

# **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA — SMIT**

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
INOVAÇÃO E  
TECNOLOGIA

# QUEM SOMOS

*Criada em 2017, a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Cidade de São Paulo nasceu com o objetivo de transformar a Administração Municipal de dentro para fora. É constituída a partir da inovação e modernização do atendimento e do serviço público em conjunto com a capacitação de servidoras e servidores.*

*Para isso, foi necessário conciliar a área técnica (tecnologia) com a humana (inovação), garantindo o uso da tecnologia como ferramenta para melhorar e facilitar a vida das pessoas.*

**2017**  
**CRIAÇÃO**  
**DA SMIT**

**CUMPRIMENTO DE METAS 2017-2020**  
DescomplicaSP, Wi-Fi Livre SP, Processo Eletrônico,  
Digitalização de Serviços e mais

**GESTÃO E**  
**METAS**  
**2021-2024**

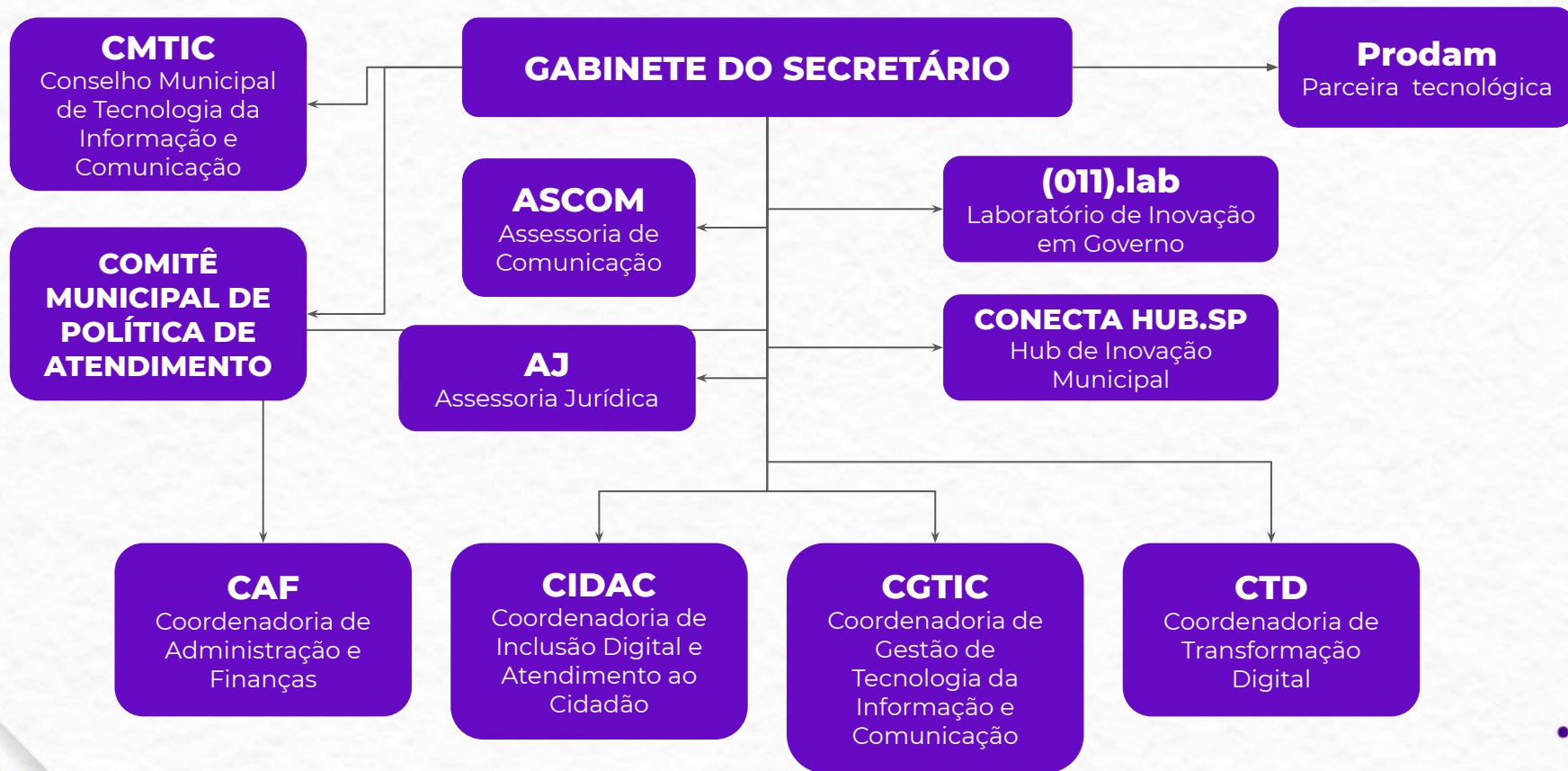
**NOVA ESTRUTURA SMIT**

# ••• O QUE FAZEMOS

*A secretaria é responsável pela implementação e gestão de projetos na área de inovação em governo, inclusão digital, atendimento ao cidadão, tecnologia da informação e digitalização de serviços. As iniciativas abrangem diversos equipamentos importantes para a vida de São Paulo, além de projetos impactantes para a Prefeitura. E são distribuídas da seguinte forma:*

- ❑ **CIDAC** — *Coordenadoria de Inclusão Digital e Atendimento ao Cidadão*
- ❑ **CGTIC** — *Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação*
- ❑ **CTD** — *Coordenadoria de Transformação Digital*
- ❑ **(011).lab** — *Laboratório de Inovação em Governo*
- ❑ **Conecta Hub.SP** — *Hub de Inovação Municipal*

# COMO NOS ORGANIZAMOS



## ÁREA RESPONSÁVEL / INICIATIVA

### CIDAC

Coordenadoria de  
Inclusão Digital e  
Atendimento ao  
Cidadão



### Política de Atendimento

*Instituída por Decreto em setembro de 2018, a Política determina uma série de transformações no atendimento realizado pelo poder público, estimulando um ecossistema inovador.*

*Os fóruns de atendimento são realizados com servidores que se dedicam a pensar e a promover um atendimento mais moderno e humano.*

*Ao ouvir as principais demandas desse público e criar um canal direto com ele, foi possível pensar em inovações e melhorias na prestação de serviços as cidadãs e aos cidadãos.*

## Realizações

- ❑ Cerca de 2.096 participantes apenas em eventos de capacitação sobre atendimento
- ❑ 48 serviços mapeados e redesenhados entre janeiro de 2017 e novembro de 2020, reduzindo o tempo médio de atendimento de alguns deles
- ❑ 11 centrais incorporadas ao 156, gerando uma economia de mais de 20,4 milhões de reais à Prefeitura.
- ❑ 4 Orientações Técnicas produzidas, que auxiliam o cotidiano dos servidores que trabalham com atendimento



## ÁREA RESPONSÁVEL | INICIATIVA

### CIDAC

Coordenadoria de  
Inclusão Digital e  
Atendimento ao  
Cidadão

SP  
156

*O SP156 trata-se de uma evolução do canal telefônico 156 para solicitação de serviços da Prefeitura. Como parte da concretização da Política de Atendimento ao Cidadão, o SP156 está muito mais moderno, registrando pedidos online e por aplicativo de celular.*

*Ou seja, atividades que antes demandava tempo, dinheiro e deslocamento da população agora podem ser feitas nos canais digitais, com mais eficiência e transparência. E os benefícios também valem para as equipes do serviço público!*

## Realizações

- ❑ 3.911.940 serviços solicitados nos últimos quatro anos
- ❑ 21 mil ligações por dia em média
- ❑ 11.800 visitantes por dia no portal em média
- ❑ Mais de 500 Serviços digitais disponíveis
- ❑ 423 mil downloads do aplicativo nos últimos quatro anos
- ❑ 107 serviços digitalizados apenas no último ano

## ÁREA RESPONSÁVEL / INICIATIVA

### CIDAC

Coordenadoria de  
Inclusão Digital e  
Atendimento ao  
Cidadão

### Descomplica

SP

*O Descomplica SP é uma praça de atendimento presencial, onde a(o) cidadã(o) de São Paulo encontra, em um só lugar, cerca de 300 serviços municipais, além de opções de parceiros estaduais e federais.*

*Com um novo padrão de atendimento mais ágil, integrado e descentralizado, oito unidades do programa já operam nas quatro regiões da Capital: em São Miguel Paulista, São Mateus, Penha, Campo Limpo, Capela do Socorro, Jabaquara, Santana/Tucuruvi e Butantã.*

**Programa de Metas: 32 unidades até 2024**

## Realizações

- ❑ 8 unidades entregues (4 delas só em 2020)
- ❑ Mais de 1,3 milhão atendimentos presenciais
- ❑ 99% de satisfação no atendimento
- ❑ Tempo médio de 9 minutos de espera



Unidade Descomplica SP - Campo Limpo.

## ÁREA RESPONSÁVEL / INICIATIVA

### CIDAC

Coordenadoria de  
Inclusão Digital e  
Atendimento ao  
Cidadão



A rede FAB LAB LIVRE SP, composta por 13 laboratórios de fabricação digital no município, é uma política pública pioneira no Brasil, que promove a inclusão social através da inclusão digital.

A rede disponibiliza ferramentas tecnológicas, como impressoras 3D, cortadoras a laser, fresadoras, ferramentas de marcenaria, além de cursos e oficinas “mão na massa”, oferecidas gratuitamente para a população.

## Realizações

- ❑ Mais de 100 mil pessoas atendidas nos laboratórios
- ❑ Mais de 50 mil pessoas capacitadas nos cursos (curta, média e longa duração)
- ❑ 1.654 professores da rede pública capacitados em equipamentos de fabricação digital (uso e manutenção)
- ❑ Bolsa Trabalho: 100 jovens em situação de alta vulnerabilidade social e baixa escolaridade formados por semestre
- ❑ Produção de Face Shields, máscaras de proteção, doadas para os servidores da linha de frente da Prefeitura.

**E mais!**



## ÁREA RESPONSÁVEL | INICIATIVA

### CIDAC

Coordenadoria de  
Inclusão Digital e  
Atendimento ao  
Cidadão



telecentro

Geridos diretamente pela Prefeitura ou por meio de parcerias com Organizações da Sociedade Civil (OSC), os 130 equipamentos públicos dos Telecentros fazem uso das ferramentas digitais como elemento básico para o exercício da cidadania. As unidades disponibilizam acesso a computadores com internet e agentes que auxiliam e se dedicam na capacitação digital da população.

Os Digilabs são um projeto-piloto para modernização dos Telecentros que funcionam como laboratórios digitais, com espaço mais dinâmicos e multiuso.

**Programa de Metas: 300 mil capacitações em cursos de inclusão digital até 2024**

## Realizações

- ❑ Em média 164 mil atendimentos mensais por unidade, totalizando 4.257.007 de acessos entre 2017 e 2020
- ❑ Termos de Colaboração com a OSC para a gestão de 71 Telecentros em março de 2020 padronizando e melhorando a gestão da rede de Telecentros às necessidades da ponta.
- ❑ Investimento de R\$ 1 milhão de reais em 2020 para a aquisição de computadores para a modernização gradual do parque de máquinas.
- ❑ Até dezembro de 2020, 10 unidades foram reformadas
- ❑ Compra de kits de capacitação para fomentar empreendedorismo entre público usuário do equipamento

## ÁREA RESPONSÁVEL | INICIATIVA

### CGTIC

Coordenadoria de  
Gestão de Tecnologia  
da Informação e  
Comunicação



**PREFEITURA  
DIGITAL**

*Programa com foco na atualização e modernização da estrutura tecnológica e de comunicação das subprefeituras. Melhorias envolvem distribuição de equipamentos, reestruturação da infraestrutura tecnológica e de rede, além de melhorias para o trabalho de servidoras(es) com equipamento que permite o trabalho nos meios digitais com mais qualidade, controle e transparência.*

*Todas as 32 subprefeituras foram contempladas, atingindo todas as regiões da cidade, com foco em áreas periféricas.*

## Realizações

- ❑ 7.814 PCs distribuídos para as 32 subprefeituras e +50 órgãos
- ❑ Mais de 436 novos scanners
- ❑ Fornecimento de novo link em toda as Subs, Casa da Mulher, Edifício Martinelli, Laboratório ITS da CET
- ❑ Internet 6x mais rápida em todas as Subs e nos 46 CEUs
- ❑ Modernização de toda a rede lógica das 32 subprefeituras
- ❑ Configuração básica dos equipamentos doados pela Cisco nos 46 CEUs e 561 EMEFs
- ❑ Redução de 70% para 29% de equipamentos obsoletos

## ÁREA RESPONSÁVEL | INICIATIVA

### CGTIC

Coordenadoria de  
Gestão de Tecnologia  
da Informação e  
Comunicação



*Empreenda Fácil é um programa que simplifica e agiliza os processos de abertura, registro e licenciamento de empresas de baixo risco na cidade. Com a plataforma, o prazo de abertura caiu de 100 para 2,5 dias. Os processos se tornaram auto declaratórios e 100% eletrônicos, afirmando a premissa de confiança e acabando com os deslocamentos presenciais dos empreendedores.*

*O programa também integra os sistemas federais, estaduais e municipais envolvidos no processo.*

## Realizações

- ❑ *Mais de 200 mil empresas abertas pela plataforma*
- ❑ *E 605 mil pedidos de análise de viabilidade*
- ❑ *1º lugar no PREMIA SAMPA 2018, categoria inovação em serviços e políticas públicas*
- ❑ *Subiu 36 posições no ranking “DOING BUSINESS São Paulo” no ano de 2019*
- ❑ *Parceria com Governo do Estado para assinatura do termo de adesão no sistema Via Rápida da JUCESP (2020)*
- ❑ *Contempla todo o ciclo de empresas, da viabilidade ao licenciamento, simplificando também a baixa de CNPJ*

## ÁREA RESPONSÁVEL | INICIATIVA

### CGTIC

Coordenadoria de  
Gestão de Tecnologia  
da Informação e  
Comunicação



*O Programa WiFi Livre SP oferece internet pública, gratuita e de qualidade aos cidadãos paulistanos, contribuindo para a inclusão digital e para democratização do acesso à informação.*

*Além do aumento do número de pontos por meio do novo modelo de gestão, em 2020 o programa começou a incorporar pontos de WiFi disponibilizados por outros órgãos da Prefeitura, para padronizar o serviço disponibilizado.*

**Programa de Metas: mais 20 mil pontos de WiFi até 2024**

## Realizações

- ❑ Expansão de 120 para 1.088 pontos
- ❑ Pontos de acesso em locais como UBS, bibliotecas, CEUs e centros culturais
- ❑ 300 pontos de acesso em regiões de vulnerabilidade social
- ❑ Cumprimento das leis do marco civil da internet e de proteção de dados pessoais
- ❑ R\$ 10 milhões de economia de recursos públicos
- ❑ Democratização do acesso e abertura dos dados
- ❑ Pontos implementados por outros órgãos da prefeitura no mesmo padrão de excelência e segurança



## ÁREA RESPONSÁVEL | INICIATIVA

### CGTIC

Coordenadoria de  
Gestão de Tecnologia  
da Informação e  
Comunicação



### Processo Eletrônico

*Implantado em 2014, o Sistema Eletrônico da Informação (SEI) teve sua implementação concluída em 2020 pela CGTIC. Hoje, o sistema é administrado pela Secretaria de Gestão.*

*O uso da ferramenta possibilita o aumento da eficiência administrativa e a simplificação de procedimentos, bem como maior celeridade e a eliminação de extravios, além de responder à demanda dos cidadãos por modernização da gestão pública e acesso à informação.*

*A utilização do SEI é obrigatória para todas as secretarias, Prefeituras Regionais e entidades da administração indireta (DM nº55.838/15).*

## Realizações

- ❑ Mais de 4 milhões economizados em gastos com papel
- ❑ Aproximadamente 90 milhões de folhas de papel poupadas
- ❑ Mais de 90 mil usuários cadastrados no sistema
- ❑ Redução de 50% a 90% do tempo do trâmite (dependendo do tipo de processo)
- ❑ 921 tipos de processos no SEI
- ❑ Mais de 2 milhões de processos tramitados desde sua implantação (2017-2020)

## ÁREA RESPONSÁVEL | INICIATIVA

**CTD**

Coordenadoria de  
Transformação  
Digital



**API LIB**













VITRINE DE APIS DA CIDADE DE SÃO PAULO

Lançada em novembro de 2019, a *Vitrine de APIs* centraliza o controle de acesso às informações da Prefeitura, promove a integração de dados e transparência ativa. A abertura por meio de APIs possibilita uma nova forma de participação social, que promove valor público através do estímulo ao desenvolvimento de soluções que facilitam a vida na cidade.

A sigla API significa, em inglês, “Application Programming Interface”. No português, “Interface de Programação de Aplicações”. Elas são uma forma de integrar sistemas, possibilitando benefícios como a segurança dos dados e facilidade no intercâmbio entre informações com diferentes linguagens de programação de forma ágil e segura.

## Realizações

12 bases de dados disponíveis

 CensoDemografi... v1 Controladoria Geral d... ☆☆☆☆☆	 Diario_Oficial v1 Secretaria Municipal ... ☆☆☆☆☆	 eSIC v1 Controladoria Geral d... ☆☆☆☆☆	 CIDADE DE SÃO PAULO DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA IDHM v1 Controladoria Geral d... ☆☆☆☆☆
 LentidaoTransito v1 Controladoria Geral d... ☆☆☆☆☆	 CIDADE DE SÃO PAULO GESTÃO Licitacoes v1 Controladoria Geral d... ☆☆☆☆☆	 OlhoVivo v2.1 admin ☆☆☆☆☆	 PratoAberto v1 Secretaria Municipal ... ☆☆☆☆☆
 PROCON v1 Controladoria Geral d... ☆☆☆☆☆	 SOF v3 Secretaria Municipal ... ★★★★★	 SP156 v1 admin ☆☆☆☆☆	 EscolaAberta v1 Secretaria Municipal ... ★★★★★

## ÁREA RESPONSÁVEL | INICIATIVA

**CTD**

Coordenadoria de  
Transformação  
Digital

**SP360**

*Apresentado em dezembro de 2019, o sistema centraliza painéis de visualização dos dados estratégicos de equipamentos públicos, metas e indicadores relevantes para a gestão. Os dados disponíveis na ferramenta servem para a tomada de decisão e a priorização de estratégias e políticas públicas baseadas em evidências.*

*A plataforma já disponibiliza alguns painéis gerenciais com dados de pastas como Educação, Governo, Assistência Social, Saúde, Desenvolvimento Econômico e Trabalho, Transportes e Inovação e Tecnologia.*

## Realizações



## INICIATIVA

**(011).lab**

Laboratório de  
Inovação em Governo

**(011)**lab

*O (011).lab nasceu como uma estratégia para transformar a gestão municipal por meio da construção e disseminação de capacidades para inovação dos servidores públicos.*

*As ações do laboratório buscam aproximar e construir soluções para problemas complexos de interesse público com servidores e servidoras, cidadãos e cidadãs e atores do ecossistema de inovação.*

## Realizações

- ❑ 115 projetos realizados
- ❑ 2.196 servidores mobilizados
- ❑ 2.478 servidores capacitados
- ❑ 9.823 cidadãos consultados
- ❑ 47 serviços aperfeiçoados

## Projetos continuados

- **Nudge//SP** – Programa de aplicação de insights das ciências comportamentais em políticas públicas;
  - **Premia Sampa** – prêmio bianual de inovação da cidade de São Paulo;
  - **Linguagem Simples** – programa que busca simplificar a linguagem burocrática da Prefeitura;
  - **CopiCola** – programa de transferência de conhecimento de servidor para servidor;
- E mais projetos!*



## INICIATIVA

### Conecta Hub.SP

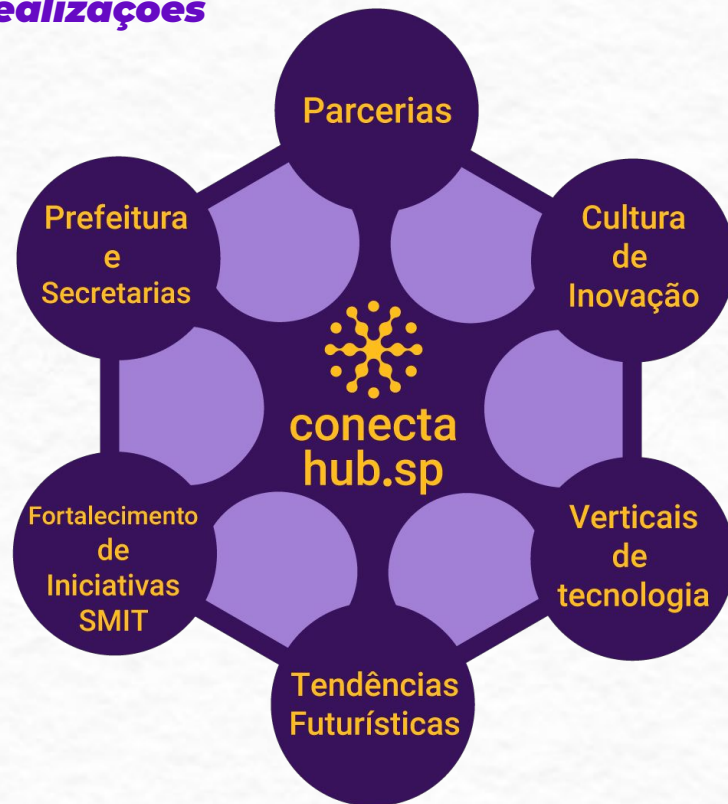
Hub de Inovação  
Municipal



*Espaço de troca e interlocução entre setores com objetivo de polinizar iniciativas empreendedoras na Cidade de São Paulo e construir pontes entre governo, academia, empresas, startups e comunidade de inovação.*

*Radar de tendências em inovação e tecnologia no município para potencializar iniciativas da Prefeitura.*

## Realizações





**CIDADE DE**  
**SÃO PAULO**  
INOVAÇÃO E  
TECNOLOGIA