

The background of the entire page is a close-up photograph of autumn leaves in various shades of orange, red, and brown. A spider web is superimposed over the leaves, with its threads creating a geometric pattern of triangles and polygons. The text is overlaid on this background.

**Relatório de Administração e de  
Responsabilidade Social Empresarial  
2012**

**Prodesp - Tecnologia da Informação**

**GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Geraldo Alckmin

**SECRETÁRIO DE GESTÃO PÚBLICA**

Davi Zaia (a partir de março/2012)

Cibele Franzese (até março/2012)

**PRODESP**

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

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

**DIRETORIA EXECUTIVA**

**Diretor-Presidente**

Célio Fernando Bozola

**Diretor Administrativo-Financeiro**

Gilmar da Silva Gimenes

**Diretor de Desenvolvimento de Sistemas**

Marcos Tadeu Yazaki

**Diretor de Serviços ao Cidadão**

Admir Donizeti Ferro (a partir de 04.02.2013)

André Cosentino Machado Homem (27.04.2012 a 04.02.2013)

Gilmar da Silva Gimenes (até 27.04.2012)

**Diretor de Operações**

Mário Maurício Korody

**CONSELHO FISCAL**

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

---

Contador Prodesp

Fabio Luis Bicudo Siqueira - CRC nº 1SP249074/O-9

Senhores Acionistas,

Como decorrência direta de uma série de ações desencadeadas no ano anterior, com o objetivo de colocar a Prodesp mais próxima e envolvida com seus clientes, visando um melhor entendimento e atendimento às suas necessidades, a empresa tornou-se mais relevante para o Estado e o cidadão em 2012.

Essa relevância traduz-se tanto nos desafios assumidos, quanto nas entregas efetuadas e no excepcional resultado econômico-financeiro do período.

Entre várias outras entregas, podem ser citadas a inauguração do Poupatempo Lapa e a instalação do Poupatempo Suzano, para entrada em funcionamento no início de 2013; a disponibilização da Guia de Trânsito Animal Eletrônica, para a Secretaria de Agricultura e Abastecimento; a implantação do e-CRVsp na Capital e a oferta de novos serviços ao cidadão no portal do Detran.SP; e o S4SP, Sistema de Gestão da Saúde, colocado em operação em quatro hospitais estaduais.

O desempenho econômico-financeiro foi marcado pelo crescimento da receita líquida em 17,1% em relação a 2011, do lucro líquido em 38,6% e do EBITDA em 21,4% - estes dois últimos índices expurgados dos reflexos de Provisão para Devedores Duvidosos efetuada no ano anterior.

O lucro da companhia permitiu, no período, investimentos de capital da ordem de R\$ 44,7 milhões, notadamente no aumento da capacidade computacional e na infraestrutura da empresa; bem como possibilitou que, com recursos próprios, a Prodesp assumisse o desenvolvimento do Poupatempo 2ª Geração e a modernização das folhas de pagamento do Estado.

Em 2012, a Prodesp avançou também na satisfação dos clientes e no clima organizacional. Ainda que não tenham sido atingidos os índices estipulados como metas, as pesquisas realizadas por institutos independentes mostraram melhoria no nível de satisfação nos dois casos. Já a satisfação dos usuários do Poupatempo manteve-se, virtualmente, no nível máximo - 99%.

Há que se destacar no ano, ainda, as iniciativas para redução de despesas e racionalização de processos. Em termos de economia, mencionamos aquelas obtidas na postagem do CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos), na operação do Disque Poupatempo e com a mudança dos escritórios da empresa no município de São Paulo para o Edifício Cidade IV. Quanto à racionalização de processos, tivemos a revisão do fluxo da emissão de ordens de serviço para contratação de apoio técnico especializado, cujo trâmite passou de uma média de 78 para cerca de 20 dias.

É importante citar também que os investimentos em capacitação técnica e gerencial mais do que duplicaram em 2012. O número de participações de funcionários em atividades de treinamento chegou a 4,8 mil. Um dos destaques foi o Programa Gerencial com Foco em Liderança Estratégica, desenvolvido pela FIA - Fundação Instituto de Administração para 75 funcionários.

Por fim, ressaltamos o estabelecimento dos desafios da empresa para os próximos anos, que envolvem a manutenção do crescimento lucrativo e sustentável; a elevação do nível de satisfação dos clientes e do clima interno para o patamar BOM; a manutenção do nível de satisfação dos usuários Poupatempo na faixa ÓTIMO; e a transformação da Prodesp em uma empresa mais inovadora, competitiva e ágil.

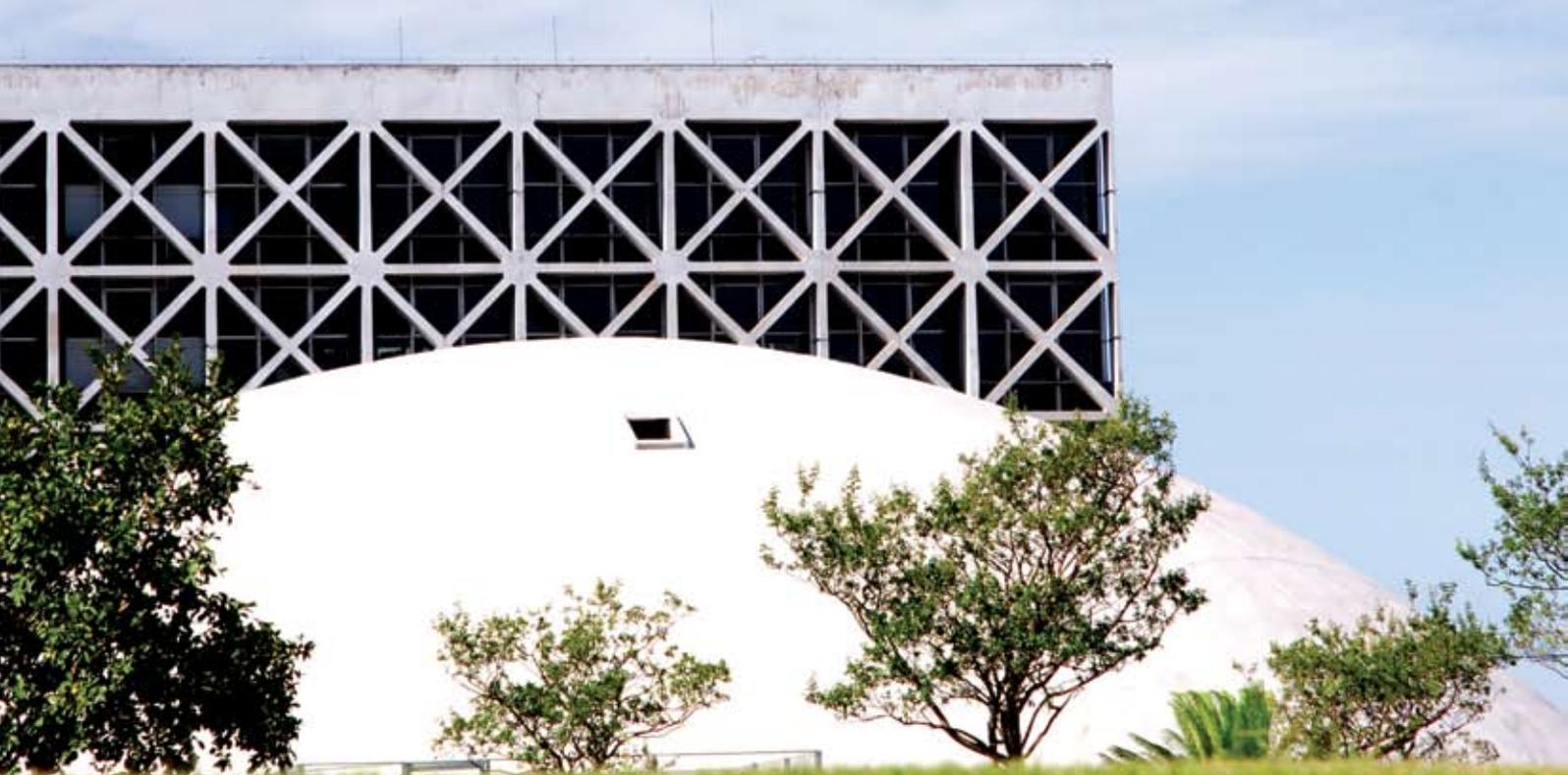
Este relatório retrata esses e outros resultados da Prodesp em 2012.

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](http://www.prodesp.sp.gov.br)  
[prodesp@prodesp.sp.gov.br](mailto:prodesp@prodesp.sp.gov.br)**



Texto: Carlos Barreira (Relatório de Administração) / Alex Silva (Relatório de Responsabilidade Social Empresarial) Projeto Gráfico: Marco Vasconcelos Fotos: Paulo Marques

# Índice

## Relatório de Administração

<b>1 - Atendimento ao Cidadão</b>	
Poupatempo	11
Poupatempo 2ª Geração	12
Acessa São Paulo	13
<b>2 - Desenvolvimento de Sistemas</b>	
Modernização do Detran.SP	15
Sistema Gedave	16
S4SP - Sistema de Gestão da Saúde	17
Via Rápida Bombeiros	18
Sistema GSNet	18
Modernização das Folhas de Pagamento do Estado	18
Registro Digital de Ocorrências - RDO	19
Agendamento de Serviços e Multas de Trânsito	20
Portal da Transparência Estadual	20
Agenda de Eventos do Governador	21
Sistema de Informação ao Cidadão	21
Professor 2.0 e Plano de Ação Participativo	22
Securitização do PPI do ICMS	23
Sistema Financeiro da Habitação	23
Bolsa Eletrônica de Compras	24
Integração Jucesp - IIRGD	24
Outros Resultados	25
<b>3 - Operações e Serviços de TI</b>	
Data Center Prodesp	29
Intragov	30
Segurança da Informação	31
Centro de Operações Integradas	32
Outros resultados	32

#### **4 - Gestão Empresarial**

Aspectos Econômico-Financeiros	
Resultado Líquido	35
Receita Líquida	36
Geração Operacional de Caixa	36
Produtividade por Empregado Médio	37
Patrimônio Líquido	37
Investimentos	38
Distribuição do Valor Adicionado	39
Desempenho Operacional Financeiro	40
Indicadores Financeiros	43
Outras ações e resultados	
Aumento da Relevância da Empresa	47
Estrutura Organizacional	47
Escritório de Projetos	48
Ampliação da Carteira de Clientes	48
Pesquisa de Satisfação dos Clientes	49
Desafios Prodesp - Fase 2	49
Novos Planos Médico e Odontológico	50
Uniformização do Benefício Vale Refeição	50
Capacitação	50
Programa de Participação nos Resultados	51
Quadro de Funcionários	51
Administração de Pessoal	51
Alinhamento Gerencial	52
Inovação e Melhoria	52
Valor & Ação	52
Contas a Receber - Procedimentos de Faturamento	53
Racionalização de Processos	53
Redução de Despesas	53
ERP - Contratos de Clientes e Faturamento	54
Abertura de Chamados Internos via Web	54
Geração de Energia	54
Escritórios Abertos	54
Escritórios no Edifício Cidade IV	55
Leilão de Bens Inservíveis	56
Inventário Físico de Bens Patrimoniais	56
Seminário de Tecnologia Prodesp 2012	56

#### **5 - Demonstrativos Financeiros**

Balanços Patrimoniais	59
Demonstrações do Resultado	61
Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido	62
Demonstrações do Valor Adicionado	63
Demonstrações dos Fluxos de Caixa - Método Indireto	64
Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras	65
Relatório dos Auditores Independentes	73
Parecer do Conselho Fiscal	75

# Relatório de Responsabilidade Social Empresarial

<b>1 - Introdução</b>	78
<b>2 - Compromisso com os Funcionários</b>	
CCI - Centro de Convivência Infantil Prodesp	80
Crediprodesp	80
Qualidade de Vida	81
Assistência à Saúde, Odontológica e Farmacêutica	81
<b>3 - Compromisso com a Comunidade</b>	
Adote um Sorriso	82
Programa de Visitas Corporativas	82
Campanha do Agasalho	82
Coopjovem	83
Livre Expressão	84
Diversas Atividades de Responsabilidade Social	84
<b>4 - Gestão Ambiental</b>	
Sistema de Gestão Ambiental	86
Metodologia de Análise de Impacto Ambiental	86
Inventário de Emissão de Gases Efeito Estufa	87
Programa de Coleta Seletiva	87
Ecoideias	88
Ambiente Externo	88
<b>5 - Governança Corporativa</b>	89
<b>6 - Diálogo com Partes Interessadas (consumidores, clientes, fornecedores e funcionários)</b>	
Ouvidoria	90
Café com o Presidente	90
SIC Prodesp	90
Código de Ética e Conduta Empresarial	91
Clima Organizacional	91
<b>7 - Indicadores de Desempenho</b>	
Produtividade	92
Diversidade	92
Trabalho Decente	92
Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade	93
Fornecedores	93
<b>8 - Demonstrativo do Balanço Social 2012 X 2011</b>	94



## **Beleza e biodiversidade**

**A sede da Prodesp, em Taboão da Serra, na Grande São Paulo, situa-se em meio a 97 mil metros quadrados de jardins. Entre mais de 300 árvores, boa parte delas frutíferas, e diferentes plantas ornamentais, que se vestem de múltiplas cores na primavera, circulam livremente corujas, pica-paus, joões-de-barro e outros pássaros. Fragmentos desse cenário ilustram esta publicação.**



**RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO**



# 1

## Atendimento ao Cidadão

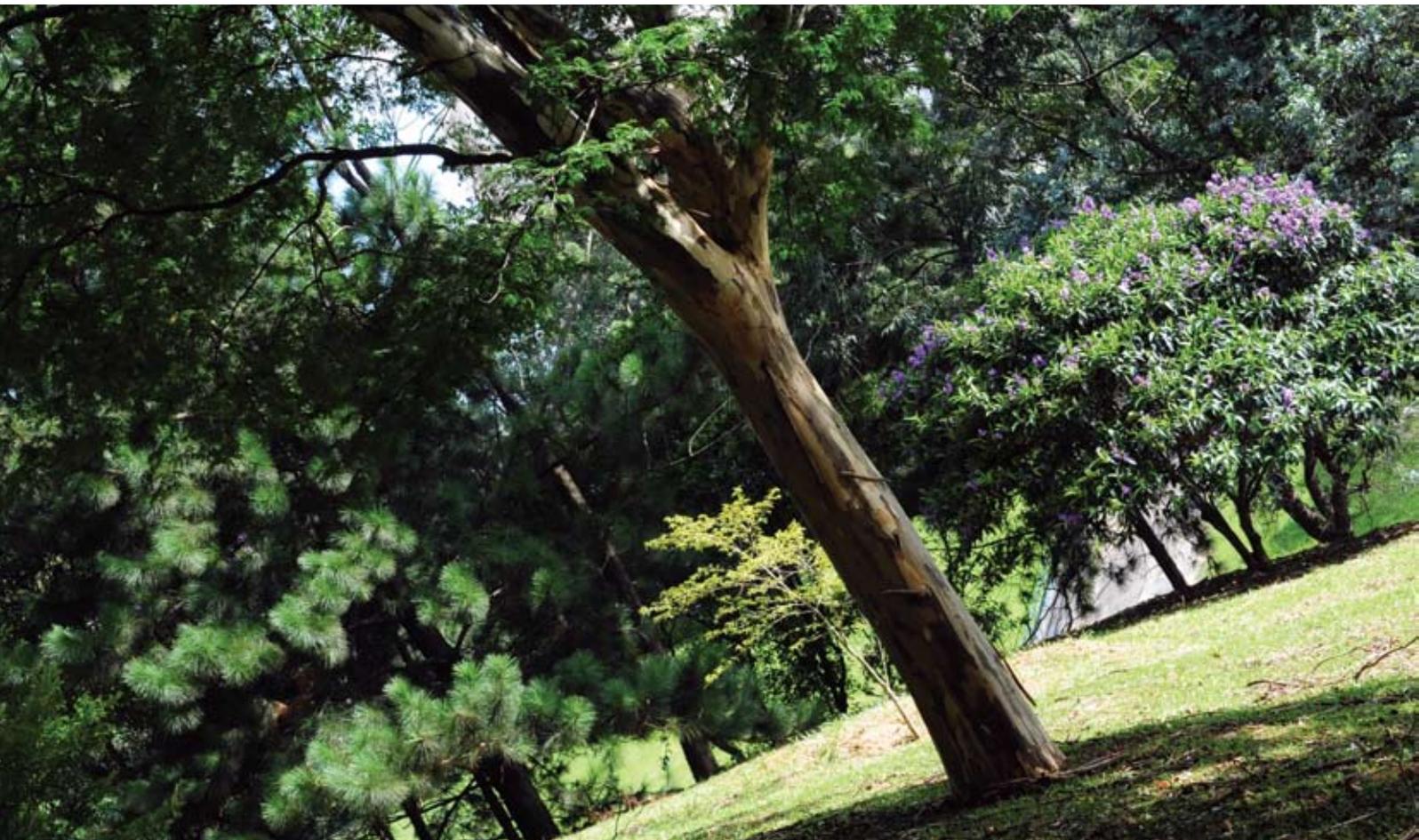
### **Poupatempo** (Secretaria de Gestão Pública)

Em 2012, o Poupatempo ficou mais próximo do cidadão de onze bairros da Capital, com a inauguração de seu 31º posto de atendimento, na Lapa. Instalada em uma área de 4,4 mil metros quadrados, a nova unidade, a sexta na cidade de São Paulo, tem 500 funcionários e uma capacidade para 10 mil atendimentos diários, beneficiando cerca de 800 mil cidadãos. Ao mesmo tempo, foram concluídos os trabalhos de instalação do Poupatempo Suzano, que entrou em pré-operação em meados de dezembro. O novo posto, com inauguração fixada para janeiro de 2013, beneficiará uma população de cerca de 870 mil pessoas, moradores de Suzano e dos municípios de Poá, Itaquaquetuba e Ferraz de Vasconcelos. Em pesquisa realizada em outubro de 2012 pelo Instituto Vox Populi, junto aos usuários do Poupatempo, o programa obteve um índice de satisfação de 99%. É o mesmo percentual conquistado em 2011, o que indica que, apesar do aumento da demanda, o Poupatempo manteve o nível de qualidade de seu atendimento de um ano para o outro. O atendimento agendado para a emissão do RG foi estendido para 12 novas unidades do Poupatempo, da Capital e do Interior. Ao mesmo tempo, a mesma facilidade passou a ser oferecida em 14 postos para serviços do Detran.SP relacionados à emissão/renovação da CNH (Carteira Nacional de Habilitação). O agendamento pelo interessado é feito presencialmente ou pela Internet. Um dia antes da data marcada, o cidadão recebe um lembrete via SMS.

## **Poupatempo 2ª Geração**

**(Secretaria de Gestão Pública)**

Com o intuito de levar o padrão de atendimento do Poupatempo a um novo patamar, ampliando o horizonte do relacionamento Estado-cidadão, bem como diminuindo os custos de implantação de novas unidades do programa, foi concebido e iniciado o desenvolvimento do Poupatempo 2ª Geração. A iniciativa é composta de três frentes: a modernização da plataforma de serviços, a criação do Balcão Único de Atendimento e o desenvolvimento de um novo portal. A modernização da plataforma de serviços, que se iniciará pela emissão do RG, envolve, entre outros itens, a adoção de ferramenta de gerenciamento de processos e a coleta de digitais com scanner de dedo. Um piloto, que aproveita as impressões digitais armazenadas no banco de dados do Detran.SP, liberando o cidadão de nova coleta biométrica, foi colocado em operação no final de 2012, na unidade Itaquera. Já o Balcão Único permitirá que o cidadão tenha acesso a diversos serviços em uma única mesa de atendimento, ficando, assim, dispensado de pegar uma fila para cada serviço desejado, como acontece hoje. Esse novo formato possibilitará a instalação de postos menores, com custos reduzidos de implantação e operação, o que permitirá que o Poupatempo seja levado mais rapidamente a novos pontos do Estado. Um protótipo do Balcão Único, com serviços do IIRGD, Detran e Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho começou a operar em 2012 no Poupatempo Bauru. O novo portal, em desenvolvimento, permitirá, a partir de um login único, acesso a uma gama maior de serviços. O objetivo é que, cada vez mais, o cidadão possa ser atendido sem que tenha que se deslocar até um posto do Poupatempo. Com uma usabilidade especialmente projetada para facilitar a navegação, o novo portal também emitirá alertas sobre eventos futuros, como, por exemplo, uma Carteira de Habilitação que está para vencer.





## **Acessa São Paulo**

**(Secretaria de Gestão Pública)**

Em 2012, foram implantados 52 novos postos do Acessa São Paulo, elevando para 696 o total de unidades em funcionamento, em 555 municípios. O número de usuários cadastrados no Acessa São Paulo aumentou em mais de 225 mil no ano, ultrapassando o total de 2,5 milhões. Foi iniciada, ainda, a implantação dos projetos Acessa Sem Fio e Acessa Rural. O primeiro é voltado para levar acesso wi-fi aos postos já instalados, permitindo que usuários cadastrados, dentro do raio de cobertura da rede sem fio, possam navegar na Internet mesmo quando os postos estiverem fechados. Já o Acessa Rural atenderá comunidades rurais acima de 500 habitantes. O ano foi encerrado com 97 unidades do Acessa Sem Fio e 10 do Acessa Rural instaladas. Também foi implantado o novo portal do Acessa São Paulo, desenvolvido dentro do conceito de ecossistema, permitindo ao cidadão encontrar com mais facilidade aquilo que procura, além de repensado o projeto do Acessinha, o Acessa São Paulo para crianças de 4 a 10 anos. Com proposta pedagógica compatível ao público-alvo, mobiliário adequado, portal específico e monitores especialmente qualificados, o novo Acessinha, além de colocar a criança em contato com a Internet, será um local multiuso de lazer e aprendizagem.



# 2

## Desenvolvimento de Sistemas

### **Modernização do Detran.SP (Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional)**

O processo para dar aos serviços do Detran.SP o padrão de qualidade Poupatempo teve continuidade em várias frentes. Entre as ações desencadeadas, um dos destaques foi a implantação de cinco unidades de atendimento em novo padrão, nas cidades de Guarulhos, Cajamar, Indaiatuba, Miracatu e Limeira. A Prodesp provê para essas unidades toda a infraestrutura de TI - rede e equipamentos -, o fornecimento de aplicativos operacionais e de apoio, serviços de help desk, suporte técnico on site, monitoramento do ambiente de informática e a elaboração e produção de formulários. Outro destaque no ano foi a expansão das funcionalidades, melhoria da usabilidade e aumento da oferta de serviços do portal do Detran.SP - [www.detran.sp.gov.br](http://www.detran.sp.gov.br) -, que passou a permitir, por exemplo, que os processos de comunicação de venda de veículo e entrada de recurso contra multas aplicadas pela Polícia Militar sejam iniciados diretamente na Internet, além de disponibilizar simulado online de prova teórica para habilitação. Até o final de 2012, cerca de cinco milhões de cidadãos já haviam se registrado como usuários do portal. De janeiro a dezembro, o portal contabilizou, em média, cinco milhões de visitas/mês. No período, também começou a ser adotado sistema online de prova eletrônica para avaliar os conhecimentos teóricos dos candidatos a uma Carteira de Habilitação no Estado de São Paulo. Implantada nas Ciretrans de Limeira, Cajamar, Miracatu e Indaiatuba, a solução será levada gradativamente para todo o Estado. Quando totalmente implantada, deixarão de ser impressos ao ano cadernos de questões e gabaritos para cerca de um milhão de provas. O sistema também permite que o resultado da prova seja disponibilizado na hora, além de dar mais segurança a todo o processo, pois a liberação para o candidato fazer a prova ocorre mediante a leitura biométrica de sua impressão digital, certificando sua identidade. O aplicativo trabalha com uma base de aproximadamente 500 questões, das quais 30 são selecionadas de forma aleatória para serem respondidas pelo candidato.

## Sistema Gedave

(Secretaria de Agricultura e Abastecimento)

Os produtores rurais paulistas tiveram sua vida facilitada com o lançamento da Guia de Trânsito Animal Eletrônica. A e-GTA, nova funcionalidade do Sistema de Gestão da Defesa Animal e Vegetal (Gedave), permite que os produtores rurais emitam e deem baixa nas Guias de Trânsito Animal via Internet. A GTA é um documento obrigatório para o transporte de animais. Antes, o produtor de origem precisava ir até uma unidade da Coordenadoria de Defesa Agropecuária (CDA) pedir a emissão de um boleto bancário, pagá-lo no banco e retornar à CDA para emissão da GTA. Posteriormente, o produtor de destino ia até o escritório da CDA de sua região para dar baixa no documento. Com a e-GTA, que está disponível inicialmente para o transporte de bovinos e bubalinos, o processo ficou mais rápido e simples. Direto na Internet, o produtor de origem cadastra a GTA e emite o boleto bancário. Depois de pagá-lo, imprime a GTA via web. O produtor de destino também usa a Internet para dar baixa no documento. É necessário o cadastramento prévio dos produtores como usuários do aplicativo para sua utilização. Para facilitar o trabalho de fiscalização, a e-GTA é impressa com o QR, código de barras bidimensional que pode ser escaneado e lido pela maioria dos aparelhos celulares, permitindo que se verifique a autenticidade do documento apresentado para transporte dos animais. Com essa finalidade, a Prodesp também desenvolveu um protótipo de aplicativo móvel para a CDA. O sistema Gedave tem por objetivo uma gestão mais eficiente da qualidade sanitária dos rebanhos e culturas agrícolas no Estado. Quando totalmente implantado, abrangerá o monitoramento do uso de insumos, o controle de vacinação e da certificação sanitária, bem como a fiscalização de produtos e subprodutos de origem agropecuária.





## **S4SP - Sistema de Gestão da Saúde** **(Secretaria da Saúde)**

Como resultado da assinatura de um convênio no final de 2011 com a Fundação Zerbini, do Incor - Instituto do Coração, da Faculdade de Medicina da USP, foi iniciado o desenvolvimento de uma solução de gestão hospitalar: o S4SP. A solução tem como núcleo o Si3, sistema da Fundação Zerbini, ao qual estão sendo integrados sistemas da própria Prodesp, como os de gestão de farmácia, laboratório e cadeia de suprimentos, e de outras instituições do Estado. A Secretaria da Saúde prevê adotar a solução em toda a rede hospitalar pública do Estado. Esse processo de informatização começou já em 2012 por quatro hospitais que não possuíam nenhum tipo de automação: Hospital Vital Brazil, na Capital; Hospital Cedeme, em Ituí; Maternidade Caieiras, na cidade de mesmo nome; e Hospital Psiquiátrico Juquery, em Franco da Rocha. Eles receberam o módulo que oferece, entre outros recursos, o controle da admissão de pacientes, do agendamento de consultas e exames, de leitos e de visitas. A adoção de um sistema de automação padrão em todos os hospitais da rede pública estadual abre a possibilidade da futura integração dessas instituições, tendo como benefícios o compartilhamento de uma base única de informações de pacientes, a padronização e otimização de processos e a redução dos gastos com a manutenção e atualização dos recursos de tecnologia da informação.

## **Via Rápida Bombeiros**

**(Corpo de Bombeiros)**

Todas as etapas do processo de emissão de Autos de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) serão registradas e controladas pelo sistema Via Rápida Bombeiros, cujo desenvolvimento foi concluído em 2012. O aplicativo, que entrará em operação em 2013, automatizará a solicitação de serviços de análise de projetos técnicos e de vistoria de edificações, agilizando a emissão do AVCB, licença necessária ao funcionamento de empreendimentos comerciais e industriais. O sistema, que é um workflow, possibilitará, via Internet, por meio do portal Poupatempo do Empreendedor ou do próprio site do Corpo de Bombeiros, a solicitação dos serviços, a emissão de boleto bancário para pagamento dos emolumentos devidos e o acompanhamento do processo. Além de facilitar a vida dos empreendedores, o sistema permitirá a gestão centralizada da prestação dos serviços. Hoje, cada unidade dos Bombeiros tem seu próprio método de gestão, o que dificulta a obtenção de informações gerenciais consolidadas pelo comando da corporação. O Via Rápida Bombeiros foi o primeiro trabalho desenvolvido pela Prodesp para a Polícia Militar.

## **Sistema GSNet**

**(Secretaria da Saúde)**

Para garantir à Secretaria da Saúde uma solução completa de gestão das aquisições e estoque de suprimentos - materiais e medicamentos -, a Prodesp iniciou o desenvolvimento de um novo módulo do sistema GSNet, voltado especificamente às atividades relacionadas a compras. O novo aplicativo, associado ao módulo já em operação, que trata do gerenciamento e distribuição do estoque, possibilitará o controle de todo o processo, contemplando desde o planejamento das compras até a reposição automatizada dos estoques. A solução proporcionará uma melhor gestão da cadeia de suprimentos da pasta, em particular dos medicamentos, que representa a maior parcela das despesas do órgão e também do Governo do Estado de São Paulo.

## **Modernização das Folhas de Pagamento do Estado**

**(Diversos Clientes)**

As folhas de pagamento das Administrações Centralizada e Descentralizada do Estado, hoje fortemente focadas na gestão de salários, passarão a ser um instrumento de gestão de pessoal. Os sistemas manterão suas atuais arquiteturas funcionais, que suportam de forma eficiente a complexidade das consistências e cálculos mensais, mas ganharão uma nova camada de entrada de dados, em padrão web, controles customizados e um novo módulo de cálculo retroativo automático, além de outras funcionalidades. Iniciado em 2012, e com previsão de conclusão estimada em dois anos, o projeto de modernização está sendo realizado com recursos próprios da Prodesp e conduzido conjuntamente pela empresa, pela Secretaria da Fazenda e pela Secretaria de Gestão Pública, com acompanhamento de uma renomada auditoria independente. A folha da Administração Centralizada abrange cerca de 656 mil servidores; a da Administração Descentralizada, outros 280 mil, de 24 diferentes órgãos.

## Registro Digital de Ocorrências - RDO (Polícia Civil)

Utilizado para registro de boletins de ocorrência (BOs) pelas mais de 1600 unidades policiais do Estado, o sistema RDO passou por uma modernização de sua interface, que ficou mais amigável. O aplicativo também foi integrado ao Sistema de Furto / Roubo de Veículos, permitindo que a informação de furto ou roubo seja inserida automaticamente no sistema, logo após a feitura do BO. Foram criados, ainda, novos tipos de pesquisa na base de dados de BOs, como por logradouro e número de série de objetos roubados. As melhorias realizadas no RDO refletirão diretamente na agilidade do processo de registro de boletins de ocorrência, favorecendo o atendimento ao cidadão. O novo aplicativo entrou em operação piloto em duas delegacias no final de 2012. No ano, também foi operacionalizada a integração do RDO com o Sistema de Operações da Polícia Militar (SIOPM), por meio de webservices, para carga automática dos dados dos BOs registrados pela Polícia Militar. A integração permite que os boletins elaborados pela PM sejam rapidamente transmitidos ao RDO, para que as delegacias da jurisdição onde ocorreu o fato tenham imediato conhecimento. A emissão de BOs em batalhões e companhias da Polícia Militar se restringe ao furto de documentos, veículos ou de placas de veículo, e ao desaparecimento e encontro de pessoas. O registro de BOs pela PM faz parte das ações da Secretaria da Segurança Pública para facilitar o atendimento ao cidadão, que, conforme a natureza do ocorrido, além das unidades da Polícia Civil, tem como alternativas os batalhões e companhias da PM e também a Internet, por meio da Delegacia Eletrônica.



## **Agendamento de Serviços e Multas de Trânsito (Diversos Clientes)**

A partir do sistema utilizado pelo Poupatempo para agendar o atendimento de serviços do IIRGD e do Detran.SP, foi iniciado o desenvolvimento de uma solução universal, com interface personalizável. O objetivo é ampliar as funcionalidades do aplicativo, bem como melhorar sua usabilidade, tornando-o adequado às necessidades de qualquer órgão que decida agendar sua prestação de serviços ao cidadão. Entre os benefícios do sistema, estão o planejamento do atendimento em função da demanda; a diminuição das filas de espera; e o maior conforto para o cidadão, proporcionado pelo atendimento com hora marcada. Na mesma linha, de sistemas que atendam a vários clientes com necessidades semelhantes, começou a ser desenvolvida uma nova solução de gestão de multas de trânsito, que vai suprir as necessidades do Detran.SP, do Departamento de Estradas de Rodagem (DER) e das prefeituras paulistas.

## **Portal da Transparência Estadual (Casa Civil)**

Instituído pelo Decreto nº 57500, de 8 de novembro de 2011, e implantado no início de 2012, o Portal da Transparência Estadual - [www.transparencia.sp.gov.br](http://www.transparencia.sp.gov.br) - passou ao longo do ano por uma série de aprimoramentos em relação ao conteúdo, à acessibilidade e à usabilidade. Composto inicialmente por páginas estáticas que centralizavam num único ambiente links para dados básicos sobre receitas e despesas, o portal, entre outros aperfeiçoamentos, foi integrado à Secretaria da Fazenda para permitir a obtenção de informações, no formato de relatório, sobre os gastos, receitas, despesas e investimentos do Estado. Também foi criada funcionalidade para divulgação dos dados referentes à remuneração dos servidores públicos estaduais. O portal tem como premissa passar as informações de forma clara e simplificada, para que sejam facilmente localizadas e compreendidas mesmo por quem não é um especialista em administração pública. Em ranking elaborado pela Associação Contas Abertas no final de 2012, que analisou os portais de todos os estados brasileiros, o de São Paulo ficou na primeira posição, com nota 9,29 em uma escala de 0 a 10.



## **Agenda de Eventos do Governador (Assessoria Particular do Governador)**

As decisões e o planejamento a respeito da presença do Governador em eventos como inaugurações, lançamentos de programas e visitas a obras tornaram-se mais fáceis e ágeis. A implantação de um sistema georreferenciado passou a permitir a visualização de mapas eletrônicos com os eventos potencialmente qualificados para receber a presença do Governador ou de outra autoridade designada para representá-lo. Gerados a partir de um banco de dados com informações detalhadas sobre cada evento, disponibilizadas pelos respectivos responsáveis, os mapas eletrônicos substituíram mapas em papel onde os eventos eram registrados manualmente, por meio de símbolos e cores.



## **Serviço de Informações ao Cidadão (Casa Civil / Secretaria de Gestão Pública)**

Em atendimento à Lei Federal de Acesso à Informação e ao decreto estadual que a regulamentou em São Paulo, foi desenvolvido e implantado sistema que permite ao cidadão solicitar via Internet informações e documentos da administração pública de seu interesse. O sistema sustenta todo o ciclo de atendimento prestado pelos SICs (Serviço de Informações ao Cidadão) dos diferentes órgãos públicos estaduais, unificando o processo de solicitação de informações e sua disponibilização em toda a administração paulista. Todas as demandas são cadastradas em uma mesma interface, seja diretamente pelo cidadão na Internet ou transcritas no sistema por um atendente de SIC. A centralização dos pedidos em uma única base de dados trouxe diversas vantagens. Uma delas é que o pedido de informação pode ser feito em qualquer SIC, independentemente do órgão a que se destina, pois o sistema direciona o pedido para o local responsável. Esse mecanismo aumenta substancialmente o volume de postos de atendimento à população. Por meio de uma interface central, o Arquivo do Estado, gestor dos SICs, pode visualizar as solicitações recebidas e controlar os prazos de resposta de todos os locais, que não pode exceder a 20 dias. Além de interligar os diversos SICs do Estado, o aplicativo classifica os pedidos em grupos e subgrupos, possibilitando a extração de estatísticas.



## **Professor 2.0 e Plano de Ação Participativo (Secretaria da Educação)**

Com a finalidade de proporcionar aos docentes da rede estadual de ensino uma ferramenta pedagógica colaborativa, teve início o desenvolvimento do Portal Professor 2.0. Com áreas dedicadas ao Núcleo Pedagógico / Oficina Pedagógica das escolas e aos docentes, o portal ampliará o uso da TI nas unidades escolares, incentivando os professores a produzir e trocar entre si experiências de aprendizagem. Detalhadamente descritas no sistema, essas experiências gerarão um banco de práticas pedagógicas, contribuindo para a melhoria do ensino na rede pública estadual. Outro projeto iniciado em 2012, foi o do sistema que dará suporte ao Plano de Ação Participativo, iniciativa proposta no âmbito do Programa Educação - Compromisso de São Paulo, em parceria com a Secretaria de Gestão Pública. O objetivo é auxiliar as escolas a diagnosticar e construir planos de ação para superar ou mitigar problemas que afetem o seu cotidiano. Em 2012, foi concluída, ainda, a adequação dos sistemas informatizados da Secretaria da Educação, tendo em vista sua nova estrutura organizacional, estabelecida pelo Decreto Estadual nº 57141, de 18 de julho de 2011. Todo o trabalho, que se iniciou ainda em 2011, envolveu mudanças em 64 grandes sistemas, compostos por cerca de 1400 programas de computador.

## **Securitização do PPI do ICMS**

**(Procuradoria Geral do Estado / Secretaria da Fazenda)**

Foi colocado em operação para a Companhia Paulista de Securitização (CPSEC) o sistema de gestão das informações referentes à securitização da dívida do Programa de Parcelamento Incentivado (PPI) do ICMS. O aplicativo permite, entre outras funcionalidades, acompanhar e controlar o recebimento das parcelas do ICMS securitizado, cujo direito creditório foi adquirido pela CPSEC. Na operação inicial da CPSEC, ocorrida no primeiro semestre de 2012, o Estado repassou à empresa o direito de receber R\$ 2,8 bilhões do PPI do ICMS. Lastreada nessa garantia, a CPSEC fez uma emissão pública de R\$ 600 milhões em debêntures que foram vendidas no mercado. O dinheiro captado com a venda foi repassado ao Governo como antecipação de arrecadação. O resgate das debêntures pelos investidores dependerá do fluxo de caixa proveniente dos pagamentos efetuados pelos contribuintes que aderiram ao PPI do ICMS.



## **Sistema Financeiro da Habitação**

**(Secretaria da Habitação)**

Tendo em vista a melhoria dos processos de negócio da Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano (CDHU), beneficiando a gestão dos programas habitacionais do governo e o atendimento aos mutuários, foi executada uma série de adequações e desenvolvimentos relacionados ao Sistema Financeiro da Habitação. Entre as funcionalidades implantadas, estão o tratamento da averbação de seguro para contratos com nulidade de saldo e reativados; a negatização de contrato de financiamento habitacional junto ao SCPC - Serviço Central de Proteção ao Crédito; e a cobrança ou restituição automática de diferenças no pagamento das prestações mensais dos financiamentos. Também foram disponibilizados os módulos de habilitação e de emissão de contratos, do Sistema de Gestão de Comercialização. Foram iniciados, ainda, os projetos de três novos sistemas de gestão: um voltado a sinistros; outro, a processos de financiamentos e acessórios, que fará o acompanhamento de ações judiciais contra mutuários inadimplentes ou com irregularidade de ocupação; e um terceiro relacionado ao atendimento provisório, que controlará o pagamento de auxílio a famílias de baixa renda removidas de favelas, áreas de risco ou por situações de calamidade pública.

## **Bolsa Eletrônica de Compras**

### **(Secretaria da Fazenda)**

Dentro do processo contínuo de modernização da Bolsa Eletrônica de Compras (BEC), para garantir a boa performance do sistema, foram implantadas novas versões do Pregão Eletrônico e do Catálogo de Materiais. A nova versão do Pregão Eletrônico passou a oferecer funcionalidades como a retomada online de uma oferta de compra. Já o novo Catálogo possibilita a busca de materiais por itens ou por grupos, além de tornar as informações mais transparentes para os administradores públicos, fornecedores e cidadãos. As melhorias incluem, ainda, a implantação de novas versões do Caufesp - Cadastro Unificado de Fornecedores e do módulo para utilização da BEC pelas prefeituras paulistas. Também foi implantada solução de business intelligence (BI) que possibilita aos gestores da BEC, de maneira independente e ágil, a extração de informações gerenciais para a tomada de decisões. Criada em 2000, a Bolsa Eletrônica de Compras do Estado de São Paulo permite que o governo compre com mais economia, agilidade e transparência. Desde a sua implantação em 2000 até o final de 2012, proporcionou ao Estado uma economia superior a R\$ 7,3 bilhões. Foram mais de R\$ 22,5 bilhões negociados, com uma economia média de 25% em relação aos valores de referência. Esses resultados foram reconhecidos com a conquista pela BEC, desde sua criação, de mais de dez prêmios nas áreas de TI e negócios.



## **Integração Jucesp - IIRGD**

### **(Junta Comercial / Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt)**

A integração sistêmica dos dois órgãos passou a permitir que a Junta Comercial verifique no ato da análise dos processos de constituição / alteração de empresas se o RG apresentado é válido ou não, diminuindo-se, dessa forma, as irregularidades no registro mercantil, bem como proporcionando informações para o trabalho de investigação policial. Além disso, a integração possibilita a detecção de eventuais divergências entre os dados pessoais constantes do RG e do processo protocolado na Jucesp - por exemplo, a grafia de nomes -, que podem levar ao indeferimento das solicitações, causando transtornos e atrasos no registro desejado. Em um primeiro momento, a consulta online aos dados do IIRGD é utilizada apenas nos atos de constituição e alteração de empresas do tipo Empresário Individual. Futuramente, será ampliada para os demais tipos jurídicos, como Sociedade Limitada e Sociedade por Ações.

## Outros Resultados

### (Diversos Clientes)

Entre diversos outros resultados obtidos em 2012, no segmento de desenvolvimento de aplicações, podem ser ressaltados: a) a implantação do e-CRVsp na Capital, tornando mais ágil e segura a relação do Detran.SP com os despachantes credenciados para execução de serviços relacionados a veículos - como licenciamento, registro, transferência de propriedade ou de endereço e comunicado de vendas; b) o desenvolvimento de um novo portal web para a Secretaria de Gestão Pública, mais dinâmico e integrado aos sites dos órgãos vinculados e às redes sociais; c) a implantação de módulos de fiscalização no Sistema de Repasses ao Terceiro Setor, do Tribunal de Contas do Estado, com acesso via Internet, facilitando o trabalho dos auditores no acompanhamento do repasse de verbas públicas para tais entidades; d) a integração do Sistema da Dívida Ativa, da Procuradoria Geral do Estado, ao Sistema de Ajuizamento Eletrônico PGE.net; e) o início do desenvolvimento do Sistema de Controle de Eventos Esportivos, da Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude, que possibilitará a gestão dos eventos promovidos pela pasta, envolvendo, entre outras funcionalidades, o cadastramento e credenciamento de atletas e o controle de sua vinculação aos municípios; f) o término da implantação de sistema que permite aos citricultores do Estado enviar à Coordenadoria de Defesa Agropecuária, da Secretaria de Agricultura e Abastecimento, via web, com comodidade e rapidez, informações compulsórias semestrais a respeito da identificação e erradicação de pragas como o greening e o cancro cítrico em suas lavouras; g) o início da adaptação do Sistema e-Sisla, do Departamento de Perícias Médicas do Estado, para atendimento à descentralização das perícias, conforme previsto no Decreto Estadual nº 58032/12; h) o desenvolvimento de novo site para a biblioteca da Casa Civil, com ferramentas dinâmicas de atualização e gestão de conteúdo, além de recursos que permitem aos visitantes se cadastrarem para recebimento de novidades da biblioteca por e-mail e feed de notícias; i) a implantação do módulo 'São Paulo no Mundo' para publicação de projetos da Subsecretaria de Relações Institucionais, da Casa Civil, no Painel de Informações Estratégicas; j) o desenvolvimento de cadastro de uso de recursos hídricos superficiais e subterrâneos, que facilitará para os usuários rurais o processo de obtenção ou dispensa de outorga junto ao Departamento de Águas e Energia Elétrica (DAEE); k) a adequação do sistema Via Rápida Emprego, da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia para atender, com seus cursos de qualificação, públicos específicos, como alunos matriculados no ensino médio da rede pública estadual, idosos, portadores de necessidades especiais e egressos do sistema penitenciário; l) o início do desenvolvimento de solução de gestão orçamentária financeira e contábil para a Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano (CDHU); m) a implantação, para a Secretaria da Fazenda, de novas funcionalidades do sistema Siafem / Siafísico.net, como a geração de relatórios e documentos em pdf; n) a implantação de sistema de business intelligence (BI) para o Detran.SP, com a disponibilização de painéis para visualização de informações gerenciais consolidadas sobre veículos, Carteiras de Habilitação e multas; o) o início do desenvolvimento de sistema para o Departamento de Estradas de Rodagem (DER) visando o controle de pátios e leilões de veículos apreendidos, contemplando desde avaliação e montagem dos lotes até a notificação ao proprietário e a prestação de contas para os processos; p) a disponibilização de rotinas para emissão de relatórios gerenciais no Sistema de Medicina Legal, do Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo, dando maior agilidade aos gestores para obtenção de informações; q) a implantação de novos módulos no Sistema

de Farmácia do Hospital das Clínicas de São Paulo, como os de prescrição de insulina rápida e de prescrição para pacientes em triagem; r) a informatização do laboratório de microbiologia do IAMSPE - Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual, possibilitando a disponibilização dos resultados dos exames na Internet; s) a implantação do módulo de contratos, do Sistema de Gestão Integrada de Processos (GIP), na Secretaria de Agricultura e Abastecimento e na Secretaria da Cultura; t) o início do desenvolvimento de sistema web para o Programa Especial de Parcelamento (PEP), da Procuradoria Geral do Estado, tendo em vista o parcelamento pelo contribuinte de débitos pendentes do ICM / ICMS; u) o desenvolvimento de solução corporativa de business intelligence (BI) para extração ágil de informações da folha de pagamento da Administração Descentralizada, já implantada no Centro Paula Souza e no IAMSPE - Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual; v) a realização de levantamento de requisitos para o desenvolvimento de portal intranet para o Detran.SP; x) a ampliação do Sistema Banco do Povo Paulista, da Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho, com a implantação de módulo voltado ao controle de financiamentos concedidos no âmbito do Programa Casa Paulista para reformas de imóveis adquiridos da Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano (CDHU); w) a adaptação de sistemas de alta e baixa plataforma do Tribunal de Contas do Estado para uso do Ministério Público de Contas; y) a adequação do Sistema Integrado de Distribuição e Acompanhamento de Processos (Sidap) e do Sistema Integrado das Varas de Execução Criminal (Sivec), ambos do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, às Resoluções n<sup>o</sup>s 46, 65 e 137 do Conselho Nacional de Justiça; e z) a implantação da segunda fase do Siscom - Sistema de Comércio Eletrônico, da Secretaria da Fazenda, que objetiva controlar e auditar as operações de e-commerce, para combate à sonegação fiscal.







# 3

## Operações e Serviços de TI

### Data Center Prodesp

Durante o ano de 2012, foram realizados investimentos da ordem de R\$ 25,7 milhões para modernizar e expandir a capacidade computacional do Data Center Prodesp. Uma das principais ações executadas foi a substituição de dois computadores de grande porte da plataforma IBM, que atende boa parte dos clientes da Prodesp, já obsoletos e perto de sua capacidade máxima, por uma unidade de última geração, com poder de processamento cerca de 50% maior e mais veloz. A mudança exigiu grande número de adequações na versão de softwares, tanto de produtos quanto de sistemas operacionais, bem como no microcódigo dos equipamentos ligados aos mainframes.

A expectativa é que a novo mainframe possa suprir as demandas dos clientes da Prodesp pelos próximos três anos. A nova máquina também permite otimizar a estrutura e centralizar diversas tecnologias em um único modelo de equipamento, proporcionando a racionalização de recursos, inclusive financeiros. O mainframe da plataforma Unisys, que atende a um grupo específico de clientes, em especial à Polícia Civil e ao Detran. SP, também teve sua capacidade de processamento expandida, passando de 41,3 RPM (Relative Performance Measurement) para 46,1 RPM.

Outra iniciativa relevante do período foi a expansão do backbone da rede de comunicação, por onde trafega todo o trânsito de informações da Rede Intragov e de acesso à Internet. O trabalho envolveu mudanças tecnológicas e topológicas, com a adoção de uma solução de infraestrutura unificada, a instalação de novos switches e a ampliação da capacidade do backbone de 1 Gbps para 10 Gbps. As mudanças no backbone trarão vários benefícios, como melhoria da contingência de comunicação, aumento da disponibilidade dos sistemas hospedados no Data Center, maior rapidez na oferta de novos serviços aos clientes, suporte à virtualização e facilidade para atualizações tecnológicas. O tráfego médio semanal de informações pelo backbone é da ordem de 650 terabytes. O ambiente de back-up corporativo do Data Center Prodesp foi ampliado com a instalação de novos servidores, proporcionando maior capacidade e eficiência na proteção dos dados hospedados no local, bem como a replicação de informações de back-ups realizados em sites externos. O ambiente está preparado para suportar a demanda de back-up de servidores físicos e virtuais. Já a capacidade do storage corporativo foi expandida para 380 terabytes, possibilitando a oferta do serviço de armazenamento de informações em três níveis diferenciados de benefícios agregados, que podem ser escolhidos pelo cliente de acordo com sua necessidade.

## Intragov

As conexões do AS GESP (Autonomous System do Governo do Estado de São Paulo) com a Internet foram ampliadas de 1,4 Gbps para 6 Gbps. A expansão assegurará a qualidade do serviço de trânsito Internet mesmo diante da demanda crescente dos órgãos signatários da Intragov para acesso e publicação de conteúdo na web.

No período, também foram iniciadas as tratativas junto à empresa operadora da Intragov para implantação, no primeiro semestre de 2013, do protocolo IPv6 no trânsito Internet e na rede IP, em caráter experimental, junto a um cliente. A adoção do protocolo IPv6, além de solucionar a questão do virtual esgotamento dos endereços para conexão de computadores e outros dispositivos à web, trará benefícios em relação ao projeto e gerenciamento das redes, ao funcionamento de dispositivos móveis, à segurança e ao desempenho e qualidade dos serviços.

O site [www.intragov.sp.gov.br](http://www.intragov.sp.gov.br) foi reformulado para tornar mais dinâmica e efetiva a disseminação de informações aos órgãos já signatários da Intragov e também àqueles que pretendam aderir à rede de comunicação do Governo. O novo portal, colocado em homologação no final de 2012, permitirá à Prodesp, como administradora da Intragov, enviar avisos aos órgãos signatários - comunicando, por exemplo, manutenções -, publicar tabelas de preços dos serviços prestados pela operadora da rede; disponibilizar documentos; e fornecer orientação quanto à preparação de infraestrutura e implantação de políticas de segurança em seus ambientes, entre outras ações. Outro benefício esperado com o novo site é a redução significativa no número de consultas telefônicas e por e-mail encaminhadas à Prodesp acerca de questões contratuais, fornecimento de documentos, prestação de suporte técnico e esclarecimento de dúvidas.

Para subsidiar a tomada de decisão dos gestores dos órgãos signatários da Intragov a respeito da manutenção ou redução da capacidade de seus links de comunicação, foram executados, para um grupo de clientes, o monitoramento e a análise de seu consumo de banda de comunicação. Por meio de relatórios periódicos, foram apontados os links com utilização abaixo de 10% e com picos inferiores a 35% da banda contratada. Desde a entrada em vigor do novo contrato da Intragov em 2011, o custo de cada link é determinado exclusivamente pela banda total contratada. Anteriormente, esse custo era composto por uma parte fixa (a banda total contratada) e outra variável (o volume dos dados efetivamente trafegados). No novo cenário, a avaliação realizada é importante para que se obtenha a melhor relação custo-benefício na contratação dos links.





## Segurança da Informação

A implantação de equipamentos com nova tecnologia permitiu expandir a estrutura de segurança lógica - firewall - do Data Center Prodesp, assegurando alta performance no que se refere a regras de acesso, disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações processadas e armazenadas. A expansão da estrutura atenderá à demanda crescente do ambiente, particularmente em relação à virtualização, que tornou a ampliação ou implantação de novos serviços extremamente ágil. Entre os benefícios diretos da modernização do firewall estão a melhoria no monitoramento em tempo real e a redução de riscos.

A Prodesp abriu novas frentes de cooperação com o consórcio Honeynet.BR, mantido e gerido pelo Centro de Tecnologia Renato Archer (CTI), do Ministério da Ciência e Tecnologia, e com a Aliança Internacional de Honeynets, tendo em vista o aprimoramento dos sensores do projeto. Uma honeynet é formada por sensores que simulam servidores e estações de trabalho de uma rede real. Propositamente desprotegida, ela funciona como uma armadilha para ataques de hackers, possibilitando estudar o comportamento dos invasores, seu modus operandi, táticas, ferramentas e motivações, com o objetivo de neutralizá-los.

No período, o CSIRT Prodesp (Grupo de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança da Informação) acompanhou e deu solução a quase 6 mil ocorrências como desfigurações de páginas, captura de equipamentos para envio de spam e infecções por vírus e outros tipos de códigos maliciosos.

## Centro de Operações Integradas

Para agilizar a solução de problemas técnicos e operacionais que impactam nos serviços executados no Data Center Prodesp, bem como substituir as ações reativas pela proatividade, foi criado, no âmbito da Diretoria de Operações, o Centro de Operações Integradas (COI). Trata-se de uma área de inteligência analítica, que tem como um de seus principais objetivos identificar a causa raiz das ocorrências, para tornar mais rápida e efetiva sua solução, evitando que elas se repitam. Composto por profissionais fixos e facilitadores que representam as diferentes áreas de operações, e com acesso a todas as ferramentas de monitoramento do Data Center Prodesp, o COI também busca, por meio de regras avançadas de correlação e filtragem, antecipar-se à ocorrência de problemas que possam afetar a disponibilidade de sistemas e informações, contribuindo, assim, para melhoria dos SLAs, acordos de nível de serviço estabelecidos nos contratos firmados com os clientes.

## Outros resultados

O ano de 2012 registrou, ainda, várias outras iniciativas e ações relacionadas à prestação de serviços de operação e infraestrutura. Entre elas, merecem destaque: a) a absorção de toda a operação de tecnologia da informação da CPTM - Companhia Paulista de Trens Metropolitanos, envolvendo serviços como hospedagem no Data Center Prodesp, gestão do ambiente tecnológico e segurança da informação; b) a execução de prova de conceito para adoção de ferramenta de scheduling que integre e automatize processos de negócios de ambientes físicos, virtuais e cloud; c) a elaboração dos projetos da primeira fase de modernização do sistema de ar condicionado do Data Center Prodesp, que contempla a instalação de oito máquinas do tipo precisão, ampliando a capacidade atual de 140TR para 207TR; d) a impressão de 6,1 milhões de páginas, referentes a mais de 3,4 milhões de correspondências do Cadim (Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais) e de notificações do IPVA, enviadas aos contribuintes pela Secretaria da Fazenda; e) a manutenção e administração da Rede Executiva do Governo, que envolve mais de 300 servidores e 22 mil usuários; f) a implantação do serviço de correio eletrônico Webgov no Departamento Hidroviário, Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto e na SP-PREVCOM; g) a instalação de 14,3 mil pontos de infraestrutura elétrica e lógica em diferentes clientes, com destaque para a rede condominial do Edifício Cidade IV, no centro de São Paulo, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e a Detran.SP, que responderam, juntos, por cerca de 40% da demanda; h) a execução de gap analysis em segurança da informação para o IAMSPE - Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual, o Dipol - Departamento de Inteligência da Polícia Civil e a CPTM - Companhia Paulista de Trens Metropolitanos; i) a sanitização de aproximadamente mil discos rígidos da Prodesp e de clientes, com o uso de solução desenvolvida internamente; j) a prospecção de solução para correlação de eventos de diferentes dispositivos de segurança da informação do Data Center Prodesp, permitindo a geração de alertas e ações proativas; k) a absorção do serviço de impressão do CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos) e a preparação de estrutura para executar internamente, a partir de 2013, o processo de manuseio e envelopamento do documento para seu envio ao cidadão via postal, reduzindo os custos com essa atividade, que vinha sendo executada pela própria Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos; l) o aumento do storage da infraestrutura do sistema Via Rá-



pida Empregos, da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia; m) a migração para plataforma virtual e o upgrade de software do Sivec - Sistema Integrado das Varas de Execuções Criminais e Sidap - Sistema Integrado de Distribuição e Acompanhamento Processual (1ª Instância Civil), do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, melhorando a performance dos aplicativos; n) a integração de duas soluções internas - SGMUD e Simples -, facilitando o processo e reduzindo os prazos para mudanças em sistemas; o) a ampliação da capacidade de espelhamento do core do módulo gerenciador de performance dos servidores do Data Center Prodesp; p) a criação do ambiente de produção do Siafem 2013; q) a atualização da estrutura de virtualização da plataforma open do Data Center Prodesp; r) o up-grade das versões de bancos de dados dos ambientes IBM e Unisys do Data Center Prodesp; s) a virtualização dos servidores do Cadastro de Pregões, do Guia de Serviços do Poupatempo e do Portal de Municípios; t) a implantação de repositório de IDs para os 106 domínios do serviço Webgov, facilitando o processo de troca de senhas; u) a implantação de ferramenta para medir o nível de serviço das equipes que tratam de ocorrências - solicitações e incidentes - registradas por clientes internos e externos; v) a evolução da infraestrutura do ambiente de processamento do sistema RDO - Registro Digital de Ocorrências, da Polícia Civil; w) o estudo para padronizar a autenticação dos sistemas da Secretaria da Educação que interagem com o ambiente de grande porte; x) a realização de investigações pelo Laboratório Forense Digital, por pedido da Justiça; y) o aumento do escopo do sistema DBSPY, que permite monitorar os back-ups dos bancos de dados SQL Server do Data Center Prodesp; e z) a automatização dos procedimentos para solicitação de saída de informações do Data Center Prodesp para clientes, por meio de relatórios ou transmissão de arquivos.



# 4 Gestão Empresarial

## Aspectos Econômico-Financeiros

### Resultado Líquido

O resultado líquido, após a reversão dos Juros sobre o Capital Próprio, alcançou o montante de R\$ 65,6 milhões. O reinvestimento dos lucros integra a política interna de investimentos da Companhia, sendo distribuído aos acionistas, a título de Juros sobre o Capital Próprio, um dividendo mínimo obrigatório de 25% do lucro líquido do exercício, conforme definido no Estatuto da Companhia.

O resultado expressivo de 2012 foi consequência das medidas iniciadas em 2011, e que tiveram continuidade no exercício, como o maior rigor no acompanhamento das despesas e o foco na melhoria dos processos de execução dos serviços e do faturamento. Outra variável com impacto no resultado foi a redução da despesa por conta da aplicação da Lei 12.546/12, referente à desoneração da folha de pagamento.



## Receita Líquida

A receita líquida de vendas no exercício de 2012 alcançou R\$ 546,1 milhões, um crescimento de 17,1% em relação a 2011. O resultado decorreu da maior demanda na prestação de serviços, incluindo os novos contratos, como o Licenciamento Eletrônico e o e-CNHsp / e-CRVsp.



## Geração Operacional de Caixa

Em 2012, a geração operacional, excluídos os recursos do Programa Poupatempo, alcançou R\$ 130,4 milhões, o que representa um significativo crescimento de 79,4% quando comparada a 2011. Esta continua sendo a principal fonte de recursos da Companhia para realização de seus investimentos.



## Produtividade por Empregado Médio

O crescimento da Produtividade por Empregado Médio foi reflexo da elevação apresentada na Receita Líquida, deduzidos os impostos.



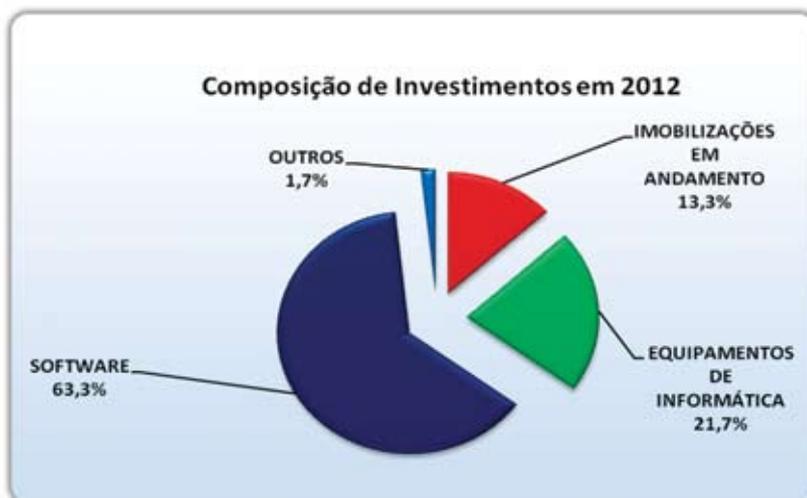
## Patrimônio Líquido

O Patrimônio Líquido em 2012 apresentou um acréscimo de 18,8% em relação ao ano anterior, por conta da absorção do prejuízo em 2011, decorrente do reconhecimento da PDD (Provisão para Devedores Duvidosos) de exercícios anteriores.



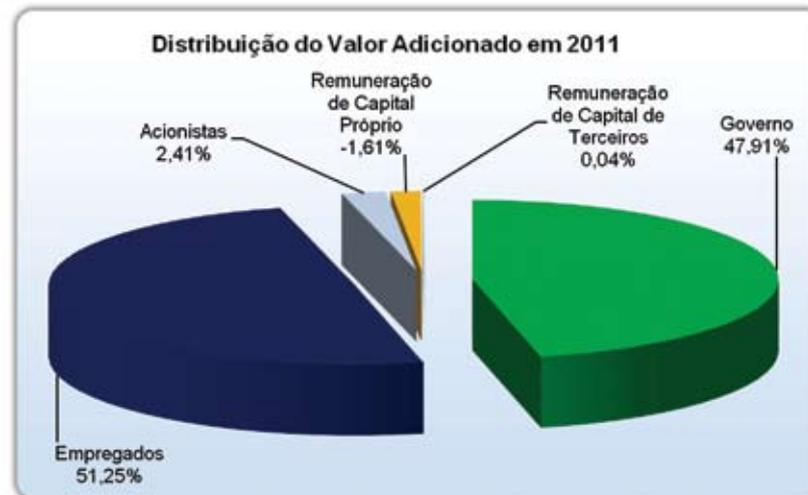
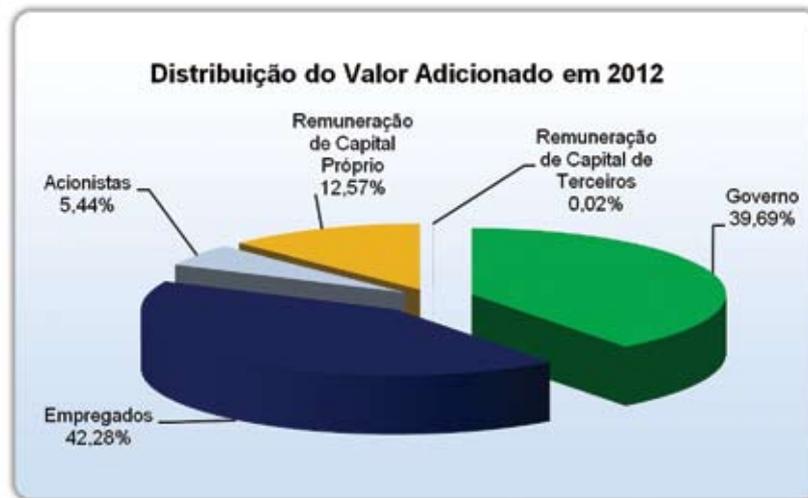
## Investimentos

Os investimentos do exercício de 2012 totalizaram R\$ 44,7 milhões, com destaque para a substituição de dois mainframes IBM, já no limite de sua capacidade, por uma nova máquina de última geração, mais veloz e com maior capacidade de processamento; e a expansão do backbone de comunicação do Data Center Prodesp, de 1 Gbps para 10 Gbps, proporcionando melhoria na contingência de comunicação e maior rapidez na oferta de serviços aos clientes, entre outros benefícios.



## 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, a Prodesp gerou um valor adicionado de R\$ 364,0 milhões em 2012, montante 38% superior ao de 2011 (R\$ 263,8 milhões). O total gerado foi distribuído da seguinte forma:

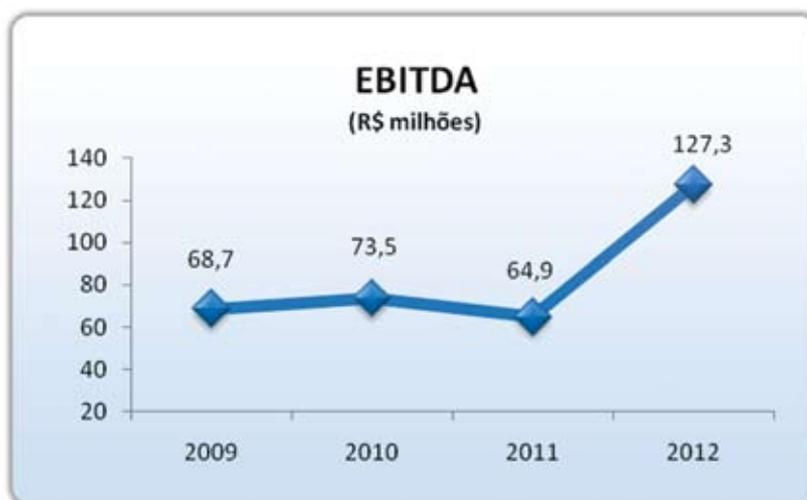


## Desempenho Operacional Financeiro

O EBITDA é a medida 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 2012 foi de R\$ 127,3 milhões, com a margem EBITDA em 23,3%.

A performance apresentada pela Prodesp torna-se ainda mais expressiva quando consideramos o PIB de 2012, tanto o nacional - 0,9%, segundo o IBGE - quanto o estadual - 1,0%, de acordo com a Fundação Seade -, reflexo da desaceleração da atividade industrial e agropecuária.

Já o setor de serviços se destacou em 2012, com 1,7% de crescimento, sendo que o segmento de serviços de informação, ao qual a Prodesp pertence, esteve entre os melhores desempenhos. Mesmo nesse cenário, a performance da Prodesp foi excepcional, demonstrando o comprometimento da empresa com a gestão financeira saudável, que garante a segurança para os investimentos necessários ao atendimento das demandas de seus clientes, colaboradores, fornecedores, investidores e da sociedade.





Ajustando-se o EBITDA, com a eliminação do reflexo em 2011 do reconhecimento da provisão para perda de valores não-recebíveis, a Prodesp continua apresentando ótima performance em sua trajetória, com crescimento real de 20,53% em 2012.



\* Eliminado o reflexo do reconhecimento da provisão para perda de valores não-recebíveis.

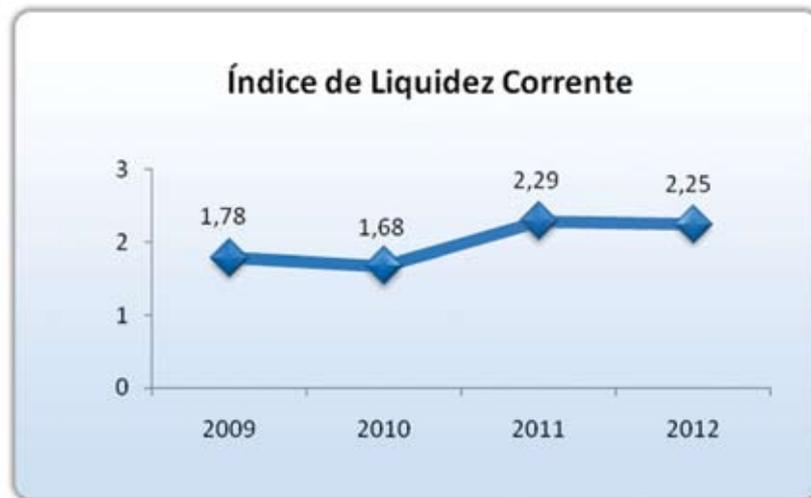
Valores em milhares de Reais	2012	2011
<b>Receita Líquida</b>	<b>546.113</b>	<b>466.261</b>
Custo dos Serviços Prestados	(388.203)	(369.070)
Lucro Bruto	157.909	97.191
<b>Margem Bruta</b>	<b>28,9%</b>	<b>20,8%</b>
Despesas Operacionais e PPR	(87.763)	(86.347)
Lucro Operacional antes dos Juros e Impostos	70.763	10.845
<b>Margem Operacional</b>	<b>12,9%</b>	<b>2,3%</b>
<b>EBITDA</b>	<b>127.256</b>	<b>64.865</b>
<b>Margem EBITDA</b>	<b>23,3%</b>	<b>13,9%</b>
<b>Lucro Líquido (Prejuízo) do Exercício</b>	<b>45.762</b>	<b>(4.246)</b>
<b>Margem Líquida</b> <i>(antes da reversão dos Juros sobre o Capital Próprio)</i>	<b>8,4%</b>	<b>-0,9%</b>
<b>Lucro (Prejuízo) após reversão dos Juros sobre o Capital Próprio</b>	<b>65.569</b>	<b>2.114</b>
<b>Margem Líquida</b>	<b>12,0%</b>	<b>0,5%</b>
Lucro (Prejuízo) por Lote de Mil Ações do Capital - R\$	9,88	0,32
Quantidade de Ações	6.633.361.763	6.633.361.763
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>408.116</b>	<b>343.431</b>
<b>Retorno sobre o Patrimônio Líquido</b>	<b>11,2%</b>	<b>-1,2%</b>

#### Reconciliação entre o Lucro Líquido e EBITDA

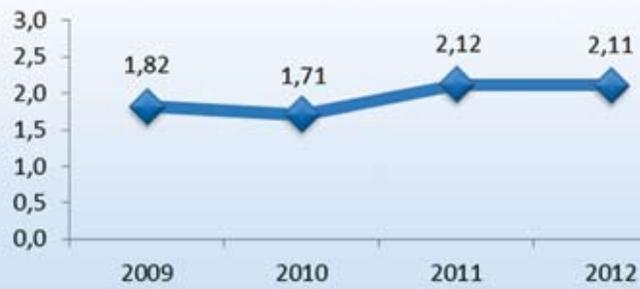
Valores em milhares de Reais	2012	2011
<b>Lucro Líquido do Exercício</b>	<b>45.762</b>	<b>(4.246)</b>
Imposto de Renda	17.773	11.179
Contribuição Social	<u>6.265</u>	<u>4.005</u>
<b>Lucro Operacional antes dos Juros e Impostos</b>	<b>69.800</b>	<b>10.938</b>
Receitas (despesas) Financeiras Líquidas	5.108	(3.338)
Receitas (despesas) não operacionais líquidas	963	(93)
Depreciação e amortização	<u>51.385</u>	<u>57.358</u>
<b>EBITDA</b>	<b>127.256</b>	<b>64.865</b>

## Indicadores Financeiros

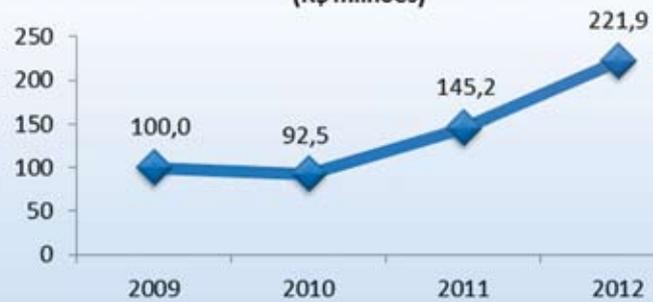
A política seguida pela empresa, que impôs maior rigor na geração de receitas e um acompanhamento efetivo da evolução dos gastos, resultou na expressiva evolução dos indicadores financeiros no exercício de 2012, particularmente os que se referem ao Retorno sobre o Patrimônio Líquido e Capital de Giro Líquido.



### Índice de Liquidez Geral



### Capital de Giro Líquido (R\$ milhões)







## **Outras ações e resultados**

### **Aumento da Relevância da Empresa**

Os resultados econômico-financeiros da Prodesp em 2012 decorreram, fortemente, das iniciativas desencadeadas em 2011, com o objetivo de colocar a empresa mais próxima e envolvida com seus clientes, de melhorar a execução e as entregas, de dar maior rigor ao faturamento e recebimento pelos serviços prestados, e de tornar a empresa mais ágil e propositiva. O crescimento da receita líquida em 17,1% em relação ao ano anterior, do lucro líquido em 38,6% e do EBITDA em 21,4% - estes dois últimos índices expurgados dos reflexos da Provisão para Devedores Duvidosos efetuada em 2011 - significa que a Prodesp ganhou maior relevância para o Estado, tornando-se parceira de diferentes órgãos em novos projetos voltados à gestão pública e ao atendimento ao cidadão. O lucro da companhia no período garantiu os recursos necessários para os cerca de R\$ 44,7 milhões de investimentos de capital realizados no parque computacional e na infraestrutura da empresa, bem como para o desenvolvimento de projetos de clientes, como a modernização das folhas de pagamento das Administrações Centralizada e Descentralizada do Estado e o Poupatempo 2ª Geração. No ano de 2012, foi batido, ainda, o recorde de assinatura de contratos, chegando-se a um volume de vendas de aproximadamente R\$ 230 milhões.

### **Estrutura Organizacional**

Em função do crescimento do negócio de desenvolvimento de aplicações, ao longo de 2012 foi realizada uma série de ajustes na estrutura da Diretoria de Desenvolvimento de Sistemas para garantir a execução e a entrega dos projetos nos padrões de prazo e qualidade acordados com os clientes. Entre as alterações realizadas, estão a criação de gerências exclusivas para atendimento dedicado ao Detran.SP e à área de Saúde; de uma gerência de produtos e inovação, focada na prospecção de novas tecnologias e na melhoria de produtos; e de uma coordenadoria de qualidade e testes, que estabelece um nível adicional de qualidade no desenvolvimento de aplicações. Os ajustes ocorreram também na área Comercial, onde as funções dos executivos de contas e executivos de vendas foram unificadas na figura do executivo de contas. O objetivo da mudança foi aumentar o foco no cliente, proporcionando condições para um atendimento mais consultivo e orientado a resultados. A área de operações também passou por mudanças, como a criação do Centro de Operações Integradas, já citado neste relatório, no capítulo 3 – Operações e Serviços de TI, e a instituição da Coordenadoria de Novos Negócios, que tem como uma de suas atribuições o apoio a pré-vendas nas oportunidades de negócios no segmento de ITO.

## Escritório de Projetos

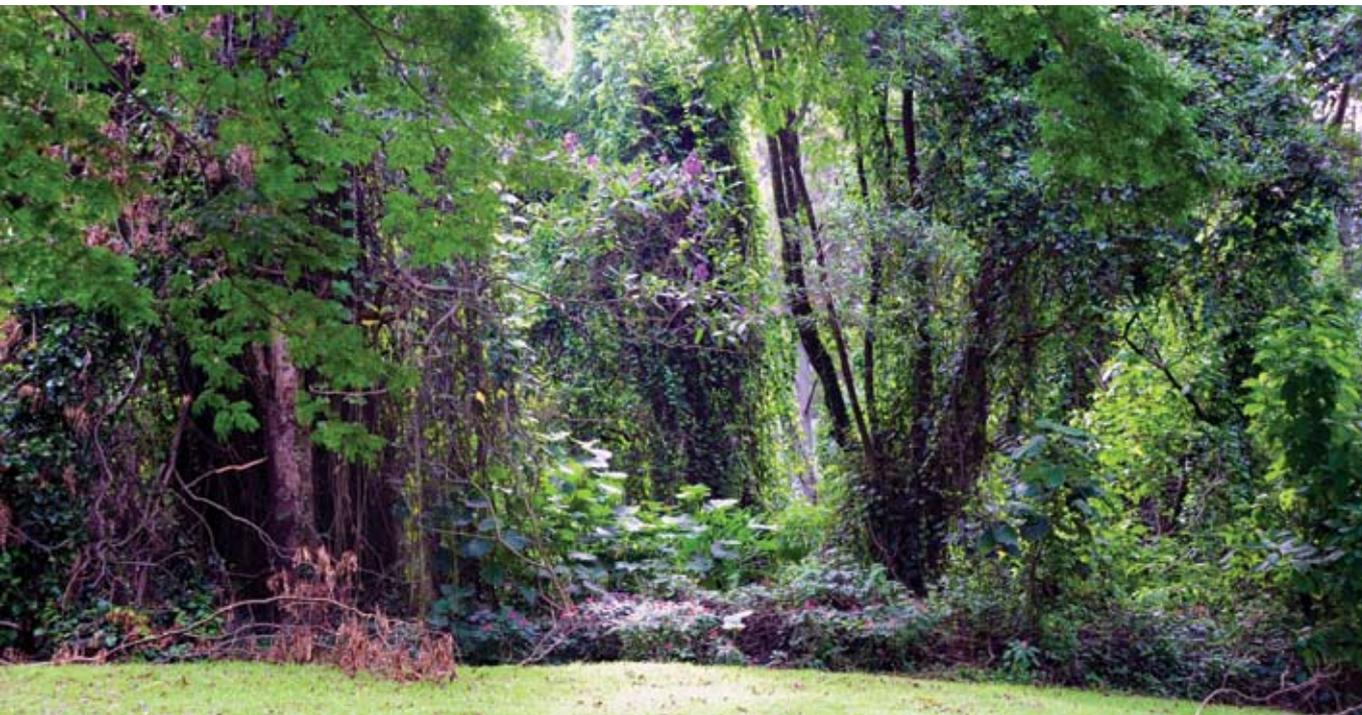
Reconhecendo a importância da atividade de gerenciamento de projetos para o sucesso da execução e das entregas, a Prodesp investiu no fortalecimento de seu Escritório de Projetos. A área foi reestruturada em dois núcleos: o Centro de Gerenciamento de Projetos e o Centro de Gerenciamento de Demandas. O primeiro é responsável por integrar, controlar e gerir diretamente o ciclo de vida completo dos projetos ou apenas monitorar sua execução, modalidade em que fornece suporte às áreas executoras. Já o Centro de Gerenciamento de Demandas integra, controla e faz a gestão das propostas que são orçadas e dos contratos encaminhados às Gerências Comerciais. As ações para fortalecimento do Escritório de Projetos da Prodesp envolveram, ainda, entre outras iniciativas, a capacitação dos profissionais para certificação PMP; a geração de relatórios executivos para acompanhamento do fluxo de demandas, contratos e projetos; a criação e padronização dos documentos de projeto; a readequação do Portal de Gerenciamento de Projetos, que passou a controlar, além de prazos, custos, riscos e escopo; e a emissão de pesquisa eletrônica para avaliação do desempenho dos gerentes de projeto, por parte dos participantes dos projetos e dos respectivos clientes. No período teve início, ainda, o desenvolvimento de uma estrutura de dados relativa ao Planejamento da Capacidade, cuja principal função será fornecer informações que possibilitem uma visão dos recursos humanos e de Infraestrutura que serão necessários para atender aos contratos já assinados e às novas demandas em negociação ou decorrentes da renovação /aditamento de contratos. O Planejamento da Capacidade permitirá uma melhor gestão desses recursos, garantindo seu adequado suprimento aos projetos. A equipe do Escritório de Projetos Prodesp também foi duplicada em 2012, passando de 12 para 24 profissionais.

## Ampliação da Carteira de Clientes

Além do atendimento corporativo a órgãos da administração estadual e prefeituras paulistas, bem como a instituições autorizadas a efetuar descontos nas folhas de pagamento do Estado, a Prodesp passou a atender um grupo de clientes da iniciativa privada. São mais de 11 mil usuários dos sistemas e-CNHsp e e-CRVsp: médicos, psicólogos, centros de formação de condutores e despachantes credenciados pelo Detran.SP para atender o cidadão nos processos de emissão da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e de registro de veículos. Por meio do e-CNHsp e e-CRVsp, a Prodesp interliga esses usuários ao Detran.SP, permitindo a consulta e o envio de informações às bases de dados do órgão. Desenvolvidos em tecnologia web, os dois aplicativos trouxeram mais segurança à emissão da CNH e ao registro de veículos, por meio do uso das tecnologias de biometria e certificação digital. O e-CNHsp e e-CRVsp foram implantados gradativamente em todo o Estado de São Paulo entre 2010 e 2012. A adesão dos usuários ao contrato de prestação de serviços com a Prodesp ocorreu em meados de 2012. A operação para viabilizar o atendimento aos novos clientes envolveu, entre outras ações, a formatação de um contrato padrão e o desenvolvimento de dois aplicativos: um para adesão ao contrato via Internet; outro para fazer a bilhetagem automática do uso do sistema pelo usuário, permitir a emissão do respectivo boleto bancário para pagamento e controlar o recebimento das faturas mensais.

## Pesquisa de Satisfação dos Clientes

O nível de satisfação dos clientes - medido em pesquisa realizada no final de 2012 pelo instituto independente Vox Populi - apresentou uma variação positiva de 0,4 ponto em relação ao ano anterior. A nota final apurada passou de 6,56 em 2011 para 6,96 em 2012. Apesar de não se ter atingido a meta de melhoria estabelecida para o ano - que era chegar à nota de 7,87 -, o resultado pode ser considerado positivo. E não apenas pelo crescimento de 0,4 ponto. Em 2011, 20 clientes atribuíram nota abaixo de 5, contra apenas nove clientes em 2012. E a nota média dos 20 clientes de 2011 foi de 3,4; já a dos nove clientes de 2012 foi de 4,0 pontos. A evolução geral da satisfação foi possível mediante várias ações desencadeadas ao longo do ano, como os esforços para melhoria da execução e das entregas e as reuniões de governança, que buscaram uma maior aproximação com os clientes e um envolvimento mais efetivo com seus problemas, objetivando maior agilidade e proatividade no atendimento de suas necessidades.



## Desafios Prodesp - Fase 2

Vencida a primeira etapa dos desafios empresariais, que contemplou ações como a reestruturação organizacional, o saneamento do contas a receber, o crescimento do faturamento e a melhoria do caixa, foi estabelecida e divulgada a todos os funcionários, a segunda fase dos desafios Prodesp. Os quatro novos desafios são: a) manter o crescimento lucrativo e sustentável (aumento da receita líquida: de 10% a 15% ao ano - manutenção do lucro líquido: de 10% a 12% da receita líquida); b) atingir o índice BOM na satisfação do cliente (7,50 a 8,74) e manter o índice ÓTIMO na satisfação dos usuários do Poupatempo (patamar mínimo de 98%); c) chegar ao nível BOM no clima organizacional (75,00% a 87,49%); e d) ser uma empresa mais inovadora, competitiva e ágil.

## Novos Planos Médico e Odontológico

Após processos licitatórios realizados em 2011, foram implantados no início de 2012 os novos planos médico e odontológico para funcionários lotados na Capital e Grande São Paulo e seus dependentes, contratados junto a empresas do mercado, em substituição ao antigo modelo de autogestão. O formato anterior, além de exigir que a Prodesp bancasse todos os riscos da operação com apenas cerca de 4,5 mil vidas, vinha apresentando custos crescentes, que, ao longo do tempo, poderiam, inclusive, inviabilizar a concessão do benefício. A autogestão impunha à Prodesp, ainda, uma série de responsabilidades legais junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), totalmente alheias ao negócio da empresa, bem como consumiam recursos para sua manutenção que poderiam estar alocados em outras atividades. Os funcionários também tiveram vantagens com a mudança: o padrão enfermária do plano médico, que antes era custeado em parte pelo funcionário, ficou totalmente gratuito, exceto para agregados. Ao mesmo tempo, aqueles que estavam no padrão enfermária puderam, pelo mesmo valor ou com uma pequena diferença adicional, migrar para o padrão apartamento. As redes de profissionais e instituições credenciadas, tanto no plano médico quanto no odontológico, também são bem maiores que a dos planos de autogestão. Ao final de 2012, 4706 funcionários, dependentes e agregados eram beneficiários do novo plano médico, 10,2% dos quais na modalidade enfermária, isto é, sem custo de participação para funcionários e dependentes. A quantidade de beneficiários no padrão apartamento, que era de 69,5% no plano médico antigo, cresceu para 89,8% no plano atual.

## Uniformização do Benefício Vale Refeição

O benefício Vale Refeição, que já era concedido aos funcionários das unidades descentralizadas, foi estendido aos empregados lotados na sede da empresa, em Taboão da Serra. Para tanto, foi implantado um novo modelo de operação do restaurante interno: de contratação de empresa para fornecimento de refeições passou-se para cessão de espaço para exploração comercial de serviços de restaurante. A uniformização do benefício, além de facilitar sua gestão, deu liberdade aos funcionários da Sede na escolha do local para suas refeições: o restaurante dentro da empresa ou qualquer outro local de sua preferência. O objetivo é que a liberdade de escolha funcione também como estímulo para que a empresa operadora do restaurante interno invista na qualidade de seus serviços.

## Capacitação

Os investimentos em treinamento, em 2012, mais do que duplicaram em relação ao ano anterior. O número de funcionários que participaram em atividades de capacitação técnica chegou a 1522. As participações totalizaram 4,8 mil, isto é, uma média de três participações por funcionário. Também foram desenvolvidas atividades de capacitação para a equipe comercial, relacionadas à qualidade na gestão de contratos e à satisfação dos clientes. Outro destaque no ano foi o Programa Gerencial com Foco em Liderança Estratégica. Todo o corpo gerencial e algumas lideranças de outros níveis, no total de 75 funcionários, participaram de um curso de 80 horas ministrado pela FIA - Fundação Instituto de Administração. O conteúdo do curso tratou de gestão de mudanças, gestão eficaz de pessoas e liderança e gestão financeira.

## **Programa de Participação nos Resultados**

As metas corporativas do Programa de Participação nos Resultados (PPR) para o ano de 2013 foram definidas contemplando aspectos financeiros (aumento do EBITDA), a satisfação dos clientes e dos usuários do Poupatempo, o desenvolvimento de sistemas relevantes para diferentes clientes e a elaboração de projeto com cenários e definição de modelo para a nova licitação da Intragov. Em relação às regras do PPR, também foram definidas alterações para a edição de 2013. A principal delas tem a finalidade de incentivar, de forma balanceada, o desempenho individual e coletivo. Desse modo, o funcionário passará a ter, além de metas individuais, que responderão por 60% de seus bônus, objetivos setoriais, que representarão os outros 40%. Para se qualificar ao recebimento do PPR, o funcionário deverá obter no mínimo 60% de atingimento nas metas individuais. Tanto as metas individuais quanto as setoriais pagarão bônus a partir de 60% de atingimento.

## **Quadro de Funcionários**

Com o objetivo de garantir uma estrutura que permita à empresa estar mais próxima e envolvida com seus clientes, assegurando a adequada execução e entrega dos projetos assumidos, a Prodesp reforçou sua equipe técnica com a contratação de 201 novos funcionários. As contratações ocorreram por intermédio de concursos que tiveram seu resultado homologado nos anos de 2007, 2008 e 2010. Contabilizando-se os desligamentos ocorridos no período, a Prodesp encerrou o ano de 2012 com um quadro de 1899 funcionários, contra 1783 no ano anterior.

## **Administração de Pessoal**

Em atendimento ao Decreto nº 58.291, de 09 de agosto de 2012, os demonstrativos de pagamento dos funcionários da Prodesp deixaram de ser entregues em papel, ficando disponíveis online no Portal Corporativo. Com o uso de sua senha pessoal, o funcionário pode visualizar, imprimir ou salvar seu demonstrativo no formato pdf. Outros documentos disponibilizados em versão digital no Portal Corporativo foram a Ficha de Anotações e Atualizações da Carteira Profissional e, para efeito das declarações de Imposto de Renda, os informes de rendimentos e a Declaração de Serviços Médicos e de Saúde (DMED). Com a Ficha de Anotações e Atualizações da Carteira Profissional, conforme Portaria 628/2000 do Ministério do Trabalho, não é mais necessário registrar no documento original informações como alterações de cargo e salário, férias e contribuições sindicais. A obrigatoriedade de registro na carteira fica restrita à admissão e à extinção do contrato de trabalho. Foram iniciadas, ainda, a modernização do sistema de folha de pagamento da Prodesp, ação que trará benefícios como a automatização de uma série de cálculos, e a atualização do sistema de ponto eletrônico, para atendimento à portaria do Ministério do Trabalho que determina a emissão de comprovante de entrada e saída em tíquete de papel.

## Alinhamento Gerencial

Para garantir a sintonia dos objetivos individuais dos gestores com os objetivos estratégicos da empresa, bem como discutir outros assuntos corporativos relevantes, foram realizados dois encontros de alinhamento gerencial, um no primeiro e outro no segundo semestre de 2012. Com duração de dois dias, os encontros foram organizados fora das dependências da empresa, para se garantir imersão total dos participantes na discussão dos assuntos. Os encontros, que contaram com o apoio de consultores externos, proferindo palestras ou desenvolvendo outras atividades pertinentes, trataram de temas como oportunidades, execução e liderança.

## Inovação e Melhoria

Para coletar sugestões de inovação e melhoria nos processos, serviços e produtos da empresa, foi aberto um canal online no Portal Corporativo. Todas as ideias e sugestões encaminhadas pelos funcionários serão devidamente avaliadas sob diferentes aspectos, como a relação custo-benefício, para se verificar a viabilidade de sua adoção.

## Valor & Ação

Criado em 2011 para reconhecer, mensalmente, funcionários ou equipes que se destacam no desempenho de suas atribuições, à luz dos valores da empresa, o programa Valor & Ação contemplou 39 trabalhos em 2012, totalizando, 415 reconhecimentos. As indicações para o Valor & Ação são realizadas pelos gestores de cada área. Os reconhecidos de cada mês são escolhidos por uma comissão de avaliação e referendados pela Presidência da Prodesp.



## **Contas a Receber - Procedimentos de Faturamento**

Dando continuidade às ações para garantir um maior rigor no faturamento e recebimento dos serviços prestados aos clientes, foi editada norma interna pertinente ao assunto. Ela uniformiza, sistematiza, estabelece e divulga as regras gerais e os padrões relativos aos procedimentos administrativos de faturamento. A nova norma, que resultou das atividades desenvolvidas desde 2011 pelo Grupo de Trabalho “Ciclo e Regras de Faturamento e Recebimento”, define todo o processo de faturamento e as áreas responsáveis por cada etapa, assim como os prazos em que cada ação deve ser executada. Traz, ainda, o Fluxograma e a Régua de Faturamento, que reúne a sequência de passos a executar para efetivar o faturamento a partir de marcadores ou gatilhos (prazos, datas ou ocorrências). Também adotou-se como política financeira a contabilização automática de Provisão para Devedores Duvidosos para os valores vencidos e não recebidos há mais de 12 meses.

## **Racionalização de Processos**

Como resultado de um dos desafios estabelecidos pela direção da empresa no ano anterior - a racionalização do trâmite dos processos corporativos - o fluxo para emissão de ordens de serviço referentes à Contratação de Apoio Técnico Especializado foi totalmente revisado. Anteriormente, o tempo médio de execução desse processo era de 78 dias. Após a revisão, tendo como base o tempo máximo de permanência em cada área envolvida, o prazo caiu para 31 dias. Todavia, os primeiros processos que tramitaram de acordo com o novo fluxo apresentaram um resultado melhor ainda, com tempo médio de 20 dias para sua conclusão. A redução deveu-se a ações como eliminação de atividades redundantes e de outras que, devido às alterações organizacionais, já não eram mais necessárias. Também foram agrupados procedimentos, reduzindo-se a frequência dos encaminhamentos inter e intra-áreas. Outra medida adotada foi no envio de documentos aos fornecedores, que deixou de utilizar o serviço postal regular, substituído pelo correio eletrônico.

## **Redução de Despesas**

Poupatempo - A revisão dos custos do Disque Poupatempo, que culminou com a renegociação do contrato com a empresa fornecedora dos serviços de call center, proporcionou uma redução mensal nas despesas da ordem de R\$ 1,5 milhão. Ao mesmo tempo, foi iniciado um trabalho de redimensionamento da capacidade de atendimento de 14 postos do Poupatempo com demanda histórica inferior à projetada. A partir do redimensionamento, os contratos com os consórcios que administram esses postos estão sendo aditados para menor.

Postagem do CRLV - Durante os trabalhos para internalização do processo de manuseio e envelopamento do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV), para envio ao cidadão pelos Correios, a Prodesp renegociou com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos os custos de postagem, obtendo uma redução de cerca de 40%, o que resultou em uma economia da ordem de R\$ 2 milhões em 2012.

## **ERP - Contratos de Clientes e Faturamento**

Dentro do processo de modernização de sua infraestrutura administrativa, a Prodesp deu continuidade à atualização de seu ERP, pacote de aplicativos de gestão empresarial que integra áreas como Financeira e Suprimentos. Em 2012, entraram em operação os módulos de Contratos de Clientes e Faturamento. A atualização do ERP traz uma série de benefícios, como a democratização do acesso às informações, a unificação de bases de dados e a automatização do envio de mensagens de alerta aos gestores de diferentes níveis. Também passou a ser possível enviar o faturamento mensal ao cliente com um melhor descritivo dos serviços executados.

## **Abertura de Chamados Internos via Web**

A implantação de um novo módulo do sistema GIP - Gestão Integrada da Prodesp, permitiu que os chamados para solicitações de serviços internos - como manutenção predial e suporte técnico - sejam feitos pela web. Anteriormente, a abertura dos chamados, via central telefônica, era feita junto a uma empresa externa, gerando custos para a Prodesp. Com a nova solução, além de maior agilidade no atendimento aos chamados, os custos com o fornecedor externo foram reduzidos sensivelmente. Em 2012, foram registrados no sistema 70,5 mil chamados, o que representa uma economia de cerca de R\$ 400 mil. A abertura de chamados via web está disponível para toda a empresa, inclusive as unidades descentralizadas.

## **Geração de Energia**

Colocada em operação em 2011 para suprir o fornecimento de energia ao Data Center e à área de escritórios da sede da Prodesp, em Taboão da Serra, no caso de interrupção no fornecimento da concessionária pública, a partir de meados de 2012 a usina de energia passou a ser utilizada também nos horários de pico de consumo de energia no País. Todos os dias, das 17h30 às 20h30, ou das 18h30 às 21h30 no horário de verão, a usina é acionada, em substituição à energia fornecida pela concessionária pública. Nesse período, o custo da energia pode até triplicar. Ao gerar sua própria energia nesse horário, estima-se que a Prodesp deverá economizar cerca de R\$ 420 mil ao ano, já descontados os gastos com o combustível dos geradores. A usina de energia da Prodesp é composta por oito geradores, que totalizam 3200 KVA e têm capacidade para fornecer 13200 volts.

## **Escritórios Abertos**

A adoção do conceito de open office na sede da Prodesp teve continuidade em 2012. A substituição das salas fechadas por divisórias baixas foi concluída nos três andares de escritórios, nos quais também foram instaladas portas de vidro com controle automático de acesso. A eliminação das salas fechadas permite uma maior eficiência do sistema de ar condicionado e melhor aproveitamento da luminosidade natural, proporcionando economia no consumo de energia elétrica e maior conforto aos funcionários. A adoção do conceito de open office na sede da Prodesp deverá estar concluída em 2013.

## Escritórios no Edifício Cidade IV

Os escritórios da Prodesp localizados no município de São Paulo, em prédio alugado na Rua dos Ingleses, na Bela Vista, foram transferidos para o centro da Capital, no Edifício Cidade IV (Centro Integrado de Administração do Estado), na Rua Boa Vista. A mudança proporcionará uma economia anual de aproximadamente R\$ 4 milhões com o aluguel que deixará de ser pago. O trabalho de reforma do novo prédio e a mudança para o Edifício Cidade IV consumiu cerca de três meses e meio, e exigiu o envolvimento de mais de 100 pessoas, funcionários e terceiros. Entre outras ações executadas, foram realizadas obras civis, migração do PABX, compra e instalação de mobiliário e instalação de infraestrutura de informática - elétrica e lógica. A Prodesp já ocupa o 9º andar (parcialmente), e os 10º e 11º andares. Em 2013, deverá se instalar no restante do 9º e no 14º andar. Os escritórios no local seguem o padrão open office, isto é, abertos, sem paredes, o que proporciona maior integração e melhor aproveitamento na iluminação e climatização do ambiente.



## **Leilão de Bens Inservíveis**

Um leilão de equipamentos e materiais inservíveis resultou na arrecadação de R\$ 118,5 mil. Foram leiloados 4737 itens de informática e de outros materiais, 56 toneladas de papel, uma tonelada de cobre, dois veículos e 15 toneladas de sucata mista. Além de liberar espaço físico nas dependências da empresa, o leilão ainda evitou que a Prodesp tivesse despesas com o descarte ambientalmente correto de resíduos, já que essa responsabilidade foi assumida pelos respectivos compradores. O processo de organização e execução do leilão observou a legislação pertinente, bem como as normas e certificações da Prodesp. Paralelamente, foi desencadeado processo de identificação e organização de outros materiais e sucatas para um novo leilão em 2013.

## **Inventário Físico de Bens Patrimoniais**

Em cumprimento à legislação vigente, a Prodesp realizou, em 2012, o inventário físico do seu ativo imobilizado, distribuído pelas dependências da empresa e de clientes em todo o Estado de São Paulo, como delegacias de polícia e unidades do Detran.SP. Durante seis meses, uma equipe de 50 profissionais de uma empresa especializada visitou os 645 municípios paulistas. No total, foram inventariados cerca de 68 mil bens patrimoniais, como equipamentos e mobiliário. Entre os benefícios da realização do inventário, está a melhoria das informações contábeis e gerenciais, decorrente da maior precisão na alocação dos custos de depreciação e amortização junto às diferentes unidades organizacionais.

## **Seminário de Tecnologia Prodesp 2012**

Durante dois dias, em 19 e 20 de setembro, aconteceu o Seminário de Tecnologia Prodesp 2012. Foi a terceira edição do evento, que reuniu cerca de 300 participantes entre gestores, profissionais técnicos do setor público e especialistas do mercado de TI para discutir desafios, tendências, soluções e melhores práticas no uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público. O encontro discutiu temas como Inovação e Colaboração; Cenário Tecnológico no Brasil; Computação em Nuvem; Governo Unificado e Integração de Informações; Comunicação Unificada; Big Data; Gestão do Conhecimento; Smart Government; Governança e Gestão na Ponta dos Dedos; e Segurança da Informação.





5

**Demonstrativos Financeiros**

**BALANÇOS PATRIMONIAIS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011**  
 (Em milhares de reais)

**AT I V O**

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b>CIRCULANTE:</b>		
Caixa e Equivalentes de Caixa (Nota 4)	248.872	121.625
Contas a Receber de Clientes (Nota 5)	123.042	101.196
Estoques de Materiais (Nota 6)	868	752
Outras Contas a Receber (Nota 3j)	18.338	18.746
Adiantamentos a Funcionários	1.760	1.768
Despesas do Exercício Seguinte (Nota 7)	<u>7.158</u>	<u>13.677</u>
	<b><u>400.038</u></b>	<b><u>257.764</u></b>
<b>NÃO CIRCULANTE:</b>		
Realizável a Longo Prazo		
Depósitos para Recursos e Outros (Nota 8)	14.432	8.175
Outras Despesas Antecipadas (Nota 7)	746	1.804
Contas a Receber de Clientes (Nota 5)	31.980	45.465
Provisão para Devedores Duvidosos (Nota 3f)	(31.980)	(45.465)
Valores a Receber	170	208
Investimentos	23	23
Imobilizado (Nota 9)	121.027	136.757
Diferido (Nota 10)	7.235	8.920
Intangível (Nota 11)	<u>61.362</u>	<u>56.388</u>
	<b><u>204.995</u></b>	<b><u>212.275</u></b>
<b>Total do Ativo</b>	<b><u>605.033</u></b>	<b><u>470.039</u></b>

**BALANÇOS PATRIMONIAIS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011**  
 (Em milhares de reais)

**P A S S I V O**

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b>CIRCULANTE:</b>		
Fornecedores (Nota 12)	112.345	62.008
Salários e Encargos Sociais	13.676	11.568
Provisão p/ Férias, Salários e Encargos Sociais	26.633	24.725
Impostos a Recolher	8.899	7.377
Juros Sobre o Capital Próprio e Dividendos (Nota 13)	15.867	6.360
Contas a Pagar	<u>745</u>	<u>513</u>
	<b><u>178.165</u></b>	<b><u>112.551</u></b>
<b>NÃO CIRCULANTE:</b>		
Fornecedores (Nota 12)	1.394	1.379
Provisão para Contingências (Nota 14)	<u>17.358</u>	<u>12.678</u>
	<b><u>18.752</u></b>	<b><u>14.057</u></b>
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO (Nota 15):</b>		
Capital Social	332.482	332.482
Reserva Legal	8.531	5.253
Reserva de Lucros a Realizar	5.696	5.696
Lucros Retidos	42.484	-
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital	<u>18.923</u>	-
	<b><u>408.116</u></b>	<b><u>343.431</u></b>
Total do Passivo	<b><u>605.033</u></b>	<b><u>470.039</u></b>

**DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011**  
(Em milhares de reais, exceto o lucro por lote de mil ações)

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (Nota 3a)	<u>546.113</u>	<u>466.261</u>
CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	<u>(388.203)</u>	<u>(369.070)</u>
LUCRO BRUTO	<u>157.910</u>	<u>97.191</u>
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS:		
Despesas gerais e administrativas:	(84.017)	(92.690)
Participação nos Resultados (Nota 16)	(8.062)	(6.890)
Depreciação e amortização	(2.744)	(3.295)
Honorários da Diretoria e do Conselho	(2.883)	(2.048)
Outras Receitas	15.667	15.239
Resultado Financeiro Líquido	14.700	9.698
Juros sobre o Capital Próprio	<u>(19.807)</u>	<u>(6.360)</u>
	<u>(87.146)</u>	<u>(86.346)</u>
LUCRO OPERACIONAL	<u>70.764</u>	<u>10.845</u>
Resultado com baixa do Ativo Fixo	<u>(963)</u>	<u>93</u>
LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL E DA REVERSÃO DOS JUROS SOBRE O CAPITAL PRÓPRIO	<u>69.801</u>	<u>10.938</u>
Contribuição Social (Nota 3d)	<u>(6.265)</u>	<u>(4.005)</u>
Imposto de Renda (Nota 3c)	<u>(17.774)</u>	<u>(11.179)</u>
LUCRO LÍQUIDO (PREJUÍZO) DO EXERCÍCIO	<u>45.762</u>	<u>(4.246)</u>
Reversão Juros sobre o Capital Próprio	19.807	6.360
LUCRO LÍQUIDO (PREJUÍZO) DO EXERCÍCIO APÓS REVERSÃO DO JUROS SOBRE O CAPITAL PRÓPRIO	<u>65.569</u>	<u>2.114</u>
LUCRO/PREJUÍZO POR LOTE DE MIL AÇÕES DO CAPITAL - R\$	<u>9,88</u>	<u>0,32</u>

**DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011**

(Em milhares de reais)

	Capital Social	Reserva Legal	Reserva de Lucros a Realizar	Lucros Reais	Lucro / (Prejuízo) Acumulado	Subtotal	Adiantamento Para Futuro Aumento de Capital	Total
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010</b>	<b>318.929</b>	<b>6.147</b>	-	<b>10.048</b>	-	<b>334.124</b>	<b>4.512</b>	<b>338.636</b>
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 Reais	-	-	(4.352)	-	4.352	-	-	-
Juros Sobre o Capital Próprio	-	-	-	-	(6.360)	(6.360)	-	(6.360)
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011</b>	<b>332.482</b>	<b>6.253</b>	<b>6.696</b>	-	<b>0</b>	<b>343.431</b>	-	<b>343.431</b>
Integralização de Capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Juros Sobre o Capital Próprio	-	-	-	-	-	-	-	-
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital	-	-	-	-	-	-	18.923	18.923
Ajuste de Exercício Anterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Doações	-	-	-	-	-	-	-	-
Lucro Líquido do Exercício	-	-	-	-	65.569	65.569	-	65.569
Proposta para destinação do Lucro	-	-	-	-	-	-	-	-
Reserva Legal	-	3.278	-	-	(3.278)	-	-	-
Realização Reservas	-	-	-	-	-	-	-	-
Lucros Reais	-	-	-	42.484	(42.484)	-	-	-
Juros Sobre o Capital Próprio	-	-	-	-	(19.807)	(19.807)	-	(19.807)
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012</b>	<b>332.482</b>	<b>8.531</b>	<b>5.696</b>	<b>42.484</b>	<b>0</b>	<b>389.193</b>	<b>18.923</b>	<b>408.116</b>

**DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011**  
 (Em milhares de reais)

	<u>2012</u>		<u>2011</u>
<b>1 ) RECEITA BRUTA SERVIÇOS PRESTADOS</b>	<b>661.180</b>		<b>501.727</b>
Serviços Prestados	648.657		537.044
Não Operacional	(963)		93
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	13.486		(35.410)
<b>2 ) INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>	<b>275.854</b>		<b>205.103</b>
Custo dos Serviços Prestados	205.827		178.917
Despesas Operacionais	66.290		29.101
Outros	3.737		(2.915)
<b>3 ) VALOR ADICIONADO BRUTO ( 1 - 2 )</b>	<b>385.326</b>		<b>296.624</b>
<b>4 ) DEPRECIAÇÃO, AMORTIZAÇÃO E EXAUSTÃO</b>	<b>51.385</b>		<b>57.359</b>
<b>5 ) VALOR ADICIONADO BRUTO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (3 - 4)</b>	<b>333.941</b>		<b>239.265</b>
<b>6 ) VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>	<b>30.041</b>		<b>24.511</b>
Receitas Financeiras	14.374		9.271
Outras Receitas	15.667		15.240
<b>7 ) VALOR ADICIONADO BRUTO A DISTRIBUIR ( 5 + 6 )</b>	<b>363.982</b>		<b>263.776</b>
<b>8 ) DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>		%	
GOVERNO	144.466	39,7%	126.374
EMPREGADOS	153.892	42,3%	135.177
ACIONISTAS	19.807	5,4%	6.360
REMUNERAÇÃO DE CAPITAL PRÓPRIO	45.762	12,6%	(4.246)
REMUNERAÇÃO DE CAPITAL DE TERCEIROS	55	0,0%	111
	=====		=====
	<b>363.982</b>	<b>100%</b>	<b>263.776</b>
	=====		=====
		<b>100%</b>	

**DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA - MÉTODO INDIRETO**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011**

(Em milhares de reais)

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b>1 - DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		
<b>a) RESULTADO AJUSTADO</b>		
( + ) Lucro antes do IR e CSLL e da Reversão do JCP	69.801	10.938
( + ) Depreciação / Amortização	51.385	57.359
( - ) Provisões	(8.806)	25.413
( - ) Resultado com baixa de Ativo Fixo	963	(93)
<b>( = ) LUCRO LÍQUIDO AJUSTADO</b>	<b>113.343</b>	<b>93.617</b>
<b>b) (ACRÉSCIMO)/DECRÉSCIMO DO ATIVO CIRCULANTE</b>		
( - ) Contas a Receber de Clientes	(21.846)	15.991
( - ) Despesas Antecipadas	6.519	(1.669)
( - ) Outras Contas a Receber	417	(1.397)
( - ) Estoques	(116)	1.358
<b>( = ) TOTAL (ACRÉSCIMO)/DECRÉSCIMO DO ATIVO CIRCULANTE</b>	<b>(15.026)</b>	<b>14.283</b>
<b>c) ACRÉSCIMO/(DECRÉSCIMO) DO PASSIVO CIRCULANTE</b>		
( + ) Fornecedores	50.337	(19.878)
( - ) Impostos a pagar	(22.517)	(15.212)
( - ) Salários e Encargos a Pagar	4.016	(1.103)
( - ) Contas a Pagar	232	(297)
<b>( = ) TOTAL ACRÉSCIMO/(DECRÉSCIMO) DO PASSIVO CIRCULANTE</b>	<b>32.068</b>	<b>(36.490)</b>
<b>d) ACRÉSCIMO/(DECRÉSCIMO) DO PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		
( + ) Fornecedores	15	1.274
<b>( = ) TOTAL ACRÉSCIMO/(DECRÉSCIMO) DO PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>15</b>	<b>1.274</b>
<b>TOTAL DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>130.400</b>	<b>72.684</b>
<b>2 - DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>		
( + ) Depósito para Recursos	(6.257)	(130)
( + ) Contas a Receber de Clientes	13.524	(9.812)
( + ) Outras Despesas Antecipadas	1.058	8.332
( - ) Novos Imobilizados / Intangíveis	(39.907)	(34.440)
<b>TOTAL DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>	<b>(31.582)</b>	<b>(36.050)</b>
<b>3 - DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS</b>		
( + ) Juros sobre Capital Próprio	9.506	5.859
( + ) Integralização de Capital em Dinheiro (aporte)	18.923	-
<b>TOTAL DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS</b>	<b>28.429</b>	<b>5.859</b>
<b>( 1 + 2 + 3 ) CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA - VARIAÇÃO</b>	<b>127.247</b>	<b>42.493</b>
<b>VARIAÇÃO OCORRIDA NO PERÍODO</b>	<b>127.247</b>	<b>42.493</b>
<b>SALDO INICIAL CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO INÍCIO DO PERÍODO</b>	<b>121.625</b>	<b>79.132</b>
<b>SALDO FINAL CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO FINAL DO PERÍODO</b>	<b>248.872</b>	<b>121.625</b>

## NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

### EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011

(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. A atuação da Companhia concentra-se nas áreas de desenvolvimento de sistemas, operações de TI, terceirização de processos de negócios e prestação de serviços profissionais - segurança da informação e consultoria especializada - 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, executa serviços de tecnologia da informação 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 2012, foram preparadas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil, estão apresentadas em milhares de reais com observância da Lei nº 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, que estão em conformidade com as normas internacionais de contabilidade ("International Financial Reporting Standards - IFRS").

### 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. Os valores dos contratos de prestação de serviços, para os clientes da Administração Direta, têm como base a dotação e respectivas suplementações orçamentárias constantes do Orçamento do Estado de São Paulo.

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Receita Bruta Tributável	648.657	537.044
Deduções		
ISS	(16.182)	(15.114)
PIS/PASEP	(10.703)	(8.861)
COFINS	(49.298)	(40.815)
INSS	(14.591)	(1.286)
Vendas Canceladas	(9.052)	(1.571)
Abatimentos	<u>(2.718)</u>	<u>(3.136)</u>
	(102.544)	(70.783)
Receita Operacional Líquida	546.113	466.261

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.

<b>Imposto de Renda</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Resultado Contábil Antes do IRPJ e CSLL	69.801	10.938
( + ) Adições	35.126	58.471
( - ) Exclusões	<u>(33.177)</u>	<u>(24.099)</u>
Resultado Fiscal do Período	71.750	45.309
IRPJ Devido (15%)	10.763	6.796
Adicional do Imposto de Renda (10%)	7.151	4.507
( - ) Deduções PAT e Incentivos Fiscais	<u>(140)</u>	<u>(124)</u>
Imposto de Renda Devido	17.774	11.179

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%.

<b>Contribuição Social</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Resultado Contábil Antes do IRPJ e CSLL	69.801	10.938
( + ) Adições	32.989	57.659
( - ) Exclusões	<u>(33.177)</u>	<u>(24.099)</u>
Base de Cálculo para Contribuição Social	69.613	44.498
Contribuição Social Devida (9%)	6.265	4.005

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. Outros Ativos Circulantes e Não Circulantes - Apresentados ao valor de custo ou de realização, dos dois, o menor, incluindo, quando aplicável, os rendimentos e as variações monetárias auferidos. Os tributos a recuperar encontram-se demonstrados pelos seus respectivos valores de recuperação e estão compostos substancialmente por impostos e encargos sociais.

k. A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) é apresentada de forma complementar em atendimento à legislação societária brasileira e foi preparada seguindo a NBCTG 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Essa demonstração tem por finalidade evidenciar a riqueza criada pela empresa e sua distribuição durante determinado período e é apresentada pela Prodesp, conforme requerido pela legislação societária brasileira, como parte de suas demonstrações financeiras. A DVA foi preparada com base em informações obtidas dos registros contábeis, que servem de base de preparação das demonstrações contábeis e seguindo as disposições contidas no NBC TG 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em sua primeira parte apresenta a riqueza criada pela Empresa, representada pelas receitas (receita bruta dos serviços, incluindo os tributos incidentes sobre as mesmas, as outras receitas e os efeitos da provisão créditos de liquidação duvidosa), pelos insumos adquiridos de terceiros (custo dos serviços e aquisições de materiais, energia e serviços de terceiros, incluindo os tributos incluídos no momento de aquisição, os efeitos das perdas e recuperação de valores ativos e a depreciação e amortização) e o valor adicionado recebido de terceiros (receitas financeiras e outras receitas). A segunda parte da DVA apresenta a distribuição da riqueza entre pessoal, impostos, taxas e contribuições, remuneração de capitais de terceiros e remuneração de capitais próprios.

4. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA: Compreendem os saldos de caixa, depósitos bancários à vista e aplicações financeiras. O saldo das aplicações financeiras contemplam os rendimentos financeiros, em Fundos de Investimento de curto prazo de liquidez imediata e de baixo risco, auferidos e reconhecidos pro rata até a data do balanço, que não excedem o seu valor de mercado ou de realização.

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Caixa	48	49
Bancos	2.824	6.922
Aplicação Financeira	<u>246.000</u>	<u>114.654</u>
	248.872	121.625

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. Esses valores não são ajustados a valor presente por apresentarem vencimentos de curto prazo e por não resultarem em efeito relevante nas demonstrações financeiras.

**CIRCULANTE:**

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Administração Direta	69.330	52.489
Administração Indireta	13.443	12.106
Outros Poderes	25.661	12.516
Terceiros	<u>14.608</u>	<u>24.085</u>
	123.042	101.196

**NÃO CIRCULANTE:**

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Administração Direta	7.958	20.470
Administração Indireta	3.129	3.152
Outros Poderes	14.969	15.505
Terceiros	<u>5.924</u>	<u>6.338</u>
	31.980	45.465
Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa	<u>(31.980)</u>	<u>(45.465)</u>
	-	-

6. ESTOQUES: 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.

7. DESPESAS DO EXERCÍCIO SEGUINTE E OUTRAS DESPESAS ANTECIPADAS: A Companhia permanece com sua política constante de atualizações tecnológicas por meio de efetivação de contratos de locação de softwares.

8. 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).

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Depósito para Recursos	8.954	2.998
Impostos a Recuperar	5.018	4.743
Outros	<u>460</u>	<u>434</u>
	14.432	8.175

9. 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 necessários 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).

Custo do Imobilizado Bruto	Terrenos	Edifícios	Instalações	Benefetorias	Equipamentos		Veículos	SubTotal	Construções e Instalações em Andamento	Total
					Operacionais	Não Operacionais				
<b>Saldo em 31/12/2011</b>	<b>3.161</b>	<b>23.995</b>	<b>64.048</b>	<b>64.700</b>	<b>218.400</b>	<b>33.080</b>	<b>785</b>	<b>408.169</b>	<b>10</b>	<b>408.179</b>
(+) Aquisições	-	-	174	365	12.553	595	-	13.687	5.104	18.791
(-) Baixas	-	-	-	(194)	(5.720)	(543)	(70)	(6.526)	-	(6.526)
(-) Transferências entre Contas	-	-	-	79	(8)	78	-	149	(1.419)	(1.270)
<b>(=) Saldo em 31/12/2012</b>	<b>3.161</b>	<b>23.995</b>	<b>64.222</b>	<b>64.950</b>	<b>225.225</b>	<b>33.210</b>	<b>715</b>	<b>415.479</b>	<b>3.695</b>	<b>419.174</b>
<b>Depreciação Acumulada</b>										
<b>Saldo em 31/12/2011</b>	-	<b>(23.770)</b>	<b>(22.128)</b>	<b>(46.221)</b>	<b>(153.218)</b>	<b>(25.570)</b>	<b>(515)</b>	<b>(271.422)</b>	-	<b>(271.422)</b>
(+) Aquisições	-	(18)	(3.171)	(1.744)	(24.395)	(1.522)	(97)	(30.948)	-	(30.948)
(-) Baixas	-	-	-	193	3.789	171	70	4.223	-	4.223
(-) Transferências entre Contas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>(=) Saldo em 31/12/2012</b>	-	<b>(23.788)</b>	<b>(25.299)</b>	<b>(47.772)</b>	<b>(173.824)</b>	<b>(26.921)</b>	<b>(542)</b>	<b>(298.147)</b>	-	<b>(298.147)</b>
<b>Imobilizado Líquido</b>										
<b>Saldo em 31/12/2011</b>	<b>3.161</b>	<b>225</b>	<b>41.920</b>	<b>18.479</b>	<b>65.182</b>	<b>7.510</b>	<b>270</b>	<b>136.747</b>	<b>10</b>	<b>136.757</b>
<b>Saldo em 31/12/2012</b>	<b>3.161</b>	<b>207</b>	<b>38.923</b>	<b>17.178</b>	<b>51.401</b>	<b>6.289</b>	<b>173</b>	<b>117.332</b>	<b>3.695</b>	<b>121.027</b>
<b>Taxas Anuais</b>		<b>4%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>20%</b>	<b>10%</b>	<b>20%</b>			

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

	Taxas anuais		
	%	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Encargos iniciais de locação a amortizar	10	1.381	1.381
Gastos pré-operacionais	20	<u>17.606</u>	<u>17.606</u>
		18.987	18.987
Amortização Acumulada			
Encargos iniciais de locação a amortizar		(1.335)	(1.320)
Gastos pré-operacionais		<u>(10.417)</u>	<u>(8.747)</u>
		(11.752)	(10.067)
		7.235	8.920

11. 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.

<b>Custo Intangível Bruto</b>	<b>R\$ mil</b>
Saldo em 31/12/2011	<b>212.526</b>
(+) Aquisições	27.240
(-) Baixas	(552)
(-) Transferências entre Contas	1.268
(=) Saldo em 31/12/2012	<b>240.482</b>

<b>Amortização acumulada</b>	
Saldo em 31/12/2011	<b>(156.138)</b>
(+) Aquisições	(23.111)
(-) Baixas	129
(=) Saldo em 31/12/2012	<b>(179.120)</b>

<b>Intangível (líquido)</b>	
Saldo em 31/12/2011	<b>56.388</b>
Saldo em 31/12/2012	<b>61.362</b>

12. FORNECEDORES: São apropriados pelo efetivo recebimento de bens e serviços, com prazo médio de liquidação de 30 dias. Em 31/12/2012 o montante total, passivo circulante e não circulante, é de R\$ 113.739 mil (R\$ 63.387 mil em 31/12/2011).

13. JUROS SOBRE O CAPITAL PRÓPRIO E DIVIDENDOS: De acordo com a faculdade prevista na Lei 9.249/95, 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\$ 19.807 mil (R\$ 6.360 mil em 2011) 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\$ 6.874 mil, aproximadamente, em decorrência da dedução dos juros sobre o capital próprio.

14. 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 2012 os processos judiciais movidos contra a Companhia eram de natureza trabalhista (61,7%) e cíveis (38,3%). A provisão existente de R\$ 17.358 mil (R\$ 12.678 mil em 2011), cujos valores após registro são atualizados monetariamente pela TR mensal, está adequada para cobertura de eventuais perdas nos processos judiciais.

	<b>R\$ mil</b>
Saldo em 31/12/2011	12.678
(-) reversão de provisão	4.288
(+) atualização monetária	36
(+) provisão	8.932
Saldo em 31/12/2012	17.358

#### 15. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

a) CAPITAL SOCIAL: Em 31 de dezembro de 2012, o capital da empresa era R\$ 332.482 mil. No ano de 2012 não houve alteração no capital social e está representado por 6.633.361.763 ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal, totalmente integralizadas.

b) RESERVA LEGAL: É constituída à razão de 5% do lucro líquido após a reversão dos 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. Essa reserva pode ser usada para aumento de capital ou absorção de perdas, porém não pode ser usada para distribuição de dividendos.

- c) RESERVA DE LUCROS A REALIZAR: montante de R\$ 5.696 mil em 2012 e 2011.
- d) LUCROS RETIDOS: O resultado de R\$ 42.484 mil em 2012 corresponde ao lucro líquido do exercício.
- e) ADIANTAMENTO PARA FUTURO AUMENTO DE CAPITAL: O Adiantamento para Futuro Aumento de Capital no valor de R\$ 18.923 mil foi recebido do acionista controlador e a capitalização ocorrerá conforme previsto no artigo 14, item VIII, do estatuto social.

16 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 2012 foi de R\$ 8.062 mil (R\$ 6.890 mil em 2011), que está provisionado no Grupo Provisão p/ Férias, Salários e Encargos Sociais.

17. 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	386.894
Veículos	Incêndio/Furto/Colisão	354
Acidentes pessoais coletivos	Morte/Invalidez	135
Seguro de vida em grupo	Morte/Invalidez	19.142

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

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

**RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES  
SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

Examinamos as demonstrações financeiras da COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2012 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 financeiras**

A administração da COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras 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 financeiras 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 financeiras 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 financeiras estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidências a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações financeiras. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, 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 financeiras da COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP 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 COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP. 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 financeiras tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

### **Opinião**

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas, quando lidas em conjunto com as notas explicativas que as acompanham, apresentam adequadamente, em seus aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP, em 31 de dezembro de 2012, 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), referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012, elaborada sob a responsabilidade da COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP, 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 seus aspectos relevantes, em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Taboão da Serra, 28 de fevereiro de 2013.

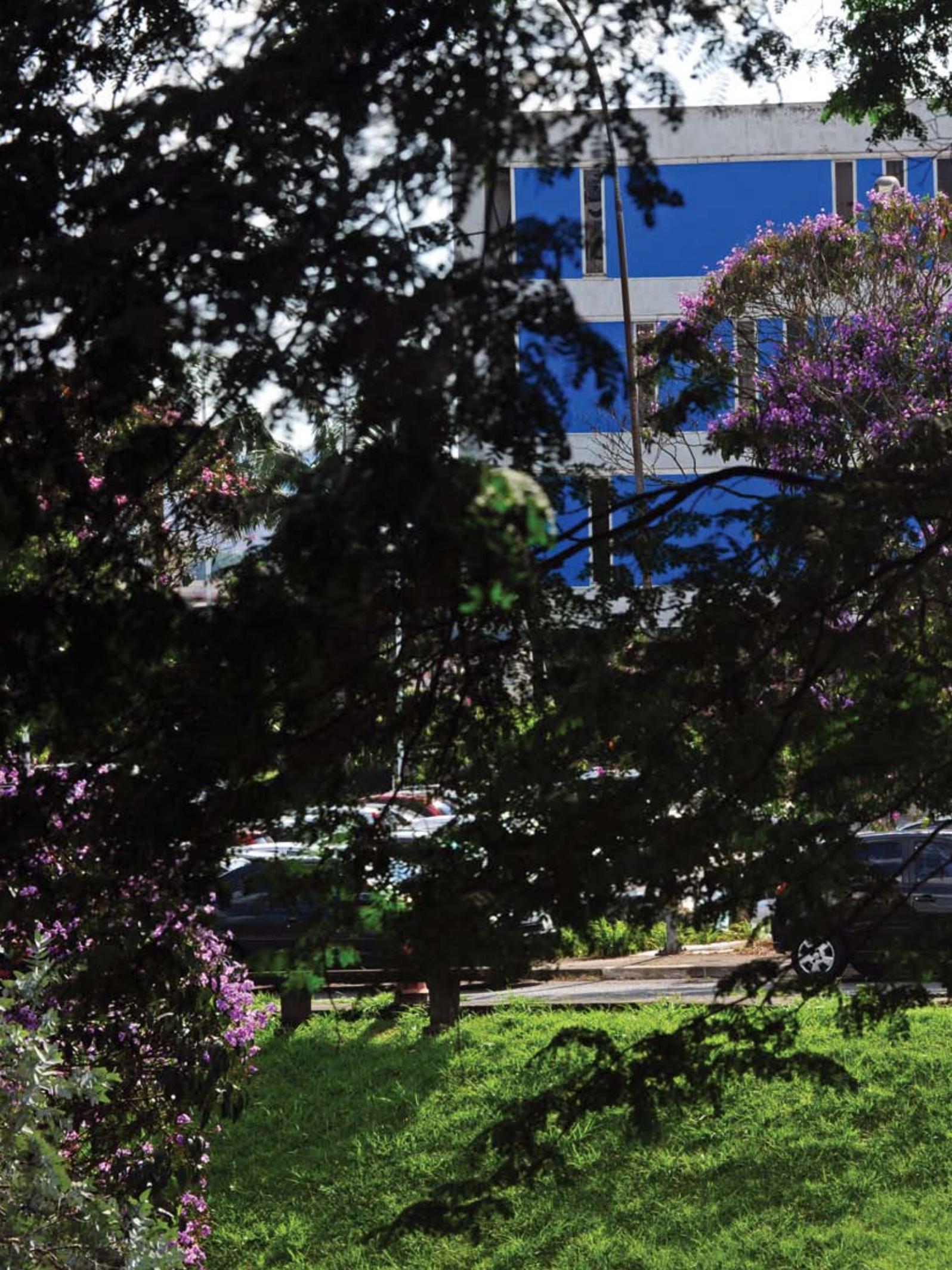
UHY MOREIRA - AUDITORES  
CRC 2 RS 3717 S SP  
JORGE LUIZ M. CEREJA  
Contador CRC 1 RS 43679 S SP  
CNAI N° 539  
Sócio Responsável Técnico

**PARECER DO CONSELHO FISCAL SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES  
FINANCEIRAS DO EXERCÍCIO DE 2012**

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 2012 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.

Taboão da Serra, 14 de março de 2013.

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





**RELATÓRIO DE RESPONSABILIDADE  
SOCIAL EMPRESARIAL**

# 1 Introdução

A cidadania de uma empresa, que é formada pela junção da sua postura ética e da sua responsabilidade social, pode ser considerada uma nova vantagem competitiva, por possibilitar novos relacionamentos estratégicos. Ao publicar pelo quinto ano consecutivo o seu Relatório de Responsabilidade Social Empresarial, a Prodesp reafirma seu compromisso com a sustentabilidade e a sua perenidade, prestando contas aos stakeholders e demonstrando com transparência a sua contribuição para a sociedade.

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 43 anos, a Prodesp é uma empresa voltada para o cliente e para a qualidade no atendimento. Sediada 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.

Além de atuar em desenvolvimento de aplicações, operações e infraestrutura de TI, e prestação de serviços profissionais - segurança da informação e consultoria -, a Prodesp operacionaliza, para a Secretaria de Gestão Pública, dois importantes programas do Governo do Estado de São Paulo: o Poupatempo, central de atendimento ao cidadão, que encerrou 2012 com 31 unidades distribuídas pelo Estado; e o ACESSA São Paulo, voltado à inclusão digital, que contabilizava na mesma época 696 postos em 555 municípios paulistas.



## **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 20 crianças com acompanhamento pedagógico e nutricional realizado por uma empresa terceirizada especializada. 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 21 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 instituição financeira controlada e fiscalizada pelo Banco Central do Brasil e possui mais de mil e duzentos cooperados 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.

A Cooperativa possui mecanismos de Governança Corporativa por meio de Assembleia Geral, Conselho Administrativo, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e Ouvidoria, definidos em Estatuto, que prezam a Transparência, a Equidade, a Prestação de Contas e a Responsabilidade Corporativa.

## 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 2012, foram realizadas quatro palestras pelo 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 criação de hábitos saudáveis em benefício da qualidade de vida.

A área de Segurança do Trabalho realizou em 2011 uma 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 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, resultando em 2012 no Mapeamento dos Riscos Ergonômicos das Posturas Forçadas, disponibilizado no portal corporativo, junto com o Plano de Ação Emergencial (treinamento, simulações, procedimentos, membros da brigada e rota de fuga) e Mitos e Verdades sobre as LER/DORT.

## Assistência à Saúde, Odontológica e Farmacêutica

Em 2012, ocorreu migração do plano autogerido para uma opção de mercado, tanto de Assistência à Saúde quanto para o Atendimento Odontológico oferecido aos empregados e seus dependentes. No plano de Assistência à Saúde, são disponibilizadas cinco opções entre enfermaria e apartamento em sistema de coparticipação, sendo o plano básico 100% custeado pela Prodesp.

Além dos planos de Assistência à Saúde e Odontológico, a Prodesp 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 total de R\$ 24,8 milhões para a Assistência à Saúde, Odontológica e Farmacêutica.

# 3 Compromisso com a Comunidade

## Adote um Sorriso

Em substituição à campanha Papai Noel dos Correios, na qual voluntários da Prodesp participavam há cinco anos, em 2012 a rede de solidariedade concebeu e colocou em prática a campanha "Adote um Sorriso", que distribuiu sacolinhas com kits para idosos e crianças (itens de higiene pessoal, brinquedos e calçados). Foram arrecadadas 3.844 sacolinhas, um recorde quando comparado às 619 cartas atendidas em 2011 na campanha Papai Noel dos Correios.

## 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 2012, ocorreram seis visitas, com a participação de 142 alunos e professores, o que representa um aumento de 11,81% em relação a 2011. Foram cinco Etecs (Embu, Mococa, Heliópolis, Cotia e São Caetano do Sul) e uma Fatec (Fernandópolis). As visitas contaram com apresentação institucional e acesso monitorado ao Data Center, onde foi possível conhecer um pouco mais a empresa e a sua importância para o Governo do Estado de São Paulo e o cidadão.

## Campanha do Agasalho

Os funcionários da Prodesp e do Poupatempo participaram ativamente da Campanha do Agasalho 2012, promovida pelo Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo (Fusesp). As doações atingiram 118.465 peças, um resultado excepcional, cerca de 162% superior à maior arrecadação já obtida, em 2011, que foi de 45.156 peças.

## **Sociedade Cooperativa de Trabalho de Assistentes ao Jovem - Coopjovem**

A Prodesp apoia 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, 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 a 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.

Paralelamente aos cursos de iniciação profissional, os treinandos da Coopjovem têm aulas de inglês, com suporte do site [www.livemocha.com.br](http://www.livemocha.com.br), aulas de reforço de matemática e português, com o apoio de CD's do Telecurso (ensino médio) e do site [www.khanacademy.org](http://www.khanacademy.org), aulas de habilidades interpessoais, marketing pessoal e noções de escritórios ministradas por profissionais da área de Treinamento da Prodesp. No segundo semestre do ano letivo, os alunos passam por vivências em diferentes áreas da empresa, 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, DSTs, orientação profissional, cidadania e Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), bem como participam de atividades socioculturais, como passeios que promovem a confraternização, a sociabilização e o aprendizado.

Em 2012, foi incorporado ao programa o curso de montagem e manutenção de computadores, com aulas teóricas e práticas. A quantidade de funcionários voluntários também aumentou de 13 para 15 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 2012, foram entregues 15 bicicletas).

Desde 1989, mais de mil e trezentos 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](http://www.coopjovem.org.br), estão disponíveis informações do projeto e de como se inscrever para participar dele.

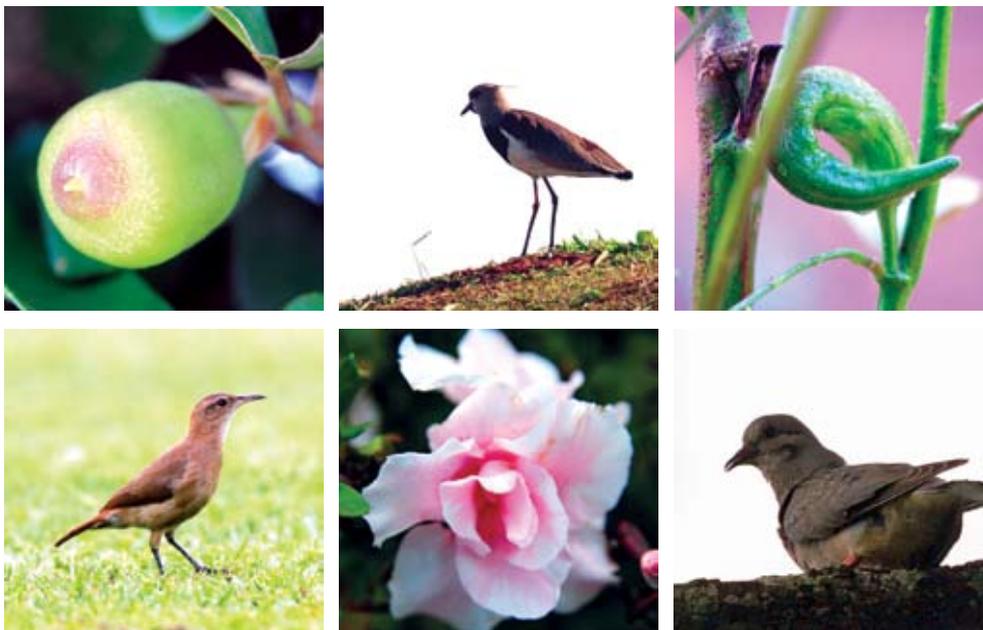
## Livre Expressão

Implantado em maio de 2012, o projeto Livre Expressão tem o objetivo de divulgar talentos e habilidades pessoais de funcionários e colaboradores da Prodesp, em diferentes áreas da cultura e das artes - como música, literatura, pintura, escultura, artes mágicas, contadores de histórias, artesanato, fotografia e colecionismo.

O foco principal da iniciativa está na valorização e aproximação das pessoas por meio de manifestações culturais e, ao mesmo tempo, na disseminação de valores corporativos voltados à criação de um ambiente de trabalho positivo, de reconhecimento, respeito mútuo e engajamento de todos.

Para isso, o projeto utiliza, basicamente, duas formas de divulgação: publicações no blog do Livre Expressão, no Portal Corporativo, e eventos presenciais.

O amadurecimento do Livre Expressão levou à sua ampliação para além dos limites físicos da Prodesp. Nos dias 11, 13 e 19 de dezembro de 2012, foram realizadas apresentações no Hospital Infantil Darcy Vargas, ligado ao Governo do Estado de São Paulo, no bairro do Morumbi/SP, no Orfanato Irmãs Carmelitas, em Taboão da Serra/SP, e no Asilo Casa da Vovó, localizado em Cotia/SP.



## Diversas Atividades de Responsabilidade Social

Os postos do Poupatempo, programa vinculado à Secretaria de Gestão Pública e administrado pela Prodesp, promoveram e/ou participaram de 569 eventos sociais e culturais, englobando campanhas Ação de Cidadania (Sesi), de combate à obesidade infantil, de vacinação, testagem para hepatite e HIV, orientação em saúde, artesanato e exposições culturais e corte de cabelo gratuito, entre outras ações.



# 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 a Prodesp recebeu a certificação ISO 14001, que tornou a empresa a primeira do segmento de informática pública a deter esse selo de qualidade no País. Em 2012, o sistema consolidou-se, passando por auditoria externa sem apresentar qualquer registro de ocorrências. Teve início, ainda, o envolvimento de fornecedores no processo, já havendo ações concretas de gestão de resíduos em atividades como impressão de alto volume e serviço de limpeza e jardinagem. Para 2013, está previsto o estabelecimento de parcerias com ONGs, por meio de chamamento público, tendo em vista melhor controle de descarte e apoio a trabalhos sociais desenvolvidos por aquelas instituições.

## Metodologia de Análise de Impacto Ambiental

Requisito para certificação ISO 14001 do Sistema de Gestão Ambiental da Prodesp, a metodologia de Análise de Impacto Ambiental (AIA) contribuiu para evidenciar ações de melhoria relacionadas a diversos ativos da empresa.

Pela metodologia, a Prodesp classifica seus ativos em cinco categorias: água, ar, solo, recursos naturais e comunidade. Dentro delas foram, identificados, em 2011, oito ativos impactados por riscos ambientais não-aceitáveis, que demandavam ações concretas.

Em 2012, foram autorizados dispêndios necessários para tratamento dos casos mais emergenciais, reduzindo-se as situações de risco ambiental a cinco ativos. Uma das mais importantes ações foi a revalidação do AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros) da sede, documento indispensável para a licença de operação da Prodesp e norteador da segurança das pessoas e do patrimônio da empresa.

## **Inventário de Emissão de Gases Efeito Estufa**

Com base nas diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol, coordenado pela Fundação Getúlio Vargas, que considera os escopo 1 (emissões diretas - combustível para geradores e caldeiras) e escopo 2 (emissões indiretas - compra de energia para uso próprio), a Prodesp realizou seu segundo inventário de emissão de gases do efeito estufa.

No primeiro inventário, realizado em 2011 e relativo a 2010, obteve-se um total de 221 toneladas de emissão de CO<sub>2</sub> (escopos 1 e 2). Em 2012, as medições levadas a cabo, relativas a 2011, mostraram uma emissão total de 228 toneladas de CO<sub>2</sub> (escopos 1 e 2), o que significa um aumento de 3,28%.

A elaboração do inventário está em sintonia com a Lei nº 13.798, de 9 de novembro de 2009, que instituiu a Política Estadual de Mudanças Climáticas - PEMC, a qual orienta, no seu § 1º, que "O Estado terá a meta de redução global de 20% (vinte por cento) das emissões de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>); relativas a 2005, em 2020. Com a elaboração dos inventários de emissão de gases do efeito estufa, a Prodesp já se prepara para atender aos requisitos legais que virão no futuro quanto ao controle das emissões no Estado de São Paulo.

Dentro da visão de minimizar o impacto ambiental gerado pelas atividades da empresa, cumpre destacar que a realização do Seminário de Tecnologia Prodesp 2012, em 19 e 20 de setembro de 2012, teve suas emissões inventariadas, resultando em uma estimativa de 12 toneladas de CO<sub>2</sub>, cuja compensação exigiria o plantio de 50 árvores. Como houve o plantio de 130 árvores no ano - 110 doadas pela Secretaria do Meio Ambiente e outras 20 pendentes de compensação de evento ocorrido em 2011 - pode-se considerar que o Seminário de Tecnologia Prodesp 2012 aconteceu com emissão zero.

## **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 2012, foram recolhidas 5.040 lâmpadas.

A prática de coleta seletiva de lixo na sede da Prodesp, centralizada em Ecopontos para descarte de papel branco, misto, papelão e outros materiais, com fragmentadoras para papéis confidenciais ou afins, se consolidou, tendo sido disseminada por meio de folhetos, jornais, palestras, exposições, vídeo e Internet, para despertar em cada um o compromisso com atitudes ecologicamente sustentáveis.

No ano, a Prodesp destinou adequadamente 109.870 Kg de resíduos entre papel, ferro, alumínio e cobre. Também foi implantada a reciclagem de copos descartáveis de água e papel toalha, em parceria com a empresa prestadora de serviços de higiene e limpeza. Os materiais são separados na Prodesp e destinados à reciclagem pelo fornecedor.

## Ecoideias

A população da Prodesp e do Poupatempo também pôde dar sua contribuição para melhoria do meio ambiente e uso sustentável de recursos, por meio do concurso Ecoideias, que contou com 38 inscrições. As três ideias vencedoras tiveram como temas:

- 1) a troca das atuais lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de LED;
- 2) a redução do consumo de papel toalha utilizado pelo cidadão para limpar as mãos da tinta utilizada na coleta de impressões digitais para emissão do RG nos postos Poupatempo;
- 3) a descontinuação do uso de monitores CRT, substituindo-os por equipamentos com tecnologia LED.

As propostas 1 e 3 serão avaliadas quanto à sua viabilidade de implantação. A proposta 2, que já se encontra em operação no Poupatempo Santo Amaro, terá estudada sua expansão para os demais postos do Poupatempo, na Capital e Interior.

## Ambiente Externo

Desde 1980, dos 150 mil m<sup>2</sup> de área total, a Prodesp mantém 97 mil m<sup>2</sup> de área verde, onde estão plantadas cerca de 300 árvores, sendo 73 frutíferas. A escolha das espécies privilegia a interação com a fauna e a 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. Em 2012, toda a área de jardinagem foi refeita, não só com melhoria no manejo das espécies vegetais, mas também com uso de equipamentos não-poluentes, como carrinho elétrico para transporte de materiais e produtos de conservação dos jardins. Um protótipo de processo de compostagem foi instalado pelo fornecedor para reaproveitamento do material originário da própria manutenção dos jardins como adubo para as plantas.



# 5 Governança Corporativa

Conforme seu Estatuto Social, a Prodesp é administrada por um Conselho de Administração, formado por 10 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.

Em 2012, a Prodesp finalizou o Portal de Governança, uma ferramenta interativa que atende aos princípios básicos do código das melhores práticas de governança corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC e que pode ser acessada de qualquer local, dentro ou fora da empresa, para facilitar a consulta dos conselheiros de administração, demais administradores e conselheiros fiscais às informações necessárias para o desempenho de suas responsabilidades legais e estatutárias da melhor forma possível.

O acesso é feito pelo site [www.prodesp.sp.gov.br](http://www.prodesp.sp.gov.br) em uma área restrita. Segundo o IBGC, entre os principais objetivos do portal estão:

- Aprimoramento da comunicação entre os agentes do processo decisório e de controle da organização;
- Otimização dos recursos com impressão, reprodução de cópias de documentos e das horas de trabalho; e
- Disponibilização de conteúdos necessários para o público-alvo de forma ágil e segura, evitando a circulação de documentos por meios impróprios.



## **Diálogo com Partes Interessadas** **(consumidores, clientes, fornecedores e funcionários)**

### **Ouvidoria**

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 ligada à Presidência e responde operacionalmente à Diretoria de Operações 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 2012, foram recebidas 55.293 manifestações, sendo que 19.770 eram reclamações, que foram prontamente atendidas.

### **Café com o Presidente**

Em continuidade ao processo de comunicação com os funcionários, com o intuito de alinhá-los com a gestão e os assuntos relevantes da Prodesp, foram realizados 17 cafés com o presidente, com a participação de 258 colaboradores, além de reuniões mensais com os cerca de 200 funcionários que exercem funções de liderança na empresa.

### **SIC Prodesp**

Com a regulamentação da Lei Federal nº 12.527/11, por meio do Decreto Estadual nº 58.052 de 16 de maio de 2012, a Prodesp criou o seu SIC - Serviço de Informações ao Cidadão, pelo qual é possível solicitar documentos e dados relativos à empresa, com atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 08 às 12 horas e das 13 às 17 horas, na sede da empresa e pela Internet, por meio do endereço [www.prodesp.sp.gov.br/sic\\_acesso\\_informacao.asp](http://www.prodesp.sp.gov.br/sic_acesso_informacao.asp).

## Código de Ética e Conduta Empresarial

Visando a construção de uma cultura corporativa única foi elaborado, para implantação em 2013, o Código de Ética e Conduta Empresarial da Prodesp.

Trata-se de um instrumento que visa o fortalecimento da cultura corporativa, tornando-a mais transparente e promovendo as boas práticas profissionais, com destaque à busca do conhecimento; da gestão integrada; do diálogo; do desenvolvimento das relações humanas; e da responsabilidade socioambiental.

Suas informações devem orientar e esclarecer dúvidas, tornando o trabalho, as iniciativas e as decisões do dia a dia seguras e aderentes aos princípios corporativos expressos na Missão, na Visão e nos Valores da Prodesp. Deve ser um documento de referência não só para a empresa e seus funcionários, como também para outros públicos com os quais a Prodesp interage, criando valor nos relacionamentos de negócios e de cidadania. O Código de Ética e Conduta Empresarial da Prodesp foi construído de forma colaborativa. Uma pesquisa realizada eletronicamente abriu espaço para a contribuição de todos os funcionários.



## Clima Organizacional

Com o objetivo de ouvir e conhecer as opiniões dos colaboradores sobre a Prodesp, foi realizada, pelo segundo ano consecutivo, uma Pesquisa de Clima Organizacional (PCO), por meio de consultoria externa especializada, o que garantiu o exercício pleno da liberdade de opinião, o correto tratamento e a segurança das informações. A pesquisa de 2012 apresentou um índice de satisfação (IS) superior em 5,8% ao do ano anterior. Em 2011, o IS foi de 59,86% (Insatisfatório). Em 2012, passou a 63,34% (Regular). Cerca de 73% dos funcionários participaram da pesquisa. Com base nas informações levantadas, as diferentes áreas da empresa deverão elaborar planos de ação que permitam a melhoria dos pontos negativos, e, por consequência, do clima organizacional.

# 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, conforme demonstrativo abaixo:

Indicadores de produtividade	2012	2011 <sup>1</sup>	
		com PDD	sem PDD
Margem Bruta	28,9%	20,8%	20,8%
Margem Líquida	8,4%	-0,9%	7,8%
Giro dos Ativos (Margem Líquida / Ativo Médio)	0,02%	-0,28%	0,04%
Retorno sobre Ativo Médio (Lucro Operacional / Ativo Médio)	140,4%	27,7%	144,1%
Endividamento (Empréstimos + Financiamentos / Patrimônio Líquido, conforme modelo Ethos)	48,3%	36,9%	33,0%
Índice de Liquidez Geral	2,11	2,12	1,79

<sup>1</sup> Em 2011 foi constituída PDD (Provisão para Devedores Duvidosos) referente aos anos de 2006 a 2010.

**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	2012	2011
Média de horas extras por empregado / ano	34:24:00	53:66:00
Número de acidentes de trabalho por empregado / ano	21	20
Percentual dos acidentes que resultaram em afastamento temporário de empregados	1,2%	1,1%
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).	0,00%	0,06%

**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 2012, foram realizadas 142 licitações, distribuídas entre as modalidades pregão eletrônico, pregão presencial e tomada de preços.



# Demonstrativo do Balanço Social 2012 X 2011

(modelo Ibase)						
1 - Base de Cálculo	2012 Valor (Mil reais)			2011 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	546.113			466.261		
Resultado operacional (RO) <sup>1</sup>	70.764			10.845		
Folha de pagamento bruta (FPB)	154.852			165.104		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	5.056	3,27%	0,93%	4.110	2,49%	0,88%
Encargos sociais compulsórios	39.931	25,79%	7,31%	60.717	36,77%	13,02%
Previdência privada	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Saúde	24.800	16,02%	4,54%	19.350	11,72%	4,15%
Segurança e saúde no trabalho	106	0,07%	0,02%	52	0,03%	0,01%
Educação	58	0,04%	0,01%	43	0,03%	0,01%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	988	0,64%	0,18%	1.254	0,76%	0,27%
Creches ou auxílio-creche	416	0,27%	0,08%	543	0,33%	0,12%
Participação nos lucros ou resultados	10.234	6,61%	1,87%	10.058	6,09%	2,16%
Outros	5.092	3,29%	0,93%	4.191	2,54%	0,90%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>86.681</b>	<b>55,98%</b>	<b>15,87%</b>	<b>100.317</b>	<b>60,76%</b>	<b>21,52%</b>
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	11	0,02%	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%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>11</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais) <sup>2</sup>	92.765	131,09%	16,99%	60.951	562,04%	13,07%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>92.776</b>	<b>131,11%</b>	<b>16,99%</b>	<b>60.951</b>	<b>562,04%</b>	<b>13,07%</b>
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção / operação da empresa	3.150	4,45%	0,00%	9.193	84,77%	1,97%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>9.193</b>	<b>84,77%</b>	<b>1,97%</b>
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			( x ) não possui metas		

5 - Indicadores do Corpo Funcional - resp RH	2012	2011
Nº de empregados(as) ao final do período	1.899	1.783
Nº de estagiários(as)	37	51
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	1.178	1.071
Nº de mulheres que trabalham na empresa	814	787
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	0,48%	0,50%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	184	129
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0,00%	0,00%
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	50	51
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2012	2011
Número total de acidentes de trabalho	21	20
	2012	Metas 2013
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 nos 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 ) são considerados	( x ) serão considerados
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( x ) apóia	( x ) apoiará
	2012	2011
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 19.770	na empresa 18.311
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	na empresa 100%
Valor adicionado total a distribuir:	<b>R\$ 363.981 mil</b>	<b>R\$ 263.776 mil</b>
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	40% governo 42% colaboradores(as) 5% acionistas 0% terceiros 13% retido	48% governo 51% colaboradores(as) 2% acionistas 0% terceiros -1% 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		

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

<sup>2</sup> Sem a PDD, o percentual em 2011 passaria para 115,72%.

*Nota - O Balanço Social da Prodesp foi auditado por UHY Moreira - Auditores, em 28 de fevereiro de 2013, cujo parecer concluiu: "Com base nos procedimentos descritos anteriormente, confirmamos que as informações contidas no Balanço Social 2012 da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp, referentes ao exercício social de 2012, 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".*



**PRODESP**  
Tecnologia da Informação



GOVERNO DO ESTADO  
**SÃO PAULO**

Secretaria de Gestão Pública