

DESAFIOS

A) Educação:

A.1. Secretaria da Educação do Estado de São Paulo

- Desafio 1.** Como manter um cadastro atualizado de pais e alunos (incluindo georreferenciamento), considerando as mudanças constantes de número de telefone e residência, para facilitar o processo de matrículas e acompanhamento dos estudantes?
- Desafio 2.** Como realizar avaliações diagnósticas padronizadas em formato digital para mais de 4 milhões de alunos?
- Desafio 3.** Como melhorar o fluxo de informação, troca de aprendizados e sugestão de novas ideias entre os diferentes atores da Secretaria de Educação de forma mais rápida, direta e participativa?
- Desafio 4.** Como aumentar o engajamento dos pais na vida escolar do filho?
- Desafio 5.** Como registrar, monitorar e acompanhar dados dos alunos que possibilitem avaliação nutricional e melhorias na alimentação escolar?
- Desafio 6.** Como monitorar e acompanhar a aceitabilidade dos alunos pela alimentação escolar de forma dinâmica?
- Desafio 7.** Como auxiliar diretores e dirigentes de ensino na gestão de prédios escolares, facilitando o acompanhamento das intervenções recebidas e problemas apresentados?
- Desafio 8.** Como otimizar o serviço de transporte de alunos da rede estadual de ensino?
- Desafio 9.** Como alinhar as ações de formação de professores centralizadas (promovidas pela Escola de Formação e Aperfeiçoamento de Professores - EFAP) e descentralizadas (promovidas pelas Diretorias de Ensino e Escolas)?
- Desafio 10.** Como identificar as demandas dos professores para cursos de formação e acompanhar o impacto dos cursos em sua prática profissional?
- Desafio 11.** Como disponibilizar acesso digital a livros, revistas, produções estudantis e outras publicações aos alunos e familiares?

Desafio 12. Como veicular formações rápidas e pontuais (máximo de 1 minuto) diretamente ao servidor interessado?

A.2. Centro Paula Souza

Desafio 13. Como fazer um registro automático da presença ou ausência dos alunos nas aulas?

Desafio 14. Como produzir informações relevantes a partir de dados de presença e participação para melhorar o desempenho dos alunos?

Desafio 15. Como criar um sistema de interação social entre professores, alunos, pais e gestores?

Desafio 16. Como otimizar o consumo de energia elétrica, água e outros itens de custeio e infraestrutura nas unidades escolares?

Desafio 17. Como otimizar a produção de alimentos nas 34 escolas agrícolas do Centro Paula Souza auxiliando na redução de custeio de merenda?

B) Saúde:

B.1. Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo

Desafio 1. Como o médico pode registrar suas conclusões nos exames e prontuários de forma mais rápida e completa do que a digitação?

Desafio 2. Como comprovar a identificação civil de um usuário do sistema de saúde?

Desafio 3. Como diminuir o número de abstenções em consultas ou procedimentos agendados?

Desafio 4. Como acelerar os laudos de exames de imagem? Como armazenar e processar os exames de imagem?

Desafio 5. Como obter um registro dos hábitos e acompanhamento clínico de pacientes (por exemplo atividades físicas, alimentação e sono) para auxiliar na prevenção de doenças?

Desafio 6. Como integrar sistemas e bases de dados garantindo a segurança das informações dos pacientes?

Desafio 7. Como tornar o monitoramento de doenças e a disseminação de informações técnicas e confiáveis sobre saúde mais eficientes por meio de aplicativos?

Desafio 8. Como o cidadão pode contribuir para o aprimoramento da gestão dos pacientes?

Desafio 9. Como agilizar o procedimento de triagem dos pacientes em unidades de saúde?

Desafio 10. Como aprimorar o gerenciamento do ciclo completo de medicamentos, ou seja, desde a prescrição eletrônica, logística de distribuição e rastreabilidade, à dispensação nas farmácias e o controle de estoques?

Desafio 11. Como aumentar a qualidade das solicitações de atendimento ao Sistema Resgate com a inclusão de informações de geolocalização e imagens de cena?

Desafio 12. Como conseguir dados básicos do paciente atendido pelo Sistema Resgate e integrá-lo ao sistema de gestão hospitalar?

C) Facilidades ao Cidadão:

C.1. Fundo Social de Solidariedade

Desafio 1. Como aproximar a população dos profissionais qualificados nas escolas de formação do Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo?

Desafio 2. Como disponibilizar os pontos de arrecadação de Campanhas de doações, como por exemplo a Campanha do Agasalho, de uma maneira prática para os usuários?

C.2. ACESSA São Paulo

Desafio 3. Como o ACESSA SP pode colaborar para que seus usuários consigam buscar e trabalhar as informações e ferramentas disponibilizadas na rede mundial de computadores para alcançar seus objetivos pessoais, profissionais e comunitários?

Desafio 4. Como os postos do ACESSA SP poderiam ser utilizados para acelerar potencialidades econômicas da comunidade na qual estão inseridos, colaborando em especial com os microempreendedores, e, sobretudo em áreas de alta vulnerabilidade e em áreas rurais?

Desafio 5. Como contribuir para a motivação e formação do monitor, por meio do compartilhamento de informações, experiências, sugestões e aprendizados?

C.3. Poupatempo

Desafio 6. Como integrar os diversos canais de atendimento (portal, disque, app e presencial) possibilitando ao governo uma única visão sobre cada cidadão e consequentemente um melhor relacionamento com ele?

ANEXO I

DESAFIOS NA ÁREA DE EDUCAÇÃO

I. Secretaria da Educação do Estado de São Paulo

A Secretaria da Educação do Estado de São Paulo (“SEE”) é o órgão responsável por gerir toda estrutura de educação, por meio da implementação, monitoramento e gerenciamento de todas as políticas educacionais do Estado de São Paulo. Sua estrutura física é dividida da seguinte forma:

- A Sede Central da SEE, localizada na Capital, tem a responsabilidade de definir diretrizes que deverão ser seguidas pela rede de ensino;
- As Diretorias de Ensino (“DE”) são responsáveis por disseminar as práticas desenvolvidas na SEE e facilitar a comunicação com as Escolas. Atualmente existem 91 DEs, sendo que algumas delas acumulam a função de Coordenação de Polo (que nada mais é que um agrupamento para facilitar a comunicação);
- As Escolas, que são aproximadamente 5.300, são as responsáveis pelos alunos. Elas possuem um elevado grau de autonomia, mas, de forma geral, devem seguir as diretrizes definidas pela SEE.

A Secretaria da Educação possui, aproximadamente, 300 mil funcionários que atendem cerca de 4 milhões de alunos, primordialmente nos anos finais do ensino fundamental e no ensino médio.

Se por um lado a política educacional possibilitou que a escola estivesse à disposição de todos, por outro inculuiu à SEE responsabilidades ainda maiores: o desafio permanente de aprimorar o ensino e oferecer uma formação básica de qualidade. O Governo do Estado criou um currículo oficial, disponível para todos os estudantes dos 645 municípios, permitindo, por meio de materiais didáticos apropriados, uma base curricular única e disponível a todos.

Em prol de oferecer uma escola que dialogue com o jovem, criando uma maior aproximação entre ele e a escola, São Paulo investiu fortemente no ensino integral. Atualmente, mais de 280 mil estudantes têm acesso a programas que possibilitam a permanência dos alunos mais tempo na escola. Somente por meio do programa Vence, mais de 80 mil alunos têm a chance de terminar o Ensino Médio com dupla formação: regular e técnica. Já a Escola de Tempo Integral, com novo modelo implantado em 2012, permite aos estudantes uma jornada de até nove horas, com disciplinas eletivas e grade curricular diversificada, além de que todos os profissionais que atuam em regime de dedicação exclusiva recebem uma gratificação de 75% sobre o salário-base. São Paulo ainda possui o Centro de Línguas,

onde mais de 67 mil alunos têm a chance de aprender, depois do período de aula, idiomas como espanhol, japonês, inglês e alemão.

A criação de novas plataformas possibilitaram aos alunos e professores uma complementação curricular e um ensino mais interativo. Por meio da Escola Virtual de Programas Educacionais do Estado de São Paulo (“EVESP”), ao longo da última gestão (2011-2014), mais de 180 mil jovens tiveram a oportunidade de aprender inglês e espanhol no ambiente virtual, além de terem à disposição cursinhos pré-vestibular e de robótica. O curso de idiomas online também foi disponibilizado para todos os mais de 300 mil servidores da rede estadual. Tendo na tecnologia um importante aliado do ensino e do conhecimento, a educação paulista digitalizou o currículo e, através do *Currículo+*, levou aos alunos e professores conteúdos digitais inovadores, que complementam o ensino dentro e fora da sala de aula.

O gigantismo intrínseco de uma rede de educação pública como a do Estado de São Paulo carrega consigo desafios na mesma proporção e requer soluções igualmente audaciosas. Neste processo, a participação da sociedade no acompanhamento e avaliação das ações é determinante para que os resultados sejam efetivamente alcançados, com o olhar atento sobre os principais atores deste processo: os nossos alunos.

Contexto sobre a Escola de Formação e Aperfeiçoamento de Professores (EFAP)

Considerando as atuais atribuições da EFAP e o trabalho que vem sendo desenvolvido pelas Equipes Técnicas da Coordenadoria, as demandas da EFAP à Secretaria de Governo/Programa Pitch Gov SP, poderiam se centrar em subsidiar a Política de Formação Continuada dos Profissionais da Secretaria de Estado da Educação, incluindo o Quadro do Magistério – QM (228.291) -, Quadro da Secretaria da Educação – QSE – (6.160) e o Quadro de Apoio Escolar – QAE (49.532), em um total de 283.983 profissionais.

Pressupostos para as soluções que utilizam tecnologia:

- Serem desenvolvidas de forma que possam ser acessados por usuários em todo o Estado de São Paulo;
- Serem responsivas, ampliando as plataformas de acesso aos conteúdos;
- Considerarem a diversidade dos dispositivos existentes entre os usuários da rede SEE (capacidade, atualidade e qualidade);
- Serem modulares e desenvolvidos de acordo com as necessidades, tendo como eixo central o processo de formação de Recursos Humanos da SEE. Os aplicativos deveriam ser desenvolvidos individualmente – cada um com seu objeto próprio - mas, ao mesmo tempo, deveriam “conversar entre si” e manter essa unidade em torno do processo de formação de RH;
- Possibilitarem interação “online”, com compartilhamento de texto, imagem e vídeos;
- Possibilitarem contagem de acessos;
- Possibilitarem que o usuário avalie a pertinência da informação veiculada.

DESAFIOS:

Desafio 1. Como manter um cadastro atualizado de pais e alunos (incluindo georreferenciamento), considerando as mudanças constantes de número de telefone e residência, para facilitar o processo de matrículas e acompanhamento dos estudantes?

Benefícios Esperados:

- Melhor comunicação com os pais, impactando o engajamento deles com a escola;
- Maior eficiência (custo e tempo de rotas) no transporte dos alunos;
- Mais assertividade na comunicação com o aluno, que impactaria em uma maior presença na sala de aula.

Outras Informações Necessárias:

- Itens do cadastro: Telefones (celular, residência, trabalho, recado – do responsável e do aluno, caso seja maior de 18 anos de idade); Endereço; Data de Nascimento; Filiação; etc.;
- Georreferenciamento: Atualmente o georreferenciamento é feito apenas para os alunos que utilizam o transporte escolar. Para isso, é necessário traçar coordenadas do endereço dos alunos. Uma das grandes dificuldades é que o endereço do cadastro não é reconhecido como “correto” pelos sistemas dessa natureza. Isso pode ocorrer por:
 - O endereço não existir de fato;
 - Endereço estar em um local não mapeável (ex: Zonas Rurais); Dessa forma, atualmente, esse levantamento é feito manualmente para cada aluno, onde ele aponta no mapa onde mora e o sistema cadastra as coordenadas dos pontos indicados.

Desafio 2. Como realizar avaliações diagnósticas padronizadas em formato digital para mais de 4 milhões de alunos?

Benefícios Esperados:

- Resultados em tempo real;
- Redução de custos (papel, impressão, logística).

Outras Informações Necessárias:

- A partir de 2016 a Secretaria desenvolverá avaliações bimestrais diagnósticas padronizadas para toda a rede. No momento essas avaliações são disponibilizadas semestralmente;
- 98% das escolas da Rede contam hoje com uma sala de informática com acesso à internet – média de computadores por sala: 18. Variação no número de computadores por sala: 5 a 35.

Desafio 3. Como melhorar o fluxo de informação, troca de aprendizados e sugestão de novas ideias entre os diferentes atores da Secretaria de Educação de forma mais rápida, direta e participativa?

Benefícios Esperados:

- Maior agilidade e assertividade na comunicação das coordenadorias para toda a rede (DEs, Escolas e Professores), alunos e pais;
- Permitir o compartilhamento de melhores práticas pedagógicas, impactando diretamente no autodesenvolvimento dos docentes;
- Maior envolvimento dos funcionários na resolução de desafios que impactam nas suas atividades;
- Maior participação dos alunos na identificação e/ou solução de problemas.

Outras Informações Necessárias:

- Atentar-se às dimensões da rede, estrutura organizacional e localidade das escolas e DEs.

Desafio 4. Como aumentar o engajamento dos pais na vida escolar do filho?

Benefícios Esperados:

- Maior frequência e melhor desempenho escolar dos alunos;
- Aumento no protagonismo do aluno.

Desafio 5. Como registrar, monitorar e acompanhar dados dos alunos que possibilitem avaliação nutricional e melhorias na alimentação escolar?

Benefícios Esperados:

- Agilidade na execução de programas de avaliação nutricional;
- Acompanhamento efetivo do perfil nutricional da rede atendida;
- Assertividade na determinação de cardápios e ações de educação alimentar.

Outras Informações Necessárias:

- Dados para acompanhamento: identificação do aluno (nome, série, escola); idade; data de nascimento; peso; altura.

Desafio 6. Como monitorar e acompanhar a aceitabilidade dos alunos pela alimentação escolar de forma dinâmica?

Benefícios Esperados:

- Acompanhamento da aceitabilidade de produtos e cardápios;
- Assertividade na implantação de projetos de educação alimentar;
- Assertividade na descrição de produtos, compras e distribuição;
- Aumento da aceitabilidade da alimentação escolar.

Outras Informações Necessárias:

- Dados para acompanhamento:
 - Controle diário de consumidores;
 - Volumes preparados x volume consumido x resto;
 - Informações sobre aceitabilidade de produtos individualmente.

Desafio 7. Como auxiliar diretores e dirigentes de ensino na gestão de prédios escolares, facilitando o acompanhamento das intervenções recebidas e problemas apresentados?

Benefícios Esperados:

- Maior agilidade na obtenção de informações sobre os prédios escolares;
- Compatibilidade de dados de diferentes naturezas, obtidos através de fontes diversas;

- Capacidade de utilização das informações para elaboração de relatórios gerenciais e avaliação de priorização de atendimento às unidades escolares.

Outras Informações Necessárias:

- As unidades escolares que compõem a rede estadual de ensino, possuem diversas peculiaridades como:
 - padrões arquitetônicos (CAIC, Nakamura, padrão tradicional indígena);
 - informações sobre titularidade (estadual, municipal, particular; com ou sem documentação de titularidade definida);
 - características construtivas (quantidade de ambientes, ambientes existentes, materiais construtivos utilizados, data de construção, tombamento histórico);
 - atendimento às normas técnicas (prédio acessibilizado, prédio portador de AVCB);
 - histórico de atendimentos (reformas e intervenções realizadas, por meio de diferentes órgãos como FDE, Diretoria de Ensino, unidade escolar);
 - e demandas diversas (encaminhadas pela Diretoria de Ensino, através de e-mail, ofício; apontamentos de Ministérios Público, Secretaria da Fazenda; demandas de outros órgãos públicos; solicitações da população através de setores de ouvidoria, Sistema de Informação ao Cidadão);
 - atualmente estes dados são coletados, cruzados e armazenados através de planilhas e pastas.

Desafio 8. Como otimizar o serviço de transporte de alunos da rede estadual de ensino?

Benefícios Esperados:

- O Sistema em operacionalização permitirá o mapeamento e a otimização de rota/viagem, tempo de percurso do aluno transportado.

Outras Informações Necessárias:

- A proposta acima destacada poderá ser integrada à plataforma Secretaria Escolar Digital (SED) que dispõe de um Sistema de Georreferenciamento dos alunos.

Desafio 9. Como alinhar as ações de formação de professores centralizadas (promovidas pela Escola de Formação e Aperfeiçoamento de Professores) e descentralizadas (promovidas pelas Diretorias de Ensino e Escolas)?

Benefícios Esperados:

- Democratizar o acesso às ações de formação, programadas e em curso, nas diversas instâncias da rede estadual;
- Garantir que os educadores recebam todas as informações necessárias para sua participação nas ações de formação de seu interesse ou para as quais foram convocados.

Desafio 10. Como identificar as demandas dos professores para cursos de formação e acompanhar o impacto dos cursos em sua prática profissional?

Benefícios Esperados:

- A partir da “escuta” dos próprios atores da educação na escola e nas Diretorias Regionais de Ensino, ampliar o conhecimento sobre o real impacto das ações propostas nas formações sobre os resultados da aprendizagem dos alunos, ou sobre a gestão da escola, ou ainda sobre a participação das famílias na escola;
- Permitir ajustes imediatos nas ações de formação;
- Subsidiar o planejamento do programa anual de Formação.

Desafio 11. Como disponibilizar acesso digital à livros, revistas, produções estudantis e outras publicações aos alunos e familiares?

Benefícios Esperados:

- Democratizar a leitura de livros e publicações dirigidas ao público infantil, jovem e adulto;
- Possibilitar a divulgação do trabalho do aluno, tornando-os protagonistas em suas produções culturais.

Outras informações necessárias:

- Deve-se considerar a dificuldade de tratar a questão dos direitos autorais das obras disponibilizadas;
- Ainda que grande parte dos alunos já possuam smartphones ou tablets, temos que considerar uma solução que seja abrangente a todos os alunos.

Desafio 12. Como veicular formações rápidas e pontuais (máximo de 1 minuto) diretamente ao servidor interessado?

Benefícios Esperados:

- Possibilitar que o servidor receba em suas mãos dicas (práticas ou teóricas) ligadas a uma atividade específica de sua prática profissional;
- Fazer com que o servidor se sinta assistido em sua função e melhore o serviço prestado ao aluno.

II. Centro Paula Souza

O Centro Paula Souza (“CPS”) é uma autarquia do Governo do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (“SDECTI”). A instituição administra 218 Escolas Técnicas Estaduais (“Etecs”) e 65 Faculdades de Tecnologia (“Fatecs”), reunindo mais de 285 mil alunos em cursos técnicos tecnológicos de nível médio e superior, em mais de 300 municípios.

As Etecs atendem 212 mil estudantes nos Ensinos Técnico, Médio e Técnico Integrado ao Médio, com 135 cursos técnicos para os setores industrial, agropecuário e de serviços, incluindo habilitações na modalidade semipresencial, Educação de Jovens e Adultos (“EJA”) e especialização técnica.

Já nas Fatecs, mais de 73 mil alunos estão matriculados em 72 cursos de graduação tecnológica, em diversas áreas, como Construção Civil, Mecânica, Informática, Tecnologia da Informação, Turismo, entre outras. Além da graduação, são oferecidos cursos de pós-graduação, atualização tecnológica e extensão.

O mundo atual da tecnologia e dos respectivos processos tem nos desafiado a acompanhar a questão do mundo regido por informação de qualidade. Certamente este item nos arremete a prover todo o sistema de infraestrutura com qualidade e quantidade. Principalmente quando o nosso protagonista é um jovem que vive num mundo rodeado de informações variadas e altamente persuasivas. A escola não pode perder o seu lugar na preferência do jovem.

DESAFIOS:

Desafio 13. Como fazer um registro automático da presença ou ausência dos alunos nas aulas?

Benefícios Esperados:

- Aumentar a assiduidade dos alunos;

- Diminuir o tempo despendido com a realização de chamada oral pelos professores.

Outras Informações Necessárias:

- O CPS já mantém na estrutura de gestão, aplicativos voltados para a gestão acadêmica que tem concentrado em banco de dados, todas as informações de caráter operacional. Porém, o sistema ainda carece de diversas funcionalidades. O sistema de registro automático deverá integrar-se à estrutura vigente do CPS.
- Sugestões para a coleta automática: biometria, RFID, etc.

Desafio 14. Como produzir informações relevantes a partir de dados de presença e participação para melhorar o desempenho dos alunos?

Benefícios Esperados:

- Possibilitar uma avaliação detalhada sobre políticas efetivas para o desenvolvimento dos alunos;
- Permitir ao aluno visualizar seu *status* durante sua trajetória acadêmica. A complexidade deste “siga” de aluno, pode ser creditado a um caso típico, onde ocorre a obrigatoriedade de concluir matérias denominadas de pré-requisitos para ascender à outras matérias;
- Auxiliar no desenvolvimento de políticas para diminuição de evasão.

Desafio 15. Como criar um sistema de interação social entre professores, alunos, pais e gestores?

Benefícios Esperados:

- Criar sinergia de relacionamento com pais e alunos, mais perto dos administradores e professores, possibilitando promover atividades extramuros nas escolas;
- Aumentar a participação dos pais na vida acadêmica dos alunos;
- Responder expectativas dos pais quanto às questões de performance dos seus filhos perante os gestores educacionais;
- Atender os alunos quanto às informações sobre carreira profissional e outras possibilidades;
- Informar os alunos quanto aos cursos complementares para melhorar suas competências e habilidades através de uso, por exemplo, de programas utilizando games (gameificação), com serviços de avaliação do resultado e pontuação, podendo de fato melhorar o currículo para emprego;
- Criar espaços digitais para que alunos possam praticar um aprendizado baseado na difusão e compartilhamento de saberes;

- Proporcionar entre o aluno e o professor um meio de comunicação online, de maneira segura e rápida, assegurando de fato um relacionamento mais respeitoso e produtivo.

Outras Informações Necessárias:

- Atualmente a informação cadastral é restrito a secretaria de aluno e armazenada em dois sistemas separados: o SIGA nas Fatecs e o NSA nas Etecs. Os dados, em ambos, não sofrem nenhum tratamento automático de busca e mineração;
- O tratamento atual destas informações é feito através de tabelas de excel de forma manual.

Desafio 16. Como otimizar o consumo de energia elétrica, água e outros itens de custeio e infraestrutura nas unidades escolares?

Benefícios Esperados:

- Minimização dos desperdícios;
- Redução no custo da mão de obra de manutenção.

Outras Informações Necessárias:

- O conceito de cogeração da energia pode se tornar uma importante fonte de redução e aumento da eficiência nos prédios públicos.

Desafio 17. Como otimizar a produção de alimentos nas 34 escolas agrícolas do Centro Paula Souza auxiliando na redução de custeio de merenda?

Benefícios Esperados:

- Aproveitar a estrutura existente nas 34 (trinta e quatro) escolas agrícolas em funcionamento;
- Os alunos seriam beneficiados pedagogicamente pelo fato de poderem aprender técnicas de produção em escala condizente com a estrutura existente. Via de regra, a escala baixa, conduz o aprendizado para técnicas pouco condizentes com a realidade de mercado, fazendo daquela aprendizagem uma simulação do real.

Outras Informações Necessárias:

- Atualmente, as escolas agrícolas estão recebendo um tratamento jurídico novo, através da formalização legal das Cooperativas. A nova legislação estabelece uma nova relação da cooperativa daquela unidade escolar agrícola com foco na educação;

- Este projeto deve atender, obedecendo as vocações produtivas locais.
- Em torno das escolas agrícolas funcionam várias entidades não governamentais de apoio à produção que podem ser incentivadas com maior vigor.

ANEXO II

DESAFIOS NA ÁREA DE SAÚDE

I. Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo

A Secretaria da Saúde (“SES”) é responsável pelas ações e políticas para a prevenção e atenção médica à população do Estado de São Paulo. Abaixo estão listados os temas relacionados à chamada pelo Governo do Estado de São Paulo voltada a soluções inovadoras desenvolvidas por startups.

DESAFIOS:

Desafio 1. Como o médico pode registrar suas conclusões nos exames e prontuários de forma mais rápida e completa do que a digitação?

Benefícios Esperados:

- Maior detalhamento dos registros;
- Economia de tempo;
- Maior eficiência no atendimento.

Outras Informações Necessárias:

- Acredita-se que um sistema de conversão de voz pode ser uma boa opção;
- Tempo de atendimento para cada consulta é extremamente curto no sistema público.

Desafio 2. Como comprovar a identificação civil de um usuário do sistema de saúde?

Benefícios Esperados:

- Redução dos custos e maior eficiência nos gastos públicos;
- Maior eficiência e qualidade no atendimento;

- Maior capacidade de atendimento;
- Integração com o Cartão SUS, prontuário eletrônico e demais sistemas informatizados.

Outras Informações Necessárias:

- Acredita-se que um sistema de biometria para validação eletrônica pode ser uma boa opção.

Desafio 3. Como diminuir o número de abstenções em consultas ou procedimentos agendados?

Benefícios Esperados:

- Possibilidade de integração com o sistema de Gestão Hospitalar para que o paciente consiga informar a chegada e disponibilizar as informações necessárias para o início do atendimento;
- Aumento da capacidade de atendimento.

Outras Informações Necessárias:

- Acredita-se que uma boa opção seria a integração entre os sistemas de gestão da SES com perfis de redes sociais, smartphones e softwares de gerenciamento de tráfego (Waze, Moovit) para automaticamente enviar avisos para o paciente e auxiliá-lo no descolamento com sugestões de rotas, horários de saída e opções de transporte público;
- Sistema que consiga integrar e georreferenciar as consultas agendadas, permitindo ao cidadão se deslocar de maneira eficiente nas cidades;
- Populações das periferias de grandes cidades costumam fazer grandes deslocamentos para serem atendidos e, quando perdem procedimentos, levam longo tempo para reagendamento.

Desafio 4. Como acelerar os laudos de exames de imagem? Como armazenar e processar os exames de imagem?

Benefícios esperados:

- Aumento na eficiência do atendimento;
- Redução do espaço de armazenamento utilizado;
- Redução do tempo de transmissão dos dados entre computadores, tablets e smartphones;

- Aumento na capacidade de transmissão de dados.

Outras informações necessárias:

- Um único exame de imagem pode consumir muito espaço de armazenamento;
- Grandes hospitais e clínicas ficam com a rede sobrecarregada pela transmissão de dados dos exames;
- Busca-se uma opção que reduza a necessidade de investimento em hardware.

Desafio 5. Como obter um registro dos hábitos e acompanhamento clínico de pacientes (por exemplo atividades físicas, alimentação e sono) para auxiliar na prevenção de doenças?

Benefícios esperados:

- Redução de custos no tratamento;
- Maior eficiência no atendimento.

Outras Informações necessárias:

- O registro poderia ser feito via smartphone, smartwatches e outros dispositivos populares.

Desafio 6. Como integrar sistemas e bases de dados garantindo a segurança das informações dos pacientes?

Benefícios esperados:

- Maior segurança aos pacientes.

Desafio 7. Como tornar o monitoramento de doenças e a disseminação de informações técnicas e confiáveis sobre saúde mais eficientes por meio de aplicativos?

Benefícios esperados:

- Redução de custos em tratamento e atendimento uma vez que se aprimora a prevenção.

Outras informações necessárias:

- Exemplos de doenças que podem ser monitoradas por aplicativos: pressão arterial, diabetes (controle de glicemia), densitometria e osteoporose.

- Exemplos de temas para maior disseminação de informação: georreferenciamento das unidades de saúde, agendamento para consulta, indicação e uso de medicamentos, entre outros.

Desafio 8. Como o cidadão pode contribuir para o aprimoramento da gestão dos pacientes?

Benefícios esperados:

- Pacientes mais satisfeitos com o atendimento.

Outras informações necessárias:

- A solução poderia incluir uma ferramenta informatizada para contato e interatividade com os pacientes, também uma pesquisa de satisfação da utilização dos serviços de saúde.

Desafio 9. Como agilizar o procedimento de triagem dos pacientes em unidades de saúde?

Benefícios esperados:

- Maior celeridade no encaminhamento dos pacientes.

Outras informações necessárias:

- Sugestão de utilização de software para fazer anamnese prévia do pacientes, classificando-o em um grupo de diagnóstico.

Desafio 10. Como aprimorar o gerenciamento do ciclo completo de medicamentos, ou seja, desde a prescrição eletrônica, logística de distribuição e rastreabilidade, à dispensação nas farmácias e o controle de estoques?

Benefícios esperados:

- Redução de custos com perdas e furtos de medicamentos.

Desafio 11. Como aumentar a qualidade das solicitações de atendimento ao Sistema Resgate com a inclusão de informações de geolocalização e imagens de cena?

Benefícios esperados:

- Rapidez de análise da suposta gravidade;

- Maior eficiência no empenho dos recursos;
- Redução do número de trotes;
- Ferramenta para análise que permitirá estudos preventivos e logísticos que contribuirão para a melhoria da gestão do atendimento.

Desafio 12. Como conseguir dados básicos do paciente atendido pelo Sistema Resgaste e integrá-lo ao sistema de gestão hospitalar?

Benefícios esperados:

- Informações exatas sobre o paciente e sobre familiares para contato sobre a emergência;
- Acompanhamento da resolução dos casos enviados para o hospital;
- Ferramenta para análise que permitirá estudos preventivos e logísticos que contribuirão para a melhoria da gestão do atendimento.

ANEXO III

DESAFIOS NA ÁREA DE FACILIDADES AO CIDADÃO

I. Fundo Social de Solidariedade

O Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo (“FUSSESP”) é um órgão do Governo, vinculado à Secretaria de Governo do Estado de São Paulo, presidido pela primeira-dama do Estado (atualmente a Sra. Lu Alckmin). Seu objetivo é desenvolver projetos sociais para melhorar a qualidade de vida dos segmentos mais carentes da população.

A atual administração exercita a solidariedade educativa, criando programas e ações visando o resgate da dignidade humana, a capacitação profissional, a geração de renda e emprego. Para tanto, são articuladas ações e a ampliação de parcerias com a iniciativa privada, órgãos do governo e com a sociedade civil. São políticas governamentais apoiadas por empresas que tem a consciência da responsabilidade social na contribuição para a redução das desigualdades sociais.

O Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo atua na capital, em 2.500 entidades sociais cadastradas e no interior, por meio dos Fundos Municipais de Solidariedade.

I.1.) Escola de Qualificação Profissional

Idealizada pela presidente do Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo, Lu Alckmin, a Escola de Qualificação Profissional iniciou as atividades em 2011, com a Escola de Moda e a Escola de Beleza. No ano seguinte, foi inaugurada a Escola de Construção Civil.

O objetivo desta iniciativa é oferecer qualificação profissional rápida e gratuita, dando oportunidade para que pessoas desempregadas resgatem sua autoestima e ingressem ou retornem para o mercado de trabalho, em muitos casos atuando em uma nova atividade profissional.

Outro projeto do Fundo Social de Solidariedade que também visa a qualificação profissional é a Padaria Artesanal, que ensina em um único dia de curso a receita de 10 pães artesanais. Juntos, estes projetos atenderam, de 2011 até o momento, 114.807 pessoas.

I.2.) Escola de Moda

A Escola de Moda teve início em 2011 com o objetivo de unir duas necessidades: a falta de oportunidade de emprego para mulheres carentes após os 40 anos e a demanda, por parte dos empresários e estilistas, de mão-de-obra qualificada de costureiras e bordadeiras.

A Escola de Moda hoje está presente em nove unidades próprias do Fundo Social de Solidariedade, onde oferece os cursos de Corte e Costura, Modelagem, Bordado em Linha, Bordado em Pedraria, Crochê e Confecção de Caixas para homens e mulheres desempregados com mais de 16 anos.

O projeto também está presente em 56 Polos Regionais no interior do Estado e na capital e em 590 Escolas de Moda instaladas no interior e em entidades sociais da capital. De 2011 até o momento, o projeto qualificou 21.814 pessoas.

I.3.) Escola de Beleza

A Escola de Beleza iniciou as atividades em outubro de 2011 com o objetivo de oferecer qualificação profissional para homens e mulheres desempregados com mais de 16 anos, em cursos de Assistente de Cabeleireiro, Depilação e Design de Sobrancelhas, Manicure e Pedicure e Maquiagem.

O projeto está presente em cinco endereços na capital e região metropolitana de São Paulo, além dos 56 Polos Regionais da Escola de Beleza em funcionamento no interior e na capital e 348 Escolas de Beleza instaladas no interior e entidades sociais da capital. De 2011 até o momento, o projeto qualificou 18.996 pessoas.

I.4.) Escola de Construção Civil

A Escola de Construção Civil foi criada em abril de 2012 com o objetivo de capacitar ou requalificar profissionalmente pessoas desempregadas com mais de 18 anos. Os cursos de Assentador de Pisos e Azulejos, Encanador e Pedreiro atendem a vários segmentos da construção civil e comunidades carentes, possibilitando a formação para inclusão no mercado de trabalho.

A Escola conta com laboratórios para aulas práticas com espaços que reproduzem os ambientes de trabalho. O projeto está presente em duas unidades próprias do Fundo Social e em 56 Polos Regionais da Escola de Construção Civil no interior e entidades sociais da capital. Desde 2012, foram qualificadas 6.916 pessoas.

I.5.) Padaria Artesanal

A Padaria Artesanal foi implantada em junho de 2001. O objetivo do programa é formar agentes multiplicadores por meio da capacitação de duas pessoas por entidade social ou Fundos Municipais que, ao voltarem para suas comunidades, terão o compromisso de transmitir os conhecimentos e habilidades adquiridas a outras pessoas.

Durante o curso de um dia de duração, os alunos aprendem a fazer 10 tipos de pães, além de receberem noções de ética, higiene e cidadania. De 2001 a 2006, foram doados mais de nove mil kits a entidades sociais, Fundos Municipais e escolas estaduais. Neste período,

foram capacitados mais de 20 mil agentes multiplicadores no Estado de São Paulo, além de pessoas vindas de 17 estados brasileiros e outros países como Paraguai e Angola.

Atualmente, o projeto está presente em três unidades próprias do Fundo Social. De 2011 até o momento, foram entregues 1.126 kits da Padaria Artesanal, instalados no interior do Estado e em entidades sociais da capital. Neste mesmo período, foram qualificadas 67.081 pessoas.

I.6.) Campanha do Agasalho

A Campanha do Agasalho é uma ação realizada desde 1947 pelo Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo em parceria com as secretarias de Estado, autarquias, órgãos públicos, empresas e sociedade civil. O objetivo é arrecadar peças de vestuário e cobertores em bom estado de conservação, novos ou usados, para não só aquecer a quem tem frio, mas oferecer dignidade e até mesmo elevar a autoestima daquela pessoa que recebe a doação.

No ano passado, mais de 9 milhões de peças foram arrecadadas em todo o Estado. Na capital, 248 entidades sociais receberam doações de peças e, no interior, 313 municípios. Ao total, 1.524 parceiros se envolveram na ação. A Campanha deste ano conta com a participação do padrinho Gabriel Medina e repete o slogan utilizado desde 2011: "Roupa Boa a Gente Doa".

DESAFIOS:

Desafio 1. Como aproximar a população dos profissionais qualificados nas escolas de formação do Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo?

Benefícios esperados:

- Facilitar o acesso da população à serviços especializados;
- Aumentar a demanda pelos serviços especializados prestados pelos profissionais formados no FUSSESP;
- Consolidar uma base de dados do Fundo com informações sobre a alocação dos alunos no mercado.

Outras informações necessárias:

- A Escola de Moda atende alunos a partir de 16 anos, cujas turmas são formadas predominantemente por mulheres com mais de 40 anos;
- A Escola de Beleza atende alunos a partir de 16 anos, cujas turmas são formadas predominantemente por jovens entre 20 e 30 anos;

- A Escola de Construção Civil atende alunos a partir de 18 anos, cujas turmas são formadas predominantemente por mulheres com mais de 40 anos;
- A Padaria Artesanal atende homens e mulheres a partir de 16 anos, com turmas bem variadas com especial concentração na faixa etária acima de 30 anos;
- A Escola de Moda, Beleza e Construção Civil oferta cursos com duração de 2 meses e o número de alunos qualificados na última turma foi, respectivamente: 886, 600 e 103 alunos. Já a Padaria Artesanal oferta cursos com duração de um dia e, no mês de Agosto, formaram-se 702 alunos.

Desafio 2. Como disponibilizar os pontos de arrecadação de Campanhas de doações, como por exemplo a Campanha do Agasalho, de uma maneira prática para os usuários?

Benefícios esperados:

- Aumento no número de arrecadação de peças;
- Maior facilidade para os usuários.

Outras informações necessárias:

- Atualmente os dados de localização dos postos estão disponíveis no site da campanha.

II. ACESSA SÃO PAULO

Criado em 2000, o Programa de inclusão digital do governo do Estado de São Paulo completou 15 anos em julho de 2015, com 852 postos instalados em cerca de 600 municípios. Até hoje, o Programa já cadastrou mais de 3 milhões de usuários. Em sua primeira fase, atendeu plenamente o objetivo de dar oportunidade a todos de ter acesso à Internet e de aproximar Governo e Sociedade.

Foi pioneiro na oferta de acesso à internet no momento em que poucos tinham computador em casa. Hoje, o acesso continua sendo garantido, mas o desafio do Programa mudou: como colaborar para a busca qualificada de informações e oportunidades oferecidas na internet, que possam contribuir para a realização de sonhos e o desenvolvimento de potencialidades dos usuários e de suas comunidades?

DESAFIOS:

Desafio 3. Como o Acessa SP pode colaborar para que seus usuários consigam buscar e trabalhar as informações e ferramentas disponibilizadas na rede mundial de computadores para alcançar seus objetivos pessoais, profissionais e comunitários?

Benefícios esperados:

- Potencializar o desenvolvimento dos usuários da rede.

Outras informações necessárias:

Os perfis dos usuários do Acessa SP, de acordo com nosso banco de dados, são:

- a. Jovem de baixa renda cursando o Ensino Médio, com pouca orientação para o futuro (sem orientação vocacional);
- b. Jovem de baixa renda em busca de sua primeira oportunidade para ganhos financeiros (1º emprego ou empreendedorismo);
- c. Adultos desempregados e subempregados em busca de melhoria de condições de trabalho (como maior remuneração, área mais afinada aos seus interesses e melhor mobilidade);
- d. Jovem e adulto de baixa renda com pouca orientação para sua carreira profissional.

Desafio 4. Como os postos do Acessa SP poderiam ser utilizados para acelerar potencialidades econômicas da comunidade na qual estão inseridos, colaborando em especial com os microempreendedores, e, sobretudo em áreas de alta vulnerabilidade e em áreas rurais?

Benefícios esperados:

- Potencializar o desenvolvimento dos usuários da rede;
- Integração da comunidade;
- Desenvolvimento econômico regional.

Outras informações necessárias:

- A rede Acessa SP conta com 852 postos instalados em 598 municípios paulistas;
- Do total de postos, 37 são do tipo Acessa Rural – Postos instalados na área rural, especialmente em assentamentos.

Desafio 5. Como contribuir para a motivação e formação do monitor, por meio do compartilhamento de informações, experiências, sugestões e aprendizados?

Benefícios esperados:

- Melhora na qualidade do atendimento ao usuário;
- Maior dinamismo dentro da rede.

Outras informações necessárias:

- A rede do ACESSA SP conta com mais de 1200 monitores.

III. Poupatempo

O Governo do Estado de São Paulo, para facilitar o acesso do cidadão às informações e serviços públicos, implantou em 1997 o Programa Poupatempo, que reúne, em um único local, um amplo leque de órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública.

O Poupatempo Sé, primeira unidade do programa, foi inaugurado em 20 de outubro de 1997, na Praça do Carmo, próximo à Praça da Sé, marco zero da cidade de São Paulo. Com a aprovação da sociedade ao padrão de atendimento do Poupatempo, o programa se expandiu. Hoje, são 66 postos fixos (mais cinco móveis) de atendimento e até o fim deste ano, 69 unidades estarão funcionando, abrangendo todas as regiões do Estado.

Dentre os diversos serviços disponibilizados por meio do Programa, estão emissão de Carteira de Identidade, Carteira Nacional de Habilitação, Licenciamento de Veículos, Atestado de Antecedentes Criminais e Carteira de Trabalho. Informações sobre serviços oferecidos, documentos, condições, prazos e taxas podem ser obtidas também através do Disque e Portal Poupatempo.

O Programa Poupatempo mantém altíssimos índices de aceitação junto a seus usuários: 99% dos entrevistados aprovam o serviço, conforme resultado apurado pela pesquisa realizada pela FIPE em 2014. O modelo tornou-se referência em atendimento ao cidadão e prestação de serviços públicos.

DESAFIOS:

Desafio 6. Como integrar os diversos canais de atendimento (portal, disque, app e presencial) possibilitando ao governo uma única visão sobre cada cidadão e conseqüentemente um melhor relacionamento com ele?

Benefícios esperados:

- Aumento do número de acessos ao Portal;

- Maior conclusividade na busca por serviços e informações;
- Redução do custo com atendimento telefônico;
- Criação de cadastro único do cidadão;
- Maior oferta de serviços virtuais;
- Gestão integrada de atendimento;
- Base de dados para CRM;
- Atuação proativa do governo.

Outras informações necessárias:

- Espera-se o desenvolvimento de uma plataforma ampla de atendimento ao cidadão por meio de multicanais, especialmente naquilo que diz respeito aos serviços virtuais;
- Essa ferramenta também deve ser capaz de gerar dados e informações que nortearão as estratégias do governo quanto à disponibilização e forma de execução de serviços públicos no âmbito do atendimento ao cidadão.

Números do 1º semestre de 2015:

- 21.702.970 atendimentos presenciais em Postos Poupatempo;
- 2.401.187 atendimentos virtuais/eletrônicos (e-poupatempo);
- 1.599.356 atendimentos pelo Disque Poupatempo (callcenter);
- 2.902 serviços disponibilizados nos Órgãos dos Postos Poupatempo.