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.

Aderência do critério na PMSP:

2% dos órgãos cumpriram esse critério até 04/11/2026.
Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 2
Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 23
Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 44

Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados

- SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA - SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	- AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL - PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL - SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA - SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA - SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO - SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA - SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER - SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO - SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA - SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS - SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA - SUBPREFEITURA IPIRANGA - SUBPREFEITURA LAPA - SUBPREFEITURA PENHA - SUBPREFEITURA SANTANA/TUCURUVI - SUBPREFEITURA SAPOPEMBA	- COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO - COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO - EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO - FUNDAÇÃO PAULISTANA DE TECNOLOGIA - FUNDAÇÃO THEATRO MUNICIPAL - INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL - PRODAM - SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO - SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO - SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRÂNSITO - SECRETARIA MUNICIPAL DE URBANISMO E LICENCIAMENTO - SECRETARIA MUNICIPAL DO VERDE E DO MEIO AMBIENTE - SUBPREFEITURA ARICANDUVA/VILA FORMOSA/CARRÃO - SUBPREFEITURA BUTANTÃ - SUBPREFEITURA CAMPO LIMPO - SUBPREFEITURA CAPELA DO SOCORRO - SUBPREFEITURA CASA VERDE/CACHOEIRINHA - SUBPREFEITURA CIDADE ADEMAR - SUBPREFEITURA CIDADE TIRADENTES - SUBPREFEITURA ERMELINO MATARAZZO - SUBPREFEITURA FREGUESIA/BRASILÂNDIA - SUBPREFEITURA GUAIANASES

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.

Aderência do critério na PMSP:

36% dos órgãos cumpriram esse critério até 04/11/2026.
Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 25
Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 0
Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 44

Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados

- AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL - PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL - SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA - SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA - SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA - SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO - SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA - SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER - SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO - SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA - SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA - SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS - SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA - SUBPREFEITURA IPIRANGA - SUBPREFEITURA LAPA	-	- COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO - COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO - EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO - FUNDAÇÃO PAULISTANA DE TECNOLOGIA - FUNDAÇÃO THEATRO MUNICIPAL - INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL - PRODAM - SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO - SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO - SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRÂNSITO - SECRETARIA MUNICIPAL DE URBANISMO E LICENCIAMENTO - SECRETARIA MUNICIPAL DO VERDE E DO MEIO AMBIENTE - SUBPREFEITURA ARICANDUVA/VILA FORMOSA/CARRÃO - SUBPREFEITURA BUTANTÃ - SUBPREFEITURA CAMPO LIMPO - SUBPREFEITURA CAPELA DO SOCORRO - SUBPREFEITURA CASA VERDE/CACHOEIRINHA - SUBPREFEITURA CIDADE ADEMAR - SUBPREFEITURA CIDADE TIRADENTES - SUBPREFEITURA ERMELINO MATARAZZO - SUBPREFEITURA FREGUESIA/BRASILÂNDIA - SUBPREFEITURA GUAIANASES

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.

Aderência do critério na PMSP:

11% dos órgãos cumpriram esse critério até 04/11/2026.
Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 8
Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 17
Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 44

Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados

- CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER

- SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA

- AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL

- SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

- SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA

- SUBPREFEITURA IPIRANGA

- SUBPREFEITURA LAPA

- SUBPREFEITURA PENHA

- SUBPREFEITURA SANTANA/TUCURUVI

- SUBPREFEITURA SAPOPEMBA

- SUBPREFEITURA SÉ

- COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO

- COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO

- EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO

- FUNDAÇÃO PAULISTANA DE TECNOLOGIA

- FUNDAÇÃO THEATRO MUNICIPAL

- INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL

- PRODAM

- SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRÂNSITO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE URBANISMO E LICENCIAMENTO

- SECRETARIA MUNICIPAL DO VERDE E DO MEIO AMBIENTE

- SUBPREFEITURA ARICANDUVA/VILA FORMOSA/CARRÃO

- SUBPREFEITURA BUTANTÃ

- SUBPREFEITURA CAMPO LIMPO

- SUBPREFEITURA CAPELA DO SOCORRO

- SUBPREFEITURA CASA VERDE/CACHOEIRINHA

- SUBPREFEITURA CIDADE ADEMAR

- SUBPREFEITURA CIDADE TIRADENTES

- SUBPREFEITURA ERMELINO MATARAZZO

- SUBPREFEITURA FREGUESIA/BRASILÂNDIA

- SUBPREFEITURA GUAIANASES

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.

Aderência do critério na PMSP:

0% dos órgãos cumpriram esse critério até 04/11/2026.
Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 0
Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 25
Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 44

Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados

-	- AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL - PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL - SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA - SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA - SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA - SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO - SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA - SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER - SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO - SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA - SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA - SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS - SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA - SUBPREFEITURA IPIRANGA - SUBPREFEITURA LAPA	- COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO - COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO - EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO - FUNDAÇÃO PAULISTANA DE TECNOLOGIA - FUNDAÇÃO THEATRO MUNICIPAL - INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL - PRODAM - SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO - SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO - SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRÂNSITO - SECRETARIA MUNICIPAL DE URBANISMO E LICENCIAMENTO - SECRETARIA MUNICIPAL DO VERDE E DO MEIO AMBIENTE - SUBPREFEITURA ARICANDUVA/VILA FORMOSA/CARRÃO - SUBPREFEITURA BUTANTÃ - SUBPREFEITURA CAMPO LIMPO - SUBPREFEITURA CAPELA DO SOCORRO - SUBPREFEITURA CASA VERDE/CACHOEIRINHA - SUBPREFEITURA CIDADE ADEMAR - SUBPREFEITURA CIDADE TIRADENTES - SUBPREFEITURA ERMELINO MATARAZZO - SUBPREFEITURA FREGUESIA/BRASILÂNDIA - SUBPREFEITURA GUAIANASES

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.

Aderência do critério na PMSP:

14% dos órgãos cumpriram esse critério até 04/11/2026.
Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 10
Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 15
Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 44

Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados

- CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER

- SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA

- AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL

- SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS

- SUBPREFEITURA IPIRANGA

- SUBPREFEITURA LAPA

- SUBPREFEITURA PENHA

- SUBPREFEITURA SANTANA/TUCURUVI

- SUBPREFEITURA SAPOPEMBA

- SUBPREFEITURA SÉ

- COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO

- COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO

- EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO

- FUNDAÇÃO PAULISTANA DE TECNOLOGIA

- FUNDAÇÃO THEATRO MUNICIPAL

- INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL

- PRODAM

- SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRÂNSITO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE URBANISMO E LICENCIAMENTO

- SECRETARIA MUNICIPAL DO VERDE E DO MEIO AMBIENTE

- SUBPREFEITURA ARICANDUVA/VILA FORMOSA/CARRÃO

- SUBPREFEITURA BUTANTÃ

- SUBPREFEITURA CAMPO LIMPO

- SUBPREFEITURA CAPELA DO SOCORRO

- SUBPREFEITURA CASA VERDE/CACHOEIRINHA

- SUBPREFEITURA CIDADE ADEMAR

- SUBPREFEITURA CIDADE TIRADENTES

- SUBPREFEITURA ERMELINO MATARAZZO

- SUBPREFEITURA FREGUESIA/BRASILÂNDIA

- SUBPREFEITURA GUAIANASES