

# **Estratégia de Longo Prazo 2019-2023 e Plano de Negócios 2019**

## 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 2019 e a Estratégia de Longo Prazo da Prodesp.

Aprovado originalmente pelo Conselho de Administração da empresa em 20 de dezembro de 2018, este documento foi revisado e ajustado pela atual Diretoria Executiva da Prodesp de modo a refletir as novas diretrizes do Governo do Estado de São Paulo.

Reapresentado ao Conselho de Administração da companhia com os devidos ajustes, teve sua aprovação ratificada pelo colegiado em sua reunião de 29.05.2019.

Tanto o Plano de Negócios de 2019 quanto o planejamento de longo prazo, em harmonia com a função social da Prodesp, expressa em sua Missão, enfatizam o desenvolvimento, implantação ou aprimoramento de soluções que tragam ganhos expressivos para o aumento da eficiência da gestão pública e melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

Ao lado de soluções já em andamento, como o Detecta, na segurança pública, e o Gedave, no controle sanitário de produtos agropecuários, incluem-se nesse rol iniciativas como o Poupatempo 4.0, que vai ampliar a oferta de serviços digitais e levar o padrão de qualidade referência em serviços públicos a todo o Estado, e o SP Sem Papel, que visa a transição gradual dos processos e outros documentos do Governo do papel para o meio digital.

O Plano de Negócios 2019 e o Planejamento 2019-2023 também reiteram o compromisso da Prodesp com o aumento de sua eficiência, a redução de custos, a melhoria da competitividade e a racionalização de processos, ações fundamentais para cumprimento de seu papel. Expressam, ainda, a preocupação em se elevar a governança da Prodesp a um novo patamar, mediante a consolidação da aplicação dos preceitos da Lei das Estatais.

Diretoria Executiva

## A Companhia

Completando 50 anos de existência em 2019, a Prodesp é uma integradora de soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC), cuja missão é prover seus clientes com sistemas inovadores que ajudem a melhorar a eficiência do setor público e a simplificar a vida do cidadão.

O foco da companhia é o atendimento aos órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo, tendo, ainda, alguns serviços voltados especificamente para prefeituras paulistas.

A Prodesp alia sua expertise em tecnologia a um profundo conhecimento do negócio da administração pública, um diferencial que lhe permite entender com mais propriedade as demandas e necessidades de seus clientes.

As atividades-fim da companhia são executadas por uma estrutura de três diretorias: uma de desenvolvimento de sistemas, outra de operações e uma terceira de serviços ao cidadão, esta voltada exclusivamente para a execução dos programas Poupatempo e Acessa São Paulo.

As operações da Companhia são suportadas por um moderno Data Center, localizado em sua sede, em Taboão da Serra, na Grande São Paulo. Dotado de robusta capacidade computacional e de comunicação, conta ainda com quatro certificações ISO: 9001 (qualidade), 27001 (segurança da informação), 20000 (gestão de serviços de TI) e 14001 (gestão ambiental).

As soluções desenvolvidas pela Prodesp, em parceria com seus clientes, entre outros benefícios, ajudam o governo a controlar melhor sua arrecadação e seus gastos, a economizar nas compras públicas, a tornar mais eficientes procedimentos e processos operacionais, a ser mais transparente em suas ações e, principalmente, a melhorar a prestação de serviços ao cidadão.

## 1 - Estratégia 2019 - 2023

Os desafios da Prodesp para o período 2019-2023 estão distribuídos em cinco eixos: Projetos Estruturantes de Infraestrutura, Projetos Estruturantes em Sistemas de Informação, Evolução do Poupatempo, Evolução do Acesso São Paulo e Gestão Interna da Companhia.

A diretriz estratégica e os principais projetos / ações previstos em cada um dos eixos, a serem implementados de acordo com a disponibilidade orçamentária, bem como as oportunidades e riscos para o negócio da companhia, são apresentados a seguir.

### 1.1 - Projetos Estruturantes de Infraestrutura

#### **Diretriz Estratégica**

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

#### Principais Projetos

- Contratação da Intragov V, que substituirá o atual contrato com a operadora da rede de comunicação Intranet e Internet do Governo, a Intragov IV, no primeiro trimestre de 2019. O objetivo é que a nova contratação traga evolução tecnológica associada à redução de custos.
- Consolidação da Intragov VoIP, solução de telefonia digital que utilizará a rede Intragov para atender a todos os órgãos do Estado com significativa economia.
- Fortalecimento da Nuvem Privada Prodesp mediante sua integração com nuvens públicas de grandes players do mercado, permitindo aumento de capacidade, flexibilidade e preços competitivos na oferta de recursos computacionais na forma de serviços aos órgãos estaduais.
- Estímulo à consolidação de data centers das 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, com a finalidade de reduzir custos e universalizar o uso da solução.
- 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 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.

## 1.2 - Projetos Estruturantes em Sistemas de Informação

### **Diretriz Estratégica**

Identificar necessidades, desenvolver, implantar e estimular a adoção de novos sistemas ou de novos recursos em sistemas já existentes, tendo em vista ganhos significativos de produtividade para o Estado e/ou expressiva melhoria na qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

### **Principais Projetos**

- A relação e descrição das principais soluções estruturantes em sistemas de informação encontram-se no capítulo 2 - **Plano de Negócios 2019**, mais especificamente no item 2.2.

## 1.3 - Evolução do Poupatempo

### **Diretriz Estratégica**

Ampliação contínua da oferta de serviços nos diversos canais virtuais de atendimento do Programa, com possibilidade de expansão da presença do Programa para todos os municípios paulistas por meio de modelos de atendimento dimensionados de acordo com a realidade de cada local.

### **Principais Projetos**

- Prospecção permanente de novas parcerias e novos serviços.
- Ampliação dos canais e unidades do Programa de acordo com as características e porte dos diferentes municípios do Estado.
- Desenvolvimento de novas funcionalidades e implantação de novos módulos no Sistema de Atendimento do Poupatempo, buscando o aprimoramento dos serviços prestados e do relacionamento do Estado com o cidadão.
- Otimização constante da rede física de atendimento, com a preservação da qualidade dos serviços oferecidos e redução de custos.

## 1.4 - Evolução do AcessaSP

### **Diretriz Estratégica**

Renovação do AcessaSP com o intuito de democratizar o uso da tecnologia e a inclusão digital no Estado de São Paulo, mediante a ampliação do acesso gratuito à Internet de acordo com critérios a serem definidos pelo Programa.

### **Principais Projetos**

- Ampliação da rede de internet gratuita, com novas tecnologias, infraestrutura e possibilidades de acesso ao cidadão em novos locais distribuídos pelo Estado de São Paulo.
- Monitoramento periódico da utilização, público e desempenho dos postos do AcessaSP, com a finalidade de ajustar e melhorar o serviço de acesso à internet e as parcerias gratuitas para atendimento às demandas locais.

- Modernização de equipamentos obsoletos nos postos de atendimento que apresentarem melhor desempenho / maior demanda.

### 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.
- 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.
- Consolidação das ações voltadas à disseminação da cultura do compliance, ao fortalecimento do controle interno e à melhoria da gestão de riscos, em consonância com a Lei federal 13.303/2016 (Lei das Estatais) e outros dispositivos legais correlatos.
- 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 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 da plataforma SP Sem Papel, eliminando-se as tradicionais pastas em papel.

### 1.6 - Oportunidades e Riscos

#### **Oportunidades**

Nos últimos anos, o Governo do Estado de São Paulo evoluiu de forma expressiva no uso da tecnologia da informação para elevar a produtividade em seus processos internos e ampliar a oferta / melhorar a prestação de serviços ao cidadão. Apesar dessa curva ascendente no uso da tecnologia, a demanda reprimida ainda é grande e aumenta cada vez mais. Em particular, há muitas oportunidades para o desenvolvimento de soluções estruturantes, como aquelas elencadas no capítulo 2 - **Plano de Negócios 2019**.

#### **Riscos**

##### ***Natureza Operacional***

- Segurança da informação e ataques cibernéticos.
- Gestão da continuidade do negócio.

### ***Natureza Financeira***

- Perdas significativas de faturamento pela:
  - adoção de inovações tecnológicas incrementais ou disruptivas que, em busca de redução de custos para o Estado, alterem drasticamente a lógica do negócio, como nos casos do CRLV Digital - Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos e do novo modelo da coleta biométrica e impressão da CNH - Carteira Nacional de Habilitação e da PID - Permissão Internacional para Dirigir.
  - concorrência do mercado, como no caso do processamento de multas de trânsito municipais, segmento onde há a possibilidade de atuais e potenciais clientes do SIM – Sistema Integrado de Multas optarem por soluções de outros provedores, como a do Serpro - Serviço Federal de Processamento de Dados.

### ***Natureza de Conformidade***

- Apontamentos de órgãos controladores, como o Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público Estadual e Ministério Público do Trabalho em relação a contratos de terceirização / quarteirização.
- Não atendimento às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei federal 13.709/2018), que trata da proteção de dados pessoais, tendo em vista as responsabilidades da empresa no tratamento e armazenamento de informações do cidadão.

## 2 - Plano de Negócios 2019

São apresentados a seguir, distribuídos pelos mesmos cinco eixos mencionados no capítulo 1 - **Estratégia 2019-2023**, os principais projetos a serem executados / aprimorados no ano de 2019, observada, em cada caso, a disponibilidade de orçamento.

### 2.1 - Projetos Estruturantes de Infraestrutura

#### 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 cerca de 17 mil links e 181 GB de banda total contratada.

##### **2019**

- Finalização da contratação da Intragov V, a qual trará evoluções tecnológicas, em termos de acesso e de controle de tráfego, e redução de custos 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.

##### **2019**

- Consolidação da telefonia VoIP nos órgãos que começaram a utilizar a solução em 2017 / 2018, como Poupatempo, Prodesp e Secretaria de Planejamento e Gestão, e expansão para novos órgãos, como Departamento de Estradas de Rodagem (DER), Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM), Secretarias da Agricultura e Abastecimento e da Habitação, e Tribunal de Justiça, bem como integração com as soluções adotadas por outros órgãos, como a Secretaria da Fazenda.

#### 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.

##### **2019**

- Consolidação e ampliação da integração da Nuvem Prodesp a nuvens públicas de grandes players do mercado, como Microsoft, Oracle, IBM, Amazon e Google, permitindo o aumento da capacidade computacional a qualquer momento de forma ágil e sem necessidade de investimentos em equipamentos e software, garantindo infraestrutura de contingência para o processamento de sistemas críticos e possibilitando a oferta de melhores serviços e preços aos órgãos do Estado.

#### 2.1.4 - Consolidação de Data Centers

##### Descrição

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.

##### 2019

- Conclusão da migração das aplicações críticas da Secretaria da Saúde para o Data Center Prodesp, em especial o Sivisa - Sistema de Informação em Vigilância Sanitária.
- Análise do projeto elaborado por empresa contratada pela Agência Americana de Comércio e Desenvolvimento (USTDA), sem ônus para a Prodesp, com cenários / recomendações para a integração, consolidação e/ou atualização de data centers do Estado, com o intuito de otimizar o uso de recursos, aumentar a redundância, a tolerância a falhas, a segurança e a rapidez na recuperação de desastres.

#### 2.1.5 - Convergência Digital

##### Descrição

Avaliação da infraestrutura e dos sistemas de TI dos diferentes órgãos estaduais com a finalidade de implementar ações que alinhem e otimizem investimentos, explorem sinergias, proporcionem ganhos de escala, redução de custos e melhorem a prestação de serviços.

##### 2019

- Realização de pesquisa junto aos órgãos do Governo do Estado de São Paulo para o levantamento do parque tecnológico instalado (hardware e software).
- Avaliação das informações e refinamento dos dados coletados.
- Elaboração de plano de ação.

#### 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 à distância, sem necessidade de deslocamentos físicos, o depoimento de réus que estejam presos.

##### 2019

- Finalização do processo de contratação da nova solução e início da substituição gradativa da estrutura atual, o que proporcionará redução de custos e criará condições para ampliação do uso das teleaudiências.

## 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 modernização da retaguarda, para agilizar a liberação de BOs pela Polícia Civil.

Implantada em 2018, a nova Delegacia Eletrônica também é responsiva, adaptando-se automaticamente à tela de dispositivos móveis.

## 2019

- Acompanhamento dos indicadores de acesso do cidadão à Delegacia Eletrônica, com a finalidade de se verificar a necessidade de eventuais melhorias nos fluxos do sistema e em sua usabilidade.

### 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 cerca de 1,6 mil câmeras de vídeo e 4,3 mil leitores automáticos de placas de veículos.

## 2019

- 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.
- Integração de outros estados que firmarem convênio com a Secretaria da Segurança Pública.

### 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 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.

## 2019

- Aplicação de melhorias no sistema e desenvolvimento de aplicativo mobile 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.

### 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.

## 2019

- Modernização do portal para melhorar sua usabilidade e torná-lo responsivo, para adaptação automática à tela de dispositivos móveis.
- Disponibilização de atendimento técnico agendado ao cidadão via teleconferência.

- Criação de aplicativo mobile para uso do Corpo de Bombeiros nas fiscalizações e auditorias de edificações.

### 2.2.5 - Hora Marcada (Secretaria da Saúde)

#### Descrição

Aplicativo que permitirá 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 possibilitará a administração dos usuários e serviços e do Cartão Nacional de Saúde, entre outras funcionalidades.

#### 2019

- Desenvolvimento do aplicativo mobile e do portal de gestão
- Disponibilização da solução para os municípios interessados, os quais já deverão possuir sistema de agendamento informatizado em suas UBS

### 2.2.6 - 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.

#### 2019

- 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.

### 2.2.7 - 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.

#### 2019

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

### 2.2.8 - Portal do Detran.SP (Secretaria de Planejamento e Gestão)

#### Descrição

Focado no atendimento ao cidadão, o portal já oferece 33 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 12 milhões de cidadãos cadastrados, que executam mais de 6 milhões de serviços/mês.

## 2019

- Implantação da Renovação Simplificada da Carteira Nacional de Habilitação, que dispensará o cidadão de ir a uma unidade do Detran.SP. Todo o processo será realizado pela Internet, inclusive o pagamento da taxa, devendo o cidadão comparecer apenas ao perito para exame médico. O documento será enviado pelos Correios.
- Disponibilização de atendente virtual (chatbot) no Portal do Detran.SP para auxiliar o cidadão na pesquisa de serviços e agendamento inteligente, verificando previamente se ele cumpre todos os requisitos para o serviço desejado, o que evitará deslocamentos perdidos.

### 2.2.9 - SP sem Papel (Secretaria de Governo)

#### Descrição

Solução para redução / eliminação gradual do 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.

## 2019

- Desenvolvimento do Portal do Programa SP sem Papel
- Adoção do processo eletrônico em toda a Administração Direta
- Integração de 300 municípios para encaminhamento de demandas e acesso ao Processo de Convênios
- Implantação de aplicativo mobile para consulta e assinatura de processos
- Desenvolvimento de sistemas avançados de pesquisa em documentos

### 2.2.10 - 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.

## 2019

- Implantação do módulo de Gestão de Viveiros de Plantas e Mudas.
- Ajuste no sistema de GTA - Guia de Trânsito Animal para contemplar espécies aquáticas.
- Emissão automática da GTA de animais que retornam de eventos agropecuários.
- Disponibilização de funcionalidades no app Gedave para cadastramento de propriedades, GTAs e PTVs - Permissão de Trânsito Vegetal.

### 2.2.11 - 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. Já em uso por 54 cidades.

## 2019

- Implantação do sistema em Campinas, que possui uma frota de 900 mil veículos e emite, em média, cerca de 55 mil multas/mês, e Nazaré Paulista, além de no mínimo outras dez cidades que hoje se utilizam de cadastro fornecido pela Prodesp para elas próprias processarem suas multas.
- Disponibilização de portal para uso das prefeituras, onde o cidadão poderá efetuar a indicação de condutor infrator e dar entrada / acompanhar recursos de multas dos municípios.

### 2.2.12 - Cidades Inteligentes (Prefeituras)

#### Descrição

Oferta de pacotes de serviços tecnológicos - infraestrutura e sistemas - para que as prefeituras paulistas ampliem sua digitalização, com benefícios relevantes para a gestão municipal e o atendimento ao munícipe.

## 2019

- Formatação do portfólio Prodesp para os municípios.
- Definição do foco para curto, médio e longo prazos.
- Divulgação dos produtos / serviços junto às prefeituras.

### 2.2.13 - Cidadão 360º (Diferentes Órgãos)

#### Descrição

Base de dados que consolide todas as informações dos cidadãos do Estado de São Paulo e de suas interações com o poder público, desde o nascimento, com o objetivo de oferecer de maneira proativa informações e serviços personalizados.

## 2019

- Avaliação da arquitetura tecnológica necessária para armazenar as informações e realizar as interações com o cidadão.
- Análise dos serviços e planejamento das integrações com o Poupatempo e os sistemas atuais.

## 2.3 - Poupatempo e Acessa SP

### 2.3.1 - Poupatempo 4.0 (Secretaria de Governo)

#### Descrição

Migração de serviços públicos para a plataforma única 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.

## 2019

- 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 integrações entre sistemas e o balcão único.

- Desenvolvimento de modelos distintos de estrutura de atendimento ou autoatendimento, com a finalidade de atender aos diferentes municípios do Estado.
- Expansão de unidades do Programa para novos municípios.
- Redução de custos operacionais com redimensionamento de recursos e de contratos.

### 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 Sabesp, 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 2018 cerca de 16,7 milhões de downloads.

#### 2019

- 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 38 milhões de mensagens enviadas (acumuladas).
- Atingimento da marca de 24 milhões de downloads acumulados do SP Serviços e seus aplicativos.

### 2.3.3 - Acessa SP (Secretaria de Governo)

#### Descrição

O AcessaSP promove a inclusão digital no Estado de São Paulo desde 2000. O programa encerrou o ano de 2018 com 455 postos para acesso à Internet em 338 municípios, sendo 97 deles com acesso Wi-Fi, e três unidades do Acessa Campus na Capital, espaços de coworking público.

#### 2019

- Estudos para revitalização do Programa por meio da disponibilização de novas tecnologias de acesso - em especial para regiões desprovidas de infraestrutura de telecomunicações e para a população em situação de vulnerabilidade -, novos conteúdos e parcerias.

## 2.4 - Gestão da Prodesp

### 2.4.1 - Governança Corporativa

#### Descrição

Aprimoramento dos mecanismos, instrumentos e ferramentas de governança corporativa previstos na Lei federal nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) e dispositivos legais correlatos.

#### 2019

- Consolidação da atuação da Gerência de Conformidade, Gestão de Riscos e de Controle Interno.
- Implantação de sistema de Auditoria e Controle Interno para monitoramento da conformidade da segurança das informações, qualidade, exatidão e efetividade dos processos de trabalho.
- Revisão de Normas Internas.
- Elaboração dos regimentos da Secretaria de Governança e do Comitê de Elegibilidade.

- Elaboração de Política de Gestão de Riscos.
- Revisão do Código de Conduta e Integridade
- Ampliação da certificação no Código de Conduta e Integridade para todos os colaboradores terceiros do Poupatempo e fornecedores.
- Participação no Grupo de Trabalho Anticorrupção da Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas

#### 2.4.2 - Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

##### Descrição

Desenvolvimento de ações visando a conformidade progressiva da empresa à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei federal 13.709/2018), que determina como dados pessoais podem ser coletados e tratados, tendo em vista as responsabilidades da Prodesp no armazenamento e tratamento de informações do cidadão. A nova lei, que prevê penalidades rigorosas, entrará em vigência plena em fevereiro de 2020.

##### 2019

- Divulgação dos impactos da nova legislação e das adequações necessárias para os diferentes públicos da empresa.
- Ajuste do Código de Conduta e Integridade da Prodesp.
- Adequação de contratos com fornecedores.

#### 2.4.3 - Sistema de Gestão de Documentos Digitais

##### Descrição

Adoção do SP Sem Papel para produção, gestão, trâmite e descarte de processos / documentos digitais, em substituição gradual às tradicionais pastas em papel, com redução de custos e no tempo de tramitação, ganhos na segurança do acesso e no armazenamento das informações.

##### 2019

- Extensão do fluxo **Ofícios Recebidos**, já em operação na Presidência e na Assessoria Jurídica, para todas as áreas da empresa.
- Implantação dos fluxos para o trâmite de documentos relativos à elaboração de regimentos, políticas e normas; e ao canal de Denúncias da Prodesp e respectivas deliberações do Comitê de Ética.
- Migração do fluxo relativo à emissão de ordens de serviço de apoio técnico especializado (ATE), que hoje tramita eletronicamente no sistema SEG, o qual será desativado.

#### 2.4.4 - 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.

##### 2019

- Conclusão do desenvolvimento do módulo relacionado à gestão de custos do Programa Poupatempo.
- Capacitação dos usuários do módulo relativo aos custos da Prodesp, o qual também passará pelo refinamento da sua base de dados.

#### 2.4.5 - Sistema de Gestão das Atividades da Assessoria Jurídica

##### Descrição

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

##### 2019

- Licitação, customização e implantação da solução.

#### 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.

##### 2019

- Melhorias de usabilidade e outros aperfeiçoamentos, como a disponibilização de resumo com o histórico de avaliações anteriores; a simplificação do questionário de avaliação de competências; e a inclusão de etapa de autoavaliação parcial das metas do PPR.

### 3 - Projeção Financeira 2019

Com base no cenário macroeconômico e nos contratos assinados com clientes, bem como na evolução das despesas, a expectativa é que em 2019 a receita bruta da Prodesp gire em torno dos R\$ 943 milhões. O resultado reflete, ainda, a política de repasse dos ganhos de produtividade aos clientes, mediante descontos sobre a tabela de preços de serviços, e também o investimento em programas governamentais. Já o EBITDA deverá chegar a cerca de R\$ 100 milhões. Os investimentos deverão se situar no patamar de R\$ 70,3 milhões. Um destaque nas contas da empresa no exercício será a economia anual projetada de aproximadamente R\$ 20 milhões nas despesas com pessoal, em função da dispensa de 142 funcionários que aderiram ao Programa de Demissão Voluntária entre 2017 e 2018 e cujas dispensas serão finalizadas no primeiro semestre de 2019.