



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA

**Seminário Internacional sobre
Integração de Serviços Públicos
para um Governo Centrado nos Cidadãos**

BRASÍLIA - AGOSTO DE 2019

VISÃO



+ Usar tecnologias e inovações como habilitadores



A São Paulo inteligente e humana transforma a gestão da prefeitura e o atendimento ao cidadão, usando tecnologia e inovação como habilitadores para reduzir desigualdades e deixar a vida na cidade mais fácil.

PRINCÍPIOS

1

Menos apps, melhor atendimento.

2

Não queremos soluções, correndo atrás de problemas.

3

Não digitalizar a burocracia.

4

Menos futurismo, mais realismo.

5

Proteção de dados e privacidade são direitos, não luxo.

6

Tecnologia interoperável sempre, aberta quando possível.

7

Tecnologia é parceira estratégica, não protagonista.

4 FRENTES DE ATUAÇÃO

1

MELHORIA DO ATENDIMENTO

Simplificar o acesso da população aos serviços por todos os meios (digitais ou não)

2

MODERNIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DIGITAL

Criar condições físicas e digitais para: democratização do acesso, inclusão digital, capacitação e formação

3

GESTÃO DAS MUDANÇAS INTERNAS

Facilitar a gestão da mudança na Prefeitura
Melhorar processos internos

4

FOMENTO AO ECOSSISTEMA DE INOVAÇÃO

Incentivar a agenda de dados abertos e apoiar o desenvolvimento de novas soluções para os desafios da cidade

POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



Política de
Atendimento
ao Cidadão



PADRONIZAÇÃO
dos procedimentos.



REDUÇÃO
da burocracia.



MELHORIA
contínua do atendimento.



AGILIDADE E EFICIÊNCIA
dos serviços.



SIMPLIFICAÇÃO
dos processos.



VALORIZAÇÃO
do servidor público.



INTEGRAÇÃO
entre as diferentes secretarias,
organizações e entidades.



AMPLIAÇÃO
da transparência.

Descomplica

SP

VANTAGENS PARA O CIDADÃO

- Mais serviços municipais à disposição
- Atendimento mais ágil e eficiente
- Redução da necessidade de deslocamentos para a região central
- Otimização da malha urbana
- Menos tempo de espera por meio do agendamento online
- Acesso a serviços muito procurados
- Reconhecimento da qualidade dos serviços municipais
- Valorização dos servidores públicos
- Cidadania digital

DIRETRIZES DO PROGRAMA

GOVERNO ÚNICO PARA CIDADÃO ÚNICO

Visão integral do cidadão em suas necessidades

ISONOMIA NO ATENDIMENTO

Atendimento “sem furar a fila” (na linha de frente e na retaguarda); sem distinção de classe, cor ou gênero

INOVAÇÃO CONTÍNUA E PERMANENTE

Foco na experiência do usuário

ATENDIMENTO IRRESTRITO

Não existe “não é aqui”

INSERÇÃO NA VIDA DIGITAL

Disponibilização de serviços eletrônicos

UNIDADES DO DESCOMPLICA SP



EM OPERAÇÃO: 4 UNIDADES

Leste - São Miguel Paulista

Sul - Campo Limpo

Oeste - Butantã

Norte - Santana/Tucuruvi

EM IMPLANTAÇÃO: 4 UNIDADES

Leste - São Mateus

Leste - Penha

Sul - Capela do Socorro

Sul - Jabaquara

DESCOMPLICA SP - INDICADORES

450 mil

ATENDIMENTOS

MARÇO 2018 - JULHO 2019



+ 350
serviços

18 secretarias
envolvidas

11 atendimento
presencial

350 
servidores capacitados



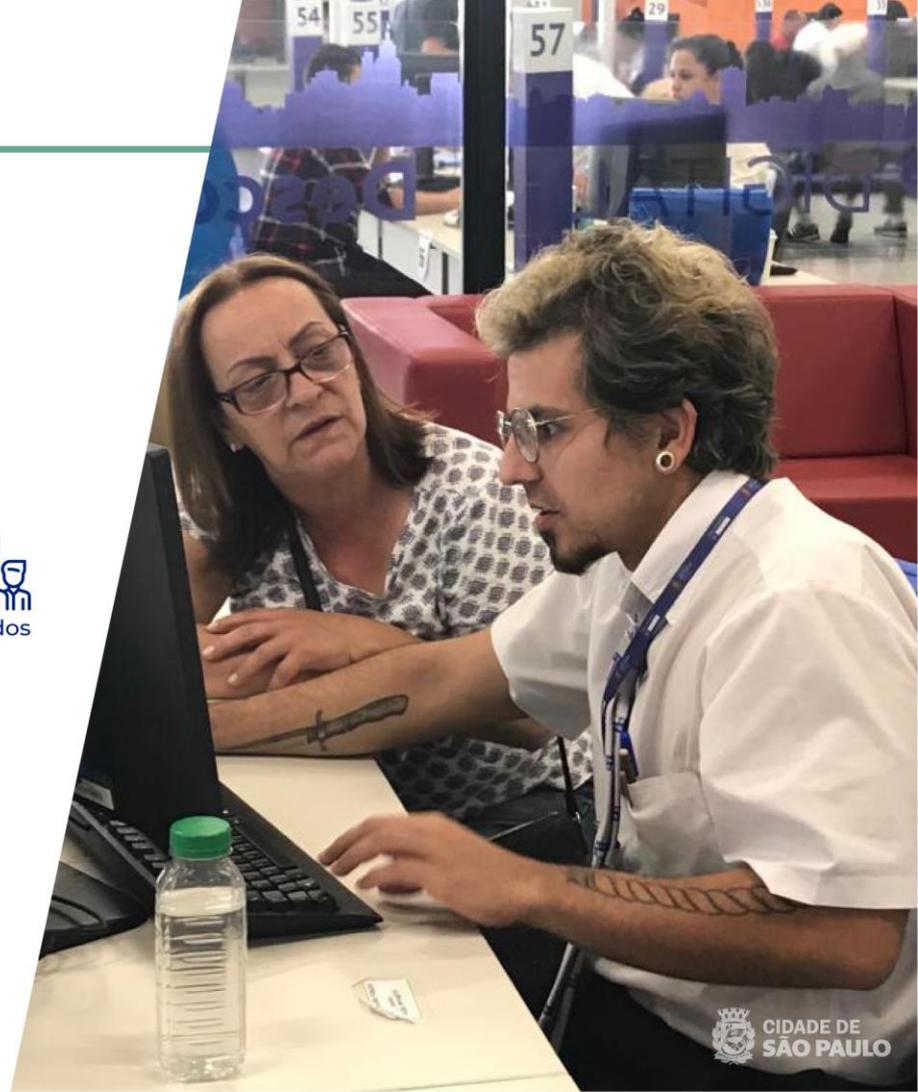
PARCERIAS

DETRAN.SP
CORREIOS
INSTITUTO DE IDENTIFICAÇÃO
BANCO DO BRASIL
TOTEM POUPETEMPO
SABESP

99%
SATISFAÇÃO
ótimo e bom

UNIDADES

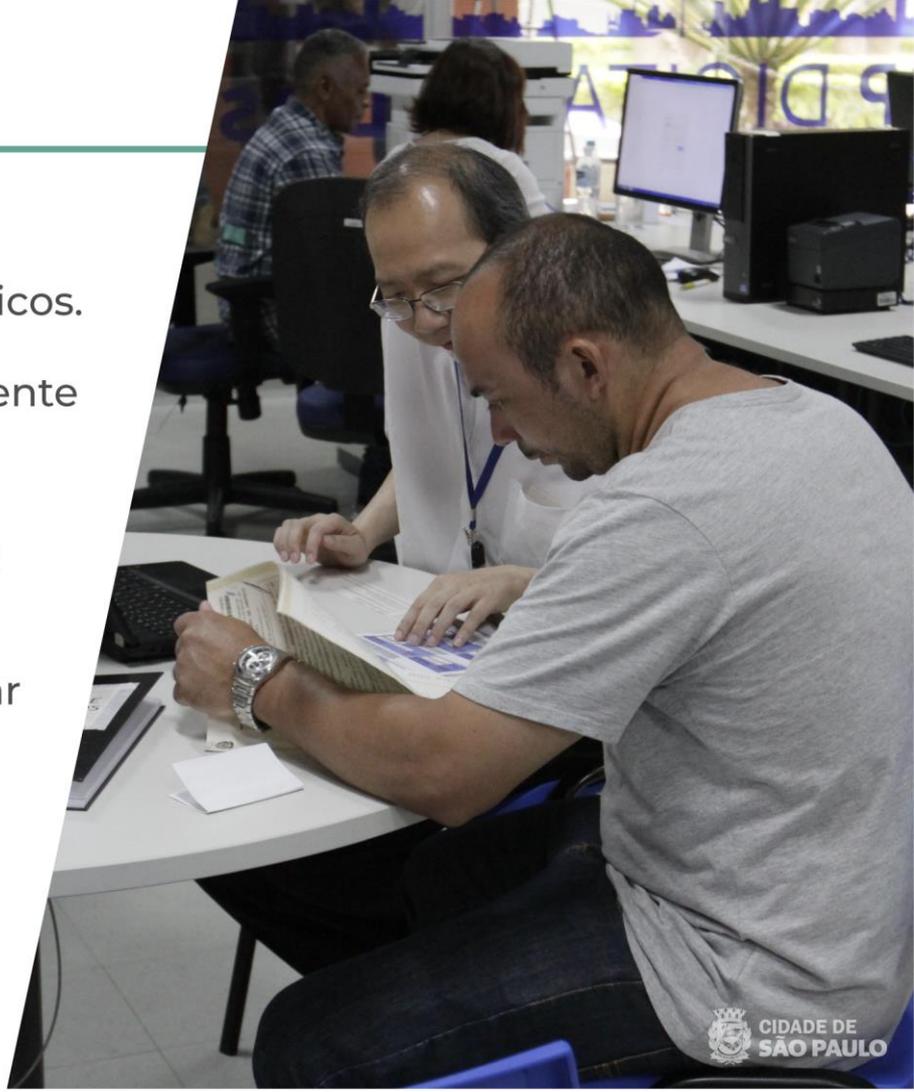
SÃO MIGUEL PAULISTA
CAMPO LIMPO
SANTANA/TUCURUVI
BUTANTÃ



INOVAÇÕES NO ATENDIMENTO

DESCOMPLICA SP DIGITAL - espaço para conhecer, aprender a acessar serviços eletrônicos. Atendentes capacitados para entender a necessidade, identificar o serviço correspondente e ajudar você a realizar cada etapa dele.

ATENDIMENTO LADO A LADO - Cidadão fica sentado ao lado do atendente, sem barreira física. Cidadão e atendente são parceiros ao executar um serviço.
Otimização dos serviços e transparência





✔ Modernização dos canais de atendimento ao cidadão

+ 1 MILHÃO
PEDIDOS RECEBIDOS
JUN 2018 - JUN 2019

Serviços mais solicitados:

Abordagem social a pessoa em situação de rua, tapa-buraco, poda e serviço em árvore, remoção de entulho, remoção de veículo/carcaça abandonada, roçada em praças, canteiro central e margem de córregos, poluição Sonora (PSIU), limpeza de bueiro, poço, boca de lobo, cartão estacionamento idoso.

INTEGRAÇÃO DAS CENTRAIS TELEFÔNICAS

META | Incorporar 11 centrais telefônicas municipais aos canais SP156

VANTAGENS

- Aproximação do modelo internacional
- Economia de cerca de R\$11 milhões para a Prefeitura
- Simplificação no atendimento (unificação dos números)
- Liberação de Servidores dedicados ao atendimento
- Padronização do atendimento

2017
2018

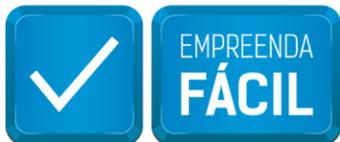
- 1 – SPTrans – Escolas
- 2 – SPTrans – Atende
- 3 – AMLURB – Loga
- 4 – AMLURB – Ecourbis
- 5 – AMLURB – Soma e Inova
- 6 – DTP
- 7 – SPTrans – PCD e Idoso
- 8 – Defesa Civil
- 9 – SPTrans – Loja Virtual
- 10 – CET (1188)

2019

EM ANDAMENTO

- 1 – Guarda Civil Metropolitana (153)

EMPREENDA FÁCIL



- ✓ Redução da burocracia para a abertura de novos empreendimentos em São Paulo
- ✓ Licenciamento de negócios de baixo risco (80% da atividade econômica da cidade)
- ✓ Abertura de empresas de alto risco, filiais e regularização de empreendimentos



+145 mil
de empresas.



+400 mil
pedidos de análise de viabilidade.



5 DIAS ÚTEIS
para abertura de empresas
de baixo risco.



MAIO/2017
início do programa.

PROCESSO ELETRÔNICO



Processo Eletrônico

- ✓ Fim ao uso e papel nos processos administrativos
- ✓ Redução drástica dos prazos para tramitação



+ AGILIDADE E TRANSPARÊNCIA



340 mil

novos processos por ano.



R\$ 2 MILHÕES

de economia por ano aos cofres públicos.

PLANO MUNICIPAL DA PRIMEIRA INFÂNCIA

METAS

- Consolidação de um banco de dados único e atualizado de informações
- Visão única quanto às necessidades e demandas de cada criança
- Respostas ágeis por parte da administração municipal
- Proposição de políticas efetivas com foco na primeira infância

SITUAÇÃO ATUAL

- Múltiplos Cadastros
- Informações Duplicadas
- Dados Desatualizados

SOLUÇÃO PROPOSTA

Criação de um Cadastro Integrado do Cidadão para Políticas Sociais



PROJETO PILOTO

Base unificada de dados de identificação que correlaciona indicadores de crianças em situação de vulnerabilidade da região do Jardim Ângela, zona Sul da Capital

- **Criança está matriculada e frequenta regularmente a escola?**
- **Recebe o benefício Leve Leite?**
- **Usa transporte escolar gratuito?**
- **Foi vacinada?**
- **Tem alguma deficiência, foi atendida nas unidades de saúde?**
- **Família é beneficiária do programa Bolsa Família?**

PROJETO PILOTO

ANÁLISE DE DADOS DE

16.977 CRIANÇAS

EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

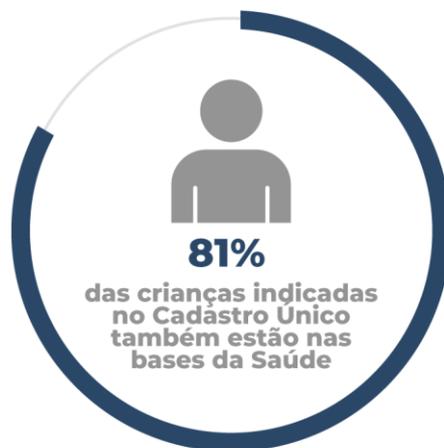
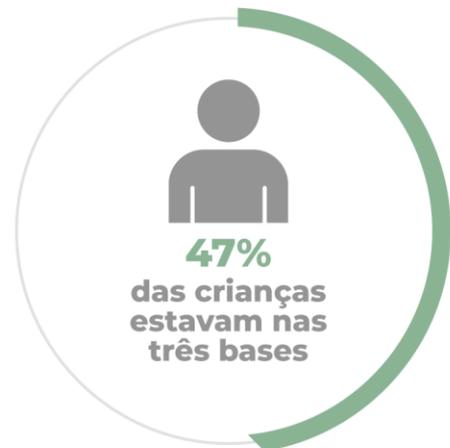
Crianças por base de dados

Cadastro Único -16.977

SIGA - 59.506

EOL- 22.885

O estudo detalhado do cruzamento dos dados possibilitou entender que:



PROJETO PILOTO

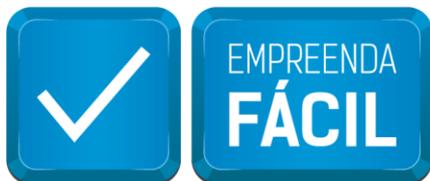
AMOSTRAGEM - JARDIM ÂNGELA

- **8.900** (96,5%) matriculadas
- **327** (3,5%) aguardando vaga
- **7.334** (79,5%) estão registradas no programa Leve Leite
- **1.019** (11,4%) utilizam o transporte escolar gratuito
- **74** (0,8%) têm alguma deficiência (física, visual, auditiva, intelectual)
- **13.788** (81,2%) crianças estão mapeadas no sistema da Saúde, ou seja, passaram por algum tipo de atendimento médico
- **7.922** (46,7%) crianças vulneráveis do Jardim Angela estão mapeadas nas três bases de dados (recebem o Bolsa Família, estão na escola e passaram por atendimento de saúde)

Indicadores da Capital

No total, são 2.167.833 de crianças de 0 a 6 anos registradas nos três bancos de dados.

OUTRAS INICIATIVAS DA SMIT



OBRIGADO!

DANIEL ANNENBERG

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

dannenber@prefeitura.sp.gov.br



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

**INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA**