CASO DO IPTU+DIGITAL

O IPTU+Digital é uma iniciativa da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo que busca modernizar a gestão tributária ao reduzir o envio físico de carnês e aprimorar soluções tecnológicas focadas na experiência do usuário.

Através de metodologias inovadoras como de design thinking e UX/UI (experiência de uso e painel de interação), a iniciativa simplificou a linguagem de documentos oficiais e unificou sistemas de consulta e pagamento em um portal intuitivo.

O sucesso da implementação foi garantido por testes de usabilidade com pessoas cidadãs e parcerias estratégicas que facilitaram o atendimento digital.

A partir do design thinking para formulação e implementação da iniciativa, o IPTU+Digital buscou transformar um serviço burocrático em uma jornada digital simplificada, centrada nas necessidades do usuário e com foco na eficiência da gestão pública.

Problemas a resolver

- **Desafio com o alto custo operacional e de recursos** na impressão, envio de carnês de IPTU com impactos ambientais relevantes.
- **Fragmentação e falta de padrão** no acesso ao serviço, e experiência digital pouco intuitiva.
- Sistemas antigos com **limitações de uso** em dispositivos móveis e na acessibilidade digital.
- **Comunicação muito formal**, que gerava dúvidas ao usuário.
- **Atendimento exclusivamente presencial** exigindo deslocamento da pessoa cidadã até as praças de atendimento.

Etapas

O projeto IPTU+Digital foi estruturado por meio de uma metodologia centrada no usuário, com etapas bem definidas que integraram tecnologia, atendimento e comunicação.

Ideação

Mapeamento das necessidades dos usuários para orientar o desenvolvimento:

- **Pesquisa com usuário** para levantar necessidades;
- **Mapeamento da jornada** e construção de perfis de usuários;
- **Definição do escopo** e identificação de oportunidades de melhoria do serviço.

Desenho

Sistema e Portal foram estruturados por meio de:

- **Criação de protótipo** de painéis de interação de baixa e alta fidelidade;
- **Testes de usabilidade** com pessoas cidadãs e servidores, seguidos de avaliação;
- **Treinamento** de servidores para o uso do novo sistema.

Implementação

A implementação envolveu parcerias e a transição para o digital:

- **Colaboração com a SMIT** para ampliar a informação sobre o novo serviço via WhatsApp 156;
- **Articulação territorial** com Loterias Caixa para orientar pessoas sem acesso aos meios digitais;
- **Testes com pessoas cidadãs** em unidades do Descomplica e Centro de Atendimento da Fazenda;
- **Capacitação de atendentes** para orientar a pessoa cidadã no uso de ferramentas digitais;
- **Desenvolvimento, lançamento e acompanhamento** de resultados por plataformas digitais.

RESULTADOS

Redução de +15 milhões de envios
de documentos físicos pelos Correios

Unificação de sistemas,
permitindo que a pessoa cidadã consulte débitos e emita boletos em uma única interface

+160 mil acessos ao portal
até agosto de 2026

FONTE: Relatório de Analytics do Portal do IPTU, 2026.

SAIBA MAIS SOBRE A INICIATIVA

Desafios do projeto

- **Desenvolver uma solução para mais de 5 milhões de pessoas** com perfis socioeconômicos e níveis de letramento digital distintos.
- **Comunicar com eficiência,** com Linguagem Simples, e, ao mesmo tempo, respeitar as obrigações legais e técnicas.
- **Engajamento** de pessoas servidoras no estudo de caso de design da experiência do usuário e nas etapas de validação com usuários.

Fatores de sucesso

- O Design Thinking permitiu a **compreensão dos desafios** antes da construção de soluções, garantindo maior alinhamento às necessidades da pessoa cidadã.
- **Testes de usabilidade** permitiram que pessoas cidadãs e pessoas servidoras avaliassem a linguagem e a experiência de uso.
- A **comunicação entre as equipes** (negócios, tecnologia e comunicação) foi essencial para o desenvolvimento do projeto.
- **Parceria com a SMIT** com o uso do whatsapp 156 impulsionou a iniciativa como inovadora.

Lições aprendidas

- **Preferência pela simplicidade** nos processos e serviços.
- A solução exige **incluir a pessoa cidadã nas etapas mais estratégicas,** garantindo que a iniciativa possua adesão e usabilidade.
- A experiência mostrou que o **Design Thinking não é uma receita pronta,** mas uma abordagem que deve levar em conta o contexto, os desafios e os objetivos de cada projeto.

Legado de inovação

O **IPTU+Digital** substituiu sistemas fragmentados por uma **interface única e centralizada com linguagem simples e acessível desenvolvida com o uso do design thinking e UX/UI** na formulação e implementação da iniciativa que permitiu o redesenho de serviços, impactando milhões de pessoas **por meio da cocriação com a pessoa cidadã.**

Glossário

- **Design Thinking:** Metodologia de inovação centrada no ser humano utilizada para estruturar projetos.
- **IPTU:** Imposto Predial Territorial Urbano que incide sobre os imóveis da cidade.
- **Large Language Model (LLM):** Tecnologia de inteligência artificial generativa que fundamenta a assistente virtual SOFIA.
- **SMIT:** Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia
- **UX/UI (User Experience / User Interface):** Conjunto de práticas focadas na experiência do usuário e no design da interface.

FERRAMENTAS E PRÁTICAS ÚTEIS

WhatsApp 156 da SMIT

Uso do canal oficial para ampliar as informações e orientações sobre os serviços digitais.

Ferramentas de Análise

Monitoramento do engajamento em canais digitais para validar interfaces.

SOFIA (IA Generativa)

Assistente virtual baseada em tecnologia *Large Language Model* destinada orientar as pessoas usuárias do Portal do IPTU em suas dúvidas.

Design Thinking/UX e UI

Uso da metodologia com etapas de imersão, ideação, prototipação e implementação, garantindo mudanças estruturadas com foco na jornada do usuário.

Linguagem Simples

Uso de técnicas para apresentar informações de forma acessível, facilitando a localização, compreensão e uso da plataforma pelas pessoas usuárias.

Testes de Usabilidade e Campo

Testes diretos com pessoas cidadãs em unidades do Descomplica e no Centro de Atendimento.

Service Blueprint (Mapa de Serviço)

Mapeamento da jornada de pagamento da pessoa cidadã para identificar melhorias na tela de emissão do boleto do IPTU.

O **CopiCola Indica** é uma produção do Laboratório de Inovação Pública da Prefeitura de São Paulo (Lab11), vinculado à Escola Municipal de Administração Pública (Emasp), da Secretaria de Gestão (Seges). A ficha-resumo **Como abordagens inovadoras contribuem para o desenvolvimento de soluções centradas nas necessidades dos usuários? – Caso IPTU+Digital** foi preparada em parceria com a Secretaria da Fazenda (SF).

Acesse o site do CopiCola pelo endereço copicola.prefeitura.sp.gov.br ou escaneando o código QR.

Agosto de 2026 | Essa licença permite distribuição, adaptação e criação, mesmo para fins comerciais. Crédito pela criação deve ser atribuído.