

Plano de Negócios 2017 e Estratégia de Longo Prazo

Apresentação

Em atendimento ao disposto no Artigo 23, parágrafo 1º, da Lei Federal 13303/2016, regulamentada pelo Decreto Estadual 62349/2016, a Diretoria Executiva da Prodesp formulou o Plano de Negócios 2017 e a Estratégia de Longo Prazo da companhia.

Aprovados pelo Conselho de Administração da empresa, em sua reunião de 22 de dezembro de 2016, tais documentos mostram o planejamento da Prodesp em adequada sintonia com a sua função social e alinhado com os objetivos do Governo do Estado de São Paulo.

Tanto no Plano de Negócios 2017 quanto na Estratégia 2017-2021, estão previstos o desenvolvimento, implantação ou aprimoramento de soluções que trarão ganhos relevantes para o aumento da eficiência da gestão pública e para melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

Incluem-se nesse contexto soluções como o Detecta e o Inquérito Policial Eletrônico, na área da Segurança Pública; o S4SP e o Sistema Integrado de Vigilância, na área da Saúde; a Secretaria Escolar Digital e o Sistema de Gestão da Merenda, na área da Educação; e o Poupatempo 2ª Geração.

Constata-se também que a empresa, a exemplo do que tem ocorrido de forma contínua nos últimos anos, mantém em sua agenda os esforços para reduzir seus custos, aumentar sua produtividade e racionalizar processos, medidas fundamentais para a sua performance, particularmente em um cenário macroeconômico desfavorável.

São reproduzidos a seguir, na íntegra, o Plano de Negócios 2017 e a Estratégia 2017-2021, acompanhados da contextualização da trajetória da Prodesp no período 2011-2016.

Diretoria Executiva da Prodesp

1 - Trajetória 2011 a 2016

A partir do início de uma nova gestão estadual em 2011, a Prodesp empreendeu uma série de ações com o intuito de desencadear uma espiral positiva que resultasse na melhoria da satisfação do cliente, no crescimento sustentável da empresa e no aumento da inovação, da competitividade e da agilidade na prestação de serviços.

A primeira dessas ações foi a reestruturação da empresa nos moldes do mercado de TI, com áreas dedicadas ao desenvolvimento de sistemas, infraestrutura e operações, terceirização de processos de negócios e uma área comercial. Esta última, com a incumbência de vendas, faturamento, cobrança e, em especial, gestão da satisfação do cliente.

Essa priorização do cliente também ficou explícita na revisão da missão e da visão da empresa e no estabelecimento de seus valores, que contemplam o foco no cliente, compromisso com resultados, senso de urgência, inovação e ética. Valores que foram definidos de forma colaborativa, com participação aberta a todos os funcionários.

O objetivo dessas ações foi posicionar a Prodesp mais próxima dos clientes, envolvê-la mais com seu dia a dia, com seus problemas, para que assim pudesse entender e atender melhor suas demandas, propor soluções mais adequadas às suas necessidades. Paralelamente, colocou-se ênfase na execução, na entrega das soluções contratadas.

Em outra frente, ainda em 2011, foi executado um saneamento de cerca de R\$ 50,8 milhões no contas a receber da empresa, além de negociado o recebimento de dívidas de clientes em atraso e estabelecido maior rigor no processo de faturamento e cobrança dos serviços prestados. Também promoveu-se o alinhamento dos investimentos de capital a um nível compatível com a receita líquida.

Ao longo dos últimos seis anos, a preocupação com o equilíbrio das contas da empresa foi uma constante. Com essa finalidade, foram executadas várias ações para redução de despesas. Entre elas, os ajustes do quadro de pessoal ocorridos em 2011, com a diminuição de 67 postos de trabalho e economia de R\$ 1,4 milhão/ano; e no biênio 2015 / 2016, com a redução de 145 postos de trabalho e economia de R\$ 1,7 milhão/mês. Paralelamente à realização de novos ajustes organizacionais em 2015, foi empreendido esforço de renegociação de contratos com fornecedores da Prodesp e do Poupatempo. Como resultado, estão projetadas economias da ordem de R\$ 79,5 milhões em 2016 e de R\$ 95 milhões em 2017.

Na busca de maior agilidade e produtividade, foram racionalizados processos e desenvolvidas ferramentas de gestão, tanto administrativos quanto relacionados às atividades-fim. O ERP da empresa, pacote de aplicativos de gestão empresarial, foi modernizado com a implantação de módulos como os de Contas a Pagar e a Receber, Contratos de Clientes e Faturamento. Um caso exemplar de racionalização de processos foi o de emissão de ordens de serviço para contratação de apoio técnico especializado, cujo trâmite caiu, em média, de 78 para 20 dias. Em outra frente, para dar maior velocidade na elaboração das propostas comerciais, ocorreu a revisão e adequação do sistema PNPP - Processos de Negócios e Produtos Prodesp, que organiza o atendimento aos clientes.



No âmbito do core business da empresa, com a finalidade de otimizar o processo de desenvolvimento de sistemas, investiu-se na definição e adoção de uma metodologia baseada em modelagem, documentação e métodos de construção ágeis. Já na área de operações, foi concebido e implantado um Framework de Gerenciamento, aderente ao ITIL 20000 v3, modelo de referência mundialmente reconhecido que contempla as melhores práticas na gestão de processos de TI. Esse framework engloba a gestão dos serviços ofertados aos clientes e dos recursos tecnológicos de hardware e software envolvidos, trazendo ganhos como acesso instantâneo a informações completas sobre serviços e infraestrutura de TI, melhoria da eficiência operacional, maior agilidade na detecção e resolução de problemas, melhor controle e redução de custos com a automação e integração de processos e maior eficiência no planejamento da capacidade.

Outra ação relevante foi a disseminação da metodologia Lean Six Sigma na empresa, a partir de 2012, com o objetivo dotar os funcionários de ferramentas e técnicas para buscar de forma sistematizada a melhoria de processos, a resolução de problemas e a redução de desperdícios. O Programa Lean Six Sigma Prodesp já efetuou 1948 certificações, nas categorias White, Yellow, Green, Black e Master Black Belts, e Champions. Os belts são profissionais preparados para aplicação da metodologia; as cores indicam seu grau de certificação. Já os champions são os gestores que atuam como facilitadores do processo.

Em sintonia com um dos valores empresariais estabelecidos em 2011, foi lançado em 2013 o Código de Ética e Conduta Empresarial da Prodesp, que trata das relações da empresa com os seus stakeholders, como funcionários, clientes e fornecedores. Também construído de forma colaborativa, com participação franqueada a todos os funcionários, o código foi uma iniciativa voluntária da empresa que antecipou o que hoje é uma obrigatoriedade para as empresas estatais, nos termos da Lei Federal 13303/2016 (Lei das Estatais).

Os recursos e os esforços direcionados à capacitação e desenvolvimento de nossos funcionários também aumentaram sensivelmente. Entre 2012 e 2016, foram cerca de 29,5 mil participações em atividades de treinamento técnico, administrativo, comercial e gerencial, realizadas externa e internamente (palestras, workshops, seminários e cursos, entre outras).

Do ponto de vista financeiro, a Prodesp praticamente dobrou de tamanho entre 2011 e 2015, passando de uma receita bruta de pouco mais de R\$ 530 milhões para R\$ 1 bilhão - valor que, a despeito do cenário macroeconômico desfavorável, deverá se manter muito próximo em 2016. Isso basicamente mantendo o mesmo quadro de pessoal, ou seja, experimentando um grande ganho de produtividade. No período 2011 - 2015, a produtividade média por empregado aumentou quase 70%, saltando de R\$ 255,7 mil para R\$ 429,6 mil. O caixa da empresa, que de janeiro a setembro de 2011 apresentava uma situação preocupante, foi regularizado e vem mantendo-se em situação positiva desde então.

Graças a essa performance, a Prodesp pode fazer os investimentos necessários em sua capacidade computacional e infraestrutura - hardware e software - para garantir a melhoria e a ampliação dos serviços prestados aos clientes. De 2011 a 2016, foram investidos cerca de R\$ 433,8 milhões. Apenas em 2013, foram alocados R\$ 116 milhões, o maior investimento de capital da história recente da empresa.

Tal desempenho também permitiu à Prodesp custear integralmente o desenvolvimento de vários projetos de clientes, entre eles o Poupatempo 2ª Geração, que consiste em várias iniciativas, como Balcão Único, coleta biométrica unificada, aplicativos mobile, portal Internet e totens de autosserviços, que estão proporcionando um novo salto de qualidade no relacionamento e na prestação de serviços ao cidadão; o portal do Detran.SP, que já oferece 27 serviços eletrônicos; a modernização das folhas de pagamento do Estado; e o S4SP - Saúde para São Paulo, sistema de gestão hospitalar que já opera, em diferentes estágios, em 37 hospitais públicos de portes variados, agilizando atividades administrativas e de atendimento.

Outra decorrência direta da performance financeira da empresa, é que desde 2012 a Prodesp tem repassado seus ganhos de produtividade aos clientes mediante o não-reajuste de itens de sua tabela de preços ou reajuste em bases inferiores aos índices oficiais. A Tabela de Preços Prodesp publicada pela Secretaria de Governo em janeiro de 2016, por exemplo, caso fosse aplicada de forma linear, ao mesmo tempo e sem alteração de volumes em todos os contratos, representaria um acréscimo de apenas 2,5% no faturamento da empresa quando comparado com os preços anteriormente vigentes, que eram de janeiro de 2014. Nesse mesmo período, 2014 a 2016, os dissídios coletivos dos funcionários da Prodesp, que representam a maior despesa da empresa, somaram 16,1%; o IPC-Fipe foi de 16,9% e a variação cambial, importante variável de custo no segmento de TI, foi de 70%. Essa significativa diferença entre os reajustes aplicados e os índices oficiais, a favor de nossos clientes, verificou-se também nas tabelas de preços publicadas em janeiro de 2012 e janeiro de 2014.

Os repasses de produtividade também aconteceram mediante a concessão de descontos sobre os preços de tabela. Essa prática foi intensificada a partir da publicação do Decreto Estadual 61.131/2015, que determinou a redução das despesas dos órgãos estaduais mediante a renegociação de contratos. Os descontos concedidos pela Prodesp nas renegociações variaram de 2% a 30%. Projeções indicam que o volume de descontos a clientes chegará a R\$ 47,2 milhões em 2016 e R\$ 36,7 milhões em 2017. Além dos ganhos de produtividade da Prodesp, esses descontos serão suportados em parte pelos descontos que a Prodesp obteve de seus fornecedores, conforme citado anteriormente.

O excelente desempenho financeiro da empresa nos últimos anos permitiu, ainda, que a Prodesp revertesse ao Tesouro Estadual, entre 2011 e 2015, na forma de pagamento de dividendos e juros sobre capital próprio, R\$ 289,7 milhões.

É preciso destacar que a performance financeira da empresa nos últimos anos apenas traduz o aumento da sua relevância para o Estado. Mais importante do que os números em si, é o que está por trás deles. No caso, a expansão do volume de serviços prestados, isto é, o crescimento da adoção de soluções eletrônicas pelo Estado para aumentar a eficiência da gestão, reduzir custos e, em particular, melhorar o atendimento ao cidadão, objetivos em total consonância com as diretrizes do Governo do Estado de São Paulo.

Nesse sentido, além das soluções já mencionadas - Poupatempo 2ª Geração, Portal do Detran.SP, S4SP e modernização das Folhas de Pagamento do Estado - podem ser citados o SP Serviços, a loja de aplicativos móveis do Governo do Estado de São Paulo, que já tem 35 APPS e contabiliza cerca de 6 milhões de downloads; o Gedave, sistema da Secretaria da Agricultura e



Abastecimento que simplificou a vida do produtor rural, possibilitando a emissão e validação via Internet das guias que são obrigatórias para o transporte de animais e vegetais (e-GTA e PTV-e); o SIM - Sistema Integrado de Multas, que permitiu a disponibilização, no Portal do Detran.SP, de serviços como os de interposição de defesa e de recurso contra a cassação da CNH, pedido de conversão de multa em advertência escrita e indicação de condutor infrator; o GS-Net, que automatiza a gestão da cadeia de suprimentos - medicamentos e outros materiais - da Secretaria da Saúde; e os sistemas da Procuradoria Geral do Estado para processamento dos programas de parcelamento incentivado - PEP e PPD - de tributos e outros débitos que o contribuinte tem em atraso com a Fazenda Estadual.

Também foram realizações relevantes do período 2011 - 2016, na área de atuação da Secretaria de Segurança Pública, a modernização do RDO, sistema de registro de boletins de ocorrência; a implantação do Detecta, sistema de consciência situacional, que auxilia na prevenção e combate à criminalidade; do Inquérito Policial Eletrônico, que torna mais ágil e segura a instauração e ajuizamento de inquéritos policiais; e do Via Fácil Bombeiros, que permite a solicitação via Internet dos serviços de vistoria para emissão do AVCB, documento que atesta que um determinado local obedece as regras de segurança contra incêndios. Na Secretaria da Educação, destaque para a implantação da Secretaria Escolar Digital, que informatiza uma série de atividades administrativas das escolas; do Sistema de Atribuição de Aulas, que automatiza os processos de designação de aulas para professores; e o SAESP II, que faz o gerenciamento de todo o processo de fornecimento da merenda escolar.

Para aferir os resultados de sua estratégia de maior envolvimento com os clientes e foco na execução e nas entregas, a Prodesp tem pesquisado anualmente, por meio de instituto independente, o nível de satisfação de seus clientes. Ainda que, até o momento, não tenha sido atingida a meta de 8,0 no nível de satisfação, que considera quesitos como equipe de atendimento, qualidade dos serviços, prazos de entrega e capacidade de resposta, a evolução tem sido consistente, passando de 6,79 em 2010 para 7,5 em 2016. Em relação ao atendimento direto ao cidadão, por meio do Poupatempo, as pesquisas anuais independentes têm mostrado níveis de satisfação elevadíssimos, a despeito do crescimento vertiginoso da rede de atendimento, que passou de 32 postos físicos em 2013 para 72 em 2016. Entre 2011 e 2016 - com exceção de 2015, quando o nível de satisfação foi de 97% -, em todos os demais anos da série, atingiu a marca de 99%. O objetivo é manter esse patamar de aprovação nos próximos anos. Internamente, pesquisas de clima organizacional, que avaliam o nível de satisfação dos funcionários, também têm sido aplicadas anualmente por uma consultoria externa. A evolução tem sido crescente, saltando de 59,86% em 2011 para 67,01% em 2016. A meta é chegar a 75%, patamar de satisfação considerado “bom” pelos especialistas.

O desempenho financeiro dos últimos anos, bem como o resultado alcançado por algumas soluções desenvolvidas e programas conduzidos pela empresa, levaram à conquista de vários prêmios. Em 2016, a Prodesp foi eleita a melhor empresa do segmento indústria digital do anuário Melhores & Maiores, da revista Exame, um dos mais importantes prêmios de excelência empresarial do País. Também foi a empresa destaque do ano do Anuário Informática Hoje, na categoria Serviços para Governo (segmento empresas de grande porte). Já o Poupatempo foi escolhido pelos paulistanos, em pesquisa do Data Folha, o melhor serviço público de São Paulo em 2015 e 2016. A Nuvem Privada concebida pela Prodesp ganhou o prêmio Datacenter Dynamics Awards 2016, na categoria Melhor Projeto de Cloud. Em 2014, a Intragov IV, a rede de



comunicação do Governo, que é gerida pela Prodesp, ganhou o prêmio TI & Governo, na categoria e-Administração. No mesmo ano, a Prodesp foi a Empresa do Ano do Anuário Informática Hoje, na categoria Serviços para Governo (segmento empresas de grande porte). E em 2013, o Acessa São Paulo conquistou reconhecimento internacional com o prêmio Acesso ao Conhecimento, concedido pela Bill & Melinda Gates Foundation e considerado o Nobel da inclusão digital.

2 - Estratégia 2017 - 2021

Os desafios da Prodesp para o período 2017-2021 estão distribuídos em cinco eixos: infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, sistemas estruturantes, evolução do Poupatempo, evolução do Acessa São Paulo e gestão interna da companhia.

A diretriz estratégica e os principais projetos previstos em cada um dos eixos, bem como as oportunidades e riscos para o negócio da companhia, estão relacionados a seguir:

2.1 - Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação

Diretriz Estratégica

Modernizar e simplificar a infraestrutura de telecomunicações e de data centers do Estado

Principais Projetos

- Especificação e contratação da Intragov V, uma vez que o atual contrato com a operadora da rede de comunicação Intranet e Internet do Governo, a Intragov IV, vence em 2019.
- Implantação de solução na rede Intragov para uso da telefonia VoIP (voz sobre IP) nas ligações entre as unidades do Governo do Estado de São Paulo.
- Fortalecimento da Nuvem Privada do Estado, com a expansão da oferta de capacidade computacional e outros recursos de TIC na forma de serviços e a preços competitivos para os órgãos estaduais.
- Consolidação de data centers de diferentes entidades do Estado na estrutura do Data Center Prodesp, com ganhos relevantes de custos, segurança da informação e redução da obsolescência de equipamentos.

2.2 - Sistema Estruturantes

Diretriz Estratégica

Identificar necessidades - inclusive de modernização de aplicações legadas -, desenvolver, implantar e estimular a adoção de sistemas que tragam importantes ganhos de produtividade para o Estado ou expressiva melhoria na qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Principais Projetos

- A relação e descrição dos principais sistemas dessa categoria encontram-se no capítulo **3 - Plano de Negócios 2017**, mais especificamente no item 3.2.

2.3 - Evolução do Poupatempo

Diretriz Estratégica

Ampliar a oferta e melhorar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão tanto na rede física quanto por meio de plataformas eletrônicas e móveis.



Principais Projetos

- Continuidade da implantação do Poupatempo 2ª Geração, que representa um novo modelo de relacionamento e atendimento ao cidadão.
- Otimização da rede física, mediante a redução de custos com a preservação da qualidade dos serviços oferecidos.

2.4 - Evolução do AcessaSP

Diretriz Estratégica

Adaptar a estrutura de atendimento à nova realidade tecnológica de acesso à internet.

Principais Projetos

- Otimização da rede física em função do crescimento vertiginoso de outros canais de acesso à internet, como os dispositivos móveis.

2.5 - Gestão Prodesp

Diretriz Estratégica

Manutenção dos esforços para tornar a empresa mais ágil e competitiva.

Principais Projetos

- Fortalecimento do Escritório de Projetos, para ampliação da gestão de demandas, de capacidade e de programas.
- Evolução das ferramentas do sistema PNPP - Processos de Negócios e Produtos Prodesp, para aprimorar a organização e o acompanhamento das oportunidades de negócios, demandas e execução dos serviços contratados pelos clientes.
- Desenvolvimento e implantação de novos módulos do ERP, ampliando a disponibilidade de informações integradas que melhorem os controles e a gestão da companhia.
- Continuidade da implantação do Performa, sistema para registro e aferição do desempenho dos funcionários, por meio do atingimento de metas do PPR e da avaliação por competências comportamentais.
- Revisão e racionalização de novos processos internos com a finalidade de torná-los totalmente eletrônicos dentro do sistema SEG - Automação de processos, eliminando-se as tradicionais pastas em papel.

2.6 - Oportunidades e Riscos

Oportunidade

Provimento de soluções tecnológicas que proporcionem aos órgãos estaduais ganhos de produtividade e a ampliação da oferta / melhoria dos serviços prestados ao cidadão.



Riscos

Os ataques cibernéticos, a ocorrência de um desastre catastrófico e o surgimento de tecnologias disruptivas que alterem dramaticamente a lógica do mercado de TI são os maiores riscos à continuidade do negócio da empresa. Sua mitigação exige atenção constante ao cenário atual e às tendências, bem como investimento contínuo em tecnologias físicas e lógicas de segurança da informação, suprimento de energia e refrigeração, entre outras.

3 - Plano de Negócios 2017

São apresentados a seguir, distribuídos pelos mesmos cinco eixos mencionados no capítulo **3 - Estratégia 2017-2021**, os principais projetos a serem executados / aprimorados no ano de 2017.

3.1 - Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação

3.1.1 - Intragov

Descrição

Robusta rede de comunicação do Governo do Estado de São Paulo, que interliga os órgãos estaduais entre si e ao mundo Internet, permitindo a prestação de serviços eletrônicos ao cidadão via web . Conta atualmente com mais de 17 mil links e 140 mil MB de banda total contratada.

2017

Conclusão da implantação do SAOG - Sistema de Apoio Operacional e Gestão, portal de relacionamento dos órgãos signatários da Intragov com a operadora da rede, possibilitando, entre outras ações, a emissão e o acompanhamento de solicitações de serviços e a abertura de chamados para resolução de problemas técnicos.

3.1.2 - Intragov VoIP

Descrição

Disponibilização de serviço de telefonia VoIP (voz sobre IP) na rede Intragov, proporcionando uma economia estimada de R\$ 30 milhões/ano nas ligações telefônicas fixo-fixo e fixo-móvel entre as unidades estaduais, além da modernização da infraestrutura de telecomunicações do Estado.

2017

Assinatura do contrato com a empresa vencedora da licitação, realizada em dezembro de 2016, para aquisição da respectiva solução tecnológica, e implantação do núcleo central do serviço, em dois data centers, e da primeira fase de uso da comunicação VoiP no Estado, envolvendo a Prodesp e os postos do Poupatempo, entre outras unidades.

3.1.3 - Nuvem Privada do Estado

Descrição

Oferta de capacidade computacional aos órgãos estaduais na forma de serviço, possibilitando a sua contratação sob demanda, com agilidade e custos competitivos.

2017

Ampliação da quantidade de recursos a serem oferecidos no modelo de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS), como contratação de servidores, capacidade de processamento, rede e armazenamento.

3.1.4 - Consolidação de Data Centers

Descrição

Transferência de data centers hoje dispersos por diferentes órgãos estaduais para a estrutura do Data Center Prodesp, com economia de recursos financeiros para o Estado, melhoria do nível de segurança da informação e redução da obsolescência de equipamentos.

2017

Transformação do serviço de movimentação de data centers, que é uma tarefa crítica e altamente especializada, em produto para facilitar e agilizar o processo de transferência de data centers para a estrutura da Prodesp.

3.2 - Sistemas Estruturantes

3.2.1 - Projeto Delegacias (Secretaria da Segurança Pública)

Descrição

Estabelecimento de um novo padrão de qualidade no atendimento prestado pelas Delegacias de Polícia ao cidadão, mediante a modernização da infraestrutura de informática (computadores, impressoras e rede de comunicação); adequação do espaço de atendimento; e melhoria da usabilidade de sistemas administrativos e policiais. Piloto realizado em três delegacias em 2016.

2017

Planejamento e implantação do novo padrão em cerca de 60 delegacias distribuídas por todas as regiões do Estado - Capital, Grande São Paulo e Interior.

3.2.2 - Novo RDO - Registro Digital de Ocorrências (Secretaria da Segurança Pública)

Descrição

Sistema utilizado pela Polícia Civil para a emissão de Boletins de Ocorrência. Em relação ao antigo RDO, que ainda responde por cerca de 92% dos BOs registrados em São Paulo, apresenta usabilidade otimizada e recursos extras, como módulo que permite fazer o Boletim de Ocorrência mesmo quando o sistema perde conexão com os servidores centrais (RDO Offline).

2017

Ampliação da uso do novo RDO pelas Delegacias de Polícia e desenvolvimento de funcionalidade para integrá-lo ao sistema AFIS do Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD), permitindo confirmar a identidade de suspeitos e presos em flagrante, que tenham RG de São Paulo, por meio da consulta online de sua impressão digital.

3.2.3 - Detecta (Secretaria da Segurança Pública)

Descrição

Sistema de consciência situacional que agrega e cruza dados referentes a boletins de ocorrência, veículos furtados e roubados e chamados do 190, entre outros, e imagens - em tempo real ou armazenadas - de câmeras públicas e privadas. A correlação dessas informações auxilia as Polícias Civil e Militar nas ações de prevenção e combate à criminalidade. O Detecta já recebe imagens de 559 câmeras de vídeo e 3280 leitores automáticos de placas de veículos.

2017

Implantação da versão web do Detecta, que terá melhor usabilidade e novos recursos, ampliando e facilitando o acesso às informações. Está prevista, ainda, a integração de novas câmeras de vídeo e leitores automáticos de placas de veículos de instituições públicas e privadas.

3.2.4 - Inquérito Policial Eletrônico *(Secretaria da Segurança Pública)*

Descrição

Sistema que informatiza todas as etapas de um inquérito, da instauração ao seu ajuizamento junto ao Tribunal de Justiça. Já em operação na Delegacia da Mulher do Butantã, na Capital, e nas 35 delegacias da Baixada Santista, registrando, até outubro de 2016, 2447 inquéritos instaurados. Entre outros benefícios, dá maior rapidez aos trâmites do inquérito, proporciona economia de tempo e dinheiro, com a dispensa do transporte físico de documentos em papel; e elimina o risco de extravio ou perda de documentos.

2017

Implantação da solução nos Departamentos de Polícia Judiciária de Sorocaba e Campinas, entre outros locais.

3.2.5 - S4SP - Saúde para São Paulo *(Secretaria da Saúde)*

Descrição

Sistema de gestão hospitalar que abrange desde o agendamento de consultas e exames e a admissão de pacientes até o controle de leitos, gestão de laboratório, medicamentos, suprimentos e o faturamento ao Sistema Único de Saúde (SUS). Ao padronizar e centralizar as informações de atendimento na rede pública, cria condições para a futura implantação do prontuário eletrônico de saúde do cidadão. Já está em diferentes estágios de operação em 37 hospitais estaduais, com registros de 7 milhões de pacientes.

2017

Continuidade do plano de implantação do S4SP de forma que em 2018 os 48 hospitais da rede pública estadual estejam com suas atividades administrativas, de atendimento ao paciente e de faturamento para o SUS informatizadas.

3.2.6 - GSNET - Assistência Farmacêutica *(Secretaria da Saúde)*

Descrição

Sistema que automatiza a gestão da cadeia de suprimentos da Secretaria da Saúde, permitindo o planejamento, a compra, o controle de estoque e a distribuição de medicamentos e outros materiais aos programas de assistência farmacêutica, hospitais, ambulatórios e farmácias públicas. Possibilita a redução de custos operacionais, maior eficiência na distribuição e aumento da oferta de medicamentos à população.

2017

Modernização tecnológica e da arquitetura do sistema; implantação do módulo de Monitoramento do Estoque de Medicamentos e desenvolvimento de solução de Business Intelligence que dará autonomia e agilidade à Secretaria da Saúde para extrair e cruzar as informações sobre medicamentos disponíveis nas bases de dados, com o objetivo de subsidiar decisões operacionais, táticas e estratégicas.

3.2.7 - Sistema Integrado de Vigilância em Saúde *(Secretaria da Saúde)*

Descrição

Sistema de notificação, monitoramento e investigação de casos de doenças e agravos que são de notificação compulsória e de outras doenças de interesse do Estado, como dengue, zika, chikungunya, influenza e tuberculose. Centralizadas em um banco de dados da Coordenadoria de Controle de Doenças, da Secretaria da Saúde, as informações servirão para subsidiar o desenvolvimento de ações de saúde no Estado, bem como para o envio ao Ministério da Saúde.

2017

Implantação dos módulos referentes a Arboviroses (dengue, chikungunya e zika), Influenza, MERS (Síndrome Respiratória do Oriente Médio) e Tuberculose.

3.2.8 - SAESP II *(Secretaria da Educação)*

Descrição

Sistema de gestão da merenda escolar, envolvendo os processos de planejamento, compra, gestão dos contratos de fornecimento, estocagem, distribuição e controle financeiro. Está implantado em 2,7 mil escolas estaduais, que totalizam cerca de 2,5 milhões de alunos, e no armazém central, localizado na Grande São Paulo.

2017

Desenvolvimento de novos módulos e funcionalidades, como o de Taxa de Aceitabilidade, que permitirá calcular a compra e distribuição dos produtos a partir do seu nível de aceitação no cardápio das escolas, e o de Receituário, para planejamento das compras e distribuição dos produtos por receitas e não mais por cardápio.

3.2.9 - Atribuição de Aulas *(Secretaria da Educação)*

Descrição

Sistema que automatiza os processos de atribuição de aulas para professores, incluindo substituições e licenças, de acordo com escolhas e critérios estabelecidos pela Secretaria da Educação. Integrado a outros sistemas, a aplicação alimentará automaticamente o cadastro funcional, que é a base para a folha de pagamento. Um piloto do sistema está em operação em 56 escolas.

2017

Início da implantação gradativa da solução nas mais de 5000 unidades escolares, 91 Diretorias de Ensino e no Cemov (Centro de Ingresso e Movimentação da Secretaria da Educação).

3.2.10 - Secretaria Escolar Digital *(Secretaria da Educação)*

Descrição

Sistema que automatiza os processos administrativos das escolas, como o registro de avaliações, frequência, pedidos de dispensa, conselho de classe, conclusão de ciclos e emissão de boletins.

2017

Desenvolvimento do livro-ponto e do sistema de registro de frequência e avaliação para alunos das modalidades semi-presencial do programa de Educação de Jovens e Adultos (EJA), bem como



a disponibilização da inscrição de matrícula para novos alunos e da impressão da carteirinha escolar pelo próprio estudante.

3.2.11 - Sistema de Recursos Humanos do Estado *(Secretaria de Planejamento e Gestão)*

Descrição

Em desenvolvimento, propiciará a gestão da vida funcional dos cerca de 1 milhão de servidores públicos da administração direta e autárquica, ativos e inativos, registrando aspectos como assentamento no cargo, frequência, aquisição de benefícios e vantagens, evolução na carreira, contagem de tempo de serviço e aposentadoria. Além de atender necessidades de gestão e planejamento, o sistema reduzirá custos com a eliminação de controles paralelos e processos manuais e agilizará a concessão de benefícios, vantagens a aposentadoria aos servidores.

2017

Após finalização do processo de levantamento dos requisitos de negócio do sistema, será iniciado o desenvolvimento da solução.

3.2.12 - Portal do Detran.SP *(Secretaria de Planejamento e Gestão)*

Descrição

Focado no atendimento ao cidadão, o portal já oferece 27 serviços eletrônicos, entre eles a solicitação de segunda via da CNH, comunicação de venda de veículo, indicação de condutor infrator e defesa e recurso contra suspensão da habilitação. São mais de 10 milhões de cidadãos cadastrados, que executam cerca de 4 milhões de serviços/mês.

2017

Aumento do número de serviços disponíveis e dos mecanismos de segurança do portal, para permitir a oferta de serviços de maior relevância ao cidadão. Em paralelo, desenvolvimento de versão responsável para que os serviços possam ser executados com a mesma facilidade em dispositivos móveis.

3.2.13 - Poupatempo do Empreendedor *(Secretaria de Governo)*

Descrição

Solução que integrará em um único portal Internet os diferentes órgãos estaduais, além de prefeituras, envolvidos no registro e emissão de autorizações / licenças para a abertura e funcionamento de empresas. O empreendedor interessado em abrir uma empresa não precisará mais ir a diferentes órgãos, eliminando os gastos de tempo e dinheiro. Cerca de 16 mil empresas são registradas por mês na Jucesp.

2017

Desenvolvimento e implantação do portal, com todos os órgãos licenciadores integrados (Secretaria da Agricultura e Abastecimento, Corpo de Bombeiros, Vigilância Sanitária e Cetesb).

3.2.14 - GEDAVE - Gestão da Defesa Animal e Vegetal *(Secretaria da Agricultura e Abastecimento)*

Descrição

O sistema simplifica a vida do produtor rural e otimiza a gestão e o controle sanitário dos produtos e subprodutos de origem agropecuária. Registra informações sobre vacinação, certificação sanitária e fiscalização, entre outras. Permite a realização de várias atividades pela



Internet, como a emissão de guias de transporte animal e vegetal e o envio de relatório obrigatório semestral sobre a ocorrência de doenças em plantações de citros. Já possui cadastradas 215 mil propriedades, 230 mil atividades produtivas e 150 mil empresas.

2017

Continuidade do desenvolvimento do módulo de Gestão de Agrotóxicos, que controlará toda a cadeia produtiva do insumo, desde a sua fabricação até seu uso e descarte das embalagens vazias; e desenvolvimento do Módulo de Antígenos, que possibilitará o rastreamento, a partir do estoque dos laboratórios, das substâncias utilizadas pelos veterinários nos exames de brucelose e tuberculose em bovinos e bubalinos, além de registrar os resultados dos exames, tornando mais eficiente o controle da saúde animal desses rebanhos.

3.2.15 - BEC - Bolsa Eletrônica de Compras (Secretaria da Fazenda)

Descrição

Solução que permite ao Estado comprar bens e serviços via negociação eletrônica, garantindo ampla competitividade e igualdade de condições de participação aos fornecedores. Além de reduzir os preços das aquisições para o Estado, a BEC assegura ao fornecedor o recebimento na data do vencimento das obrigações, desde que atendidas as condições de entrega do bem ou do serviço contratado.

2017

Implantação de módulo de gerenciamento de Registro de Preços (e-GRP), envolvendo desde o início do procedimento até as etapas posteriores à lavratura da Ata de Registro de Preços. O objetivo é agilizar e facilitar as operações no sistema, com o aumento da eficiência e eficácia dos processos de trabalho, bem como controlar e aprimorar o gasto público.

3.3 - Poupatempo e Acessa SP

3.3.1 - Poupatempo Segunda Geração (Secretaria de Governo)

Descrição

Iniciativa que representa um novo salto de qualidade no relacionamento e atendimento ao cidadão, com maior oferta de serviços eletrônicos, canais físicos simplificados e redução estrutural de custos. Possibilitará a atribuição de um ID único ao cidadão, permitindo que ele seja identificado toda vez que interagir com o Poupatempo. Desse modo, será possível, por exemplo, ofertar serviços de forma personalizada e proativa de acordo com o seu histórico de relacionamento e os eventos da vida.

2017

Consolidação e expansão do sistema até a conclusão da prestação de serviço, abrangendo agendamento, e gestão do atendimento, relacionamento, retaguarda e pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados e geração de indicadores históricos e em tempo real. Também será concluída a implantação da coleta biométrica unificada em 5 postos do Poupatempo.

3.3.2 - Poupatempo Físico *(Secretaria de Governo)*

Descrição

De 2011 a 2016, o Poupatempo passou por uma grande expansão, saltando de 25 para 72 unidades em operação. O volume médio de atendimentos diários, que foi de 110 mil em 2010, saltou para 176 mil em 2016. O número total de atendimentos acumulados em 19 anos superou a marca de meio bilhão em 2016.

2017

Redução de custos mediante a implementação do reuso da coleta biométrica de forma abrangente, tanto para CNH quanto para RG, e a adequação da capacidade das unidades de atendimento, com a revisão geral da quantidade de postos de trabalho dos contratos de recepção e de prestação de serviços de gestão, operação e manutenção, de forma a otimizar os recursos existentes sem afetar o padrão de qualidade dos serviços prestados.

3.3.3 - SP Serviços *(Secretaria de Governo)*

Descrição

Solução para dispositivos móveis que funciona como uma loja de APPS do Governo do Estado de São Paulo, reunindo em um único local aplicativos de diferentes órgãos. Hoje, já estão disponíveis 32 aplicativos, que oferecem serviços do Poupatempo, do Detran.SP, do Metrô, da Cetesb, da CPTM, da EMTU e de outros órgãos públicos. Uma das iniciativas do Poupatempo 2ª Geração, o SP Serviços e os aplicativos por ele reunidos contabilizavam em dezembro de 2016 cerca de 6 milhões de downloads.

2017

Aumento dos mecanismos de segurança para permitir a disponibilização de serviços públicos de maior relevância ao cidadão, retirando-o do atendimento presencial. Ampliação do uso da funcionalidade Notificação Push para comunicação proativa com o cidadão. Atingimento das marcas de 1 milhão de downloads do SP Serviços e de 8 milhões de todos os seus APPS.

3.3.4 - Acessa SP *(Secretaria de Governo)*

Descrição

O Programa Acessa São Paulo promove a inclusão digital no Estado desde 2000, contribuindo para o desenvolvimento social, cultural, intelectual e econômico do cidadão. Conta atualmente com 805 postos de atendimento, dos quais 156 com wi-fi, em 585 municípios. Em 2016, de janeiro a novembro, o programa realizou 4,4 milhões de atendimentos presenciais e 1,6 milhão de atendimentos pela rede sem fio.

2017

Adequação da estrutura de atendimento, com a redução do número de postos em operação, tendo em vista a baixa taxa de uso de muitas unidades, decorrente do crescimento da utilização de celulares para acesso à Internet

3.4.1 - Performa

Descrição

Ferramenta de gestão de desempenho dos recursos humanos da Prodesp, abrangendo todas as etapas do Programa de Participação nos Resultados (PPR), avaliação de competências comportamentais e a elaboração e acompanhamento de planos de desenvolvimento individuais. O primeiro módulo, referente ao PPR, foi colocado em operação em 2016.

2017

Implantação de três novos módulos: Avaliação de Competências Comportamentais; Five Box, que cruza a performance do funcionário no PPR com o resultado de sua avaliação comportamental; e Plano de Desenvolvimento, para elaboração e acompanhamento de planos de desenvolvimento individuais a partir do posicionamento do funcionário no Five Box.

3.4.2 - SEG - Sistema de Automação de Processos

Descrição

Solução de automação que permitirá a adoção de processos eletrônicos em substituição às tradicionais pastas em papel. Contemplará todas as etapas do ciclo de vida de um processo, como criação, indexação, versionamento, distribuição, andamento, arquivamento e descarte de acordo com tabela de temporalidade. Além de reduzir o tempo de tramitação e eliminar gastos com papel, dará maior segurança no acesso e armazenamento das informações. Hoje, o sistema já registra a abertura e o trâmite de todos os processos físicos da empresa.

2017

Implantação da versão digital - paperless - do processo referente à emissão de ordens de serviço para contratação de apoio técnico especializado, que, dessa forma, passará a ser totalmente gerado, armazenado e tramitado de forma eletrônica.

4 - Projeção Financeira 2017

Com base no cenário macroeconômico e nos contratos assinados com clientes, bem como na evolução das despesas, a expectativa é que a receita bruta da empresa em 2017 apresente uma oscilação negativa de cerca de 3,1% em relação a 2016, atingindo a casa dos R\$ 975 milhões. A mesma variação percentual deverá ocorrer na receita líquida, cuja projeção para 2017 é de R\$ 816,6 milhões. Fruto ainda da política de repasse dos ganhos de produtividade aos clientes, mediante descontos sobre a tabela de preços da empresa, o não reajuste ou reajustes de serviços em percentuais inferiores aos índices oficiais, o lucro deverá ser cerca de 95% menor do que o de 2016, ficando na casa de R\$ 3 milhões. Já o EBITDA deverá chegar a R\$ 82,2 milhões, um montante 35,1% inferior ao de 2016. Acompanhando esse ritmo, os investimentos em 2017 deverão ficar no patamar de R\$ 60 milhões, o que representa uma redução de cerca de 6% em relação ao ano anterior.