

## **PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS COM FOCO NO ATENDIMENTO - EAD**

Um importante passo no processo de melhoria do atendimento publica no município de São Paulo foi a instituição, em setembro de 2018, da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, por meio do Decreto Municipal 58.426. Trata-se de uma iniciativa da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), que estabelece novas linhas de conduta para a promoção da qualidade dos serviços municipais, além de promover e incentivar iniciativas de atendimento inovadoras, com foco nas necessidades e na satisfação de quem utiliza o serviço público: cidadãos e cidadãs de São Paulo.

De acordo com o art. 28, incisos I e II do referido decreto, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem por objetivo valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais da Administração Municipal, bem como valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento.

Este decreto atribui a coordenação da Política de Atendimento ao Cidadão à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), responsável por acompanhar e orientar a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos.

A análise situacional efetuada pela Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos (CASP SMIT) em 2019 e a realização do 2º Diagnóstico de Atendimento dos Órgãos Públicos Municipais, colocaram luz sobre os principais problemas e gargalos do atendimento na gestão municipal e apontaram caminhos que precisam ser percorridos com vistas a modificar o cenário atual. Nesse contexto, assume importância o investimento em capacitação dos servidores e servidoras com foco nas atividades de atendimento ao público.

### **OBJETIVOS:**

- Compreender a importância na padronização de procedimentos para otimização do atendimento ao cidadão;
- Desenvolver capacidades burocráticas na prática dos líderes das equipes de atendimento e nos atendentes que lidam diretamente com as demandas das cidadãs e cidadãos.
- Compreender as etapas de construção de um fluxograma;
- Utilizar o Ciclo PDCA para manutenção e melhorias de processo;
- Classificar e investigar pontos de melhoria nos processos de atendimento;
- Demonstrar a construção de processos padronizados.

### **CONTEÚDO**

1. Conceito de processo;
2. Cadeia de valor;
3. Princípios e fundamentos da gestão por processos;
4. Etapas da gestão de processos públicos;
5. Metodologias, técnicas e ferramentas para a racionalização de processos organizacionais;
6. Técnicas de mapeamento de fluxos;
7. Padronização de fluxos e rotinas;
8. Análise e redesenho de processos;
9. Como fazer um organograma;
10. Como fazer um fluxograma;
- 11.** Como fazer um cronograma.

### **METODOLOGIA**

Metodologia ativa de aprendizagem a partir de interação com diversidade de recursos instrucionais, quizzes, suscitação de reflexão, estímulo a aplicação na prática, abertura para comunicação e apresentação de cases. Para aprovação no curso o aluno deve acessar 100% o conteúdo do curso e atingir ao menos 60% de acerto na avaliação final. O participante terá 03 tentativas no preenchimento da atividade.

### **PÚBLICO-ALVO**

Agentes públicos da PMSP que atuam com atendimento a cidadã e cidadão.

**PRÉ-REQUISITO**

(Descritivo)

**AVALIAÇÃO**

Frequência mínima: 100%.

Conceito mínimo: Bom

**MINIBIO DOS EDUCADORES**

**COORDENADOR/EDUCADOR:** Rafael Martins Fialho

Minibio.

Tecnólogo em Logística pelo Centro Universitário Monte Serrat – UNIMONTE. Graduando em Gestão de Políticas Públicas pela Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo – EACH-USP. Assessor na CASP-SMIT da Prefeitura Municipal de São Paulo, responsável pelo Plano de Capacitações da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.