1. Contexto

O município de São Paulo, sendo o maior e mais populoso do Brasil, é o que encara maiores desafios. Seja na área da saúde, na educação, na mobilidade e transporte, segurança pública, assistência social, habitação, meio ambiente, dentre outros. A demanda e a busca pela qualidade e excelência são sempre desafiadoras, constantes e em quantidades volumosas.

Logo, a tecnologia não pode mais ser encarada apenas como uma ferramenta acessória que auxilia na prestação desses serviços. Ela deve ser a forma principal pela qual esses serviços serão pensados, estruturados e implementados, de forma a garantir a universalidade, generalidade, eficiência, economicidade e, principalmente, satisfação daqueles que dependem dos serviços.

1.1 Covid-19

Com a pandemia de COVID-19 e a adoção do isolamento social que restringiu a circulação de pessoas pela cidade, muitas empresas e o próprio serviço público tiveram que se adaptar a uma nova realidade. De repente, o trabalho que antes era feito presencialmente nas empresas, principalmente trabalhos de escritório, passou a ser realizado remotamente. A Prefeitura de São Paulo, por meio do Decreto nº 59.283, de 16 de março de 2020[1], declarou situação de emergência no município e definiu diretrizes para teletrabalho de servidores e servidoras visando a continuidade das atividades e prestação de serviços municipais com uma maior segurança.

Nesse novo cenário, a tecnologia da informação e comunicação passou a ter um papel cada vez mais importante para a continuidade da Administração Municipal. A adoção de ferramentas de comunicação e compartilhamento de arquivos, a realização remota de reuniões, o acesso a sistemas por meio de Virtual Private Networks (VPNs) passaram a dominar o cotidiano, oferecendo a infraestrutura necessária para que o trabalho pudesse ser realizado remotamente com a mesma qualidade e eficiência na maioria dos casos. A população também pôde acessar diversos serviços municipais de forma completamente remota e digital por meio do portal SP156. Além de tudo isso, outro fator primordial foi a maturidade do Processo Eletrônico, que iniciou a transformação digital no âmbito da Prefeitura de São Paulo anos antes do atual cenário. Com o Processo SEI, 99% dos processos internos tramitam de forma totalmente digital, possibilitando o trabalho remoto com agilidade e economia.

1.2 Atendimento à LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709, de 2018[2]) regulamenta o uso, a proteção, a guarda e a transferência de dados pessoais no Brasil. A LGPD fornece garantias aos cidadãos sobre suas informações pessoais ao determinar obrigações como maior clareza na coleta do consentimento para o uso dessas informações e, também, maior controle e autonomia por parte do titular sobre a

existência, armazenamento, correção e exclusão desses dados.

Portanto, a Administração Pública Municipal possui o grande desafio de se adequar a esse normativo para implementar os referidos controles e tratar os dados pessoais em sintonia com os mandamentos legais.

1.3 Transformação digital, digitalização de serviços, interoperabilidade de tecnologias e governo orientado a dados

A transformação digital é um fenômeno que já estava acontecendo na Prefeitura de São Paulo. Em 2017, com a criação da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, seguida da edição do Decreto 57.653 de 7 de abril de 2017[3] que instituiu a nova Política Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação e um novo modelo de Governança de TIC, surgiu uma nova estruturação dedicada a tornar a tecnologia mais estratégica no contexto da Prefeitura.

Com o crescimento da população urbana, a demanda dos serviços públicos aumentou e a gestão pública passou a lidar com uma realidade cada vez mais complexa, desafiadora e desigual. Governos de vários países vêm apostando na melhoria da infraestrutura e na transformação digital como forma de otimizar a gestão de recursos e processos, diminuir custos e, assim, melhorar os serviços prestados aos cidadãos.

Com a pandemia, a transformação digital foi extremamente acelerada. De uma hora para outra, a realidade do serviço público mudou. O espaço de trabalho, o aprendizado e as entregas de serviços foram cada vez mais pressionadas a se tornarem digitais. E com a instituição permanente do regime de teletrabalho, por meio do Decreto 59.775 de 14 de setembro de 2020, mais processos e serviços estão sendo pautados a se tornarem digitais numa velocidade nunca vista antes no setor público.

Essa transformação digital, entretanto, não se resume apenas na digitalização de processos e serviços, mas também em aumentar a capacidade da administração pública de trabalhar com dados. O uso de dados pelo governo pode possibilitar a previsão de tendências e padrões para mitigar riscos e responder a crises, além de possibilitar um desenvolvimento e acompanhamento mais assertivo de políticas e serviços públicos.

Ainda, a interoperabilidade dos sistemas é cada vez mais exigida, seja para economizar recursos, para tornar a tomada de decisão mais efetiva, para atender exigências legais ou para implementar políticas públicas multidisciplinares e moldadas de acordo com a real necessidade dos munícipes. Os sistemas da Prefeitura precisam operar transversalmente para que isso seja possível.

Para que todas essas transformações ocorram de forma estratégica e assertiva, um Planejamento Estratégico do uso da Tecnologia da Informação e Comunicação no setor público se faz cada vez mais necessário.

[1] Acesse o Decreto nº 59.283, de 16 de março de 2020.

[2] Acesse a Lei 13.709 de 2018.

[3] Acesse o Decreto 57.653 de 7 de abril de 2017.

Revision #1
Created 2026-04-01 19:01:11 UTC by Lucas Aversa Martins
Updated 2026-04-01 19:01:11 UTC by Lucas Aversa Martins