



Estratégia de Longo Prazo 2018-2022 e Plano de Negócios 2018

Apresentação

Nos termos do Artigo 23 da Lei Federal nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), regulamentada pelo Decreto Estadual nº 62.349/2016, apresentamos o Plano de Negócios 2018 e a Estratégia de Longo Prazo da Prodesp.

Formulado pela Diretoria Executiva e aprovado pelo Conselho de Administração da empresa, preliminarmente em 20 de dezembro de 2017 e de forma final em 22 de fevereiro de 2018, tais documentos mostram o planejamento da Prodesp em sintonia com sua função social, expressa em sua Missão, e alinhados com as diretrizes do Governo do Estado de São Paulo.

Nesse sentido, estão o desenvolvimento, implantação ou aprimoramento de soluções que já estão trazendo ou trarão ganhos relevantes para o aumento da eficiência da gestão pública e melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

Incluem-se nesse contexto soluções como o Detecta, a modernização da Delegacia Eletrônica e o Inquérito Policial Eletrônico, na área da Segurança Pública; o S4SP - Saúde para São Paulo e o GS-Net, na área da Saúde; o Poupatempo do Empreendedor, na área de registro mercantil; o Gedave - Sistema de Gestão da Defesa Animal e Vegetal, na área da Agricultura e Abastecimento; e o Poupatempo 2ª Geração, na área de atendimento ao cidadão.

Os documentos também registram o compromisso da empresa com a redução de seus custos, o aumento da competitividade e a racionalização de processos, ações fundamentais para a sua performance, particularmente em um cenário macroeconômico ainda difícil.

Diretoria Executiva

1 - Estratégia 2018 - 2022

Os desafios da Prodesp para o período 2018-2022 estão distribuídos em cinco eixos: Projetos Estruturantes de Infraestrutura de TIC (Tecnologia da informação e Comunicação), Projetos Estruturantes em Sistemas de Informação, Evolução do Poupatempo, Evolução do Acesso São Paulo e Gestão 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:

1.1 - Projetos Estruturantes de Infraestrutura de TIC

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 no início de 2019.
- Implantação da Intragov VoIP, solução de telefonia digital que utilizará a rede Intragov para atender a todos os órgãos do Estado com significativa economia.
- Especificação e contratação da Intragov Móvel, solução nos moldes da Intragov e da Intragov VoIP para suprir as necessidades de comunicação móvel - voz e dados - de toda a administração estadual.
- Fortalecimento da Nuvem Privada do Estado, oferecida pela Prodesp, 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.
- Atualização da infraestrutura das teleaudiências criminais, que permitem que a Justiça tome o depoimento de réus presos à distância.
- Modernização das delegacias de polícia, envolvendo, entre outros itens, toda a infraestrutura de informática, com o intuito de estabelecer um novo padrão de atendimento ao cidadão.
- Desenvolvimento, implantação e operacionalização, sob coordenação da Secretaria de Governo, do Sistema Estadual de Coleta e Identificação Biométrica Eletrônica, visando a expedição de documentos, como RG e CNH, e a instrução de processos e procedimentos administrativos.

1.2 - Projetos Estruturantes em Sistemas de Informação

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 2 - **Plano de Negócios 2018**, mais especificamente no item 2.2.

1.3 - 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.

1.4 - Evolução do ACESSA SP

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.
- Apoio ao empreendedorismo por meio de capacitação e oferta de espaços de coworking

1.5 - Gestão da 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.

- Estruturação da Gerência de Conformidade, Gestão de Riscos e de Controle Interno, com enfoque inicial na transformação do Código de Conduta e Ética da empresa em Código de Conduta e Integridade, na implantação do Canal de Denúncias, e na expansão do Sistema Eletrônico de Monitoramento da Matriz de Riscos, em uso pela Diretoria de Operações, para as demais áreas da empresa.
- 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.
- Adoção e / ou aprimoramento de soluções informatizadas que melhorem e tornem mais ágeis controles, processos, atividades operacionais e de administração da empresa, como os sistemas de Gestão de Facilities; Gestão de Custos, com enfoque na apuração de resultados por linha de negócio e por cliente; Gestão das Atividades da Assessoria Jurídica; e Performa, de gestão de desempenho dos recursos humanos da empresa.
- 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.

1.6 - Oportunidades e Riscos

Oportunidades

Provimento de soluções tecnológicas que proporcionem à administração pública ganhos de produtividade e a ampliação da oferta / melhoria dos serviços prestados ao cidadão - como o RH Folha, o eSocial, o SPDoc, o Poupatempo 2ª Geração e o SP Serviços, no plano estadual; e o SIM - Sistema Integrado de Multas, na esfera municipal, entre outros projetos estruturantes citados no capítulo **3 - Plano de Negócios 2018**

Riscos

- Segurança da informação e ataques cibernéticos.
- Continuidade do negócio na eventual ocorrência de desastre catastrófico.
- Tecnologias disruptivas que alterem dramaticamente a lógica do negócio da empresa (por exemplo, a adoção do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) Digital, que eliminará a necessidade de impressão e envio do documento em papel.
- Perda ou redução expressiva de faturamento com prestação de serviços de coleta biométrica e impressão da Carteira de Habilitação, em função de alterações no modelo de negócios para reduzir os custos para o Estado.

2 - Plano de Negócios 2018

São apresentados a seguir, distribuídos pelos mesmos cinco eixos mencionados no capítulo 3 - **Estratégia 2018-2022**, os principais projetos a serem executados / aprimorados no ano de 2018.

2.1 - Projetos Estruturantes de Infraestrutura de TIC

2.1.1 - Intragov

Descrição

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 150 GB de banda total contratada.

2018

Realização da licitação para contratar a Intragov V, a ser implantada a partir de janeiro de 2019, a qual trará evoluções tecnológicas em relação à atual versão da rede.

2.1.2 - Intragov VoIP

Descrição

Disponibilização de serviço de telefonia digital (voz sobre IP) na rede Intragov, proporcionando uma economia estimada de R\$ 20 milhões/ano nas ligações telefônicas fixo-fixo e fixo-móvel do Governo, bem como modernizando sua infraestrutura de telecomunicações.

2018

Implantação da telefonia VoIP no Detran.SP, nas Secretarias da Educação e da Agricultura e Abastecimento, na Polícia Técnico-Científica, no Centro Paula Souza e na Arsesp, bem como conexão à Intragov VoIP das soluções já utilizadas pela Secretaria da Fazenda e a Sabesp.

2.1.3 - Nuvem Privada Prodesp

Descrição

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

2018

Transformação da Nuvem Prodesp de privada em híbrida, mediante sua interligação a outras nuvens, proporcionando, quando necessário, a expansão de capacidade de forma ágil e sem necessidade de investimentos em equipamentos e software e garantindo infraestrutura de contingência para o processamento de sistemas críticos.

2.1.4 - 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.

2018

Movimentação do data center da SPPrev para o Data Center Prodesp.

2.1.5 - Modernização das Delegacias Físicas (Secretaria da Segurança Pública)

Descrição

Estabelecimento de um novo padrão de qualidade no atendimento prestado ao cidadão pelas Delegacias de Polícia, 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.

2018

Implantação do novo padrão em 106 delegacias distribuídas pela Capital, Grande São Paulo e Interior do Estado.

2.1.6 - Modernização da Teleaudiência Criminal (Secretaria da Administração Penitenciária)

Descrição

Adoção de nova solução tecnológica, móvel e mais econômica, para substituir aquela que desde 2005 interliga fóruns e estabelecimentos prisionais no Estado, permitindo que a Justiça colha o depoimento de réus que estejam presos.

2018

Elaboração do termo de referência da nova solução, realização de processo licitatório e início da substituição gradativa da estrutura atual.

2.1.7 - Sistema Estadual de Coleta e Identificação Biométrica Eletrônica (Secretaria de Governo)

Descrição

Destinado à identificação pessoal de usuários de serviços públicos estaduais, o sistema criará uma base biométrica centralizada - digitais, fotos e assinatura -, tendo em vista a expedição de documentos e a instrução de processos e procedimentos administrativos. O objetivo é reduzir custos da coleta e armazenamento, mediante o compartilhamento da base entre todos os órgãos interessados. Irá atender, inicialmente, a emissão de RGs e CNHs.

2018

- Revisão e elaboração das especificações técnicas, execução do processo licitatório e assinatura do contrato de Coleta Biométrica.
- Desenvolvimento do sistema de coleta biométrica e do cadastro centralizado.

2.2 - Projetos Estruturantes em Sistemas de Informação

2.2.1 - Modernização da Delegacia Eletrônica *(Secretaria da Segurança Pública)*

Descrição

Reformulação da Delegacia Eletrônica, que permite o registro de boletins de ocorrência pela web, melhorando a usabilidade de forma a proporcionar mais facilidade e clareza para o cidadão, bem como a retaguarda, para agilizar a liberação de BOs pela Polícia Civil). A nova Delegacia Eletrônica também será responsiva, adaptando-se automaticamente à tela de celulares e tablets.

2018

Implantação do site reformulado para uso do cidadão e desenvolvimento de funcionalidades de consulta para a área de retaguarda da Polícia Civil.

2.2.2 - 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 número 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 mais de 900 câmeras de vídeo e cerca de 7 mil leitores automáticos de placas de veículos.

2018

Conexão de leitores de placas de veículos instalados nas divisas do Estado e integração da base de dados de Controle da Movimentação da População Carcerária, da Secretaria da Administração Penitenciária.

2.2.3 - 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 em 760 unidades policiais. 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.

2018

Expansão da solução para as restantes cerca de 800 unidades policiais do Estado.

2.2.4 - Via Fácil Bombeiros *(Secretaria da Segurança Pública)*

Descrição

Portal que permite solicitar o licenciamento de edificações junto ao Corpo de Bombeiros via Internet, com envio da documentação, inclusive a planta da edificação, pagamento de taxas e emissão do certificado. Também é possível agendar atendimento técnico presencial e fazer consultas para esclarecimento de dúvidas, bem como interpor questionamentos junto às Comissões de Primeira e Última Instâncias dos Bombeiros.

2018

Implantação dos Sistemas de Fiscalização - com funcionalidades como planejamento, relatórios de vistoria, aplicação de penalidades, notificação e entrada / acompanhamento de recursos -, e de Credenciamento, que cadastrará e controlará as escolas de formação de bombeiros civis e os profissionais habilitados nesses locais.

2.2.5 - S4SP - Saúde para São Paulo (Secretaria da Saúde)

Descrição

Sistema de gestão hospitalar que abrange desde o agendamento de consultas / 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, o S4SP 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 mais de 8 milhões de pacientes.

2018

- Implantação do módulo de faturamento ao SUS, referente ao atendimento ambulatorial, em cinco hospitais/ambulatórios.
- Implantação do módulo de faturamento ao SUS, referente ao atendimento hospitalar, em oito hospitais/ambulatórios.
- Disponibilização de acesso ao cidadão ao Prontuário Eletrônico, via web, em cinco hospitais/ambulatórios

2.2.6 - 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.

2018

Implantação das funcionalidades de controle de lote e validade dos medicamentos, já implantada em caráter piloto na Farmácia de Alto Custo de Guarulhos, para as demais 36 farmácias regionais de alto custo do Estado.

2.2.7 - Sistema Integrado de Vigilância em Saúde - Sives.SP (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, febre amarela, 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.

2018

Desenvolvimento dos módulos relativos a Hepatite e Tuberculose e integração com o Sinan - Sistema de Informação de Agravos de Notificação, do Ministério da Saúde.

2.2.8 - 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 3,4 mil escolas estaduais e no armazém central, localizado na Grande São Paulo.

2018

Migração do sistema para a plataforma da Secretaria Escolar Digital e desenvolvimento de estudos de modelos preditivos baseados em inteligência artificial para análise de dados da merenda.

2.2.9 - Sistema de Atribuição de Aulas (Secretaria da Educação)

Descrição

Solução 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.

2018

Remodelagem do sistema para que o processo de Atribuição de Aulas online seja simplificado para implantação em todas escolas estaduais a partir de 2019.

2.2.10 - Secretaria Escolar Digital (Secretaria da Educação)

Descrição

Plataforma 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. Oferece funcionalidades para professores, alunos e pais / responsáveis.

2018

- Expansão das funcionalidades acadêmicas do sistema para as redes municipais de 77 municípios, totalizando cerca de 1200 escolas e 287 mil alunos.
- Implantação dos módulos financeiros
- Construção de modelos baseados em inteligência artificial para prever a evasão escolar e melhorar a análise de desempenho dos alunos
- Disponibilização de vídeos tutoriais para os diferentes perfis de usuários com o intuito de ampliar o uso da solução.

2.2.11 - 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 11,4 milhões de cidadãos cadastrados, que executam cerca de 6,3 milhões de serviços/mês.

2018

Implantação de atendente virtual, para auxiliar o cidadão na pesquisa de serviços, e do agendamento inteligente, que verifica se o cidadão cumpre todos os requisitos para o serviço desejado antes de marcar dia e hora para o atendimento, evitando assim que ele se desloque até uma unidade do Detran e perca a viagem.

2.2.12 - Sistema RH Folha (Secretaria de Planejamento e Gestão)

Descrição

Solução que permitirá a gestão de toda a vida funcional dos servidores da administração direta e autárquica, abrangendo desde o ingresso e registro da frequência até a evolução na carreira e a aposentadoria / pensão. Disponibilizará automaticamente informações para cálculo da folha de pagamento do Estado, agilizará os processos de concessão de benefícios e aposentadoria e reduzirá custos com a eliminação de controles paralelos e processos manuais.

2018

Implantação da primeira fase do sistema, que tratará do ingresso (cargos, preenchimento e provimento, cadastro dos servidores, gestão de classe, agente político e Ato Legal), e início do desenvolvimento dos módulos relativos ao prontuário do servidor e aos processos de ascensão funcional, desligamento, reingresso, enquadramento e opções de vencimento.

2.2.13 - eSocial (Secretaria da Fazenda)

Descrição

Solução customizada para as necessidades da administração pública na compilação e envio de informações ao Sistema de Escrituração Digital de Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas, do Governo Federal. Funcionará integrada ao RH Folha e ao sistema de Folha de Pagamento do Estado.

2018

Especificação técnica e início do desenvolvimento do sistema, com a implantação do Cadastro Base dos Servidores (dados pessoais e funcionais) e dos Empregadores (órgãos do Estado).

2.2.14 - 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.

2018

Implantação do SIS - Sistema Integrado de Suprimentos, workflow que controla as autorizações que antecedem a emissão de uma ordem de compra, em toda a Administração Direta; e disponibilização do e-GRP - Gerenciamento Eletrônico de Atas de Registro de Preços para todos os órgãos usuários da BEC.

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

Descrição

Solução que integra no portal Via Rápida Empresa, da Jucesp, os Bombeiros, a Vigilância Sanitária, a Cetesb, a Defesa Agropecuária e prefeituras, entidades envolvidas no licenciamento de empresas. Para licenciar uma empresa de baixo risco, não será mais necessário ir a cada um desses órgãos, eliminando-se os gastos de tempo e dinheiro.

2018

- Integração dos processos de licenciamento legados e em trâmite no Corpo de Bombeiros.
- Implementação de funcionalidade centralizada para disponibilização da situação de processos de licenciamento em trâmite na Cetesb.
- Integração dos processos de solicitação de licenciamento junto à Cetesb de atividades com alto potencial de risco ambiental.

2.2.16 - SP.doc *(Secretaria de Governo)*

Descrição

Solução para gestão dos documentos produzidos, recebidos, tramitados e arquivados na Administração Pública estadual, abrangendo todas etapas de seu ciclo de vida, do nascimento à destinação final (guarda permanente ou eliminação). O SP.doc Referencial já está em operação em 12 órgãos.

2018

Extensão do SP.doc Referencial para novos órgãos; customização e implantação piloto do SP.doc Digital em dois órgãos, para gestão de processos que já nascem no formato eletrônico (nato digitais) ou são digitalizados.

2.2.17 - Gedave - Defesa Animal e Vegetal *(Secretaria da Agricultura e Abastecimento)*

Descrição

Sistema que 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.

2018

Implantação de novos módulos, como o Cadastro de Produtos de Origem Animal, para que as empresas de processamento registrem informações detalhadas de seus produtos, e a Solicitação Digital de Autorização para Eventos Agropecuários.

2.2.18 - SIM - Sistema Integrado de Multas *(Prefeituras)*

Descrição

Solução que faz o controle completo do ciclo de multas de trânsito, proporcionando uma ferramenta segura, prática e eficaz para gerenciamento das atividades de aplicação, controle e arrecadação de multas de competência dos municípios.

2018

- Desenvolvimento e implantação das funcionalidades de talonário eletrônico (para aplicação de multas em dispositivos móveis); de emissão de multas NIC (por não identificação de condutor infrator) e multas por transporte de produtos perigosos; e de cadastro de inadimplentes para inclusão no Cadin do município.
- Disponibilização de portal para uso das prefeituras, onde o cidadão poderá efetuar a indicação de condutor infrator e dar entrada / acompanhar recursos de multas do município.

2.3 - Poupatempo e Acesa SP

2.3.1 - Poupatempo Segunda Geração (Secretaria de Governo)

Descrição

Conjunto de iniciativas 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. A atribuição de um ID único ao cidadão permitirá que ele seja identificado toda vez que interagir com o Poupatempo, tornando possível a oferta proativa de serviços personalizados, de acordo com o seu histórico de relacionamento e os eventos da vida.

2018

- Implantação do Sistema de Atendimento, que permite acompanhar desde o momento em que o cidadão agenda um serviço até sua conclusão, já em operação em sete postos, em outras 30 unidades do Poupatempo, atingindo cerca de 80% da demanda de atendimentos do Programa.
- Implantação do módulo de Relacionamento, com quatro interações entre o Poupatempo e o Cidadão - oferta de canais alternativos de agendamento, mudança de nível de senha de acesso, detecção de cadastro incompleto e divulgação de campanhas do Programa -, a serem disponibilizadas aos usuários que utilizarem o Sistema de Atendimento.
- Transferência do Poupatempo Santo Amaro para novo endereço, em espaço cedido pela iniciativa privada com isenção de aluguel e de taxas.

2.3.2 - 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 43 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 novembro de 2017 cerca de 10,5 milhões de downloads.

2018

- Disponibilização de 30 novos serviços mediante a publicação de novos aplicativos ou pelo incremento de aplicativos já existentes.
- Ampliação do uso da funcionalidade de notificação push para comunicação proativa com o cidadão, atingindo-se a marca de 13 milhões de mensagens enviadas (acumuladas).



- Atingimento da marca de 15 milhões de downloads acumulados do SP Serviços e seus aplicativos.

2.3.3 - Acesso SP (Secretaria de Governo)

Descrição

O Programa Acesso São Paulo promove a inclusão digital desde 2000, possuindo cerca de 3,4 milhões de usuários cadastrados. Em dezembro de 2017, contava com 547 postos de atendimento ao cidadão com computadores e internet, em 405 municípios, dos quais 102 com Wi-Fi.

2018

- Consolidação do processo de reestruturação dos postos
- Estabelecimento de parcerias para oferta de novos conteúdos digitais
- Implantação do projeto Acesso Campus, conduzido pela Subsecretaria de Parcerias e Inovação da Secretaria de Governo, que estimulará o empreendedorismo por meio da disponibilização de espaços colaborativos de trabalho - coworking - e da oferta de capacitação.

2.4 - Gestão da Prodesp

2.4.1 - Governança Corporativa - Adequação da Prodesp à Lei das Estatais

Descrição

Implantação dos dispositivos, instrumentos e ferramentas de governança corporativa estabelecidos na Lei federal nº 13.303/2016 (Lei das Estatais).

2018

Publicação do Código de Conduta e Integridade; implantação de Canal de Denúncias; atualização e adequação do Regimento Interno; publicação da Política de Divulgação de Informações; alteração do objeto social da empresa; e elaboração e aprovação do Regulamento de Licitações e Contratos

2.4.2 - 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.

2018

- Continuidade do desenvolvimento e implantação da versão digital do processo relativa à emissão de ordens de serviço para contratação de apoio técnico especializado, que, dessa forma, passará a ser totalmente gerado, armazenado e tramitará de forma eletrônica.

- Desenvolvimento e implantação da versão digital de processos ad-hoc - aqueles cujo trâmite não segue um fluxo pré-definido - referente a documentos do tipo “ofícios”.

2.4.3 - Sistema de Gestão de Custos

Descrição

Solução de gestão de custos, integrada ao ERP da empresa, com enfoque na apuração de resultados por linha de negócio e por cliente; contemplando, ainda, módulo de gestão financeira do Poupatempo.

2018

- Conclusão do desenvolvimento e implantação do módulo do sistema referente à Prodesp.
- Início do desenvolvimento do módulo financeiro do Poupatempo.

2.4.4 - Sistema de Gestão de Facilities

Descrição

Solução de gestão de facilities com catálogos de serviços e de ativos, workflow de aprovação, painel para acompanhamento da execução das atividades, gerenciamento dos SLAs, atribuição automática de tarefas para as equipes e indicadores de desempenho.

2018

Licitação de plataforma de gestão dos serviços em nuvem, customização para as necessidades de facilities da Prodesp e início da implantação da solução.

2.4.5 - Sistema de Gestão das Atividades da Assessoria Jurídica

Descrição

Solução de gestão das atividades da Assessoria Jurídica, para elaboração e guarda permanente de pareceres em processos administrativos e acompanhamento de processos judiciais nas diferentes esferas e instâncias, com controle de prazos, audiências e compromissos.

2018

Prospecção de soluções no mercado, licitação e início do processo de customização e implantação de acordo com as necessidades da Prodesp.

2.4.6 - 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.

2018

Aplicação de ajustes de usabilidade e outros aperfeiçoamentos com a finalidade de simplificar os processos de avaliação e registro dos planos de desenvolvimento individuais, bem como consolidação do uso do sistema por gestores e funcionários.

3 - Projeção Financeira 2018

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 Prodesp em 2018 apresente oscilação negativa de cerca de 4,3% em relação a 2017, atingindo a casa de R\$ 1 bilhão. Esse resultado reflete, ainda, a política de repasse dos ganhos de produtividade aos clientes, mediante descontos sobre a tabela de preços de serviços, o não reajuste ou reajustes inferiores aos índices oficiais. Já o EBITDA deverá chegar a cerca de R\$ 90,0 milhões. Os investimentos deverão se situar no patamar de R\$ 50 milhões, mesmo nível de 2017. Um destaque nas contas da empresa no exercício será a economia anual projetada em até R\$ 13,9 milhões nas despesas com pessoal, em função da dispensa dos funcionários que aderiram à primeira fase do Programa de Demissão Voluntária.