

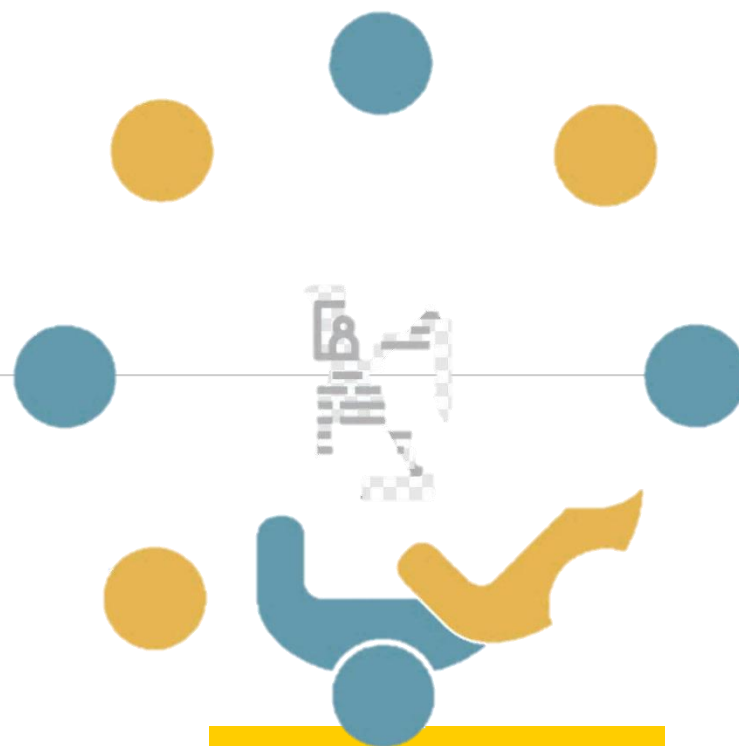
Planejamento Estratégico

Supervisão de Política de Atendimento

Política Municipal de Atendimento ao Cidadão e Cidadã



2022 - 2024



Impacto

Cidadãos beneficiados pelas diretrizes da Política de Atendimento implementadas pelos Órgãos que fazem parte do Planejamento Setorial



Cidadãos Beneficiados



Política de
Atendimento

CIDADÃOS BENEFICIADOS pela PAC EM 2021

ÓRGÃO	Atendimento Presencial	Atendimento à Distância (Portal e Central SP156, SEI, Gerenciadoras, outros)	Descomplica	TOTAL
SF	39.955	373.936	23.231	437.122
Dívida Ativa	3.156	15.699	-x-	18.855
SME	1.000.000	113.262	-x-	1.113.262
SEHAB	931	114.569	-x-	115.500
SMADS	-x-	1.300.293	58.222	1.358.515



Cidadãos Beneficiados



Política de
Atendimento

CIDADÃOS BENEFICIADOS pela PAC EM 2021

ÓRGÃO	Atendimento Presencial	Atendimento à Distância (Portal e Central SP156, SEI, Gerenciadoras, outros)	Descomplica	TOTAL
OGM	11.634	44.577	-x-	56.211
SPTRANS	1.254.772	48.824	-x-	1.303.596
TOTAL	2.298.814	2.011.160	81.453	4.403.061



Servidores beneficiados pelas capacitações da PAC



Curso	Turmas	Inscritos	Deferidos	Excedentes	Concluintes
Atendimento Empático e Inclusivo	9	5.771	1.952	2.964	1.565
Carta de Serviços ao Cidadão – O que é e Como fazer?	1	29	26	-	18
Padronização de Procedimentos com Foco no Atendimento ao Cidadão	7	5.279	1.526	2.786	1.219
Programa EAC - Básico 2021	7	1.923	335	421	265
Programa EAC - Atualização 2021	5	2.663	268	-	257
TOTAL	29	15.665	4.107	6.171	3.324

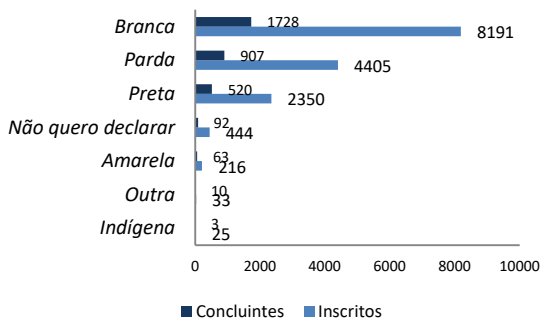
Capacitações realizadas e validadas em parceria com a EMASP



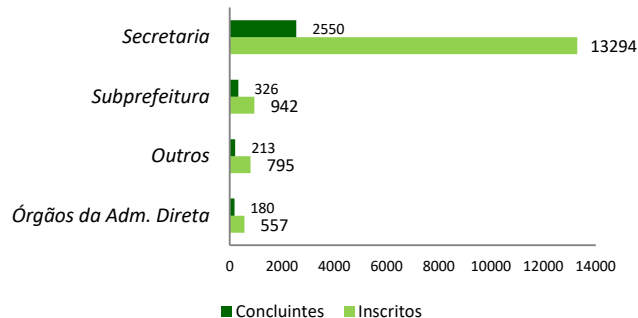
Servidores beneficiados pelas capacitações da PAC



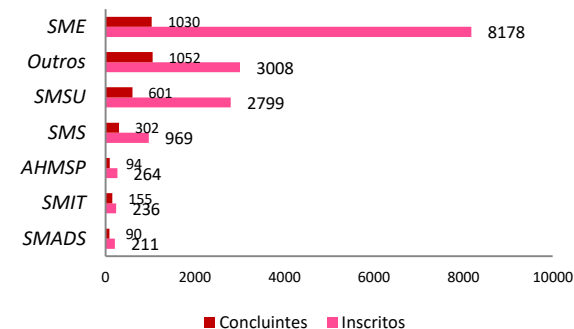
Raça/Cor



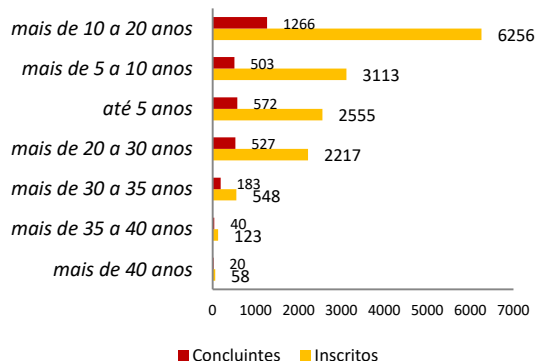
Tipos de Unidade de Lotação



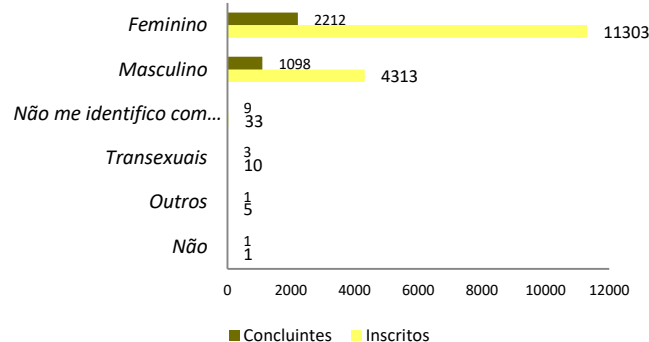
Principais Unidades de Lotação



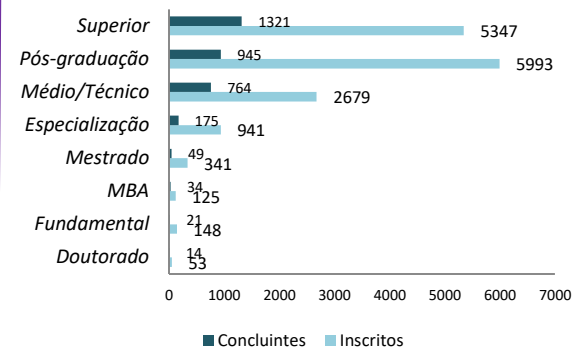
Tempo de Prefeitura



Gênero



Escolaridade



Capacitações realizadas e validadas em parceria com a EMASP



Planejamento Setorial de Atendimento Gabinete/Pontos Focais



ANO	ÓRGÃOS PARTICIPANTES DO PSA								
2020	SMADS	SMDHC	SEHAB	SME	SF	COVISA	-x-	-x-	-x-
2021	SMADS	SMDHC	SEHAB	SME	SF	SMDET	OGM	PGM	SPTRANS