



**MARIA DE FÁTIMA RAMALHEIRO TOLENTINO**

Secretaria de Governança Prodesp

Matr. nº 11.927-1

## **ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO 2019-2024 E PLANO DE NEGÓCIOS 2020**

### **Apresentação**

Em atendimento às disposições do Artigo 23 da Lei Federal nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), regulamentada pelo Decreto Estadual nº 62.349/2016, apresentamos a seguir a Estratégia de Longo Prazo da Prodesp e seu Plano de Negócios para 2020.

Este documento foi traçado considerando-se a função social da Prodesp, seu papel como provedora de soluções de TI aos órgãos estaduais e as diretrizes do Governo do Estado de São Paulo.

Um dos destaques na estratégia para o período 2020-2024 é o reposicionamento da companhia junto ao mercado, tanto na sua forma de relacionamento, quando na prestação de serviços em si. O objetivo é aumentar a satisfação do cliente, tornando a Prodesp a sua primeira opção junto ao mercado público de tecnologia e, como consequência direta, ampliar e *br* diversificar as receitas da empresa. *del* *SH*

Para tanto, a gestão da empresa terá seu foco voltado a ações e iniciativas que a tornem mais ágil, relevante, estratégica e inovadora para o Estado, assumindo uma postura consultiva e ampliando a oferta de serviços de qualidade e mais competitivos, além de ampliar e facilitar o acesso de seus clientes às inovações tecnológicas.

Ao lado de soluções destinadas a clientes específicos, a empresa deverá enfatizar a implantação de sistemas e de infraestrutura transversais a toda a administração, atrelados ou não a programas de governo, como o SP Sem Papel, o Poupatempo 4.0 e o SP 360º.

Vale ressaltar como um grande desafio para o período, ainda, o processo de incorporação da Imprensa Oficial pela Prodesp, autorizada pela Lei estadual nº 17.056/2019, cujos trabalhos começaram já em 2019 com o início de estudos e levantamentos pertinentes por parte de ambas as empresas.

O presente documento foi aprovado pela Diretoria Executiva da Prodesp em 04/12/2019 e pelo Conselho de Administração da companhia em 10/12/2019.

## Diretoria Executiva

### 1. Introdução

A Prodesp inicia seu novo ciclo de planejamento, tendo completado em 2019 cinquenta anos de operação voltada ao apoio da informatização do serviço público paulista. A Prodesp presta um serviço de suporte e desenvolvimento em tecnologia que ora tem como objeto final a melhoria da prestação dos serviços à população de forma indireta, ora, desde 1996, a prestação finalística de serviços, via o Programa Poupatempo.



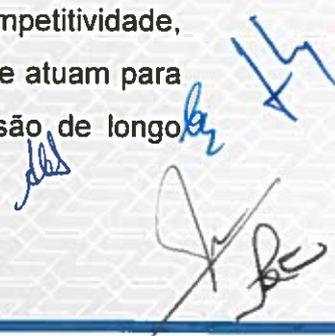
Neste período, atuou como prestadora e integradora de soluções para diversos projetos em toda a administração estadual, em grande parte dos municípios paulistas e, inclusive, para parceiros privados.

A digitalização da sociedade, a utilização de ferramentas de comunicação online, as redes sociais, a mobilidade gerada por dispositivos celulares, a chegada do 5G com velocidades de acesso cada vez mais rápidas, a utilização de *chatbots*, a Inteligência Artificial, a Internet das Coisas e as Cidades Digitais, entre outras soluções e tecnologias, já estão mudando a maneira como os cidadãos, empresas e governos interagem entre si em todo o mundo.

O desafio da Prodesp é estar alinhada à nova realidade da tecnologia, que em constante movimento e mudança, a cada dia, recebe novas aplicações, formas de uso, meios e métodos, que impacta o cotidiano da sociedade em geral. A velocidade em que novas tecnologias são utilizadas no cotidiano dos cidadãos e mudam as relações existentes entre indivíduos, empresas e governo, exige da Prodesp uma intensa colaboração com seus clientes e parceiros, para entender demandas e propor soluções que atendam o cidadão com qualidade, eficiência e baixo custo, ao mesmo tempo que proporcionam segurança e continuidade dos serviços para o Estado.

Dito de outra forma, a Prodesp precisa estar preparada para capitanear a jornada de transformação digital estabelecida pelo Governo do Estado de São Paulo. Nesse contexto, a disponibilidade dos serviços, a segurança das informações e a proteção dos dados dos cidadãos, são temas de fundamental importância para o Estado, obrigando a Prodesp a manter seu parque tecnológico atualizado e sua equipe de profissionais capacitada para contribuir com a segurança dos serviços do governo.

Finalmente, a Prodesp está inserida em um mercado de alta competitividade, tanto de empresas privadas como de empresas públicas de TI, que atuam para ganhar mercado em São Paulo, mas nem sempre com uma visão de longo



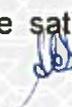
prazo e a flexibilidade para atender o contexto dinâmico necessário à administração pública.

## 2. Estratégia para o período 2020-2024

Empresas de tecnologia precisam constantemente se reinventar, pois seus ativos podem ser substituídos por tecnologias novas e/ou concorrentes de forma relativamente fácil. O ciclo de desenvolvimento de produtos e serviços é rápido e faz com que tecnologias mudem de forma muito veloz.

A cada ciclo de desenvolvimento novo, um conjunto de ativos envelhece e fica sob risco de substituição, fazendo com que as empresas precisem, por muitas vezes, antever o movimento do mercado e fazer escolhas, que podem ou não serem bem-sucedidas. A Prodesp, ainda que tenha o Estado como acionista, é uma empresa e concorre em um mercado específico. Numa matriz de risco, porém, os principais ofensores à sua presença são, obviamente a concorrência de outras empresas e tecnologias de forma direta, mas também seus próprios clientes, que suscetíveis às novidades do mercado, acabam por criar uma percepção que a Prodesp não acompanha as tendências de mercado na velocidade que elas ocorrem.

O debate, porém, não é tão simples assim. Até pelo fato de a empresa ser uma integradora que atende o Estado, ela faz escolhas tecnológicas estratégicas de longo prazo (inclusive para a diluição de investimentos) que devem ser integradas ao legado existente e ter garantia de continuidade futura de maneira a valorizar os investimentos e não trazer risco aos serviços prestados. Em todo caso, é importante que a Prodesp melhore seus processos, serviços e soluções, bem como sua comunicação com o cliente para que o nível de satisfação aumente.

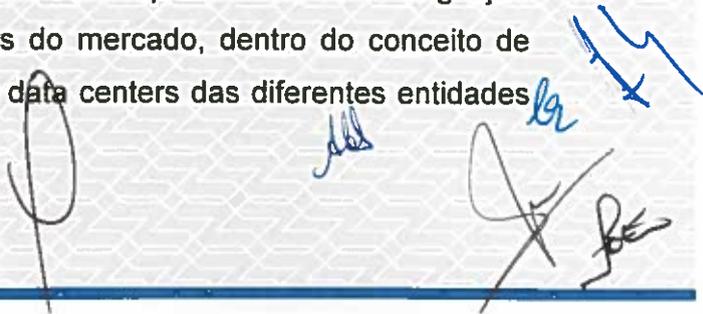


Nesse cenário, a Prodesp buscará uma estratégia de reposicionamento junto ao mercado, tanto na sua forma de relacionamento, quando na forma de prestação de serviços em si. A empresa precisa ganhar agilidade na comunicação - em especial nos processos de interação pré e pós-venda, rever de forma constante seu portfólio, estabelecer canais de escuta sistemática dos seus clientes e possuir estruturas de resposta ao seu mercado, que permita aos seus clientes a percepção de acolhimento, rapidez, entendimento das suas necessidades e qualidade máxima de entregas.

Essa visão é a base que permitirá que a empresa se mantenha num mercado de grande disputa, que hoje reúne as maiores empresas do mundo. Adequar seu modelo de negócio (que considere as características do mercado principal de atuação), buscando novas e diversas fontes de novos recursos e clientes, que estabeleça a qualidade máxima das entregas e que tenha o foco na completa satisfação do seu cliente é seu desafio principal.

Além de manter foco na concepção e desenvolvimento de soluções que atendam a demandas específicas de determinado órgão, a Prodesp deverá concentrar esforços no atendimento a necessidades que perpassam a administração estadual de forma transversal, sejam elas oriundas ou não de programas governamentais, como o SP Sem Papel, o Poupatempo 4.0 e o SP 360°. Tais soluções são insumo básico para o processo de transformação digital do Governo do Estado de São Paulo, de forma a torná-lo mais integrado, transparente, dinâmico e eficiente, com o objetivo de prover as condições e os serviços necessários para estar mais próximo e facilitar a vida das pessoas.

No que toca à infraestrutura, a diretriz mestra é a modernização e simplificação da infraestrutura de telecomunicações e de data centers do Estado, o que envolve, entre outras linhas de ação, a expansão de uso da Intragov V e da telefonia VoIP; o fortalecimento da Nuvem Prodesp mediante sua integração com nuvens públicas de grandes players do mercado, dentro do conceito de *multicloud*; o estímulo à consolidação de data centers das diferentes entidades



do Estado; e a implantação de um site Disaster Recovery para o Data Center Prodesp.

O reposicionamento junto ao mercado e a fusão com a Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, aprovada por meio da Lei estadual nº 17.056, de 5 de junho de 2019, impulsionarão revisões de processos internos, a adoção de novas técnicas para melhoria da produtividade e a ampliação da oferta de serviços, por exemplo no segmento de certificação digital, bem como a redução de custos e a implantação de novos sistemas integrados de gestão, em especial para as áreas comercial e de recursos humanos.

A matriz de riscos da empresa elenca riscos de natureza Operacional (Segurança da informação e ataques cibernéticos / Gestão da continuidade do negócio), de natureza Financeira (perdas significativas de faturamento pela adoção de inovações tecnológicas incrementais ou disruptivas / concorrência do mercado), e de natureza de Conformidade (apontamentos de órgãos controladores / não atendimento às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados - Lei federal 13.709/2018).

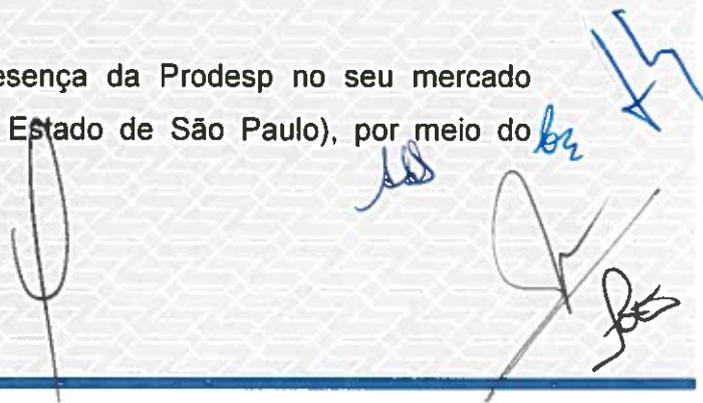
### **3. Plano de Negócios 2020**

#### **3.1. Reposicionamento junto ao Mercado**

O reposicionamento da Prodesp como primeira opção junto ao mercado público de tecnologia ampliará e diversificará receitas, além de aumentar a satisfação do cliente em todos os processos de interação com a companhia.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Expansão quali-quantitativa da presença da Prodesp no seu mercado central de atuação (Governo do Estado de São Paulo), por meio do



aumento de ofertas, propostas e proposições para as diversas disciplinas da tecnologia.

- ✓ Instituição de estruturas ágeis de venda, buscando ampliar a matriz de receitas mediante a comercialização de novas soluções e a captação de novos clientes, inclusive fora do Tesouro Estadual.
- ✓ Estabelecimento de processos integrados entre as áreas de delivery e de vendas.
- ✓ Atuação de forma consultiva e pró-ativa junto aos clientes.
- ✓ Ampliação do portfólio de serviços visando atender a outras esferas públicas e até a iniciativa privada.

### 3.2. Gestão Corporativa

**3.2.1. Sistema Integrado de Recursos Humanos:** implantação de sistema informatizado de recursos humanos, abrangendo macro funcionalidades como gestão de benefícios, folha de pagamento, frequência, treinamento, licenças, afastamento, e-Social e gestão de desempenho.

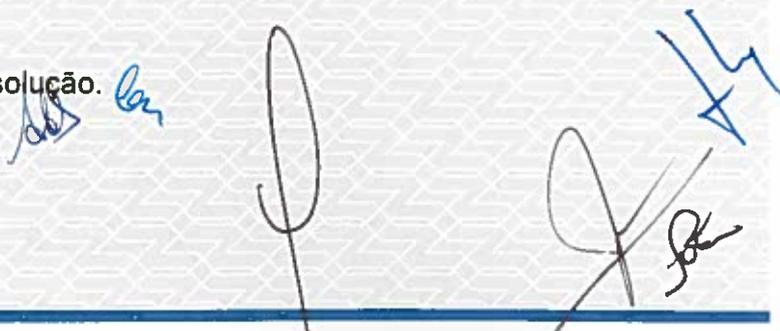
*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Aquisição da solução.
- ✓ Implantação dos módulos de Gestão de Ponto, Gestão de Benefícios, e-Social (envio de informações de CAT e SGTR) e Treinamento.

**3.2.2. Sistema de Gestão Comercial:** implementação de sistema informatizado de gestão comercial para suportar o novo processo de vendas da Prodesp. A solução funcionará integrada ao atual ERP Prodesp e estará aderente aos processos de demanda, proposta, negociação, planejamento e pós-Venda do PNPP (Processo de Negócios e Produtos Prodesp).

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Aquisição e Implantação da solução.



- ✓ Integração com o ERP Prodesp.

**3.2.3. Sistema de Apontamento de Serviços:** modernização do Sistema *Sintonia* de apontamento e apuração de serviços prestados pelas Diretorias de Produção e de Desenvolvimento de Sistemas Prodesp.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Padronização dos apontamentos.
- ✓ Incorporação de apontamentos de outros serviços, além de homem-hora e pontos de função.
- ✓ Atualização tecnológica do sistema *Sintonia* para contemplar todas as áreas de atendimento da Prodesp.
- ✓ Desenvolvimento de painéis gerenciais.

**3.2.4. Melhorias no ERP Prodesp:** adoção de melhorias visando automatizar atividades operacionais das áreas Financeira / Compras e a captura de documentos de fornecedores, bem como a criação de novo módulo de Atestação de Faturas.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Implantação do módulo de Captura de Documentos de Fornecedores.
- ✓ Implantação do novo módulo de Atestação de Faturas.
- ✓ Aplicação de melhorias nos processos de Compras e Financeiro.

**3.2.5. Incorporação da Imprensa Oficial do Estado:** desenvolvimento de ações articuladas visando a incorporação da Imprensa Oficial do Estado de São Paulo pela Prodesp, sem solução de continuidade nas atividades econômicas prestadas pelas empresas, sobretudo nos negócios e setores relacionados aos objetivos societários comuns, considerando-se as diretrizes governamentais de racionalização da atuação estatal e de atendimento ao interesse público.



*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Continuidade dos estudos e levantamentos para identificação e avaliação dos negócios convergentes.
- ✓ Realização de due diligence, entre outras atividades, para avaliar e propor os termos e condições da incorporação.
- ✓ Elaboração de Plano de Ação e cronograma, o qual deverá ser aprovado pelas empresas, pela Secretaria de Governo e pelo CODEC - Conselho de Defesa dos Capitais do Estado.

**3.2.6. Revisão do Plano de Cargos, Salários e Carreiras:** durante o processo de incorporação da Imprensa Oficial do Estado de São Paulo pela Prodesp, diagnosticar e redefinir a estrutura econômico-organizacional da Companhia que, por conseqüência, exigirá uma revisão e atualização do Plano de Cargos, Salários e Carreiras que tenha abrangência e aplicabilidade para todos os empregados.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Realização de levantamento da nova estrutura organizacional (pós-incorporação) e da relação de cargos e atribuições, bem como do quadro de vagas para análise e estudo da nova proposta.
- ✓ Diagnóstico dos benefícios disponibilizados aos empregados (pós-incorporação) e revisão da aplicabilidade à totalidade dos empregados, em função das convenções coletivas vigentes.
- ✓ Elaboração da nova proposta para o Plano de Cargos, Salários e Carreiras com o reenquadramento dos empregados e estudo de impactos econômico-financeiros da proposta.
- ✓ Apresentação da nova proposta do Plano de Cargos, Salários e Carreiras aos órgãos de aprovação.

**3.3. Sistemas de Informação**



**3.3.1. Integração do Inquérito Policial Eletrônico e do Sistema de Identificação Criminal (Secretaria da Segurança Pública):** automatização do registro do Boletim de Identificação Criminal (BIC), gerado pelo sistema de Inquérito Eletrônico, no Sistema de Identificação Criminal do Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD). A integração proporcionará maior rapidez nos trâmites do BIC, eliminação de erros de digitação, economia de tempo e de mão de obra e dispensa do transporte físico de documentos em papel, eliminando riscos de extravio ou perda.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Implantação do processo de automatização e sua ampliação para outros documentos, como mandados de prisão, contramandados, alvarás de soltura e decisões de processos.

**3.3.2. Balcão Único nos Postos de Identificação Civil do IIRGD e Prefeituras (Secretaria da Segurança Pública) -** expansão do sistema que hoje é utilizado no Poupatempo para as unidades do Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD) e prefeituras que fazem o atendimento para a emissão do RG. O sistema dará maior agilidade, segurança e permitirá obter o CPF junto à Receita Federal para a primeira via da carteira, padronizando o atendimento em todo o Estado de São Paulo.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Implantação do Balcão Único nos 240 postos do IIRGD e prefeituras, permitindo que as pesquisas necessárias à emissão documento, hoje realizadas manualmente pelos operadores, sejam feitas automaticamente, o que garante maior rapidez e segurança a todo o processo.

**3.3.3. Inquérito Policial Eletrônico (Secretaria da Segurança Pública):** solução que informatiza todas as etapas de um inquérito, da instauração ao seu

ajuizamento junto ao Tribunal de Justiça. Já usado por cerca de 1,4 mil unidades policiais, o sistema 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.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Aplicação de melhorias no sistema e desenvolvimento de funcionalidade que permitirá ao delegado responsável utilizar o celular para anexar fotos ou vídeos ao inquérito direto do local da ocorrência do crime ou da diligência.

**3.3.4. Detecta (Secretaria da Segurança Pública):** sistema de consciência situacional que agrega e cruza dados referentes a boletins de ocorrência, veículos furtados e roubados, chamados do número 190 e leituras automáticas de placas de veículos, 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.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Integração com o sistema de Gestão de Tornozeleiras Eletrônicas da Secretaria da Administração Penitenciária, para exibição dos sinais de localização das pessoas monitoradas.
- ✓ Integração e disponibilização do sistema para outros estados da Federação que firmarem convênio com a Secretaria da Segurança Pública.
- ✓ Integração com as bases de dados de Controle da Movimentação da População Carcerária, da Secretaria da Administração Penitenciária, e de laudos da Polícia Técnico-Científica.



**3.3.5. Via Fácil Bombeiros (Secretaria da Segurança Pública):** sistema que permite regularizar as edificações por meio da emissão das licenças do Corpo de Bombeiros, o AVCB (Auto de Vistoria), a CLCB (Certidão de Licenciamento) e o TAACB (Termo de Ajuste). Contempla ainda os Sistemas de Credenciamento e de Fiscalização.

*Ações previstas para 2020:*

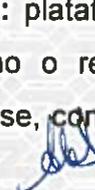
- ✓ Implementação das Juntas Técnicas de Primeira e Última Instância de Fiscalização
- ✓ Implementação de Comissão Técnica Ordinária
- ✓ Integração com os Correios para envio de notificações, advertências e multas de fiscalização
- ✓ Implementação de Relatórios Gerenciais de Fiscalização e Credenciamento
- ✓ Descredenciamento (Instrutor, CFBC, Bombeiro Civil e Responsável Técnico)

**3.3.6. Hora Marcada (Secretaria da Saúde):** aplicativo que permite ao cidadão agendar pelo celular consultas e outros serviços nas unidades básicas de saúde de seu município. Do lado do município, a solução contempla, ainda, um portal que possibilita a administração dos usuários e serviços e do Cartão Nacional de Saúde, entre outras funcionalidades.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Integração da solução com os sistemas de agendamento dos municípios do Estado de São Paulo que demonstrarem interesse e atenderem aos pré-requisitos técnicos.

**3.3.7. Secretaria Escolar Digital (Secretaria da Educação):** 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.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Ampliação das funcionalidades disponíveis para as redes municipais e também do número de municípios que utilizam a solução.
- ✓ Desenvolvimento e implantação de módulos para a área de Recursos Humanos.
- ✓ Avanço na construção de modelos baseados em inteligência artificial para prever a evasão escolar e melhorar a análise de desempenho dos alunos.

**3.3.8. Painel de Indicadores (Secretaria da Educação):** disponibilização de indicadores para os diferentes perfis da Secretaria da Educação, via web e em dispositivos móveis, relativos ao desempenho das diretorias / instituições de ensino; a tendências; ao desenvolvimento acadêmico; e à aplicação de recursos e previsões de gastos, entre outros.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Implementação dos indicadores de evasão escolar, matrículas; aulas sem docentes; alunos período integral; diretorias de ensino; turmas em situação de excepcionalidade; aulas livres e em substituição; repasses e prestação de contas de recursos enviados às escolas; notas IDEB e IDESP; e distorção de Idade - Série.

**3.3.9. SIM - Sistema Integrado de Multas (Prefeituras):** solução que faz o controle completo do ciclo de multas de trânsito, proporcionando segurança, praticidade e eficácia no gerenciamento das atividades de aplicação, controle e arrecadação de multas de competência dos municípios.

*Ações previstas para 2020*



- ✓ Implantação do sistema em, no mínimo, cinco cidades que hoje usam cadastro fornecido pela Prodesp para elas próprias processarem suas multas.
- ✓ Disponibilização de novas funcionalidades no portal para uso das prefeituras, como entrada e acompanhamento de recursos Jari e Cetran e emissão de segunda via de notificações.
- ✓ Implantação de módulos de Apreensão e Liberação de Veículos em pátios municipais e de Recurso ao Cetran para as prefeituras clientes do Cadastro.
- ✓ Disponibilização do módulo de Dívida Ativa para os municípios.

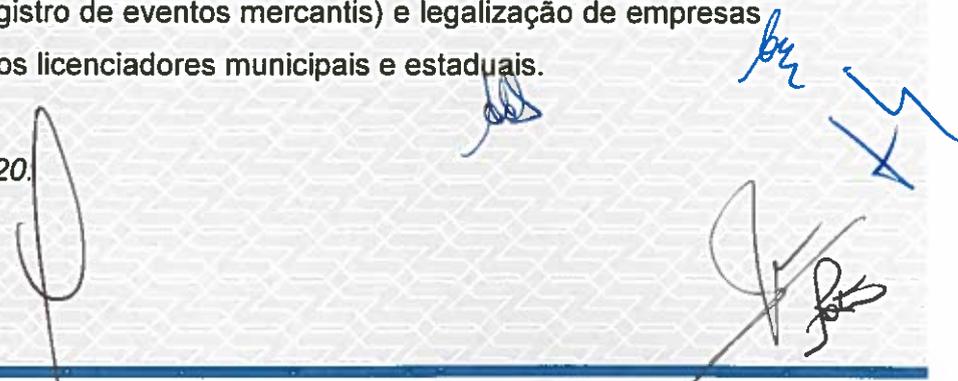
**3.3.10. Sistema do Programa Nossa Casa (Secretaria da Habitação):** o programa Nossa Casa promove parcerias entre Estado, prefeituras e iniciativa privada para fomentar a produção de unidades habitacionais em terrenos públicos para famílias de baixa renda. O sistema permite que as famílias registrem seu interesse nas unidades habitacionais, que as empresas façam o cadastro para viabilização dos empreendimentos e que as prefeituras façam a adesão ao programa para disponibilização de terrenos públicos.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Integração dos cadastros de terrenos públicos e de empresas empreendedoras

**3.3.11. Integrador Estadual Paulista - Redesim (Secretaria de Desenvolvimento Econômico / Jucesp):** portal Internet voltado aos empreendedores e seus representantes legais (contadores, procuradores, etc), que concentra os principais serviços utilizados pelas empresas no tocante à viabilidade locacional municipal de atividades econômicas, registro empresarial (obtenção de CNPJ e registro de eventos mercantis) e legalização de empresas junto aos principais órgãos licenciadores municipais e estaduais.

*Ações previstas para 2020.*



- ✓ Integração com o município de São Paulo e demais municípios ainda não conveniados ao Integrador Paulista.
- ✓ Acompanhamento e apoio aos municípios que desejarem implementar questionários eletrônicos para avaliação de risco.
- ✓ Integração do sistema de licenciamento com a Receita Federal do Brasil (serviço 'S50').
- ✓ Disponibilização de dados para business intelligence com a finalidade de alavancar ações que reflitam no programa Doing Business do Banco Mundial.

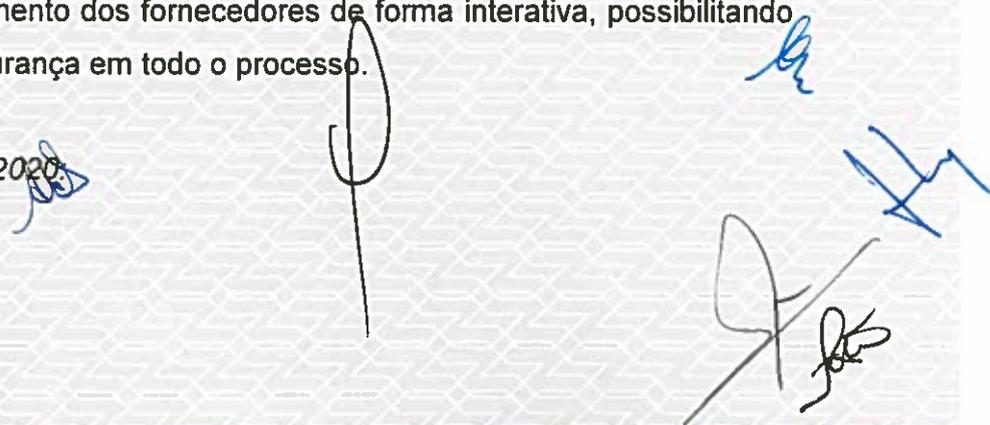
**3.3.12 - GRAPROHAB Digital (Secretaria da Habitação):** portal que permite o envio de documentos e plantas digitalizadas via Internet para o Grupo de Análise e Aprovação de Projetos Habitacionais do Estado de São Paulo nas solicitações de dispensa de análise de empreendimento que não se enquadra nos critérios definidos no artigo 5º do Decreto Estadual 52.053/07. O GRAPROHAB centraliza os procedimentos de aprovação estadual para implantação de empreendimentos de parcelamento do solo para fins residenciais, conjuntos e condomínios habitacionais, públicos ou privados.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Desenvolvimento de fluxo de atendimento de solicitações de dispensa que porventura precisem de alterações, inclusões ou vistas de documentos.

**3.3.13. Sistema Integrado do Procon (Secretaria da Justiça e Cidadania):** plataforma que integra as demandas dos consumidores, a análise dos técnicos do Procon e o atendimento dos fornecedores de forma interativa, possibilitando maior agilidade e segurança em todo o processo.

*Ações previstas para 2020:*



- ✓ Desenvolvimento dos fluxos de análise técnica e de agendamento de teleaudiência de conciliação entre fornecedor e consumidor.

### 3.4. Infraestrutura

**3.4.1. Intragov:** 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 cerca de 17,3 mil links e 228 gigabits por segundo de banda total contratada.

#### *Ações previstas para 2020:*

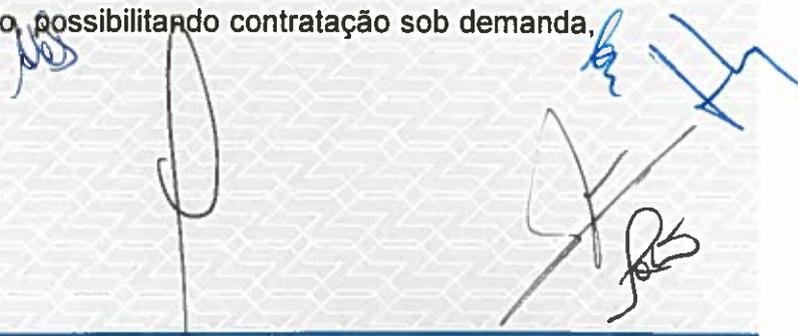
- ✓ *Aumento da banda dos links que atendem às escolas estaduais por solicitação da Secretaria da Educação para atendimento ao "Programa Inova Educação".*
- ✓ *Contratação de novos links para o projeto wi-fi do Poupatempo, tendo em vista a expansão do "Programa de Inclusão Digital do Cidadão".*

**3.4.2. Intragov VoIP:** disponibilização de serviço de telefonia digital (voz sobre IP) na rede Intragov, proporcionando uma economia estimada entre 60 a 80% nas ligações telefônicas fixo-fixo e fixo-móvel do Governo e custo zero nas ligações intragoverno, bem como modernizando sua infraestrutura de telecomunicações.

#### *Ações previstas para 2020:*

- ✓ *Adesão de novos órgãos ao uso da telefonia digital e expansão dos serviços para outras unidades de órgãos que já usam a tecnologia VoIP.*

**3.4.3. Nuvem Prodesp:** oferta de capacidade computacional em nuvem aos órgãos estaduais na forma de serviço, possibilitando contratação sob demanda, com agilidade e custos competitivos.



*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Consolidação do modelo multicloud, com a integração da nuvem Prodesp a novas nuvens públicas, como AWS e Google, ampliando a oferta de recursos e a redução dos investimentos nos projetos de TI dos órgãos estaduais.
- ✓ Ampliação dos serviços de Containers / Kubernetes associados à infraestrutura multicloud provida pelo Data Center Prodesp, possibilitando a otimização de custos de infraestrutura em projetos que exijam flexibilidade e agilidade de expansão.
- ✓ Oferta de serviços de gestão de identidade centralizada - Active Directory (AD) - permitindo aos usuários ter uma única senha para acessar todos os sistemas disponíveis em rede.

**3.4.4. Consolidação de Data Centers:** estímulo à 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.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Definição final do projeto para contratação e implementação de site Disaster Recovery (DR) para o Data Center Prodesp, que garantirá, em caso de incidentes graves, o restabelecimento das operações de forma ágil e com o menor custo possível, financeiro e em termos de impacto nos clientes e no cidadão.
- ✓ Transferência do ambiente de TI de diferentes órgãos para o Data Center Prodesp. Em estudo / avaliação clientes como Hospital das Clínicas, Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano e Instituto Geográfico e Cartográfico.



**3.4.5. Modernização da Teleaudiência Criminal (Secretaria da Administração Penitenciária):** 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 à distância, sem necessidade de deslocamentos físicos, o depoimento de réus que estejam presos.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Homologação e testes da nova solução, bem como a migração das atuais salas de teleaudiência para a nova tecnologia.
- ✓ Desenvolvimento de estudos visando a integração com a ferramenta Microsoft Teams, utilizada tanto pela Prodesp quanto pelo Tribunal de Justiça, de modo que as soluções possam atuar em conjunto.

**3.4.6. Coleta e Identificação Biométrica Eletrônica (Secretaria de Governo):** implantação do novo 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.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Piloto da nova solução
- ✓ Migração de pontos de coleta do Poupatempo e do Detran.SP para a nova tecnologia

**3.4.7 Plataforma de Produtividade:** migração da solução de e-mail IBM Notes, atualmente utilizada pela maioria dos órgãos estaduais, para o Microsoft Office 365, plataforma de produtividade e transformação digital que oferece vários recursos / ferramentas de colaboração e comunicação, como e-mail, armazenamento em nuvem, videoconferência, grupos de trabalho, chat e rede social corporativa.

*Ações previstas para 2020:*



- ✓ Migração de cerca de 36 mil contas de e-mail dos órgãos que hoje utilizam a solução IBM Notes.
- ✓ Implementação dos demais recursos da plataforma de acordo com a demanda dos órgãos interessados.

**3.4.8 - Atas de Registro de Preços - Compras Centralizadas:** intensificação da contratação de ativos de TIC por meio de Ata de Registro de Preços, que vem se mostrando forte aliada do Governo na redução de preços em função da unificação das demandas dos órgãos participantes. A iniciativa atende solicitação do Comitê de Gastos Públicos, da Secretaria de Governo.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Realização de pesquisas junto aos órgãos estaduais para consolidar demandas relativas a itens como desktops, soluções de rede, wi-fi e de segurança.

### 3.5 Programas de Governo

**3.5.1. Poupatempo 4.0 (Secretaria de Governo):** migração de serviços existentes e inclusão de novos serviços de natureza pública na plataforma única de atendimento do Poupatempo com disponibilização de acesso aos cidadãos por meio de canais virtuais, complementado com atendimento presencial quando necessário, possibilitando a expansão do Programa para todos os municípios do Estado de São Paulo, com modelos de funcionamento adequados a cada localidade - desde totens de autoatendimento até unidades com atendimento via balcão único.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Prospecção de novos órgãos e/ou serviços. 
- 
- 
- 

- ✓ Revisão de processos e redesenho de todos os serviços passíveis de virtualização, para disponibilização nos canais eletrônicos de atendimento.
- ✓ Desenvolvimento de aplicação e interface entre sistemas e o balcão único.
- ✓ Aumento do número de serviços eletrônicos aos cidadãos, disponibilizando um total de 110 serviços nos canais de autoatendimento.
- ✓ Desenvolvimento de modelos distintos de estrutura de atendimento ou autoatendimento, com a finalidade de atender aos diferentes municípios do Estado.
- ✓ Totalizar 35 unidades (entre novas e em operação) realizando atendimentos por meio da interface de serviços dos diversos órgãos, empresas e secretarias na plataforma de atendimento do Poupatempo.
- ✓ Redução de custos operacionais com redimensionamento de recursos e de contratos.

**3.5.2. SP sem Papel (Secretaria de Governo):** solução para reduzir / eliminar gradualmente o trâmite de papel no âmbito da administração estadual, incluindo a adoção do processo eletrônico e de outros documentos digitais nas relações intra e inter órgãos governamentais e com o cidadão, com ganhos de eficiência, transparência, produtividade e redução de custos, entre outros benefícios.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Implantação em cerca de 50 entidades da Administração Indireta
- ✓ Implantação do SP Sem Papel em Prefeituras
- ✓ Alteração da arquitetura do módulo Documentos para melhorar a capacidade do ambiente, tendo em vista a expansão do sistema.
- ✓ Desenvolvimento de sistemas avançados de pesquisa em documentos



**3.5.3. SP 360° (Diferentes Órgãos):** programa que visa melhorar e ampliar a oferta de serviços proativos aos cidadãos, de forma personalizada e, ao mesmo tempo, tornar mais eficiente a elaboração e avaliação das políticas públicas do Estado por meio da integração e correlação de dados, bem como com o uso de inteligência artificial e modelos preditivos. O programa é composto por diversas iniciativas e projetos inovadores que consideram, por exemplo, a implementação de uma solução de Big Data em nuvem, canais integrados para oferta de serviços ao cidadão e gestão única da identidade do cidadão, entre outros.

*Ações previstas para 2020:*

- ✓ Adoção do autenticador único (LoginSP) nas plataformas tecnológicas do Estado para melhorar a experiência do cidadão no acesso aos portais e aplicativos da administração pública.
- ✓ Implantação de solução de consolidação de registros de identificação do cidadão de forma a disponibilizar por meio de serviços a validação da identidade do cidadão, bem com a consulta dos principais atributos de identificação do cidadão, possibilitando assim a criação de um ID Único para cada consolidação de registros de um mesmo cidadão.
- ✓ Instituição do Repositório Único de Dados do Estado de São Paulo com o objetivo de possibilitar a integração de novos temas e mapeamento dos perfis, insights e integrações de dados necessários para a personalização dos serviços ao cidadão.
- ✓ Adoção de solução de gestão de comunicação com os cidadãos, de forma a possibilitar a construção de fluxos que considerem a avaliação dos melhores canais de comunicação com os cidadãos de acordo com os perfis definidos.
- ✓ Ampliação dos serviços digitais e indicadores disponíveis no aplicativo Poupatempo de Bolso ampliando a oferta de serviços digitalmente resolutivos ao cidadão.

- ✓ Implementação de solução de portal para possibilitar ao cidadão o acesso a serviços digitais, informações relevantes e acompanhamento de indicadores.

### 3.6 Projeção Financeira

A expectativa é que em 2020 a receita bruta da Prodesp gire em torno dos R\$ 1,13 bilhão, decorrente da manutenção dos atuais contratos com os devidos reajustes e da prospecção de novos clientes e contratos. Já o EBITDA deverá chegar a cerca de R\$ 115 milhões. Os investimentos deverão se situar no patamar de R\$ 85,8 milhões.



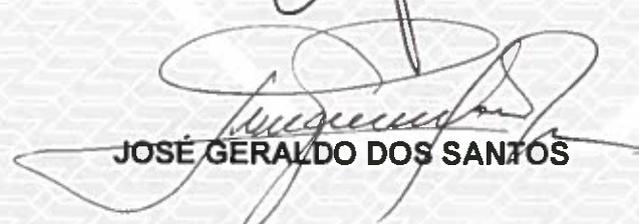
**JOÃO GERMANO BÖTTCHER FILHO**



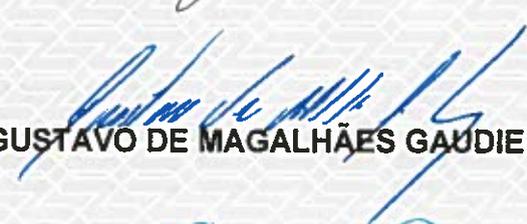
**ANGELA APARECIDA SEIXAS**



**CARLOS ANDRÉ DE MARIA DE ARRUDA**



**JOSÉ GERALDO DOS SANTOS**



**GUSTAVO DE MAGALHÃES GAUDIE LEY**



**MARIA DE FÁTIMA RAMALHEIRO TOLENTINO**

Secretaria de Governança Prodesp

Matr. nº 11.927-1