

## ANEXO III

### Matriz de responsabilidades SMIT-SMTE no Descomplica SP

#### Descomplica SP

#### Matriz de responsabilidades

#### SMIT-SMTE

SMIT    ATIVIDADE    SMIT    SMTE

#### PLANEJAMENTO / IMPLANTAÇÃO

Projeto Descomplica	Concepção do Descomplica	Responsável, Executa	Informado
	Diagnóstico do Atendimento atual	Responsável, Executa	Colabora
	Definição do cardápio de serviços da unidade piloto	Responsável, Executa	Colabora
	Concepção da sistemática de atendimento	Responsável, Executa	Executa
	Estudo da demanda estimada para os serviços previstos no local		Responsável, Executa
	Parcerias com Secretarias e órgãos	Responsável, Executa	Executa
	Formulação das Normas e procedimentos para operação da Unidade		Responsável, Executa
	Estabelecimento de padrão de qualidade e monitoramento da qualidade	Responsável, Executa	Colabora
	Informar alterações nos serviços prestados para subsídio do guia		Informado
	Atualização do guia de serviços da PMSP	Responsável, Executa	Informado
Espaço Físico	Especificação e dimensionamento da infraestrutura e do mobiliário	Responsável, Executa	Colabora
	Elaboração do projeto completo de arquitetura, layout e engenharia		Responsável, Executa
	Remanejamento das áreas que ocupam a área destinada ao Descomplica SP	Responsável, Executa	Colabora
Tecnologia da Informação e Comunicação de TIC	Especificação e dimensionamento dos recursos	Responsável, Executa	Colabora

Fornecimento dos recursos de TIC (equipamentos / micros, impressoras, ativos de rede etc.) Responsável, Executa Informado

Sistemas Aquisição do sistema de gestão de atendimento (com módulo agendamento) Responsável, Executa Informado

Homologação, instalação e teste do sistema de gestão de atendimento Responsável, Executa Colabora

Informar sistemas necessários ao atendimento e suas especificações Informado Responsável, Executa

Pessoal Definição sobre forma de alocação do pessoal Responsável Executa

Alocação de funcionários do órgão Informado Responsável, Executa

Concepção e realização de programa de formação e capacitação Responsável, Executa Colabora

Capacitação em serviços específicos do órgão Responsável Executa

Fornecimento de uniformes e crachás Responsável, Executa Informado

Divulgação Concepção, Produção e fornecimento de folheteria Responsável, Executa Informado

#### OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

Tecnologia da Informação e Comunicação Manutenção dos recursos de TIC Responsável, Executa Informado

Reposição de material de escritório necessário para o desenvolvimento do trabalho nos postos de atendimento de SMTE Monitora Responsável, Executa

Reposição de insumos de informática (tonner) Responsável, Executa Informado

Atualização dos recursos de informática e de telefonia Responsável, Executa Informado

Instalação e manutenção dos equipamentos Responsável, Executa Informado

Instalação e manutenção do link Responsável, Executa Informado

Sistemas Monitoramento dos Sistemas de SMTE (contingências) Informado Responsável, Executa

Manutenção, suporte e contingência do sistema de gestão do atendimento Responsável, Executa Informado

Pessoal Controle de frequência de funcionários de SMTE Monitora Responsável, Executa

Concepção e realização de programa de educação continuada Responsável, Executa  
Colabora

Reposição de uniformes e crachás Responsável, Executa Submete

Reciclagem periódica na capacitação em decorrência de ajustes realizados  
Responsável, Executa Colabora

Destacar ponto focal para atender demandas do Descomplica Informado  
Responsável, Executa

Divulgação Concepção e elaboração de peças para divulgação Responsável, Executa  
Executa

Disseminação/distribuição da divulgação ExecutaExecuta

Revisão de folheteria sob demanda das Secretarias Responsável, Executa  
Colabora

Malote Executar serviços de malote necessários para a execução dos serviços de SMTE no  
Descomplica São Miguel Informado Responsável, Executa