



Experiência:

STII como Plataforma de Governo Digital

Foco: **E-Digital**

Modalidade: **Governo Digital**

Categoria: **Diamante**



Rubens Costa
rubenscostaa@icloud.com

1. Organização:

1.1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Inovação - Prefeitura Municipal de Caraguatatuba

1.2. CNPJ: 46.482.840/0001-39

1.3. Setor Econômico: Administração Pública

2. Descrição da Organização:

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Inovação (STII) da Prefeitura de Caraguatatuba é responsável pela modernização tecnológica, transformação digital, governança de dados, segurança da informação, infraestrutura digital, automação de processos e desenvolvimento de soluções para a gestão pública municipal.

Desde 02 de janeiro de 2025 — D+1 da nova gestão —, a STII passou por uma reformulação estratégica para deixar de atuar predominantemente como uma área operacional de suporte e assumir o papel de plataforma permanente de governo digital. A mudança partiu de uma tese central: governo digital não se resume à implantação de sistemas; está diretamente relacionado à capacidade estatal de uma organização pública para operar, decidir e prestar serviços com eficiência, continuidade, segurança e qualidade.

Uma Prefeitura com baixa maturidade digital tende a conviver com processos manuais, baixa rastreabilidade, sistemas fragmentados, dados pouco confiáveis, dificuldades de integração e maior dependência de conhecimento informal. Por isso, a estratégia da STII foi construída para fortalecer não apenas a tecnologia, mas a capacidade institucional da administração municipal como um todo.

Para orientar essa transformação, foi desenvolvido um modelo próprio de maturidade digital estruturado em sete camadas evolutivas:

1. Legal — LGPD, PDTI, Lei de Governo Digital, conformidade institucional
2. Educação Digital — formação de repertório, cultura e redução de resistência
3. Infraestrutura — continuidade operacional e capacidade de resposta
4. Sistemas — padronização de fluxos, redução de informalidade, dados confiáveis
5. Dados — bases estruturadas, auditáveis e reutilizáveis para gestão
6. Inteligência — análise, priorização, automação e apoio à decisão
7. Experiência Cidadã — serviços mais eficientes, integrados e centrados no município

O modelo parte da compreensão de que serviços públicos mais simples, integrados e centrados no cidadão são consequência de uma administração previamente preparada: juridicamente segura, digitalmente capacitada,

tecnologicamente resiliente, integrada por sistemas, orientada por dados e capaz de transformar informação em inteligência.

O primeiro laboratório dessa metodologia foi a própria STII. Antes de disseminar o modelo para as demais secretarias, a área aplicou internamente os princípios que defendia, incorporando gestão por indicadores, documentação, governança, metodologias ágeis, gestão à vista, produtos digitais, automação, capacitação, transparência ativa e monitoramento contínuo de desempenho. A secretaria tornou-se, assim, a primeira evidência prática da transformação que passou a induzir em toda a Prefeitura.

Esse reposicionamento foi institucionalizado pelo PDTI 2025–2028, pela governança de Governo Digital e LGPD, pela organização da arquitetura municipal de dados e pela criação de um ecossistema de produtos e capacidades digitais, incluindo ResolveSTII, Conect@, Ju da STII, Sônico, LGPD 360, Portal de Dados Abertos, Portal Estratégia Digital, Data Lake, Data Warehouse e o Caraguá Digital — Sala de Situação do Prefeito com Inteligência Artificial integrada.

Entre janeiro de 2025 e junho de 2026, foram registrados **29.812 chamados**; o tempo médio de atendimento foi reduzido em **89,94%, de 13h22min para 1h21min**; aproximadamente **106,6 mil horas de trabalho foram economizadas**, representando um valor público recuperado estimado em **R\$ 2.03 milhões**; **14% dos atendimentos passaram a ser automatizados por Inteligência Artificial**; **100% das secretarias municipais foram impactadas**; **14 secretarias passaram a interoperar no Data Warehouse**; mais de **800 servidores foram capacitados**; e o **NPS permaneceu superior a 90**.

O principal diferencial da experiência de Caraguatatuba está na mudança de perspectiva: a tecnologia deixou de ser tratada como um fim ou apenas como uma função de suporte e passou a ser utilizada como instrumento de construção de capacidade estatal. A STII consolidou-se como plataforma habilitadora da transformação digital municipal, criando as condições para uma administração mais integrada, orientada por dados, transparente, resiliente e capaz de melhorar continuamente a experiência de servidores, gestores e cidadãos.

Sistemas públicos desenvolvidos pela STII:

- <https://estrategiadigital.caraguatatuba.sp.gov.br/> (premiado 2x por transparência e mecanismo de confiança pública)
- <https://lgpd360.caraguatatuba.sp.gov.br/lgpd/consulta> (premiado como melhor ferramenta de governança de LGPD LATAM) - acredito que seja a primeira iniciativa Brasil a respeito em especial que utilizar integração via gov.br
- <https://dadosabertos.caraguatatuba.sp.gov.br/> (reconhecido pelo MIT e What Works Cities - como referência em UX/UI para transparência pública - Lei de Governo Digital)

3. Nome da Experiência:

STII como Plataforma de Governo Digital

4. Descrição Experiência:

4.1. Frase – Nome - Cargo/Função:

“Transformamos tecnologia em capacidade de governo: um instrumento para fortalecer a gestão pública, gerar valor para a sociedade e colocar as pessoas no centro da transformação digital.”

Rubens Costa

Secretário de Tecnologia e Inovação de Caraguatatuba

4.2. Sumário da Experiência:

Desde 02 de janeiro de 2025, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Inovação (STII) da Prefeitura de Caraguatatuba passou a atuar como plataforma permanente de Governo Digital, para elevar a maturidade das secretarias, fortalecer a capacidade institucional e melhorar a experiência das pessoas.

A experiência estruturou um modelo em sete camadas — Legal, Educação Digital, Infraestrutura, Sistemas, Dados, Inteligência e Experiência Cidadã — materializado por governança, capacitação, produtos digitais, interoperabilidade, automação, transparência e gestão baseada em evidências. A própria STII tornou-se o primeiro laboratório do modelo, reorganizando sua gestão e processos antes de disseminá-lo para toda a Prefeitura.

Entre as principais entregas estão ResolveSTII, Conect@, Ju da STII, Sônico, LGPD 360, Portal de Dados Abertos, Portal Estratégia Digital, Data Lake, Data Warehouse e Caraguá Digital, Sala de Situação do Prefeito com IA integrada.

Entre jan/2025 e jun/2026, foram registrados 29.812 chamados; o tempo médio de atendimento caiu 89,94%, de 13h22min para 1h20min; cerca de ~106,600 mil horas foram economizadas, com valor público recuperado estimado em R\$ 2.03 milhões; 14% dos atendimentos passaram a ser automatizados por IA; 100% das secretarias foram impactadas; 14 interoperam no Data Warehouse; mais de 800 servidores foram capacitados; e o NPS superou 90.

O diferencial está em demonstrar que transformação digital não é tecnologia como fim, mas instrumento de capacidade estatal, eficiência, transparência e geração de valor para a sociedade, com as pessoas no centro.



Manifesto Brasil Digital – 2025 / 2026
Experiência: STII como Plataforma de Governo Digital
Foco: E-Digital - Modalidade: Governo Digital - Categoria: Diamante



“Transformamos tecnologia em capacidade de governo: um instrumento para fortalecer a gestão pública, gerar valor para a sociedade e colocar as pessoas no centro da transformação digital.”

Rubens Costa

Desde 02 de janeiro de 2025, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Inovação (STII) da Prefeitura de Caraguatatuba passou a atuar como plataforma permanente de Governo Digital, para elevar a maturidade das secretarias, fortalecer a capacidade institucional e melhorar a experiência das pessoas.

A experiência estruturou um modelo em sete camadas — Legal, Educação Digital, Infraestrutura, Sistemas, Dados, Inteligência e Experiência Cidadã — materializado por governança, capacitação, produtos digitais, interoperabilidade, automação, transparência e gestão baseada em evidências. A própria STII tornou-se o primeiro laboratório do modelo, reorganizando sua gestão e processos antes de disseminá-lo para toda a Prefeitura.

Entre as principais entregas estão ResolveSTII, Conect@, Ju da STII, Sônico, LGPD 360, Portal de Dados Abertos, Portal Estratégia Digital, Data Lake, Data Warehouse e Caraguá Digital, Sala de Situação do Prefeito com IA integrada.

Entre jan/2025 e jun/2026, foram registrados 29.812 chamados; o tempo médio de atendimento caiu 89,94%, de 13h22min para 1h20min; cerca de ~106,600 mil horas foram economizadas, com valor público recuperado estimado em R\$ 2.03 milhões; 14% dos atendimentos passaram a ser automatizados por IA; 100% das secretarias foram impactadas; 14 interoperam no Data Warehouse; mais de 800 servidores foram capacitados; e o NPS superou 90.

O diferencial está em demonstrar que transformação digital não é tecnologia como fim, mas instrumento de capacidade estatal, eficiência, transparência e geração de valor para a sociedade, com as pessoas no centro.

Experiências de Sucesso – 2025 / 2026

4.3. Descrição completa da Experiência:

a) CONTEXTO E DESAFIO

Antes da remodelagem estratégica de 2025, a STII operava predominantemente como estrutura reativa: atendimento de chamados, reparo de equipamentos, suporte técnico. A secretaria tinha baixa atuação no desenvolvimento de sistemas próprios, pouca participação na indução de cultura digital e baixa capacidade de atuar como indutora de transformação nas demais secretarias — funcionava como um 'call center técnico' que começava e terminava em si mesmo.

b) SOLUÇÃO: MODELO DE MATURIDADE EM 7 CAMADAS

A STII foi reorganizada como plataforma de governo digital, estruturada em sete camadas de maturidade. **A sequência das camadas não é arbitrária: reflete uma lógica** de pré-requisitos institucionais — a base legal e a capacitação humana são condições para que sistemas, dados e inteligência gerem, de fato, uma melhor experiência ao cidadão.

Camada (ord. de aplicação)	Produtos / Serviços / Capacidades	Papel no Modelo
Legal	LGPD; PDTI 2025–2028; IEG-M; TCESP; Lei de Governo Digital	Garantir conformidade, segurança jurídica e base legal para toda transformação
Educação Digital	#ElasTech; Comitês LGPD e Gov. Digital; Synapse; Startup Day; GT MIT	Formar cultura, reduzir resistência, criar base humana para a transformação
Infraestrutura	Metodologia ITIL; equipes dedicadas; capacidade de resposta operacional	Garantir continuidade e sustentação para que as demais camadas funcionem
Sistemas	Notion; Conect@; ResolveSTII; Sônico; Dispatcher; Fundo Social; SEPEDI; SEMAS; Cuidado Integrado; Caraguá à Gosto	Padronizar fluxos, gerar dados confiáveis, preparar interoperabilidade
Dados	Vision Tech; Data Lake; Data Warehouse; Caraguá Digital; VAAR; dashboards operacionais	Transformar registros em bases estruturadas, auditáveis e reutilizáveis para gestão
Inteligência	Ju da STII; Caraguá Digital (IA integrada); painéis executivos; análises estratégicas	Converter dados em automação, diagnóstico, priorização e apoio à decisão
Experiência Cidadã	LGPD 360; Portal Dados Abertos; Portal Estratégia Digital; Digitaliza Caraguá; Diário Oficial	Traduzir maturidade interna em transparência, acesso e serviços ao munícipe

c) METODOLOGIA: MATRIZ DE MATURIDADE DIGITAL DAS SECRETARIAS

Para mensurar o impacto da atuação da STII de forma objetiva e replicável, foi desenvolvida uma Matriz de Maturidade Digital das Secretarias. O instrumento é composto por 7 eixos estratégicos e 15 critérios de avaliação ponderados, aplicados por um colegiado de 6 avaliadores internos que atribuíram notas independentes com base em percepção e evidência operacional.

Estrutura do modelo de pesos:

Eixo de Maturidade	Importância	Peso Total no Score	Nº de Critérios
Experiência Cidadã	7 (mais alto)	21,0	2
Sistemas	3	17,4	4
Dados	5	15,4	3
Inteligência	6	14,4	1
Educação Digital	1	13,0	2
Infraestrutura	2	10,8	2
Legal	4	8,0	1
TOTAL	—	100,0	15

Fórmula de cálculo da performance por critério:

Performance (critério) = Nota obtida × Peso do critério

Performance Total (%) = $\Sigma(\text{Performance de todos os critérios}) \div \text{Score máximo possível} \times 100$

Escala de notas: 0 = não existe / não implementado | 1 = inicial / informal | 3 = em estruturação | 5 = implementado e operacional

—

Governança da avaliação: colegiado de 6 avaliadores internos, notas independentes e consenso mediado, aplicado para a STII e replicado nas demais secretarias com critérios e pesos idênticos, garantindo comparabilidade.

Scorecard detalhado — STII (demonstrativo com base real do instrumento):

Importância	Eixo / Área	Peso Eixo	Item Avaliado	Peso Item	Nota Antes	Nota Depois	Perf. Antes	Perf. Depois
7	Experiência Cidadã	21,0	Serviços Diretos	10,50	0	5	0,00	52,50
7	Experiência Cidadã	21,0	Serviços Indiretos	10,50	1	4	10,50	42,00
6	Inteligência	14,4	Uso de Dashboards Estratégicos	14,40	0	5	0,00	72,00
5	Dados	15,4	Dashboard Acompanhamento Operacional	5,13	0	5	0,00	25,67
5	Dados	15,4	Dashboard Estratégico	5,13	0	5	0,00	25,67

5	Dados	15,4	Data Lake Data Warehouse	5,13	0	5	0,00	25,67
4	Legal	8,0	Compliance com LGPD / LGD	8,00	0	5	0,00	40,00
3	Sistemas	17,4	Software de Gestão Sim/Não	4,35	1	4	4,35	17,40
3	Sistemas	17,4	Software Gestão Legado, SaaS ou Próprio	4,35	1	4	4,35	17,40
3	Sistemas	17,4	Estrutura de Dados Consistente	4,35	1	4	4,35	17,40
3	Sistemas	17,4	Extração ou Interoperabilidade	4,35	1	4	4,35	17,40
2	Infraestrutura	10,8	Atendimentos Automatizados	5,40	0	3	0,00	16,20
2	Infraestrutura	10,8	Capacidade Operacional	5,40	1	5	5,40	27,00
1	Educação Digital	13,0	Treinamento e Capacitação	6,50	1	5	6,50	32,50
1	Educação Digital	13,0	Fomento da Educação Digital	6,50	0	5	0,00	32,50
TOTAL	Performance Total (STII)	100,0	15 critérios	—	—	—	7,96%	92,26%

Interpretação: a STII partia de uma **maturidade de 7,96% (baseline jan/2025)** e **alcançou 92,26%** após a estruturação. O **delta de +84,3 pontos percentuais** representa uma maturidade **~11,6x** superior ao ponto de partida. Esse resultado posiciona a STII como modelo espelhável para as demais secretarias — ela foi o primeiro laboratório do método antes de disseminá-lo.

Resultado da aplicação nas demais secretarias (jan/2025–jun/2026):

Secretaria / Área	Maturidade Antes	Maturidade Depois	Evolução (pp)	Destaque da intervenção
STII (própria — modelo espelhável)	7,96%	92,26%	+84,3 pp	Primeiro laboratório do método
SEDUC	11,37%	74,64%	+63,3 pp	Dashboards, VAAR, dados educacionais
SEPEDI	6,59%	69,07%	+62,5 pp	Sistema próprio, padronização de fluxos
SESAU	10,94%	62,99%	+52,0 pp	Sistemas e governança em área de alta complexidade
Fundo Social	4,12%	56,25%	+52,1 pp	Software próprio, saneamento de dados

Média geral (10 áreas avaliadas)	7,25%	54,67%	+47,4 pp	Maturidade ~7,5× maior que o baseline
----------------------------------	-------	--------	----------	---------------------------------------

d) EFICIÊNCIA OPERACIONAL: MEMÓRIA DE CÁLCULO

A melhora no tempo médio de atendimento é a principal evidência operacional da reformulação da STII. Os cálculos abaixo seguem metodologia explícita e são auditáveis por qualquer avaliador.

Métrica	Valor	Fonte / Método
Tempo médio de atendimento — 2025 (baseline) - SLA	13h 22 min 17s	Tempo médio anual de tickets encerrados no ResolveSTII - SLA
Tempo médio de atendimento — 1ºS/2026 (resultado) - SLA	1h 21 min 18s	Tempo médio dos tickets encerrados jan–jun/2026 - SLA
Delta de tempo economizado por chamado	11h 29min 47s (≈ 11,29h)	Baseline menos resultado
Total de chamados solucionados no 1ºS/2026	8.886 chamados	ResolveSTII — período jan–jun/2026
Horas economizadas no período (I)	106.599,9h	$8.886 \times 11,29h = 106.599,9h \approx 106 \text{ mil h}$
Custo hora-homem servidor PMC	R\$ 19,00/hora	Referência de custo médio da folha municipal
Valor público recuperado no período (II)	≈ R\$ 2,03 milhões	$106.599,9h \times R\$ 19,00 = R\$ 2.025.398$
Redução percentual no tempo médio	89,94%	$(13,22h - 1,21h) \div 13,22h \times 100$
Equivalente em servidores/ano (160h/mês)	≈ 51 servidores-ano (FTE)*	$106.599,9h \div 160h/\text{servidor}$

(I) Horas economizadas = delta de tempo por chamado × total de chamados solucionados no período

(II) Valor público recuperado = total de horas economizadas × custo médio hora-homem da PMC (R\$ 19,00)

* FTE - Full Time Equivalent / Funcionário em Tempo Integral

Nota: esses valores representam capacidade produtiva potencialmente devolvida à máquina pública, não ingresso financeiro direto no caixa municipal.

e) RESULTADOS E INDICADORES CENTRAIS (jan/2025–mai/2026)

Indicador	Resultado	Período	Universo / Base	Fonte
Chamados tecnológicos registrados	29.812 (méd. 1.656/mês)	jan/2025–jun/2026	Ecossistema de atendimento STII	ResolveSTII / dashboard
Chamados no pico recente	1.838 chamados/mês	mar/2026	Volume mensal	ResolveSTII
Redução tempo médio atendimento	89,9% (13h22 → 1h21)	2025 vs. 1ºS/2026	Tickets encerrados	Dashboard STII
Horas economizadas (1ºQ/2026)	106.599,9h	jan–jun/2026	8.886 chamados × 13,22h	Cálculo operacional
Valor público recuperado	≈ R\$ 2,03 milhões	jan–jun/2026	106.599,9h × R\$ 19,00	Estimativa econômica

Automação por IA — Ju da STII	14% dos chamados mensais	mar/2026	Logs IA ÷ total mensal	Logs da IA + ResolveSTII
Usuários ativos em produtos internos	+1.250 usuários	jan/2025–jun/2026	Conect@, ResolveSTII, Ju e demais	Painéis administrativos
Sistemas / módulos estruturados	+10 produtos	jan/2025–jun/2026	Produtos com uso operacional	Roadmap STII
Treinamentos realizados	25 treinamentos	2025–2026	Capacitações formais com registro	Listas de presença
Servidores capacitados	+800 servidores	2025–2026	Participantes únicos ou acumulados	Listas / certificados
NPS das capacitações	> 90	2025–2026	Avaliações pós-treinamento	Formulários de avaliação
Reuniões formais de governança	6 reuniões	2025–2026	Comitês Gov. Digital e LGPD	Atas / portarias
Secretarias impactadas - (inclui Gabinete, Fundo Social e Ouvidoria)	100% (22 de 22)	jan/2025–jun/2026	Critério: uso, treinamento, chamado, sistema ou comitê	Relatórios de uso
Secretarias no Data Warehouse	14 secretarias	jun/2026	Bases integradas e interoperáveis	Arquitetura de dados
Maturidade STII (antes → depois)	7,96% → 92,26%	jan/2025–jun/2026	Matriz de maturidade (15 critérios)	Scorecard STII
Maturidade média — 10 secretarias	7,25% → 54,67% (+47pp)	jan/2025–mai/2026	Colegiado de 6 avaliadores	Matriz de maturidade
#ElasTech	+1.000 meninas (9º ano)	abr/2025	Rede pública municipal	Registros do evento

f) BENEFICIÁRIOS

- Servidores municipais — redução de interrupções, maior velocidade operacional, ferramentas digitais integradas
- Gestores e secretários — dashboards, indicadores, Caraguá Digital, gestão à vista e apoio à decisão baseada em evidências
- Cidadãos e munícipes — serviços mais ágeis, LGPD 360 com autenticação Gov.br, Portal de Dados Abertos, Digitaliza Caraguá
- Estudantes da rede pública — +1.000 meninas alcançadas pelo #ElasTech em educação e representatividade digital

g) RECONHECIMENTO EXTERNO E REPLICABILIDADE

Evidência Externa	Ano	Natureza da Validação
-------------------	-----	-----------------------

MIT Innovative Workplace	2025	Discussão com comitê avaliador sobre inovação, cultura e transformação digital
Fórum Rede Cidades Digitais	2025 e 2026	Reconhecimento em 2 anos consecutivos; Portal Estratégia Digital referenciado em 2026
SmartCity Business Latam — Prêmio InovaCidade	2026	Premiação do LGPD 360 como referência em governança de dados pessoais e privacy by design
What Works Cities / Bloomberg Philanthropies	2025	Avaliação prévia - parcial, com potencial Selo Gold — gestão por evidências e dados
Synapse — Cidades Resilientes e Sustentáveis	2025	Destaque em evento regional de cidades resilientes e inovação territorial
Startup Day SEBRAE	2026	Apresentação como case de inovação pública e governo digital
Vicente López — Buenos Aires / Tempe — Arizona	2025	Trocas internacionais de experiência em governo digital
Agência Espacial Brasileira (AEB)	2025	Solicitação de demonstração do modelo de gestão — transferibilidade a órgãos federais
São Sebastião (SP)	2026	Acordo de Cooperação Técnica em estruturação — replicabilidade concreta

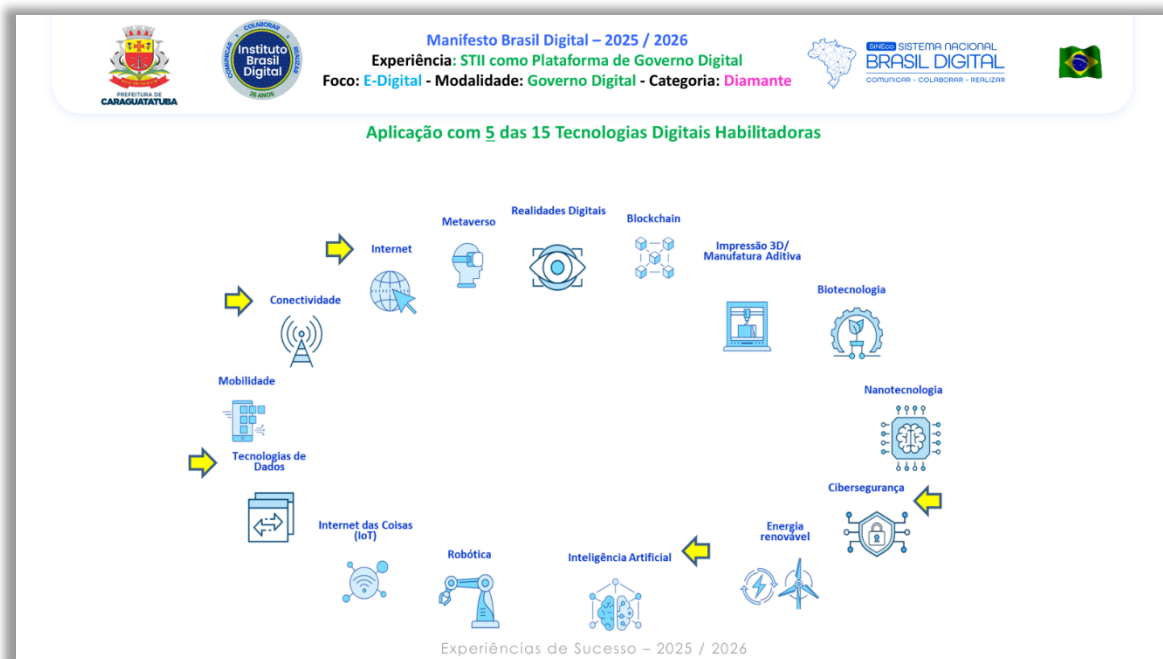
5. Aplicação das TDHs - Tecnologias Digitais Habilitadoras:

A experiência da STII evidencia a aplicação prática e integrada de 5 das 15 Tecnologias Digitais Habilitadoras — Tecnologias de Dados, Inteligência Artificial, Conectividade, Internet e Cibersegurança — como componentes de um ecossistema municipal de transformação digital.

As tecnologias não foram adotadas como soluções isoladas ou como fins em si mesmas. Cada TDH foi aplicada para responder a desafios concretos da gestão pública, vinculada a produtos em operação, usuários identificados, indicadores acompanhados e evidências documentais. Em conjunto, passaram a sustentar a organização de dados, a integração entre áreas, a automação de atendimentos, a transparência, a proteção de dados pessoais e a tomada de decisão baseada em evidências.

TDH	Produto(s) Central(is)	Funcionalidade e Impacto Mensurável
1. Inteligência Artificial	Ju da STII; Caraguá Digital (IA integrada)	Ju da STII: chatbot com PLN para automação de atendimentos recorrentes. Evolução: 30–40 chamados/mês (nov/2025) → 14% de ~1.838 chamados/mês (mar/2026). Libera equipe humana para demandas complexas. Caraguá Digital: IA integrada à Sala de Situação do Prefeito para análise de dados em linguagem natural, suporte a diagnósticos e formulação de políticas públicas em tempo real.
4. Tecnologias de Dados	Data Lake; Data Warehouse; Caraguá Digital; VAAR; ResolveSTII; Portal de Dados Abertos	Integração de bases de 14 secretarias no Data Warehouse municipal. Caraguá Digital como produto central de dados: sala de situação executiva, painéis por secretaria, visão integrada em tempo real. VAAR aplicado à política educacional e ao Fundeb. Portal de Dados Abertos para transparência e controle social. Gestão à vista com dashboards operacionais e estratégicos.
6. Conectividade	Conect@; ResolveSTII; ecossistema interno de produtos	Conect@: plataforma de comunicação interna com 502 usuários, 87 grupos, 166.126 mensagens e 7 playbooks. Integração progressiva entre produtos digitais da STII. Redução de dependência de canais informais e aceleração de fluxos administrativos.
7. Internet	Portal Estratégia Digital; LGPD 360; Portal de Dados Abertos; Digitaliza Caraguá	Canais digitais públicos para transparência ativa e controle social. LGPD 360 com autenticação Gov.br e consulta de dados pessoais por CPF. Digitaliza Caraguá: 609 acessos, 139 usuários, 659h acumuladas pela população. Portal Estratégia Digital: roadmap público com PDTI, indicadores e entregas em tempo real.
14. Cibersegurança	LGPD 360; Comitê de LGPD; controles de acesso; privacy by design	Estrutura de governança de dados pessoais construída com privacy by design. LGPD 360 premiado no InovaCidade 2026. Comitê de LGPD com agenda bimestral fixa. Mapeamento de processos, tratamentos e responsabilidades. Autenticação Gov.br integrada ao portal do cidadão.

O diferencial da experiência está na forma como essas tecnologias foram combinadas. A transformação digital não foi construída pela simples adoção de ferramentas, mas pela integração entre tecnologia, governança, dados, processos e pessoas. Cada TDH passou a compor uma capacidade permanente da Administração Pública para aprender, integrar, proteger, decidir e melhorar continuamente os serviços oferecidos à sociedade.



5.1. Aplicações de IA na Experiência:

A Inteligência Artificial foi aplicada em diferentes pontos da experiência da STII, combinando automação, acesso ao conhecimento, interação com dados e apoio à tomada de decisão. Entre as principais utilizações estão:

1. **Automação de atendimentos recorrentes**
A Ju da STII utiliza IA para responder demandas repetitivas e padronizáveis, reduzindo a necessidade de intervenção humana em atividades de menor complexidade.
2. **Ampliação da autonomia dos usuários**
Ao oferecer respostas e orientações diretamente aos servidores, a IA reduz a dependência do atendimento individual da equipe técnica e amplia a capacidade de autosserviço.
3. **Triagem e direcionamento de demandas**
A IA contribui para organizar e encaminhar solicitações, permitindo que demandas padronizáveis sejam resolvidas ou orientadas de forma automatizada e que situações mais complexas sejam direcionadas às equipes responsáveis.
4. **Consulta de dados em linguagem natural**
No Caraguá Digital — Sala de Situação do Prefeito —, a IA permite que gestores interajam com informações municipais por meio de linguagem natural, reduzindo a barreira técnica entre o usuário e os dados.
5. **Suporte à construção de diagnósticos**
A integração entre IA e a arquitetura municipal de dados amplia a capacidade de investigar problemas públicos e construir diagnósticos com base em informações provenientes de diferentes áreas da Prefeitura.
6. **Liberação de capacidade humana para atividades de maior valor**
Ao assumir parte das tarefas repetitivas e consultas recorrentes, a IA permite que as equipes concentrem maior tempo e atenção em demandas complexas, decisões, inovação e relacionamento com os usuários.
7. **Difusão da cultura de experimentação e inovação**
A adoção prática da IA aproximou servidores e gestores da tecnologia, transformando-a de conceito abstrato em ferramenta cotidiana e estimulando novas formas de pensar processos, serviços e problemas públicos.

Como resultado, a IA passou a contribuir não apenas para a eficiência operacional, mas para uma mudança mais ampla na cultura organizacional: servidores mais autônomos, equipes com maior capacidade de atuação em problemas complexos, gestores mais próximos dos dados e uma organização progressivamente mais aberta à experimentação e ao aprendizado contínuo.



Manifesto Brasil Digital – 2025 / 2026
Experiência: **STII como Plataforma de Governo Digital**
Foco: **E-Digital** - Modalidade: **Governo Digital** - Categoria: **Diamante**



Aplicações da IA na Experiência



1. Automação de atendimentos recorrentes
2. Ampliação da autonomia dos usuários
3. Triagem e direcionamento de demandas
4. Consulta de dados em linguagem natural
5. Suporte à construção de diagnósticos
6. Liberação de capacidade humana para atividades de maior valor
7. Difusão da cultura de experimentação e inovação

Experiências de Sucesso – 2025 / 2026

6. Depoimentos

6.1 Líderes internos que aprovaram e apoiaram a Experiência



A transformação conduzida pela STII consolidou a tecnologia como instrumento estratégico de gestão. O Caraguá Digital permite uma visão integrada do município, conectando dados da Educação, Saúde, Assistência Social e outras áreas para apoiar decisões mais ágeis, seguras e baseadas em evidências, fortalecendo uma Prefeitura mais eficiente e preparada para atender melhor a população.

Mateus Veneziani da Silva
Prefeito de Caraguatatuba



A parceria com a STII tem sido fundamental para avançarmos na integração das nossas plataformas e na construção de uma gestão educacional cada vez mais orientada por dados.

Hoje, conseguimos ampliar nossa visão sobre as diferentes camadas da Educação, desde a gestão administrativa até o acompanhamento individual de cada aluno, respeitando suas particularidades e permitindo decisões mais precisas e cuidadosas. Além da construção dessas ferramentas, contamos com um suporte ágil e próximo da STII, o que fortalece nossa capacidade de responder às necessidades da rede e melhorar continuamente a gestão e os serviços oferecidos aos nossos alunos.

Roseli Morilla
Secretária de Educação de Caraguatatuba



O apoio da STII foi essencial para a SEPEDI, especialmente na construção de uma plataforma própria, desenvolvida a partir das nossas necessidades e respeitando nossos processos. Mais do que entregar tecnologia, a equipe se destaca pela disponibilidade, agilidade e compromisso em construir soluções que facilitam o nosso trabalho, fortalecem a gestão e nos ajudam a cuidar das pessoas com mais qualidade, inclusão e atenção.

Ivy Malerba
Secretária dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso

6.2 Líderes internos que se beneficiaram da Experiência

De suporte técnico a plataforma de transformação

Sou servidor da Prefeitura desde 2004 e há mais de 20 anos atuo na área de tecnologia. Passei por praticamente todas as funções da STII e posso dizer que nunca vivi uma transformação como a que estamos construindo desde 2025. Deixamos de atuar apenas respondendo problemas para contribuir de forma estratégica com toda a administração municipal. Essa mudança transformou a maneira como trabalhamos e também a forma como enxergamos o nosso papel.



Os números refletem uma mudança cultural

Mais do que melhorar indicadores, passamos a trabalhar de forma organizada, preventiva e orientada por dados. Hoje conseguimos planejar melhor nossas ações, identificar prioridades e dedicar mais tempo àquilo que realmente gera valor. Soluções como a Ju da STII automatizaram atividades repetitivas e permitiram que nossa equipe concentrasse esforços em inovação, análise e melhoria contínua.

A vida cotidiana mudou

As reuniões de alinhamento passaram a fazer parte da nossa rotina e trouxeram mais previsibilidade, organização e integração entre as equipes. Hoje trabalhamos com mais clareza sobre prioridades e conseguimos direcionar nossos esforços para aquilo que realmente faz diferença para a Prefeitura e para os cidadãos.

Quando vira pessoal

Essa transformação ganha outro significado quando percebemos seu impacto na vida das pessoas. Minha mãe utiliza os serviços de saúde do município, meus filhos estudam na rede pública e eu vejo, no dia a dia, como uma tecnologia bem estruturada contribui para que esses serviços funcionem melhor. Quando um sistema está disponível, uma informação chega no momento certo ou um atendimento acontece sem interrupções, entendemos que nosso trabalho faz diferença na vida de alguém.

O propósito que move

Depois de mais de duas décadas no serviço público, tenho orgulho de fazer parte desse momento da STII. Hoje sabemos que tecnologia não é apenas suporte: é um instrumento para fortalecer a gestão, melhorar os serviços públicos e servir melhor a população. É isso que nos motiva a buscar, todos os dias, mais excelência, inovação e compromisso com quem está na ponta.

Marcio Luis Rodrigues de Paula Lima
Chefe de Operações e Infraestrutura
Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação de Caraguatatuba



Quando iniciamos essa nova etapa, em 2025, passamos a trabalhar com processos mais claros, governança e uma forma diferente de pensar a tecnologia. Isso trouxe mais organização, previsibilidade e segurança para o nosso trabalho, permitindo que a equipe concentrasse seus esforços no que realmente importa: entregar um serviço de qualidade para quem depende dele.

Mais do que implantar novas ferramentas, vivemos uma mudança na forma de trabalhar. Hoje temos mais clareza sobre nossas prioridades, acompanhamos melhor nossas entregas e conseguimos evoluir continuamente como equipe. As reuniões de alinhamento passaram a fazer parte da nossa rotina e criaram um ambiente de colaboração, planejamento e melhoria constante.

Depois de muitos anos no serviço público, é muito gratificante perceber que hoje existe espaço para inovar, construir soluções e colocar a tecnologia a serviço das pessoas. Tenho orgulho de fazer parte dessa transformação, que fortalece nosso trabalho e nos aproxima do propósito de oferecer um serviço público cada vez mais humano, eficiente e centrado no cidadão.

Ligia Mendes Felix
Chefe da Área Administrativa
Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação de Caraguatatuba

Sou servidor público na área de tecnologia desde 2013 e acompanhei de perto a evolução tecnológica do município de Caraguatatuba ao longo desse período.



Recentemente, o município deu um salto importante com a criação de um Data Warehouse, reunindo e saneando dados provenientes de diversos sistemas utilizados pelas Secretarias. Essa estrutura tornou possível o desenvolvimento de soluções estratégicas, entre elas o Caraguá Digital, que oferece ao Gabinete do Prefeito uma visão integrada da administração municipal.

A integração de dados é um objetivo perseguido por inúmeros municípios, mas que, na prática, costuma esbarrar na complexidade dos processos, na diversidade de sistemas e nas limitações inerentes à administração pública. Ver esse projeto sair do papel e entregar resultados concretos demonstra o potencial de uma iniciativa que, muitas vezes, parecia inviável.

Alexandre Novak
Chefe da Área de Sistemas
Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação de Caraguatatuba

6.3. Clientes internos que se beneficiaram da Experiência



O dashboard desenvolvido em parceria com a STII transformou a forma como acompanhamos a Educação. Hoje conseguimos navegar dos indicadores gerais até a realidade individual de cada aluno, visualizando seu desempenho, sua frequência e outras informações relevantes, respeitando suas particularidades e permitindo intervenções pedagógicas mais precisas.

Esses dados orientam o trabalho da supervisão e do apoio pedagógico, permitindo monitorar o desenvolvimento da aprendizagem, acompanhar a evolução dos estudantes e agir com mais rapidez sempre que necessário, com foco na equidade e na melhoria dos resultados educacionais.

A gestão baseada em dados passou a apoiar decisões importantes da Secretaria, como busca ativa de alunos, recomposição das aprendizagens, formação de professores, apoio técnico às escolas, priorização de turmas e grupos mais vulneráveis e direcionamento das equipes e dos recursos. O que antes demandava muito tempo para ser consolidado e compreendido hoje está disponível de forma ágil, permitindo respostas mais rápidas e assertivas. O uso desses indicadores tornou-se parte da rotina da Secretaria e passou a integrar as reuniões de alinhamento com supervisores, coordenação e equipes de apoio pedagógico, consolidando uma cultura de tomada de decisão baseada em evidências.

Laércio Pereira Júnior
Diretor de Projetos e Eventos da Secretaria de Educação



A atuação conjunta entre a STII e a Secretaria de Saúde demonstrou como a tecnologia pode gerar melhorias concretas a partir da compreensão dos processos reais de trabalho. Após reuniões técnicas e visitas ao Almoxarifado da Saúde, foi desenvolvida e implantada uma solução aderente à rotina da equipe, substituindo controles simples por uma ferramenta mais ágil, colaborativa e adequada ao acompanhamento das Autorizações de Fornecimento e Notas Fiscais.

A solução trouxe ganhos imediatos de celeridade, integração entre os profissionais e maior segurança para uma etapa crítica do ciclo logístico. Além disso, os projetos em andamento, incluindo dashboards para o monitoramento diário dos estoques, têm potencial para ampliar o controle sobre abastecimento, armazenamento e distribuição de medicamentos e insumos, com baixo custo adicional e impacto relevante na prevenção de falhas. O processo também contribuiu para o engajamento da equipe e evidenciou o valor de construir soluções tecnológicas de forma próxima, prática e conectada às necessidades da operação.

Andrea Silva
Diretora da Gestão Farmacêutica e Suprimentos em Saúde da Secretaria de Saúde

7. Classificação da Experiência (Projeto):

Foco	E-Digital
Modalidade	Governo Digital
Categoria	Diamante
Setor Economia	Setor Público

Embora a experiência tenha ganhado tração nos últimos 2 anos, os resultados apresentados refletem um ciclo de aprendizado e dados iniciado em 2022 — **abrangendo, portanto, 5 anos ou mais. O avanço das iniciativas e a hiperaceleração das entregas demonstram que 82,7% das ações previstas até o fim de 2028 já foram concluídas, com possibilidade de finalização integral ainda no primeiro trimestre de 2027. Esse cenário permite iniciar, já em janeiro de 2027, um novo ciclo de expansão e evolução do programa Estratégia Digital Municipal de Caraguatatuba.*

Acesse: <https://estrategiadigital.caraguatatuba.sp.gov.br/>

8. Melhores Práticas e Lições Aprendidas:

8.1. Melhores práticas:

#	Título	Aplicação
A	Construir PDTI orientado à execução	Elaborar o Plano Diretor de TI não como peça formal, mas como instrumento ativo de governança e priorização. Estruturar eixos estratégicos, objetivos, iniciativas e entregáveis em lógica de portfólio. Publicar roadmap com entregas, indicadores e status. Resultado: previsibilidade, continuidade administrativa e estratégia convertida em execução rastreável.
B	Reposicionar a STII como plataforma estratégica	Reorganizar de área de suporte reativa para plataforma de governo digital, integrando tecnologia, dados, sistemas, segurança, capacitação e inovação. Adotar fonte única de verdade, rituais ágeis (NCTs, Scrum, kanban) e gestão à vista. Resultado: impacto transversal mensurável em 100% das 21 secretarias, com a STII como estrutura estratégica de eficiência pública.
C	Integrar produtos digitais em ecossistema	Conceber soluções como ResolveSTII, Conect@, Ju da STII e Caraguá Digital não como ferramentas isoladas, mas como partes de uma arquitetura institucional. Cada produto com problema definido, público usuário, fluxo de adoção, indicadores e evolução contínua. Resultado: redução de fragmentação, visão de produto e transformação digital como jornada de maturidade progressiva.
D	Desenvolver sistemas próprios interoperáveis	Substituir sistemas legados e softwares locados por soluções próprias onde há alto valor público e demanda por interoperabilidade. Controlar evolução dos fluxos, modelagem dos dados e regras de negócio. Resultado: dados normalizados na origem, autonomia tecnológica e economia estimada de até R\$ 6 milhões em 4 anos com custo evitado em contratações externas.
E	Capacitar antes de expandir cada produto	Tratar capacitação como etapa obrigatória — não acessória — do ciclo de implantação. Treinar replicadores internos, liberar uso controlado, monitorar adoção e expandir progressivamente. Resultado: 25 treinamentos realizados, mais de 800 servidores capacitados e NPS superior a 90 em todas as avaliações, com redução de resistência e aumento de aderência às soluções.
F	Automatizar com IA de forma responsável	Aplicar IA (Ju da STII e Caraguá Digital) sobre demandas repetitivas e padronizáveis, liberando equipe humana para casos complexos e sensíveis. Evolução orgânica: 30–40 chamados/mês (nov/2025) para 14% de ~1.400 chamados/mês (mar/2026). Resultado: maior velocidade de atendimento, mais autonomia para os servidores e operação escalável sem perda da dimensão humana.
G	Medir ROI e SROI com memória de cálculo	Calcular horas economizadas, custo evitado e retorno social com premissas auditáveis: 5.780 chamados × redução de 17h29min/chamado = ~101 mil horas economizadas × R\$ 19,00/h = R\$ 1,92 milhão em capacidade produtiva recuperada no 1ºQ/2026. Resultado: tecnologia posicionada como investimento estratégico e não como centro de custo da administração pública.
H	Mensurar maturidade com matriz estruturada	Aplicar Matriz de Maturidade Digital com 7 eixos, 15 critérios ponderados e colegiado de 6 avaliadores. Apurar notas antes e depois com metodologia explícita e comparável. Resultado: maturidade média de 10 secretarias de

7,25% para 54,67% (+47pp) e STII de 7,96% para 92,26% (+84pp), gerando modelo espelhável e replicável para outros municípios.

8.2. Lições aprendidas:

#	Título	Aplicação
A	Começar pela governança, não pela tecnologia	Sistemas implantados de forma isolada não garantem mudança institucional. Cada solução precisa estar conectada a uma dor concreta, a um fluxo operacional e a uma estratégia de adoção. O modelo de 7 camadas — iniciando em Legal e Educação Digital — nasceu dessa percepção: conformidade e cultura digital são pré-requisitos para que dados, inteligência e experiência cidadã gerem impacto real.
B	Respeitar a gradualidade de cada secretaria	Diferentes secretarias possuem níveis distintos de maturidade digital. A adoção de novas soluções exige demonstrações práticas de valor, comunicação clara e treinamento contextualizado. A STII adotou expansão controlada: piloto em secretaria-piloto → formação de replicadores internos → liberação progressiva → monitoramento de adesão por indicadores de uso.
C	Documentar evidências desde o início	Melhorias percebidas na rotina se perdem quando não são registradas no momento correto. A STII incorporou coleta de dados, prints, relatórios, listas de presença, atas, dashboards e memórias de cálculo como parte integral do ciclo de gestão — não como etapa posterior de prestação de contas. Resultado: auditabilidade e rastreabilidade de todo o processo de transformação digital.
D	Apresentar indicadores sempre com contexto	Números isolados têm menor força avaliativa. Chamados, horas economizadas e usuários ativos precisam de período, universo, baseline, comparação antes/depois e metodologia de cálculo. Estimativas de ROI, SROI e custo evitado devem incluir memória explícita, fonte do custo hora-homem, volume e premissas. Resultado: defesa técnica robusta da tecnologia como investimento público.
E	Comunicar ativamente o impacto da TI	Quando não há indicadores, a área de TI é lembrada apenas em momentos de crise. Com dados, painéis públicos, séries históricas e ganhos de produtividade evidenciados, a secretaria é percebida como estrutura estratégica de eficiência. O Portal Estratégia Digital nasceu dessa lição: publicar resultados é parte integrante da gestão, não ação opcional ou acessória de comunicação.
F	Equilibrar operação e inovação na STII	A continuidade dos serviços essenciais é indispensável, mas a administração pública também precisa reservar capacidade para redesenhar processos, criar produtos digitais e estruturar dados. A STII organizou, desde D+1, times dedicados a operações e inovação em paralelo. Resultado: sem paralisar o atendimento, foram criados +10 sistemas, 1 Data Warehouse e uma Sala de Situação executiva.
G	Documentar método para outros municípios	Para que outros municípios adaptem a experiência, não basta apresentar os produtos finais. É necessário explicitar o processo de implantação, marcos

	de governança, papéis institucionais, indicadores mínimos e riscos enfrentados.
--	---

9. Indicadores de **Resultado** e **Desempenho**:

9.1. Indicadores de **Resultado**:

Indicador	Baseline	Resultado Alcançado	Evolução / Impacto	Fonte
Iniciativas do PDTI concluídas	0	75,3% (61 de 81)	75,3% do Plano Estratégico entregue em menos de 40% do prazo originalmente previsto (18 de 48 meses)	Portal: Estratégia Digital
Maturidade digital STII	7,96% (jan/2025)	92,26%	+84,3 pp ~11,6× maior	Matriz de maturidade — scorecard STII
Maturidade média (10 secretarias)	7,25%	54,67%	+47,4 pp ~7,5× maior	Matriz — colegiado 6 avaliadores
Secretarias impactadas - (inclui Gabinete, Fundo Social e Ouvidoria)	0 de 22	22 de 22 (100%)	Impacto transversal total	Relatórios de uso, chamados e comitês
Secretarias interoperando (DW)	0	14 secretarias	Bases integradas no Data Warehouse	Arquitetura de dados / registros técnicos
Servidores capacitados	Sem registro	+800 servidores	NPS > 90 em todos os treinamentos	Listas de presença / certificados
Meninas alcançadas (#ElasTech)	0	+1.000 (9º ano)	Inclusão e representatividade digital	Registros do evento
Reconhecimentos externos	0	9 validações	MIT, InovaCidade, Cidades Digitais, WWC...	Atas, premiações, acordos
Economia potencial em 4 anos	—	Até R\$ 6 milhões	Custo evitado com sistemas próprios vs. contratações	Estimativa estratégica
Produtos digitais estratégicos implantados	0	10 produtos digitais	Consolidação da plataforma municipal de Governo Digital	Portfólio STII

*O infográfico abaixo evidencia a evolução do modelo adotado e a execução hiperacelerada demonstrada nesse período. Os dados, monitorados entre **2022 e 2026** revelam uma **trajetória de amadurecimento operacional**, com aceleração comprovada das entregas e previsão de **encerramento de dezembro de 2026 com 82,7% das iniciativas do PDTI 2025–2028 concluídas**. Esse resultado não decorre de ações isoladas, mas do **acúmulo de aprendizados**, do fortalecimento da governança e da capacidade de transformar planejamento em resultados mensuráveis. A maturidade alcançada, combinada a um forecast claro e verificável até 2028, sustenta avanços relevantes. Diante dos critérios estabelecidos, **propõe-se que a experiência STII como Plataforma de Governo Digital seja avaliada na categoria **Diamante****, não apenas pela alta performance comprovada, mas pela*

*consistência do modelo, pela previsibilidade das entregas e por uma **trajetória superior a seis anos de evolução institucional.***

1. Estratégia Digital: execução acelerada

Estratégia Digital de Caraguatatuba • linha de base plurianual e execução antecipada

Linha de base de referência: 20 iniciativas por ano em 2025–2027 e 21 em 2028.



✓ **Resultado:** 61 iniciativas concluídas em jul/2026; 67 previstas até dez/2026; carteira integral prevista para jun/2027.

2. Carteira de transformação digital

81 iniciativas acompanhadas publicamente

61 concluídas • 75,3%

19 em execução

1 não iniciada

● Concluídas ● Em execução ● Não iniciada



75,3% da estratégia executada em 18 dos 48 meses planejados.



Restam 20 iniciativas: 19 já em execução e apenas 1 não iniciada.

3. Modelo das sete camadas de maturidade

Construção progressiva das capacidades necessárias para sustentar a transformação



Secretaria / Área	Antes	Depois	Evolução	Destaque
STI (própria – modelo espelhável)	7,96%	92,26%	+84,3 pp	Primeiro laboratório do método.
SEDUC	11,37%	74,64%	+63,3 pp	Dashboards, VAAR, dados educacionais.
SEPEDI	6,59%	69,07%	+62,5 pp	Sistema próprio, padronização de fluxos.
SESAU	10,94%	62,99%	+52,0 pp	Sistemas e governança em área de alta complexidade.
Fundo Social	4,12%	56,25%	+52,1 pp	Software próprio, saneamento de dados.
Média geral (10 áreas avaliadas)	7,25%	54,67%	+47,4 pp	Maturidade – 7,5x maior que o baseline.



A experiência não começou pela tecnologia mais avançada, mas pela **construção progressiva das capacidades necessárias para sustentá-la.**

4. Painel de impacto em números

Principais evidências da transformação digital



106,6 mil
horas recuperadas*



61 de 81
iniciativas concluídas



10+
produtos digitais implantados



100%
secretarias impactadas



NPS > 90
satisfação nos treinamentos



800+
servidores capacitados



+1.250
usuários ativos em plataformas internas

*Classificações visuais separam capacidade operacional, execução, adoção e desenvolvimento institucional.

9.2. Indicadores de Desempenho:

KPI	Antes	Depois	Variação	Método de apuração
Tempo médio de atendimento	13h 22min 17s (méd. 2024)	1h 21min 30s (1ºS/2026)	-89,94%	Tickets encerrados ResolveSTII
Chamados solucionados - YoY (1ºS/2026)	6.800 chamados (jan-jun/2025)	8.886 chamados (jan-jun/2026)	Volume crescente	ResolveSTII
Horas economizadas (1ºS/2026)	—	~106.600 horas	8.886 × 13,22h/chamado	Cálculo operacional
Valor público recuperado (1ºS/2026)	—	≈ R\$ 2.03 milhões	106.6h × R\$ 19,00/h	Estimativa econômica
Automação IA — Ju da STII	0 (out/2025)	14% de 1.838/mês (mar/2026)	Crescimento orgânico em 5 meses	Logs da IA / ResolveSTII
Conect@ — mensagens internas	Não existia (pré-jan/2025)	166.126 mensagens 502 usuários	Canal único de comunicação	Painel administrativo Conect@
Sônico — tempo de instalação	1h 30min	20 segundos	-99,7% 358 atendimentos em 2 meses	Dashboard Sônico
Data Warehouse — bases integradas	0	14 secretarias (mar/2026)	Interoperabilidade progressiva	Arquitetura de dados
Usuários ativos do ResolveSTII	0	758 usuários internos	Adoção institucional da plataforma	ResolveSTII
Usuários do Conect@	0	502 usuários ativos	Comunicação digital institucional	Painel admin. Conect@
Departamentos atendidos	Não mensurava	151 departamentos	Ampliação da cobertura operacional	ResolveSTII
Acessos ao ResolveSTII	0	19.285 acessos	Uso contínuo da plataforma	

*O infográfico abaixo evidencia a evolução do modelo adotado e a execução hiperacelerada do período. Os dados, monitorados **entre 2022 e 2026**, demonstram amadurecimento operacional, aceleração comprovada das entregas e previsão de encerramento de 2026 com **82,7% das iniciativas do PDTI 2025–2028 concluídas**. Esse resultado decorre do aprendizado acumulado, do fortalecimento da governança e da capacidade de transformar planejamento em entregas mensuráveis. Diante dos critérios estabelecidos, propõe-se que a experiência **STII como Plataforma de Governo Digital** seja avaliada na categoria **Diamante**, pela alta performance comprovada, consistência do modelo, previsibilidade até 2028 e trajetória **superior a seis anos de evolução institucional**.*

5. Performance comparativa obrigatória

Ano a ano • Year over Year

Ano	Chamados	Tempo de atendimento	Backlog
2022	5.531	16h 51m 49s	921
2023	10.408	21h 35m 02s	2.432
2024	7.365	13h 22m 17s	2.541
2025	13.744	04h 22m 19s	187
2026/Jul	9.579	01h 21m 15s	141



Chamados:
escala com eficiência



Tempo de atendimento:
queda expressiva



Backlog:
redução sustentada

6. Escala, adoção e valor público

Indicadores executivos da operação digital



30.688

Σ de soluções resolvidas



+1.250

Usuários internos ativos



19

Secretarias



100%

Cobertura institucional



151

departamentos atendidos



Resultado econômico anual

Economia contrato		R\$ 1.200.000,00
Valor público recuperado		R\$ 2.030.000,00
Economia projetada (SaaS substituídos)		+ R\$ 6.000.000,00



Classificação visual separa economia contratual, valor público recuperado e economia projetada.

7. Da TI de suporte à Plataforma de Governo Digital

Transformação do papel institucional da STII

Antes



atuação reativa



sistemas fragmentados



baixa integração



pouca governança



dados dispersos



foco em suporte técnico



A transformação reposicionou a STII de área operacional de suporte para plataforma permanente de **Governo Digital**.

Depois



estratégia digital



produtos próprios



dados integrados



automação e IA



governança institucional



foco em valor público



A transformação reposicionou a STII de área operacional de suporte para **plataforma permanente de Governo Digital**.

10. Planos futuros

A experiência **STII como Plataforma de Governo Digital** entra em uma nova etapa, voltada à consolidação das capacidades implantadas, ampliação da transformação digital e institucionalização da melhoria contínua como política permanente de governo. O planejamento parte do diagnóstico atualizado da Estratégia Digital de Caraguatatuba que, em **julho de 2026**, registrava **81 iniciativas: 61 concluídas, 19 em execução e 1 não iniciada - 75,3% do Plano Estratégico entregue em menos de 40% do prazo originalmente previsto** (48 meses). Assim, o próximo ciclo concentra-se nas **20 iniciativas remanescentes**, distribuídas em cinco dos seis eixos estratégicos, uma vez que o eixo **Gestão Transparente e Aberta** já alcançou **100% de execução**.

O roadmap está organizado em três ondas. Em **2026**, o foco é consolidar as fundações da transformação digital, fortalecendo processos digitais, identidade, interoperabilidade, segurança, infraestrutura e políticas de cidades inteligentes. Em **2027**, essas bases permitirão ampliar os serviços digitais ao cidadão, intensificar o uso de dados e integrar soluções urbanas. Em **2028**, a prioridade será institucionalizar capacidades avançadas de segurança, inovação aberta e sensoriamento, incorporando essas soluções ao planejamento permanente do município.

Onda 1 — 2026: fundações, segurança e integração

- **Gestão Centrada no Município:** ampliar a digitalização de processos por meio de processo eletrônico, GED e BPM; substituir trâmites em papel por assinaturas digitais e certificação eletrônica.
- **Gestão Integrada:** unificar o Cadastro do Cidadão; assegurar a interoperabilidade de dados entre divisões; implantar autenticação única integrada nos serviços, com SSO onde aplicável.
- **Gestão Confiável:** implantar autenticação multifator nos sistemas críticos; concluir o Catálogo Único de Sistemas e Soluções da Prefeitura.
- **Gestão Eficiente:** atualizar o data center com arquitetura híbrida, combinando nuvem e ambiente próprio; implantar políticas municipais de Smart Cities.

Entregas esperadas: processos prioritários sem papel; identidade e acesso integrados; catálogo confiável de aplicações; arquitetura híbrida operacional; padrões de interoperabilidade e de segurança incorporados aos novos projetos.

Onda 2 — 2027: serviços digitais, dados e cidade conectada

- **Gestão Centrada no Município:** implantar o Portal Único de Serviços Digitais; aprimorar a Jornada do Cidadão; expandir o atendimento digital multicanal; disponibilizar plataforma de consultas públicas on-line.
- **Gestão Integrada:** desenvolver e colocar em produção modelos de inteligência artificial para políticas públicas, com governança, supervisão humana e indicadores de benefício.
- **Gestão Inteligente:** expandir a rede de câmeras inteligentes; modernizar a Defesa Civil Digital; integrar a API federal CórTEX à arquitetura municipal de segurança e inteligência.

Entregas esperadas: jornada digital integrada e rastreável; participação social ampliada; serviços acessíveis por múltiplos canais; modelos analíticos aplicados a problemas públicos; maior capacidade de prevenção, monitoramento e resposta urbana.

Onda 3 — 2028: institucionalização, resiliência e inovação aberta

- **Gestão Inteligente:** implantar sensores IoT para monitoramento ambiental; lançar editais de inovação govtech conectados a universidades, empresas e desafios municipais.
- **Gestão Confiável:** implantar o SOC municipal — Centro de Operações de Segurança — integrando monitoramento, resposta a incidentes, gestão de vulnerabilidades e continuidade dos serviços.

Entregas esperadas: monitoramento ambiental baseado em evidências; capacidade permanente de detecção e resposta cibernética; ciclo recorrente de inovação aberta; avaliação dos ganhos de eficiência, qualidade, inclusão e confiança produzidos pelo programa.

Governança da execução

A execução será acompanhada pelo **Comitê de Governo Digital**, liderado pela STII e pelas secretarias responsáveis, com monitoramento trimestral publicado no Portal Estratégia Digital. Cada iniciativa contará com responsável, cronograma, riscos, orçamento, critérios de aceite e indicadores de resultado.

O acompanhamento utilizará indicadores de execução, digitalização de serviços, adoção dos canais digitais, satisfação do usuário, redução de tempo e custos, disponibilidade dos serviços críticos, cobertura de MFA e SSO, interoperabilidade, resposta a incidentes, uso de dados e IA na gestão e benefícios públicos gerados.

Além da conclusão da carteira vigente, está prevista, **a partir do primeiro trimestre de 2027**, uma **revisão evolutiva do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)** para ampliar seu escopo estratégico, incorporando novas iniciativas, metas e projetos alinhados aos eixos existentes, às demandas emergentes da administração pública e aos avanços tecnológicos.

Ao final de **2028**, pretende-se concluir a carteira vigente e consolidar um modelo permanente de transformação digital baseado em evidências, governança, transparência e melhoria contínua. A evolução periódica do PDTI garantirá a atualização contínua da Estratégia Digital, incorporando novos desafios e fortalecendo a capacidade institucional do município para além do ciclo atualmente planejado.

Cenário Remodelado - Planejamento equilibrado de execução

CARTEIRA PLURIANUAL DA ESTRATÉGIA DIGITAL Distribuição formal proposta das 81 iniciativas • 2025–2028				
EIXOS ESTRATÉGICOS 18 objetivos • 81 iniciativas	2025 • ESTRUTURAÇÃO 35 iniciativas	2026 • CONSOLIDAÇÃO 35 iniciativas	2027 • ESCALA 8 iniciativas	2028 • INSTITUCIONALIZAÇÃO 3 iniciativas
GESTÃO CENTRADA NO MUNICÍPIO 12 iniciativas	3 1 objetivo(s) 3 concluída	5 3 objetivo(s) 2 em execução • 3 concluída	4 2 objetivo(s) 4 em execução	0 —
GESTÃO INTEGRADA 11 iniciativas	3 2 objetivo(s) 3 concluída	7 3 objetivo(s) 3 em execução • 4 concluída	1 1 objetivo(s) 1 em execução	0 —
GESTÃO INTELIGENTE 16 iniciativas	4 2 objetivo(s) 4 concluída	7 3 objetivo(s) 7 concluída	3 1 objetivo(s) 3 em execução	2 2 objetivo(s) 1 em execução • 1 não iniciada
GESTÃO CONFIÁVEL 14 iniciativas	7 3 objetivo(s) 7 concluída	6 3 objetivo(s) 4 concluída • 2 em execução	0 —	1 1 objetivo(s) 1 em execução
GESTÃO TRANSPARENTE E ABERTA 5 iniciativas	3 2 objetivo(s) 3 concluída	2 2 objetivo(s) 2 concluída	0 —	0 —
GESTÃO EFICIENTE 23 iniciativas	15 3 objetivo(s) 15 concluída	8 3 objetivo(s) 6 concluída • 2 em execução	0 —	0 —

Distribuição proposta: 2025 estrutura as bases; 2026 consolida e integra; 2027 amplia escala; 2028 institucionaliza capacidades avançadas.
Fonte da carteira e do status: Portal Estratégia Digital de Caraguatuba, consulta em 17 jul. 2026. Os anos constituem proposta de portfólio.

11. Alinhamento da Experiência aos Fundamentos e aos Pilares do Brasil Digital:

Síntese do alinhamento

A experiência STII como Plataforma de Governo Digital apresenta alinhamento forte ou parcial com 22 dos 23 fundamentos do Manifesto Brasil Digital. A análise foi realizada de forma conservadora, considerando apenas resultados, práticas e iniciativas efetivamente descritos na experiência e em seu roadmap.

O único fundamento não enquadrado é Operacionalizar Encaminhamento Social, cuja finalidade específica não está evidenciada no projeto. Os fundamentos do pilar Negócios Digitais — tradicionalmente associados a agentes econômicos privados — foram adaptados ao contexto da STII enquanto plataforma de serviços internos, tratando secretarias e servidores como clientes e redesenhando processos e modelo operacional.



1. Pessoas Protagonistas



Propósito: “Pessoas Protagonistas na Inovação e na Transformação Digital”

Desenvolver as Pessoas em todos os níveis e atividades nas Organizações, Governos e Sociedade para atuarem como Protagonistas na Inovação e na Transformação Digital com foco na Educação, Qualidade de Vida, Inclusão e Sustentabilidade Econômica, Social e Ambiental.

1.1. Introdução

Na STII, a transformação digital nunca foi tratada como um exercício de digitalização de processos, mas como uma transformação de pessoas. Antes de qualquer produto ou sistema, o que mudou em Caraguatatuba foi a forma como servidores, gestores e cidadãos se relacionam com a tecnologia e uns com os outros.

Esse binômio Pessoa e Tecnologia esteve presente em toda a jornada: da fase inicial, em que a tecnologia era apenas suporte operacional às rotinas da administração, até o momento atual, em que ela passa a ser tratada como infraestrutura estratégica de decisão, com dados, automação e Inteligência Artificial a serviço da efetividade do governo e da qualidade de vida do cidadão.

Com a aceleração recente da IA generativa, essa transformação ganhou uma nova camada: a capacidade de trabalhar com copilotos digitais, dados e automação de decisões. Isso ampliou, na STII, a necessidade de atuação conjunta entre as áreas de gestão de pessoas, dados e tecnologia, para que a IA fosse incorporada com responsabilidade, governança e benefício coletivo — princípio que orientou o desenvolvimento de produtos como a Ju da STII e o Caraguá Digital.

Por isso, o protagonismo das pessoas foi tratado como pré-condição, e não como consequência, da transformação digital municipal: a sensibilização e a capacitação de servidores de todos os níveis antecederam e sustentaram cada entrega tecnológica da Secretaria.

1.2. Propósito

"Pessoas Protagonistas na Inovação e na Transformação Digital"

Desenvolver as Pessoas em todos os níveis e atividades nas Organizações, Governos e Sociedade para atuarem como Protagonistas na Inovação e na Transformação Digital, com foco na Educação, Qualidade de Vida, Inclusão e Sustentabilidade Econômica, Social e Ambiental.

1.3. Fundamentos

A Inovação e a Transformação Digital exigem mais do que a implantação de novas ferramentas. Elas demandam um novo repertório profissional, novas formas de colaboração, maior transparência sobre o trabalho e uma cultura organizacional orientada à aprendizagem, à experimentação e à entrega contínua de valor.

Na STII, esse repertório foi desenvolvido por meio de práticas permanentes de gestão, rituais de alinhamento, documentação compartilhada, capacitação, autonomia das equipes e acompanhamento sistemático dos resultados. Os seis fundamentos foram aplicados com níveis distintos de maturidade, refletindo tanto as capacidades já consolidadas quanto os elementos que ainda permanecem em desenvolvimento ou não integram o escopo da experiência.

Fundamento	Aplicação	Resumo (até 240 caracteres)
Desenvolver o Agile Mindset nas Pessoas e nas Organizações	Forte	Metodologias ágeis, gestão à vista, indicadores e ciclos de melhoria reorganizaram a STII. ResolveSTII e produtos digitais deram autonomia às equipes para priorizar, testar e entregar valor continuamente.
Gestão das Mudanças para Organizações Exponenciais	Forte	A STII deixou o suporte reativo e tornou-se plataforma de Governo Digital, guiada pelo modelo de 7 camadas, PDTI, comitês e capacitação. A mudança alcançou 100% das secretarias.
Transformar Conflitos em Resultados	Parcial	Comitês de Governo Digital e LGPD, SLAs, gestão à vista e priorização compartilhada alinham STII e secretarias. Há mediação operacional comprovada, embora não exista programa formal de gestão de conflitos.
Consolidar a Cultura Organizacional de Inovação e Transformação Digital	Forte	A STII tornou-se laboratório da transformação, combinando capacitação, dados, automação e produtos como Ju da STII e Caraguá Digital. #ElasTech, Synapse e Startup Day ampliam a cultura de inovação.
Promover o Autodesenvolvimento	Forte	Mais de 800 servidores foram capacitados. Trilhas em LGPD, segurança, dados e inovação, formação de agentes e Escola de Governo Digital estimulam aprendizagem contínua e protagonismo.
Operacionalizar Encaminhamento Social	Não evidenciado	Não evidenciado no escopo da experiência. O fundamento refere-se ao encaminhamento social associado à desmobilização de pessoas; a iniciativa municipal não possui processo dessa natureza.

1.3.1. Desenvolver o Agile Mindset nas Pessoas e nas Organizações

Na STII, o Agile Mindset foi incorporado como uma forma de organizar o trabalho, gerar transparência e acelerar a entrega de valor. A adoção dessa mentalidade não se limitou ao uso de ferramentas ou terminologias ágeis: ela modificou a maneira como as equipes planejam, priorizam, executam, acompanham e revisam suas atividades.

A Secretaria estabeleceu uma cadência contínua de gestão, formada por rituais complementares:

- **Daily operacional**, para acompanhamento das atividades imediatas, identificação de impedimentos e alinhamento das prioridades do dia;
- **Kickoff semanal**, utilizado como reunião estratégica de início de semana para definição de foco, prioridades e responsabilidades;
- **Weekly Business Review (WBR)**, destinada à revisão das entregas realizadas, dos indicadores e dos compromissos assumidos;
- **Sprint Review quinzenal**, para apresentação das entregas do ciclo, validação dos resultados e realinhamento do backlog;
- **All Hands mensal**, realizada na primeira sexta-feira de cada mês, para compartilhar com toda a equipe os resultados alcançados, os aprendizados do período e as prioridades do mês seguinte;
- **Reuniões trimestrais de entrega**, voltadas à revisão dos resultados do quarter, avaliação das metas e atualização das prioridades estratégicas;
- **PechaKucha quinzenal**, intercalada com a Sprint Review, criando um espaço aberto para que os profissionais compartilhem conhecimentos, experiências, aprendizados ou aspectos de sua própria trajetória.

Além desses rituais gerais, os times de Sistemas, Dados, Operações e Administração mantêm suas próprias rotinas de acompanhamento, adequadas às características de cada atividade.

O Notion foi adotado como fonte única de verdade da Secretaria. Diretrizes, projetos, decisões, processos e aprendizados são documentados em um ambiente comum, reduzindo a dependência de informações dispersas e fortalecendo a continuidade institucional.

Cada liderança possui um workspace próprio para acompanhamento de suas iniciativas. Os projetos são organizados em Kanban, com visualização clara de:

- backlog;
- itens em estudo;
- atividades em execução;
- responsáveis;
- estágio de desenvolvimento;
- pendências e impedimentos;
- entregas concluídas.

Essa estrutura ampliou a autonomia das equipes e permitiu que problemas fossem identificados e tratados com maior rapidez. O roadmap anual em formato de Gantt complementa o modelo ao apresentar as entregas previstas, suas dependências e sua distribuição ao longo do ano, fortalecendo previsibilidade, coordenação e capacidade de planejamento.

Produtos como o ResolveSTII, o Sônico, o Conect@, a Ju da STII e o Caraguá Digital foram desenvolvidos dentro dessa lógica de ciclos curtos, aprendizado contínuo e evolução progressiva.

1.3.2. Gestão das Mudanças para Organizações Exponenciais

A transformação conduzida pela STII alterou não apenas os sistemas utilizados pela Prefeitura, mas o próprio papel institucional da Secretaria.

A área evoluiu de um modelo predominantemente baseado em suporte técnico e atendimento reativo para uma Plataforma de Governo Digital, responsável por organizar capacidades de infraestrutura, sistemas, dados, governança, automação, inteligência artificial e experiência do usuário.

Essa mudança foi estruturada por meio de:

- diagnóstico de maturidade;
- definição de uma Estratégia Digital;
- elaboração e execução do PDTI;
- organização do modelo de sete camadas;
- criação de comitês de governança;
- implantação de produtos próprios;
- estabelecimento de indicadores;
- capacitação contínua das equipes;
- acompanhamento público das iniciativas.

A gestão da mudança foi realizada de forma progressiva. Antes de implantar novas soluções, a STII buscou compreender os processos das secretarias, identificar barreiras, mapear necessidades e envolver os servidores diretamente afetados.

Essa abordagem esteve presente, por exemplo, no desenvolvimento de soluções para a SEPEDI e para o Almoxarifado da Saúde, nas quais as equipes técnicas participaram de reuniões, visitas in loco, observação dos fluxos e construção conjunta das ferramentas.

Os rituais de gestão também contribuíram para sustentar a mudança. O All Hands, as WBRs, as Sprint Reviews e as reuniões trimestrais garantiram que a transformação fosse acompanhada, comunicada e revisada continuamente, evitando que as iniciativas fossem tratadas como projetos isolados.

O resultado foi uma mudança que alcançou 100% das secretarias municipais, ampliando a capacidade de colaboração, monitoramento e entrega de serviços digitais.

1.3.3. Transformar Conflitos em Resultados

A transformação digital em uma estrutura pública transversal envolve prioridades concorrentes, restrições orçamentárias, diferentes níveis de maturidade e expectativas distintas entre as áreas. Por isso, a STII estruturou mecanismos para que divergências e impedimentos fossem convertidos em decisões, prioridades e planos de ação.

Essa mediação ocorre principalmente por meio de:

- Comitê de Governo Digital;
- Comitê de LGPD;
- SLAs;
- gestão à vista;
- definição compartilhada de prioridades;
- registro de decisões;
- acompanhamento de impedimentos;
- pactuação de responsáveis e prazos.

No ambiente interno, o Kanban permite tornar visíveis as barreiras que afetam uma entrega. Uma atividade não permanece apenas como "atrasada": ela é classificada conforme seu estágio, dependência ou impedimento, permitindo que a liderança compreenda a causa e atue sobre ela.

Nas dailies, reuniões semanais e Sprint Reviews, os conflitos de prioridade são discutidos à luz de critérios objetivos, como impacto, urgência, dependências técnicas, disponibilidade da equipe e valor público esperado.

O Notion também desempenha papel importante nesse processo, pois cria memória institucional sobre decisões, responsabilidades e encaminhamentos, reduzindo ambiguidades e divergências relacionadas à comunicação informal.

A aplicação desse fundamento é classificada como parcial, porque, embora existam práticas consistentes de mediação e alinhamento, a Secretaria não possui um programa formal e específico de gestão de conflitos. O que existe é uma capacidade operacional de transformar divergências em encaminhamentos objetivos, apoiada por transparência, indicadores e governança.

1.3.4. Consolidar a Cultura Organizacional de Inovação e Transformação Digital

A cultura de inovação foi construída por meio da combinação entre experimentação, autonomia, aprendizado, documentação e compartilhamento de resultados.

A STII passou a atuar como um laboratório de transformação dentro da Prefeitura, desenvolvendo produtos próprios, testando novas abordagens, incorporando dados à tomada de decisão e criando soluções adaptadas às necessidades reais das secretarias.

Essa cultura é sustentada por práticas como:

- uso de dados e indicadores na gestão;
- acompanhamento público dos resultados;
- desenvolvimento incremental de produtos;
- experimentação com automação e inteligência artificial;
- capacitação contínua;
- compartilhamento interno de conhecimento;
- reconhecimento das entregas das equipes;
- participação em iniciativas de inovação aberta.

O All Hands mensal é um dos principais instrumentos dessa cultura. A reunião não se limita à apresentação de tarefas realizadas: ela conecta as entregas ao impacto produzido, mostra os resultados de cada equipe e comunica as prioridades seguintes.

As Sprint Reviews tornam o trabalho visível, enquanto as reuniões trimestrais permitem avaliar a evolução das metas em uma perspectiva mais ampla.

O PechaKucha reforça uma dimensão complementar: a inovação não depende apenas de conteúdo técnico. A cada encontro, os profissionais podem apresentar um conhecimento, uma experiência, um tema de interesse ou um aspecto pessoal de sua trajetória. Isso amplia o repertório coletivo, fortalece vínculos e cria um ambiente em que aprender e ensinar fazem parte da rotina.

Produtos como Ju da STII, Caraguá Digital, ResolveSTII, Sônico, VisionTech e Conect@ demonstram a materialização dessa cultura. Iniciativas como #ElasTech, Synapse e Startup Day ampliam seu alcance para estudantes, empreendedores e demais atores do ecossistema municipal.

1.3.5. Promover o Autodesenvolvimento

O autodesenvolvimento foi tratado como uma responsabilidade compartilhada entre a instituição, as lideranças e cada profissional.

A STII criou condições para que os servidores ampliassem seus conhecimentos e assumissem maior protagonismo na transformação digital. Mais de 800 servidores participaram de capacitações relacionadas a LGPD, segurança da informação, dados, ferramentas digitais, inovação e transformação organizacional.

Além das formações estruturadas, o aprendizado ocorre dentro do próprio fluxo de trabalho.

As Sprint Reviews permitem que as equipes aprendam com as entregas realizadas. As dailies ajudam a compartilhar soluções para obstáculos operacionais. As WBRs conectam execução e resultado. O All Hands amplia a compreensão sobre o desempenho da Secretaria como um todo.

O PechaKucha constitui um espaço específico de aprendizagem entre pares. Nele, qualquer integrante da equipe pode ensinar algo, apresentar um tema de interesse ou compartilhar uma experiência que contribua para o repertório coletivo.

O Notion também apoia o autodesenvolvimento ao registrar processos, decisões, orientações e boas práticas. Em vez de concentrar conhecimento em poucas pessoas, a Secretaria procura documentá-lo e torná-lo acessível aos demais profissionais.

A combinação entre formação formal, aprendizagem prática, documentação e troca de experiências fortalece a autonomia dos servidores e reduz a dependência de conhecimento individualizado.

1.3.6. Operacionalizar Encaminhamento Social

O fundamento Operacionalizar Encaminhamento Social refere-se a práticas relacionadas à desmobilização de pessoas, transições profissionais e apoio social decorrente de processos de desligamento ou reestruturação organizacional.

Esse tipo de processo não faz parte do escopo da experiência STII como Plataforma de Governo Digital.

A transformação conduzida pela Secretaria foi orientada ao desenvolvimento de capacidades, capacitação, reorganização do trabalho e ampliação do protagonismo dos servidores, sem a implantação de um programa de desmobilização ou encaminhamento social.

Por esse motivo, o fundamento é classificado como não evidenciado, preservando a integridade metodológica da candidatura e evitando atribuir à experiência práticas que não foram realizadas.

1.4. Destaque 2025–2026: Inteligência Artificial com protagonismo humano

A Inteligência Artificial foi incorporada como tecnologia habilitadora, e não como finalidade isolada. Seu uso foi orientado à ampliação da capacidade das pessoas, à redução de atividades repetitivas e ao aumento da qualidade das decisões.

A Ju da STII automatiza atendimentos, orienta usuários e amplia a capacidade operacional da Secretaria. O Caraguá Digital integra dados, indicadores e recursos de IA para apoiar gestores na identificação de prioridades e no acompanhamento das políticas públicas.

A automação já responde por 14% dos atendimentos, mas permanece acompanhada por mecanismos de governança, segurança, supervisão humana e monitoramento dos resultados.

Essa abordagem reforça os fundamentos de:

- **Agile Mindset**, ao acelerar ciclos de resposta e aprendizagem;
- **gestão da mudança**, ao preparar pessoas e processos para novas formas de trabalho;
- **cultura de inovação**, ao transformar IA e dados em capacidades institucionais;
- **autodesenvolvimento**, ao exigir novas competências e ampliar o repertório dos profissionais;
- **transformação de conflitos em resultados**, ao tornar informações e indicadores mais acessíveis e compartilhados.

A lógica adotada não substitui o servidor: amplia sua capacidade de análise, resposta e decisão. Assim, a evolução tecnológica permanece subordinada ao protagonismo humano e à geração de benefício coletivo.

1.5. Síntese do modelo de gestão das pessoas

A transformação organizacional da STII pode ser compreendida como um ciclo contínuo:

Planejar — Estratégia Digital, PDTI, roadmap anual e metas trimestrais.

Priorizar — Backlog, Kanban, critérios de impacto e capacidade das equipes.

Executar — Times de Sistemas, Dados, Operações e Administração, com autonomia e responsabilidades definidas.

Acompanhar — Dailies, kickoffs semanais, WBRs e indicadores operacionais.

Revisar — Sprint Reviews, All Hands e reuniões trimestrais.

Aprender — PechaKucha, capacitações, documentação e compartilhamento entre equipes.

Evoluir — Atualização do backlog, replanejamento do roadmap e incorporação dos aprendizados aos novos ciclos.

Esse modelo demonstra que, na STII, o protagonismo das pessoas não foi tratado como um conceito abstrato. Ele foi convertido em rituais, ferramentas, responsabilidades, espaços de aprendizagem e mecanismos concretos de participação na transformação digital.

2. Sociedade



Propósito: “**Sociedade Ética, Inclusiva e Sustentável por meio da Inovação e Transformação Digital**”

Construir uma **Sociedade Ética e Igualitária**, que garanta o **bem-estar de todos**, a partir do uso **inteligente dos recursos** e tecnologias para promover **coletivamente a Educação e a Cultura Digital** gerando **Qualidade de Vida, Inclusão e Sustentabilidade Econômica, Social e Ambiental**.

Fundamento	Aplicação	Resumo (até 240 caracteres)
Pessoas ao Centro	Forte	A camada Experiência Cidadã orienta serviços simples, acessíveis e inclusivos. LGPD 360, Diário Oficial, Digitaliza Caraguá, portais e canais digitais ampliam autonomia, acesso e participação.
Qualidade de Vida	Forte	A redução de 89,94% no tempo médio de atendimento e a integração de soluções de saúde, educação e assistência diminuem espera e deslocamentos, liberando tempo para servidores e munícipes.
Inclusão	Forte	Digitaliza Caraguá, Wi-Fi público, acessibilidade conforme WCAG, atendimento multicanal e #ElasTech reduzem barreiras territoriais, digitais, geracionais e de gênero.
Sustentabilidade	Parcial	Processos sem papel, eficiência energética, racionalização de contratos, arquitetura híbrida e integração com ODS reduzem desperdícios. Parte da agenda segue em consolidação no roadmap 2026–2028.

4. Governos Digitais



Propósito: “**Governo Centrado no Cidadão utilizando a Inovação e Transformação Digital**”

É **Centrado no Cidadão, Integrado, Inteligente, Transparente e Aberto**, oferecendo serviços de qualidade, **Eficientes e Confiáveis**, facilitando a participação da Sociedade e respeitando sua individualidade e privacidade.

Este é o pilar de maior aderência da experiência, contemplando de forma consistente os seus seis fundamentos.

Fundamento	Aplicação	Resumo (até 240 caracteres)
Centrado no Cidadão	Forte	Serviços são redesenhados a partir da jornada do munícipe, com portal único, multicanalidade e transparência. O NPS superior a 90 confirma percepção positiva dos usuários.
Integrado	Forte	Conect@, integração Gov.br, Data Lake, Data Warehouse e interoperabilidade conectam pessoas, sistemas e dados. Quatorze secretarias já compartilham informações no Data Warehouse.

Fundamento	Aplicação	Resumo (até 240 caracteres)
Inteligente	Forte	Caraguá Digital, Data Lake, Data Warehouse, dashboards e IA apoiam diagnóstico e decisão. A Ju da STII automatiza atendimentos; 14% deles já são realizados com IA.
Confiável	Forte	PDTI, LGPD, LGPD 360, matriz de riscos, backups, gestão de ativos e políticas de segurança sustentam continuidade e privacidade; MFA e SOC ampliam a resiliência.
Transparente e Aberto	Forte	Portal de Dados Abertos, Portal Estratégia Digital, Diário Oficial e painéis públicos divulgam dados, entregas, indicadores e roadmap, fortalecendo prestação de contas e controle social.
Eficiente	Forte	Em 29.812 chamados, o tempo médio caiu 89,94%; 106,6 mil horas foram economizadas e R\$ 2,03 milhões em valor público recuperados, com automação e melhoria de processos.

5. Economia Digital



Propósito: “**Governo Centrado no Cidadão utilizando a Inovação e Transformação Digital**”

É **Centrado no Cidadão**, **Integrado**, **Inteligente**, **Transparente e Aberto**, oferecendo serviços de qualidade, **Eficientes e Confiáveis**, facilitando a participação da Sociedade e respeitando sua individualidade e privacidade.

Fundamento	Aplicação	Resumo (até 240 caracteres)
Inovação Aberta e Empreendedorismo Inovador	Parcial	#ElasTech, Startup Day, Synapse e parcerias acadêmicas conectam governo, educação e ecossistema local. Hackathons e editais govtech integram o roadmap, por isso a aderência segue em consolidação.
Produtividade, Digitalização e Capacidade Empresarial	Forte	Digitalização, automação e dados elevaram a produtividade pública e simplificaram a relação de cidadãos e empresas com o município. A economia de 106,6 mil horas evidencia capacidade digital.
Infraestrutura, Competitividade e Ambiente de Negócios	Parcial	Conectividade pública, modernização de redes, arquitetura híbrida, dados e soluções de cidade inteligente criam base para serviços estáveis e um ambiente municipal mais competitivo.
Educação e Capacitação Profissional	Forte	Mais de 800 servidores capacitados, trilhas de formação, #ElasTech, Startup Day e agentes de inovação ampliam competências digitais e aproximam educação, governo e mercado de tecnologia.

Conclusão

A experiência materializa de modo especialmente robusto os pilares Governos Digitais, Pessoas Protagonistas, Sociedade e Negócios Digitais — este último evidenciado pela transformação do modelo operacional da STII, pelo redesenho de processos e pela relação de serviço com secretarias e servidores tratados como clientes internos. A combinação entre governança, desenvolvimento humano, dados, IA, interoperabilidade, transparência e foco no cidadão transformou a STII em uma plataforma permanente de geração de valor público.

O alinhamento à Economia Digital ocorre tanto pelos ganhos de produtividade quanto pela criação de infraestrutura, competências e conexões favoráveis ao ecossistema local. A classificação parcial de algumas frentes reflete iniciativas ainda em consolidação no roadmap e demonstra maturidade na apresentação, sem antecipar resultados futuros como se já estivessem concluídos.



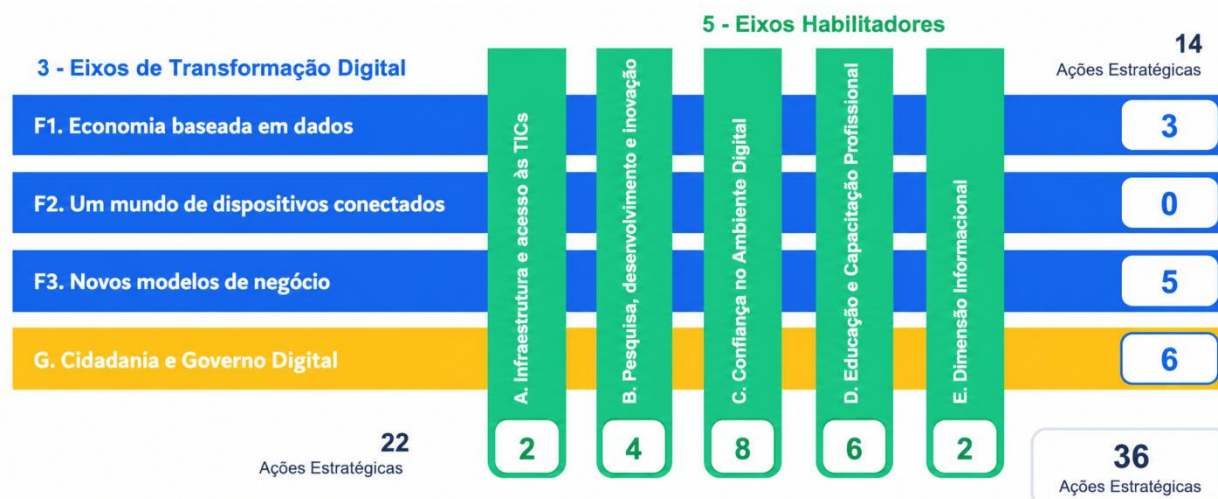
Manifesto Brasil Digital – 2025 / 2026
Experiência: STII como Plataforma de Governo Digital
Foco: E-Digital - Modalidade: Governo Digital - Categoria: Diamante

Contribuições da Experiência na Cultura de Inovação e Transformação Digital, em especial nos 6 Fundamentos da Pessoa Protagonista

- **Agile Mindset** – ao acelerar ciclos de resposta e aprendizagem;
- **Gestão da Mudança** – ao preparar pessoas e processos para novas formas de trabalho;
- **Transformar Conflitos em Resultados** – ao tornar informações e indicadores mais acessíveis e compartilhados;
- **Cultura de Inovação** - ao transformar IA e dados em capacidades institucionais;
- **Autodesenvolvimento** – ao exigir novas competências e ampliar o repertório dos profissionais;
- **Encaminhamento Social** – esse fundamento N/A à experiência, por envolver desmobilização e apoio social em processos de desligamento ou reestruturação.

Experiências de Sucesso – 2025 / 2026

12. Alinhamento aos Eixos da E-Digital:



Critério de análise

A experiência STII como Plataforma de Governo Digital foi confrontada com as 92 Ações Estratégicas da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital - E-Digital, ciclo 2022-2026. Foram consideradas apenas ações com evidências concretas na experiência, admitindo-se alinhamento integral ou operacionalização parcial no âmbito municipal.

Embora o link inicialmente informado remeta ao ciclo 2018-2022, a estrutura utilizada pelo formulário — 9 eixos e 92 AEs — corresponde ao ciclo 2022-2026. Por isso, a identificação abaixo segue a numeração atual do Anexo 1: A1-A11, B1-B8, C1-C14, D1-D15, E1-E9, F1-1 a F1-5, F2-1 a F2-5, F3-1 a F3-18 e G1-G7.

O resultado conservador é o alinhamento com 8 dos 9 eixos e a operacionalização integral ou parcial de 36 das 92 Ações Estratégicas.

Síntese para o formulário

Eixo	AEs contempladas	Aplicação resumida
A. Infraestrutura e acesso às TICs	A10	A infraestrutura municipal integra secretarias e equipamentos públicos, inclusive educação e saúde, por redes, conectividade, processamento e armazenamento. A modernização sustenta serviços digitais, interoperabilidade e atendimento remoto.
B. Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	B1, B3, B7 e B8	A STII desenvolve e aplica IA, dados, automação, nuvem e segurança em desafios públicos. O modelo de 7 camadas e o roadmap orientam prioridades, enquanto #ElasTech, Synapse, Startup Day e parcerias aproximam governo, academia e ecossistema.

Eixo	AEs contempladas	Aplicação resumida
C. Confiança no Ambiente Digital	C1, C2, C3, C4, C6, C7, C8 e C13	Comitê de LGPD, LGPD 360, nomeação do Encarregado (DPO), mapeamento de RIPD/ROPA, capacitações, políticas, matriz de riscos e monitoramento fortalecem proteção de dados, ética no uso de algoritmos e regulamentação interna. Campanhas e orientações ampliam a cultura de privacidade e segurança entre servidores e usuários.
D. Educação e Capacitação Profissional	D3, D4, D5, D7, D12 e D14	Mais de 800 servidores capacitados; iniciação tecnológica no currículo do Fundamental II; acompanhamento do PIEC/MEC; parceria SEGOV, SEBRAE e Governo do Estado de São Paulo para requalificação profissional; parceria STII-SEDUC para formação de professores; e tecnologia assistiva (SEDUC, SEPEDI e empresa ICON) em todos os prédios públicos de atendimento.
E. Dimensão Internacional	E4 e E5	As relações institucionais de Caraguatatuba com Vicente López, na Argentina, estabelecem canais internacionais para intercâmbio de práticas em inovação, educação, cidades inteligentes e gestão pública digital, conectadas aos ODS e à transformação digital.
F1. Economia baseada em dados	F1-1, F1-2 e F1-5	Portal de Dados Abertos, Data Lake, Data Warehouse, painéis e interoperabilidade transformam dados em ativos públicos. A integração de 14 secretarias, a padronização e o acesso aberto apoiam decisão, transparência e inovação.
F2. Um mundo de dispositivos conectados	Ainda não contabilizado	Sensores ambientais, IoT urbano e plataformas conectadas constam do roadmap, mas ainda não possuem evidência suficiente de implantação. O eixo poderá ser reconhecido após entregas vinculadas às AEs F2-1 e F2-2.
F3. Novos modelos de negócio	F3-2, F3-14, F3-15, F3-17 e F3-18	A Escola de Governo Digital e trilhas de formação capacitam gestores públicos para incentivar a transformação digital no setor produtivo; o Facilita São Paulo desburocratiza a abertura de empresas; Synapse, Startup Day e #ElasTech fortalecem inovação aberta, empreendedorismo tecnológico, startups e participação feminina em Ciência, Tecnologia e Inovação.
G. Cidadania e Governo Digital	G1, G2, G3, G4, G5 e G7	A experiência estrutura governança digital municipal, dados abertos, LGPD, acompanhamento público do roadmap e melhoria contínua dos serviços. ResolveSTII, Conect@, portais e indicadores tornam o governo mais integrado, transparente e eficiente.

Correspondência detalhada das Ações Estratégicas

A. Infraestrutura e acesso às TICs — 1 AE

AE	Ação Estratégica da E-Digital	Como a experiência operacionaliza
A9	<i>Promover a adequação da legislação municipal à Lei Geral das Antenas, favorecendo a expansão da infraestrutura de telecomunicações.</i>	Caragatatuba regulamentou a Lei Geral das Antenas por meio da Lei Complementar nº 129/2024 , simplificando o licenciamento de Estações Transmissoras de Radiocomunicação e alinhando a legislação municipal às normas federais. A medida reduziu barreiras regulatórias e criou condições mais favoráveis à expansão da conectividade e da tecnologia 5G.
A10	<i>Implantar redes seguras, com conectividade, processamento e armazenamento, integrando instituições de pesquisa, educação e saúde em redes de alta velocidade.</i>	A camada Infraestrutura moderniza redes, armazenamento, processamento e continuidade. A conectividade municipal sustenta a integração de secretarias e equipamentos de educação, saúde e atendimento ao cidadão.

B. Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação — 4 AEs

AE	Ação Estratégica da E-Digital	Como a experiência operacionaliza
B1	<i>Promover PD&I em tecnologias estratégicas como IoT, IA, automação, nuvem, privacidade, segurança cibernética e ciência de dados.</i>	Ju da STII, Caraguá Digital, Data Lake, Data Warehouse, automações e LGPD 360 aplicam IA, dados, nuvem, privacidade e segurança na solução de desafios municipais.
B3	<i>Estimular investimentos em PD&I ligados às Cidades 4.0, Saúde 4.0, Agro 4.0, Turismo 4.0 e segurança cibernética.</i>	A plataforma municipal desenvolve soluções integradas para cidade inteligente, saúde, assistência, educação, turismo, gestão e segurança, organizadas pelo roadmap de transformação digital.
B7	<i>Realizar prospecção de cenários e roadmaps tecnológicos para definir prioridades de PD&I com impacto em produtividade e competitividade.</i>	O modelo de 7 camadas, o PDTI e o Portal Estratégia Digital organizam 81 iniciativas, indicadores, prioridades e ondas de implementação até 2028.
B8	<i>Promover diálogo permanente entre governo, academia e indústria para coordenar políticas e iniciativas de PD&I.</i>	Comitês, Startup Day, Synapse, #ElasTech e parcerias com instituições de ensino e empresas criam espaços de colaboração entre governo, academia e ecossistema tecnológico.

C. Confiança no Ambiente Digital — 8 AEs

AE	Ação Estratégica da E-Digital	Como a experiência operacionaliza
C1	<i>Fortalecer a cultura de proteção de dados pessoais mediante prevenção, detecção, capacitação e orientação sobre a LGPD.</i>	Comitê de LGPD, LGPD 360, capacitações e políticas internas incorporam privacidade e proteção de dados à rotina das secretarias e dos produtos digitais.
C2	<i>Monitorar alterações e implementações do arcabouço normativo de privacidade e proteção de dados, especialmente a LGPD.</i>	A governança permanente de LGPD acompanha requisitos normativos, riscos, responsabilidades e adequações necessárias nos sistemas e processos municipais.
C3	<i>Propor melhores práticas, códigos de conduta, monitoramento e regulamentação adequada para o uso de dados e algoritmos pelos agentes de tratamento, com orientações éticas, direitos fundamentais e transparência na tomada de decisões por algoritmos.</i>	O Comitê de LGPD, a nomeação do Encarregado (DPO) e o sistema LGPD 360 estabelecem regras, monitoramento e orientações éticas para o tratamento de dados e uso de algoritmos pelas secretarias, dando transparência a decisões automatizadas e ao uso de dados por tecnologias digitais.
C4	<i>Orientar e conscientizar setores público e privado e cidadãos sobre a aplicação da LGPD.</i>	A experiência promove formação de servidores, orientações institucionais e comunicação sobre privacidade, tratamento de dados e direitos dos titulares.
C6	<i>Estabelecer mecanismos eficazes de monitoramento e detecção de violações à LGPD.</i>	LGPD 360, matriz de riscos, registros de tratamento, gestão de incidentes e controles de acesso apoiam prevenção, identificação e encaminhamento de ocorrências.
C7	<i>Instrumentalizar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados com os meios adequados para que possa exercer suas competências, garantindo estabilidade e segurança jurídica ao ambiente regulatório e fiscalizatório de proteção de dados.</i>	O LGPD 360 funciona como sistema interno de governança de dados pessoais, com mapeamento de RIPD/ROPA por secretaria e por processo, dando rastreabilidade e estabilidade ao ambiente regulatório municipal, compatível com as competências da ANPD.
C8	<i>Apoiar a implementação de legislação de proteção de dados pessoais, por meio da instituição de regulamentação específica.</i>	O Comitê de LGPD e a regulamentação interna instituída pela STII, com a nomeação formal do Encarregado (DPO), implementam normas específicas de proteção de dados pessoais no âmbito municipal, com governança e reuniões periódicas.
C13	<i>Fomentar campanhas educacionais para ampliar a conscientização da população sobre segurança da informação.</i>	Ações de conscientização, capacitações, conteúdos orientativos e formação continuada difundem práticas de segurança e proteção de dados entre servidores e usuários.

D. Educação e Capacitação Profissional — 6 AEs

AE	Ação Estratégica da E-Digital	Como a experiência operacionaliza
D3	<i>Estimular a iniciação tecnológica e a formação em robótica, TIC, segurança da</i>	A Secretaria de Educação incorporou iniciação tecnológica e noções de segurança da informação e

AE	Ação Estratégica da E-Digital	Como a experiência operacionaliza
	<i>informação e segurança cibernética no ensino básico (ensino fundamental I e II).</i>	segurança cibernética ao currículo do Ensino Fundamental II, formando a base para a cultura digital desde a educação básica.
D4	<i>Acompanhar e aperfeiçoar o Programa Inovação Educação Conectada (Piec), do Ministério da Educação.</i>	A rede municipal acompanha e aplica as diretrizes do Programa Inovação Educação Conectada (PIEC) do MEC, integrando infraestrutura, formação de professores e uso pedagógico de tecnologias digitais nas escolas.
D5	<i>Estimular cursos técnicos e de qualificação em tecnologias digitais, segurança da informação, segurança cibernética, proteção de dados e privacidade.</i>	Mais de 800 servidores participaram de capacitações e trilhas em LGPD, segurança, dados, inovação e transformação digital, ampliando competências e formando agentes multiplicadores.
D7	<i>Desenvolver e implementar um programa de capacitação de nível técnico para a reconversão e a recolocação profissional, em parceria com o setor produtivo, para atender às exigências da Transformação Digital.</i>	A Secretaria de Governo (SEGOV) desenvolve, em parceria com o SEBRAE e o Governo do Estado de São Paulo, programas de capacitação técnica e qualificação profissional voltados à reconversão e recolocação de trabalhadores diante das exigências da transformação digital.
D12	<i>Aprimorar as formações inicial e continuada dos professores da educação básica, considerando as transformações tecnológicas, a segurança da informação e a segurança cibernética.</i>	A parceria entre STII e SEDUC promove treinamentos, capacitação e reciclagem contínua de professores da rede básica em ferramentas digitais e novas tecnologias, com orientação prática para o uso em sala de aula.
D14	<i>Promover a aquisição de tecnologia assistiva para o público da educação especial e a formação continuada dos profissionais em inclusão escolar sobre o uso dessas ferramentas.</i>	Em parceria com a empresa ICON, SEDUC e SEPEDI disponibilizam tecnologia assistiva para o público da educação especial e para o atendimento em todos os prédios públicos municipais com atendimento ao público, garantindo acessibilidade e participação no contexto da educação e dos serviços digitais.

E. Dimensão Internacional — alinhamento parcial — 2 AEs

As relações institucionais de Caraguatatuba com Vicente López, na Argentina, estabelecem canais internacionais para intercâmbio de práticas em inovação, educação, cidades inteligentes e gestão pública digital, conectadas aos ODS e à transformação digital. O alinhamento é classificado como parcial por se tratar de uma relação institucional em consolidação, ainda sem os acordos formais, foros multilaterais ou métricas de comércio digital previstos nas demais AEs do eixo.

AE	Ação Estratégica da E-Digital	Como a experiência operacionaliza
E4	<i>Atuar com os variados setores da economia e com as cadeias produtivas que os constituem para o estabelecimento de metas e engajamento aos compromissos globais, em particular no que toca ao vínculo entre a Agenda 2030, Objetivos de</i>	A cooperação institucional com Vicente López (Argentina) conecta a estratégia municipal aos ODS e à Agenda 2030, promovendo intercâmbio de práticas em inovação, cidades inteligentes e transformação digital entre os dois governos.

AE	Ação Estratégica da E-Digital	Como a experiência operacionaliza
	<i>Desenvolvimento Sustentável (ODS) e os desafios de conectividade e transformação digital.</i>	
E5	<i>Promover a articulação da política brasileira com os inúmeros planos de desenvolvimento de letramento digital existentes pelo mundo, com destaque para as ações da Organização das Nações Unidas (ONU) e organizações privadas.</i>	As trocas institucionais com Vicente López articulam a política municipal de transformação digital a experiências internacionais de letramento digital, gestão pública e educação, ampliando o repertório de práticas aplicáveis ao contexto brasileiro.

F1. Economia baseada em dados — 3 AEs

AE	Ação Estratégica da E-Digital	Como a experiência operacionaliza
F1-1	<i>Aprimorar a política de dados abertos, envolver entes federados e sociedade e fomentar interoperabilidade, processos e plataformas baseados em dados.</i>	Portal de Dados Abertos, Portal Estratégia Digital, Data Lake, Data Warehouse e painéis disponibilizam informações, integram bases e promovem transparência e uso público dos dados.
F1-2	<i>Criar política de interoperabilidade sintática e semântica para arquiteturas, sistemas, dispositivos, terminologias e segurança.</i>	Conect@, Data Lake, Data Warehouse, integrações com Gov.br e padrões de dados permitem compartilhamento seguro e interoperável entre sistemas e secretarias.
F1-5	<i>Estimular inovação aberta, portabilidade de dados e open data como ferramentas de acesso à tecnologia e competitividade.</i>	Dados abertos, painéis e integração de bases tornam informações reutilizáveis por gestores e sociedade, enquanto eventos e parcerias estimulam soluções colaborativas.

F2. Um mundo de dispositivos conectados — ainda não contabilizado

As iniciativas de sensores ambientais, IoT urbano e integração de dispositivos estão previstas no roadmap 2026-2028. Como o Item 12 solicita ações efetivamente operacionalizadas, essas iniciativas não entram na contagem atual. Após implantação e comprovação, poderão sustentar especialmente:

- F2-1: ambientes e plataformas para validação de soluções de IoT em Cidades 4.0, Saúde 4.0 e Turismo 4.0.
- F2-2: escalabilidade e replicabilidade de plataformas abertas nacionais de IoT.

3. Novos modelos de negócio — 5 AEs

AE	Ação Estratégica da E-Digital	Como a experiência operacionaliza
F3-2	<i>Capacitar os gestores públicos para incentivar a transformação digital no setor produtivo, priorizando iniciativas de maior cunho tecnológico e maior disrupção dos modelos atuais.</i>	A Escola de Governo Digital e as trilhas de formação capacitam gestores públicos para incentivar a transformação digital no setor produtivo, priorizando iniciativas de maior impacto tecnológico e disruptivo.
F3-14	<i>Fortalecer iniciativas de desburocratização para aumento da competitividade, como a modernização das formas societárias e a simplificação na obtenção de licenças.</i>	O programa Facilita São Paulo, adotado pelo município, simplifica a abertura de empresas e a obtenção de licenças, reduzindo a burocracia e fortalecendo um ambiente regulatório mais competitivo para novos modelos de negócio.
F3-15	<i>Aprimorar e articular iniciativas governamentais de apoio a startups, conectando-as a investidores, universidades e empresas.</i>	Synapse, Startup Day e articulações com universidades e empresas aproximam empreendedores, conhecimento e desafios municipais, fortalecendo o ecossistema local.
F3-17	<i>Estimular ambientes de inovação aberta e projetos cooperados com o setor empresarial, fortalecendo empreendedorismo e startups.</i>	A STII atua como plataforma e laboratório de inovação, articulando desafios, eventos e parcerias para desenvolvimento colaborativo de soluções digitais.
F3-18	<i>Desenvolver programa de fortalecimento do empreendedorismo feminino em Ciência, Tecnologia e Inovação.</i>	O programa #ElasTech amplia formação, participação e protagonismo feminino em tecnologia, inovação e transformação digital.

G. Cidadania e Governo Digital — 6 AEs

AE	Ação Estratégica da E-Digital	Como a experiência operacionaliza
G1	<i>Discutir limites da transparência, governo aberto, controle social e participação social.</i>	Portal de Dados Abertos, Portal Estratégia Digital, Diário Oficial e painéis públicos ampliam transparência, prestação de contas, acompanhamento e controle social.
G2	<i>Aprimorar a política de dados abertos, a interoperabilidade e a cocriação de ferramentas, sistemas e plataformas.</i>	Dados abertos, Data Lake, Data Warehouse e portais públicos integram informações, padronizam o acesso e possibilitam reutilização por gestores e sociedade.
G3	<i>Monitorar serviços públicos digitais para evitar retrocesso ou estagnação dos benefícios já entregues ao cidadão.</i>	ResolveSTII, indicadores, SLAs, gestão à vista e roadmap público permitem acompanhar desempenho, demandas e evolução contínua dos serviços.
G4	<i>Aprimorar a Estratégia de Governo Digital e acompanhar sua implementação.</i>	A estratégia municipal é estruturada em 7 camadas, 6 eixos, 18 objetivos e 81 iniciativas, acompanhadas no Portal Estratégia Digital e no PDTI.
G5	<i>Estimular Estados e municípios a adotar programas de implementação e</i>	A própria experiência institucionaliza a governança digital municipal por meio de comitês, PDTI,

AE	Ação Estratégica da E-Digital	Como a experiência operacionaliza
	<i>monitoramento de políticas de governança digital.</i>	indicadores, responsáveis, roadmap e monitoramento público.
G7	<i>Promover a adequação das plataformas governamentais à LGPD, reconhecendo o governo como detentor dos dados do cidadão.</i>	LGPD 360, Comitê de LGPD, políticas, controles, matriz de riscos e capacitação incorporam proteção de dados e privacidade às plataformas e processos municipais.

Resultados que comprovam a operacionalização

A aderência não se limita ao planejamento. Entre janeiro de 2025 e junho de 2026, a experiência registrou 29.812 atendimentos, reduziu o tempo médio em 89,94%, economizou aproximadamente 106,6 mil horas e recuperou cerca de R\$ 2,03 milhões em valor público. A IA já executa 14% dos atendimentos, o Data Warehouse integra 14 secretarias, mais de 800 servidores foram capacitados e o NPS permanece superior a 90.

Esses resultados demonstram que infraestrutura, inovação, confiança, capacitação, dados e governança digital operam de forma integrada, com impactos mensuráveis sobre produtividade, transparência, qualidade dos serviços e experiência do cidadão.

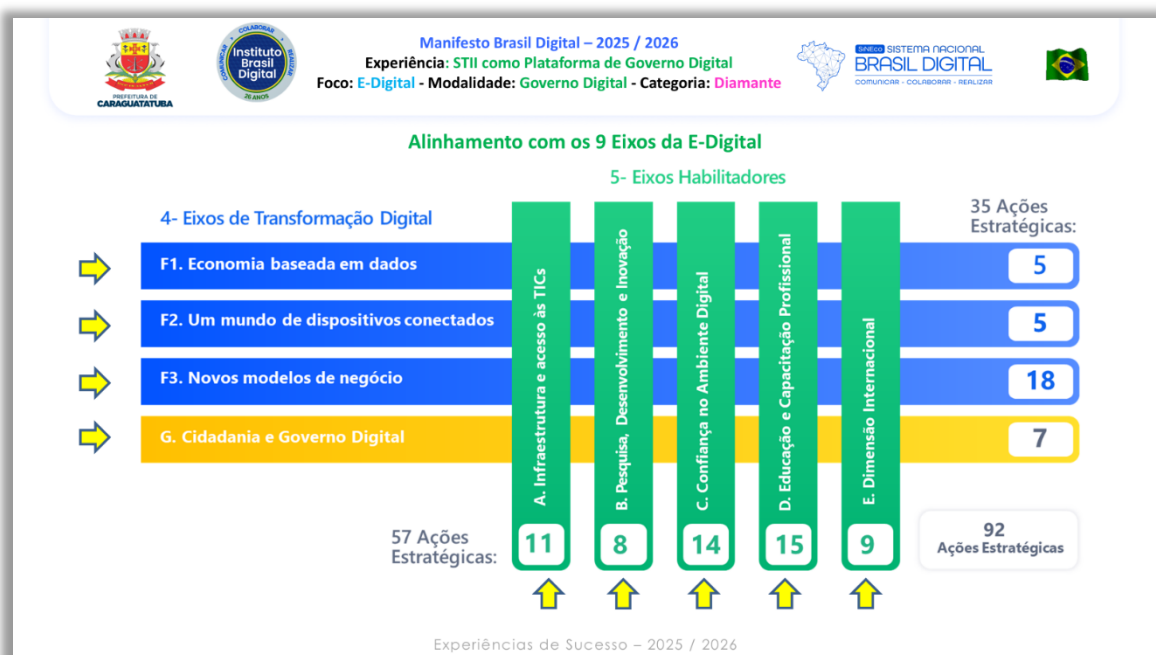
Ações futuras que não devem ser contabilizadas ainda

Para preservar a consistência da candidatura, as seguintes AEs somente devem ser adicionadas quando houver comprovação de implantação:

C12: plano municipal formal de prevenção, tratamento e resposta a incidentes, incluindo o SOC.

F2-1 e F2-2: sensores, IoT urbano e plataformas conectadas em operação.

G6: participação comprovada de govtechs na solução de desafios municipais por editais, contratações ou pilotos.



13. Alinhamento com a Governança ESG



Academias	A experiência articula instituições de ensino e pesquisa para formação tecnológica, pesquisa aplicada, desenvolvimento de protótipos e aproximação entre estudantes e desafios públicos. O IFSP — Campus Caraguatatuba sediou o Startup Day, promove formação tecnológica e participa do Hackathon de soluções para desafios municipais. A ETEC de Caraguatatuba integra o Startup Day, o #ElasTech e ações de capacitação. A Fatec de São Sebastião participa do ecossistema regional de inovação, enquanto o Centro Universitário Módulo aproxima estudantes, pesquisa, empreendedorismo e demandas da administração pública.
Governos	No âmbito municipal, a Prefeitura de Caraguatatuba, por meio da STII e das secretarias parceiras, mobiliza equipes, infraestrutura, sistemas, redes, dados e orçamento previstos no PDTI, PPA e LOA . No âmbito estadual, ETEC, Fatec e programas como Facilita SP apoiam educação tecnológica, capacitação e simplificação do ambiente de negócios. No âmbito federal, IFSP, Rede Gov.br, identidade Gov.br e PIEC/MEC oferecem padrões, infraestrutura, integração e programas públicos que apoiam a transformação digital municipal.
Empresas	A participação privada ocorre principalmente por meio do ecossistema de empreendedorismo e inovação. O Sebrae-SP e o Sebrae Startups apoiam programas, mentorias, formação, conexão com empreendedores e iniciativas como o Startup Day, fortalecendo o desenvolvimento de novos negócios e a aproximação entre inovação, setor produtivo e desafios municipais.
Sociedade (S)	A experiência beneficia munícipes, servidores, estudantes, empreendedores, pessoas idosas e pessoas com deficiência. O #ElasTech mobilizou mais de mil alunas , o Startup Day reuniu mais de 150 participantes e mais de 800 servidores foram capacitados . Acessibilidade digital, atendimento multicanal, serviços remotos, dados abertos, tecnologia assistiva e inclusão digital reduzem barreiras territoriais, geracionais, digitais e de gênero, ampliando autonomia, cidadania, participação e acesso a oportunidades.
Meio Ambiente (E)	O Prefeitura Sem Papel , o protocolo eletrônico, as assinaturas digitais e os serviços on-line reduzem o uso de papel, impressões e deslocamentos. A governança dos ativos de tecnologia e a utilização dos Ecopontos municipais favorecem a destinação adequada de equipamentos e resíduos

	eletrônicos. Critérios de sustentabilidade e eficiência energética também integram a gestão e as aquisições de TIC. A mensuração de folhas evitadas, consumo energético, resíduos destinados e emissões evitadas será ampliada no próximo ciclo.
Governança ESG (G)	A governança da experiência é sustentada pelo PDTI, PPA, Comitê de Governo Digital, Comitê de LGPD, LGPD 360, matriz de riscos, SLAs, NPS, Dados Abertos, Portal Estratégia Digital e painéis de gestão . Esses instrumentos incorporam indicadores sociais, econômicos, ambientais e de governança à tomada de decisão, permitindo acompanhar satisfação, atendimento, capacitação, acessibilidade, execução da Estratégia Digital, privacidade, economia e valor público gerado.

Indicadores de sustentabilidade

Dimensão de acompanhamento	Instrumento	Indicador de sucesso	Evidência e situação atual
Integração do ecossistema	OKR	Manter participação ativa das quatro hélices: Academia, Empresas, Governo e Sociedade	Articulação com IFSP, ETEC, Fatec, Centro Universitário Módulo, Sebrae-SP, secretarias municipais, órgãos estaduais e federais, servidores, estudantes, empreendedores e cidadãos
Engajamento e governança	KPI	Realizar e acompanhar os fóruns, comitês e rituais estratégicos previstos	Comitê de Governo Digital, Comitê de LGPD, reuniões de acompanhamento, All Hands, WBR, Sprint Reviews e monitoramento trimestral das iniciativas
Execução da Estratégia Digital	OKR / KPI	Ampliar continuamente o percentual de iniciativas concluídas	61 das 81 iniciativas concluídas, 19 em execução e 1 não iniciada em 17 de julho de 2026
Integração institucional	KPI	Ampliar a cobertura da transformação digital entre secretarias e unidades municipais	100% das secretarias municipais integradas à experiência
Capacitação e protagonismo	OKR / KPI Social	Desenvolver competências digitais e ampliar a participação de públicos estratégicos	Mais de 800 servidores capacitados e mais de 1.000 alunas mobilizadas pelo #ElasTech
Satisfação e qualidade dos serviços	KPI Social	Manter elevada satisfação dos usuários e melhorar a experiência de atendimento	NPS superior a 90, acompanhado por pesquisas digitais e painéis
Eficiência operacional	KPI	Reduzir tempo de atendimento, retrabalho e esforço operacional	Monitoramento pelo ResolveSTII, SLAs e painel All Hands; aproximadamente 106,6 mil horas economizadas
Adoção dos canais digitais	KPI Social	Ampliar o uso de serviços digitais, atendimento remoto e canais integrados	Acompanhamento de usuários, acessos, atendimentos, cobertura das secretarias e utilização dos produtos digitais
Acessibilidade e inclusão	OKR / KPI Social	Reduzir barreiras digitais, territoriais, geracionais e de acessibilidade	Critérios WCAG, tecnologia assistiva, atendimento multicanal e serviços remotos incorporados à experiência

Privacidade, riscos e conformidade	KPI de Governança	Ampliar a cobertura dos processos de proteção de dados, gestão de riscos e conformidade	LGPD 360, Comitê de LGPD, ROPA, RIPD, matriz de riscos, controles e capacitações
Transparência e controle social	KPI de Governança	Publicar indicadores, planos, resultados e evolução da Estratégia Digital	Portal Estratégia Digital, Dados Abertos, Diário Oficial e painéis públicos
Alinhamento regulatório	OKR / KPI de Governança	Implementar e acompanhar regulamentações relacionadas à transformação digital	Regulamentação de governo digital, proteção de dados e adequação municipal à Lei Geral das Antenas pela Lei Complementar nº 129/2024
Sustentabilidade ambiental	OKR / KPI Ambiental	Ampliar processos sem papel, eficiência de ativos e destinação adequada de resíduos eletrônicos	Protocolo eletrônico, assinaturas digitais, serviços remotos, gestão de ativos e utilização dos Ecopontos municipais
Mensuração ambiental	KPI em consolidação	Estruturar linhas de base para papel, energia, resíduos e emissões evitadas	Indicadores de folhas evitadas, kWh economizados, resíduos eletrônicos destinados e CO ₂ e evitado previstos para o próximo ciclo
Economia e valor público	OKR / KPI Econômico	Demonstrar eficiência, economicidade e retorno dos investimentos digitais	Painel All Hands e modelo de mensuração de custo, economia, produtividade e valor público
Expansão e continuidade	OKR	Concluir a carteira vigente e incorporar novas iniciativas aos eixos estratégicos	Revisão evolutiva do PDTI prevista a partir do primeiro trimestre de 2027



Manifesto Brasil Digital – 2025 / 2026
Experiência: **STII como Plataforma de Governo Digital**
Foco: **E-Digital** - Modalidade: **Governo Digital** - Categoria: **Diamante**

Alinhamento com Governança ESG

Academia:
IFSP, ETEC, Fatec e Centro Universitário Módulo apoiam formação tecnológica, pesquisa aplicada, prototipagem, capacitação e aproximação entre estudantes, inovação e desafios públicos.

Governo:
Prefeitura, Estado e União contribuem com equipes, infraestrutura, orçamento, educação tecnológica, integração, identidade digital, padrões e programas de apoio à transformação digital.

Empresa:
Sebrae-SP e Sebrae Startups apoiam mentorias, formação, conexão com empreendedores e iniciativas como o Startup Day, fortalecendo inovação e novos negócios.

Sociedade (S):
A experiência amplia inclusão, acessibilidade e cidadania, com mais de mil alunas no #ElasTech, 150 participantes no Startup Day e mais de 800 servidores capacitados.

Meio Ambiente (E):
Processos sem papel, serviços on-line, gestão de ativos e Ecopontos reduzem impressões, deslocamentos e impactos ambientais;

Governança ESG (G):
PDTI, PPA, comitês, LGPD 360, riscos, SLAs, NPS, dados abertos e painéis orientam decisões e monitoram execução, satisfação, economia, privacidade e valor público.

Experiências de Sucesso – 2025 / 2026

