



CIDADE INTELIGENTE

Relatório de Ações
Dourados/MS



**TERRITÓRIOS
EMPREENDEDORES**



Conselho Deliberativo do SEBRAE/MS

- Associação das Microempresas do Estado do Mato Grosso do Sul – AMEMS
- Banco do Brasil - BB S.A.
- Caixa Econômica Federal - CAIXA
- Federação das Indústrias do Estado de Mato Grosso do Sul - FIEMS
- Fundação de Apoio ao Desenvolvimento do Ensino, Ciência e Tecnologia do Estado de Mato Grosso do Sul - FUNDECT
- Federação do Comércio do Estado de Mato Grosso do Sul - FECOMÉRCIO
- Federação das Associações Empresariais de Mato Grosso do Sul - FAEMS
- Federação de Agricultura e da Pecuária do Estado de Mato Grosso do Sul - FAMASUL
- Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE
- Secretaria de Estado de Meio Ambiente, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEMADESC

Presidente do Conselho Deliberativo do SEBRAE/MS

Maurício Koji Saito

Diretor Superintendente

Cláudio George Mendonça

Diretora Técnica

Sandra Amarelha

Diretor Operacional

Tito Manuel Sarabando Bola Estanqueiro

Gerente da Unidade de Competitividade e Inovação – UCI

Isabella Carvalho Fernandes Montello

Gerente da Unidade Regional Sul

Marcus Rodrigo de Faria

Equipe Técnica

Flávia Rosa dos Santos – consultora do Sebrae MS

Luciene dos Santos Errobidart Mattos – analista técnica da Unidade de Competitividade e Inovação - UCI

Vanessa Pereira Reis – analista técnica da Regional Sul

Sumário

INTRODUÇÃO	4
1. Cenário nacional para Cidades Inteligentes.....	6
1.1 Estratégia Brasileira de Cidades Inteligentes (MDR)	6
1.2 Carta — diretrizes e instrumentos	7
1.3 Governo Digital e suas dimensões	8
2. Cenário de Dourados para a Inovação.....	8
3. Sebrae MS pensando Inovação para Dourados	9
4. Dourados Cidade Inteligente	10
4.1 Parceria institucional: Sebrae MS + Gestão Pública de Dourados	10
4.2 Diagnóstico de maturidade.....	10
4.3 Geração de conhecimento e benchmarking.....	11
4.4 Instituição da Governança do Programa	13
4.5 Participação da Itaipu Parquetec	14
4.6 Da governança à entrega — avanços rumo à Cidade Inteligente	15
5. Requisitos de Cidade Inteligente atendidos nesta fase	18
6. Síntese da implementação — Conceito, Etapas e Secretarias envolvidas ...	18
7. Programa Cidades Inteligentes — Visão Geral, Governança e Monitoramento	19
8. Pessoas no centro: engajamento e formação de servidores	20
9. Resultados e benefícios	20
10. Próximos passos.....	20
Considerações Finais	22
Anexos	23

INTRODUÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar o processo de implantação da primeira etapa do Programa de Cidades Inteligentes no município de Dourados, no estado de Mato Grosso do Sul, com foco na digitalização dos serviços públicos, em especial a adesão ao protocolo eletrônico em ambiente digital. Também se apresenta a conceituação de cidade inteligente, benefícios esperados e comparativos com outras cidades brasileiras.

No ano de 2024, um grupo de servidores do município de Dourados foram convidados pelo Sebrae MS para juntos desenvolverem um projeto de cidade inovadora para a localidade, entendendo ser essa proposta passível de oferecer resultados positivos para a comunidade.

Naquele período, o município de Dourados ingressou no **Programa Cidades Inteligentes – SEBRAE MS** com o objetivo de promover a transformação digital da gestão pública, com foco na melhoria dos serviços oferecidos à população.

A metodologia do programa é colaborativa, partindo do cenário da administração pública e envolve diretamente os servidores no diagnóstico, capacitação, planejamento e execução.

Esse grupo inicial de **14 servidores** de diferentes secretarias foram capacitados em parceria com a **I- Cities** (empresa contratada pelo Sebrae MS) e posteriormente ampliado para uma **governança formalizada por decreto municipal nº 3381 de 11 de dezembro de 2024 Institui a Governança do Programa Cidades Inteligentes do Município de Dourados** envolvendo **11 secretarias** com representantes titulares e suplentes.

Tendo como propósito a realização de estudos voltados para o conhecimento sobre como atuam as cidades inteligentes e quais são as ações voltadas à resolução de problemas urbanos — bem como a construção de soluções (MVPs) para esses desafios — o projeto promoveu a realização de oficinas, como a **“Pílula do Conhecimento”**, nas quais foram apresentados cases práticos de outros municípios, ampliando o repertório técnico e estratégico dos participantes. As possibilidades de melhorias que a proposta do projeto de Cidades Inovadoras oferece para as cidades que a implantaram, vem obtendo resultados reconhecidos como positivos, citando desde as primeiras que



iniciaram nesse propósito de cidade inovadora e inteligente, como Barcelona da Espanha, que adotou a metodologia de cidade inovadora, ("smart city"). A cidade implementou diversas iniciativas e estratégias com foco no uso da tecnologia e inovação para superar desafios urbanos e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos.

No Brasil, destaca-se a cidade de Curitiba, que é reconhecida como uma cidade inovadora e inteligente, com projetos de ação em diversas áreas, com temas que envolvem sustentabilidade, tecnologia e empreendedorismo.

Curitiba vem promovendo a realização de um ecossistema de inovação que impulsiona o desenvolvimento de startups e empresas inovadoras. Além disso, é pioneira em soluções de atendimentos aos cidadãos como pela implantação de um sistema inovador de Transporte Coletivo e do aplicativo Saúde Já, com o uso de tecnologia para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos.

Reforçando os exemplos de aplicação da proposta de Cidade Inteligente e Inovadora no Estado do Mato Grosso, Lucas do Rio Verde, em parceria com o Sebrae e Sicredi, que iniciou o seu projeto no ano de 2022, e vem obtendo resultados positivos, com o engajamento tanto dos servidores, como dos empresários e da comunidade, destacando o setor educacional, que está contribuindo com formações em diversas áreas do conhecimento importantes para a localidade e de interesse mútuo dos seus cidadãos.



Considerando que o município de Lucas do Rio Verde pertence a uma região geográfica distante dos grandes centros, mesmo assim, está conseguindo expandir seus horizontes e oferecer melhor qualidade de vida para a sua população, bem como ampliando as oportunidades empresariais na sua macrorregião, em que até mesmo o atual governador do Estado, já solicitou estudos junto ao Sebrae para a aplicação de projetos Cidade Inteligente e Inovadora para as demais localidades.

Ao se olhar para Dourados MS, segunda maior cidade do Mato Grosso do Sul, que é referência em saúde, educação, comércio e agronegócio, porém, se sente a necessidade da continuação do Projeto de Cidade Inteligente e Inovadora para otimizar os resultados da administração pública, não que atualmente tenha falhas e sim com o propósito de acrescentar, inovar e melhorar ainda mais a sua qualidade como cidade prospera e pujante como sempre foi.

Dourados: a transformação de uma cidade através da Inovação!

1. Cenário nacional para Cidades Inteligentes

1.1 Estratégia Brasileira de Cidades Inteligentes (MDR)

A Estratégia Brasileira de Cidades Inteligentes orienta a transformação digital **com o cidadão no centro**, combinando inovação, dados e governança multissetorial para melhorar mobilidade, saúde, educação, segurança e serviços urbanos. Seus pilares incluem:

- **Governança colaborativa e participativa** (União–Estados–Municípios–setor privado–academia–sociedade civil);

A atuação participativa entre a governança, com os demais setores do contexto que englobam o cenário municipal, permite que sejam elaboradas, segundo a visão de cidades inteligentes, um ambiente participativo, em que todos os seus concidadãos possam ajudar a obtenção de uma localidade que tenha por meta o bem-estar comum.

- **Uso estratégico de dados** (interoperabilidade e dados abertos em conformidade com a LGPD);

Mediante o uso de dados que envolvem a interoperabilidade e a disponibilização de dados abertos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Considerando que a interoperabilidade permite que sistemas e organizações compartilhem informações de forma eficaz, e os dados abertos são informações publicadas em formatos que favorecem o livre acesso e reutilização. Por sua vez, a LGPD estabelece regras para o tratamento de dados pessoais, garantindo a privacidade e segurança das informações.

Planejamento urbano integrado (território, mobilidade, habitação, meio ambiente e clima);

Quando se aborda as temáticas - território, mobilidade, habitação, meio ambiente e clima, as quais integram o ambiente que compõem as cidades, e, portanto, compete a administração pública estar viabilizando meios para a sua efetiva inclusão, dentre os seus objetivos de promoção para a sua segurança e o bem-estar tanto da população.

O planejamento de como este contexto deve ser monitorado e preservado, entende que não se trata de apenas visar a preservação ambiental.

E sim, a sua harmonização entre o meio ambiente, a coletividade diante da preservação de todos os seus componentes.

- **Capacitação técnica** de gestores e equipes – Como se prevê a reorganização sob a ótica de cidade inteligente, se planeja que todos os seus atores sejam orientados para adquirirem uma nova postura visando a criação dos meios socioculturais de Cidade Inteligente.

- **Infraestrutura e conectividade** de qualidade (urbana e rural). Do mesmo modo que se busca a melhoria das condições da cidade, e por se entender que a cidade não se refere à apenas o espaço urbano, e sim a integridade de todos os limites que compõem a localidade. Prevendo assim, a formação de estratégias que vitalizem a integração entre o urbano e o rural.

- **Financiamento e sustentabilidade** (com PPPs e modelos econômico-financeiros robustos); As parcerias Público-Privadas - PPPs é uma nova estratégia de recuperação de capacidade de investimento público, a parceria entre o poder público, o privado e instituições de fomento cultural e financeiro visa a obtenção de linhas de crédito, com objetividade em relação aos resultados que se buscam obter. Para tanto, o comprometimento de todos os envolvidos deve ser bem estabelecido.

- **Indicadores e monitoramento para avaliação contínua.** - O monitoramento dos indicadores que abrangem as diversas áreas, como meio ambiente, economia, social e governança, com a utilização de tecnologias como a Internet das Coisas (IoT). Assim como a Plataforma Connected Smart Cities e a ISO 37120, são exemplos de ferramentas que auxiliam nesse processo, fornecendo rankings e indicadores padronizados para avaliação.

Convergência com metodologias: ISO 37120/37122, modelos de maturidade (UIT/BSI), ODS/Agenda 2030, ABNT PR 1001, reforçando inclusão digital, governança por dados, planejamento baseado em evidências, participação cidadã e eficiência dos serviços públicos.

1.2 Carta — diretrizes e instrumentos

a) Carta Brasileira para Cidades Inteligentes (CBCI, 2020).

Documento orientador para um desenvolvimento urbano **sustentável, inclusivo e centrado nas pessoas**, articulando inovação, governança, resiliência, dados abertos e planejamento inteligente. Conecta-se a programas

como **Wi-Fi Brasil**, plataformas de participação (**Colab.re**, **Participa.br**, **e-SIC**), sistemas de indicadores (ex.: **SNIS**, **Cidades Sustentáveis**) e centros de operações urbanas (ex.: **Curitiba**, **São José dos Campos**, **Lucas do Rio Verde-MT**).

b) Carta de Serviços ao Cidadão (instrumento de governo digital)

A Carta de Serviços é o **catálogo oficial** dos serviços públicos, com requisitos, prazos, canais, critérios e **links de acesso digital**. Na transformação digital municipal, ela é a “porta de entrada” para o cidadão, promove **transparência**, padroniza entregas e **ancora o protocolo eletrônico** e o autoatendimento online.

1.3 Governo Digital e suas dimensões

A transformação digital do setor público extrapola a digitalização de rotinas e envolve mudança **cultural, organizacional e tecnológica**. As seis dimensões essenciais são:

- 1) **Governança digital**; 2) **Capacidades institucionais**; 3) **Serviços públicos digitais**; 4) **Gestão de informação e dados**; 5) **Infraestrutura digital**; 6) **Segurança e privacidade**.
- 2) O resultado esperado é **eficiência, inclusão, transparência** e tomada de decisão baseada em evidências.

2. Cenário de Dourados para a Inovação - A parceria existente no município: Sebrae MS e Gestão Pública de Dourados.

Dourados, **2º maior município de MS**, consolida-se como polo regional de serviços, agroindústria, educação e saúde. O município avança na **diversificação econômica** por meio de inovação e tecnologia, com forte contribuição da **UFGD (Universidade Federal da Grande Dourados)** e **UEMS (Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul)** (incubadoras e P&D), **Sebrae/MS** e **Senai** (capacitação e apoio a MPEs), hubs em **AgTech, saúde, sustentabilidade** e eventos como **hackathons**.

Dinâmica econômica:

- **Agronegócio** (soja, milho, pecuária, leite) com agricultura de precisão, drones, sensores e bioinsumos;

- **Comércio e serviços** robustos; **educação e saúde** em expansão; **indústria alimentícia** relevante.

- Grandes players (ex.: unidades **JBS/Seara**, operações **Bunge** e **Cargill**) e cooperativas (**Coamo**, **Copasul**) difundem **automação**, **rastreabilidade**, **logística integrada**, **energia e eficiência**.

Impactos da inovação: cultura empresarial mais aberta, qualificação da mão de obra, integração universidade–setor produtivo, estímulo ao empreendedorismo jovem.

Desafios estruturais: maturidade tecnológica institucional ainda em consolidação, processos fragmentados, barreiras de acesso digital ao cidadão e cultura de inovação incipiente na gestão pública.

3. Sebrae MS pensando Inovação para Dourados

Sob a visão “**Dourados rumo ao futuro: inovação, governança e inteligência a serviço do cidadão**”, o Sebrae/MS atua na formação do **ecossistema de inovação** local, integrando as **quatro hélices** (poder público, setor produtivo, academia e sociedade civil) com metodologias do **Cidade Empreendedora**, **Cidade Inovadora**, **Compras Públicas de Soluções Inovadoras** e, mais recentemente, o **Programa Cidades Inteligentes**.

Marcos da 1ª etapa:

- Digitalização da **Carta de Serviços ao Cidadão**;
- Adoção do **Protocolo Eletrônico** via plataforma **BETHA**;
- Alinhamento às diretrizes da **EBCI/MDR**, **Governo Digital**, **ODS** e **ISO 37122**;
- **Capacitação de servidores**, fortalecimento de **governança** e **cultura de inovação**, com **visitas técnicas**, intercâmbios e construção colaborativa de soluções.

Benefícios percebidos: menos burocracia e custos, ampliação do acesso digital, mais transparência e preparo institucional para uma gestão **ágil, responsiva e sustentável**.

4. Dourados Cidade Inteligente

4.1 Parceria institucional: Sebrae MS + Gestão Pública de Dourados

A parceria entre o município e o Sebrae MS é **sólida e histórica**. Dourados foi uma das primeiras cidades a receber **Escritório Regional do Sebrae/MS**. A **Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Inovação**, atualmente representada por **Antônio Freire**, é peça-chave na continuidade do **Programa Cidades Inteligentes**, alinhando vocação local, apoio às MPEs e transformação digital da gestão.

4.2 Diagnóstico de maturidade

Aplicado em **dois momentos**:

- **Início**: com três secretarias (Desenvolvimento Econômico, Administração e Governo);
- **Fechamento da etapa 1**: com a **Governança** ampliada e convidados do **ecossistema de inovação**.
- **Constatações**: percepções variam conforme a exposição prévia à inovação; necessidade de **padronizar processos, interoperar sistemas e elevar a maturidade digital**.



Figura 1 – Diagnóstico de maturidade inicial – Município de Dourados MS
Fonte: Santos (2024).



Figura 2 – Diagnóstico de Maturidade final – Município de Dourados MS
Fonte: Santos (2025).

Esta média ponderada tem origem na análise das dimensões, a tabela abaixo demonstra em quais pontos houve identificação de ações / atividades realizadas no município justificando o aumento do nível de maturidade.

Resultados Comparativos

Dimensão Avaliada	T0 (Início) 2024	T1 (Final da Etapa 1) 2025
Inovação para Cidade Inteligente	3	8
Infraestrutura Tecnológica	5	5
Participação Cidadã	5	10
Ambiente de Negócios	2,5	6,75
Geração de Emprego e Renda	3,75	8,75
Living Lab / Sandbox / Projeto Piloto	0	0
Média Geral	3,0	6,3
Classificação	Intermediário	Avançado

Legenda do diagnóstico de maturidade:

Nível Inicial (0-2): Pouco desenvolvimento na dimensão, ausência ou inadequação de políticas e estruturas.

Nível Intermediário (3-4): Algum progresso, mas ainda há lacunas na implementação e coordenação.

Nível Avançado (5-7): Evidências claras de desenvolvimento, com estruturas e políticas estabelecidas.

Nível Exemplar (8-10): Liderança na dimensão, ampla adoção de práticas avançadas.

Os dados mostram avanços expressivos em áreas como **inovação**, **participação cidadã** e **ambiente de negócios**, refletindo o impacto da capacitação, da construção colaborativa dos planos de ação e da aplicação prática dos conceitos do programa.

A dimensão "Infraestrutura Tecnológica" manteve o índice, evidenciando a necessidade de investimentos adicionais para suportar a expansão digital. Já "Living Labs e Sandboxes", embora ainda ausentes, surgem como potenciais caminhos a serem explorados nas próximas fases.

4.3 Geração de conhecimento e benchmarking

- **Encontros com I-Cities:** conceitos, métodos e boas práticas de smart cities;

- **Pílulas do Conhecimento:** troca de experiências com municípios do PR e MS; as reuniões ofereceram um aporte enriquecedor para a nova ação que estavam em processo de viabilização teórica. Em que as visitas à municípios como do Estado do Paraná, que já está em um desenvolvimento muito maior do que os do MS, foram muito proveitosos, do mesmo modo, o encontro com participantes do próprio Estado, como dos participantes do município de Ponta Porã, ofereceu espaço para a troca de dúvidas e de soluções que já estão promovendo.



Programa Cidade Inteligente

PÍLULAS DO CONHECIMENTO

CASE DOURADOS: Transporte Urbano e Uso de BI para a gestão da saúde junto ao E-SUS.

04.JUN | 15h

▪ Via Zoom
Link na descrição

PÍLULAS DO CONHECIMENTO – PROGRAMA CIDADE INTELIGENTE

Tema: CASE Dourados MS: Uso de BI para a gestão da saúde junto ao E-SUS

🕒 Horário: 14h Mato Grosso do Sul / 15h Paraná

Link para inscrição: <https://forms.office.com/r/hjpDh72xEJ>

Link para acesso (Teams):
https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_YTYwNWU1MDAtZWE4MS000TUzLWJmYTETYWlZNTJlZDEwNjAx%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%2297298271-1bd7-4ac5-935b-88addef636cc%22%2c%22oid%22%3a%22ad48a0fc-8893-46d7-96e6-4140c185a416%22%7d

- **Visita técnica ao Parque Tecnológico Itaipu (Foz do Iguaçu PR):** exposição a soluções tecnológicas e oportunidades de aplicação local.



Referências nacionais:

- **São José dos Campos (SP)** — 100% dos serviços em plataforma digital; certificações ISO;
- **Curitiba (PR)** — gestão urbana orientada por dados em tempo real; aplicativos cidadãos;
- **Campo Grande (MS)** — protocolo eletrônico integrado ao portal do cidadão; serviços tributários e administrativos digitalizados.

4.4 Instituição da Governança do Programa

- **Formalização por Decreto** (final de **2024**) — *ver anexo: Diário Oficial*;
- **Composição: 11 secretarias** (titulares e suplentes) e mais de **24 colaboradores**.

Comitê Gestor do Programa Cidades Inteligentes (atualizados em 02/2025)

Betania Avalhaes dos Santos	SEMED	Neilton Jose Barbosa	SEMSUR
Lidiane Modenez Duarte	SEMED	Tatiane S. Ikeda Sabino Ti	SEMAD
Cibelle Silveira Doffinger	SEPLAN	Fabio Jose Espindola	SEMAD
		Sandim	
Ênio Alencar da Silva	SEPLAN	Robson dos Santos Paredes	SEMS
Alencar da Silva			
Hélio Soraes de Oliveira	GMD	Fabricio da Silva	SEMS
Douglas Souza Brito da Cruz	GMD	Ezeffert C. A Fernandes	SENFAZ
Douglas Souza Brito da Cruz			
Kamila Teixeira Oshiro	SEMDES	Lucas Dias	SENFAZ
Elainne Maria Echague	SEMDES	Herlon Moreira Cabral	SEMOP
Peres Pereira			
Maiara Perron Pires	IMAM	Marco Aurélio Duarte Alves	SEMOP
Rudolf Guimaraes da Rocha	IMAM	Gustavo Pimentel Pedroso	AGETTRAN
Maria Elizabeth do	SEMSUR	Bruno Rafael S. Lemes	AGETTRAN
Nascimento			

Figura 3 –Membros do Comitê do Programa Cidade Inteligente composto em fevereiro (2025)

Fonte: Santos (2025).

- **Coordenação:** Secretarias de **Planejamento e Desenvolvimento Econômico**;
- **Finalidades:** articular secretarias e autarquias; priorizar demandas; definir planos de ação; monitorar execução; promover capacitação contínua e transparência.

4.5 Participação da Itaipu Parquetec

- **Visita dos servidores ao Itaipu Parquetec:**

A visita ao programa "Itaipu Mais que Energia", visou fortalecer a participação da sociedade na busca por um futuro sustentável em 434 municípios do Paraná e do sul do Mato Grosso do Sul.

Destacando que o Parque Tecnológico Itaipu (PTI) é um local onde são desenvolvidos projetos em diversas áreas, como ambiental, infraestrutura e inovação. A visita técnica pode envolver a apresentação de projetos e a discussão de possíveis colaborações entre a Itaipu Parquetec e o município de Dourados. O objetivo dessas visitas é fortalecer projetos que integrem inovação, sustentabilidade e inclusão produtiva no campo, além de promover o desenvolvimento regional sustentável.

- **Visita presencial da equipe Itaipu Parquetec ao município de Dourados** - objetivo de levantar os desafios tecnológicos locais;
- **Apoio à pesquisa populacional** (amostra >600 cidadãos), coletando opiniões e sugestões sobre serviços municipais;
- **Identificação de desafios tecnológicos:** gargalos em **atendimentos, tramitação e acesso**;
- **Desafio prioritário escolhido: digitalização de processos** e adesão ao **Protocolo Eletrônico** conectado à **Carta de Serviços**;
- **Estratégias e soluções:** mapeamento e redesenho de processos; integração ao **BETHA**; orientação por dados; ampliação de acesso via portal. Esta ação não está relacionada ao Parquetec e sim ao desenvolvimento dos planos de ação



Figura 4 – Membros do Comitê do Programa Cidade Inteligente (2025)
Fonte: Santos (2025).



Figura 5 – Membros do Comitê do Programa Cidade Inteligente (2025)
Fonte: Santos (2025).

4.6 Da governança à entrega — avanços rumo à Cidade Inteligente

Planos construídos (I-Cities / PTI): oficinas e convergência temática para priorizar **melhoria da experiência do cidadão** por meio da **revisão e digitalização** de processos.

Resultados até então percebidos - **Demanda recorrente identificada:** **atendimentos lentos** por falta de tecnologia e **processos fragmentados** entre secretarias.

- **Três planos de ação:**

1. **Baixa complexidade** — serviços com alto volume e regras claras: mapeamento e adesão rápida ao **protocolo eletrônico**;
2. **Média complexidade** — serviços intersecretaria: padronização, formulários digitais, fluxos e SLAs;
3. **Alta complexidade** — serviços com exigências legais/tecnológicas específicas: integração sistêmica e governança de dados.
4. **Desenvolvimento das atividades**



Figura 6 – Membros do Comitê do Programa Cidade Inteligente (2025)
Fonte: Santos (2025).

- Levantamento e **padronização** de informações pelas Secretarias
- **Reestruturação da Carta de Serviços** com **links diretos** para o protocolo eletrônico; envio do protocolo para que todos os servidores envolvidos no projeto tenham ciência da sua importância como agentes de transformação. *(em estruturação)*
- **Capacitação** de servidores (com **BETHA** e equipe técnica) para novo fluxo digital; as capacitações foram desenvolvidas quando se constou a necessidade de novos saberes sobre os avanços que se fizeram necessários para a adequação a novos modos de atuação.



Figuras 7 e 8 – Fase da capacitação de membros do Comitê do Programa Cidade Inteligente (2025)
Fonte: Santos (2025).

- **Convocação ampliada** às secretarias não integrantes iniciais da governança para aderirem ao mapeamento.

Resultados alcançados (1ª etapa):

- **Processos externos** migrados ao Protocolo Eletrônico: **75**;
- **Processos internos** migrados: **21**;
- **Total: 96** processos no fluxo digital;
- **Carta de Serviços** em fase de preparação para atualização no portal, com **links** para os serviços digitalizados;
- **Capacitação** geral a ser realizada com a empresa do sistema **BETHA**.

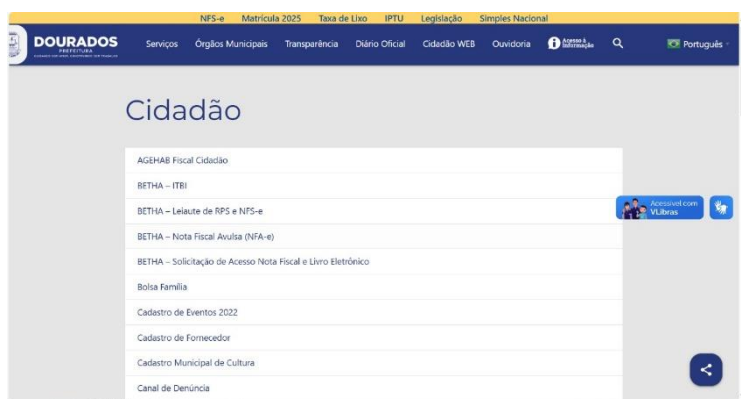
Link de acesso ao Portal de Prefeitura Municipal de Dourados:

Veja

o

link:

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/19vrDWu8DiZHuluEumbYmpNKOtTbS0H7h>



Novas oportunidades

- Implementar **painéis de BI (dashboard)** do BETHA para **monitoramento gerencial** por secretaria e gabinete;
- Ativar a **Assistente Virtual BETH** para facilitar a **comunicação cidadão-prefeitura** e o **autoatendimento**;

- Expandir mapeamentos para **processos internos** ainda não aderentes ao protocolo, visando **digitalização** na **2ª etapa (S2 2025)**.

5. Requisitos de Cidade Inteligente atendidos nesta fase

- **Governança digital:** padrões de processo e tramitação eletrônica;
- **Transparência e participação:** Carta de Serviços acessível e conectada ao protocolo;
- **Eficiência administrativa:** automação de fluxos e integração sistêmica;
- **Inclusão digital:** ampliação do acesso remoto, multicanal e simplificado a serviços.

6. Síntese da implementação — Conceito, Etapas e Secretarias envolvidas

Conceito: Smart city como uso de tecnologia e inovação para **qualidade de vida, eficiência de serviços e sustentabilidade**, em linha com **ABNT NBR ISO 37122**: governança, mobilidade, meio ambiente, planejamento integrado, economia inovadora, sociedade participativa e serviços digitais.

Etapas executadas

1. **Diagnóstico inicial:** levantamento de serviços e grau de digitalização/interoperabilidade;
2. **Planejamento:** meta da Etapa 1 — **transformação digital nos atendimentos**; escolha de plataforma e integração do **protocolo eletrônico**;
3. **Implementação:** digitalização de processos; **Carta de Serviços** em reestruturação; **Protocolo Eletrônico municipal (BETHA)**; **capacitação** (em andamento).

Secretarias e serviços

Todas foram convidadas; as **participantes da Governança** operacionalizaram a fase inicial, **definindo padrões** para mapeamento e **trilhando o caminho** para a adesão das demais.

7. Programa Cidades Inteligentes — Visão Geral, Governança e Monitoramento

Eixos e metodologia

Abordagem **colaborativa** e **personalizada**, alinhada à realidade da gestão, para **planejar e executar** mudanças com impacto direto no cidadão.

Formação/Decreto de Governança (fim/2024)

- 11 secretarias (titulares e suplentes); coordenação por **Planejamento e Desenvolvimento Econômico**;
- Interação com autarquias e demais secretarias para **priorização** de demandas e **execução** dos planos.

Capacitação (4 módulos)

1. Introdução a Cidades Inteligentes;
2. Resolução criativa de problemas urbanos;
3. Construção de MVPs (produto mínimo viável) e soluções tecnológicas;
4. Apresentação e validação de resultados.

Pílulas do Conhecimento e I-Cities: reforçaram a formação com **cases práticos** do PR e MS.

Monitoramento e controle

Oficinas com **BETHA**, **Fazenda** e **TI**; mapeamento por secretaria, identificação de **gargalos** e propostas de **melhoria**; uso de **dashboards** como evolução natural para gestão por desempenho.

Desafios previstos

- Engajamento e disponibilidade de servidores;
- Transição política (eleições 2024);
- Infraestrutura tecnológica legada;
- Articulação intersecretarias;
- Limitações orçamentárias e de RH (recursos humanos);
- Cultura digital em consolidação.

8. Pessoas no centro: engajamento e formação de servidores

A transformação começou com **14 servidores** e evoluiu para **governança formal** (11 secretarias e >24 colaboradores). Houve **capacitação** com **I-Cities**, **visita técnica ao Parque Tecnológico de Itaipu**, e participação em **encontros de cidades inteligentes (2025)** no MS.

Resultado: servidores atuam como **agentes de mudança**, disseminando cultura de **inovação e eficiência** e fortalecendo a **capacidade institucional**.

9. Resultados e benefícios

Curto prazo:

- Redução de filas e burocracia;
- Agilidade na tramitação;
- Acesso remoto com **links diretos** na Carta de Serviços.

Médio prazo:

- Mais **controle e rastreabilidade**;
- Redução de custos;
- **Dados qualificados** para políticas públicas.

Longo prazo:

- Transparência ampliada;
 - Maior **satisfação do cidadão**;
 - **Atração de investimentos** em tecnologia e inovação.
-

10. Próximos passos

1. **Concluir a atualização da Carta de Serviços no portal** com todos os links do protocolo eletrônico;
2. **Escalar o mapeamento de processos** para as demais secretarias e serviços internos, ampliando a adesão ao **BETHA**;

3. **Implantar dashboards de BI** para monitoramento de desempenho (secretarias e gabinete);
4. **Ativar a Assistente Virtual BETH** para ampliar o autoatendimento e reduzir filas;
5. **Integração de dados intersecretarias (Big Data/BI) e plataforma omnichannel** de atendimento;
6. Projetos verticais de **Mobilidade Inteligente, Iluminação e Resíduos, Sensoriamento Ambiental**;
7. **Programa de inclusão digital e educação tecnológica** para a população;
8. **Plano de segurança da informação e privacidade**, reforçando a confiança digital;
9. **Ampliação de parcerias** (Sebrae, I-Cities, PTI e universidades) e **PPPs** para sustentabilidade financeira;
10. **Meta temporal**: manter o foco para que, **até julho de 2025**, os principais serviços públicos estejam **plenamente digitais**, com monitoramento contínuo por indicadores.

Considerações Finais



O **Programa Cidades Inteligentes** em Dourados consolida uma agenda **humanizada, integrada e orientada por evidências**, que já entrega valor tangível ao cidadão e fortalece a gestão pública. A parceria entre **Sebrae/MS** e **Prefeitura de Dourados**, com liderança da **Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Inovação**, demonstra que **inovação é meio** — e que a cidade está posicionada para **escalar resultados**, com governança ativa, servidores

capacitados e tecnologia a serviço da população.

O maior resultado até aqui obtido com o Programa Cidades Inteligentes em Dourados é a **efetiva ampliação do acesso do cidadão aos serviços públicos digitais**, com impacto direto na qualidade de vida.

Figura – Prefeito Marçal Filho entregando a Carteirinha da Fibromialgia através de trabalho realizado pela Secretaria municipal de Saúde (2025)

Fonte: Santos (2025).

Importante ressaltar que até o presente momento, foram identificados 95 possíveis áreas que precisam ser trabalhadas, e já estão relacionadas, porém, certamente ao longo do processo de execução, muitas outras necessidades poderão ser identificadas e adicionadas ao Programa.

Dourados se posiciona como **referência regional**, inspirando outros municípios ao alinhar suas políticas públicas com as diretrizes nacionais e internacionais de cidades inteligentes. A jornada iniciada com a digitalização da Carta de Serviços e a adoção do Protocolo Eletrônico é apenas o início de um

processo mais amplo, que integra tecnologia, inovação e protagonismo humano para transformar a vida dos cidadãos.

Com base em princípios nacionais e internacionais de cidades inteligentes, o município deu um passo sólido rumo a uma cidade mais conectada, inovadora, colaborativa e centrada nas pessoas.

Anexos

1. Decreto de criação da Governança (Diário Oficial);



DIÁRIO OFICIAL

ÓRGÃO DE DIVULGAÇÃO OFICIAL DE DOURADOS - FUNDADO EM 1999

ANO XXIII / Nº 6.277 - DOURADOS, MS - SEGUNDA-FEIRA, 16 DE DEZEMBRO DE 2024 - 138 PÁGINAS

PODER EXECUTIVO

“Designa membros para compor o Comitê Gestor do Programa Cidades Inteligentes”

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE DOURADOS, Estado de Mato Grosso do Sul, no uso das atribuições legais que lhe confere o inciso II do art. 66 da Lei Orgânica do Município de Dourados,

DECRETA:

Art. 1º. Ficam designados os membros para compor o Comitê Gestor do Programa Cidades Inteligentes, com o objetivo de coordenar, monitorar e integrar ações e projetos voltados para o desenvolvimento urbano inteligente e sustentável:

I. Representantes da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Inovação:

- a) Titular: Elaine Maria Echague Peres Pereira;
b) Suplente: Kamila Teixeira Oshiro.

II. Representantes da Secretaria Municipal de Planejamento:

- a) Titular: Cibelle Silveira Doffinger;
b) Suplente: Ênio Alencar da Silva.

III. Representantes da Secretaria Municipal de Serviços Urbanos:

- a) Titular: Maria Elizabeth do Nascimento;
b) Suplente: Neilton José Barbosa.

IV. Representantes da Secretaria Municipal de Administração:

- a) Titular: Tatiane Cimara Araujo Ikeda Sabino;
b) Suplente: Fabio Jose Espindola Sandim.

V. Representantes da Guarda Municipal:

SEPLAN	Ênio Alencar da Silva	Suplente
SEMS	Robson dos Santos Paredes	Titular
	Fabrizio da Silva	Suplente
SEMED	Betânia Avalhães dos Santos	Titular
	Lidiane Modenez Duarte	Suplente
SEMFAZ	Cristiano Garcia Rodrigues	Titular
	Cristiane Gonçalves dos Santos	Suplente
SEMAD	Tatiane Cimara Araujo Ikeda Sabino	Titular
	Fabio Jose Espindola Sandim	Suplente

SEMOP	Marco Aurélio Duarte Alves	Titular
	Herlon Moreira Cabral	Suplente
AGETTRAN	Eric Ono Massahide	Titular
	Eudúlia Delgado Medeiros	Suplente
SEMSUR	Maria Elizabeth do Nascimento	Titular
	Neilton José Barbosa	Suplente

Registro de ações que aconteceram em função do Programa:



CIDADE Inteligente

A sua opinião faz a diferença!
Queremos ouvir você para construir uma cidade cada vez melhor. Responda a pesquisa e ajude a Prefeitura de Dourados a planejar ações que atendam às reais necessidades da população.

SEBRAE **DOURADOS** **itaiipu parquetc**

prefsdourados • Seguir

prefsdourados 21 sem
🚀 Nossa cidade está trilhando um caminho inovador! 🌍💡

Fazemos parte do programa "Cidades Inteligentes", em parceria com o Sebrae e a Itaipu, para transformar a vida urbana com mais tecnologia, inovação e sustentabilidade.

🗣️ Sua opinião faz a diferença!
Responda à nossa pesquisa e nos ajude a construir um futuro melhor para todos. 💙

[\[https://forms.office.com/r/Mtbzgc4mtm\]](https://forms.office.com/r/Mtbzgc4mtm) 🖱️

jessicapaixao94fm 19 sem

80 curtidas
28 de fevereiro

Adicione um comentário... Mensagem



TECNOLOGIA

PREFEITURA INOVA COM TOTEM PARA RECARGA DE CARTÃO DO TRANSPORTE COLETIVO

prefsdourados e agetran_dourados

prefsdourados 22 sem
🚌 Mais facilidade para quem usa o transporte público em Dourados!

A Prefeitura de Dourados ativou oficialmente o totem de recarga do cartão de transporte coletivo no Terminal de Transbordo! 🎉✅ Agora, quem utiliza o Cartão Cidadão ou o Cartão Estudante pode fazer a recarga de forma rápida e prática, pagando via Pix diretamente no aparelho! 📱💰

📍 Onde ? No Terminal de Transbordo
🕒 Horários de funcionamento:
📅 Segunda a sexta: 5h30 às 23h10
📅 Sábado: 5h30 às 19h
📅 Domingo: 5h30 às 18h

💡 Em breve, o serviço também estará

388 curtidas
21 de fevereiro

Adicione um comentário... Mensagem

Equipe trabalhando para organizar as entregas previstas:





Campo Grande, 02 de junho de 2025

Ao Exmo. Servidor Público,

Prezado,

A Rede Cidade Digital, a Prefeitura de Campo Grande e a AGETEC têm a honra de convidá-lo para participar do 3º Congresso Sul-Mato-Grossense de Cidades Digitais e Inteligentes, evento que será realizado nos dias 26 e 27 de junho de 2025, no BioParque Pantanal em Campo Grande (MS).

Neste encontro, prefeitos e gestores de todo o estado de Mato Grosso do Sul poderão discutir com especialistas em áreas de tecnologia e cidades inteligentes, estratégias para o desenvolvimento dos municípios de forma inclusiva e sustentável. Os diálogos abordarão como uma cidade digital e inteligente aprimora os seus serviços públicos com foco nas demandas dos cidadãos inovando em diversas áreas da gestão.

Solicitamos que realize sua inscrição no site, pois as vagas são limitadas. Recomendamos que cada cidade indique gestores com funções estratégicas na administração.

Acesse os arquivos de forma digital



