61%** que podem ser solicitados por canal/portal próprio do órgão

48% indicam que em seu órgão existem serviços presenciais que poderiam ser disponibilizados de maneira online

destes(as), **86%** realizaram um diagnóstico para avaliar a possibilidade de digitalização em parceria com CASP/SMIT e **64%** realizaram por conta própria

79% indicam que seu órgão possui mecanismos ativos de contato com a(o) cidadã(o)

Gestão do Atendimento

83% indicam que seu órgão possui uma estrutura interna para tratar de questões relacionadas ao atendimento

50% destes(as) indicam que existe uma área que trabalha questões de atendimento de forma centralizada, coordenando e articulando os demais departamentos

24% indicam que seu órgão possui um organograma desenhado que contemple as áreas de atendimento

72% indicam que o gabinete de seu órgão é responsável por definir um padrão de comunicação visual para as unidades

7,7 foi a nota média dada pelos(as) respondentes quando questionados(as) sobre o quanto o atendimento à(o) cidadã(o) é valorizado e priorizado em seu órgão (notas de 1 a 10)

62% indicam que seu órgão utiliza alguma ferramenta de planejamento/gestão para trabalhar questões ligadas ao atendimento

- Principais ferramentas:**
- | | |
|------------------------|------------------------------|
| 1. Brainstorming (34%) | 4. Matriz SWOT (17%) |
| 2. Benchmarking (31%) | 5. Design Thinking (17%) |
| 3. Método Canvas (28%) | 6. Princípio de Pareto (14%) |

41% dos(as) pontos focais sistematizam e processam os dados sobre manifestações recebidas.

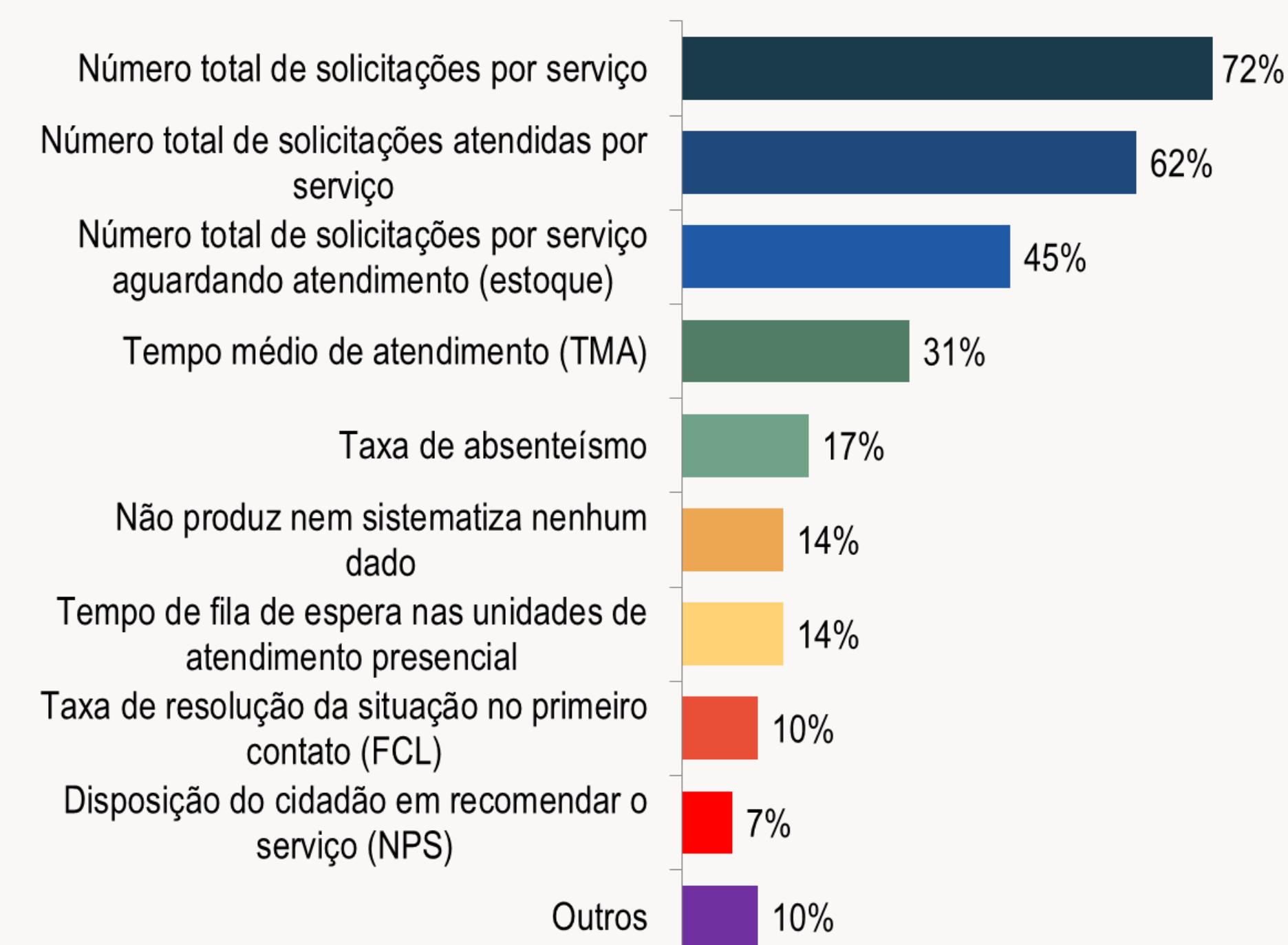
mas apenas **24%** alegou utilizar essas informações para melhorar ou revisar a prestação de serviços e do atendimento.

38% dos órgãos disseram possuir uma Ouvidoria própria para receber manifestações da população sobre os serviços

Uso de Dados

76% indicam que não há em seu órgão registro de qualquer tipo de dado sobre o perfil do público que solicita os serviços

Indicadores registrados pelas unidades de atendimento presencial

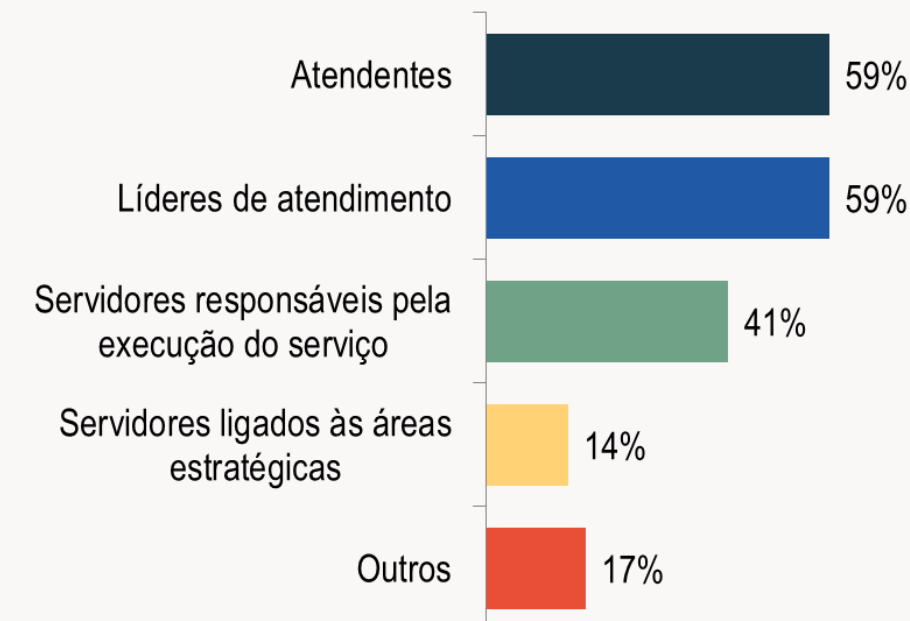


Capacitação

48% indicam que seu órgão possui uma área responsável por trabalhar com capacitação

dos 52% que não possuem tal área, 44% indicam que apesar disso seu órgão oferece algum tipo de capacitação

Quais categorias de servidores participam das capacitações?



Quais temas são ou já foram abordados nessas capacitações?



1. Padronização de procedimentos (83%)
2. Planejamento estratégico (69%)
3. Comunicação simples e inclusiva (66%)
4. Desenvolvimento de aptidões (66%)
5. Atendimento empático e inclusivo (62%)
6. Acesso a informações sobre serviços (59%)
7. Gestão do conhecimento (52%)
8. Papel dos servidores (52%)
9. Sistemas de atendimento (52%)
10. Liderança de equipes (41%)
11. Acesso democrático ao serviço público (34%)

Quais temas você acha que deveriam ser abordados de forma prioritária?

Cartas de Serviços e Respostas

90% indicam que os materiais de apoio para o preenchimento da Carta de Serviços são suficientes

38% alegaram que as áreas de atendimento de seus órgãos não utilizam a Carta de Serviços como fonte de consulta

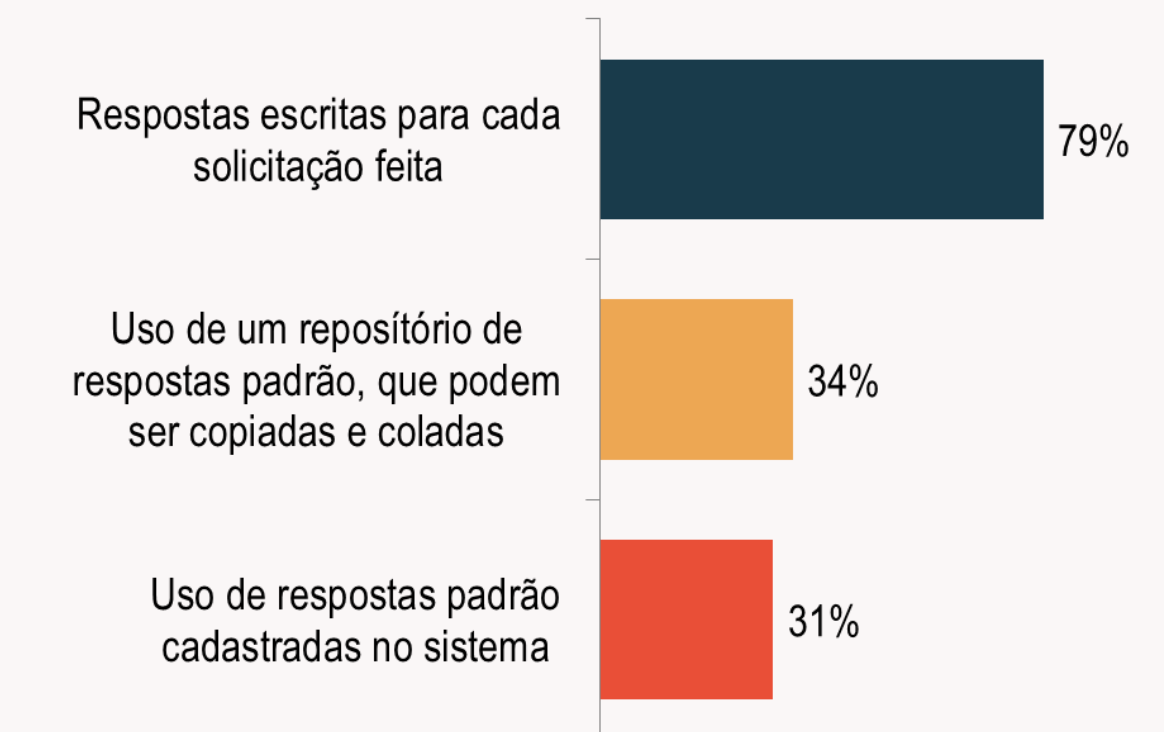
24% disseram que as áreas não utilizam por não conhecerem essa ferramenta

14% tem na Carta de Serviços o principal instrumento de consulta de seu órgão

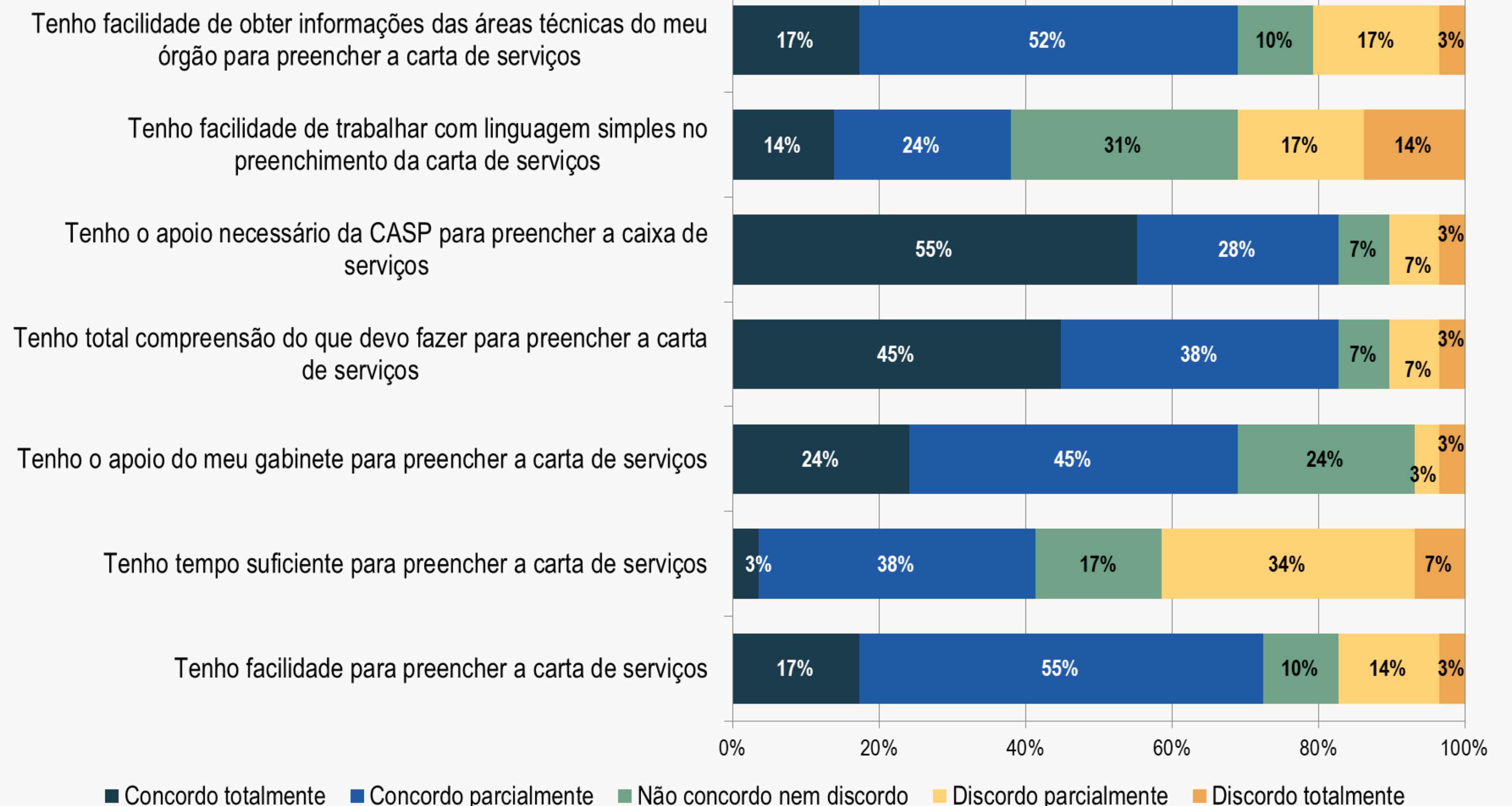
62% dos(as) pontos focais indicam que possuem mecanismos de contato com os líderes de atendimento

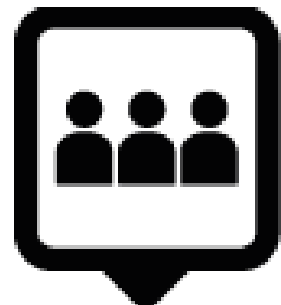
83% destes(as) indicam que o contato entre pontos focais e líderes de atendimento é importante

Como seu órgão responde às solicitações de serviços?



Avaliação das condições de preenchimento da Carta de Serviços





Política de Atendimento



SÃO PAULO
CIDADE INTELIGENTE
E HUMANA



CIDADE DE SÃO PAULO
INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA

LIGUE ACESSE BAIXE

   **SP 156**  **Política de Atendimento**

sp156.prefeitura.sp.gov.br

COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E MODERNIZAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS (CASP)
SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA (SMIT)
PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO



CIDADE DE SÃO PAULO
INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA