




# **SAUD**

Serviço de Atendimento  
ao Usuário Digital



---

No contínuo aprimoramento de suas atividades e da política pública para o setor foi criado o **SAUD – Serviço de Atendimento ao Usuário Digital**:

Serviço complementar ao oferecido para usuário dos serviços de inclusão digital fornecidos pela PMSP. Recebendo sugestões, reclamações, opiniões ou qualquer outra manifestação específica sobre os serviços, os colaboradores, instalações, equipamentos ou mesmo das entidades gestoras.

## SAUD – 3 I's

O **SAUD** pauta-se na:

- **Interatividade**
  - **Independência**
  - **Imparcialidade**
- **Interatividade** para agir e ser um interlocutor dos usuários, dirimir dúvidas e coletar o máximo de informações para a melhoria dos serviços.
  - **Independência** para encaminhar aquilo que é justo e de direito.
  - **Imparcialidade** para poder encaminhar da maneira mais justa e correta as manifestações, sejam positivas ou não.

---

## Funcionamento

- Utilizando-se dos instrumentos de sua área de atuação o **SAUD** disponibilizará duas formas de contato:
  - por e-mail e
  - por sistema de comunicação / mensageiro instantâneo (*chat*)
- Atendentes, que permanecerão *on line* durante o horário comercial e farão a triagem dos e-mail's recebidos, que serão analisados pelo coordenador do serviço.