

1. Coordenadoria de Atendimento Presencial — CAP

A CAP, instituída pelo Decreto n. 59.336/2020, no âmbito da SMIT, ocupa posição estratégica ao ser responsável pela condução normativa e operacional das unidades do Programa Descomplica SP e consolida o avanço institucional iniciado com a instalação da unidade-piloto em São Miguel Paulista, nos termos do Decreto n. 58.378/2018, que introduziu novo paradigma de atendimento público: integrado, resolutivo e centrado na experiência do cidadão; e foi inspirado nos modelos do Programa Poupa Tempo, gerido pelo Estado de São Paulo.

Nesse contexto, a CAP assume a coordenação unificada de todas as unidades físicas e móveis do Descomplica SP, assegurando a padronização dos procedimentos, a uniformidade na prestação dos serviços e o cumprimento de padrões de excelência no relacionamento entre Estado e sociedade, que não se limita à gestão técnica, mas incorpora compromisso permanente com a qualificação do serviço público e a efetivação do direito ao acesso digno, célere e simplificado às políticas públicas municipais.

Cabe-lhe, ainda, execução técnica da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão — PMAC, o que lhe atribui a responsabilidade de implementar e fiscalizar o cumprimento dos princípios que regem o atendimento público, a saber: (I) a democratização do acesso, (II) a humanização das interações, (III) a singularidade no tratamento das demandas e (IV) a eficiência administrativa. Tais princípios, mais do que diretrizes formais, são traduzidos diariamente em práticas concretas, orientando a concepção, a operação e o aprimoramento contínuo das unidades de atendimento.

Além da atuação normativa e executiva, a CAP exerce função articuladora entre os diversos órgãos e secretarias que integram o ecossistema de atendimento nas unidades físicas, conferindo concretude ao conceito de “governo único” quando viabiliza a oferta coordenada de múltiplos serviços públicos em um mesmo espaço, seja fixo ou móvel, com o fito de garantir ao cidadão uma jornada simplificada, acessível e resolutiva. A convergência de esforços interinstitucionais é, portanto, elemento estrutural da prestação dos serviços sob a lógica da transversalidade e da eficiência pública.

Nesse eixo, a CAP é incumbida da supervisão das diretrizes previstas no Decreto n. 59.336/2020, que abrangem desde a promoção de um atendimento pautado pela transparência e pela disponibilidade informacional até a integração de serviços das esferas municipal, estadual e federal. Soma-se a isso a responsabilidade pela inovação contínua nos processos de atendimento, pela estruturação de modelos de gestão compartilhada com órgãos parceiros, pelo fomento à avaliação cidadã dos serviços prestados e pela consolidação e divulgação de dados operacionais, sempre em estrita consonância com os princípios da legalidade, da isonomia e da publicidade que norteiam a administração pública.

A materialização dessas diretrizes ocorre por meio de uma rede de atendimento amplamente capilarizada, composta por 33 unidades fixas distribuídas de forma estratégica por todas as regiões da cidade, além de 4 unidades móveis, situadas em localidades de grande relevância urbana e social, como Aricanduva, Butantã, Campo Limpo, Capela do Socorro, Casa Verde, Cidade Ademar, Cidade Tiradentes, Ermelino Matarazzo, Freguesia do Ó, Guaianases, Ipiranga, Itaim Paulista, Itaquera, Jabaquara, Jaçanã, Lapa, M'Boi Mirim, Mooca, Parelheiros, Penha, Perus, Pinheiros, Pirituba, Santana, Santo Amaro, São Mateus, São Miguel Paulista, Sapopemba, Sé, Vila Maria, Vila Mariana e Vila Prudente, além da unidade Descomplica SP 24 horas, localizada no centro de São Paulo junto à Central do Programa Smart Sampa, de responsabilidade da Secretaria Municipal de Segurança Urbana — SMSU. O conjunto dessas estruturas configura um mapa de atendimento coerente com a heterogeneidade socioespacial do município, garantindo que o acesso aos serviços seja amplamente descentralizado e territorialmente equitativo.

Para viabilizar a complexidade de sua missão institucional, a CAP organiza-se em três supervisões técnicas especializadas, cujas atribuições se entrelaçam de maneira sinérgica e complementar. A Supervisão de Planejamento e Implantação — PLANEJA é responsável pelo dimensionamento das unidades, pela definição dos recursos necessários à sua operacionalização e pela coordenação de projetos executivos de arquitetura, engenharia e comunicação visual, sempre em observância às normas técnicas aplicáveis. A Supervisão de Apoio à Operação — OPERA, por sua vez, atua na estruturação das equipes, na proposição dos modelos de gestão das unidades e na implementação de sistemas integrados de atendimento, em conformidade com os mecanismos de agendamento e relacionamento previstos na PMAC. Por fim, a Supervisão de Inovação no Atendimento Presencial — INO-VA exerce papel fundamental no monitoramento contínuo da qualidade dos serviços, na

formulação de indicadores de desempenho e na análise sistemática de dados, contribuindo decisivamente para o aprimoramento dos processos de trabalho, dos instrumentos de gestão e da Carta de Serviços ao Usuário.

Dessa forma, a CAP transcende o papel de unidade gestora para atuar como unidade central na gestão e padronização do atendimento público em São Paulo e, ao integrar planejamento, operação e inovação em uma lógica coesa e orientada à cidadania, afirma seu compromisso em nome de uma Administração Pública moderna, transparente e responsiva, capaz de colocar o cidadão no centro das decisões e de promover, de maneira concreta, o fortalecimento da relação entre Estado e sociedade.

1.2 Programas concebidos pela SMIT

Como órgão centralizador de inovação e tecnologia em serviços públicos para a cidade de São Paulo, a SMIT tem implementado, de forma contínua e estratégica, um conjunto de políticas voltadas à promoção da inclusão digital e à ampliação do acesso da população aos serviços públicos. Tais iniciativas visam não apenas à universalização do acesso às tecnologias da informação e comunicação, mas também ao fortalecimento da cidadania digital como vetor de equidade e desenvolvimento social. Em meio a isso, destacam-se os seguintes programas:

- a) Wi-Fi Livre SP, que disponibiliza conexão gratuita à internet em diversos espaços públicos, tais como praças, parques e equipamentos municipais. Ao assegurar conectividade em locais de ampla circulação, a política pública em questão permite que os cidadãos acessem informações essenciais de maneira prática, gratuita e democrática, contribuindo para a redução das desigualdades digitais no território urbano.
- b) Telecentros, que funcionam como espaços de inclusão digital estruturados com computadores e acesso gratuito à internet, oferecendo capacitações e orientação para a utilização de serviços públicos digitais, desempenhando papel fundamental em regiões com infraestrutura tecnológica limitada e

permitindo que os usuários desenvolvam competências digitais elementares e acessem serviços públicos com maior autonomia e eficiência.

c) Fab Lab Livre SP, uma rede de laboratórios públicos de fabricação digital que coloca à disposição da população recursos tecnológicos avançados, como impressoras 3D, cortadoras a laser e equipamentos de robótica. Tais unidades promovem cursos gratuitos e fomentam a criatividade, o empreendedorismo e a aprendizagem prática, ao permitir que os cidadãos desenvolvam habilidades técnicas e elaborem protótipos de projetos com finalidades diversas, sejam pessoais ou profissionais.

d) Central SP 156, canal remoto de atendimento ao cidadão em São Paulo, operando 24 horas por dia por telefone, aplicativo, site e WhatsApp, com mais de 700 serviços disponibilizados, desde remoção de entulho até emissão de documentos, como a carteira da pessoa com autismo, já registrou mais de 10 milhões de acessos e trata aproximadamente de 2 milhões de solicitações por ano, consolidando-se como a maior central municipal de atendimento da América Latina.

e) Descomplica SP, concebido para transformar o modelo de atendimento ao cidadão no município de São Paulo, foi criado com base em diretrizes de acolhimento humanizado, eficiência administrativa e inclusão digital, centralizando atendimentos presenciais e digitais de múltiplas secretarias municipais para reduzir a necessidade de deslocamentos entre diferentes órgãos e assegurar que todo cidadão receba uma resposta ou encaminhamento adequado, reforçando o princípio da resolutividade no atendimento público.

Nesse contexto, a integração entre os programas Wi-Fi Livre SP, Telecentros, FabLab Livre SP, Central 156 e Descomplica SP expressa o compromisso institucional da SMIT com a construção de uma cidade mais conectada, inovadora e equitativa. Contudo, passadas as apresentações inaugurais do que vem a ser o conjunto de políticas mantidas pela SMIT, o objeto em estudo concentra-se no Programa Descomplica SP, cuja conjuntura, problemas e desafios serão discriminados nos tópicos seguintes.

1.3 Contextualização do Programa Descomplica SP

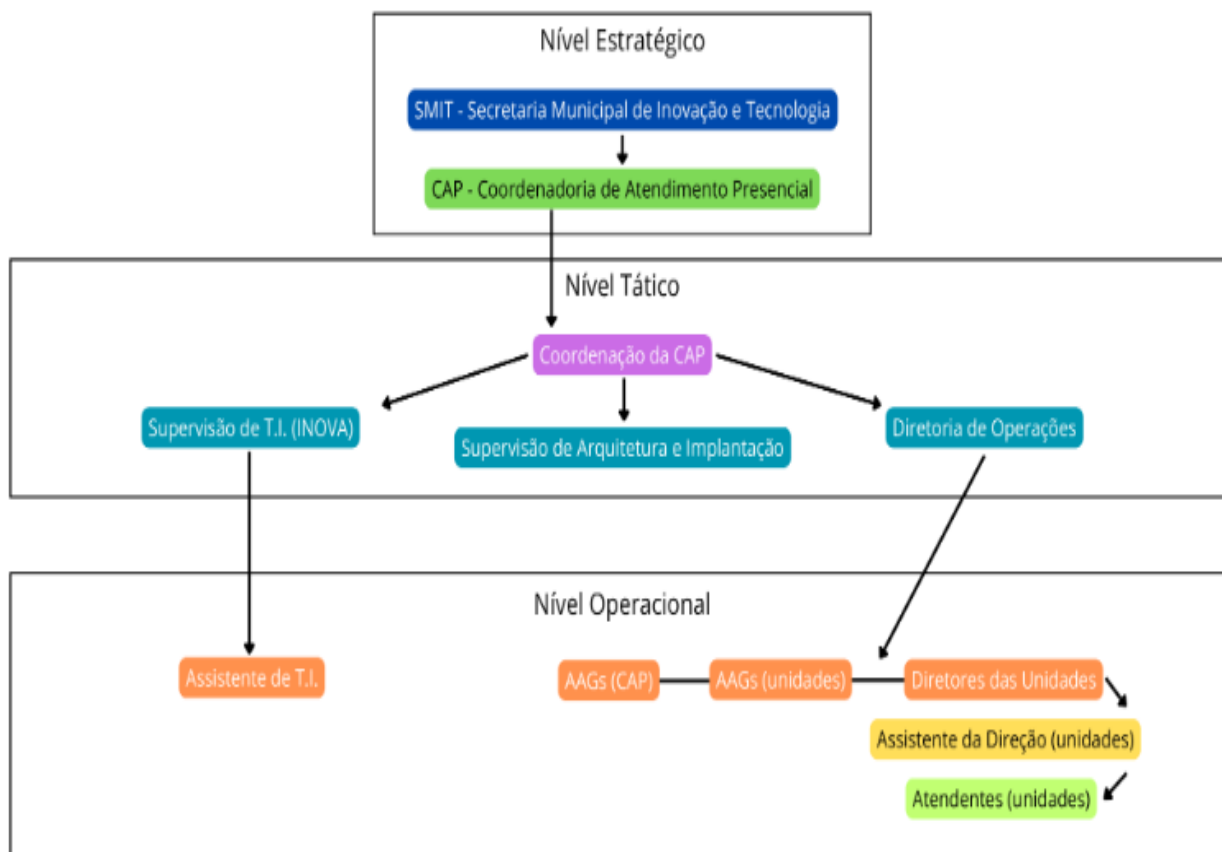
O Programa Descomplica SP, instituído em 2017 pela Prefeitura de São Paulo, foi concebido com o objetivo de centralizar e integrar a prestação de serviços públicos municipais, oferecendo ao cidadão maior agilidade, comodidade e eficiência no atendimento. Inspirado em modelos consolidados de atendimento integrado, o programa foi adaptado às especificidades da gestão municipal, estruturando-se como um sistema híbrido que combina atendimento presencial e digital.

Seu modelo operacional baseia-se na oferta de múltiplos serviços em um único ponto de atendimento, promovendo a simplificação do acesso do cidadão e a racionalização dos processos administrativos. Nesse contexto, as unidades do programa demandam estrutura adequada, organização operacional e suporte contínuo para garantir a qualidade e a continuidade dos serviços prestados.

Com a evolução das demandas e o avanço da transformação digital, foi incorporado o conceito de Descomplica Digital, ampliando a atuação do programa por meio da integração entre os canais físicos e digitais. Essa abordagem possibilita não apenas a prestação direta de serviços, mas também o apoio ao cidadão na utilização de plataformas eletrônicas, reforçando a inclusão digital e a eficiência no atendimento.

1.4 Hierarquia Administrativa do Programa Descomplica SP

1.4.1 Nível Estratégico



No nível mais elevado da estrutura está a **SMIT**, responsável por estabelecer a orientação estratégica do Programa Descomplica SP, definir as políticas públicas e fixar as diretrizes e a supervisão geral das ações. Vinculada a ela, a **CAP** representa o órgão central de gestão e deve assegurar a convergência entre a estratégia governamental e a execução das atividades.

1.4.2 Nível Tático

A Coordenação da CAP ocupa posição central no nível tático, funcionando como elo articulador entre o planejamento estratégico e a execução prática. A partir dela se desdobram as principais instâncias de supervisão e de direção:

- ✓ **Supervisão de TI:** responsável pela infraestrutura tecnológica, suporte digital e soluções inovadoras.
- ✓ **Supervisão de Arquitetura e Implantação:** incumbida de zelar pela funcionalidade dos espaços, promovendo a adequação das unidades fixas já existentes e a correta implantação de novas unidades.
- ✓ **Diretoria de Operações:** com atribuição de planejar, organizar e controlar processos operacionais, garantindo a padronização e a qualidade das atividades das unidades.
- ✓ **Supervisores das Unidades:** exercem a função de gestão intermediária, promovendo a articulação local e a aplicação das diretrizes definidas pela CAP.

1.4.3 Nível Operacional

No nível operacional concentram-se as atividades de apoio técnico e de execução direta do atendimento ao cidadão:

- ✓ **Assistentes de TI:** vinculados à Supervisão de TI, atuam na execução cotidiana de tarefas tecnológicas.
- ✓ **Assistentes de Operação e AAGs (CAP):** ligados à Diretoria de Operações, dão suporte administrativo e operacional contínuo.

- ✓ **Assistentes da Direção (Unidades) e AAGs (Unidades):** apoiam diretamente os Diretores das Unidades, assegurando a conformidade administrativa.
- ✓ **Atendentes (Unidades):** situam-se na linha de frente do Programa, prestando atendimento direto ao cidadão. São eles que materializam, no cotidiano, a missão institucional de oferecer serviços públicos acessíveis, eficientes e humanizados.

1.5 Princípios norteadores do programa

O constante dinamismo das transformações sociais e tecnológicas impôs à Administração Pública Municipal a necessidade de reestruturar o modelo de atendimento, resultando na formulação dos princípios estruturantes do Programa Descomplica SP. Esse conjunto de diretrizes não se limita à modernização dos canais e fluxos de atendimento, mas propõe uma redefinição da própria relação entre Estado e cidadão, com ênfase na efetivação de direitos fundamentais, na ampliação do acesso e na melhoria da experiência do usuário.

Esses princípios encontram respaldo e alinhamento com a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, instituída pelo Decreto Municipal n. 58.426/2018, sendo detalhados a seguir:

- a) **Democratização do Acesso:** assegurar o acesso universal aos serviços públicos, observando requisitos de acessibilidade arquitetônica, comunicacional e digital. Isso inclui a oferta de intérpretes de Libras, plataformas digitais acessíveis e infraestrutura física adequada, eliminando barreiras que impeçam ou restrinjam o exercício pleno de direitos por parte dos cidadãos.
- b) **Foco no Cidadão:** estruturar o atendimento a partir das necessidades reais do usuário, superando modelos centrados na lógica burocrático-administrativa. Os fluxos e procedimentos devem ser redesenhados sob a ótica do usuário, garantindo eficiência, simplicidade e humanização.
- c) **Confiança:** promover transparência na gestão pública e estabelecer diálogo aberto no atendimento, fortalecendo o vínculo de credibilidade entre cidadão e Administração.

- d) Autonomia do Cidadão: capacitar o usuário para o exercício pleno da cidadania, fornecendo informações e orientações que ampliem o conhecimento sobre direitos e deveres, indo além da simples prestação de serviços.
- e) Atendimento Irrestrito: assegurar que todo cidadão receba orientação completa, mesmo quando sua demanda não puder ser solucionada no local, providenciando encaminhamentos adequados e suporte para utilização de outros canais ou unidades.
- f) Qualificação e Coaprendizado: investir na formação continuada dos atendentes, visando um atendimento humanizado, crítico, inovador e sustentado pela cooperação interinstitucional.
- g) Valorização da Diversidade: garantir um ambiente inclusivo e respeitoso, implementando políticas que reconheçam e acolham as diferenças culturais, sociais, étnicas e físicas, tanto internamente quanto no atendimento ao público.
- h) Singularidade do Cidadão: adotar uma visão integral do usuário, evitando fragmentações no atendimento e reforçando o princípio de “governo único”, segundo o qual os serviços devem ser prestados de forma integrada e coordenada.
- i) Inovação Contínua: fomentar a melhoria permanente dos processos de atendimento, contemplando inovações tecnológicas e metodológicas, de forma a elevar o padrão de qualidade e efetividade na prestação dos serviços.
- j) Legalidade, Isonomia e Transparência: garantir que todas as ações estejam em estrita conformidade com o ordenamento jurídico, assegurando tratamento igualitário a todos e máxima transparência nos atos administrativos.
- k) Inserção na Vida Digital: reduzir desigualdades digitais, capacitando o cidadão para o uso autônomo e seguro dos serviços públicos digitais, ampliando sua participação no ecossistema eletrônico da Administração.

Ante o exposto, desde já se percebe que a demanda de serviços contínuos é condição essencial para que os princípios do Programa Descomplica SP saiam do papel e se concretizem no atendimento diário



ao cidadão. Profissionais presentes de forma estável garantem que cada diretriz seja incorporada de maneira consistente, criando um padrão de atendimento confiável, inclusivo e voltado às necessidades reais da população. E mais do que uma exigência operacional, trata-se de um recurso estratégico para sustentar a qualidade, fortalecer a confiança no serviço público e assegurar que a PMAC se traduza em resultados concretos.