5. Escala de Maturidade

A Escala de Maturidade é um instrumento de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação que tem como objetivo classificar os órgãos e setores da Administração Pública Municipal conforme suas capacidades em tecnologia. Ela também tem a finalidade de mostrar as diferentes realidades do Sistema Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação, com a intenção de nortear as ações que deverão ser tomadas para evolução no uso estratégico da tecnologia, seus recursos, além de ressaltar o importante papel das áreas de tecnologia na Prefeitura de São Paulo.

As informações que permitem a classificação na escala de maturidade são obtidas por meio do Diagnóstico, dos Planos Setoriais e outros instrumentos de monitoramento, que tornam possíveis ao Órgão Central coletar informações essenciais para compreender o cenário tecnológico dos órgãos. Logo após a coleta, os dados são atualizados conforme os critérios que compõem a escala, os quais possuem valor determinado de acordo com sua prioridade e importância, e tendo ainda variação de complexidade conforme o nível em que se encontra.

Assim, a classificação na escala é obtida por meio da soma de todos os pontos alcançados pelo órgão após a análise de cada subcritério. O resultado final da escala permite concluir quais ações devem ser adotadas dentro do planejamento a curto e médio prazo para dar continuidade à evolução, de forma alinhada às diretrizes dadas a todo o SMTIC.

No entanto, para conseguir classificar os órgãos por meio do sistema de pontos, a escala é definida por séries — assim como em um campeonato —, no qual o objetivo é estimular os órgãos a evoluir cada vez mais nos critérios e eixos que a compõem. Assim sendo, as séries servem para representar qual o grau de evolução e conhecimento que o órgão possui em tecnologia, pontuando, com base nos níveis, qual a sua capacidade para lidar com questões que estejam relacionadas à TI.

5.1 Séries

As séries vão de Inexistente (nível mais baixo) até Série A (maior nível), caracterizando-se conforme as seguintes disposições:

Inexistente	Série E	Série D	Série C	Série B	Série A

Órgão setorial recém-criado onde não existe a presença de uma equipe ou de líderes/responsáveis pela área de TI.	Existe um grupo de pessoas responsáveis por TI, com liberdade apenas para tomar decisões voltadas à assistência técnica de usuários.	Há um embrião de equipe de TI, que possui autonomia para tomar decisões quanto à execução de projetos de tecnologia.	Há uma equipe estruturada de TI, com autonomia para tomar decisões em nível de planejamento e execução do Plano Diretor Setorial.	A equipe de TI é extremamente relevante para o órgão, tendo participação efetiva em decisões estratégicas nos projetos ligados à tecnologia.	A equipe de TI é imprescindível para o órgão, tendo participação efetiva nas decisões estratégicas e criando oportunidades para potencializar o uso interno de tecnologia.

🔑**Critérios-chave:** sinalizados com chaves, são os critérios que obrigatoriamente precisam ser cumpridos para que o órgão consiga alcançar o determinado nível. Ou seja, somente atingindo todos os critérios-chave de uma série (e das anteriores) um órgão alcançará a determinada série de maturidade.

5.2 Eixos e Critérios de avaliação

Liderança e Cultura

- Influência do líder de TIC
- Perfil do líder de TIC

Equipe de TIC

- Equipe de TIC
- Capacitação da equipe

Orçamento

- Autonomia orçamentária
- Execução orçamentária

Planejamento

- Execução do Plano Diretor Setorial
- Efetividade do planejamento e aderência ao PETIC

Gestão e Dados

- Serviços de TIC
- Valor Público com dados

Eixo 1: Liderança e Cultura

1.1. Influência do líder de TIC					
Inexistente	**Série E**	**Série D**	🔑 **Série C**	🔑 **Série B**	🔑 **Série A**

Não há líder, nem responsável.	Possui autonomia para tomar decisões apenas em nível de assistência técnica ao usuário.	Possui autonomia na tomada de decisões em nível de execução de projetos de TIC.	Possui autonomia na tomada de decisões em nível de planejamento e execução do PDSTIC, alinhado com os objetivos do órgão.	Possui participação efetiva nas decisões estratégicas de negócio nos projetos do órgão que envolvem TIC e participa o grupo de planejamento orçamentário.	Além da participação efetiva nas decisões estratégicas do órgão, cria oportunidades de negócios para potencializar o uso. Deve apontar um projeto de iniciativa da liderança.

1.2. Perfil do Líder de TIC					
Inexistente	**Série E**	**Série D**	**Série C**	**Série B**	**Série A**
Não há líder, nem responsável.	Ignora os riscos e oportunidades e não as leva em consideração para a tomada de decisão ou é avesso a riscos e mudanças em geral.	Aceita mudanças sem correr riscos.	Aceita os riscos necessários para alcançar os resultados.	Sabe avaliar os riscos, por meio de capacitação formal de análise e gestão de riscos, aceitando os riscos necessários para chegar aos resultados.	Busca a inovação e a transformação dos serviços públicos ao propor soluções baseadas em tecnologia.

Eixo 2: Equipe de TIC

2.1. Equipe de TIC					
Inexistente	**Série E**	**Série D**	**Série C**	**Série B**	**Série A**

Não existem servidores dedicados à TIC no órgão.	Há servidores esparsos que trabalham com TIC.	Possui a quantidade apropriada de servidores dedicados à TIC em ao menos 50% do que é recomendado na Orientação Técnica nº 01.	Possui papéis bem definidos para os servidores dedicados à TIC e planeja anualmente capacitações focando nas competências gerenciais e técnicas dos servidores. O órgão inclui ações de capacitação no PDSTIC de acordo com as metas e objetivos.	A equipe atua de forma coordenada nos níveis estratégico, tático e operacional e propõe soluções de forma proativa, além de possuir a quantidade apropriada de servidores dedicados à TIC, em inteira conformidade com a Orientação Técnica nº 01.	O órgão setorial revisa anualmente a relação entre a demanda por serviços de TIC e o tamanho da equipe, e providencia as adequações necessárias.

2.2. Capacitação da Equipe					
Inexistente	**Série E**	**Série D**	**Série C**	**Série B**	**Série A**
Não participa de cursos de capacitação em TIC.	Participa eventualmente de cursos gratuitos ou de baixo custo, nem sempre alinhados com as necessidades de TIC.	Participa de pelo menos um curso gratuito ou de baixo custo por ano, alinhados com as necessidades de TIC.	O órgão inclui ações de capacitação no PDSTIC de acordo com as metas e objetivos.	O órgão consegue executar mais de 50% das capacitações planejadas no PDSTIC.	Além de executar mais de 75% do Plano de Capacitação, o órgão também patrocina ou libera a participação para obtenção de certificação de TIC dos seus servidores, bem como a disseminação e retenção do conhecimento adquirido.

Eixo 3: Orçamento

3.1. Orçamento					
Inexistente	**Série E**	**Série D**	**Série C**	**Série B**	**Série A**

Não há recurso orçamentário para TIC e/ou forma de pautar as necessidades de recurso.	As dotações com Projeto Atividade 1220, 2171 e 2818 não são usadas como fontes principais para os gastos com TIC. Além disso, o responsável por TIC não tem um caminho definido dentro do órgão para pautar as necessidades de recurso.	Existe recurso orçamentário para TIC, mas o responsável por TIC não tem acesso direto ao ordenador de despesas (dotações com Projeto Atividade 1220, 2171, 2818 no ano vigente).	Existe recurso orçamentário para TIC, e o responsável por TIC tem acesso direto, mas limitado e sem abertura direta com o ordenador de despesas para propor suplementação, antecipação ou descongelamento de recursos (dotações com Projeto Atividade 1220, 2171, 2818 no ano vigente).	O responsável por TIC possui total autonomia para tratar do orçamento de TIC de forma alinhada com o ordenador de despesas, conseguindo obter inclusive suplementações, antecipações ou movimentações de dotação.	O responsável por TIC participa de maneira relevante na elaboração do orçamento, conseguindo pautar devidamente todas as suas demandas prioritárias.

3.2. Execução Orçamentária					
Inexistente	**Série E**	**Série D**	**Série C**	**Série B**	**Série A**
O órgão não possui ou não consegue executar seu orçamento específico de tecnologia (Projeto/Atividade 1220, 2171 e 2818 no ano vigente).	Os valores liquidados possuem um desvio superior a 70% em relação ao valor total previsto no planejamento setorial do órgão, para mais ou para menos.	Os valores liquidados possuem um desvio entre 50% e 70% em relação ao valor total previsto no planejamento setorial do órgão, para mais ou para menos.	Os valores liquidados possuem um desvio inferior a 50% do valor total previsto no planejamento setorial do órgão, para mais ou para menos.	Os valores liquidados com cada rubrica possuem um desvio entre 25% e 50% dos valores previstos no planejamento setorial do órgão, para mais ou para menos, considerando os valores previstos para cada rubrica do PDSTIC.	Os valores liquidados com cada rubrica possuem um desvio inferior a 25% dos valores previstos no planejamento setorial do órgão, para mais ou para menos, considerando os valores previstos para cada rubrica do PDSTIC.

Eixo 4: Planejamento

4.1. Execução do PDSTIC					
Inexistente	**Série E**	**Série D**	**Série C**	**Série B**	**Série A**

O órgão não consegue desenvolver seu PDSTIC.	O órgão consegue executar até 30% do que está previsto no PDSTIC.	O órgão consegue executar de 31% a 50% do que está previsto no PDSTIC.	O órgão consegue executar de 51% a 75% do que está previsto no PDSTIC.	O órgão consegue executar 76% a 89% das ações previstas no PDSTIC.	O órgão consegue executar no mínimo 90% das ações previstas no PDSTIC.

4.2. Efetividade do planejamento e Aderência ao PETIC					
Inexistente	**Série E**	**Série D**	**Série C**	**Série B**	**Série A**
O órgão não consegue desenvolver seu PDSTIC ou não consegue atingir nenhuma meta dos indicadores do PETIC no ano.	O órgão realiza 10 ou mais alterações/inserções ordinárias no PDSTIC e consegue atingir menos de 20% das metas dos indicadores do PETIC 21-24.	O órgão realiza menos de 10 alterações/inserções ordinárias no PDSTIC e consegue atingir entre 20% e menos de 40% das metas dos indicadores do PETIC 21-24.	O órgão realiza menos de 7 alterações/inserções ordinárias no PDSTIC e consegue atingir entre 40% e menos de 60% das metas dos indicadores do PETIC 21-24.	O órgão realiza menos de 5 alterações/inserções ordinárias no PDSTIC e consegue atingir entre 60% e menos de 80% das metas dos indicadores do PETIC 21-24.	O órgão realiza menos de 3 alterações/inserções ordinárias no PDSTIC e consegue atingir no mínimo 80% das metas dos indicadores do PETIC 21-24.

Eixo 5: Gestão de Dados

5.1. Serviços de TIC					
Inexistente	**Série E**	**Série D**	**Série C**	**Série B**	**Série A**
Não há serviços de tecnologia da informação e comunicação.	Os serviços são prestados sob demanda, pontualmente e sem registro estruturado dos chamados ou de suas prioridades.	O órgão setorial gerencia incidentes e requisições ao ponto de possuir um histórico, mas sem gerenciar melhorias de processo.	O órgão setorial gerencia incidentes, requisições e problemas, e é capaz de aplicar melhorias que previnam a repetição de problemas.	O órgão setorial gerencia itens de configuração. Há um catálogo de serviços com Acordos de Nível de Serviço pactuados com as áreas de negócio, e condições contratuais previstas com prestadores de serviço terceiros.	O órgão setorial gerencia itens de configuração. Há um catálogo de serviços com Acordos de Nível de Serviço pactuados com as áreas de negócio, e condições contratuais previstas com prestadores de serviço terceiros.

5.2. Valor público com dados					
Inexistente	**Série E**	**Série D**	**Série C**	**Série B**	**Série A**

Não gera valor público com dados do órgão.	O trabalho com dados é rudimentar, baseado em planilhas e tratamentos não automatizados, com o objetivo de acompanhar questões internas ou específicas do órgão.	Há unidades administrativas com uso interno de dados para tomada de decisão. Não há uma solução nem processo estruturados para o uso compartilhado por todo o órgão setorial.	O órgão possui um catálogo mínimo de suas bases de dados e capacita servidores(as) no uso mais eficiente dos dados.	O órgão setorial toma decisões a partir de dados integrados em visões gerenciais, com diversas fontes.	O órgão setorial acompanha e propõe políticas públicas com base em evidências oriundas de análise de dados, além de compartilhar metadados sobre suas bases com outros órgãos e em portais de transparência.

Resumo da Pontuação

Como os critérios-chave possuem uma relevância maior do que os demais, sendo necessário alcançá-los para estar de fato em uma determinada série, destacamos um resumo das pontuações por critério e as pontuações máximas possíveis em cada série.

Critérios	E	D	C	B	A	Total
1.1	1	1	2 🔑	2 🔑	2 🔑	**8**
1.2	1	1	2 🔑	1	2 🔑	**7**
2.1	2 🔑	2 🔑	1	2 🔑	2 🔑	**9**
2.2	2 🔑	2 🔑	1	2 🔑	2 🔑	**9**
3.1	2 🔑	1	2 🔑	1	2 🔑	**8**
3.2	1	2 🔑	1	1	2 🔑	**7**
4.1	1	1	2 🔑	1	2 🔑	**7**
4.2	2 🔑	2 🔑	1	2 🔑	2 🔑	**9**
5.1	1	2 🔑	1	2 🔑	2 🔑	**8**
5.2	2 🔑	1	2 🔑	1	2 🔑	**8**
Total	**15**	**15**	**15**	**15**	**20**	**80**

5.3 Conquistas

Além das séries e das pontuações, a Escala de Maturidade também possui o seu próprio sistema de Conquistas, que visa recompensar os órgãos que melhor se engajarem com projetos, ações e boas práticas que visem aumentar o seu conhecimento e habilidade em tudo aquilo que tange o universo da tecnologia dentro da Administração Municipal.

A avaliação dos critérios necessários para adquirir as conquistas é feita pelo Órgão Central com base na situação identificada no órgão, mediante solicitação do órgão setorial ou por iniciativa do Órgão Central, com o resultado final sendo apresentado em um encontro do Fórum Técnico de Tecnologia da Informação e Comunicação e no Portal de Tecnologia.

Para entender melhor

- **Medalhas** — Conquistas que premiam boas práticas de gestão e possuem três níveis de importância: Ouro, Prata e Bronze.
- **Troféus** — São conquistas obtidas pelo reconhecimento de boas práticas premiadas ou compartilhadas com outros órgãos ou órgãos externos e são divididos nos níveis de importância Diamante, Rubi e Ametista.
- **Estrelas** — São conquistas obtidas pelo reconhecimento de boas práticas através da publicação em sites, periódicos ou em eventos e são divididas em conquistas de três estrelas, duas estrelas e uma estrela.

Todos os detalhes e boas práticas das conquistas estão disponíveis para consulta no Portal de Tecnologia.

Revision #13
Created 2026-04-01 14:27:02 UTC by Lucas Aversa Martins
Updated 2026-04-01 17:29:23 UTC by Lucas Aversa Martins