



Como aprimorar o atendimento público ao cidadão? Caso Descomplica SP

O que podemos copiar e colar deste projeto?

Agosto 2019



O que é?

O Descomplica SP é um programa da Prefeitura de SP que promove um novo padrão de atendimento ao cidadão.

Por que é inovador?

- Muda o papel do Estado no processo de atendimento, que, além de prestador de serviços, passa a ser também parceiro do cidadão.
- Agrega valor ao processo de atendimento, oferecendo infraestrutura adequada, formação dos funcionários e acompanhamento das atividades para garantir a qualidade do programa.
- Promove novas formas de atendimento, como o atendimento lado a lado, que coloca cidadão e servidor juntos para resolver seu problema, aumentando a transparência e confiança do cidadão nos processos.

Descomplica
SP

Que problemas busca resolver?



Na percepção da população, atendimento presencial carecia de uma abordagem humanizada, transparente e padronizada.



Atendimento presencial não era voltado ao cidadão. Por exemplo, exigência de mesmos documentos em diferentes locais e gasto de tempo em filas e esperas longas.



Dificuldade de acesso a alguns serviços pela população, precisando transitar entre diferentes órgãos públicos para sua realização.

Pilares do projeto

Articulação Diferentes secretarias e órgãos atuando em conjunto para a manutenção do bom atendimento, solucionando problemas na rotina da unidade e aperfeiçoando práticas de forma constante.

Princípios Colocam todos os atendentes no mesmo ponto de partida, com base nos mesmos valores e objetivos do programa.

Formação e Capacitação Estruturam conceitualmente o novo paradigma de atendimento, garantindo os mesmos procedimentos para o atendimento e o funcionamento das unidades.

Inovação Constituição de área dedicada a promoção de novas práticas de atendimento permite que o processo de inovação seja desenvolvido de modo estrutural, e não episódico.

Acompanhamento Permite o diálogo constante dos envolvidos no atendimento no cotidiano das unidades, a solução rápida de problemas e a implementação de inovações.

Fatores de sucesso

- Valorização do atendimento.
- Gestão transversal e matricial, compartilhando responsabilidades entre os envolvidos.
- Acompanhamento do atendimento.
- Estímulo constante à inovação de processos.
- Concepção de espaço e infraestrutura voltada ao novo atendimento.
- Formação e capacitação da equipe.
- Priorização na agenda de governo.

Desafios

- Articular atores e estabelecer nova governança.
- Gerir mudança de mentalidade no atendimento.
- Integrar serviços na unidade.
- Fazer formação contínua para lidar com mudanças na equipe.

Números do programa*

Atendimento por mês

1.405

São Miguel

1.207

Campo Limpo

847

Butantã

650

Santana/Tucuruvi



9 min

tempo médio de atendimento nas unidades



99%

Avaliação positiva dos atendimentos