



# ORIENTAÇÃO TÉCNICA

para elaboração de boas  
respostas à(ao) Cidadã(o)



2019

## O QUE É UMA ORIENTAÇÃO TÉCNICA?

As Orientações Técnicas da Política de Atendimento ao Cidadão são uma ferramenta de trabalho que consolida práticas e conhecimentos, estabelecendo um padrão mínimo de atendimento para ajudar o(a) servidor(a) a tomar decisões. A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia de São Paulo (SMIT) visa, assim, fornecer diretrizes, padronizar ações e dar suporte às(aos) servidoras(es) que trabalham com atendimento.

## PRA QUE E PRA QUEM?

Esta Orientação Técnica foi produzida para garantir a padronização e a qualidade das respostas prestadas pelos órgãos e secretarias da Prefeitura de São Paulo às(aos) cidadãs(os) que solicitam serviços municipais. Assim, ela se destina a todas(os) servidoras(es) que trabalham diretamente com a elaboração de respostas-padrão ou respondem diretamente sobre serviços executados pelos seus respectivos órgãos dentro da Administração Pública Municipal direta e indireta.

## FALANDO DE LINGUAGEM SIMPLES...

Uma diretriz que orienta a Política de Atendimento ao Cidadão é a de linguagem simples, uma iniciativa da Prefeitura de São Paulo para se comunicar de forma objetiva em todos os seus atos.

No caso desta Orientação Técnica, uma linguagem **simples, concisa, objetiva e em formato acessível** possibilita que as respostas fornecidas à população sejam as mais compreensíveis, potencializando os canais de atendimento e promovendo uma imagem positiva da Prefeitura em relação à sociedade.

Os seguintes princípios servem, então, como orientação a essa linguagem:

- ◆ Exercite **empatia e demonstre** no texto **proximidade do setor público com a (o) cidadã(o)**;
- ◆ Independente do público-alvo, **sempre escreva as respostas como se estivesse se comunicando com uma pessoa de nível básico de educação**;
- ◆ Utilize linguagem acessível, **evitando o uso de termos excessivamente técnicos, jargões e siglas descontextualizadas**. Busque palavras simples e de fácil compreensão;
- ◆ **Não utilize termos discriminatórios** e pejorativos;
- ◆ Adote **linguagem neutra, que não especifique gêneros**, para que mulheres e homens sintam-se representadas e representados. Em caso de impossibilidade de termos únicos, utilize as variações de gênero existentes. (Ex: cidadã(o) ou cidadã e cidadão).



## SUMÁRIO

O QUE É UMA ORIENTAÇÃO TÉCNICA?.....1

PRA QUE E PRA QUEM?.....1

FALANDO DE LINGUAGEM SIMPLES... .....1

POR QUE ESCREVER RESPOSTAS BOAS E PADRONIZADAS À(AO) CIDADÃ(O)?.....2

COMO USAR ESSE DOCUMENTO NO COTIDIANO?.....3

O QUE TODA RESPOSTA PRECISA TER?.....3

COM QUAIS SITUAÇÕES LIDAMOS?.....5

ENTENDENDO AS SITUAÇÕES E O FLUXO DAS RESPOSTAS.....12

## POR QUE ESCREVER RESPOSTAS BOAS E PADRONIZADAS À(AO) CIDADÃ(O)?

Atualmente, a diversidade e a quantidade de demandas que chegam pelo SP156 e outros canais de atendimento da Prefeitura faz com que órgãos e secretarias sejam sempre mobilizados para sua execução. A busca pela agilidade e melhoria na oferta desses serviços pode muitas vezes fazer com que deixemos de observar uma parte fundamental desse processo: **como responder à população quando executamos um serviço, ou quando precisamos informá-la da situação de sua demanda?**

A resposta à(ao) cidadã(o), assim, acaba sendo parte do atendimento, tarefa tão importante quanto cumprir o que foi solicitado. Uma demanda atendida com uma resposta pouco compreensível pode deixar a(o) cidadã(o) insatisfeito com a Prefeitura. Ela(e) pode entender que sua expectativa não foi contemplada, chegando até a abrir outra solicitação. Isso ocupa mais tempo de seu cotidiano e aumenta a demanda nos canais de atendimento disponíveis, que poderiam atender novas solicitações.

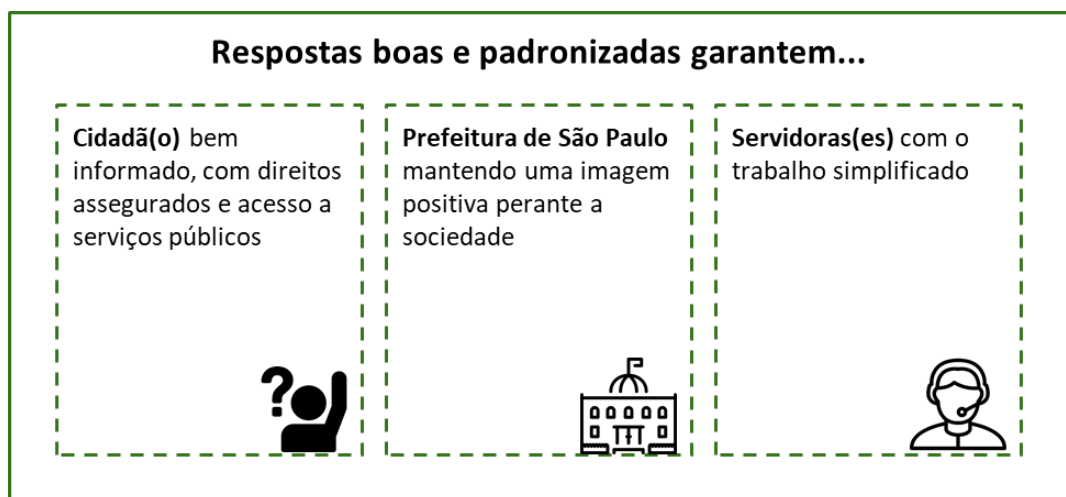
“A resposta é parte do atendimento: tarefa tão importante quanto cumprir o que foi solicitado”

### RESPOSTAS PADRONIZADAS FACILITAM A VIDA DE SERVIDORAS(ES) E CIDADÃS(OS)

O uso de respostas padrão para os diversos serviços municipais é de extrema importância. Quando construídas de forma individual e não padronizada, as respostas acabam variando muito, pois ficam dependentes do(a) servidor(a) que as escreve. Mesmo que busquem ser simples e compreensíveis, um alto padrão de qualidade das respostas requer uniformidade.

Além disso, respostas não padronizadas dificultam o trabalho das(os) próprias(os) servidoras(es), que acabam tendo que escrever um novo texto para cada solicitação. Assim, para além da preocupação de garantir que a população entenda o resultado de sua demanda, é necessário também que essas respostas pouco variem, apenas quando a situação a ser informada for, de fato, diferente. Nos casos onde isso é possível, cadastrar as respostas no sistema utilizado facilita ainda mais esse processo.

É por esses motivos que a **Política Municipal de Atendimento ao Cidadão** tem como objetivo garantir, através dos órgãos municipais, respostas padronizadas e compreensíveis pela população. A padronização evita retrabalhos, avança na compreensão da resposta e economiza tempo de atividade nos órgãos. E as respostas simples garantem uma imagem positiva da população com aquela pasta, além de evitar que novas solicitações para a mesma situação sejam encaminhadas.



## COMO USAR ESSE DOCUMENTO NO COTIDIANO?

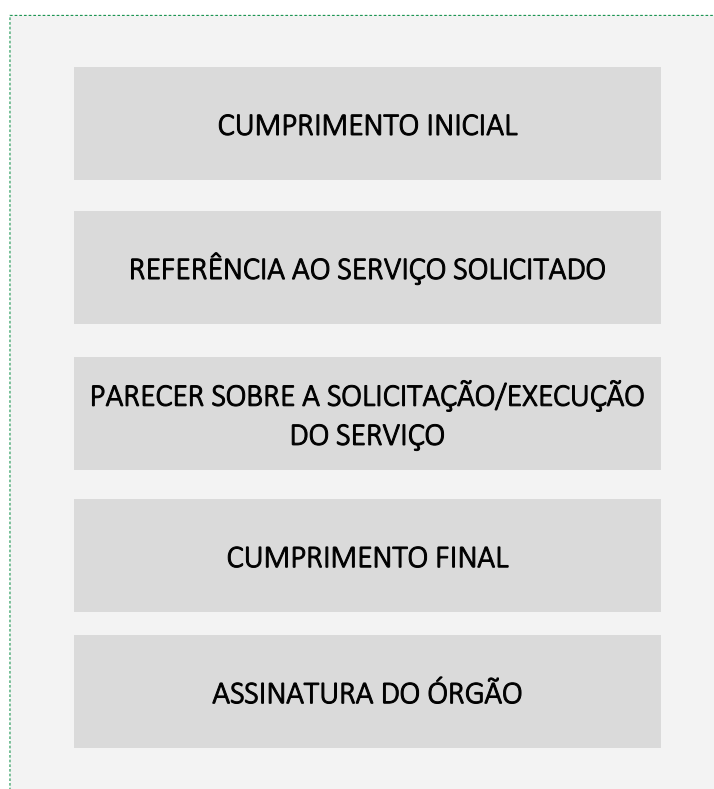
A partir de agora, apresentaremos alguns elementos que consideramos importantes de estarem presentes nas respostas à população. Destacamos **elementos mínimos**, isto é, que são recomendáveis estar em qualquer situação de resposta. E também levantamos **elementos adicionais**, que são termos que estarão presentes nas respostas conforme variar a situação encarada por servidoras e servidores. Mais à frente explicaremos quais situações são as mais comuns, e também que elementos adicionais devem ser inseridos.

Ressaltamos anteriormente os benefícios de uma resposta padronizada, mas sabemos que não são todos os serviços em que isso é possível. Assim, as instruções a seguir servem como um guia tanto para quem escreverá respostas-padrão, como para quem precisa responder a uma demanda sem ter uma resposta previamente elaborada ou cadastrada. Também reconhecemos que o modo de escrita das respostas, sejam elas padronizadas ou não, pode variar muito de órgão para órgão. Há servidores(as) que cadastram o texto pronto no sistema correspondente, outros(as) utilizam um arquivo separado para copiar e colar os textos nos espaços das respostas, outros(as) editam as respostas em aparelhos móveis assim que executam o serviço... A intenção desse documento é dar ferramentas para todos esses casos, respeitando a realidade de cada órgão. O objetivo final é que as respostas tenham um **alto grau de cordialidade, compreensão e respeito** com quem demandou um serviço público.

## O QUE TODA RESPOSTA PRECISA TER?

Identificamos **cinco elementos mínimos** que recomendamos que toda resposta tenha em sua estrutura. São eles: cumprimento inicial, referência ao serviço solicitado, parecer sobre a solicitação/execução do serviço, cumprimento final e assinatura do órgão.

É necessário lembrar que nem todas as respostas são lidas diretamente pela(o) cidadã(o). Em muitas situações, as pessoas recebem as respostas através da Central SP156, onde as(os) atendentes leem o que foi respondido pelo órgão. Também por esse motivo precisamos manter esses elementos como requisitos de qualquer resposta, pois eles buscam atender a todas as ocasiões possíveis.



## CUMPRIMENTO INICIAL

O cumprimento inicial é importante para estabelecer uma **relação de respeito e de personalidade** com a(o) cidadã(o). Para abordar todos os grupos sociais, **evite termos excessivamente formais ou técnicos**, como “ilustríssimo”, “município” ou “contribuinte”. Ao invés disso, utilize “Olá” ou mesmo “Prezado”, por exemplo. Caso seja possível, utilize o nome da pessoa que será respondida. Em situações que você não souber a quem está respondendo, utilize **“Prezada(o) cidadã(o)”**.

## REFERÊNCIA AO SERVIÇO SOLICITADO

Mencione o **serviço que está sendo respondido**. Muitas pessoas realizam várias solicitações seguidas, ou tem seus serviços encaminhados a outros órgãos, então precisam saber a qual dos serviços você está se referindo. Além disso, algumas solicitações possuem um prazo grande para a execução, e pode ser que quem as solicitou já não lembre do assunto.

## PARECER SOBRE A SOLICITAÇÃO/EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Toda resposta terá um **parecer do órgão sobre o que foi pedido**, seja contemplando a expectativa da(o) cidadã(o) ou não. Esse parecer precisa ser **objetivo, cordial e simples** para esclarecer o que aconteceu a partir da demanda feita.

## CUMPRIMENTO FINAL

Assim como no Cumprimento inicial, estabeleça uma relação de respeito com a(o) cidadã(o). **Seja cordial e agradeça a solicitação feita**. Se for o caso, coloque-se à disposição para mais questionamentos. Mantenha o respeito, mas evite termos muito formais.

## ASSINATURA DO ÓRGÃO

É importante que a pessoa saiba qual órgão foi responsável pela sua solicitação. **Identifique a Secretaria pelo nome completo**, sem uso de siglas. Caso ache necessário pontuar qual órgão dessa Secretaria foi o responsável, coloque o nome por extenso com a sigla em parênteses. Mas lembre-se que muitas divisões internas podem confundir a(o) cidadã(o). Ao final, **coloque o nome por extenso da Prefeitura**.

### TRATAMENTO IDEAL

“Olá, João”  
“Prezada Maria,”  
“Prezada(o) cidadã(o)”



### EVITAR

“Ilustríssimo Sr.”  
“Caro contribuinte,”



### TRATAMENTO IDEAL

“Sobre o serviço de Tapa-buraco solicitado...”  
“Referente à remoção de entulho em via pública solicitada...”



### TRATAMENTO IDEAL

“Sobre o serviço de Tapa-buraco solicitado, **informamos que ele foi executado...**”  
“Referente à remoção de entulho em via pública solicitada, **informamos que uma equipe realizará o serviço dentro de dez dias úteis**”



### TRATAMENTO IDEAL

“Agradecemos sua solicitação e nos colocamos à disposição”  
“Obrigado pelo seu contato.”



### EVITAR

“Com os melhores cumprimentos”  
“Cordialmente”



### TRATAMENTO IDEAL

Coordenadoria de Vigilância em Saúde (COVISA)  
Secretaria Municipal de Saúde  
Prefeitura Municipal de São Paulo



### EVITAR

COVISA  
PMSP



## COM QUAIS SITUAÇÕES LIDAMOS?

Após identificar os **elementos mínimos** de toda resposta, vamos tratar do que chamamos de **elementos adicionais**. Eles variam conforme mudam as situações encaradas por servidores e servidoras. Algumas dessas situações são mais comuns de ocorrerem, outras acontecem com menos frequência.

Identificamos, junto a um Grupo de Trabalho composto por servidores(as) de variados órgãos da Prefeitura, seis (6) situações, que implicam em diferentes formatos de respostas. A seguir apresentaremos essas situações com os casos em que elas aparecem. Destacaremos quais elementos adicionais serão necessários para além dos cinco elementos mínimos, e alguns exemplos serão citados como referência.

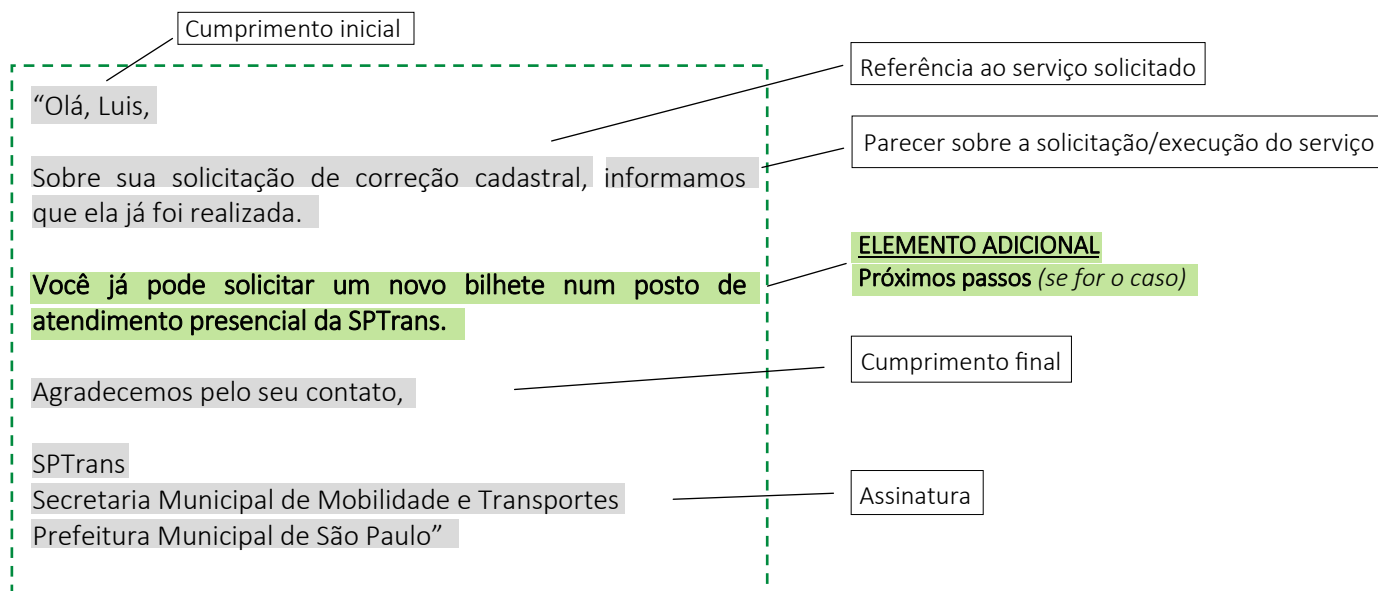
### SITUAÇÃO 1 : QUANDO FOR PRECISO AVISAR QUE O SERVIÇO FOI EXECUTADO

Essa situação acontece quando o serviço solicitado pela(o) cidadã(o) foi realizado, com todas suas etapas concluídas e dentro do prazo que foi estabelecido em sua descrição. Nessas situações, para além dos cinco elementos mínimos (cumprimento inicial; referência ao serviço solicitado; parecer sobre a solicitação/execução do serviço; cumprimento final; assinatura), se for o caso, **inclua informações adicionais sobre o que a pessoa precisa fazer para ter toda a sua expectativa atendida (veja o exemplo 1).**

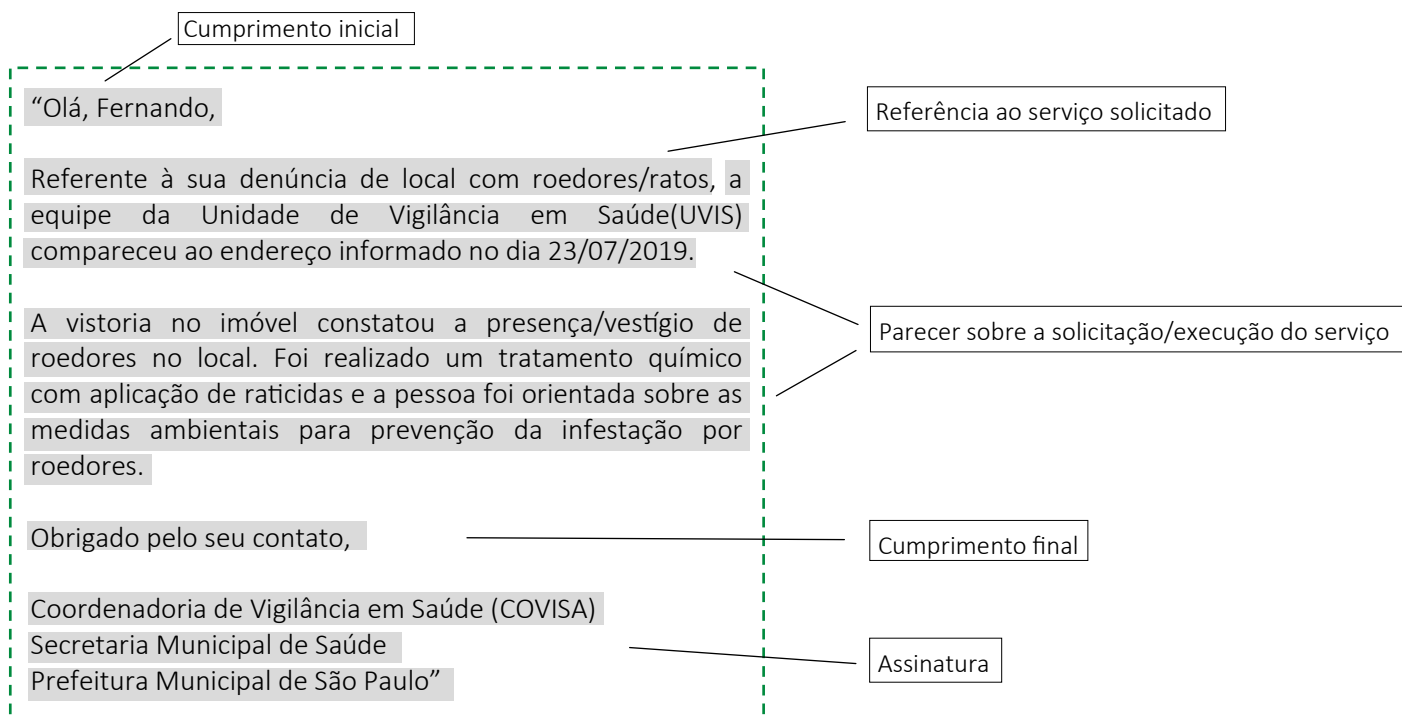
Por exemplo, imagine que alguém solicite uma “Correção de Dado Cadastral” de seu Bilhete Único, pois gostaria de obter uma segunda via em seguida. Você pode já fornecer as informações necessárias para que essa segunda via seja solicitada, facilitando a vida da(o) cidadã(o).

Caso uma análise técnica tenha sido necessária para a execução desse serviço, mencione que uma equipe do seu órgão visitou o local ou analisou a situação, e confirmou que era necessária essa execução **(veja o exemplo 2).**

#### EXEMPLO 1



## EXEMPLO 2

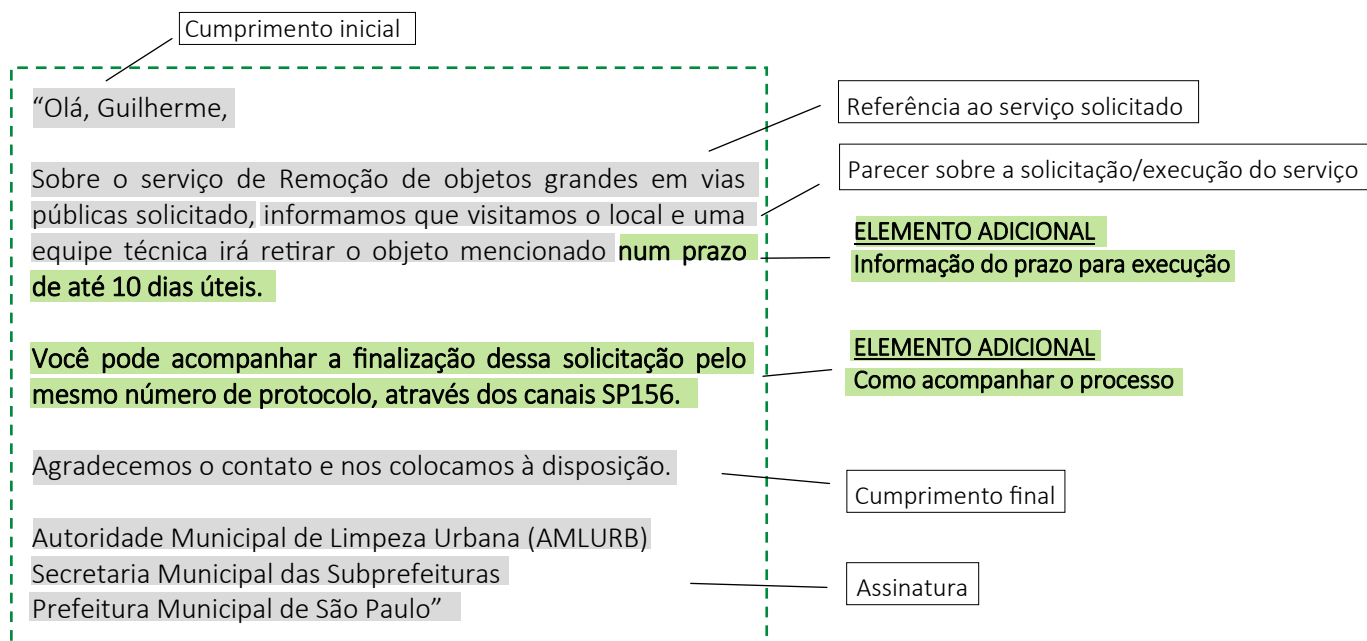


## SITUAÇÃO 2 : QUANDO FOR PRECISO AVISAR QUE O SERVIÇO AINDA SERÁ EXECUTADO

Essa situação acontece quando o serviço solicitado pela(o) cidadã(o) ainda não foi executado, mas será dentro de um prazo estabelecido. Muitas vezes ocorre quando um órgão precisa responder à solicitação dentro de um curto prazo, mas ainda não pôde executar completamente o serviço. Importante destacar que nestes casos, uma avaliação técnica já foi feita, e a execução depende apenas do prazo a ser cumprido.

Para além dos cinco elementos mínimos, **inclua uma informação sobre o prazo previsto para a execução do serviço e também como a pessoa pode acompanhar esse processo**, que geralmente é através da própria solicitação (veja o exemplo 1). Quanto ao prazo, busque indicar uma previsão real de execução, já contando com pequenos imprevistos. **Mas fique atento ao prazo máximo previsto na Carta de Serviços no Portal SP156.**

## EXEMPLO 1



### SITUAÇÃO 3 : QUANDO FOR PRECISO AVISAR QUE O SERVIÇO NÃO FOI EXECUTADO

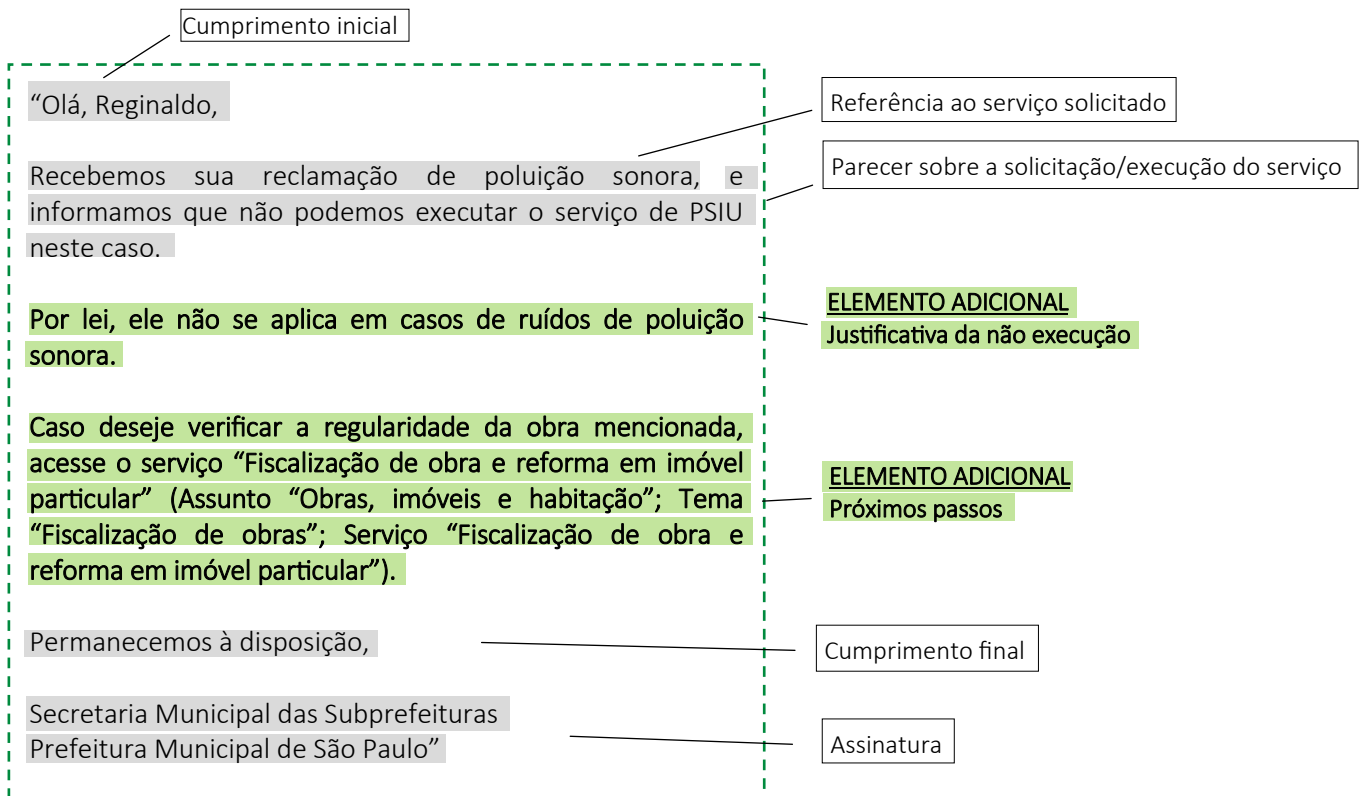
Essa situação acontece quando o órgão responsável analisou a demanda, mas não seguiu a expectativa da(o) cidadã(o). Dois casos mais comuns justificam esse cenário:

I) O primeiro caso ocorre quando aquilo que foi demandado foge do que o serviço pode atender. Um exemplo é o serviço de Reclamação de Poluição Sonora (PSIU): se uma pessoa solicitar o serviço por conta de barulhos excessivos em obras e reformas, o órgão não poderá executá-lo, mas pode ao menos indicar à pessoa se deseja que a Prefeitura verifique a regularidade daquela obra. **(veja o exemplo 1).**

II) O segundo ocorre quando o que foi pedido foi analisado por uma equipe técnica, mas verificaram que a solicitação não procedia. Imagine, por exemplo, que foi pedida uma lixeira pública em determinado local e após uma visita técnica, verificaram que nesse local não seria necessária a lixeira. Ou então que foi solicitada a remoção de um veículo abandonado, mas a equipe, durante a visita, constatou que o veículo não estava mais no local mencionado **(veja o exemplo 2).**

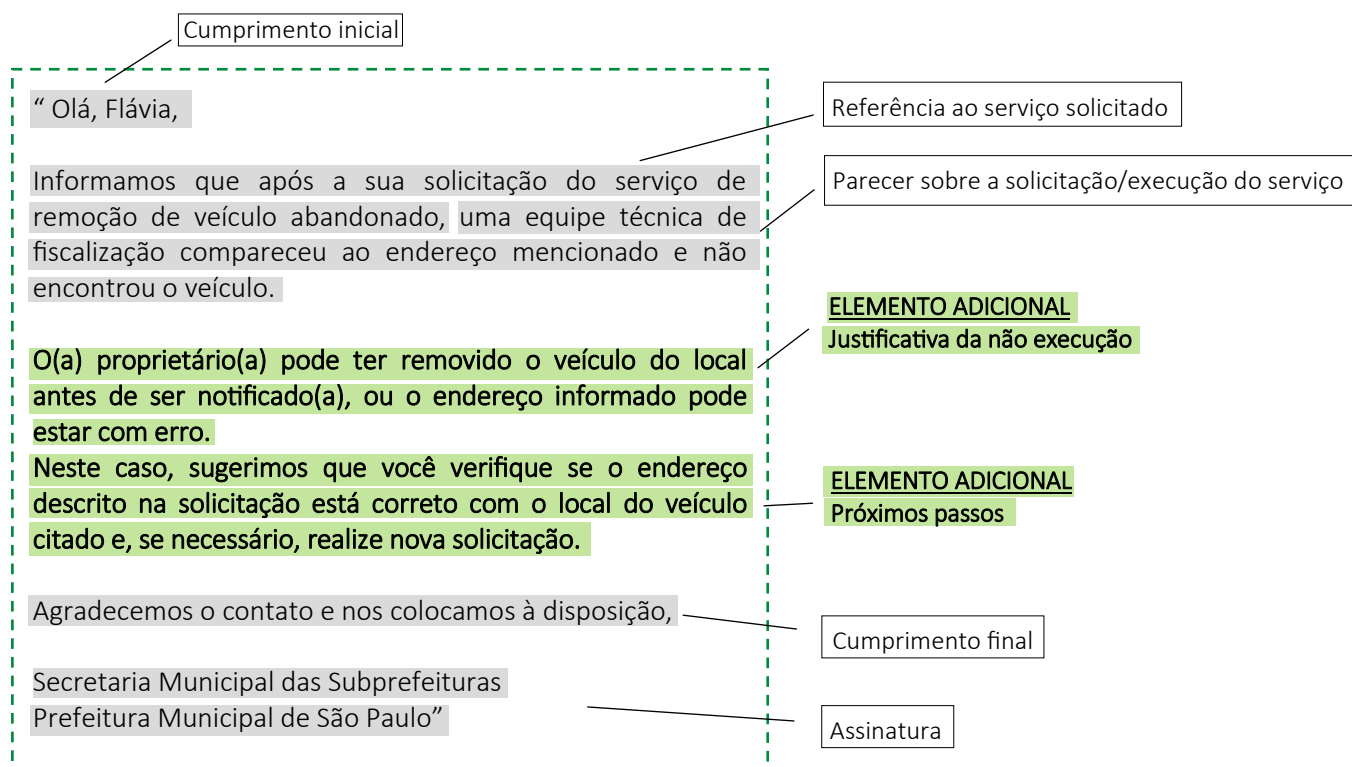
Nos dois casos é necessário **incluir um elemento de justificativa da não execução daquela solicitação e sugestões de próximos passos**, indicando como a pessoa pode ter sua demanda atendida em outros canais ou serviços.

#### EXEMPLO 1





## EXEMPLO 2



## SITUAÇÃO 4 : QUANDO FOR PRECISO AVISAR QUE O SERVIÇO FOI ENCAMINHADO PARA OUTRO ÓRGÃO

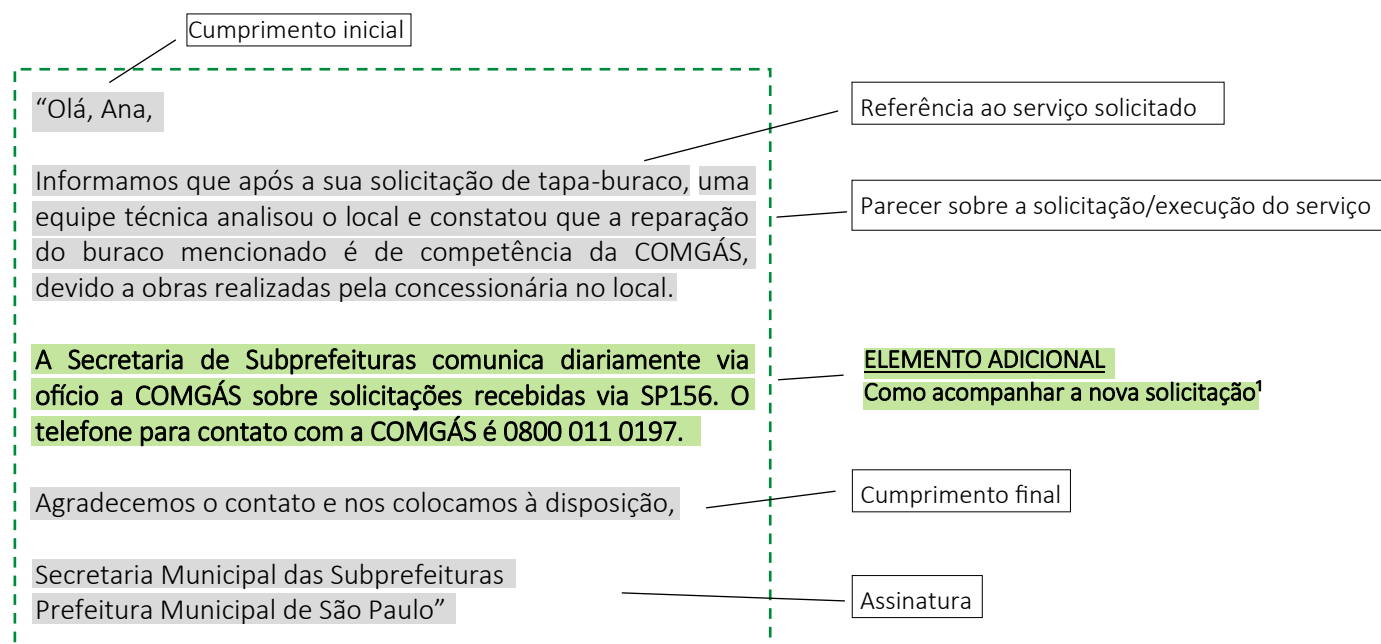
Esse tipo de situação ocorre quando o serviço solicitado não é de competência do órgão que o recebeu, e é possível que ele encaminhe ao órgão responsável. Novamente dois casos são observados nessa situação:

I) O primeiro é quando toda a demanda foi encaminhada de forma equivocada, e precisa ser redirecionada (veja o exemplo 1).

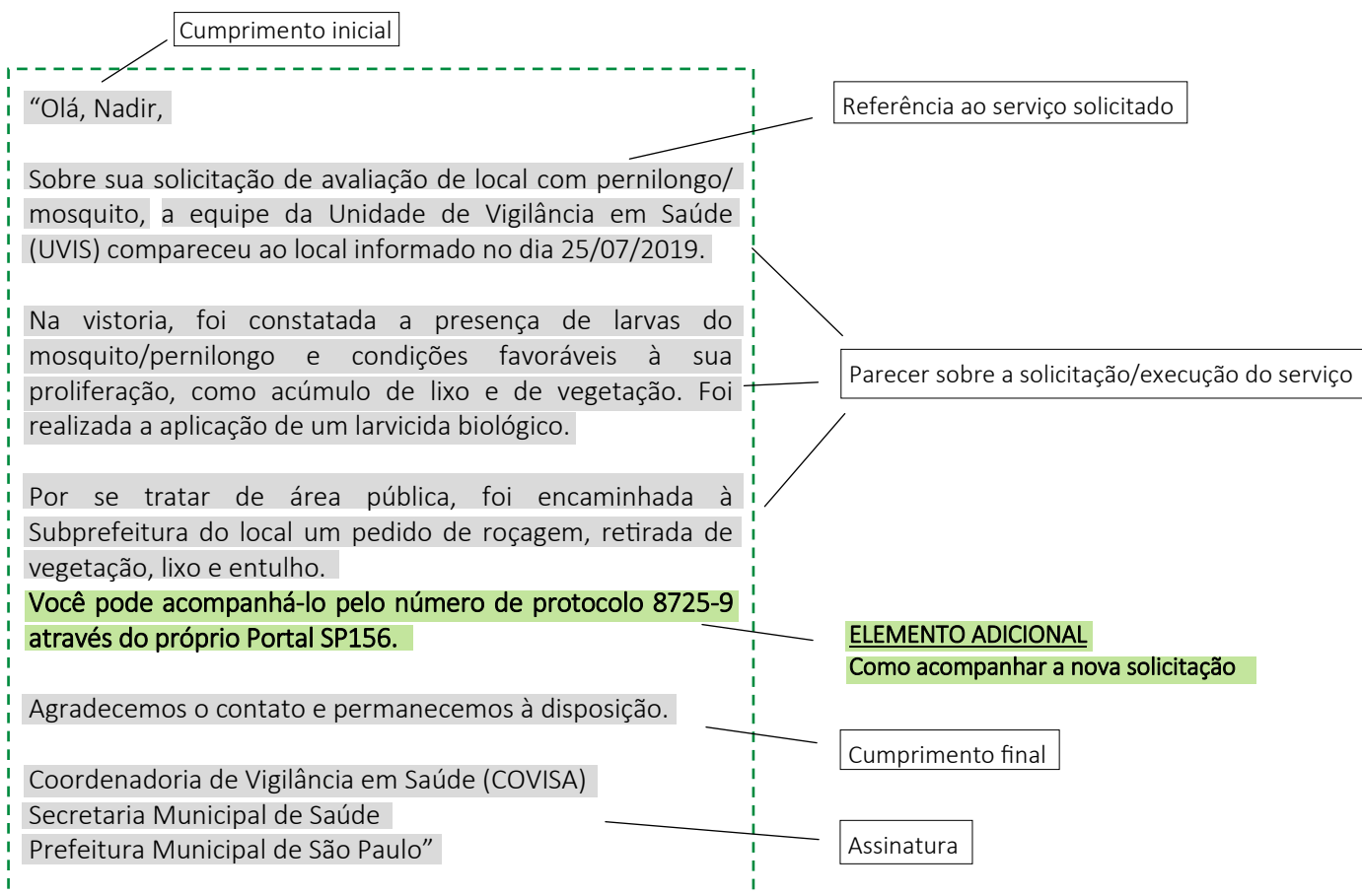
II) O segundo é quando há mais de uma demanda feita dentro de um mesmo pedido. **O órgão executa o que lhe compete e encaminha a outro órgão aquilo que não está nas suas definições.** Imagine, por exemplo, que uma pessoa solicite um serviço de Avaliação de local com pernilongo e mosquitos numa praça pública, e mencione também que a praça encontrava-se em mau estado. A Coordenadoria de Vigilância em Saúde (COVISA), no caso, realizará o tratamento para controle dos mosquitos e encaminhará um pedido à Secretaria Municipal das Subprefeituras (SMSUB) para zeladoria do local (veja o exemplo 2).

Nos dois casos descritos, é importante que haja **informações de como a pessoa pode acompanhar o andamento daquela solicitação junto ao órgão responsável.** Indique números de protocolos, telefones ou *links* para facilitar esse processo. Também deixe claro, no parecer, os motivos de encaminhamento do serviço.

## EXEMPLO 1



## EXEMPLO 2



<sup>1</sup> É importante notar que a menção de ofícios enviados entre os órgãos pode acarretar no pedido de informações via Lei de Acesso à Informação (LAI). Os órgãos envolvidos precisam estar preparados para responder a essas solicitações.

## SITUAÇÃO 5 : QUANDO FOR PRECISO AVISAR QUE O SERVIÇO FOI CANCELADO

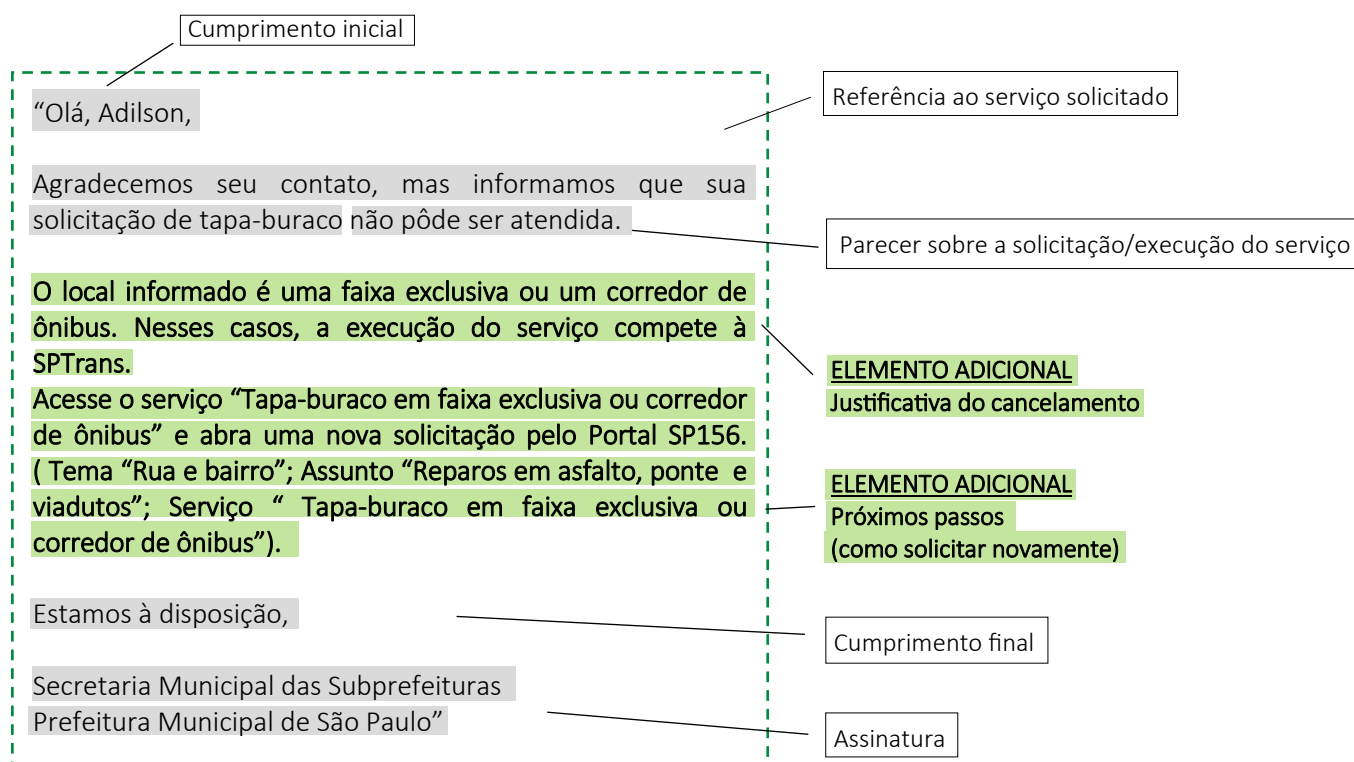
Essa situação acontece quando o órgão precisa cancelar a solicitação. Há dois motivos para que isso aconteça, e também duas ações a serem tomadas na elaboração das respostas:

I) O primeiro motivo ocorre quando o serviço solicitado não é da competência do órgão que o recebeu, e o sistema, **ao contrário do que acontece na Situação 4**, não permite que ele redirecione, completa ou parcialmente, o que foi demandado (**veja o exemplo 1**).

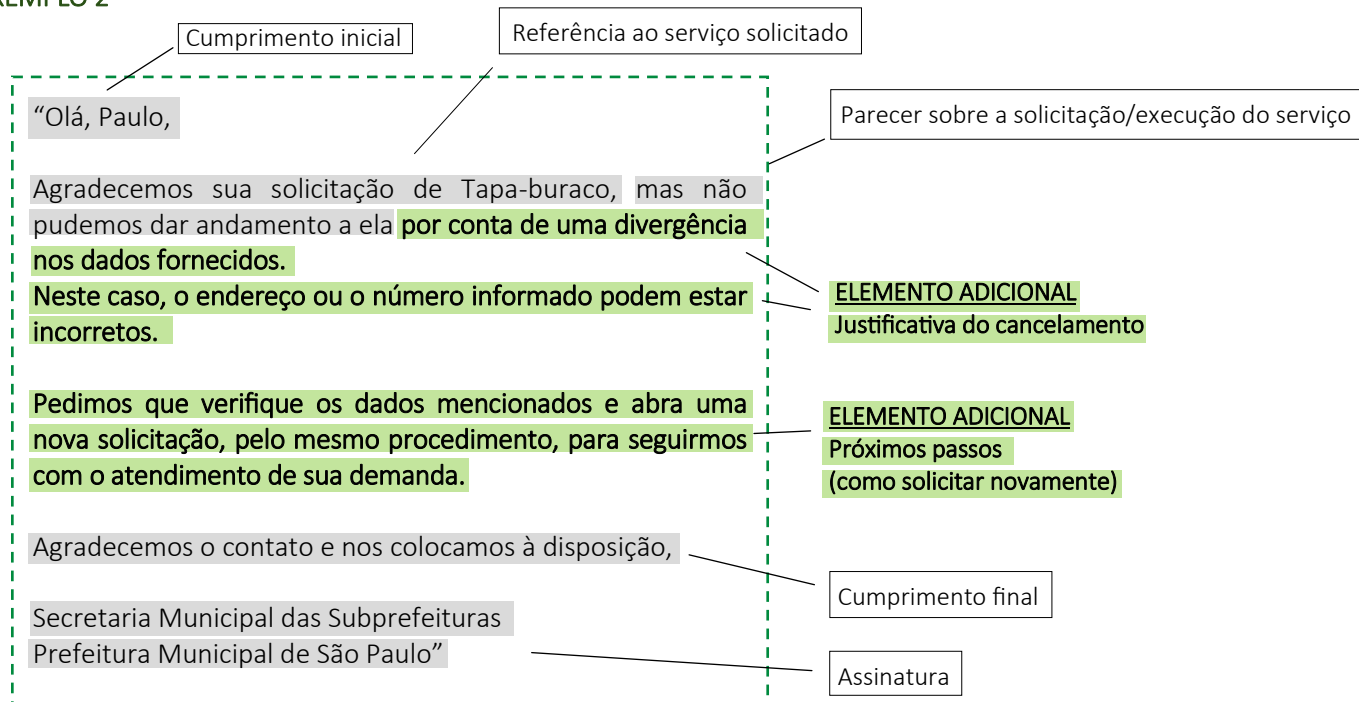
II) O segundo motivo acontece quando as informações passadas na solicitação não são suficientes para a execução do serviço. Em alguns sistemas utilizados, é possível pedir para que a(o) cidadã(o) insira as informações que faltam e aguardar até certo período, mas em outros casos isso não é possível (**veja o exemplo 2**).

Em todos esses casos, é preciso pedir que a(o) cidadã(o) abra uma nova solicitação, o que demanda tempo de seu cotidiano. Busque ser cordial e mencione **o que ocorreu para que o órgão não conseguisse atender**, indicando **como a pessoa pode solicitar novamente/corretamente aquele serviço**.

### EXEMPLO 1



## EXEMPLO 2

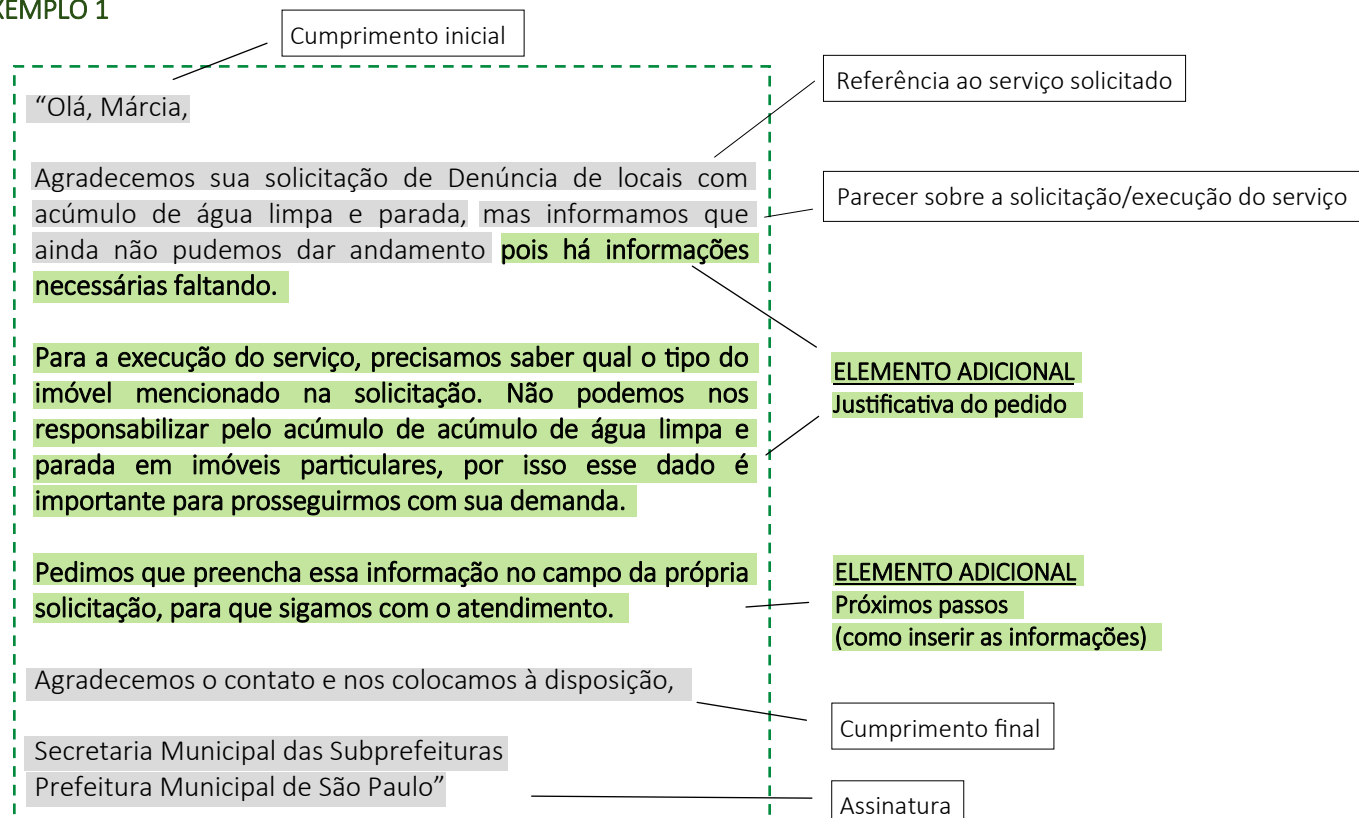


## SITUAÇÃO 6: QUANDO FOR PRECISO SOLICITAR INFORMAÇÕES ADICIONAIS À(AO) CIDADÃ(O)

Essa situação ocorre com menor frequência do que as demais, mas acontece quando as informações disponíveis na solicitação para o órgão **não são suficientes para que ele execute o serviço**. Só que nesse cenário, diferente de quando precisa ser cancelada a solicitação e aberta uma nova, o sistema possibilita que as informações que faltam sejam incluídas.

Como a expectativa da(o) cidadã(o) também não foi atendida, seja cordial e explique **quais informações estão faltando e porque elas são importantes**. E em seguida, indique como a pessoa pode inserir esses dados. (ver exemplo 1).

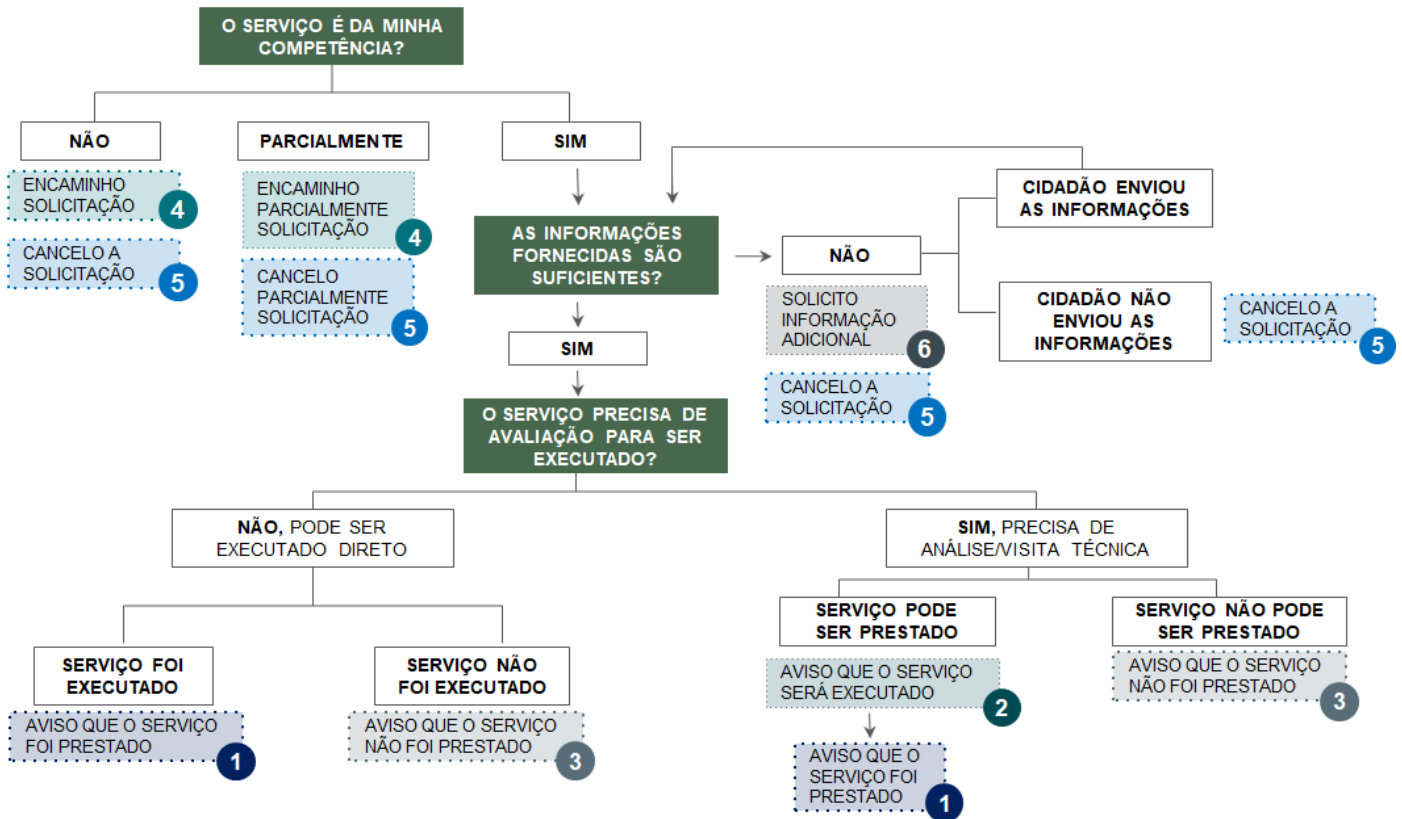
## EXEMPLO 1



## ENTENDENDO AS SITUAÇÕES E O FLUXO DAS RESPOSTAS

O Fluxograma a seguir visa resumir as seis situações descritas até aqui e em quais casos elas ocorrem. É importante para visualizarmos com quais cenários as servidoras e servidores se deparam na hora de responder à população.

Ele se baseia em algumas perguntas que são feitas assim que uma solicitação precisa ser respondida. Começa, por exemplo, verificando se o serviço é da competência daquele órgão, mas também questiona se as informações fornecidas são suficientes e se o serviço precisa de alguma avaliação para ser executado. Para cada um dos caminhos percorridos nesse fluxo, há uma situação diferente, totalizando seis situações, que foram as descritas neste documento.



**SITUAÇÃO 1** - QUANDO FOR PRECISO AVISAR QUE O SERVIÇO FOI EXECUTADO

**SITUAÇÃO 2** - QUANDO FOR PRECISO AVISAR QUE O SERVIÇO AINDA SERÁ EXECUTADO

**SITUAÇÃO 3** - QUANDO FOR PRECISO AVISAR QUE O SERVIÇO NÃO FOI PRESTADO

**SITUAÇÃO 4** - QUANDO FOR PRECISO AVISAR QUE O SERVIÇO FOI ENCAMINHADO PARA OUTRO ÓRGÃO

**SITUAÇÃO 5** - QUANDO FOR PRECISO AVISAR QUE O SERVIÇO FOI CANCELADO

**SITUAÇÃO 6** - QUANDO FOR PRECISO SOLICITAR INFORMAÇÕES ADICIONAIS À(AO) CIDADÃ(O)



**AVALIE ESTA ORIENTAÇÃO TÉCNICA!**

Por este QR Code ou pelo link:

<https://forms.gle/1jdy36cBB84FqrNN8>