

**RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO
E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL**

2011

PRODESP - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

Geraldo Alckmin

SECRETÁRIO DE GESTÃO PÚBLICA

Cibele Franzese (novembro/2011 a março/2012)

Julio Francisco Semeghini Neto (até novembro/2011)

PRODESP

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente - Julio Francisco Semeghini Neto. **Conselheiros** - Carlos César Moretzsohn Rocha, Célio Fernando Bozola, Daniel Eduardo Edelmuth, Emília Ticami, Fábio Augusto Martins Lepique, Fernando de Souza Meirelles, José Eduardo de Barros Poyares, Wilson Lazzarini

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Presidente

Célio Fernando Bozola (a partir de 19.04.2011)

Mário Bandeira (até 12.01.2011)

Diretor Administrativo-Financeiro

Gilmar da Silva Gimenes (acumulando as funções de DAF, a partir de 19.04.2011)

Mário Bandeira (acumulando as funções de DAF, até 12.01.2011)

Diretor de Desenvolvimento de Sistemas

Marcos Tadeu Yazaki

Diretor de Serviços ao Cidadão

Gilmar da Silva Gimenes (a partir de 18.02.2011)

José Alexandre Pereira de Araújo (até 12.01.2011)

Diretor de Operações

Mário Maurício Korody (a partir de 27.09.2011)

Diretor de Produção e Serviços

Douglas Viudez (até 05.08.2011)

CONSELHO FISCAL

Amauri Gavião Almeida Marques da Silva, Carmem Aparecida Abad, Eunice Barboza Machado e Nelson Galdino de Carvalho

Contadora Prodesp

Maria de Fatima R. Tolentino - CRC nº 1 SP 165.515/0-1

Senhores Acionistas,

O ano de 2011 foi marcado por uma profunda reorganização das áreas de negócio da Prodesp com o objetivo de aproximá-la do cliente, permitindo entender e atender melhor suas necessidades e melhorar seu grau de satisfação com a empresa.

As atividades-fim da Companhia foram organizadas em três grandes segmentos, comuns às empresas do mercado de tecnologia da informação: desenvolvimento de sistemas aplicativos; infraestrutura e operações; e terceirização de processos de negócios. Ao mesmo tempo, foi estruturada uma Superintendência Comercial, diretamente vinculada à Presidência, tendo como atribuições exclusivas as atividades de venda, faturamento, cobrança e gestão da satisfação do cliente.

A priorização do cliente também ficou explícita na revisão da missão e da visão da empresa e no estabelecimento de seus valores, ação que resultou de um amplo trabalho colaborativo, aberto a todos os funcionários.

Reconhecendo no ato de ouvir uma importante ferramenta para melhoria da gestão, a Prodesp, a exemplo de anos anteriores, realizou pesquisas de satisfação do cliente e do cidadão usuário dos serviços do Poupatempo. Também por meio de instituto independente, foi mapeado o clima organizacional junto aos funcionários.

Os esforços para revisão e simplificação de processos também merecem citação. Nesse sentido, deve ser destacada a reformulação do contas a receber da empresa, que envolveu o estabelecimento de regras e prazos mais rigorosos para faturamento e cobrança dos serviços prestados, a negociação para recebimento de valores em atraso e o seu saneamento com o reconhecimento de PDD (Provisão para Devedores Duvidosos) no valor de R\$ 40,7 milhões, referentes a serviços prestados de 2006 a 2010.

Em termos de racionalização e redução de gastos, ressaltamos três medidas de impacto: 1) a aplicação do conceito de estoque zero ao almoxarifado da empresa, inclusive com a realização de leilão de diversos itens inservíveis; 2) redução de R\$ 16 milhões nas despesas com terceiros, mantendo-se um mesmo patamar de faturamento; e 3) o alinhamento dos investimentos de capital da empresa a um nível compatível com a receita líquida e o atendimento às necessidades dos clientes.

No que tange ao seu papel de provedora de soluções e serviços de tecnologia da informação, a Prodesp participou, com diferentes órgãos do Governo do Estado de São Paulo, de iniciativas relevantes como a implantação de cinco novos postos do Poupatempo e 32 do Acesso São Paulo, do Via Rápida Emprego e do portal do Detran.SP.

Este relatório retrata esses outros resultados da Prodesp no exercício de 2011.

Diretoria Executiva



Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Jd. Pedro Gonçalves - Taboão da Serra
SP - CEP 06760-900
PABX (11) 2845-6000 - FAX (11) 4787-0058

www.prodesp.sp.gov.br
prodesp@prodesp.sp.gov.br

Índice

Relatório de Administração

1 - Atendimento ao Cidadão	
Poupatempo	11
Acessa São Paulo	11
2 - Desenvolvimento de Sistemas	
Portal Detran.SP	13
e-CNHsp na Capital	13
IPVA Online	14
Sistema eSIGH-Lab	14
Siafem.net / Siafísico.net	15
Diário Eletrônico	15
Portal da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional	16
Integração da Jucesp ao Ambiente de Pagamentos da Fazenda	16
Sessão de Escolha Web	16
Via Rápida Emprego	17
Controle de Pacientes com Tuberculose	18
Adequação de sistemas do DER	18
Portal da Transparência Estadual	18
Business Intelligence	19
Outros resultados	20
3 - Infraestrutura e Serviços de TI	
Data Center Prodesp	23
Intragov	24
Segurança da Informação	25
Registro Digital de Ocorrências	26
Outros resultados	26

4 - Gestão Empresarial

Aspectos Econômico-Financeiros	
Receita Líquida	29
Resultado Líquido	29
Produtividade por Empregado Médio	30
Patrimônio Líquido	31
Investimentos	31
Distribuição do Valor Adicionado	32
Geração Operacional de Caixa	33
Desempenho Operacional Financeiro	34
Outras ações e resultados	
Reestruturação Organizacional	35
Missão, Visão e Valores	36
Pesquisa de Satisfação do Cliente	36
Produtividade, Eficiência Operacional e Racionalização do uso de Recursos	36
Contas a Receber	37
Pesquisa de Clima Organizacional	37
SX (Excelência em Serviços)	37
ISO 14001	38
Metodologia Processos de Negócios e Produtos Prodesp	38
Portfólio de Serviços e Produtos	38
Plano de Cargos e Carreiras	38
ERP e outros sistemas internos	39
Valor & Ação	39
Novo website Prodesp	40
Planos Médico e Odontológico	40
Objetivos Estratégicos 2012	40
Avaliação da performance individual	40
Comunicação com os funcionários	41

5 - Demonstrativos Financeiros

Balanços Patrimoniais	43
Demonstrações do Resultado	45
Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido	46
Demonstrações do Valor Adicionado	47
Demonstrações dos Fluxos de Caixa - Método Indireto	48
Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras	49
Relatório dos Auditores Independentes	57
Parecer do Conselho Fiscal	59

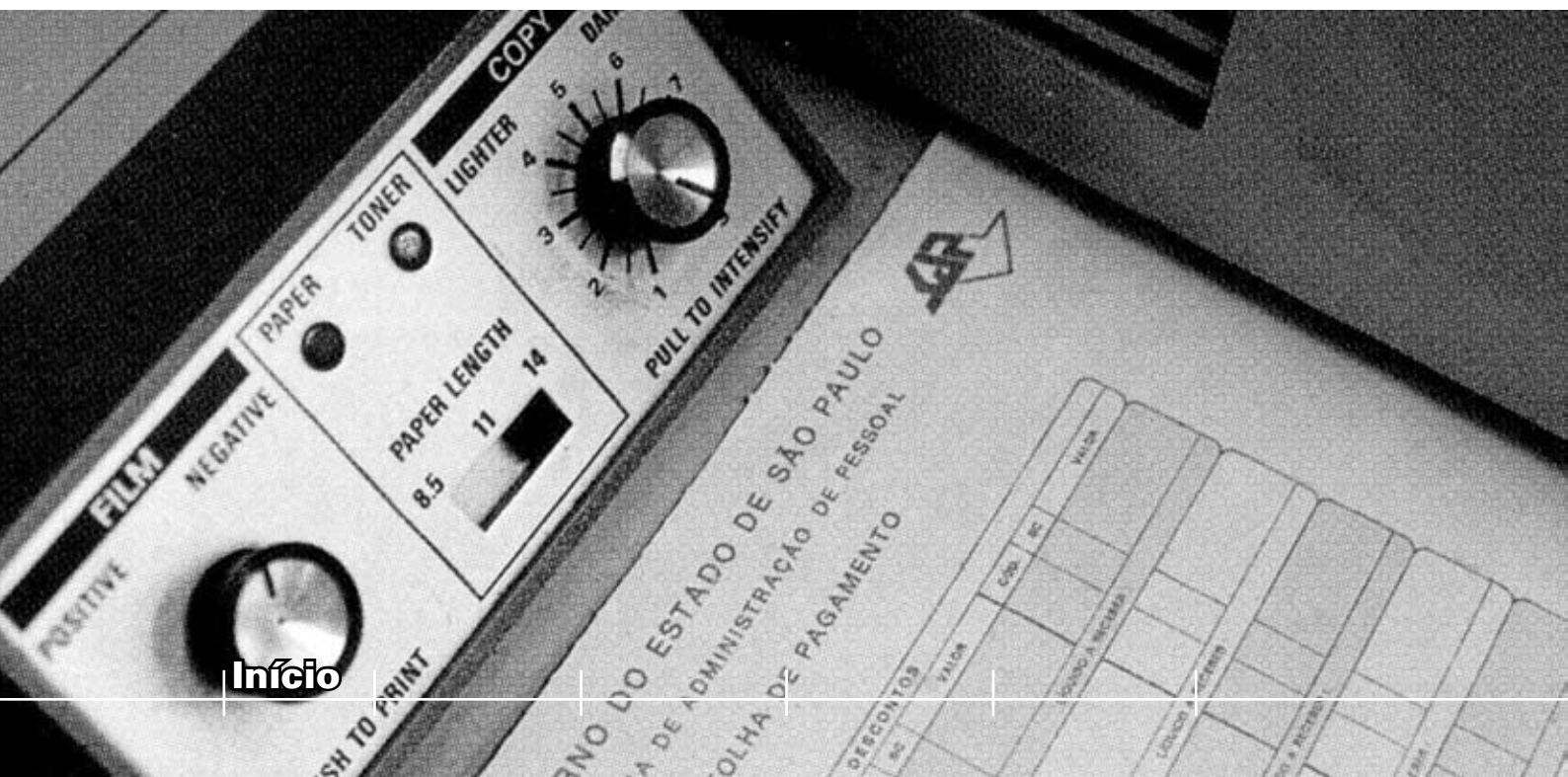
Relatório de Responsabilidade Social Empresarial

1 - Introdução	62
2 - Compromisso com os funcionários	
Centro de Convivência Infantil Prodesp (CCI)	64
Crediprodesp	65
Qualidade de Vida	66
Parceria Empresa/Escola	66
Assistência à Saúde e Farmacêutica	67
3 - Compromisso com a comunidade	
Coopjovem	68
Campanha Papai Noel	70
Programa de Visitas Corporativas	70
Diversas Atividades de Responsabilidade Social	70
4 - Gestão ambiental	72
5 - Governança corporativa	74
6 - Diálogo com partes interessadas (consumidores, clientes, fornecedores e funcionários)	75
7 - Indicadores de Desempenho	76
8 - Demonstrativo do Balanço Social (modelo Ibase)	78



A sunset scene with a bright sun low on the horizon, casting a warm orange and pink glow across the sky. Silhouettes of palm trees and other tropical vegetation are visible in the foreground and middle ground. The sky transitions from a deep orange near the horizon to a pale blue at the top.

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO



1

Atendimento ao Cidadão

Poupatempo (Secretaria de Gestão Pública)

O padrão de qualidade Poupatempo chegou a mais três milhões de cidadãos paulistas, com a implantação dos postos Botucatu, Araçatuba, Marília, Mogi das Cruzes e Sorocaba. Juntas, as novas unidades, que oferecem mais de 50 serviços presenciais e dois mil eletrônicos, têm uma capacidade para 368 mil atendimentos mensais. Com os novos postos, o Programa Poupatempo chegou à marca de 30 unidades fixas em operação. Em 2011, também ficou pronto o Poupatempo Lapa, na Capital, cuja inauguração se dará em 2012. Foram iniciados, ainda, os trabalhos de elaboração do projeto executivo de engenharia e arquitetura para instalação do Poupatempo Suzano, na Grande São Paulo. Em 2011, foram elaborados, também, os editais de licitação para retomada do Poupatempo Móvel na Grande São Paulo e no interior do Estado. Em relação à melhoria dos serviços prestados, o pagamento de taxas com o uso de cartão de débito, já possível para a segunda via do RG, foi estendido aos serviços de licenciamento de veículos e emissão da segunda via da CNH em todos os postos do Poupatempo, eliminando a necessidade de o cidadão passar pelo banco. Do mesmo modo, o cidadão passou a contar com uma nova opção para agendar o serviço de emissão do RG, além da presencial e da telefônica: a Internet. No ano em que completou 14 anos, o Poupatempo ultrapassou a marca dos 307 milhões de atendimentos realizados e obteve, em pesquisa do Instituto Vox Populi, 99% de aprovação de seus usuários. Apenas em 2011, os 30 postos do Poupatempo realizaram uma média mensal de cerca de 2,6 milhões de atendimentos.

Acessa São Paulo (Secretaria de Gestão Pública)

Implantação de 32 novos postos, chegando-se à marca de 644 unidades distribuídas por 538 municípios do Estado. Paralelamente, ocorreu a renovação da infraestrutura de informática de 336 postos, com a substituição de cerca de 2,8 mil equipamentos. Foi iniciado, ainda, o projeto Acessa SP Wi-Fi, com a licitação de uma solução de rede sem fio para, inicialmente, 100 postos. O objetivo é permitir aos usuários cadastrados acesso Internet por meio de diferentes dispositivos móveis, mesmo quando o posto estiver fechado. Em 2011, foi instalado com sucesso um piloto do projeto no Acessa São Paulo Parque da Juventude, na Capital.



Década
1970

2

Desenvolvimento de Sistemas

Portal Detran.SP (Detran.SP)

Em meados de 2011, entrou em operação o novo portal do Detran.SP (www.detran.sp.gov.br), que foi desenvolvido com ferramentas de gerenciamento de conteúdo que facilitam sua atualização. O novo Portal colocou à disposição do cidadão vários serviços como solicitação da segunda via da CNH, emissão da segunda via do MILT - Renainf, solicitação da CNH definitiva e da Permissão Internacional para Dirigir, pesquisa de gravames e de resultado de provas, alteração de endereço do condutor e do veículo e acompanhamento de recursos de multa. O portal encerrou o ano com cerca de 1,5 milhão de usuários cadastrados para realização de serviços via Internet. O número de páginas visitadas pelos usuários também mostra o sucesso da iniciativa, com um pico de 48 milhões de pageviews em setembro de 2011.

e-CNHsp na Capital (Detran.SP)

O sistema e-CNHsp, que é utilizado por cidadãos, médicos, psicólogos e Centros de Formação de Condutores no processo de emissão da Carteira de Motorista, entrou em operação na cidade de São Paulo em 19 de dezembro de 2011. O aplicativo, concebido para substituir o Gefor - Sistema de Gerenciamento Eletrônico da Formação de Condutores, já era utilizado nas cidades da Grande São Paulo e do Interior do Estado desde o ano anterior. Do ponto de vista tecnológico, o e-CNHsp introduziu uma série de inovações, como a transmissão de dados online e em tempo real e a identificação dos responsáveis pelo envio de informações ao banco de dados do Detran.SP por intermédio de certificação digital (e-CPF) e reconhecimento biométrico de impressões digitais. Ao longo do ano, para melhorar o seu desempenho no Interior, bem como suportar o início da operação na Capital, o e-CNHsp passou por uma série de aprimoramentos sistêmicos e também de infraestrutura de processamento e armazenamento.

IPVA Online (Secretaria da Fazenda)

O pagamento do IPVA 2011 pelo cidadão transcorreu sem incidentes, apesar do crescimento de cerca de 18,7% no volume de pagamentos apenas nos três primeiros meses do ano (17,8 milhões em 2011 contra 15 milhões em 2010). O desempenho do sistema IPVA Online resultou de um amplo trabalho iniciado no ano anterior, envolvendo a Prodesp, a Secretaria da Fazenda e as instituições financeiras, por intermédio da Febraban (Federação Brasileira de Bancos). Foram executadas melhorias e adotadas inovações no próprio sistema e em sua infraestrutura, como uso de ambiente multicamadas, segregação dos bancos em três células nos servidores virtuais e a contratação de processadores extras para o mainframe, os quais, acionados sob demanda, proporcionaram aumento de até 44% na capacidade de processamento, evitando-se, assim, perda de desempenho e a desestabilização do ambiente em momentos de pico.

Sistema eSIGH-Lab (Secretaria da Saúde)

A edição 2011 da Campanha Fique Sabendo, iniciativa da Secretaria da Saúde para testar a população paulista para o vírus HIV, visando o diagnóstico precoce da AIDS, contou com o suporte de um sistema, o eSIGH-Lab, que permitiu aos municípios parceiros fazerem o cadastro dos exames de sangue via Internet, em substituição à digitação centralizada de formulários em papel. Junto com o desenvolvimento do e-SIGH-lab, ocorreram parametrizações no sistema SIGH-Lab e sua interligação a equipamentos de análise clínica do Instituto Adolfo Lutz para automatizar a emissão dos resultados dos exames. Em sete dias, tempo de duração da campanha Fique Sabendo, foram processados mais de 70 mil exames de sangue.





Siafem.net / Siafísico.net (Secretaria da Fazenda)

Foi implantada nova versão do Siafem / Siafísico (Sistema de Administração Financeira para Estados e Municípios / Sistema de Administração Físico-Financeira). Desenvolvido com ferramentas de integração e modernização do legado, o Siafem.net / Siafísico.net disponibiliza aos usuários, em formato gráfico, as telas da aplicação mainframe, tornando mais amigável e ágil o cadastramento e consulta às informações. Entre os benefícios trazidos pela nova versão do Siafem / Siafísico estão o acesso e atualização das informações via Internet e os ganhos de produtividade, com redução de até 80% nos prazos de execução dos trabalhos. A principal razão para isso é o reaproveitamento de informações já cadastradas, o que evita a redigitação de dados em grande parte dos documentos. Além do ganho de tempo, a eliminação do retrabalho minimiza erros de digitação, dando mais qualidade às informações relacionadas à gestão dos gastos públicos estaduais.

Diário Eletrônico (Secretaria da Fazenda)

As decisões sobre os processos administrativos que tramitam no Tribunal de Impostos e Taxas (TIT) da Secretaria da Fazenda passaram a ser disponibilizadas na Internet. Antes da criação do Diário Eletrônico, os atos processuais do TIT eram publicados no Diário Oficial do Estado, mas na maioria das vezes os detalhes das decisões tinham que ser verificados pessoalmente na repartição fiscal. O Diário Eletrônico possibilita maior controle e publicidade dos atos administrativos, agiliza os serviços prestados ao público, e oferece amplo acesso à informação com menos burocracia, maior economia de tempo e de dinheiro. O projeto foi desenvolvido em parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação da Secretaria da Fazenda.

Portal Internet da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional

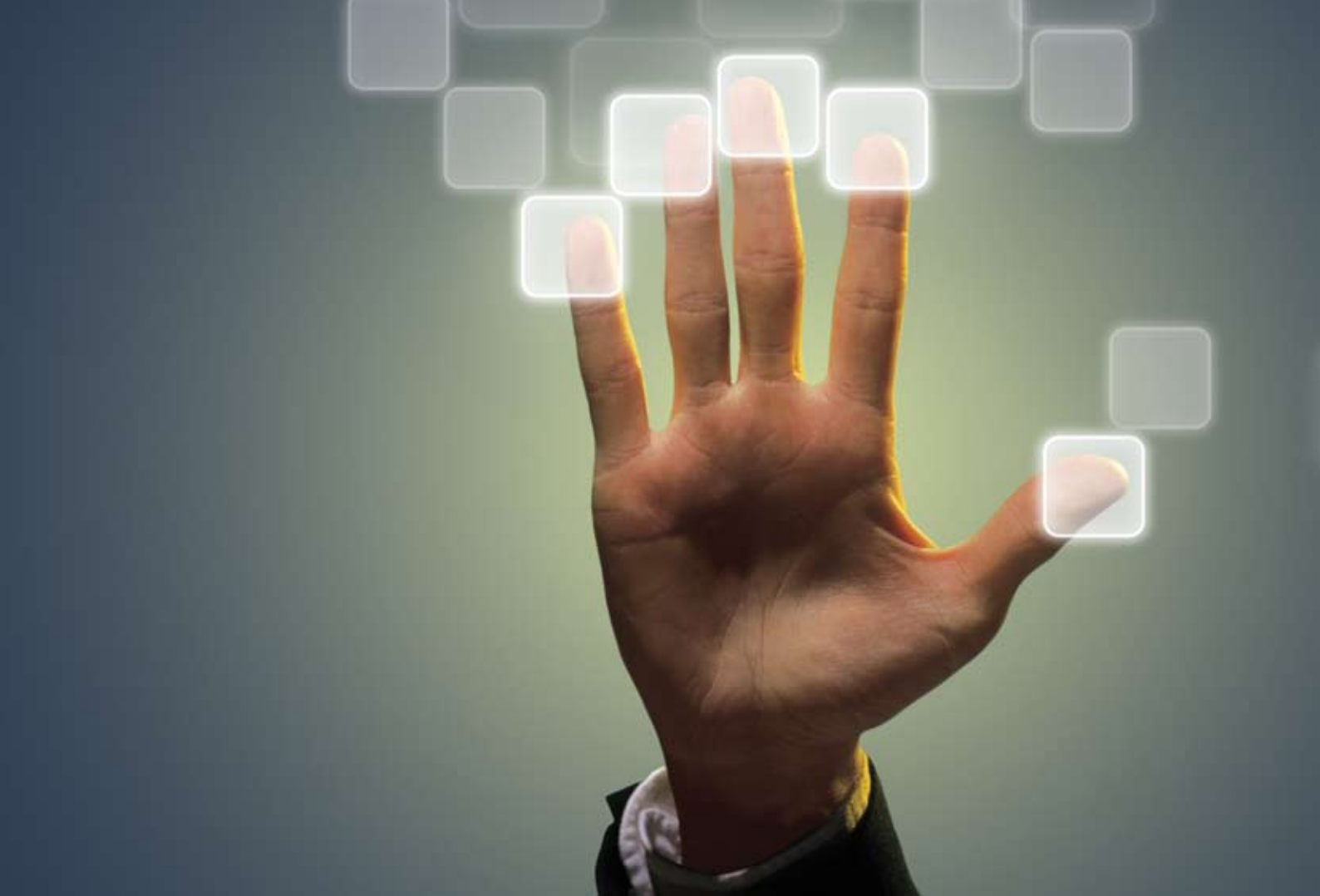
A pasta passou a contar com um novo portal Internet, com layout mais moderno e ferramenta personalizada para gestão de conteúdo, o que deu autonomia às diferentes áreas da Secretaria, que agora podem, sem a necessidade de intermediários, publicar e atualizar informações sob sua responsabilidade. O desenvolvimento do novo portal levou em conta, ainda, a utilização de recursos mais seguros, como a implementação de https e a adoção de uma ferramenta de banco de dados mais poderosa. A usabilidade e a acessibilidade também foram cuidadosamente pensadas para facilitar a navegação de pessoas com deficiência visual ou motora. Como resultado dessa preocupação, o portal, que é acessado no endereço www.planejamento.sp.gov.br, recebeu o selo de aprovação AAA de um reconhecido avaliador nacional de websites, o que o qualifica como acessível dentro dos três níveis de prioridade das diretrizes do e-Gov.

Integração ao Ambiente de Pagamentos da Secretaria da Fazenda (Junta Comercial de São Paulo)

Várias adequações e alterações sistêmicas foram realizadas para que a Junta Comercial do Estado de São Paulo (Jucesp) se tornasse a primeira entidade estadual a se integrar ao Ambiente de Pagamentos desenvolvido pela Secretaria da Fazenda. As modificações abrangeram tanto o Cadastro Web, aplicação que permite que o cidadão emita pela Internet os documentos necessários para efetuar solicitações de serviços de registro mercantil, quanto os sistemas utilizados internamente pelo órgão no processamento e atendimento das solicitações. O Ambiente de Pagamentos permite que o contribuinte pague taxas e impostos via internet banking, rede bancária ou terminais de autoatendimento por meio do recém-criado DARE (Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais), que substituirá gradualmente as Gares (Guias de Recolhimento). Além de facilitar a vida do contribuinte usuário da Jucesp, a integração ao Ambiente de Pagamentos reduzirá a possibilidade de ocorrência de fraudes no recolhimento de emolumentos do órgão. Em média, os serviços executados pela Jucesp resultam em cerca de 1,2 milhão de recolhimentos de emolumentos por ano.

Sessão de Escolha Web (Secretaria da Educação)

A realização das sessões de escolha - eventos presenciais onde aprovados em concurso optam por aulas ou vagas em conformidade com sua classificação - tornou-se mais ágil. A implantação do sistema Sessão de Escolha Web, módulo do portal GDAE - Gestão Dinâmica da Administração Escolar, eliminou a necessidade anteriormente existente de configuração individual de estações de trabalho e servidores nos locais do evento, um processo que podia consumir vários dias, dependendo da quantidade de equipamentos envolvidos. Com a versão web, são necessários apenas equipamentos com acesso à Internet. Outros benefícios para a Secretaria da Educação são maior flexibilidade na definição dos locais das sessões; administração e acompanhamento online da escolha de todos os eventos de cada sessão; e redução do tempo de escolha pela possibilidade de descentralização do processo.



Via Rápida Emprego (Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia)

Para atender a implantação do Programa Via Rápida Emprego (www.viarapida.sp.gov.br), foi desenvolvido sistema que permite a inscrição dos interessados pela Internet, bem como controla a emissão das convocações e o pagamento da bolsa-auxílio. O Via Rápida Emprego é um programa de qualificação profissional que visa preparar trabalhadores que mais encontram dificuldades em se colocar no mercado de trabalho ou que queiram montar o próprio negócio, como desempregados, jovens carentes, beneficiários de programas de transferência de renda, idosos e portadores de necessidades especiais. O programa oferece 130 cursos intensivos de capacitação profissional, com duração máxima de três meses, nas áreas de construção civil, comércio, serviços e indústria. Em 2011, cerca de 30 mil cidadãos de 401 municípios se matricularam no Via Rápida Emprego. Até 2014, o programa deverá beneficiar mais de 400 mil cidadãos.

Controle de Pacientes com Tuberculose (Secretaria da Saúde)

Foi colocada em operação uma nova funcionalidade do sistema TBweb, que relaciona todos que convivem com o paciente, informando nome, idade, local do contato e dados de acompanhamento dessas pessoas, como data de consulta, resultados obtidos nos exames e indicação para tratamento da infecção latente. A disponibilidade de tais informações, de forma ágil e com qualidade, é fundamental para um diagnóstico precoce e para se evitar a disseminação da doença. O Tbweb é uma ferramenta de controle e avaliação estatística do tratamento dos pacientes com tuberculose diagnosticada. Ele cadastra, obrigatoriamente, todas as notificações da doença no Estado de São Paulo, permitindo que os gestores de saúde atendam às recomendações da OMS (Organização Mundial da Saúde), referendadas pelo Ministério da Saúde, de se adotar a Estratégia de Tratamento Supervisionado da doença.

Adequação de sistemas do DER (Departamento de Estradas de Rodagem)

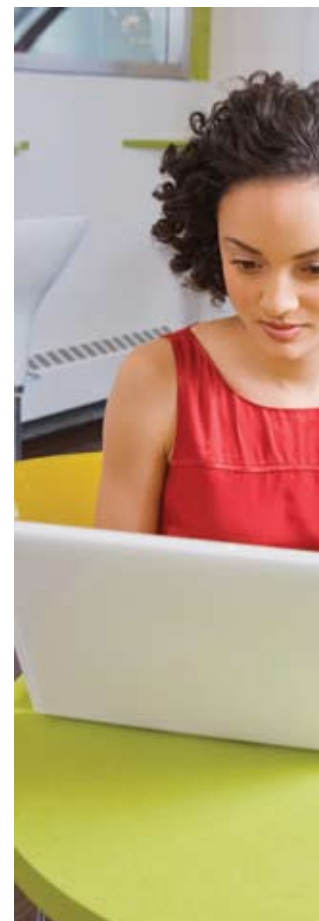
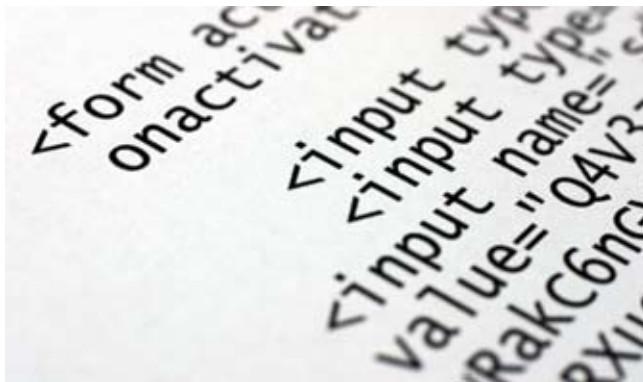
No prazo recorde de dois meses, foram adequados 133 programas de mainframe utilizados pelo DER para controle orçamentário, financeiro, de contratos de obras e de convênios. As mudanças ocorreram para compatibilizar os programas com os novos procedimentos administrativos do DER, que concentraram os pagamentos das medições de obras em um único dia do mês, e os de custeio em outra data, também única. Também foram efetuadas a integração do Sistema de Controle Financeiro do DER ao Banco do Brasil, possibilitando que os pagamentos sejam realizados por meio de uma simples operação de débito-crédito eletrônica, e a modernização dos sistemas relacionados à gestão de multas, mediante a criação de interface web que torna mais ágil o acesso às informações do mainframe.

Portal da Transparência Estadual (Corregedoria Geral da Administração / Casa Civil)

Foi desenvolvido, para implantação no início de 2012, o Portal da Transparência Estadual - www.transparencia.sp.gov.br. Seu objetivo é centralizar e facilitar o acesso do cidadão a informações públicas relevantes do Governo do Estado de São Paulo, possibilitando o controle social do Poder Executivo. Entre as informações inicialmente disponíveis estão receitas, gastos, investimentos, transferências de recursos e pessoal. Instituído pelo Decreto nº 57500, de 8 de novembro de 2011, que reorganizou a Corregedoria Geral da Administração, o portal tem como premissa passar as informações de forma clara e simplificada, para que seja facilmente localizada e compreendida mesmo por quem não é um especialista em administração pública.

Business Intelligence (diversos clientes)

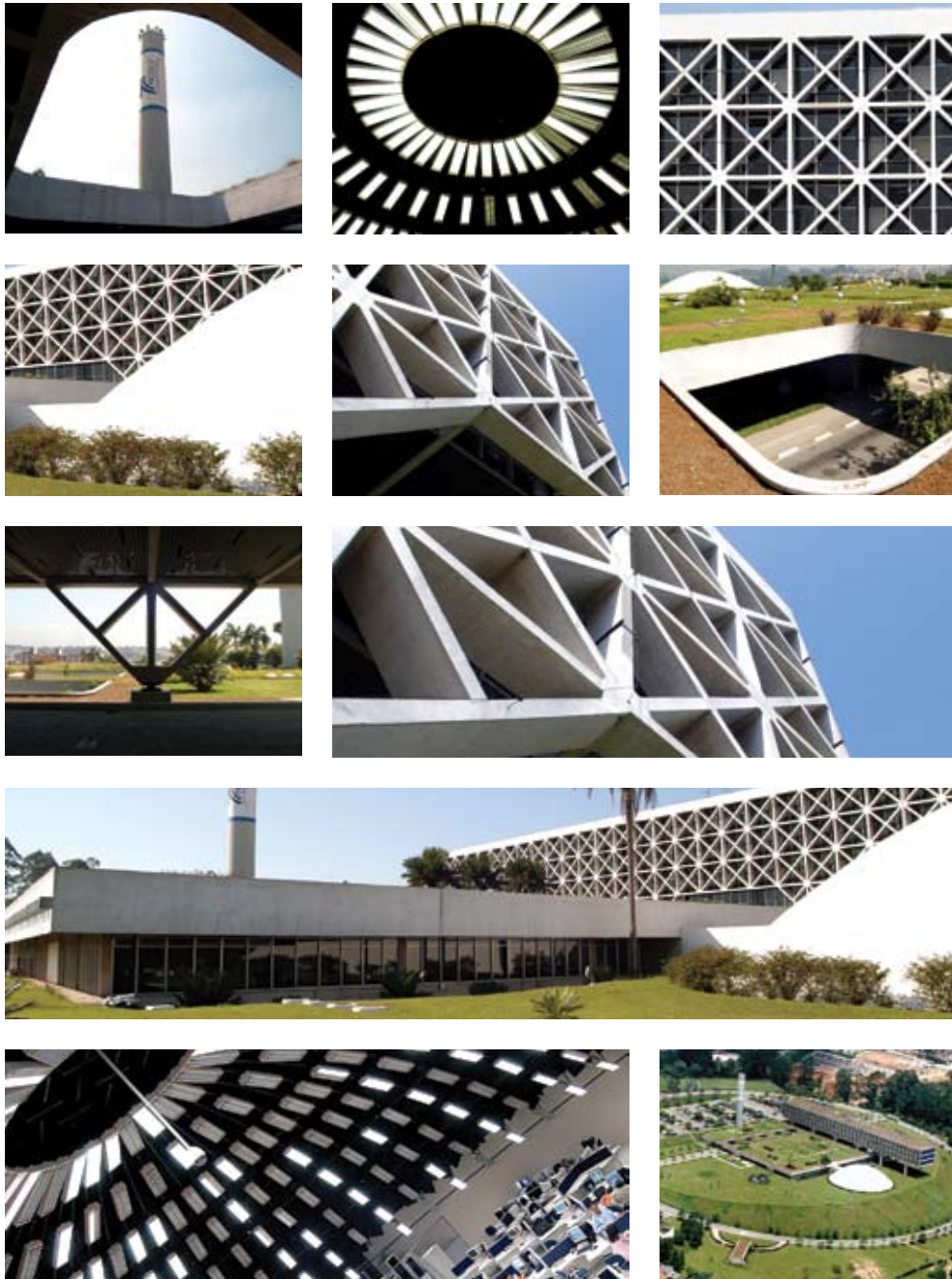
Ao longo de 2011, foi iniciado, dada continuidade ou concluído o desenvolvimento de projetos de BI para diferentes órgãos, como o de indicadores de despesa de pessoal do Estado, para a Secretaria da Fazenda; o de indicadores de veículos, multas e Carteiras Nacionais de Habilitação, para o Detran.SP; e o de absenteísmo dos servidores estaduais, para a Secretaria de Gestão Pública. Business Intelligence, ou Inteligência de Negócios, são soluções que organizam e transformam dados em informações relevantes para o processo de tomada de decisões estratégicas, táticas ou operacionais. Dados guardados em diferentes sistemas tornam-se informação qualitativa para a tomada de decisões rápidas, inteligentes e seguras. O ponto forte das soluções de BI é que elas permitem que a extração e análise das informações seja realizada de maneira simples, no formato correto e no tempo certo pelo próprio usuário, sem que ele precise ser um especialista em informática. O BI possibilita cruzamentos de dados de forma dinâmica com extração de relatórios personalizados; a elaboração de relatórios padronizados em tempo real; a construção de painéis de controle para acompanhamento de indicadores; a geração de indicadores georreferenciados; e a análise de séries históricas e de tendências futuras.

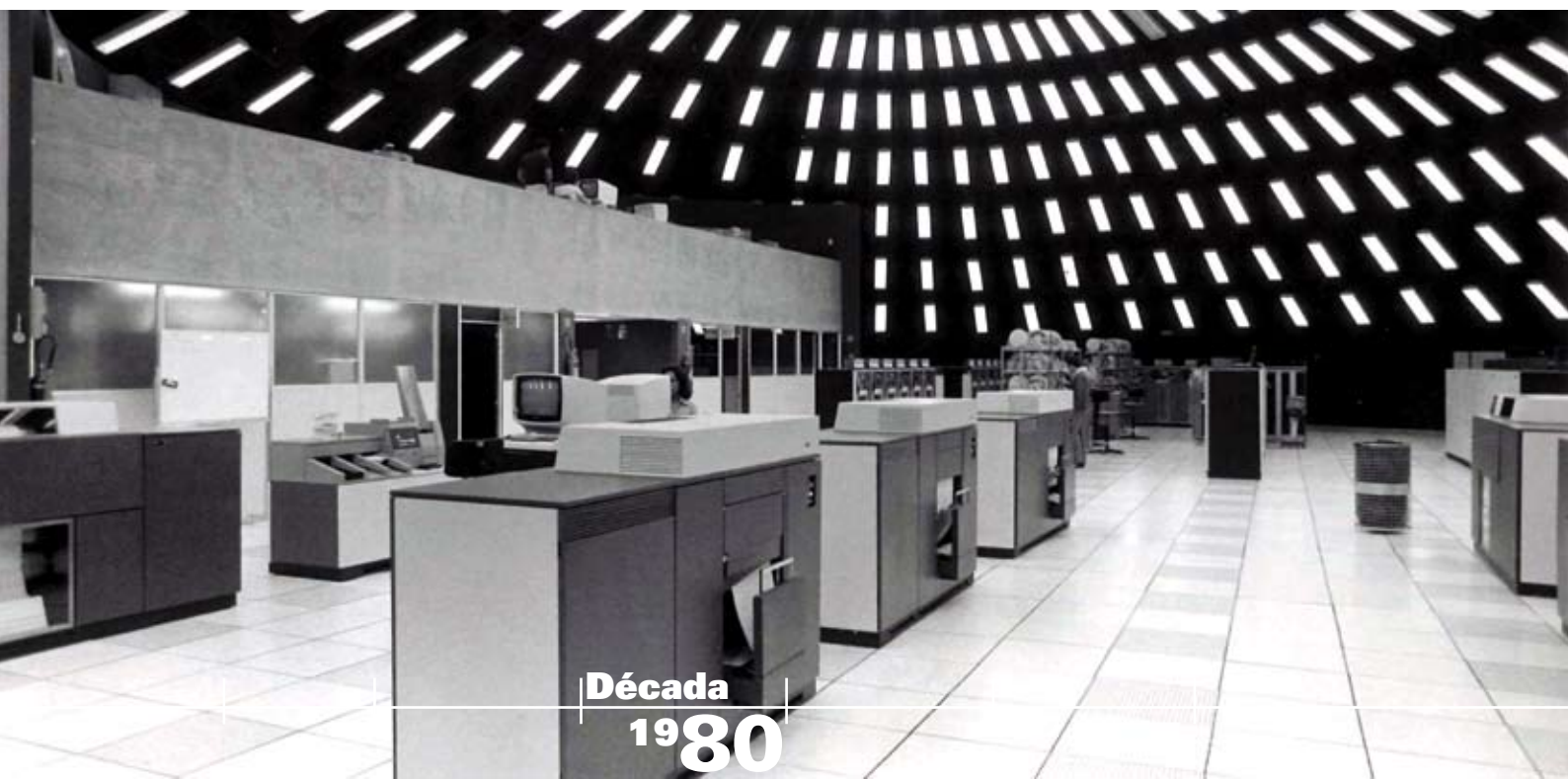
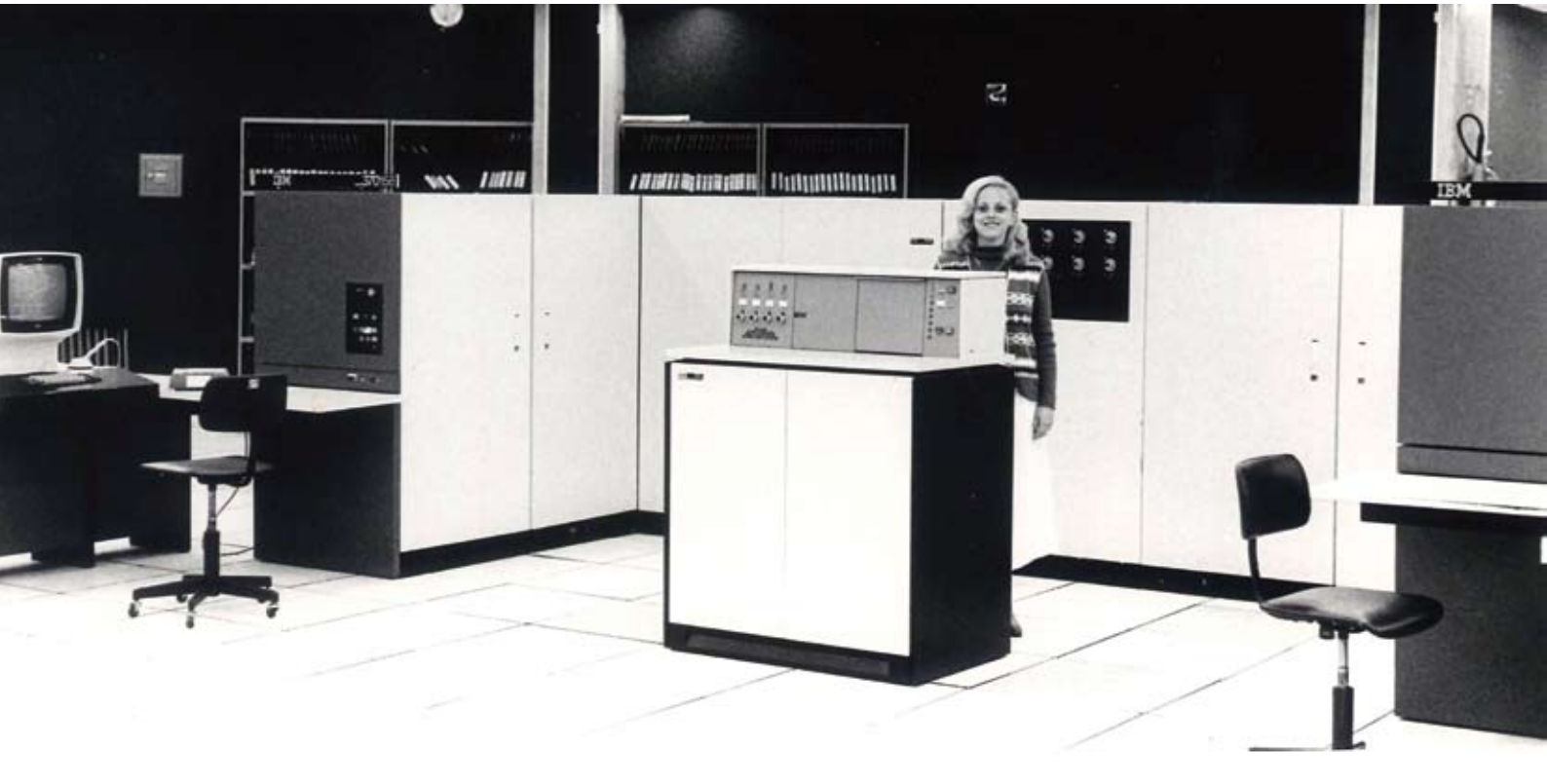


Outros resultados (diversos clientes)

Dentre vários outros trabalhos desenvolvidos pela Prodesp ao longo de 2011, ainda podem ser destacados: a) o desenvolvimento de novo website para a Casa Militar; b) a implantação da agenda compartilhada de contatos do Governador para dispositivos móveis; c) a assinatura de convênio com a Fundação Zerbini, ligada ao Incor - Instituto do Coração, para uso de solução daquela entidade como base de um Sistema de Gestão Hospitalar e Ambulatorial Pública, a ser desenvolvido mediante integração com vários outros aplicativos, tendo em vista o atendimento às necessidades das instituições de saúde do Estado; d) a manutenção evolutiva do SPDoc - Sistema Informatizado Unificado de Gestão Arquivística de Documentos e Informações, utilizado pelas Secretarias de Gestão Pública, Casa Civil, Cultura e Direitos da Pessoa com Deficiência, além da Subsecretaria de Comunicação; e) a modificação de 40 sistemas de mainframe e 22 aplicativos de baixa plataforma da Secretaria da Educação, para atender necessidades imediatas da reestruturação organizacional da pasta, determinada pelo Decreto 57141/2011; f) o início da implantação de sistema para eliminar o trâmite de formulários em papel no envio de informações da Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano (CDHU) à Caixa Econômica Federal nos casos de uso do FGTS para abatimento do valor mensal da prestação pelos mutuários; g) o início do desenvolvimento do sistema GSnet Compras para controle da cadeia de suprimentos da Secretaria da Saúde, proporcionando um melhor planejamento e uso dos medicamentos adquiridos pelo Estado; h) a implantação do sistema de securitização do PPI (Programa de Parcelamento Incentivado) do ICMS para a Procuradoria Geral do Estado, visando a antecipação de receita relativa aos valores devidos mediante a cessão fiduciária de direitos creditórios; i) a conclusão do desenvolvimento do Sistema de Controle das Atividades dos Promotores de Justiça para a Corregedoria do Ministério Público Estadual; j) o início do desenvolvimento do Sistema de Gerenciamento Eletrônico do Patrimônio em Rede, que facilitará a atuação da Curadoria do Acervo Artístico-Cultural dos Palácios do Governo, vinculada à Casa Civil, nas atividades de controle e divulgação das obras de arte de toda a administração estadual; k) o desenvolvimento de aplicativo para controle dos processos de tombamento que tramitam no Condephaat - Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico, que é ligado à Secretaria da Cultura; l) o início da integração do módulo Banco do Povo Paulista, do Sistema Integrado do Trabalho, da Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho, ao Sistema Gerenciador de Correspondentes Bancários do Banco do Brasil; m) o apoio ao Tribunal de Contas do Estado de São Paulo para desenvolvimento e implantação do Portal do Cidadão - www.portaldocidadao.tce.sp.gov.br - que disponibiliza para consultas dados de receitas e despesas dos municípios paulistas; n) a implantação do Sidap - Sistema de Distribuição e Acompanhamento de Processos em 204 Varas da Infância e Juventude do Tribunal de Justiça de São Paulo no Interior do Estado, facilitando a distribuição, controle e acompanhamento de processos; o) o desenvolvimento da primeira fase do Sistema de Gestão do Serviço de Segurança contra Incêndios, do Corpo de Bombeiros do Estado de São Paulo, contemplando o Projeto Técnico Simplificado (PTS); p) a implantação do Sistema do Comércio Eletrônico para a Secretaria da Fazenda, que facilitará a identificação de fraudes, sonegações e operações ilícitas; q) a realização de adequações nos sistemas de Controle da População Carcerária, da Secretaria da Administração Penitenciária, e de Identificação Civil e Criminal, do Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD), para atendimento a necessidades do Programa de Proteção à Testemunha, da Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania; r) a finalização do desenvolvimento dos

sistemas que controlarão as solicitações de exames de medicina legal e de paternidade feitas pelo Judiciário ao Instituto de Medicina Social e de Criminologia do Estado de São Paulo (Imesc); s) a integração do Sistema de Contratos de Serviços Terceirizados, da Secretaria de Gestão Pública, ao Siafem-SP (Sistema de Administração Financeira para Estados e Municípios), da Secretaria da Fazenda; e t) a criação de interfaces web para acesso aos sistemas mainframe de Identificação Civil e Criminal, do Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD).





3

Infraestrutura e Serviços de TI

Data Center Prodesp

Em 2011 a Prodesp realizou investimentos próprios da ordem de R\$ 15 milhões em seu Data Center, cerca de 37% de todo o montante investido pela empresa no ano. Os investimentos, que se concentraram, entre outros itens relevantes, na expansão do backbone de comunicação, na ampliação da capacidade de armazenamento e em virtualização, além de modernizar o Data Center, contribuíram para aumentar sua robustez em termos de segurança e disponibilidade das informações.

Entre as ações executadas no período estão: a ampliação da capacidade de espelhamento do módulo gerenciador de performance de servidores; a expansão do ambiente de back-up corporativo, com a adoção de novos servidores e metodologias, como Fiber Transport e MSDO, proporcionando maior capacidade e eficiência na proteção dos dados hospedados; a ampliação da capacidade do storage corporativo em mais 200 terabytes líquidos; a atualização e ampliação da estrutura de pools de virtualização, chegando-se a 1030 servidores virtuais; o aumento da capacidade de processamento do parque de mainframes; e o início dos trabalhos de expansão e modernização do backbone da rede, com a aplicação de conceitos de infraestrutura unificada, que proporcionará convergência física e virtualização, assegurando mais segurança e desempenho.

No período, também entrou em operação a Sala de Contingenciamento de Energia, uma usina em média tensão baseada em 8 geradores, que totalizam 3200 KVA e têm capacidade para fornecer 13200 volts, suficientes para atender às necessidades do Data Center Prodesp e de todo o prédio sede da empresa. Construída de acordo com as mais rigorosas regras da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e de proteção ao meio ambiente, a sala, em associação com outros recursos, equipara a Prodesp à arquitetura elétrica de alta performance dos grandes data centers do mundo. Além de permitir um paralelismo automático instantâneo em caso de qualquer alteração na energia fornecida pela concessionária pública, a sala assume totalmente a responsabilidade pelo suprimento se houver interrupção no fornecimento.

Intragov

Foi concluída com sucesso, em meados de 2011, a migração dos cerca de 100 órgãos signatários da rede Intragov para o novo contrato com a operadora dos serviços, resultante de licitação realizada no ano anterior. Pelo novo contrato, os links de comunicação passaram a ter seu custo determinado exclusivamente pela banda contratada. Anteriormente, esse valor era formado por uma parte fixa (a banda) e uma variável (o volume do tráfego). Já os serviços de comunicação multimídia entre os órgãos do governo, de acesso à Internet (apenas para navegação) e de trânsito Internet (para navegação e publicação de conteúdo) passaram a ser contratados separadamente, conforme as necessidades e interesse de cada órgão do Estado.

Também foi colocada em operação, em outubro de 2011, no Data Center Prodesp, a Unidade Provedora de Gerenciamento (UPG) da Intragov. Trata-se de uma unidade avançada da operadora de telecomunicações que fornece os serviços da Intragov. Com uma equipe de técnicos residentes e funcionando 24 x 7, a UPG é uma extensão do NOC (Network Operation Center) da operadora, dedicada a atender exclusivamente à Intragov. Esse atendimento envolve, entre outras atividades, a avaliação do nível de qualidade dos serviços, o desenvolvimento de ações preventivas, a identificação das causas de degradação ou de interrupções na prestação dos serviços e o acompanhamento de paradas programadas do backbone da rede. A presença permanente de uma equipe da operadora da Intragov nas dependências da Prodesp representa um ganho significativo de qualidade para todos os órgãos usuários da rede, uma vez que facilita e agiliza a resolução de eventuais problemas técnicos.

Ainda em decorrência do novo contrato, entre outras adequações da infraestrutura, foi implantado um novo backbone para o AS GESP (Autonomous System do Governo do Estado de São Paulo), ampliando sua capacidade de 1 para 2,5 Gb, e aumentado seu nível de redundância e contingenciamento mediante interligação a um terceiro Provedor de Trânsito Internet. Também foi instalado o POP Secretaria da Fazenda, em São Paulo, por intermédio do qual foi criada contingência para a interligação da VPN (Virtual Private Network) de Trânsito Internet da Intragov ao backbone do AS GESP. Anteriormente, essa VPN estava interligada ao AS GESP apenas pelo POP Prodesp, por meio de conexões redundantes.

Para aprimorar os mecanismos de relacionamento dos órgãos signatários da Intragov com a operadora dos serviços, foi iniciado o desenvolvimento de um portal web: o SAOG - Sistema de Apoio Operacional e Gestão, por meio do qual serão registrados, acompanhados e controlados, entre outros aspectos, solicitações de serviços, incidentes e falhas, desempenho e faturamento. Do lado da operadora, está em desenvolvimento o SAO - Sistema de Apoio Operacional. Ambos os sistemas se comunicarão entre si, permitindo a efetivação do relacionamento entre os órgãos usuários dos serviços e a operadora da Intragov.



Segurança da Informação

Depois de aderir ao Consórcio Brasileiro de Honeypots no final de 2009, a Prodesp deu mais um passo para blindar a segurança dos sistemas e informações hospedados em seu Data Center. Em 2011, assinou convênio com o Centro Tecnológico da Informação (CTI) Renato Archer, de Campinas, que é ligado ao Governo Federal, para a implantação de sensores honeynet, que são projetados especificamente para se tornarem uma rede comprometida. Do mesmo modo que os honeypots, que simulam servidores e estações de trabalho reais, funcionando como armadilhas para atrair ataques de hackers, a honeynet é utilizada para estudar o comportamento dos invasores, suas táticas, ferramentas e motivações, com o intuito de neutralizá-las. A honeynet trabalha com sensores de média e alta interatividade, criando um ambiente virtual fechado que permite conhecer o modus operandi do invasor, a ação e os danos causados pelo malware, bem como capturar o arquivo malicioso durante o ataque para estudo posterior. O convênio com o CTI também permitirá que a Prodesp tenha acesso a um amplo repositório de informações sobre malwares, compartilhando bases de conhecimento de ataques.

Os recursos de segurança lógica do Data Center Prodesp também foram expandidos e atualizados, proporcionando melhorias no monitoramento em tempo real, na proteção e configuração centralizada e na redução de riscos. Entre outras ações, ocorreu a instalação de equipamentos de firewall com novas tecnologias; a implementação de servidor exclusivo para o serviço antivírus; a padronização dos sistemas operacionais dos proxies e DNS; a implantação de servidores específicos de antispam para o serviço de correio eletrônico Webgov; e a criação de DNS secundário externo à Prodesp, garantindo disponibilidade aos clientes em caso de problemas no acesso primário ao Data Center Prodesp.

Em 2011, também foram colocados à disposição dos clientes cinco novos serviços relacionados à segurança da informação: GAP Analysis ISO 27001 (análise de maturidade em segurança da informação); sanitização de discos (limpeza segura de dispositivos eletrônicos); análise forense computacional (investigação digital); e consultoria para implantação de sistemas de gestão de segurança da informação e para a criação de Grupo de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação (CSIRT).

Com a finalidade de levar aos órgãos públicos - clientes ou não da empresa - informações sobre novos conceitos, tecnologias e soluções foi realizada a segunda edição do Defensis Prodesp - Encontro Internacional de Segurança da Informação -, que colocou em pauta a questão da segurança na liberação do uso das redes sociais pelo segmento governamental. Durante dois dias, mais de uma centena de participantes, entre dirigentes, gestores, especialistas de TI e da área jurídica, além de peritos em investigação digital, discutiram como garantir a confidencialidade, inviolabilidade, e integridade dos dados e informações sob custódia do governo no mundo das redes sociais em 16 palestras apresentadas por especialistas nacionais e internacionais, de países como Inglaterra, Israel e Suíça.

Registro Digital de Ocorrências - RDO (Polícia Civil)

A infraestrutura do sistema de registro de boletins de ocorrência policial ganhou mais robustez com a virtualização das camadas de aplicação, web e banco de dados, bem como com a atualização dos gerenciadores de aplicação e de banco de dados. Essas implementações tornaram a plataforma do RDO dinâmica, permitindo a adição de recursos como CPU, memória e disco conforme a demanda e sem a necessidade de recriação dos ambientes, o que possibilita a redução de custos operacionais e garante a continuidade dos serviços sem perda de desempenho. As mudanças também estabilizaram o sistema RDO, tornando o tempo de resposta da aplicação adequado às necessidades da Polícia Civil para um melhor atendimento ao cidadão.

Outros resultados (diversos clientes)

a) a instalação da infraestrutura e o fornecimento de serviços de TI para as cinco primeiras unidades de atendimento do Detran.SP no padrão Poupatempo, nos bairros de Interlagos e Aricanduva, na Capital, e nos municípios de São Bernardo do Campo, Americana e Aparecida; b) a prestação de serviços de análise forense digital para o Detran.SP, Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM) e IAMSPE (Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual); c) a elaboração de projeto técnico para montagem de uma estrutura de transição, com espelhamento dos ambientes de desenvolvimento e de homologação, bem como a criação de um diretório de gerenciamento de identidades de usuários, para garantir que as alterações de sistemas necessárias em função do Decreto 57141/2011, que reorganizou a Secretaria da Educação, ocorram sem impacto nas atividades cotidianas da pasta, como matrícula de alunos, atribuição de aulas e folha de pagamento; d) a implantação do serviço de correio eletrônico Webgov, totalizando cerca de 1,2 mil contas, para usuários da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia, Detran.SP e Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT); e) a impressão de mais de 86 milhões de páginas de documentos para diferentes órgãos; e f) a instalação de 15,6 mil pontos de rede, entre lógica e elétrica.

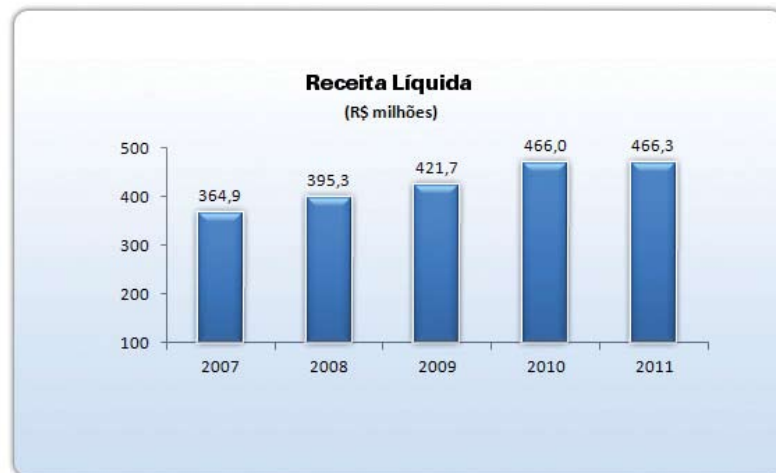




Aspectos Econômico-Financeiros

Receita Líquida

Em 2011, a receita líquida da Companhia alcançou R\$ 466,3 milhões, mantendo-se praticamente no mesmo patamar do ano anterior.



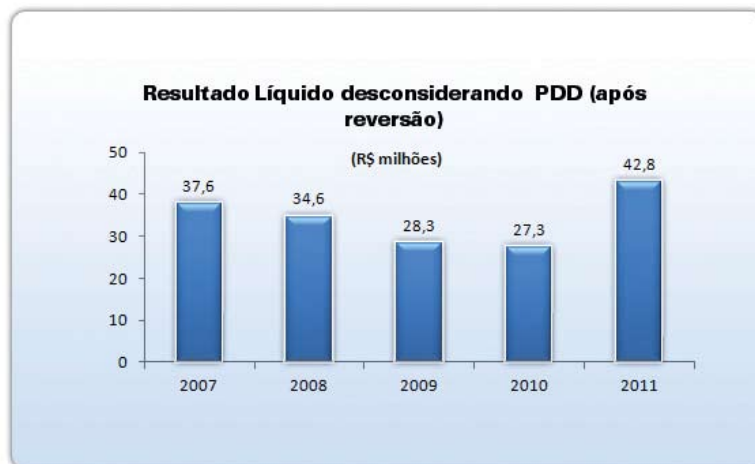
Resultado Líquido

O resultado líquido em 2011 foi de R\$ 2,1 milhões, contra um resultado de R\$ 27,3 milhões no exercício de 2010. Essa redução de 92,3%, quando comparado com o mesmo período do exercício anterior, decorreu do realinhamento das operações de recebimento da empresa, com o reconhecimento da provisão para perda de valores não-recebíveis na ordem de R\$ 40,7 milhões, referentes a serviços prestados de 2006 a 2010.



Note-se que, eliminado esse reflexo, o resultado da empresa remeteria para uma situação favoravelmente expressiva, com crescimento de aproximadamente 56,8% quando comparado ao exercício de 2010, não gerando impacto legal e fiscal (Provisão do Imposto de Renda), conforme demonstrado a seguir:

Lucro Ajustado	2011	2010	%
Lucro Líquido (R\$ milhões) após Reversão do Juros sobre o Capital	2,1	27,3	(92,3)
(+) Provisão Dev. Duv. (Basicamente)	40,7	-	-
Lucro Líquido Ajustado	42,8	27,3	56,8



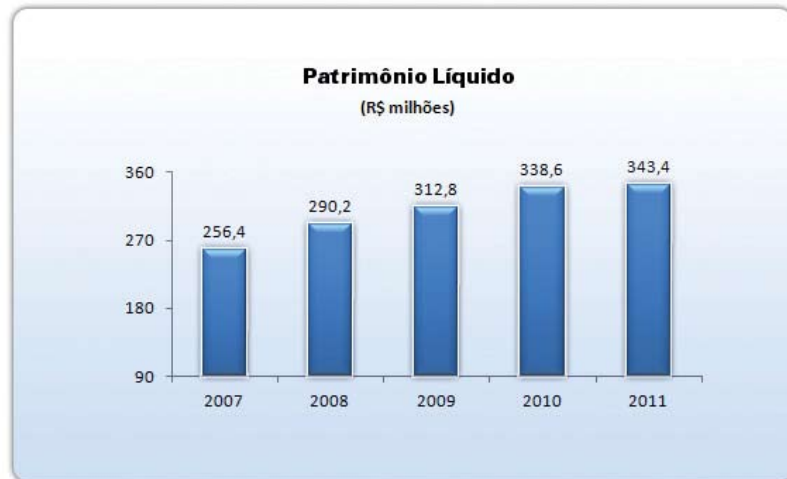
Produtividade por Empregado Médio

A Produtividade por Empregado Médio foi de R\$ 255,7 mil, apresentando um crescimento de cerca de 3% quando comparado a 2010.



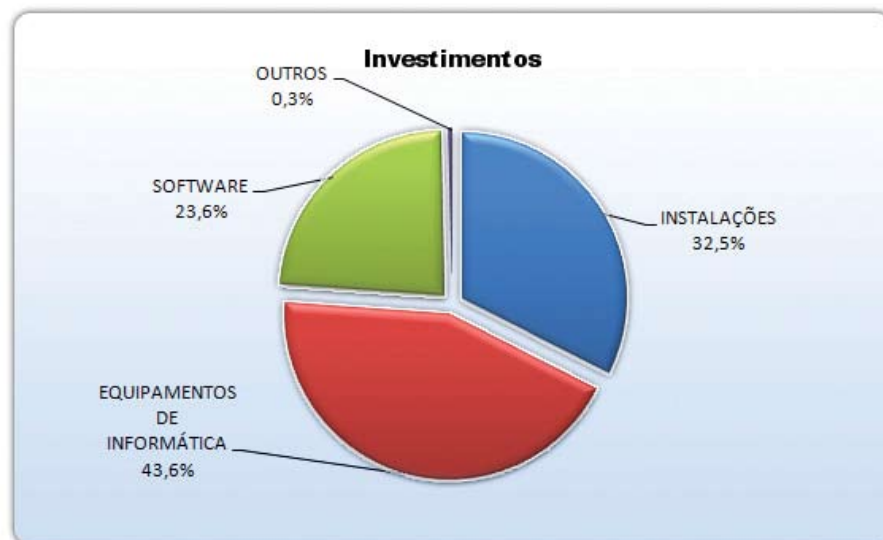
Patrimônio Líquido

O Patrimônio Líquido em 2011 apresentou um acréscimo de 1,42% em relação a 2010, por conta da absorção do prejuízo do exercício, decorrente do reconhecimento da PDD (Provisão para Devedores Duvidosos) de exercícios anteriores.



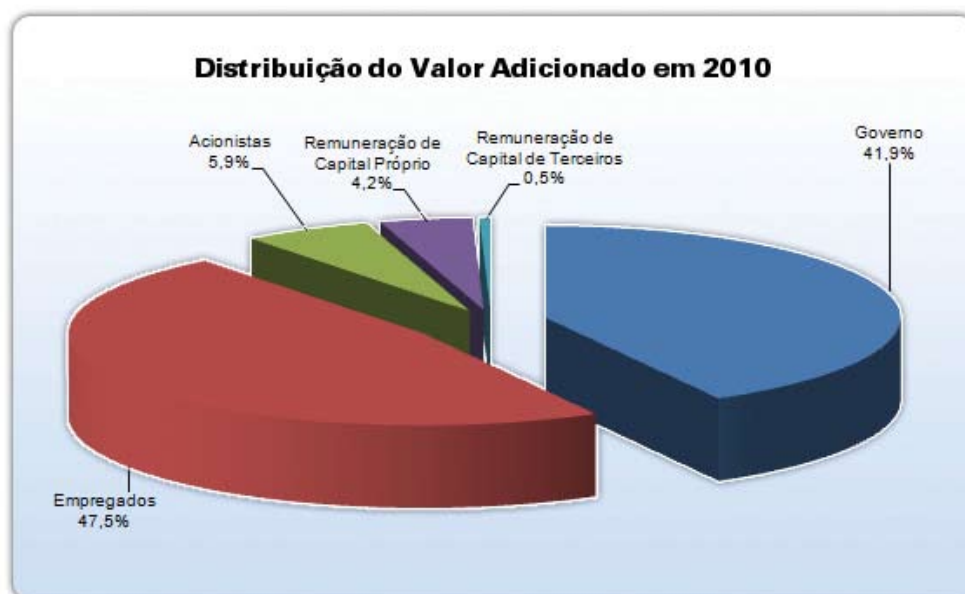
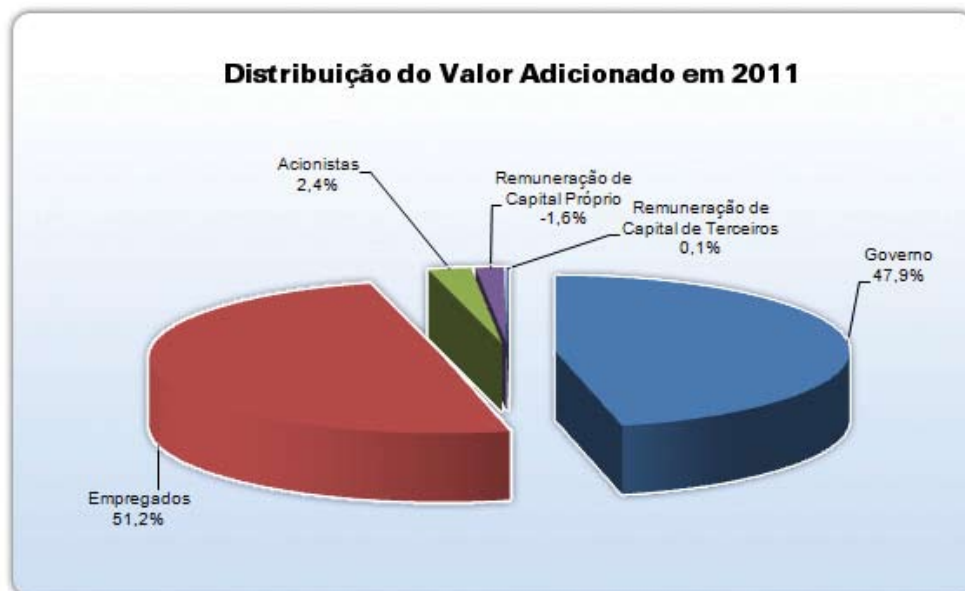
Investimentos

Os investimentos no exercício de 2011 totalizaram R\$ 40,2 milhões, destacando-se, dentre eles, a construção da Sala de Contingenciamento de Energia Elétrica, a fim de garantir a disponibilidade ininterrupta dos serviços de e-gov; e as soluções de expansão e modernização do backbone, de switch, de balanceamento de carga de rede e de firewall para o Data Center Prodesp.



Distribuição do Valor Adicionado

A Demonstração Consolidada do Valor Adicionado (DVA) tem como objetivo divulgar e identificar a riqueza criada pela Companhia. Cumprindo seu papel de empresa socialmente responsável, em 2011 a Prodesp gerou um valor adicionado de R\$ 263,8 milhões, distribuído da seguinte forma:



Geração Operacional de Caixa

Em 2011, a geração operacional alcançou R\$ 72,7 milhões, ou seja, foi superior em 7,86% à de 2010 (R\$ 67 milhões). Esta continua sendo a principal fonte de recursos da Companhia para realização de seus investimentos.



Desempenho Operacional Financeiro

O EBITDA é medida importante utilizada pela Administração da Companhia para demonstrar seu desempenho. É calculado excluindo-se do lucro líquido do exercício os efeitos das receitas (despesas) financeiras líquidas, do imposto de renda e da contribuição social, da depreciação, da amortização e das receitas (despesas) não-operacionais. O EBITDA em 2011 foi de R\$ R\$ 64,9 milhões, com a margem de 13,9%.

R\$ MILHÕES			
EBITDA	2011	2010	%
Receita Líquida	466,3	466,0	0,1%
Custo dos Serviços Prestados	(369,1)	(367,4)	0,4%
Lucro Bruto	97,2	98,6	-1,4%
Margem Bruta	20,8%	21,2%	-1,5%
Despesas Operacionais e PPR	(86,3)	(79,3)	8,9%
Lucro Operacional antes dos Juros e Impostos	10,8	19,3	-43,7%
Margem Operacional	2,3%	4,1%	-43,7%
EBITDA	64,9	72,1	-10,0%
Margem EBITDA	13,9%	15,5%	-10,1%

EBITDA AJUSTADO

Observa-se a seguir que o EBITDA atingiria o valor de R\$ 105,6 milhões, com margem de 22,6%, quando eliminado o reflexo do reconhecimento da provisão para perda de valores não-recebíveis no montante de R\$ 40,7 milhões.

R\$ MILHÕES

EBITDA SEM PDD	2011	2010	%
Receita Líquida	466,3	466,0	0,1%
Custo dos Serviços Prestados	(369,1)	(367,4)	0,4%
Lucro Bruto	97,2	98,6	-1,4%
Margem Bruta	20,8%	21,2%	-1,5%
Despesas Operacionais e PPR	(45,6)	(79,3)	-42,5%
Lucro Operacional antes dos Juros e Impostos	51,6	19,3	167,6%
Margem Operacional	11,1%	4,1%	168,5%
EBITDA	105,6	72,1	46,5%
Margem EBITDA	22,6%	15,5%	46,1%

Outras ações e resultados

Reestruturação Organizacional

Com o intuito de aproximar e envolver mais a Prodesp com os clientes, deixando-a focada no atendimento de suas necessidades, a estrutura organizacional foi totalmente redesenhada na área de negócios. À semelhança das empresas do mercado de TI em geral, a Prodesp passou a contar com três grandes áreas de entrega de serviços: a) desenvolvimento de sistemas aplicativos; b) operações (data center, infraestrutura, equipamentos e redes); e c) terceirização de processos (Poupatempo e Acessa São Paulo). Cada uma dessas áreas passou a concentrar todas as atividades relacionadas ao seu escopo de atuação. A antiga Diretoria de Atendimento a Clientes, que respondia pela área comercial e pelo desenvolvimento de aplicações, foi desmembrada em duas unidades: uma Diretoria de Desenvolvimento de Sistemas, focada exclusivamente nessa atividade, e uma Superintendência Comercial, que se reporta diretamente à Presidência da empresa e está estruturada em unidades comandadas por gerentes executivos de contas. Estão sob a responsabilidade das gerências comerciais as atividades de venda, faturamento, cobrança e satisfação do cliente. A Superintendência de Tecnologia, que funcionava como uma assessoria da Presidência, teve seu nome alterado para Superintendência de Soluções e passou a atuar alinhada às áreas de negócios, focada no atendimento ao cliente, mantendo, porém, seu vínculo direto com a direção da empresa.

Missão, visão e valores

Como resultado de um processo de discussão e construção colaborativa, aberto à participação de todos os funcionários, foram revisadas a missão e a visão da Prodesp, bem como estabelecidos os seus valores empresariais. **Missão:** contribuir para a eficiência do setor público e para a simplificação da vida do cidadão por meio de soluções tecnológicas inovadoras. **Visão:** ser referenciada pela excelência no provimento de soluções para o setor público. **Valores:** foco no cliente, compromisso com resultados, inovação, ética e senso de urgência. Para que todos os funcionários tomassem conhecimento das novas missão e visão, e também dos valores, foi desenvolvido um extenso trabalho de comunicação que contou, inclusive, com a realização de cursos rápidos de sensibilização e capacitação.

Pesquisa de Satisfação do Cliente

Realizada desde 2009 por instituto independente, a pesquisa busca identificar e perceber o nível de satisfação do cliente Prodesp. Além de permitir a análise de cenários sobre o atendimento ao cliente, apontando oportunidades de melhoria, a pesquisa dá subsídio aos gestores para revisão de procedimentos e o planejamento de ações voltadas ao aprimoramento dos serviços prestados. Em 2011, o resultado obtido apresentou pequena oscilação positiva, com a nota de 6,56 (contra 6,51 no ano anterior). As informações detalhadas da pesquisa foram compartilhadas com as diferentes áreas da empresa, com o intuito de envolver todos em planos de ação que reflitam na melhoria da satisfação geral dos clientes da Prodesp.

Produtividade, Eficiência Operacional e Racionalização do uso de Recursos

O ano de 2011 foi marcado por uma série de ações voltadas para a simplificação, o alinhamento e a revisão de controles e procedimentos, com o objetivo de dar mais eficácia às ações da empresa e reduzir seus custos operacionais. Nesse sentido, ocorreu o alinhamento dos investimentos e das despesas com terceiros em relação à receita líquida; a renegociação de contratos com fornecedores; o início da desocupação do edifício alugado em São Paulo, na Rua dos Ingleses; a aplicação do conceito de estoque mínimo ao almoxarifado da empresa; e a revisão de processos internos, como os fluxos de aprovações, entre outros. Em termos de racionalização dos custos, foram geradas economias de R\$ 16 milhões com a revisão de despesas com terceiros; de R\$ 6,9 milhões ao longo de cinco anos com a renegociação de contratos do Poupatempo e do Acessa São Paulo (R\$ 1,5 milhão somente em 2011); e de cerca de R\$ 83 milhões com o realinhamento dos investimentos. A desocupação do prédio da Rua dos Ingleses, possível graças à alocação de um número maior de funcionários em clientes e à transferência de parte do contingente para Taboão da Serra, o que vem exigindo a completa readequação da ocupação do prédio sede, gerará uma economia anual adicional de aproximadamente mais R\$ 4,3 milhões.

Contas a Receber

Foram estabelecidas regras que disciplinaram e deram mais rigor a todo o ciclo de faturamento e recebimento dos serviços prestados. Como resultado dessa ação, espera-se que até o final de 2012 o contas a receber da empresa seja reduzido de forma gradual, no tempo de atraso e no montante, adequando-se às melhores práticas do mercado. Foi empreendido, ainda, o saneamento do contas a receber. Apesar do esforço para receber os valores em atraso, referentes a serviços prestados entre 2006 e 2010, foi executada Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) no montante de R\$ 40,7 milhões.

Pesquisa de Clima Organizacional

No exercício também foi realizada Pesquisa de Clima Organizacional, com a finalidade de ouvir e conhecer as opiniões dos colaboradores sobre a empresa. Houve um alto índice de participação, com cerca de 85% dos funcionários respondendo às questões formuladas. A média geral do Clima Organizacional foi de 59,86%, o que significa que há diversos pontos a serem trabalhados. Contudo, também foram destacados pontos positivos como: “Orgulho de trabalhar na organização”, “A Prodesp é um bom lugar para trabalhar” e “Sinto que faço a diferença”. As informações da pesquisa contribuirão de maneira efetiva para a melhoria da satisfação dos funcionários e o desenvolvimento do negócio. Para tanto, foi iniciada ainda em 2011 uma campanha de comunicação dos resultados da pesquisa para toda a empresa, inclusive com a divulgação de relatórios setoriais. A partir dessas informações, serão elaborados planos de ação para tratamento e melhoria do clima ao longo do ano de 2012.

SX (Excelência em Serviços)

Foi desenvolvida e adotada pela Prodesp uma nova ferramenta informatizada de gestão. Trata-se de um sistema que registra a ocorrência de problemas administrativos ou operacionais no atendimento aos clientes, dando mais agilidade e qualidade às informações direcionadas aos executivos da empresa. A cada ocorrência, o gestor responsável pelo cliente ou pelo recurso, por exemplo o fornecimento de energia para o Data Center, registra a respectiva informação no SX. Automaticamente, todos aqueles envolvidos com o assunto, bem como a direção da empresa, recebem e-mail e/ou SMS de alerta sobre o problema ou sua possibilidade de ocorrência, podendo, assim, agir de forma imediata para solucioná-lo ou impedir que ele aconteça. Além de uma descrição resumida da ocorrência real ou potencial, os alertas são identificados por um sistema de cores, semelhante ao de um farol: amarelo (ficar atento ao problema); vermelho (problema crítico), roxo (problema crítico com impacto gravíssimo); e verde (problema solucionado). Todas as ocorrências têm seus desdobramentos, bem como as medidas adotadas para sua resolução, registrados no sistema, e, ao final, devem apresentar a cor verde (problema solucionado). Ainda em 2011, foi iniciado o desenvolvimento de funcionalidades que permitirão ao cliente registrar e acompanhar no SX ocorrências relacionadas a seus sistemas.

ISO 14001

Em 2011, a Prodesp conquistou a certificação ISO 14001:2004, relacionada à gestão ambiental. A série ISO 14000 compõe-se de um conjunto de normas ambientais, não-obrigatórias e de âmbito internacional, que possibilita a certificação de SGAs - Sistemas de Gestão Ambiental desenvolvidos por organizações que tenham por objetivo reduzir os impactos ambientais gerados por suas atividades produtivas. A ISO 14001 juntou-se a outras três certificações que a Prodesp já possuía: a 9001, relacionada à gestão da qualidade; a 27001, pertinente à segurança da informação; e a 20000, que trata da gestão de serviços de TI. Com essas quatro certificações, a empresa está alinhada com as mais modernas tendências mundiais no segmento de tecnologia da informação.

Metodologia Processos de Negócios e Produtos Prodesp

Criada em 2008, a metodologia PNPP organiza e rege os processos de negócios da Prodesp, da demanda inicial à entrega da solução acordada. Para tanto, conta com um framework que automatiza processos e tarefas, de modo que os resultados sejam naturalmente construídos. Em 2011, a PNPP passou por uma série de adequações e acréscimo de funcionalidades em função das novas diretrizes empresariais. Entre essas adequações, está a sua racionalização e simplificação, passando-se de dez para oito processos organizacionais, os quais refletem toda a sistemática de negócio e entrega da solução, além da incorporação de um novo sistema, o Pró-vendas, como ferramenta de identificação e seleção das oportunidades de negócio para a Prodesp.

Portfólio de Serviços e Produtos

Com a finalidade de organizar e facilitar a oferta de soluções aos clientes, por parte da área comercial da empresa, foi iniciada a estruturação do portfólio de serviços e produtos Prodesp. Uma primeira versão, que já ficou pronta em 2011, apresenta os produtos e serviços em quatro grandes categorias: desenvolvimento de sistemas aplicativos, operações de TI (como data center e infraestrutura), terceirização de processos e serviços profissionais (como segurança da informação e gerenciamento de projetos). Está prevista para 2012 uma nova versão desse portfólio, mais completa e detalhada.

Plano de Cargos e Carreiras

Com o intuito de dar maior clareza ao processo de movimentação profissional e maiores oportunidades de crescimento aos funcionários, foi elaborado um novo Plano de Cargos e Carreiras. Mais simples - dos mais de 50 cargos atualmente existentes propõe apenas 20 - o novo plano trará benefícios para a Prodesp e seus profissionais. Para os funcionários, ficarão mais visíveis os requisitos, critérios e passos necessários para se evoluir na carreira, bem como passará a haver maior chance de mobilidade. Da parte da Prodesp, haverá mais facilidade para adequações nas equipes de trabalho em função das necessidades de atendimento aos clientes. O novo Plano de Cargos e Carreiras foi encaminhado para a devida aprovação dos órgãos controladores do Estado.

ERP e outros sistemas internos

Foi dada sequência à atualização do ERP (Enterprise Resource Planning) da Prodesp, implantado em 1999, envolvendo o upgrade da versão do sistema e a adoção de novas funcionalidades, mediante a adequação de ferramentas já existentes e o desenvolvimento de novos módulos. A atualização da versão do sistema proporcionará mais estabilidade, melhor performance e menor consumo de recursos. Em andamento desde 2010, o processo de modernização do ERP culminou em 2011 com a implantação dos módulos de Solicitação de Compras, Compras, Recebimento Integrado, Contas a Pagar, Contas a Receber, Reconciliação Bancária e Contabilidade. Também foi iniciado o processo de implantação dos módulos de Contratos de Clientes, Faturamento e Cobrança. Entre os vários benefícios da atualização e ampliação do ERP, estão a integração de processos, a melhoria da qualidade das informações gerenciais e a facilidade para a integração com sistemas de mercado, como tributários, de custos e de recursos humanos, bem como com outros aplicativos de baixa plataforma existentes na empresa.

O sistema GIP - Gestão Integrada da Prodesp, além de ter os módulos de Controle de DCO (Documento de Comprovação Orçamentária) e Gestão de Contratos adaptados, para integração com o ERP, ganhou novos aplicativos, como os de Gestão de Treinamento, para controle e acompanhamento das atividades de capacitação realizadas pelos funcionários; e de Solicitações Contratuais, que fará a gestão dos pedidos de prorrogações e outras solicitações relativas aos contratos firmados com fornecedores.

No período, reforçando a preocupação ambiental da Prodesp, já demonstrada pela conquista da ISO 14001, também foi desenvolvido o sistema Sintonia Verde, que permite uma melhor gestão dos recursos energéticos. O sistema verifica, na rede, as máquinas ligadas e sem utilização, bem como aquelas fora do expediente e na hora de almoço, e coloca-as em estado de hibernação remotamente. A economia proporcionada por esse comando é grande, já que reduz o consumo elétrico para apenas 1,4% do gasto com a máquina em estado normal. O Sintonia Verde recebeu o Prêmio TI & Governo 2011, na categoria e-administração, com base em critérios como caráter inovador.

Valor & Ação

Com o objetivo de valorizar e estimular os funcionários, foi criado o programa Valor & Ação, que reconhece, mensalmente, iniciativas e resultados que, associados aos valores da empresa, contribuam de forma positiva para a Prodesp e a satisfação do cliente. Os concorrentes são indicados pelos gestores de cada área. Em 2011, foram inscritos 55 trabalhos, 23 dos quais foram contemplados, entre eles a modernização da infraestrutura do sistema RDO - Registro Digital de Ocorrências, da Polícia Civil; o desenvolvimento do Diário Eletrônico, para a Secretaria da Fazenda; a viabilização do acesso do cliente ao portal de projetos da Prodesp; a Campanha do Agasalho 2011; e o atendimento ao Detran.SP, envolvendo a implantação do seu portal na Internet, as unidades piloto no padrão Poupatempo, o Disque Detran e o e-CNHsp / e-CRVsp. No total, 97 funcionários foram reconhecidos no ano.

Novo website Prodesp

Foi desenvolvida nova versão do site www.prodesp.sp.gov.br. Além de uma total reformulação visual, o novo site apresenta uma estruturação das informações mais intuitiva, tornando a navegação por suas páginas mais simples e confortável. Também foram agregados novos conteúdos, como o portfólio de serviços e produtos da empresa.

Planos Médico e Odontológico

Foram realizados processos licitatórios para contratação de operadoras especializadas para prestação de serviços de assistência médica e odontológica aos funcionários da Prodesp. Tais operadoras substituirão com ampla vantagem os planos de autogestão oferecidos pela empresa, os quais, além de virem apresentando custos crescentes ano a ano, impõem à Prodesp uma série de responsabilidades legais perante à ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), bem como consomem recursos financeiros e logísticos para sua manutenção que poderiam estar direcionados para o negócio da empresa. Para os funcionários, os novos planos contratados junto a operadoras do mercado proporcionarão uma rede credenciada muito mais ampla e cobertura nacional. Os novos planos serão adotados no início de 2012.

Objetivos Estratégicos 2012

As prioridades da Prodesp para 2012, definidas na forma de metas corporativas que integram o Programa de Participação nos Resultados, contemplam aspectos financeiros (aumento do EBTIDA); a satisfação do cliente Prodesp e dos usuários Poupatempo; e a modernização e desenvolvimento de diferentes sistemas críticos para clientes.

Avaliação da performance individual

Com o objetivo de sistematizar e dar maior rigor ao processo de avaliação do desempenho individual, as antigas metas setoriais do Programa de Participação nos Resultados (PPR) deram lugar a metas individuais. As metas setoriais contemplavam igualmente uma equipe, sem distinguir o esforço e os resultados obtidos pelos diferentes integrantes. Adicionalmente ao PPR, o desempenho nas metas individuais poderá servir como um dos parâmetros na valorização do funcionário, dando maior transparência aos processos de evolução profissional.

Comunicação com os funcionários

Para ampliar a comunicação direta da direção com os funcionários, promovendo seu alinhamento com as diretrizes e outros assuntos relevantes da empresa, foi introduzida em 2011 a realização de cafés semanais com o presidente (com grupos de 15 colaboradores inscritos voluntariamente ou de áreas selecionadas de acordo com necessidades específicas) e de reuniões mensais com os cerca de 200 funcionários que exercem funções de liderança na empresa. Ao longo do período, o café com o presidente contou com a participação de 354 colaboradores.





5 Demonstrativos Financeiros



BALANÇOS PATRIMONIAIS
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010
(Em milhares de reais)

ATIVO

	2011	2010
CIRCULANTE:		
Caixa e Equivalentes de Caixa (Nota 4)	121.625	79.132
Contas a Receber de Clientes (Nota 5)	101.196	117.188
Estoques de Materiais (Nota 3j)	752	2.110
Outras Contas a Receber (Nota 3k)	18.746	16.958
Adiantamentos a Funcionários	1.768	2.159
Despesas do Exercício Seguinte (Nota 3k)	13.677	12.008
	257.764	229.555
NÃO CIRCULANTE:		
Realizável a Longo Prazo		
Depósitos para Recursos e Outros (Nota 6)	8.175	8.045
Outras Despesas Antecipadas (Nota 3k)	1.804	10.135
Contas a Receber de Clientes (Nota 5)	45.465	35.753
Provisão para Devedores Duvidosos (Nota 3f)	(45.465)	(10.055)
Valores a Receber	208	108
Investimentos	23	23
Imobilizado (Nota 7)	136.757	140.202
Diferido (Nota 8)	8.920	10.609
Intangível (Nota 9)	56.388	74.080
	212.275	268.900
Total do Ativo	470.039	498.455

BALANÇOS PATRIMONIAIS
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010
 (Em milhares de reais)

PASSIVO

	2011	2010
CIRCULANTE:		
Fornecedores (Nota 10)	62.008	81.886
Salários e Encargos Sociais	11.568	13.155
Provisão p/ Férias, Salários e Encargos Sociais	24.725	24.241
Impostos a Recolher	7.377	7.405
Juros Sobre o Capital Próprio e Dividendos (Nota 11)	6.360	9.542
Contas a Pagar	513	810
	112.551	137.039
NÃO CIRCULANTE		
Fornecedores (Nota 10)	1.379	105
Provisão para Contingências (Nota 12)	12.678	22.675
	14.057	22.780
PATRIMÔNIO LÍQUIDO (Nota 13):		
Capital Social	332.482	318.929
Reserva Legal	5.253	5.147
Reserva de Lucros a Realizar	5.696	-
Lucros Retidos	-	10.048
Adiantamento Para Futuro Aumento de Capital	-	4.512
	343.431	338.636
Total do Passivo	470.039	498.455

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010

(Em milhares de reais, exceto o lucro por lote de mil ações)

	2011	2010
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (Nota 3a)	466.261	466.002
CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	(369.070)	(367.431)
LUCRO BRUTO	97.191	98.571
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS:		
Despesas gerais e administrativas:	(92.690)	(69.669)
Participação nos Resultados (Nota 15)	(6.890)	(6.100)
Depreciação e amortização	(3.295)	(2.091)
Honorários da Diretoria e do Conselho	(2.048)	(2.303)
Outras Receitas	15.239	8.276
Resultado Financeiro Líquido	9.698	8.442
Juros sobre o Capital Próprio	(6.360)	(15.858)
	(86.346)	(79.303)
LUCRO OPERACIONAL	10.845	19.268
Resultado com baixa do Ativo Fixo	93	(12)
LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL E DA REVERSÃO DOS JUROS SOBRE O CAPITAL PRÓPRIO	10.938	19.256
Contribuição Social (Nota 3d)	(4.005)	(1.970)
Imposto de Renda (Nota 3c)	(11.179)	(5.874)
LUCRO LÍQUIDO (PREJUÍZO) DO EXERCÍCIO	(4.246)	11.412
Reversão do Juros sobre o Capital Próprio	6.360	5.858
LUCRO LÍQUIDO (PREJUÍZO) DO EXERCÍCIO APÓS REVERSÃO DO JUROS SOBRE O CAPITAL PRÓPRIO	2.114	27.270
LUCRO/PREJUÍZO POR LOTE DE MIL AÇÕES DO CAPITAL - R\$	0,32	4,28

**DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010**

(Em milhares de reais)

	Capital Social	Reserva Legal	Reserva de Lucros a Realizar	Lucros Retidos	Lucro / (Prejuízo) Acumulado	Sub-total	Adiantamento Para Futuro Aumento de Capital	Total
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009	294.628	3.783	-	11.965	-	310.376	2.419	312.795
Integralização de Capital	14.384	-	-	(11.965)	-	2.419	(2.419)	-
Juros Sobre o Capital Próprio	9.917	-	-	-	-	9.917	-	9.917
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital	-	-	-	-	-	-	4.512	4.512
Ajuste de Exercício Anterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Doações	-	-	-	-	-	-	-	-
Lucro Líquido do Exercício	-	-	-	-	27.270	27.270	-	27.270
Proposta para destinação do Lucro	-	-	-	-	-	-	-	-
Reserva Legal	-	1.364	-	-	(1.364)	-	-	-
Lucros Retidos	-	-	-	10.048	(10.048)	-	-	-
Juros Sobre o Capital Próprio	-	-	-	-	(15.858)	(15.858)	-	(15.858)
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010	318.929	5.147	-	10.048	(0)	334.124	4.512	338.636
Integralização de Capital	4.512	-	-	-	-	4.512	(4.512)	-
Juros Sobre o Capital Próprio	9.041	-	-	-	-	9.041	-	9.041
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajuste de Exercício Anterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Doações	-	-	-	-	-	-	-	-
Lucro Líquido do Exercício	-	-	-	-	2.114	2.114	-	2.114
Proposta para destinação do Lucro	-	-	-	-	-	-	-	-
Reserva Legal	-	106	(106)	-	-	-	-	-
Realização Reservas	-	-	10.048	(10.048)	-	-	-	-
Lucros Retidos	-	-	(4.246)	4.246	(6.360)	(6.360)	-	(6.360)
Juros Sobre o Capital Próprio	-	-	-	-	-	-	-	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011	332.482	5.253	5.696	-	(0)	343.431	(0)	343.431

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA - MÉTODO INDIRETO

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010

(Em milhares de reais)

	2011	2010
1 - DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS		
a) RESULTADO AJUSTADO		
(+) Lucro antes do IR e CSLL e da Reversão do JCP	10.938	19.256
(+) Depreciação / Amortização	57.359	49.134
(-) Provisões	25.413	1.588
(-) Resultado com baixa de Ativo Fixo	(93)	12
(=) LUCRO LÍQUIDO AJUSTADO	93.617	69.990
b) (ACRÉSCIMO)/DECRÉSCIMO DO ATIVO CIRCULANTE		
(-) Contas a Receber de Clientes	15.991	9.588
(-) Despesas Antecipadas	(1.669)	(4.409)
(-) Outras Contas a Receber	(1.397)	5.199
(-) Estoques	1.358	(981)
(=) TOTAL (ACRÉSCIMO)/DECRÉSCIMO DO ATIVO CIRCULANTE	14.283	9.397
c) ACRÉSCIMO/(DECRÉSCIMO) DO PASSIVO CIRCULANTE		
(+) Fornecedores	(19.878)	(3.648)
(-) Impostos a pagar	(15.212)	(10.771)
(-) Salários e Encargos a Pagar	(1.103)	2.122
(-) Contas a Pagar	(297)	155
(=) TOTAL ACRÉSCIMO/(DECRÉSCIMO) DO PASSIVO CIRCULANTE	(36.490)	(12.142)
d) ACRÉSCIMO/(DECRÉSCIMO) DO PASSIVO NÃO CIRCULANTE		
(+) Fornecedores	1.274	105
(=) TOTAL ACRÉSCIMO/(DECRÉSCIMO) DO PASSIVO NÃO CIRCULANTE	1.274	105
TOTAL DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	72.684	67.351
2 - DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS		
(+) Depósito para Recursos	(130)	155
(+) Contas a Receber de Clientes	(9.812)	16.956
(+) Outras Despesas Antecipadas	8.332	(9.074)
(-) Novos Imobilizados	(34.440)	(92.198)
TOTAL DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(36.050)	(84.162)
3 - DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS		
(+) Juros sobre Capital Próprio	5.859	8.791
(+) Integralização de Capital em Dinheiro (aporte)	-	4.512
TOTAL DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	5.859	13.303
(1 + 2 + 3) CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA - VARIAÇÃO	42.493	(3.507)
VARIAÇÃO OCORRIDA NO PERÍODO	42.493	(3.507)
SALDO INICIAL CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO INÍCIO DO PERÍODO	79.132	82.639
SALDO FINAL CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO FINAL DO PERÍODO	121.625	79.132

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010

(Valores expressos em milhares de reais)

1. CONTEXTO OPERACIONAL: A Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp é uma empresa de economia mista (Sociedade Anônima Fechada), com sede localizada na Rua Agueda Gonçalves, nº 240, na cidade de Taboão da Serra, Estado de São Paulo. As operações da Companhia concentram-se na execução de serviços de processamento de dados e tratamento de informações para os órgãos da administração direta e indireta do Governo do Estado de São Paulo. Adicionalmente, a Companhia presta assessoramento técnico a órgãos da administração pública em geral e, mediante contratos e executa serviços de processamento de dados de interesse de entidades privadas.

2. APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS: As demonstrações financeiras, acompanhadas das Notas Explicativas da Companhia, para o período findo em 31 de dezembro de 2011 foram preparadas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil, estão apresentadas em milhares de reais com observância da Lei 6.404/76 e incorporam as alterações promovidas pela Lei nº 11.638/07 e nº 11.941/09, incluindo os Pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC e suas alterações posteriores.

3. PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

a. Reconhecimento da Receita - As receitas são reconhecidas pelo regime de competência, representam o valor a receber do correspondente volume de serviços efetivamente prestados .

	2011	2010
Receita Bruta dos Serviços Prestados	537.044	530.099
Deduções		
ISS	(15.114)	(14.940)
PIS/PASEP	(8.861)	(8.768)
COFINS	(40.815)	(40.389)
INSS	(1.286)	-
Vendas Canceladas	(1.571)	-
Abatimentos	<u>(3.136)</u>	<u>-</u>
	(70.783)	(64.097)
Receita Operacional Líquida	466.261	466.002

b. Reconhecimento das Despesas - As despesas são reconhecidas pelo regime de competência.

c. Provisão para Imposto de Renda - A provisão foi constituída, pela sistemática de lucro real, à alíquota de 15% acrescido do adicional de 10% do lucro tributável, isto é, sobre o lucro do exercício ajustado nos termos previstos da legislação fiscal vigente.

Imposto de Renda	2011	2010
Resultado Contábil Antes do IRPJ e CSLL	10.938	19.256
(+) Adições	58.471	12.784
(-) Exclusões	<u>(24.099)</u>	<u>(7.936)</u>
Resultado Fiscal do Período	45.309	24.105
IRPJ Devido (15%)	6.796	3.616
Adicional do Imposto de Renda (10%)	4.507	2.386
(-) Deduções PAT e Incentivos Fiscais	<u>(124)</u>	<u>(128)</u>
Imposto de Renda Devido	11.179	5.874

d. Provisão para Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - A Contribuição Social sobre o Lucro Líquido foi constituída sobre o lucro tributável, mediante alíquota de 9%.

Contribuição Social	2011	2010
Resultado Contábil Antes do IRPJ e CSLL	10.938	19.256
(+) Adições	57.659	10.575
(-) Exclusões	<u>(24.099)</u>	<u>(7.936)</u>
Base de Cálculo para Contribuição Social	44.498	21.895
Contribuição Social Devida (9%)	4.005	1.970

e. Apropriações do Lucro - De acordo com o estatuto social da Companhia e a Lei das Sociedades por Ações, a proposta da Administração para distribuição do lucro líquido, sujeita a ratificação na Assembléia Geral dos Acionistas, considera os juros sobre o capital próprio que incorporam o valor dos dividendos obrigatórios conforme previsão estatutária.

f. Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa - Constituída por valor considerado suficiente pela Administração para cobrir as perdas estimadas na realização dos créditos, com vencimento superior a 12 meses, pois seus clientes dependem de recursos governamentais.

g. Benefícios a empregados - Os benefícios concedidos aos empregados são de curto prazo e a Companhia os reconhece diretamente como despesa. São eles: salários e ordenados, férias, licença por doença remunerada, participação nos resultados, assistência médica, odontológica e medicamentos.

h. Estimativas - A Companhia não identificou nenhum ajuste decorrente de mudanças entre as normas contábeis brasileiras e internacionais vigentes.

i. Ajuste a valor presente - Os saldos de ativos e passivos de longo prazo não requerem atualização de ajuste a valor presente.

j. Estoques de Materiais - Os estoques correspondem a materiais de consumo da Companhia e foram avaliados pelo custo médio de aquisição ou o valor de realização, dos dois o menor.

k. Outros Ativos Circulantes e Não Circulantes - Os tributos a recuperar encontram-se demonstrados pelos seus respectivos valores de recuperação e estão compostos substancialmente por impostos e encargos sociais. As despesas antecipadas representam principalmente contratos de locação de softwares, dando continuidade a política constante de atualizações tecnológicas.

4. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA: O saldo das aplicações financeiras em 31 de dezembro de 2011 e 2010 contemplam os rendimentos financeiros, em Fundos de Investimento de curto prazo de liquidez imediata e de baixo risco, auferidos e reconhecidos pró-rata até a data do balanço.

	2011	2010
Caixa	49	54
Bancos	6.922	257
Aplicação Financeira	<u>114.654</u>	<u>78.821</u>
	121.625	79.132

5. CONTAS A RECEBER DE CLIENTES: Os valores a receber estão representados por serviços prestados substancialmente a órgãos públicos em geral. A empresa revisou a política de controles e acompanhamento do contas a receber e constatou a necessidade de constituir a provisão para devedores duvidosos dos valores de difícil recebimento.

CIRCULANTE:	2011	2010
Administração Direta	52.489	55.314
Administração Indireta	12.106	9.679
Outros Poderes	12.516	14.250
Terceiros	<u>24.085</u>	<u>37.945</u>
	101.196	117.188

NÃO CIRCULANTE:	2011	2010
Administração Direta	20.470	20.026
Administração Indireta	3.152	1.913
Outros Poderes	15.505	11.016
Terceiros	<u>6.338</u>	<u>2.798</u>
	45.465	35.753
Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa	<u>(45.465)</u>	<u>(10.055)</u>
	-	25.698

6. DEPÓSITOS PARA RECURSOS E OUTROS: os valores são registrados pelo valor original e atualizados monetariamente pela TR mensal (depósitos para recursos) e pela SELIC acumulada (impostos a recuperar decorrentes de processos administrativos).

	2011	2010
Depósito para Recursos	2.998	2.812
Impostos a Recuperar	4.743	4.702
Outros	<u>434</u>	<u>531</u>
	8.175	8.045

7. IMOBILIZADO: Registrado pelo custo de aquisição ou construção, deduzido da depreciação calculada pelo método linear de acordo com a vida útil dos bens. A Companhia considerou o método de custo, deduzido da depreciação e eventual provisão para perdas (Impairment Test), como sendo o melhor método para avaliar os Ativos Imobilizados. As taxas de depreciação utilizadas representam adequadamente a vida útil dos equipamentos o que permite concluir que o valor do imobilizado está próximo do seu valor justo. A aplicação não trouxe impactos para a Companhia, não sendo necessário quaisquer ajustes. O imobilizado foi submetido ao teste de recuperabilidade, análise de revisão de vida útil e redução ao valor recuperável, conforme pronunciamentos, interpretações e orientações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPCs).

Imobilizado

Custo do Imobilizado Bruto	Terrenos	Edifícios	Instalações	Benfeitorias	Equipamentos		Veículos	Sub Total	Construções e Instalações em Andamento	Total
					Operacionais	Não Operacionais				
Saldo em 31/dez/2010	3.161	24.021	50.989	64.695	207.392	32.947	785	383.990	288	384.278
(+) Aquisições	-	-	12.791	5	17.100	449	-	30.345	1.112	31.457
(-) Baixas	-	26	10	-	5.675	317	-	6.028	-	6.028
(-) Transferências entre contas	-	-	278	-	(417)	1	-	(138)	(1.390)	(1.528)
(=) saldo em 31/dez/2011	3.161	23.995	64.048	64.700	218.400	33.080	785	408.169	10	408.179
Depreciação Acumulada										
Saldo em 31/dez/2010	-	23.777	19.183	44.393	132.094	24.210	419	244.076	-	244.076
(+) Aquisições	-	18	2.945	1.828	26.719	1.632	96	33.238	-	33.238
(-) Baixas	-	25	-	-	5.595	272	-	5.892	-	5.892
(-) Transferências entre contas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(=) saldo em 31/dez/2011	-	23.770	22.128	46.221	153.218	25.570	515	271.422	-	271.422
Imobilizado Líquido										
Saldo em 31/dez/2010	3.161	244	31.806	20.302	75.298	8.737	366	139.914	288	140.202
Saldo em 31/dez/2011	3.161	225	41.920	18.479	65.182	7.510	270	136.747	10	136.757
Taxas Anuais		4%	5%	5%	20%	10%	20%			

8. DIFERIDO: formado por despesas pré-operacionais registradas pelo custo de aquisição e pela amortização acumulada.

	<u>Taxas anuais</u>	2011	2010
	<u>%</u>		
Encargos iniciais de locação a amortizar	10	1.381	1.381
Gastos pré-operacionais	20	<u>17.606</u>	<u>17.610</u>
		18.987	18.991
Amortização Acumulada			
Encargos iniciais de locação a amortizar		(1.320)	(1.304)
Gastos pré-operacionais		<u>(8.747)</u>	<u>(7.078)</u>
		(10.067)	(8.382)
		8.920	10.609

9. INTANGÍVEL: Representado por aquisição de softwares e reclassificação de Direitos de Uso e Logiciais mensurados pelo custo de aquisição e ajustados pela amortização acumulada, taxas anuais de 20% e 50%. O intangível foi submetido ao teste de recuperabilidade, análise de revisão de vida útil e redução ao valor recuperável, conforme pronunciamentos, interpretações e orientações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPCs), não existiu a necessidade de ajuste em atendimento e observação desta norma.

Custo Intangível Bruto	R\$ mil
Saldo em 31/12/2010	203.049
(+) Aquisições	8.779
(-) Baixas	(829)
(-) Transferências (entre Contas)	<u>1.527</u>
(=) Saldo em 31/12/2011	212.526
Amortização acumulada	
Saldo em 31/12/2010	(128.969)
(+) Aquisições	(27.342)
(-) Baixas	<u>173</u>
(=) Saldo em 31/12/2011	(156.138)
Intangível (líquido)	
Saldo em 31/12/2010	74.080
Saldo em 31/12/2011	56.388

10. FORNECEDORES: São apropriados pelo efetivo recebimento de bens e serviços, com prazo médio de liquidação de 30 dias. Em 31/12/2011 o montante total, passivo circulante e não circulante, é de R\$ 63.387 mil (R\$ 81.991 mil em 31/12/2010).

11. JUROS SOBRE O CAPITAL PRÓPRIO E DIVIDENDOS: De acordo com a faculdade prevista na Lei 9249/95, a Companhia calculou os juros sobre o capital próprio com base na taxa de juros de longo prazo (TJLP) vigente no exercício, no montante de R\$ 6.360 mil (R\$ 15.858 mil em 2010) e os contabilizou em despesas financeiras, conforme requerido pela legislação fiscal, em contrapartida ao passivo circulante.

O imposto de renda e a contribuição social sobre o lucro líquido foram reduzidos em R\$ 2.287 mil, aproximadamente, em decorrência da dedução dos juros sobre o capital próprio.

12. PROVISÃO PARA CONTINGÊNCIAS: A Administração da Companhia tem como procedimento o registro de provisões para contingências considerando a opinião de seus assessores legais, as informações disponíveis quando do encerramento das demonstrações financeiras e as estimativas sobre os valores correspondentes. As estimativas utilizadas para constituição das provisões para contingências podem variar em relação aos valores a serem desembolsados em caso de desfecho desfavorável das discussões judiciais em andamento.

Em 31 de dezembro de 2011 os processos judiciais movidos contra a Companhia eram de natureza trabalhista (78,9%), cíveis (20,8%) e administrativo (0,3%). A provisão existente de R\$ 12.678 mil (R\$ 22.675 mil em 2010), cujos valores após registro são atualizados monetariamente pela TR mensal, está adequada para cobertura de eventuais perdas nos processos judiciais.

	R\$ mil
Saldo em 31/12/2010	22.675
(-) reversão de provisão	14.458
(+) atualização monetária	251
(+) provisão	4.210
Saldo em 31/12/2011	12.678

13. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

a) CAPITAL SOCIAL: É representado por 6.633.361.763 (6.374.764.980 em 2010) ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal, totalmente integralizadas, conforme segue:

Resumo

Quantidade de Ações em 31/12/2010	6.374.764.980
Incorporações aprovadas na AGO/AGE de 19/04/2011	
Adiantamento para Aumento de Capital Social	86.096.459
Juros sobre o Capital Próprio	172.500.234
Total - Nova Quantidade de Ações a partir de 19/04/2011	6.633.361.763

b) RESERVA LEGAL: É constituída à razão de 5% do lucro líquido após a reversão do juros sobre o capital próprio apurado em cada exercício social nos termos do artigo 193 da Lei 6404/76, até o limite de 20% do capital social.

c) RESERVA DE LUCROS A REALIZAR: montante de R\$ 5.696 mil em 2011, já deduzidos a absorção do prejuízo de 2011.

d) LUCROS RETIDOS: O resultado de (R\$ 4.246 mil), em 2011 corresponde ao prejuízo líquido do exercício, foi absorvido conforme art. 189 da Lei 6.404/76 pela Reserva de Lucros a Realizar.

14. PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS: Conforme estabelecido no artigo 4.º do Decreto Estadual n.º 41.497, de 26 de dezembro de 1996, a Companhia implantou o Programa de Participação nos Resultados baseado em metas operacionais e financeiras previamente estabelecidas, entre a mesma e seus empregados. O montante previsto dessa participação no exercício de 2011 foi de R\$ 6.890 mil (R\$ 6.100 mil em 2010), que está provisionado no Grupo Provisão p/ Férias, Salários e Encargos Sociais.

15. SEGUROS: A Companhia tem como política garantir seu patrimônio contra eventuais sinistros, por meio de cobertura por apólice de seguro. Os valores são estabelecidos a fim de aproximar o valor segurado aos preços de mercado dos bens.

Destacamos, a seguir, a posição dos principais seguros mantidos na data de encerramento do exercício social:

Objeto	Modalidade	Importância Segurada R\$ mil
Edificações, máquinas, equipamentos e utensílios	Empresarial/Master (multirisco)/Incêndio/Roubo	379.147
Veículos	Incêndio/Furto/Colisão	437
Acidentes pessoais coletivos	Morte/Invalidez	135
Seguro de vida em grupo	Morte/Invalidez	15.170

16. APROVAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS: As demonstrações financeiras, as quais contemplam os eventos subsequentes ocorridos após 31 de dezembro de 2011, foram aprovadas pelo Conselho de Administração da Companhia e autorizadas para divulgação em 16 de março de 2012.

**AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E ACIONISTAS DA
COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP
TABOÃO DA SERRA - SP**

**REF: RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES
SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS**

Examinamos as demonstrações contábeis da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - PRODESP, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2011 e as respectivas demonstrações do resultado, da mutação do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis

A administração da Empresa é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, assim como pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações contábeis. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da Empresa para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Empresa. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Opinião

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas, quando lidas em conjunto com as notas explicativas que as acompanham, apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – PRODESP, em 31 de dezembro de 2011, o desempenho de suas operações e seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Outros assuntos

Demonstração do valor adicionado

Examinamos, também, a demonstração do valor adicionado (DVA), referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, cuja apresentação é requerida pela legislação societária brasileira e como informação suplementar pelas IFRSs que não requerem a apresentação da DVA. Essa demonstração foi submetida aos mesmos procedimentos de auditoria descritos anteriormente e, em nossa opinião, está adequadamente apresentada, em todos os seus aspectos relevantes, em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

São Paulo, 14 de março de 2012.

UHY MOREIRA AUDITORES
CRC 2 3717 S SP

JORGE LUIZ M. CEREJA
CONTADOR CRC 1 RS 43679 S SP
CNAI N° 539
Sócio Responsável Técnico

**PARECER DO CONSELHO FISCAL SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS DO EXERCÍCIO DE 2011**

O Conselho Fiscal da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - PRODESP reuniu-se para examinar e dar parecer, nos termos da legislação vigente e do estatuto da Sociedade, sobre o Balanço Patrimonial encerrado em trinta e um de dezembro de 2011 e as respectivas Demonstrações do Resultado do Exercício, do Movimento das contas do Patrimônio Líquido, do Valor Adicionado e do Fluxo de Caixa. Baseando-se nos exames e verificações que efetuou mensalmente nos balancetes da Empresa, no parecer final dos auditores independentes e nos esclarecimentos da diretoria, deliberou considerar as referidas Demonstrações Financeiras em condições de serem submetidas à apreciação dos Senhores Acionistas.

São Paulo, 15 de março de 2012.

Amauri Gavião Almeida Marques da Silva
Carmem Aparecida Abad
Eunice Barboza Machado
Nelson Galdino de Carvalho





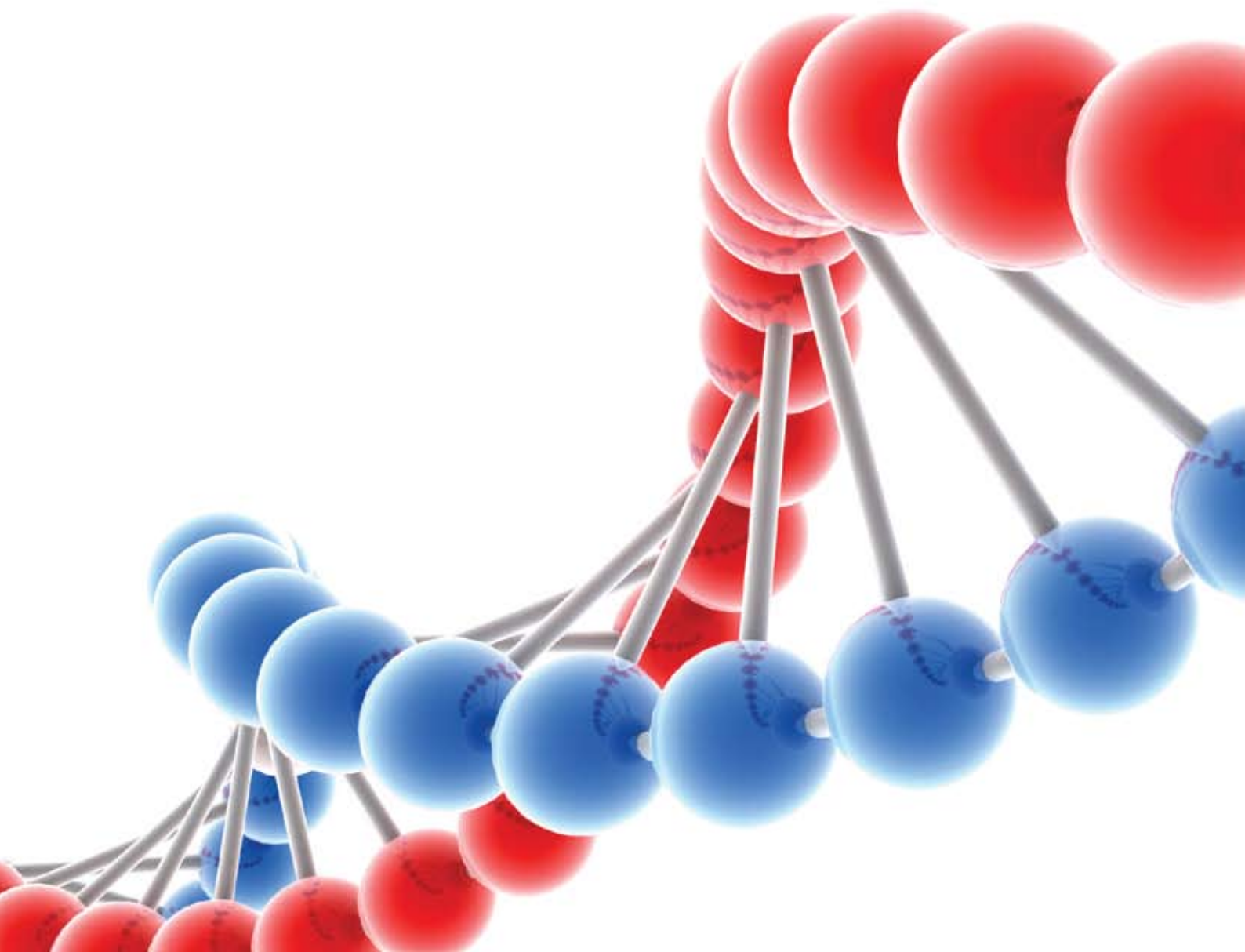
**RELATÓRIO DE RESPONSABILIDADE
SOCIAL EMPRESARIAL**

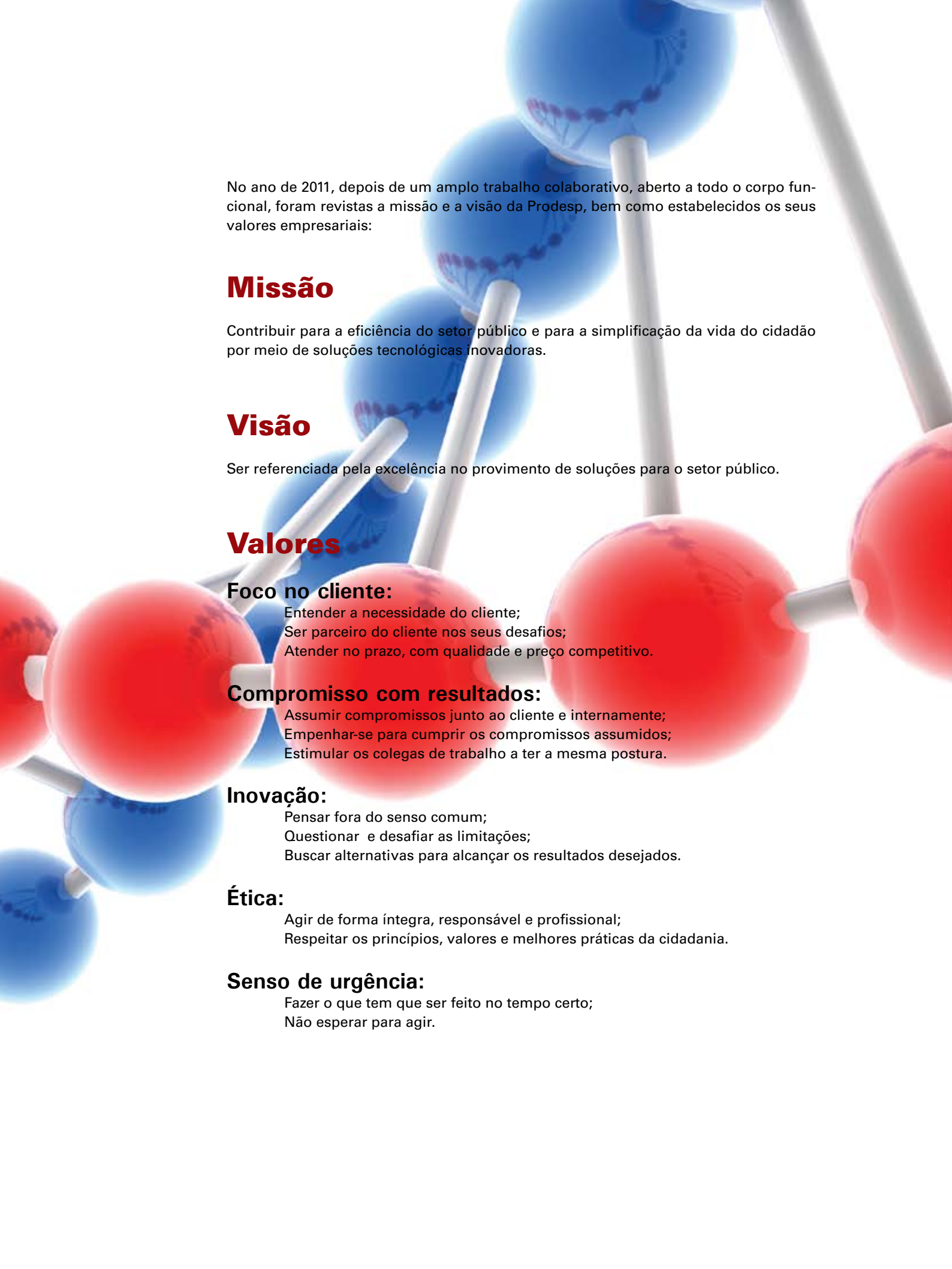
1 - Introdução

Consciente da importância da construção de uma cidadania empresarial em benefício do desenvolvimento humano e ambiental, a Prodesp publica pelo quarto ano consecutivo o seu Balanço Social.

Vinculada à Secretaria de Gestão Pública do Governo do Estado de São Paulo, a Prodesp é uma empresa de economia mista (Sociedade Anônima Fechada), tendo como principais acionistas a Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo e o Instituto de Previdência do Estado de São Paulo (Ipesp).

Com 42 anos, a Prodesp é uma empresa voltada para o cliente e para a qualidade no atendimento. Além de sua sede no município de Taboão da Serra, na região metropolitana de São Paulo, a empresa possui unidades descentralizadas na Capital, proporcionando a seus clientes um atendimento mais próximo e efetivo.





No ano de 2011, depois de um amplo trabalho colaborativo, aberto a todo o corpo funcional, foram revistas a missão e a visão da Prodesp, bem como estabelecidos os seus valores empresariais:

Missão

Contribuir para a eficiência do setor público e para a simplificação da vida do cidadão por meio de soluções tecnológicas inovadoras.

Visão

Ser referenciada pela excelência no provimento de soluções para o setor público.

Valores

Foco no cliente:

- Entender a necessidade do cliente;
- Ser parceiro do cliente nos seus desafios;
- Atender no prazo, com qualidade e preço competitivo.

Compromisso com resultados:

- Assumir compromissos junto ao cliente e internamente;
- Empenhar-se para cumprir os compromissos assumidos;
- Estimular os colegas de trabalho a ter a mesma postura.

Inovação:

- Pensar fora do senso comum;
- Questionar e desafiar as limitações;
- Buscar alternativas para alcançar os resultados desejados.

Ética:

- Agir de forma íntegra, responsável e profissional;
- Respeitar os princípios, valores e melhores práticas da cidadania.

Senso de urgência:

- Fazer o que tem que ser feito no tempo certo;
- Não esperar para agir.

2 - Compromisso com os funcionários

CCI - Centro de Convivência Infantil Prodesp

Para os funcionários lotados na sede da empresa, em Taboão da Serra, a Prodesp oferece em suas instalações, desde 1994, um Centro de Convivência Infantil (CCI) voltado a crianças até a idade de cinco anos e onze meses. Com capacidade para atender 50 crianças, o CCI favorece a proximidade entre mãe e filho. Atualmente são atendidas 21 crianças com acompanhamento pedagógico e nutricional realizado por uma empresa terceirizada especializada. Em 2011, o CCI passou por reformas que englobaram desde a modernização de móveis (berços, cômodas e cadeiras para amamentação) e eletrodomésticos (geladeira, fogão, micro-ondas e televisão) até o parquinho de recreação. Para os funcionários lotados em outros municípios do Estado, a empresa segue o que determina a legislação.



Crediprodesp - Cooperativa de Economia e de Crédito Mútuo dos Trabalhadores da Prodesp

Há 19 anos, a Prodesp contribuiu para a criação de uma cooperativa de crédito – Crediprodesp - voltada exclusivamente a seus funcionários, cuja atuação é regulamentada pela Lei 5.764/71.

A Crediprodesp é uma entidade com mais de mil e trezentos associados com recursos próprios suficientes para atender toda a demanda existente. Ela tem como objetivos a captação de recursos, empréstimo a taxas mais atrativas em relação ao mercado financeiro e orientação para o planejamento financeiro de seus cooperados.

Desde 2010, em Assembléia Geral, os cooperados deliberaram a criação de um Conselho de Administração como órgão gestor e fiscalizador com o intuito de assegurar perenidade e a geração de linhas de sucessão na administração da Crediprodesp.

O Conselho de Administração é composto por cinco membros, com mandato de três anos, sendo obrigatória, ao término de cada período, a renovação de, no mínimo, 2/5 (dois quintos) de seus integrantes.



Qualidade de Vida

A Prodesp atua como parceira na busca pelo bem-estar e qualidade de vida dos seus funcionários, oferecendo conhecimento e instrumentos para o equilíbrio do conjunto corpo / mente. Com o programa Bem-estar.com.você, é disponibilizado no Portal Corporativo o Vida Light, programa de reeducação alimentar para manutenção de um estilo de vida mais saudável. Além de informações nutricionais, são oferecidas calculadoras do Índice de Massa Corporal - IMC, utilizado como indicador geral de saúde, e do Gasto Energético - GE, que mede as necessidades diárias de nutrientes como proteínas e carboidratos.

Em 2011, foram realizadas palestras do Programa de Controle Médico em Saúde Ocupacional (PCMSO), que trataram de temas como a prevenção em saúde; higiene; segurança do trabalho; o despertar da consciência corporal; alimentação saudável e ergonomia. O objetivo foi estimular, facilitar e capacitar os colaboradores na direção de hábitos saudáveis em benefício da qualidade de vida.

A área de Segurança do Trabalho realizou pesquisa de campo para avaliação de posturas corporais dos funcionários, por meio da metodologia RULA (Rapid Upper Limb Assessment), mundialmente reconhecida como instrumento ágil e veloz para determinada avaliação da sobrecarga biomecânica dos membros superiores e do pescoço em uma determinada tarefa ocupacional. O trabalho valeu-se de registros fotográficos e audiovisuais dos funcionários em atividade, os quais foram posteriormente avaliados. Os resultados vão subsidiar as áreas de Medicina Ocupacional e de Segurança do Trabalho na gestão de saúde dos colaboradores da empresa.

Parceria Empresa/Escola

Com o objetivo de estimular o desenvolvimento cultural, científico e tecnológico dos funcionários e seus dependentes (cônjuges e filhos), estagiários e terceirizados da Prodesp, foram firmadas parcerias com instituições de ensino para a concessão de desconto nas mensalidades de seus cursos. Atualmente, 38 entidades mantêm parceria com a Prodesp, entre instituições de ensino superior, escolas de idiomas, técnicas profissionalizantes e preparatórias para vestibulares.

Assistência à Saúde e Farmacêutica

A Prodesp oferece a seus empregados e dependentes legais um plano de Assistência à Saúde em dois padrões (enfermaria e apartamento), o qual contempla, inclusive, atendimento odontológico. Também disponibiliza Assistência Farmacêutica que custeia a compra de medicamentos em 50% (uso comum ou prolongado) e 100% (uso contínuo). No ano, as contribuições da Prodesp atingiram o montante de R\$ 19,3 milhões para a Assistência à Saúde e Farmacêutica.

O Plano de Saúde Prodesp (PSP) conta com mais de 4 mil recursos credenciados, entre médicos, clínicas, dentistas e hospitais na Capital e Grande São Paulo. A fim de proporcionar mobilidade de acesso e agilidade nas pesquisas dos credenciados, desde 2010, foi implantado portal que disponibiliza informações da rede credenciada, inclusive sua localização georeferenciada.

A partir de 2012, haverá migração do atual plano autogerido para uma opção de mercado. Para tanto, já foram realizados em 2011 procedimentos licitatórios para contratar as empresas que responderão pelos novos planos de saúde e odontológico da Prodesp.



3 - Compromisso com a comunidade

Sociedade Cooperativa de Trabalho de Assistentes ao Jovem - Coopjovem

A Prodesp apóia integralmente a Coopjovem desde sua fundação em junho de 1989. O objetivo da associação, que reúne entidades sociais que trabalham com adolescentes, é treinar e desenvolver programas de socialização e iniciação profissional para menores de famílias de baixa renda do município de Embu das Artes.

O suporte da Prodesp envolve a cessão de espaço físico para a realização de cursos como os de horticultura orgânica, panificação, engraxate, marcenaria e informática básica, bem como o fornecimento de alimentação, transporte para os adolescentes e a liberação de funcionários voluntários para atuarem junto ao projeto.

Em uma horta na sede da empresa, os treinandos com idade entre 14 e 15 anos aprendem a preparar, adubar, limpar e manter canteiros, a plantar e replantar mudas e a colher. A produção é vendida aos próprios funcionários da Prodesp em uma “feirinha” semanal. No curso semiprofissionalizante de marcenaria, ministrado por dois instrutores e voltado para os jovens acima de 15 anos, são produzidos brinquedos educativos e peças de decoração. Nas aulas de artesanato, os alunos são orientados para a reutilização de materiais e preservação do meio ambiente. Os produtos dos cursos de marcenaria e artesanato são comercializados em feiras, eventos, escolas, prefeituras e outros locais.

Os diferentes tipos de pães produzidos no curso de panificação são vendidos diariamente aos funcionários da Prodesp. Além da arte de fazer pães, no curso os adolescentes aprendem a fazer doces e salgados e a usar o pirão de “arroz e feijão”. Baseada nos estudos do médico e pesquisador José Eduardo de Oliveira Dutra, essa farinha, resultante da moagem de arroz e feijão em proporções específicas, é uma opção barata e de alto valor nutricional, complementando as necessidades diárias de aminoácidos do organismo, de acordo com os parâmetros da FAO (Food and Agriculture Organization), órgão das Nações Unidas.

Paralelamente aos cursos de iniciação profissional, os treinandos da Coopjovem têm aulas de inglês, com suporte do site www.livemocha.com.br, aulas de habilidades interpessoais, marketing pessoal e noções de escritórios ministrados por profissionais da área de Treinamento da Prodesp. No segundo semestre do ano letivo, os alunos passam por vivências em diferentes áreas da Prodesp, onde começam a adquirir experiência profissional e contato com o mundo corporativo. Além dos cursos, os alunos têm palestras educativas com temas pertinentes à sua faixa etária, como gravidez na adolescência, DST e orientação profissional, bem como participam de atividades sócio-culturais, como passeios que promovem a confraternização, a sociabilização e o aprendizado.

Em 2011, foram introduzidas na grade de atividades aulas de reforço escolar nas disciplinas de matemática e português, com o apoio de CDs do telecurso (ensino médio) e do site www.khanacademy.org. Com isso, a quantidade de funcionários voluntários envolvidos com a Coopjovem passou de oito para 13 colaboradores.

Os alunos que mais se destacam pelo desempenho nas atividades da Coopjovem recebem como prêmio, no final de cada ano, bicicletas, doadas por funcionários da Prodesp (em 2011, foram entregues 24 bicicletas).

Desde 1989, mais de mil adolescentes já passaram pela Coopjovem. Cada grupo de 60 treinandos, com idades entre 14 e 17 anos e 11 meses, permanece no projeto por um ano. Para se integrar à Coopjovem, é condição essencial que o adolescente frequente escola da rede pública de ensino. No site www.coopjovem.org.br, estão disponíveis informações do projeto e de como se inscrever para participar dele.



Campanha Papai Noel

Desde 2007, a Prodesp participa da iniciativa Papai Noel dos Correios. Promovida há mais de 20 anos, e uma das maiores ações sociais natalinas do Brasil, essa campanha responde, com o apoio de voluntários, cartas de crianças carentes de até 10 anos de idade que escrevem ao Papai Noel, enviando junto, sempre que possível, o presente solicitado. A campanha contempla crianças de escolas públicas, creches e/ou abrigos que acolhem casos de vulnerabilidade social. Em 2011, os funcionários voluntários da Prodesp responderam e distribuíram presentes como brinquedos, roupas, sapatos e alimentos a 619 crianças.

Programa de Visitas Corporativas

A Prodesp mantém um Programa de Visitas Corporativas que abre as portas da empresa para estudantes de cursos técnicos e superiores das áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação. Em 2011, ocorreram seis visitas, com a participação de 127 alunos e professores de quatro Etecs (Poá, Artur Alvim, Belém, Guaianazes), uma Fatec (Mogi das Cruzes) e uma unidade do Senai (Jandira). As visitas contaram com apresentação institucional e acesso monitorado ao Data Center, onde foi possível conhecer um pouco da empresa e da sua importância para o Governo do Estado de São Paulo e o cidadão.

Diversas Atividades de Responsabilidade Social

Entre outras ações, a Prodesp participou das seguintes atividades em 2011:

Campanha do Agasalho - os funcionários da Prodesp participaram ativamente da Campanha do Agasalho 2011, promovida pelo Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo (Fussesp). As doações atingiram 45.156 peças, um resultado cerca de 25% superior à maior arrecadação obtida em anos anteriores.

Amigo Chocolate - a solidariedade dos funcionários da Prodesp na Páscoa permitiu presentear 1.688 crianças atendidas por 24 instituições sociais. As doações de chocolate totalizaram 3.332 unidades (ovos, barras etc). As entidades contempladas foram escolhidas pelos próprios colaboradores.

Cidadania em Ação - em duas edições do evento, que é voltado a funcionários, ocorreram oito palestras sobre saúde, sustentabilidade e apoio social. Paralelamente, aconteceram exposições e vendas de artesanato da Sutaco (Superintendência do Trabalho Artesanal nas Comunidades), da Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho; e de artigos de moda da grife Daspre – projeto da Funap (Fundação Prof. Dr. Manoel Pedro Pimentel), que é vinculada à Secretaria da Administração Penitenciária. Também houve venda de bolos e salgados produzidos pelos alunos da Coopjovem.

Os postos do Poupatempo, programa vinculado à Secretaria de Gestão Pública e administrado pela Prodesp, promoveram e/ou participaram de 570 eventos sociais e culturais, sendo 73% deles realizados nas dependências dos próprios Postos, englobando campanhas de vacinação, testagem para hepatite e HIV, orientação em saúde, exposições culturais, corte de cabelo gratuito e até arrecadação de alimentos e roupas para as vítimas das chuvas e enchentes no Rio de Janeiro.



4 - Gestão ambiental

Dentre as diferentes iniciativas de caráter ambiental adotadas pela Prodesp no ano destacam-se:

Sistema de Gestão Ambiental - desde maio de 2011 o Sistema de Gestão Ambiental da Prodesp recebeu a certificação ISO 14001, o que tornou a empresa a primeira do segmento de informática pública a deter esse selo de qualidade no país.

Descarte controlado do óleo Ascarel - em 2011 foi concluído o processo de eliminação da substância que servia de isolante em transformadores elétricos desativados e que é de alto risco para o meio ambiente. Foram mais de cinco anos de trabalho, desde a assinatura de um TAC - Termo de Ajuste de Conduta - junto à Cetesb (Companhia Ambiental do Estado de São Paulo) até a realização de pregão para contratar serviços técnicos especializados de descarte legalmente correto. A destinação do líquido foi a incineração em empresa especializada. Já o recipiente, que era o próprio transformador que continha o óleo, foi para empresa de tratamento de sucata contaminada. Todo o processo teve acompanhamento da Cetesb.

Metodologia de Análise de Impacto Ambiental - como requisito para certificação ISO 14001 do Sistema de Gestão Ambiental da Prodesp, foi elaborada metodologia de Análise de Impacto Ambiental (AIA) que, com base nas melhores práticas de mercado, identificou os riscos que as atividades da Prodesp trazem ao meio ambiente, principalmente o uso de recursos e descarte de materiais. A Diretoria Executiva definiu diversas ações e autorizou os dispêndios necessários para tratamento de situações mais emergenciais.

Inventário de Emissão de Gases Efeito Estufa - após sua certificação pela ISO 14001, o Sistema de Gestão Ambiental da Prodesp deu uma primeira demonstração de sua efetividade. Foi no processo de elaboração de uma metodologia de gestão de poluentes alinhada às características da empresa. Com base nas diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol, coordenado pela Fundação Getúlio Vargas, foi elaborada metodologia própria e, a partir dela, realizado o primeiro inventário de emissão de Gases Efeito Estufa da empresa. Como resultado, obtivemos a emissão total na sede da Prodesp de 229 toneladas de CO₂ no ano. Em 2012, serão definidas ações para a consolidação da metodologia, controle e remediação dos impactos ambientais decorrentes dessas emissões.

Programa de Coleta Seletiva - com a preocupação contínua de minimizar impactos ambientais, desde 2009 a Prodesp encaminha as lâmpadas fluorescentes queimadas para empresa especializada em descontaminação e reciclagem. Em 2011, foram recolhidas 7.560 lâmpadas. Também realiza coleta seletiva de lixo na sua sede, e, por meio de folhetos, jornais, palestras, exposições, vídeo e Internet, dissemina informações visando despertar em cada um o compromisso com atitudes ecologicamente sustentáveis. No ano, a Prodesp destinou adequadamente 85.760 Kg de resíduos entre papel, ferro, alumínio e cobre.



Aproveitamento de Água da Chuva - para atender a demanda de água para irrigação da horta da Sociedade Cooperativa de Trabalho de Assistentes ao Jovem – CoopJovem, instalada nas dependências da sede da empresa, e que consome aproximadamente 6 mil litros/mês, há o aproveitamento da água da chuva (consumo não potável).

Aproveitamento de Energia Solar - também há o aproveitamento de energia solar nas dependências da sede da empresa, por meio de 6 coletores de 1,90m X 1,05m. A energia captada é utilizada para aquecer um reservatório térmico com capacidade para 800 litros d'água que são utilizados nos chuveiros dos vestiários.

Ambiente Externo - desde 1980, dos 150 mil m² de área total, a Prodesp mantém 97 mil m² de área verde, onde estão plantadas cerca de 300 árvores, sendo 73 frutíferas. A escolha das espécies privilegia a interação com a fauna e flora do entorno. As frutas atraem mais pássaros e o aumento da área verde melhora o controle de temperatura, já que regiões arborizadas costumam registrar entre 5°C a 9°C a menos do que áreas cimentadas. Além disso, as raízes ajudam a controlar o risco de erosão nas áreas mais íngremes do terreno.



5 - Governança corporativa

Conforme seu Estatuto Social, a Prodesp é administrada por um Conselho de Administração, formado por nove representantes, e uma Diretoria Executiva, composta por cinco membros, dos quais o presidente participa do Conselho de Administração. Tanto para conselheiros quanto diretores, o mandato é de 2 anos, sendo permitida a reeleição. Podem ser eleitas para o Conselho de Administração e para a Diretoria Executiva as pessoas naturais, residentes no país e de reconhecida capacidade técnica ou administrativa, devendo os membros do Conselho de Administração serem acionistas. A sociedade também possui um Conselho Fiscal formado por no mínimo três e no máximo cinco membros, cujo funcionamento é permanente. As atribuições dos Conselhos de Administração e Fiscal são as fixadas na Lei 6.404/76 e suas alterações posteriores, bem como aquelas que constam no Estatuto Social vigente.



6 - Diálogo com partes interessadas (consumidores, clientes, fornecedores e funcionários)

A Ouvidoria da Prodesp foi criada em atendimento à determinação da Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei 10.294, de 20/04/99). A função da Ouvidoria, que está diretamente ligada à Presidência da empresa, é a de representar o cidadão dentro da Prodesp, de forma independente e autônoma, estabelecendo com ele um canal direto de comunicação. A Ouvidoria também é um canal aberto para a manifestação de clientes, fornecedores e funcionários. Cabe ao Ouvidor, ao receber as manifestações, sejam de orientação, elogio, sugestão ou reclamação, respondê-las com presteza e atenção.

Em 2011, foram recebidas 55.551 manifestações, sendo que 18.311 eram reclamações. Todas foram prontamente atendidas e nenhuma se referia a possíveis impactos causados pelas atividades da empresa junto a comunidade local.

Como forma de ampliar a comunicação com os funcionários, alinhando-os com a gestão e os assuntos relevantes da Prodesp, foi introduzida em 2011 a realização de cafés semanais com o presidente (com grupos de 15 colaboradores inscritos voluntariamente ou de áreas selecionadas de acordo com necessidades específicas) e de reuniões mensais com os cerca de 200 funcionários que exercem funções de liderança na empresa. Ao longo do período, o café com o presidente contou com a participação de 354 colaboradores.



7 - Indicadores de Desempenho

São relacionados a seguir os principais indicadores da Prodesp no que diz respeito à responsabilidade social.

1. Produtividade: representa o desempenho econômico da Prodesp. Em 2011, foi constituída PDD (Provisão para Devedores Duvidosos) referente a serviços prestados entre 2006 a 2010, conforme demonstrativo a seguir:

Indicadores de Produtividade	2011		2010
	com PDD	sem PDD	
Margem Bruta	20,8%	20,8%	21,2%
Margem Líquida	-0,9%	7,8%	2,4%
Giro dos Ativos (Margem Líquida / Ativo Médio)	-0,28%	0,03%	0,10%
Retorno sobre Ativo Médio (Lucro Operacional / Ativo Médio)	27,7%	131,6%	46,4%
Endividamento (Empréstimos + Financiamentos / Patrimônio Líquido conforme modelo Ethos)	36,9%	36,9%	47,2%
Índice de Liquidez Geral	2,12	2,12	1,71

2. Diversidade: a Prodesp contrata seus empregados mediante concurso público, conforme estabelecido no artigo 37 da Constituição Federal e legislação complementar.

3. Trabalho Decente: demonstra o resultado da política da Prodesp na busca por cuidados com a saúde, segurança e condições de trabalho de seus empregados.

Itens	2011	2010
Média de horas extras por empregado / ano	53:66:00	56:37:00
Número de acidentes de trabalho por empregado / ano	20	22
Percentual dos acidentes que resultaram em afastamento temporário de empregados	1,1%	0,6%
Percentual dos acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviços, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER – Lesão por Esforço Repetitivo)	0,0%	0,0%
Percentual dos acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviços (Em 2011, um prestador de serviço sofreu mal súbito nas dependências da empresa, resultando em falecimento).	0,06%	0,05%

4. Compromisso com o desenvolvimento profissional e a empregabilidade: A Prodesp, assim como nos anos anteriores, não possui analfabetos em sua força de trabalho.

5. Fornecedores: Como sociedade de economia mista, a Prodesp pauta sua conduta no princípio da legalidade, efetuando suas contratações mediante prévia realização de procedimentos licitatórios regrados pela Lei 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores, pela Lei 10.520, de 17 de julho de 2002, e demais aplicáveis à espécie. A conduta nesses moldes garante a observância do princípio constitucional da isonomia e da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração. Em 2011, foram realizadas 101 licitações, distribuídas entre as modalidades pregão eletrônico, presencial e tomada de preços.

8 - Demonstrativo do Balanço Social (modelo Ibase)

1 - Base de Cálculo	2011 Valor (Mil reais)			2010 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	466.261			466.002		
Resultado operacional (RO) ¹	10.845			19.268		
Folha de pagamento bruta (FPB)	165.104			157.153		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	4.110	2,49%	0,88%	4.050	2,58%	0,87%
Encargos sociais compulsórios	60.717	36,77%	13,02%	59.858	38,09%	12,85%
Previdência privada	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Saúde	19.350	11,72%	4,15%	19.764	12,58%	4,24%
Segurança e saúde no trabalho	52	0,03%	0,01%	88	0,06%	0,02%
Educação	43	0,03%	0,01%	73	0,05%	0,02%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.254	0,76%	0,27%	1.144	0,73%	0,25%
Creches ou auxílio-creche	543	0,33%	0,12%	568	0,36%	0,12%
Participação nos lucros ou resultados	10.058	6,09%	2,16%	7.462	4,75%	1,60%
Outros	4.139	2,51%	0,89%	4.057	2,58%	0,87%
Total - Indicadores sociais internos	100.266	60,73%	21,50%	97.062	61,76%	20,83%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Saúde e saneamento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total das contribuições para a sociedade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tributos (excluídos encargos sociais) ²	59.665	550,18%	12,80%	53.628	278,32%	11,51%
Total - Indicadores sociais externos	59.665	550,18%	12,80%	53.628	278,32%	11,51%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	0	0,00%	0,00%	9.193	47,71%	1,97%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente	0	0,00%	0,00%	9.193	47,71%	1,97%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	(x) não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%			(x) não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional - resp RH	2011			2010		
Nº de empregados(as) ao final do período	1.783			1.849		
Nº de estagiários(as)	51			80		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	1.071			1.020		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	787			833		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	0,50%			0,59%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	129			167		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0,00%			0,00%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	51			47		

6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2011	2010
Número total de acidentes de trabalho	20	22
	2011	Metas 2012
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	(x) direção e gerências	(x) direção e gerências
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(x) todos(as) + Cipa	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	(x) não se envolve	(x) não se envolverá
A previdência privada contempla:	(x) não se aplica	(x) não se aplica
A participação dos lucros ou resultados contempla:	(x) todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	(x) não são considerados	(x) não serão considerados
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	(x) apóia	(x) apoiará
	2011	2010
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 18.311	na empresa 17.959
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	na empresa 100%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	R\$ 263.776 mil	R\$ 270.632 mil
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	48% governo 51% colaboradores(as) 2% acionistas 0% terceiros -1% retido	42% governo 47% colaboradores(as) 6% acionistas 1% terceiros 4% retido
7 - Outras Informações		
a) A Prodesp não utiliza mão de obra escrava infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção.		
b) Não há registro de greve.		
c) Contato para esclarecimento sobre as informações declaradas: prodesp@prodesp.sp.gov.br		

¹ Sem a PDD, o valor em 2011 passaria para R\$ 51.561 mil.

² Sem a PDD, o percentual em 2011 passaria para 115,72%.

Nota - O Balanço Social da Prodesp foi auditado por UHY Moreira Auditores, em 14 de março de 2012, cujo parecer concluiu: "Com base nos procedimentos descritos anteriormente, confirmamos que as informações contidas no Balanço Social 2011 da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp, referentes ao exercício social de 2011, estão adequadamente suportadas pelos sistemas de informações e controles internos e pelos instrumentos de monitoramento da Companhia, e estão reportadas de forma apropriada em todos os seus aspectos relevantes."



GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO

Secretaria de Gestão Pública