

Planejamento Estratégico

Supervisão de Política de Atendimento

Política Municipal de Atendimento ao Cidadão e Cidadã



2022 - 2024



Declaração Estratégica

Fonte inspiradora e pilar norteador para as ações da
Supervisão de Política de Atendimento



Declaração da SPA

Missão

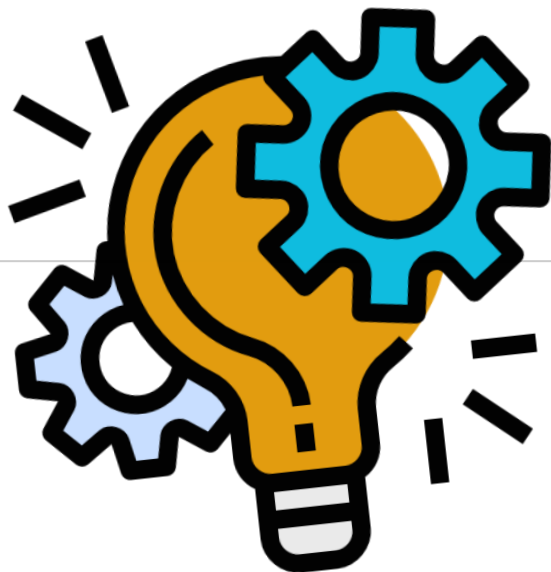
Propor, executar e gerir, de forma integrada com os demais entes públicos municipais, ações em busca da excelência no atendimento aos cidadãos, garantindo acesso democrático e rápido à serviços públicos de qualidade, por meio do aprimoramento das competências e práticas inovadoras.

Visão

Ser referência para as Administrações Municipais como política pública integrada, transformadora e modernizante do atendimento à cidadã e cidadão.

Valores

- Foco no Cidadão
- Legalidade
- Valorização do Atendimento
- Acessibilidade e inclusão
- Inovação
- Transparência e confiança.



Portfólio de Projetos

Conjunto de projetos e programas que visa atingir os objetivos estratégicos da Supervisão de Política de Atendimento



Planejamento



PERÍODO	PROJETOS	STATUS	METAS
2022	Elaborar o planejamento anual e orçamentário	Em andamento	<ul style="list-style-type: none">- 01 Planejamento anual realizado em 2022- 03 Planejamentos anuais até 2024
	Realizar o programa permanente de capacitações	Em andamento	<ul style="list-style-type: none">- 3.000 concluintes em capacitações da PAC em 2022- 8.000 concluintes em capacitações da PAC até 2024
	Implementar o planejamento setorial de atendimento	Em andamento	<ul style="list-style-type: none">- 12 Órgãos participando do Planejamento Setorial em 2022- 18 Órgãos participando do Planejamento Setorial até 2024
	Realizar os Fóruns da PAC	Em andamento	<ul style="list-style-type: none">- 09 Fóruns da PAC realizados em 2022- 27 Fóruns da PAC realizados até 2024
	Reformar e retomar as atividades do CMAC	Em andamento	<ul style="list-style-type: none">- 02 reuniões do CMAC realizadas em 2022- 08 reuniões do CMAC até 2024
	Institucionalizar o sistema de governança da PAC nos órgãos/secretarias	Em andamento	<ul style="list-style-type: none">- 02 Órgãos com Sistema de Governança da PAC instituído em 2022- 06 Órgãos com Sistema de Governança da PAC instituído até 2024
	Estabelecer parceria com a Controladoria/CODUSP/OGM	A iniciar	<ul style="list-style-type: none">- Realizar 2 ações em conjunto com CODUSP/OGM
	Criar o canal da PAC no Teams	A iniciar	<ul style="list-style-type: none">- 01 canal da PAC criado
	Instituir categoria "Atendimento ao Cidadão" no Premia Sampa	A iniciar	<ul style="list-style-type: none">- Categoria criada no Premia Sampa



Planejamento



PERÍODO	PROJETOS	STATUS	METAS
2023	Realizar pesquisa de clima organizacional de atendimento	A iniciar	- 01 pesquisa de clima organizacional de atendimento realizada
	Implementar o programa de atendimento saudável	A iniciar	- 01 edição do Programa “Atendimento Saudável “ realizado
	Criar o canal “com a palavra o servidor/servidora”	A iniciar	- 01 canal criado e disponibilizado para os servidores
	Criar Banco de Boas Práticas em Atendimento	A iniciar	- Banco de Boas Práticas em Atendimento criado e disponibilizado para os servidores - 02 Boas Práticas em Atendimento publicadas no Banco em 2023 - 06 Boas Práticas em Atendimento publicadas no Banco até 2024
	Criar comitê técnico permanente de aperfeiçoamento dos serviços públicos	A iniciar	- Comitê Técnico criado - 03 reuniões técnicas realizadas em 2023 - 06 reuniões técnicas realizadas até 2024
	Ampliar a cultura de transparência de dados sobre o atendimento	A iniciar	- 08 Órgãos com maturidade “Definido” na Diretriz “Transparência “ em 2023 - 6 Órgãos com maturidade “Gerenciado” na Diretriz “Transparência” em 2024
2024	Realizar oficinas de design thinking com usuários dos serviços públicos	A iniciar	- 01 oficina de design thinking realizada com os usuários dos serviços públicos
	Participar de eventos externos relacionados a Políticas Públicas de Atendimento ao Cidadão	A iniciar	- Participar de 02 eventos externos