

O QUE É?

Serviços digitais é uma política da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) que apoia a implementação de políticas públicas em formato digital nos canais de atendimento do SP156.

POR QUE FAZER?

- **Desenho centrado no cidadão:** O olhar do cidadão é essencial para simplificar o fluxo de atendimento digital.
- **Mudança de visão:** A escuta da população muda a percepção da gestão pública e permite orientar os serviços para o usuário.
- **Espaço para testar:** Desenvolver diferentes momentos de testes permitem melhorias e ajustes antes de sua implementação.
- **Cocriação:** Trabalhar em conjunto com os servidores dos órgãos parceiros, aumenta o engajamento da equipe.

LIÇÕES APRENDIDAS

- **Foco no cidadão é construído:** Desenvolver essa competência é chave para gerar serviços digitais efetivos.
- **Analisar viabilidade:** O redesenho leva em conta as condições de implementação da Prefeitura.
- **Digitalizar amplia o acesso a direitos:** A digitalização amplia o acesso a direitos dos cidadãos, ao expandir a disponibilização online de serviços públicos da prefeitura.



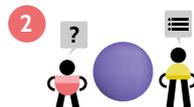
Baixe os guias da coleção

Aponte a câmera do seu celular para QR code ao lado, clique no link e comece a copiar e colar.

COMO FAZER?



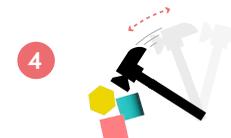
1 Mapear serviços potenciais
Considerando a capacidade de realizar solicitações por autopreenchimento e simplificação de processos.



2 Explorar o problema
Entender a política pública, os desafios para sua digitalização e a experiência de atendimento dos cidadãos.



3 Definir a solução
Sintetizar as informações levantadas para identificar oportunidades de melhorias do fluxo atual do serviço, e formular o conceito da nova solução digital.



4 Construir e testar a solução
Experimentar, testar e dar atenção aos acertos e erros, concebendo e tornando uma ideia (ou partes dela) concreta.



5 Entregar o novo serviço
Dando atenção e tempo às etapas importantes que antecedem a entrega.



6 Escalonar a solução
Engajar os servidores, ofertando aprendizagens que apresentam mudanças na percepção de servidores dos princípios de inovação colaborativa.

PRINCIPAIS RESULTADOS

Mais de

1.200

serviços municipais disponibilizados na Carta de de Serviços até 2022

71%

das solicitações recebidas pelo Portal SP156 já foram concluídas (1º sem 2022)

“A DIGITALIZAÇÃO MUDOU TOTALMENTE A VISÃO DAS PESSOAS SOBRE O SERVIÇO PÚBLICO”

Servidora da Secretaria Municipal da Saúde sobre o Portal SP156.