

# 4.1 - Digitalização de Serviços

- [4.1.1 - Possui todos os serviços listados na carta de serviços.](#)
- [4.1.2 - Possui pelo menos 25% dos serviços digitalizados](#)
- [4.1.3 - Possui mais de 50% dos serviços digitalizados](#)
- [4.1.4 - Todos serviços presentes na carta de serviços estão digitalizados](#)
- [4.1.5 - Os serviços digitalizados foram projetados considerando o design centrados nos usuários.](#)

## 4.1.1 - Possui todos os serviços listados na carta de serviços.

### Detalhes do Critério

**O que:** O órgão setorial oferece todos os serviços que estão descritos em sua carta de serviços.

**Por que:** Para tornar claro ao cidadão quais serviços estão disponíveis, como acessá-los, quais são os prazos e requisitos. Isso fortalece a transparência, melhora o atendimento, facilita o controle social e contribui para a padronização e melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

**Onde:** No portal SP156 da PMSP.

**Quando:** A qualquer momento, de forma contínua para garantir a disponibilidade dos serviços públicos.

**Quem:** As diversas áreas do órgão setorial responsáveis pela prestação de cada serviço público, área de TIC e os responsáveis pelo portal SP156.

**Como:** Mantendo as informações das cartas de serviços atualizados.

**Quanto:** Todos os serviços listados nas cartas de serviços públicos no portal SP156.

## 4.1.2 - Possui pelo menos 25% dos serviços digitalizados

### Detalhes do Critério

**O que:** Pelo menos 25% dos serviços ofertados pelo órgão setorial estão disponíveis em formato digital.

**Por que:** Para ampliar o acesso da população, reduzir burocracias, melhorar a eficiência dos processos e oferecer atendimento mais rápido e transparente. A digitalização também diminui custos operacionais, facilita o monitoramento de resultados e contribui para uma gestão mais moderna, integrada e centrada no cidadão.

**Onde:** No portal SP156 da PMSP.

**Quando:** A qualquer momento, de forma contínua para garantir a disponibilidade dos serviços digitalizados.

**Quem:** As diversas áreas do órgão setorial responsáveis pela prestação de cada serviço público, área de TIC e os responsáveis pelo portal SP156.

**Como:** Através do desenvolvimento e implementação de soluções digitais para a digitalização dos serviços públicos.

**Quanto:** Pelo menos 25% dos serviços públicos digitalizados.

## 4.1.3 - Possui mais de 50% dos serviços digitalizados

### Detalhes do Critério

**O que:** Mais de 50% dos serviços do órgão setorial já foram convertidos para o formato digital.

**Por que:** Para ampliar o acesso da população, reduzir burocracias, melhorar a eficiência dos processos e oferecer atendimento mais rápido e transparente. A digitalização também diminui custos operacionais, facilita o monitoramento de resultados e contribui para uma gestão mais moderna, integrada e centrada no cidadão.

**Onde:** No portal SP156 da PMSP.

**Quando:** A qualquer momento, de forma contínua para garantir a disponibilidade dos serviços digitalizados.

**Quem:** As diversas áreas do órgão setorial responsáveis pela prestação de cada serviço público, área de TIC e os responsáveis pelo portal SP156.

**Como:** Através do desenvolvimento e implementação de soluções digitais para a digitalização dos serviços públicos.

**Quanto:** Pelo menos 50% dos serviços públicos digitalizados.

## 4.1.4 - Todos serviços presentes na carta de serviços estão digitalizados

### Detalhes do Critério

**O que:** A totalidade dos serviços que o órgão setorial oferece estão disponíveis digitalmente.

**Por que:** Para ampliar o acesso da população, reduzir burocracias, melhorar a eficiência dos processos e oferecer atendimento mais rápido e transparente. A digitalização também diminui custos operacionais, facilita o monitoramento de resultados e contribui para uma gestão mais moderna, integrada e centrada no cidadão.

**Onde:** No portal SP156 da PMSP.

**Quando:** A qualquer momento, de forma contínua para garantir a disponibilidade dos serviços digitalizados.

**Quem:** As diversas áreas do órgão setorial responsáveis pela prestação de cada serviço público, área de TIC e os responsáveis pelo portal SP156.

**Como:** Através do desenvolvimento e implementação de soluções digitais para a digitalização dos serviços públicos.

**Quanto:** 100% dos serviços públicos digitalizados.

# 4.1.5 - Os serviços digitalizados foram projetados considerando o design centrados nos usuários.

## Detalhes do Critério

**O que:** Os projetos de digitalização dos serviços levando em consideração as necessidades e a experiência dos usuários.

**Por que:** Para garantir que os serviços digitais sejam intuitivos, acessíveis e atendam efetivamente às necessidades dos cidadãos ou outros públicos.

**Onde:** No processo de desenvolvimento e no portal SP156, onde os serviços são disponibilizados.

**Quando:** Durante a fase de concepção e desenvolvimento dos serviços públicos digitais.

**Quem:** As equipes de projeto de digitalização, incluindo analistas de requisitos, designers de UX/UI, e possivelmente envolvendo os próprios usuários em testes e feedback.

**Como:** Aplicando metodologias ou frameworks de design centrado no usuário, como pesquisa com usuários, prototipagem e testes de usabilidade, como também, desenvolvimento e implementação de soluções para a digitalização dos serviços públicos.

**Quanto:** Refere-se aos serviços digitalizados como um todo.