

## DESAFIOS

### A) EDUCAÇÃO:

#### *I. Secretaria da Educação do Estado de São Paulo*

- Desafio 1. Como potencializar as atividades de reforço e recuperação nas escolas, através do uso de tecnologia?
- Desafio 2. Como realizar a supervisão de infraestrutura das escolas à distância?
- Desafio 3. Como melhorar o compartilhamento de boas práticas entre as escolas da rede e entre as Diretorias de Ensino, de forma a englobar também a participação de alunos?
- Desafio 4. Como implementar um sistema de tutoria virtual para os professores e funcionários? (EFAP/DETED)
- Desafio 5. Como utilizar a tecnologia para fornecer programas de aprendizagem complementar para alunos com autismo?

#### *II. Centro Paula Souza*

- Desafio 6. Como viabilizar um registro automático da presença ou ausência dos alunos nas aulas?
- Desafio 7. Como atender, registrar e acompanhar grandes volumes de manifestações de alunos que acessam hoje o Fale Conosco?
- Desafio 8. Como dar acompanhamento a um aluno egresso durante o primeiro emprego?
- Desafio 9. Como dar acompanhamento à gestão da qualidade dos alimentos produzidos pelas nossas cozinhas e servidos nas nossas escolas?
- Desafio 10. Como prover um sistema de segurança às escolas visando garantir integridade dos alunos e do patrimônio físico?

Desafio 11. Como disponibilizar um sistema de acompanhamento da evolução do conteúdo, de acordo com o plano de ensino do professor?

## **B) ESTATÍSTICA E ANÁLISE DE DADOS:**

*Fundação SEADE - Sistema Estadual de Análise de Dados*

Desafio 12. Como o cidadão pode utilizar informações estatísticas existentes nas bases do Seade para criar novos negócios e melhorar os serviços públicos?

Desafio 13. Como extrair dados demográficos de imagens e documentos, para sua inserção e vinculação a um banco de dados?

## **C) FINANÇAS PÚBLICAS:**

*Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo*

Desafio 14. Como a SEFAZ pode reduzir a sonegação de impostos, de forma a garantir uma arrecadação constante e conseqüentemente a qualidade da prestação dos serviços públicos, com melhor uso das informações disponíveis?

Desafio 15. Como o cidadão pode resolver obrigações e dúvidas tributárias sem necessidade de presença no Posto Fiscal da SEFAZ?

## **D) HABITAÇÃO:**

*Secretaria da Habitação do Estado de São Paulo*

Desafio 16. Como prover aos beneficiários dos programas da CDHU informações sobre os serviços urbanos locais e da sua situação contratual?

Desafio 17. Como estabelecer uma rede de relacionamento que possa auxiliar os gestores condominiais dos empreendimentos habitacionais da CDHU a compartilhar e adotar práticas exitosas, bem como estimular novas iniciativas de gestão e sustentabilidade?

## **E) SANEAMENTO E ENERGIA:**

*Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo*

Desafio 18. Como possibilitar ao usuário autogestão eficiente do consumo de água, gás e energia elétrica?

Desafio 19. Como fomentar o desenvolvimento sustentável, por meio da autogeração de energia, reúso de água e reciclagem de resíduos?

Desafio 20. Como ampliar e facilitar o acesso dos usuários à Arsesp e às discussões do processo regulatório, indo além do registro de reclamações nas áreas de Serviço e da Ouvidoria?

## **F) SAÚDE:**

*Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo*

Desafio 21. Como diminuir o número de abstenções em consultas ou procedimentos agendados?

Desafio 22. Como utilizar inteligência artificial para identificar possíveis epidemias e direcionar estratégias para controle das doenças?

Desafio 23. Como agilizar o procedimento de triagem dos pacientes em unidades de saúde?

Desafio 24. Como tornar o monitoramento de doenças mais eficiente e disseminar informações técnicas e confiáveis por meio de aplicativos para auxiliar na prevenção de doenças?

Desafio 25. Como automatizar a distribuição dos recursos ambulatoriais?

Desafio 26. Como concentrar em um único portal todas as informações dos pacientes?

## **G) TRANSPARÊNCIA:**

*Corregedoria Geral da Administração*

Desafio 27. Como otimizar a identificação de condutas ilícitas de agentes públicos e empresas utilizando as bases de dados disponíveis?

Desafio 28. Como monitorar licitações e contratos buscando integrar base dados abertos com bases da SEFAZ (BEC, SIAFEM) e JUCESP para detectar fraudes e indícios de irregularidades de empresas prestadoras de serviço e fornecedoras de produtos ao Estado?

Desafio 29. Como automatizar a análise dos itens necessários e do checklist adotada pela CGA para verificação de procedimentos licitatórios?

Desafio 30. Como desenvolver canal de comunicação exclusivo para que os agentes públicos tenham contato direto com a CGA?

### *Ouvidoria Geral do Estado*

Desafio 31. Como o cidadão pode ter acesso às informações do cadastro de serviços oferecidos pelo Governo do Estado de São Paulo (Guia de Serviços Públicos) localizando os serviços e as informações de forma simples, rápida e intuitiva?

Desafio 32. Como potencializar o acesso à Rede de Ouvidorias para que os cidadãos tenham um canal de relacionamento mais eficiente no qual possam fazer suas manifestações (críticas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios), recebam respostas e acompanhem o andamento de suas solicitações, de forma transparente, ampliando também a governança do sistema pela equipe de ouvidores?

## **H) TRANSPORTES:**

### *Agência de Transporte do Governo do Estado de São Paulo*

Desafio 33. Como melhorar os serviços prestados pelas concessionárias e a fiscalização executada pela ARTESP com uso de informações do sistema de rodovias?

Desafio 34. Como garantir a comunicação entre os usuários, a Artesp e as Concessionárias em qualquer ponto das rodovias concedidas, seja através de redes de Telefonia, Redes sem fio, Rádio Web e/ou Rádio FM ou outra tecnologia possível?

Desafio 35. Como facilitar a implantação de arrecadação automática de pedágio conforme trecho percorrido?

Desafio 36. Como realizar de forma mais rápida e fácil a pesagem de veículos nas rodovias?

Desafio 37. Como melhorar os serviços de transporte coletivos intermunicipais de passageiros?

### *Movimento Paulista de Segurança no Trânsito*

Desafio 38. Como garantir que as melhores intervenções viárias estão sendo adotadas, nos pontos corretos, conciliando mobilidade, segurança, custo e efetividade?

Desafio 39. Como diagnosticar de forma mais efetiva as causas dos acidentes?

Desafio 40. Como viabilizar iluminação mais eficiente e econômica para vias municipais e rodovias?

Desafio 41. Como engajar a sociedade em prol de um trânsito mais seguro?

Desafio 42. Como implementar formas alternativas de desestimular a má conduta, incentivando atitudes adequadas no trânsito?

## 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, implantar, monitorar, avaliar e auxilia quanto às diretrizes educacionais 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, dentre elas: gerir o processo de ensino-aprendizagem no cumprimento. Atualmente, existem 91 DE, sendo que algumas delas acumulam a função de Coordenação de Polo (um agrupamento para facilitar a comunicação entre Diretorias);
- As 5.598 escolas<sup>1</sup> são as responsáveis pelos alunos e sua aprendizagem. Elas possuem um elevado grau de autonomia, mas, de forma geral, seguem as diretrizes definidas pela SEE.

A Secretaria da Educação possui, aproximadamente, 300 mil funcionários que atendem cerca de 3,7 milhões<sup>2</sup> de alunos da rede estadual, 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 incutiu 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, permitindo, por meio de materiais didáticos apropriados, uma base curricular única e disponível a todos.

Neste processo, a participação da sociedade no acompanhamento e avaliação das ações é determinante para que os resultados sejam efetivamente

---

<sup>1</sup> Fonte: EduDados, Janeiro de 2017

<sup>2</sup> Fonte: EduDados, Janeiro de 2017

alcançados, com o olhar atento sobre os principais atores deste processo: os 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 (224.969) -, Quadro da Secretaria da Educação – QSE – (5.556) e o Quadro de Apoio Escolar – QAE (44.886), em um total de 275.411 profissionais<sup>3</sup>.

Pressupostos para as soluções que utilizam tecnologia:

- Serem desenvolvidas de forma que possam ser acessadas 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 potencializar as atividades de reforço e recuperação nas escolas, através do uso de tecnologia?**

#### **Benefícios esperados:**

- Reduzir custos (papel, impressão, logística);

---

<sup>3</sup> Fonte: Relatório de pagamento emitido pela PRODESP / Secretaria da Fazenda. Data Base: Maio de 2016.

- Acompanhar o impacto das atividades e número de alunos utilizando as mesmas;
- Melhorar o desenvolvimento das capacidades dos alunos;
- Melhorar o desempenho dos alunos de forma a aumentar significativamente os resultados educacionais;
- Diminuir as lacunas de aprendizagem;
- Resultado em tempo real;
- Diminuir o tempo para correção e obter resultados para análise.

### **Desafio 2. Como realizar a supervisão de infraestrutura das escolas à distância?**

#### **Benefícios esperados:**

- Otimizar a supervisão;
- Diminuir custos com deslocamento;
- Ter uma base de informações de cada uma das escolas de fácil acesso.

### **Desafio 3. Como melhorar o compartilhamento de boas práticas entre as escolas da rede e entre as Diretorias de Ensino, de forma a englobar também a participação de alunos?**

#### **Benefícios esperados:**

- Maior reconhecimento das boas práticas, incentivando as escolas a buscar soluções inovadoras;
- Maior troca de informação entre as escolas da rede, possibilitando o compartilhamento de informações importantes;
- Maior participação dos alunos e disponibilização de um espaço para que eles também deem suas opiniões;
- Maior participação dos alunos na identificação e/ou solução de problemas;
- Democratizar o acesso à informação.



#### **Desafio 4. Como implementar um sistema de tutoria virtual para os professores e funcionários? (EFAP/DETED)**

##### **Benefícios esperados:**

- Diminuir o custo humano e operacional, tendo em vista que hoje este acompanhamento é realizado a partir de levantamento de banco de dados e envio de comunicados por e-mail manualmente;
- Maior acompanhamento formativo dentro do curso, pois o participante seria comunicado automaticamente sobre as pendências por meio de lembretes de prazo, atividades, feedbacks, entre outros;
- Maior rapidez no retorno das dificuldades do cursista, pois as dúvidas seriam respondidas imediatamente mediante identificação de palavras chave;
- O cursista teria a sensação de um acompanhamento mais próximo e individualizado, incentivando-o durante o percurso do curso;
- Garantir que as atividades propostas sejam realizadas e ao mesmo tempo, em caso de dúvidas, que o cursista receba retorno automático e significativo.

#### **Desafio 5. Como utilizar a tecnologia para fornecer programas de aprendizagem complementar para alunos com autismo?**

##### **Benefícios esperados:**

- Aprimoramento do atendimento ao aluno autista;
- Redução da taxa de evasão de alunos autistas;
- Integração com a comunidade escolar, reduzindo as barreiras atitudinais.

## **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 as Escolas Técnicas Estaduais ("Etecs"), atendendo mais de 208 mil estudantes nos Ensinos Técnico, Médio e Técnico Integrado ao Médio, para os setores industrial, agropecuário e de serviços, incluindo habilitações nas modalidades presencial, semipresencial, online, Educação de Jovens e Adultos (EJA) e especialização técnica.

Nas 66 Faculdades Fatecs, cerca de 80 mil alunos estão matriculados em cursos de graduação tecnológica, em diversas áreas, como a Construção Civil, Mecânica, Informática, Tecnologia da Informação, Turismo, entre outras.

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 6. Como viabilizar um registro automático da presença ou ausência dos alunos nas aulas?**

##### **Benefícios esperados:**

- Possibilitar uma avaliação detalhada sobre políticas efetivas na motivação dos alunos;
- Permitir ao aluno visualizar seu status durante sua trajetória acadêmica;
- Acompanhar tendência de evasão dos alunos, turmas e cursos, permitindo atuar com maior agilidade no sentido de diminuir a evasão.

#### **Desafio 7. Como atender, registrar e acompanhar grandes volumes de manifestações de alunos que acessam hoje o Fale Conosco?**

##### **Benefícios esperados:**

- Fazer, através de um canal apropriado e estruturado, um atendimento ao público, dentro de um padrão exigido pelas boas práticas (SLA);
- Possibilitar o gerenciamento de dados registrados para o benchmark e melhoria dos serviços prestados;
- Criar indicadores de melhoria do nível de serviços prestados.

#### **Desafio 8. Como dar acompanhamento a um aluno egresso durante o primeiro emprego?**

##### **Benefícios esperados:**

- Obter dados mais preciosos sobre a empregabilidade do egresso e a qualidade do emprego conquistado;

- Confirmar premissas de formação planejado e projetado na formação acadêmica do egresso.

**Desafio 9. Como dar acompanhamento à gestão da qualidade dos alimentos produzidos pelas nossas cozinhas e servidos nas nossas escolas?**

**Benefícios esperados:**

- Possibilitar a gestão e controle sobre a qualidade dos alimentos fornecidos aos alunos;
- Possibilitar a correção da não conformidade no menor prazo de tempo.

**Desafio 10. Como prover um sistema de segurança às escolas visando garantir integridade dos alunos e do patrimônio físico?**

**Benefícios esperados:**

- Reduzir a vulnerabilidade do patrimônio material das escolas que são dotadas principalmente de laboratórios de pesquisa;
- Promover sensação de segurança aos alunos e colaboradores das unidades escolares.

**Desafio 11. Como disponibilizar um sistema de acompanhamento da evolução do conteúdo, de acordo com o plano de ensino do professor?**

**Benefícios esperados:**

- Dar transparência ao desenvolvimento dos conteúdos programáticos junto à comunidade acadêmica e escolar.

## ANEXO II

### DESAFIOS NA ÁREA DE ESTATÍSTICA E ANÁLISE DE DADOS

#### FUNDAÇÃO SEADE – SISTEMA ESTADUAL DE ANÁLISE DE DADOS

A Fundação Seade - Sistema Estadual de Análise de Dados - é um centro de referência na produção e disseminação de análises e estatísticas socioeconômicas e demográficas. Vinculada à Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de São Paulo, realiza pesquisas e levantamentos de informações, compondo um amplo acervo que permite a caracterização de diferentes aspectos da realidade socioeconômica do estado, de suas regiões e municípios e de sua evolução histórica.

#### **DESAFIOS:**

**Desafio 12. Como o cidadão pode utilizar informações estatísticas existentes nas bases do Seade para criar novos negócios e melhorar os serviços públicos?**

#### **Benefícios Esperados:**

- Racionalização e simplificação da busca de informações;
- Permitir que o usuário utilize sua própria linguagem na busca;
- Fomentar a utilização das bases do Seade para geração de negócios;
- Aumento da produtividade;
- Maior facilidade para reutilização da informação;
- Diminuição dos custos de pesquisa.

#### **Outras Informações Necessárias:**

- As informações estão armazenadas em diversos bancos de dados com diferentes modelagens;
- Existem também informações contidas em arquivos de diversos formatos e extensões (pdf, xls, doc, txt, etc.);
- As informações estão, em parte, organizadas por temas e assuntos;

- Ao conseguir informações rapidamente os usuários poderiam dedicar o tempo ganho para tarefas mais importantes e de maior valor agregado como a elaboração de análises e o desenho de ações e políticas setoriais tanto no setor público como no privado.

**Desafio 13. Como extrair dados demográficos de imagens e documentos, para sua inserção e vinculação a um banco de dados?**

**Benefícios Esperados:**

- Inovar a forma de transferência realizada manualmente para o formato automático, a partir da leitura ótica das informações presentes nas imagens das declarações de óbito e de nascimento;
- Reduzir o tempo de produção das estatísticas vitais paulistas, com maior agilidade na entrada de dados;
- Conhecer com maior rapidez as causas de morte e possibilitar o desenho de intervenções públicas adequadas para enfrentá-las.
- Conhecer com maior rapidez as condições dos nascimentos e possibilitar o desenho de intervenções públicas adequadas para melhorá-las.
- Divulgar com maior agilidade as informações demográficas para todos os municípios paulistas e distritos da Capital;
- Eliminar o arquivamento das declarações impressas, que somam aproximadamente um milhão em um ano, modernizando sua guarda;
- Solucionar problemas decorrentes do acúmulo de material em papel, tornado mais saudável o ambiente de trabalho e beneficiando o meio ambiente em geral.

### **ANEXO III**

#### **DESAFIOS NA ÁREA DE FINANÇAS PÚBLICAS**

##### **SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

A Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo realiza primordialmente as funções de controlar a arrecadação de tributos estaduais e controlar a despesa do Estado.

Nos termos do Decreto 60.812/14, constitui o campo funcional da Secretaria da Fazenda:

- I - política e administração tributária;
- II - política e administração financeira;
- III - controle interno do Poder Executivo;
- IV – gestão de compras e serviços do Estado;
- V – execução orçamentária;
- VI – administração da área previdenciária do Estado;
- VII- administração da área de fomento do Estado.

Entre outros tributos administrados pela SEFAZ estão o ICMS (imposto sobre circulação de mercadorias), o IPVA (imposto sobre a propriedade de veículos automotores) e o ITCMD (imposto sobre transmissão causa mortis e doação). A arrecadação total desses três impostos em 2015 superou a cifra dos 137 bilhões de reais, contribuindo com mais de 70% para o orçamento paulista.

A SEFAZ encontra-se em constante modernização para melhor atender ao cidadão e ao contribuinte. Seguindo um novo modelo de gestão pública, fundamentado em transparência e prestação de serviços de qualidade, a SEFAZ objetiva fornecer ao contribuinte orientação e serviços eficientes; disponibilizar à sociedade instrumentos de acompanhamento e informação sobre as contas públicas; promover a inclusão social através da educação fiscal e divulgação de informações e estimular a prática da cidadania e promover o despertar da consciência tributária no cidadão.

## **DESAFIOS:**

**Desafio 14. Como a SEFAZ pode reduzir a sonegação de impostos, de forma a garantir uma arrecadação constante e consequentemente a qualidade da prestação dos serviços públicos, com melhor uso das informações disponíveis?**

### **Benefícios Esperados:**

- Aumento da arrecadação do Estado;
- Melhorar a participação da sociedade nos assuntos tributários, pois ela é a principal beneficiária dos recursos advindos dos tributos;
- Incentivar a voluntariedade dos contribuintes quanto ao cumprimento de suas obrigações tributárias;
- Apoio da sociedade nas ações da Secretaria da Fazenda.

### **Outras Informações Necessárias:**

- O Estado de São Paulo, via sua Secretaria da Fazenda, participa do Programa Nacional de Educação Fiscal, em parceria com a Receita Federal do Brasil, Ministério da Educação entre outros. O Portal da Educação Fiscal é o [www.educacaofiscal.sp.gov.br](http://www.educacaofiscal.sp.gov.br).

**Desafio 15. Como o cidadão pode resolver obrigações e dúvidas tributárias sem necessidade de presença no Posto Fiscal da SEFAZ?**

### **Benefícios Esperados:**

- Minimizar a necessidade de deslocamento dos contribuintes até os Postos Fiscais da Secretaria da Fazenda;
- Possibilitar, ao cidadão, conhecimento sobre a situação de adimplência com as obrigações tributárias de forma rápida e simplificada, facilitando também o entendimento dos benefícios da formalidade;
- Apresentar a legislação aplicada a cada operação comercial (obrigações principais e acessórias, alíquotas, etc) para um contribuinte sem conhecimento em tributos;
- Diminuir a quantidade de recursos anualmente apresentados à Secretaria da Fazenda, sobretudo referente ao IPVA. Sobretudo, visando aumentar a clareza para o contribuinte sobre ser ou não devido o tributo e as suas chances reais de eventual reversão do lançamento;

- Melhorar utilização dos recursos humanos e materiais da Secretaria da Fazenda, com a diminuição dos Postos Fiscais;
- Melhorar a comunicação entre a Secretaria da Fazenda e seus contribuintes.

**Outras Informações Necessárias:**

- O Portal da Secretaria da Fazenda ([www.fazenda.sp.gov.br](http://www.fazenda.sp.gov.br)) possui muitas informações, acesso às legislações e até um Posto Fiscal Eletrônico, com serviços diretos aos contribuintes. Nesse ano, a Secretaria da Fazenda lançou seu novo Portal, com nova identidade visual e novas integrações de sistemas.



## ANEXO IV

### DESAFIOS NA ÁREA DE HABITAÇÃO

#### SECRETARIA DA HABITAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO

A Política Habitacional do Estado de São Paulo é desenvolvida no âmbito da administração direta pela Secretaria de Estado da Habitação e da Agência Paulista de Habitação Social – Casa Paulista, sendo entidade da administração indireta, vinculada à Secretaria da Habitação, a Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano S.A – CDHU.

A CDHU, sociedade por ações, de economia mista e capital autorizado tem vinculação à Secretaria da Habitação à qual cabe a definição de suas diretrizes de atuação, sendo as funções/objetivos da Companhia discriminados no seu Estatuto Social, com destaque para:

- Agente promotor e financeiro de habitação, nas diversas modalidades de atendimento habitacional necessárias ao desenvolvimento da política habitacional do Estado, em consonância com as diretrizes de desenvolvimento urbano e habitacional estabelecidos nos níveis Estadual e Municipal e outros planos similares.
- Agente Técnico, podendo, entre outras, assumir as responsabilidades de:
  - Apoio à realização de Planos e Programas Estaduais e/ou Municipais de habitação prioritários para o atendimento à população de baixa renda, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Secretaria da Habitação do Estado de São Paulo, mediante prestação de serviços de assistência técnica, jurídico legal, comunitária e financeira aos programas estaduais e municipais de habitação;
  - Prestação de serviços de projetos para equipamentos urbanos e/ou comunitários e outras edificações destinadas a prestação de serviços públicos, mediante convênios com outros entes públicos;
  - Elaboração ou promoção de projetos de empreendimentos habitacionais.
- Agente operador:

- Do Sistema Financeiro de Habitação, podendo para isso celebrar convênios e contratar serviços junto a instituições financeiras, bem como com entidades internacionais, tendo em vista a obtenção de recursos e gerir os créditos de financiamentos concedidos aos beneficiários dos programas habitacionais promovidos pela Companhia.

## **MISSÃO:**

A questão habitacional no Estado de São Paulo, especialmente nas últimas décadas, aponta dois grandes desafios para o poder público. O primeiro diz respeito à necessidade de provisão de novas moradias para a população de baixa renda, não atendida pelo mercado formal, no âmbito de uma política estruturada de Habitação de Interesse Social – HIS, que oriente as ações das três esferas de governo. O segundo desafio refere-se à necessidade de recuperar e qualificar os passivos urbanos e ambientais gerados pelo crescimento intenso e precário das cidades, característicos do processo excludente de urbanização e apropriação do solo, dos bens e serviços urbanos, confirmados pelos mais de 3 milhões de domicílios paulistas com carências, conforme estudo da Fundação Seade - FSEADE<sup>4</sup>. Soma-se a esse já complexo quadro, a exigência de compreensão das diversidades regionais desse estado-nação que é o território paulista.

Tendo em vista esse quadro a missão da pasta Habitação pode ser resumida nos seguintes itens:

- Promover o combate ao déficit habitacional de interesse social no Estado de São Paulo, garantindo o atendimento às demandas prioritárias locais e regionais, considerando suas especificidades;
- Contribuir para a redução da inadequação habitacional, diretamente e por meio da mobilização de demais órgãos de governo e atores sociais do Estado de São Paulo;
- Garantir o atendimento habitacional às famílias de baixa renda com soluções dignas que promovam a sua qualidade de vida;
- Promover a inclusão social e a cidadania, por meio da provisão de novas moradias e de ações de recuperação urbana, integradas às políticas sociais locais e regionais no Estado de São Paulo;
- Promover o desenvolvimento local em parceria com a sociedade civil organizada, mediante a implementação de soluções urbanas e habitacionais integradas ao planejamento urbano do município e região;

---

<sup>4</sup> Fundação Seade. *Relatório I – Estimativa de necessidades habitacionais no Estado de São Paulo*. Fundação Seade, São Paulo, outubro de 2009

- Apoiar o desenvolvimento técnico-institucional dos agentes da política de habitação de interesse social;
- Garantir fontes orçamentárias estáveis para financiamento e subsídios, ampliadas com captações de recursos internacionais, federais, privados e de contrapartidas municipais.

**A realização dessa missão tem como pressuposto a seguinte VISÃO:**

- Promover o atendimento de famílias de baixa renda, no território paulista, com a oferta de soluções habitacionais de interesse social, em conformidade com as diretrizes da Política Habitacional do Estado de São Paulo, em três dimensões:
  - Social: ação social inclusiva, para o atendimento às famílias de maior vulnerabilidade social, resultando na melhoria da qualidade de vida;
  - Econômica: oferta de soluções habitacionais, garantindo o acesso ao financiamento e subsídios compatíveis com a capacidade de pagamento das famílias, respeitando o equilíbrio econômico-financeiro da Companhia;
  - Qualidade e Sustentabilidade: viabilização de imóvel urbano, com projetos de qualidade, infraestrutura e integrado à cidade. Garantia de solução de moradia, que propicie o uso e manutenção adequados nas condições de: habitabilidade, acessibilidade, sociabilidade e qualidade urbana e ambiental.

Uma importante vertente do desenvolvimento e implantação dos programas e ações habitacionais da CDHU, essencial a sua efetivação refere-se a:

- Ações e projetos para desenvolvimento sócio organizativo de comunidades em áreas de intervenção urbano-habitacional;
- Capacitação para organização condominial e orientação para uso, gestão e manutenção dos empreendimentos habitacionais, desde a implantação do empreendimento até seu uso, com capacitação para gestores de condomínios e cursos de manutenção predial;
- Projetos para educação socioambiental, capacitação para cidadania, geração de trabalho e renda, e fomento à cultura, esporte e lazer;
- Gestão da carteira de mutuários, incluindo campanhas e ações para promover a regularidade contratual, redução de inadimplência, regularização de transferências (com a minimização dos “contratos de gaveta”), envolvendo visitas, plantões e diversas dinâmicas de contato com os beneficiados pelos atendimentos habitacionais.

Esses trabalhos são desenvolvidos em todo o território paulista, uma vez que a Cia. tem empreendimentos implantados em 626 municípios dos 645 do Estado, e a carteira de mutuários atual é composta por mais de 355.000 mutuários ativos.

Esse conjunto de ações implica constante relacionamento com os beneficiários do atendimento habitacional, para o qual a Cia. tem buscado contínuo aprimoramento, tendo iniciado a implantação de um CRM (Customer Relationship Management).

### **Informações complementares - CRM**

A ferramenta Microsoft Dynamics CRM foi definida como solução, em substituição aos diversos sistemas utilizados atualmente pela empresa. Está disponível na nuvem e integrado ao sistema de Gestão de Carteira, sendo possível o acesso via internet para usuários previamente autorizados com login e senha. Através da solução CRM é possível:

- Estabelecer uma visão 360º para acompanhar as interações com os clientes da CDHU;
- Estabelecer uma visão 360º para acompanhar as interações relacionadas a cada um dos empreendimentos da CDHU;
- Abrir e gerenciar chamados;
- Contatar mutuários (e-mail, sms);
- Realizar pesquisas;
- Proceder a atualizações cadastrais;
- Gerar 2ª via de boleto;
- Executar acordos;
- Executar amortização do saldo devedor;
- Executar amortização de parcelamento de prestações atrasadas;
- Executar quitação do saldo devedor;
- Executar redução de prestações com o FGTS;
- Executar negociação de dívida;
- Executar o endereçamento de pagamentos indevidos;
- Executar a renegociação contratual;

- Executar a revisão das prestações;
- Executar a transferência de titularidade;
- Solicitar escritura;
- Solicitar planta do imóvel;
- Solicitar autorização para reforma;
- Efetuar cessão temporária do imóvel;
- Efetuar Regularização contratual;
- Solicitar seguro habitacional;
- Solicitar termo de quitação do financiamento;
- Solicitar cópia de contrato;
- Solicitar declaração da situação do imóvel;
- Registrar denúncia;
- Registrar reclamação;
- Visão centralizada dos chamados do mutuário;
- Visão centralizada das prestações vencidas e a vencer;
- Visualizar correspondências enviadas aos mutuários;
- Executar campanhas (recomercialização, cobrança, ...).

### **Pressupostos para as soluções que utilizam tecnologia:**

- Estabelecer no possível funções complementares às ferramentas/soluções já implantadas/em implantação na Cia;
- Ser desenvolvidas de forma que possam ser acessadas por usuários em todo o Estado de São Paulo;
- Ser responsivas, ampliando as plataformas de acesso aos conteúdos;
- Considerar a diversidade dos dispositivos existentes entre os usuários;
- Possibilitar interação "online", com compartilhamento de texto, imagem e vídeos;
- Possibilitar contagem de acessos;

- Possibilitar que o usuário avalie a pertinência e a qualidade da informação veiculada.

### **DESAFIOS:**

**Desafio 16. Como prover aos beneficiários dos programas da CDHU informações sobre os serviços urbanos locais e da sua situação contratual?**

#### **Benefícios esperados:**

- Propiciar acesso aos mutuários da CDHU aos serviços oferecidos pelas prefeituras e concessionárias locais, como por exemplo, informações e soluções em caso de entupimento de bueiros e bocas de lobo, queda de árvores, vazamento de gás, falta de iluminação pública, coleta e reciclagem de lixo, dentre outros;
- Propiciar condições para permanência do beneficiário no imóvel, facilitando o conhecimento e acesso a soluções ágeis de resolução dos problemas que ocorrem ao longo do financiamento;
- Agilizar o processo de regularização contratual de ocupação (transferência, conversão contratual, quitação, acordos financeiros) e propiciar orientações para questões de uso, reforma e manutenção da moradia;
- Promover a melhoria da qualidade da carteira da CDHU e com isso a maximização de recursos para reinvestimento no programa habitacional.

#### **Outras Informações Necessárias:**

Requisitos para a transferência de unidades habitacionais – regida pela Lei nº 16.105, de 13 de janeiro de 2016 que permite transferências após 18 meses da assinatura do contrato, que tem por base as seguintes questões:

A CDHU tem como diretriz fundamental a regularização contratual das unidades habitacionais por ela comercializadas. Entretanto, a comercialização irregular dessas moradias, ou seja, a venda de imóveis por parte de seus mutuários por meio de “contratos de gaveta” é uma prática amplamente conhecida e que tem demandado importantes esforços para sua coibição.

A matéria foi objeto da Lei Estadual 12.276/2006 e respectivo Decreto regulamentador, substituída pela Lei Estadual nº 14.672 de 26 de dezembro de 2011, seguida pela Lei nº 16.105, promulgada no início de 2016.

Vale lembrar, que essa transferência tem requisitos a serem atendidos, regulados pelo Decreto nº 51.241/2006, que são:

- Coibir a especulação imobiliária;

- Inviabilizar a transferência automática dos subsídios; e
- Garantir que o novo mutuário preencha os critérios de atendimento habitacional e comercialização da Política Estadual de Habitação.

Tais exigências incluem:

- Que o mutuário original esteja adimplente para que a transferência possa ser efetuada;
- Que, a partir dessa transferência, esse mutuário não poderá adquirir outro imóvel financiado pelo Estado.

A regularidade da transferência efetiva do contrato é muito importante, uma vez que nos casos de irregularidade, mesmo que o novo beneficiário esteja pagando o financiamento regularmente, estará sujeito a retomada do imóvel pela CDHU, caso não tenha cumprido o lapso temporal ou, retomado pela família do mutuário original, pois há embutido na parcela do financiamento o seguro de vida em caso de falecimento.

**Desafio 17. Como estabelecer uma rede de relacionamento que possa auxiliar os gestores condominiais dos empreendimentos habitacionais da CDHU a compartilhar e adotar práticas exitosas, bem como estimular novas iniciativas de gestão e sustentabilidade?**

**Benefícios esperados:**

- Fomentar a propagação das experiências exitosas e de estratégias para busca de soluções e alternativas para a melhoria da vida em condomínio;
- Dar maior apoio no desenvolvimento da gestão condominial dos Conjuntos Habitacionais da CDHU e da Casa Paulista.

## ANEXO V

### DESAFIOS NA ÁREA DE SANEAMENTO E ENERGIA

#### **AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo atua na regulação, controle e fiscalização, no âmbito do Estado, dos serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade estadual, preservadas as competências e prerrogativas municipais, e dos serviços de saneamento básico de titularidade municipal quando delegados à Arsesp. A Agência, por intermédio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, também realiza a fiscalização das distribuidoras de energia elétrica e de pequenas centrais termoelétricas e hidroelétricas.

Atualmente, a Agência regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 286 municípios paulistas, por meio de convênios de cooperação e também atua em municípios das Regiões Metropolitanas do Estado (São Paulo, Baixada Santista, Campinas, Vale do Paraíba e Litoral Norte e Ribeirão Preto). Do total de municípios conveniados, dois não são operados pela Sabesp (Santa Gertrudes e Mairinque). Na área de energia, a Arsesp regula e fiscaliza os serviços de distribuição de gás canalizado de três concessionárias paulistas - Comgás, Gás Natural Fenosa e Gás Brasileiro – e fiscaliza 14 distribuidoras de energia elétrica que operam no estado de São Paulo.

#### **Atendimento aos Usuários**

O Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU) da Arsesp é destinado ao acolhimento das reclamações, sugestões, críticas ou elogios referentes aos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico. Também orienta os cidadãos sobre os serviços, procedimentos e a legislação pertinente.

O SAU tem a missão de conduzir, de forma imparcial e independente, a tarefa pública de respeitar e fazer ser respeitada a legislação que disciplina esses serviços públicos, contribuindo para a difusão dos direitos e deveres tanto do consumidor como da concessionária, intervindo para a solução dos conflitos sempre que o entendimento entre usuário e concessionária/prestador não tenha sido possível.



Essa interface com os usuários é muito importante para a Agência, pois é uma das formas de avaliar o desempenho das prestadoras de serviços, o que pode resultar em mudanças e melhorias nos setores regulados. O registro das manifestações gera subsídios para que a Arsesp identifique o descumprimento de obrigações contratuais ou legais dos setores. Por isso, é muito importante que os usuários sejam incentivados a apresentar as suas manifestações sempre que detectarem um problema na prestação do serviço prestado no município.

Para atender os usuários são disponibilizados canais de comunicação por telefone 0800, e-mail e formulário no site. Além disso, é realizado atendimento presencial na sede da Arsesp. O telefone do SAU está disponível nas faturas emitidas pelas prestadoras de serviços.

Em março deste ano, a Arsesp lançou um aplicativo de smartphone, com interface simples de navegação. No **APLICATIVO ARSESP** o usuário poderá registrar a sua reclamação sobre os serviços de saneamento básico, gás canalizado ou energia elétrica, consultar seu andamento, registrar fotos e, também, conhecer os principais direitos e deveres dos usuários.

Baixando o aplicativo em seu celular ou tablet, o usuário irá visualizar logo na primeira tela os setores regulados pela Arsesp. Em saneamento básico e gás canalizado o procedimento é o mesmo: o usuário, por exemplo, que desejar "registrar uma reclamação" poderá entrar com o protocolo da concessionária ou prestador de serviços que, no caso, não o atendeu satisfatoriamente e, assim, continuar o seu cadastro. Mas, se o usuário ainda não tiver contatado a concessionária ele também poderá registrar a sua reclamação sem qualquer problema. Lembrando que com o protocolo em mãos é mais fácil e rápido o cadastramento da demanda.

O **APLICATIVO ARSESP** tem dois grandes diferenciais: o primeiro é que todos os registros e protocolos ficarão armazenados no celular, assim o usuário não precisa se preocupar em anotar os números de protocolo. O segundo diferencial é que os usuários poderão consultar o passo a passo de todas as suas queixas registradas, como por exemplo: se a Arsesp já analisou o pedido, se já solicitou análise de sua reclamação à concessionária e qual a posição final sobre cada caso.

Para registrar reclamação sobre energia elétrica, o aplicativo redirecionará o usuário direto para o Espaço do Consumidor no site da Aneel- Agência Nacional de Energia Elétrica. Vale ressaltar que a Arsesp atua, por meio de delegação da ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo. Por este motivo, as solicitações de reclamação são registradas no sistema da Agência Federal.

Vale ressaltar que a Arsesp também disponibiliza uma segunda instância de atendimento, que é a Ouvidoria da Agência. O papel principal da Ouvidoria da Arsesp consiste em acompanhar, como representante da sociedade, as

atividades da Agência, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e cobrar solução para as reclamações dos usuários.

Estabelecida como um canal permanente de comunicação, a Ouvidoria está disponível para prestar informações, receber sugestões, críticas, reclamações e elogios.

## **Histórico**

A Arsesp foi instituída pela Lei Estadual nº 1.025, de 7 de dezembro de 2.007, sucedendo a Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE, autarquia criada em 1998 e com atuação bem-sucedida na regulação e fiscalização dos serviços de energia elétrica e gás canalizado.

A experiência técnica e institucional adquirida pela CSPE foi fundamental para o desenvolvimento da regulação do setor de saneamento básico pela Arsesp, no âmbito de suas competências.

A Arsesp é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria de Governo do Estado de São Paulo, que conta com independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira, condições estas que lhe possibilitam atuar de forma autônoma no desenvolvimento de suas atividades.

## **DESAFIOS:**

### **Desafio 18. Como possibilitar ao usuário autogestão eficiente do consumo de água, gás e energia elétrica?**

#### **Benefícios esperados:**

- Empoderamento do usuário no contexto da prestação dos serviços públicos regulados, especialmente ao que tange os valores gastos com os pagamentos das faturas dos serviços;
- Aproximação do usuário com a prestação dos serviços regulados e aprendizagem sobre as especificidades dos serviços públicos consumidos/utilizados (energia elétrica, gás canalizado e água);
- Estimular o uso racional dos recursos naturais e contribuir com a sustentabilidade do planeta.

#### **Outras informações necessárias:**

- Os usuários enfrentam dificuldades na autogestão do consumo de energia elétrica, gás canalizado e água por desconhecerem as regras tarifárias, as formas de cálculos da operação dos serviços, os impostos incidentes e formas de uso eficiente.

**Desafio 19. Como fomentar o desenvolvimento sustentável, por meio da autogeração de energia, reúso de água e reciclagem de resíduos?**

**Benefícios esperados:**

- Ensinar formas de uso racional dos recursos naturais por meio da autogeração de energia, reúso de água e reciclagem de resíduos;
- Empoderamento da população em relação à prestação dos serviços, especialmente nos casos de energia e água;
- Redução de consumo e diminuição de gastos domésticos com os pagamentos de energia elétrica e abastecimento de água;
- Diminuição do volume de lixo destinado aos aterros;
- Estimular o uso racional dos recursos naturais e contribuir com a sustentabilidade do planeta;
- Conservação do meio ambiente.

**Outras informações necessárias:**

Autogeração de energia, reúso de água e reciclagem de resíduos:

- São ações ecologicamente responsáveis;
- Estimulam práticas de sustentabilidade ecológica nas construções;
- Proporcionam economia de energia;
- Promovem diminuição dos impactos ambientais.

**Desafio 20. Como ampliar e facilitar o acesso dos usuários à Arsesp e às discussões do processo regulatório, indo além do registro de reclamações nas áreas de Serviço e da Ouvidoria?**

**Benefícios esperados:**

- Contribuição para o controle, regulação e fiscalização dos serviços públicos regulados;
- Contemplar a visão dos usuários nas normas regulatórias encurtando a distância entre o órgão regulador e a população;

- Assegurar que a diversidade da população esteja representada nos dados que o gestor público dispõe para balizar suas ações e atividades;
- Criar canais de comunicação com os cidadãos menos rígidos, aproximando os usuários dos serviços públicos regulados consumidos/utilizados (energia elétrica, gás canalizado e água) e as especificidades de cada um deles.

**Outras informações necessárias:**

- Os usuários dos serviços públicos regulados pela Arsesp interagem com a Agência especialmente por meio das áreas de atendimentos (Serviços de Atendimentos aos Usuários e Ouvidoria). Essa experiência marca um viés de relacionamento por intermédio de reclamações e de solicitações de informações, reduzindo as possibilidades de contribuição num contexto mais amplo;
- Acredita-se que, ao contrário dos mecanismos comumente adotados pela ARSESP - como audiências e consultas públicas e conselhos orientativos - com dia e local definidos que exigem o deslocamento do cidadão até a instituição pública para ser ouvido, uma nova solução é necessária para traçar o caminho inverso: o Estado ir até o cidadão para escutá-lo.

**ANEXO VI****DESAFIOS NA ÁREA DE SAÚDE****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 21. Como diminuir o número de abstenções em consultas ou procedimentos agendados?****Benefícios Esperados:**

- Otimizar a utilização dos leitos e dos recursos hospitalares;
- Estabelecer canal de comunicação permanente e interativo com o cidadão para aumentar a satisfação com o sistema de saúde. Acompanhando as demandas antes, durante e depois do atendimento;
- Reduzir o tempo entre a indicação do procedimento e sua realização;
- Ampliar o acesso do cidadão aos serviços de saúde;
- Aumento da capacidade de atendimento.

**Outras Informações Necessárias:**

- Mensalmente são oferecidos em média 1.400.000 primeiras consultas e exames pela rede estadual;
- Entre 10% e 15% do volume ofertado desses serviços não é agendado;
- Entre 10% e 15% dos serviços agendados não são realizados;
- Cerca de 400 unidades ofertam serviços por meio do Portal CROSS.

- Sistema que consiga integrar e georreferenciar as consultas agendadas, permitindo ao cidadão se deslocar de maneira eficiente nas cidades;

### **Desafio 22. Como utilizar inteligência artificial para identificar possíveis epidemias e direcionar estratégias para controle das doenças?**

#### **Benefícios esperados:**

- Construir modelo que possa ser utilizado em outras doenças;
- Apoiar a definição e otimização de recursos destinados à políticas de saúde pública, tais como: priorizar regiões que devem realizar campanhas de imunização, definição de áreas para controle químico e físico de vetores, entre outros.

#### **Outras informações necessárias:**

- Modelo inicial pode ser testado com a Febre Amarela e deve considerar fatores como presença e diversidade de hospedeiros e vetores, fragmentação florestal, clima, ocupação humana e diversidade viral, de modo que permita atualização constante e recalcule dinamicamente áreas de risco à medida que as variáveis forem atualizadas;
- A modelagem temporal e espacial da distribuição dos agravos requer, em geral, grande capacidade computacional e um complexo nível de integração de modelos matemáticos que expliquem os diversos fenômenos biológicos envolvidos, assim como a integração com variáveis abióticas.

### **Desafio 23. 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 24. Como tornar o monitoramento de doenças mais eficiente e disseminar informações técnicas e confiáveis por meio de aplicativos para auxiliar na prevenção de doenças?**

**Benefícios Esperados:**

- Redução de custos em tratamento e atendimento uma vez que se aprimora a prevenção;
- Maior empoderamento do cidadão para tomada de decisões que impactem a prevenção de doenças;

**Outras Informações Necessárias:**

- Ferramentas de comunicação e criação de tendências de saúde são vistas como opções.

**Desafio 25. Como automatizar a distribuição dos recursos ambulatoriais?**

**Benefícios esperados:**

- Otimizar a utilização dos recursos;
- Reduzir a perda primária;
- Facilitar o processo de planejamento de compras identificando itens com pedidos de compras em andamento;
- Ampliar o acesso do cidadão aos serviços.

**Outras informações necessárias:**

- Distribuir e redistribuir (quando houver necessidade) os recursos de forma automatizada e equânime, considerando a oferta, a demanda e o desperdício. Considerando:
  - A série histórica de distribuição praticada nos respectivos DRS;
  - O desperdício primário em função da distribuição inadequada ou da falta de distribuição das cotas;
  - O total de agendamentos;
  - O desperdício primário (recurso não agendado);
  - Os recursos direcionados para o Bolsão, por unidade solicitante;
  - Agendamentos realizados por meio do Bolsão;
  - As solicitações pendentes de agendamento.

## **Desafio 26. Como concentrar em um único portal todas as informações dos pacientes?**

### **Benefícios esperados:**

- Construção de um “Registro Eletrônico de Saúde” para a SES que integre informações provenientes de múltiplas fontes, como, por exemplo, dados de laboratórios, exames e procedimentos, medicamentos;
- Propiciar facilidade aos profissionais de saúde, médicos, etc., para conseguirem ver todos os dados clínicos dos pacientes, deste a UBS (e-SUS), lab, hospitais, etc.;
- Identificar pacientes falecidos e duplicidade de entrega de medicamentos quando este estiver cadastrado em mais de um programa.

### **Outras informações necessárias:**

- A Secretaria de Saúde conta com aproximadamente 70 sistemas, como o S-CODES, Banco de óbitos CCD, MEDEX, GSNET/estoque e compras.



## ANEXO VII

### DESAFIOS NA ÁREA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE INTERNO

#### I. CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

A Corregedoria Geral da Administração – CGA, integrante da estrutura básica da Secretaria de Governo e vinculada ao Governador do Estado, tem por finalidade preservar e promover os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade e publicidade dos atos de gestão, bem como da probidade dos agentes públicos estaduais, nos termos do Decreto n.º 57.500, de 8 de novembro de 2011.

A atividade correcional consiste em: (i) fiscalização e monitoramento dos atos da Administração Pública Estadual e de seus respectivos agentes; (ii) realização de atividades investigatórias, objetivando a apuração de irregularidades administrativas, com a busca de elementos identificadores da materialidade e autoria infracional.

O órgão também promove ações de natureza didática e preventiva nos diversos órgãos que compõem a Administração Centralizada e Descentralizada, oportunidade em que são tratadas questões relativas às boas práticas administrativas e discutidos alguns equívocos e irregularidades comuns no trato das questões públicas.

A CGA está organizada em 09 (nove) Departamentos Técnicos; 3 (três) Unidades Setoriais; 1 (uma) Assistência Polícia Civil; 1 (uma) Assessoria da Polícia Militar; 1 (uma) Assessoria da Presidência; e 1 (um) Centro Administrativo.

Os desafios da CGA foram divididos em 3 grupos sendo relacionados: maior integração dos cidadãos; aprimoramento interno; e maior integração com os servidores públicos.

#### **DESAFIOS:**

**Desafio 27. Como otimizar a identificação de condutas ilícitas de agentes públicos e empresas utilizando as bases de dados disponíveis?**

#### **Benefícios esperados:**

- Com base em dados abertos e utilizando-se técnicas de aprendizado de máquina, data mining, análise de redes sociais e análise de vínculos

pretende-se criar um mecanismo alternativo, rápido e automatizado de obtenção de informações que sejam relevantes para as investigações em andamento na CGA;

- Ferramenta para monitorar licitações e contratos disponibilizados nas bases de dados abertas, como a Bolsa Eletrônica de Compras (BEC) e do Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios (SIAFEM) da Secretaria da Fazenda e da Junta Comercial (JUCESP) para a detecção de fraudes e indícios de irregularidades de empresas prestadoras de serviços e fornecedoras de produtos para o Estado. Identificando possíveis conluíus, cartel e vínculos entre licitantes;
- Ferramenta para propiciar maior agilidade e eficácia na análise no monitoramento do acúmulo de cargos envolvendo servidores públicos estaduais;
- Ferramenta para agilizar a identificação dos indícios de irregularidades nas despesas dos agentes públicos com diárias e passagens aéreas.

#### **Outras informações necessárias:**

- Buscar uma avaliação mais ampla de informações necessárias à instrução dos procedimentos correccionais, tendo como base somente a coleta de dados abertos e de acesso do Governo do Estado;
- Hoje, as pesquisas quanto às despesas com diárias e passagens aéreas são realizadas no site [www.transparencia.sp.gov.br](http://www.transparencia.sp.gov.br), de forma manual, não havendo ferramentas que emitam sinais de alertas que permitam a detecção de eventuais distorções de forma automática.

**Desafio 28. Como monitorar licitações e contratos buscando integrar base dados abertos com bases da SEFAZ (BEC, SIAFEM) e JUCESP para detectar fraudes e indícios de irregularidades de empresas prestadoras de serviço e fornecedoras de produtos ao Estado?**

#### **Benefícios esperados:**

- Permitir um melhor monitoramento dos procedimentos licitatórios e contratações realizadas no âmbito do Estado de São Paulo, a fim de se evitar ocorrência de irregularidades;
- Agilidade em detecção de conluio e cartel;
- Minimizar o tempo de análise e identificar potenciais fraudes, corrupções e licitações com possíveis irregularidades;

- Possibilitar análise de dados que identifiquem vínculos entre licitantes, subcontratantes, itens de planilha e aditivos contratuais;
- Gerar relatórios extraídos das planilhas em Excel, que podem demonstrar, de maneira gráfica, relacionamentos entre os licitantes, como também podem identificar potenciais fraudes.

#### **Outras informações necessárias:**

- Há um sistema (Radar) utilizado pelo Tribunal de Contas do Município de São Paulo que poderia servir de protótipo, mas com enfoque nas contratações do Estado de São Paulo.

### **Desafio 29. Como automatizar a análise dos itens necessários e do checklist adotada pela CGA para verificação de procedimentos licitatórios?**

#### **Benefícios esperados:**

- Permitir maior rapidez na tramitação dos procedimentos em andamento;
- Uniformidade no tratamento dado à análise correcional;
- Utilização de força de trabalho humano em outras atividades correccionais (oitivas, diligências, reuniões).

#### **Outras informações necessárias:**

- Hoje essa análise é realizada manualmente, o que demanda dispêndio de tempo considerável por parte de técnicos da CGA;
- Os itens verificados na análise correcional poderão ser obtidos mediante solicitação junto à CGA.

### **Desafio 30. Como desenvolver canal de comunicação exclusivo para que os agentes públicos tenham contato direto com a CGA?**

#### **Benefícios esperados:**

- Permitir uma maior aproximação dos servidores com a CGA, facilitando a apresentação de informações de interesse do órgão correcional.

#### **Outras informações necessárias:**

- O sistema deve ser de acesso exclusivo aos servidores, permitindo, inclusive, envio de documentos, imagens, vídeos.

## **II. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) foi instituída pelo Decreto nº 61.175, de 18 de março de 2015, e é vinculada à Secretaria de Governo. A OGE é o órgão central da Rede Paulista de Ouvidorias que congrega, atualmente, mais de 390 ouvidorias estaduais.

Dentre as atribuições da OGE estão:

- Promover a proteção e a defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo;
- Fomentar a transparência pública e contribuir para a aplicação das normas de acesso à informação, previstas em lei;
- Realizar a orientação normativa e o acompanhamento das ouvidorias, sugerindo ações para melhoria do atendimento ao usuário e do funcionamento do serviço público estadual;
- Sistematizar informações e produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos;
- Promover treinamento para capacitação dos servidores no atendimento ao cidadão;
- Administrar o Portal da Transparência Estadual ([www.transparencia.sp.gov.br](http://www.transparencia.sp.gov.br)), que disponibiliza dados relevantes da Administração Direta e Indireta;
- Gerenciamento e orientação do uso do Portal Governo Aberto SP.

A estrutura da OGE é composta por: Gabinete do Ouvidor; Grupo Técnico; Centro de Apoio Administrativo; e 3 colegiados – Comitê Gestor do Portal da Transparência, Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público e Conselho da Transparência.

### **DESAFIOS:**

**Desafio 31. Como o cidadão pode ter acesso às informações do cadastro de serviços oferecidos pelo Governo do Estado de São Paulo (Guia de Serviços Públicos) localizando os serviços e as informações de forma simples, rápida e intuitiva?**

#### **Benefícios esperados:**

- Direcionamento do cidadão ao serviço desejado e as informações necessárias de forma mais rápida e intuitiva, permitindo o acesso ao

conteúdo constante no "Guia de Serviços Públicos do Estado de São Paulo" das instituições prestadoras de serviços, além de possibilitar a utilização de critérios como a proximidade, utilização de semântica na pesquisa efetuada e a capacidade de geolocalização;

- Pesquisar os serviços que são prestados pela Administração Pública e saber que entidades prestam estes serviços;
- Possibilitar a utilização de critérios como a proximidade, utilização de semântica na pesquisa efetuada e a capacidade de geolocalização.

#### **Outras informações necessárias:**

- Os dados do Guia de Serviços já estão disponíveis em formato aberto no Portal do Governo Aberto no endereço: <http://catalogo.governoaberto.sp.gov.br/dataset/837-cidadao-sp-guia-de-servicos-publicos-do-governo-do-estado-de-sao-paulo/resource/f61f2cb2-efa6-4a9e-bf86-4da9064d0206>;
- Atualmente, os serviços indicados no Guia de Serviços podem ser encontrados em um portal denominado Cidadão.SP (<http://www.cidadao.sp.gov.br/>).

**Desafio 32. Como potencializar o acesso à Rede de Ouvidorias para que os cidadãos tenham um canal de relacionamento mais eficiente no qual possam fazer suas manifestações (críticas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios), recebam respostas e acompanhem o andamento de suas solicitações, de forma transparente, ampliando também a governança do sistema pela equipe de ouvidores?**

#### **Benefícios esperados:**

- Facilitar o contato direto do cidadão com as Ouvidorias para que efetue críticas, reclamações, sugestões, denúncias e elogios, podendo acompanhar essas manifestações;
- Propiciar um meio de comunicação direto com o qual as equipes das Ouvidorias da rede estadual e a própria Ouvidoria Geral possam contatar os cidadãos para, além de dar respostas, comunicar sobre informações importantes, como por exemplo, relatórios, informação sobre aperfeiçoamentos do sistema de registro de manifestações, dados estatísticos, dentre outros;
- Sistematização mais constante dos dados de forma a gerar estatísticas que possam ser informadas ao cidadão e que também possam trazer informações às Secretarias para auxílio à tomada de decisão.

## Outras informações necessárias:

- A Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo, coordenada pela Ouvidoria Geral do Estado, possui 394 Ouvidorias e constitui um mecanismo primordial de comunicação entre cidadão e governo. Em todo o ano de 2016 foram recebidas mais de 1.100.000 manifestações, sendo a Secretaria da Saúde a mais demandada;
- O trabalho de consolidação dos dados relativos a essas manifestações é realizado duas vezes por ano e enviado ao Governador e aos respectivos secretários para que atue como uma ferramenta de apoio à gestão;
- O Sistema no qual consolidamos tais dados é o sistema usado pela Ouvidoria Geral e por algumas secretarias. No entanto, importante esclarecer que há secretarias que usam outros sistemas e repassam as informações para a OGE para referida consolidação;
- Atualmente, as manifestações, em geral, são realizadas mediante uso do Portal Ouvidoria SP (<https://www.ouvidoria.sp.gov.br>).

Abaixo um exemplo de resumo das manifestações:



**ANEXO VIII****DESAFIOS NA ÁREA DE TRANSPORTES****I. AGÊNCIA DE TRANSPORTE DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

A ARTESP - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo foi criada pela Lei Complementar nº 914, de 14 de janeiro de 2002, e instituída como autarquia de regime especial, dotada de autonomia orçamentária, financeira, técnica, funcional, administrativa e poder de polícia, com a finalidade de regulamentar e fiscalizar todas as modalidades de serviços públicos de transporte autorizados, permitidos ou concedidos a entidades de direito privado, no âmbito da Secretaria de Estado de Logística e Transportes, pelo decreto 46.708, de 22 de abril de 2002.

A instituição da ARTESP veio dar caráter definitivo à exigência da Lei Estadual de Concessões e Permissões de Serviços Públicos (Lei nº 7.835, de 08 de maio de 1992), com o objetivo de regular e fiscalizar o Programa de Concessões Rodoviárias, implementado pelo Governo do Estado de São Paulo a partir de 02 de março de 1998, assim como os serviços permissionados de transporte intermunicipal de passageiros e todos os serviços de transporte que eventualmente venham a ser delegados no futuro.

**PAPEL**

Implementar a política estadual de transportes; exercer poder regulador; elaborar modelos de concessões, permissões e autorizações; garantir a prestação de serviços adequados; zelar pela preservação do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos e estimular a melhoria da prestação dos serviços públicos de transporte.

**MISSÃO**

Incentivar o desenvolvimento e assegurar a excelência da prestação dos serviços de transporte, por meio da regulação e fiscalização, mediando os interesses dos usuários, entidades reguladas e poder concedente.

**VISÃO**

Ser reconhecida como referência de instituição pública na sua área de atuação.

**OBJETIVOS (DENTRE OUTROS)**

- fiscalizar o cumprimento dos contratos de concessão, permissão ou autorização de prestação de serviços públicos de transportes;
- promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos de transporte, autorizados, permitidos ou concedidos, submetidos à sua competência regulatória;
- proteger os usuários do abuso de poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros;
- fixar regras procedimentais, inclusive em relação ao estabelecimento, revisão, reajuste e aprovação de tarifas e taxas, que permitam a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessões e termos de permissões de serviços públicos de transporte;
- atender, por intermédio das entidades reguladas, as solicitações razoáveis de serviços essenciais à satisfação das necessidades dos usuários;
- promover a estabilidade nas relações entre poder concedente, entidades reguladas e usuários;
- estimular a expansão e a modernização dos serviços delegados, de modo a buscar a sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade, ressalvada a competência do Estado quanto à definição das políticas setoriais e seu caráter de intermodalidade;
- propiciar, estimular e assegurar a livre, ampla e justa competição entre as entidades reguladas, quando pertinente, e reparar os efeitos da competição imperfeita;
- estabelecer padrões de serviço adequado, garantindo ao usuário regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.
- zelar pela prestação de serviço adequado, considerando-se como tal todo aquele que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
- autorizar reajustes periódicos de tarifas, previstos em contrato;
- avaliar permanentemente a política tarifária, propondo revisões ditadas pelo interesse público;
- aplicar as penalidades regulamentares e as definidas nos contratos, e nos termos de permissão ou autorização;
- zelar pela preservação do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos;



- atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários e dos demais agentes afetados pelos serviços públicos de transporte sob seu controle, recebendo petições, representações, reclamações, e promovendo as devidas apurações;
- estimular a melhoria da qualidade e aumento de produtividade dos serviços públicos de transporte;
- estimular a competitividade e a livre concorrência quando pertinentes, visando tornar mais adequados os serviços públicos de transporte e reduzir os seus custos;
- acompanhar o desenvolvimento tecnológico e organizacional dos serviços públicos de transporte;
- interagir com as autoridades federais, estaduais e municipais responsáveis pela regulamentação e fiscalização dos serviços públicos de transporte, bem como por outras atividades que afetem esses serviços;
- autorizar a instalação e regulamentar o funcionamento de equipamentos e serviços na faixa de domínio e na área "*non aedificandi*" da malha viária, e definir os padrões operacionais e os preços pela utilização dos bens públicos;
- definir, em benefício dos usuários, a forma de partilha de receitas adicionais não previstas nos contratos de concessão e associadas à exploração da concessão;
- arrecadar e aplicar suas receitas;
- definir parâmetros e indicadores para a manutenção e atualização dos equipamentos e instalações necessários à prestação dos serviços públicos de transporte;
- zelar pela contínua preservação das condições de manutenção dos bens inerentes à prestação dos serviços públicos de transporte, tendo em vista seu adequado estado de conservação à época da reversão desses bens ao Estado, quando for o caso;
- promover estudos e pesquisas, visando ao desenvolvimento dos serviços públicos de transporte;
- fiscalizar e assegurar o cumprimento de suas determinações e das normas contratuais e legais que disciplinam os serviços públicos de transporte;
- autorizar cisão, fusão e transferência de controle acionário da empresa concessionária, permissionária ou autorizada, garantindo sempre a permanência da concorrência e a não-formação de monopólios;

- disciplinar e fiscalizar as atividades auxiliares, complementares ou decorrentes dos serviços delegados;
- exercer as funções de órgão executivo rodoviário, hidroviário, aeroportuário e ferroviário na circunscrição dos serviços concedidos, permissionados ou autorizados;

## PROGRAMA DE CONCESSÕES RODOVIÁRIAS

### CONCESSÕES REALIZADAS ATÉ 2015

ETAPAS	NÚMERO DE MUNICÍPIOS ATENDIDOS	NÚMERO DE CONCESSIONÁRIAS	INVESTIMENTOS
1ª Etapa (1998-2000)	170	12	Valores atualizados (1998/março2017): R\$ 109.292.798.772,83
2ª Etapa (2008-2011)	101	7	
3ª Etapa (2015)	6	1	

### NOVAS CONCESSÕES - 2017

LOTE	NÚMERO DE MUNICÍPIOS ATENDIDOS	NÚMERO DE CONCESSIONÁRIAS	INVESTIMENTOS	STATUS
Rodovias do Centro-Oeste Paulista	30	1	R\$ 3,9 bilhões	Início da Concessão: Julho 2017
Rodovias dos Calçados	16	1	R\$ 5 bilhões	Em fase da entrega da documentação para assinatura do contrato
Rodoanel Norte	3	1	Valores finais em fase de fechamento	Em fase de fechamento do edital

## SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

MODALIDADES	
Regular (Decreto 29.913/89)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rodoviário: operação efetuada entre terminais rodoviários ou agências de venda de passagens, utilização de veículos com poltronas individuais numeradas, porta única para embarque e desembarque, bagageiro externo e proibição de transporte de passageiros em pé.</li> <li>• Suburbano: cobrança de passagens no interior do veículo, paradas efetuadas em pontos e abrigos dispostos ao longo do trajeto, utilização de veículos tipo ônibus urbano convencional com portas independentes para embarque e desembarque, assentos não numerados e é permitido o transporte de passageiros em pé.</li> </ul>
Fretamento (Decreto 29.912/89)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contínuo: utiliza veículos tipo ônibus rodoviário e se caracteriza, basicamente, pela prestação de serviços de transporte à pessoa jurídica, instituição de ensino ou agremiação estudantil legalmente estabelecida, para um grupo usuários definidos para um determinado número de viagens mediante contrato escrito.</li> <li>• Eventual: utiliza ônibus rodoviário e se caracteriza pela prestação de serviço a um cliente ou grupo de pessoas mediante um contrato escrito, para a realização de uma única viagem.</li> </ul>
Estudantes (Decreto 48.073/03 e Lei 11.258/02)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contínuo: trata-se de modalidade de Fretamento de uso exclusivo para transporte intermunicipal de estudantes prestado por pessoa física ou jurídica e que utiliza veículos com capacidade de 6 a 20 lugares, excetuando-se o motorista.</li> </ul>

ANO 2016					
DESCRIÇÃO	RODOVIÁRIO	SUBURBANO	REGULAR (TOTAL)	FRETAMENTO	ESCOLAR
Empresas		99		992	99
Frota	2.472	1.293	3.765	13.046	82
Idade Média da Frota	5	6,3	-	5,9	2,4
Número de Linhas	597	397	994	-	-
km Percorridos	286.569.141	103.255.272	389.824.413	-	-
Passageiros Transportados	44.874.562	79.182.679	124.057.241	-	-
Número de Viagens	1.895.619	2.803.766	4.699.385	-	-

A ARTESP publicou o edital de concessão do Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado de São Paulo. A licitação envolve

viagens em todo Estado e de alta demanda como Santos – São Paulo, Bauru – Campinas e Jundiaí – São Paulo. A licitação está suspensa desde agosto de 2016. Atendendo as recomendações do Tribunal de Contas do Estado, a Artesp procedeu a revisão de todo o conjunto de linhas fixadas para as cinco áreas de operação licitadas.

Os estudos identificaram necessidade de alteração na distribuição regional dos lotes e decorrente mudança nos valores de outorga. Os novos valores preliminares de outorga assim como as alterações realizadas foram apresentados e aprovadas na reunião do Conselho Diretor do Programa de Desestatização - CDPED realizada em 23/02/2017 cuja ata foi publicada em 25/03/2017.

O Edital revisado será submetido à consulta pública e publicado nas próximas semanas.

## CONCESSÃO DE AEROPORTOS

DADOS			
LOTE	NÚMERO DE CONCESSIONÁRIAS	INVESTIMENTOS	STATUS
1ª Lote:  5 aeroportos regionais com vocação executiva: Comandante Rolim Adolfo Amaro (Jundiaí), Arthur Siqueira (Bragança Paulista), Campos dos Amarais (Campinas), Gastão Madeira (Ubatuba) e Antônio Ribeiro Nogueira Jr. (Itanhaém).	1	R\$ 93 milhões	Contrato assinado em 24/07/17  Extrato do Contrato publicado em 01/08/17
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prazo da Concessão: 30 anos</li> <li>• Benefícios: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Melhorias nos sistemas de pistas, pátios e sinalização</li> <li>✓ Reformas nos terminais de passageiros</li> <li>✓ Ampliações na infraestrutura de hangares</li> <li>✓ Adequação, operação, equipagem e manutenção dos equipamentos.</li> </ul> </li> </ul>			

### DESAFIOS:

**Desafio 33. Como melhorar os serviços prestados pelas concessionárias e a fiscalização executada pela ARTESP com uso de informações do sistema de rodovias?**

**Benefícios Esperados:**

- Agilizar o contato dos usuários/cidadãos com as empresas reguladas pela ARTESP, por exemplo, por meio da centralização dos canais de atendimento de contatos em uma única ferramenta;
- Otimizar o processo de fiscalização do estado de conservação da sinalização e dos elementos de proteção viária, garantindo rapidez no retorno da resposta da concessionária quanto a superação da irregularidade;
- Otimizar o processo de fiscalização do estado de conservação das edificações e dos equipamentos de operação viária, garantindo rápida resposta da concessionária quanto a superação de qualquer irregularidade e pronto retorno aos padrões estabelecidos pela ARTESP para a prestação dos serviços;
- Estabelecer o processo de identificação sistêmica de falhas técnicas nas rodovias, identificando e mapeando em todo o sistema concedido pontos com potencial risco aos usuários de forma sistêmica;
- Sistematizar as informações técnicas do sistema rodoviário em um ambiente único.

**Desafio 34. Como garantir a comunicação entre os usuários, a Artesp e as Concessionárias em qualquer ponto das rodovias concedidas, seja através de redes de Telefonia, Redes sem fio, Rádio Web e/ou Rádio FM ou outra tecnologia possível?**

**Benefícios Esperados:**

- Os usuários poderão acessar as informações e condições das rodovias, assim como interagir com o servidor, solicitando os serviços disponibilizados pelas concessionárias;
- Os usuários terão condições de saber antecipadamente as condições das rodovias e em casos emergências, poderão se comunicar através do aplicativo, sem custos;
- A comunicação deverá permitir o compartilhamento de informações entre os usuários, com a ARTESP e também com as concessionárias.

**Desafio 35. Como facilitar a implantação de arrecadação automática de pedágio conforme trecho percorrido?**

**Benefícios Esperados:**

- Eliminar as filas das praças de pedágio;

- Os veículos terão maior fluidez com ganho expressivo de tempo.

### **Desafio 36. Como realizar de forma mais rápida e fácil a pesagem de veículos nas rodovias?**

#### **Benefícios Esperados:**

- Evitar a formação de filas nos postos de pesagem e rabos-de-fila nas rodovias, com maior segurança e fluidez dos veículos comerciais, garantindo segurança e conforto para todos os usuários;

#### **Outras informações necessárias:**

- Sugestão de realizar a pesagem com os veículos em movimento nas rodovias.

### **Desafio 37. Como melhorar os serviços de transporte coletivos intermunicipais de passageiros?**

#### **Benefícios Esperados:**

- Permitir aumentar a eficiência das ações de melhorias, na fiscalização e planejamento, do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros;
- Efetuar a modelagem dos dados estatísticos, para subsidiar os estudos de planejamento, visando proporcionar melhorias no Serviço de Transporte Coletivo Intermunicipal de Passageiros no Estado de São Paulo;
- Executar atividades de monitoramento e avaliação dos serviços com base nos dados obtidos do sistema SGTR - Sistema de Gestão do Transporte Rodoviário na ARTESP, executadas através de:
  - Eficiência operacional que abrange indicadores que medem a disponibilidade da oferta, através do acompanhamento permanente da realização de viagens e disponibilidade de frota frente ao referencial planejado, considerando os seguintes índices: Índice de Cumprimento de Viagens, Índice de Cumprimento de Horários, Índice de Veículos em Operação e Índice de Inspeção de Frota;
  - Percepção do usuário que abrange indicadores que medem a visão que o usuário tem dos serviços prestados através do acompanhamento do histórico de reclamações e de pesquisas de opinião, considerando os seguintes índices: Índice de Satisfação do Usuários e Índice de Atendimento;
  - Fornecer informações aos usuários, obtidas "on-line" das Concessionárias, referentes aos serviços de transporte

intermunicipal em operação, tais como horários de partida e chegada, locais de embarque e desembarque, itinerários, tempos de viagem, características do serviço (rodoviário convencional, rodoviário executivo, rodoviário leito e suburbano convencional) empresas operadoras, entre outras.

## **II. MOVIMENTO PAULISTA DE SEGURANÇA NO TRÂNSITO**

Com 5.727 pessoas perdendo a vida só em 2016, a acidentalidade viária tornou-se a principal causa externa de morte no estado de São Paulo. Isso implica que o atendimento dos acidentes viários já ocupa grande parte das UTI's do SUS e geram perdas financeiras anuais estimadas em R\$ 4 bilhões no Estado de SP.

O Movimento Paulista de Segurança no Trânsito é um programa do Governo do Estado de São Paulo que tem como principal objetivo reduzir pela metade as vítimas fatais de acidentes de trânsito no Estado de São Paulo até 2020.

Instituído pelo Decreto 61.442 em agosto de 2015, o programa nasceu inspirado na Década de Ação Pela Segurança Viária estabelecido pela Organização das Nações Unidas para chamar atenção para a questão da violência no trânsito.

Para que a meta seja alcançada, o Governo intensificou esforços em ações voltadas para educação no trânsito, segurança das vias e veículos, além de gestão nas respostas pós acidente.

Uma frente importante do Movimento é o trabalho integrado e a atuação planejada das principais instituições que compartilham responsabilidades relacionadas ao tema, além do envolvimento da sociedade civil. Já são diversos parceiros e o objetivo é que as adesões aumentem. Afinal, o Governo acredita que segurança no trânsito é para todos.

Para atingir sua meta, o programa conta com cinco frentes de trabalho:

### **Gestão da Informação (INFOSIGA SP e INFOMAPA SP)**

Uma importante ferramenta para auxiliar na elaboração de políticas públicas relacionadas à segurança no trânsito é o INFOSIGA SP (<http://www.infosiga.sp.gov.br>), um banco de dados público que reúne informações de acidentes de trânsito de diversas fontes. Outra solução inovadora é o INFOMAPA SP (<http://www.infosiga.sp.gov.br/InfoMapa>) que traz a localização das ocorrências em um mapa interativo.

### **Municípios**

Atualmente, 67 municípios são parceiros do programa para que iniciativas locais sejam aplicadas e seus resultados sirvam de modelo para outras cidades do Estado. Verbas provenientes de multas de trânsito foram destinadas para obras e ações, um investimento de R\$ 110,5 milhões.

## **Rodovias**

Trabalhando junto à ARTESP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo), DER (Departamento de Estradas e Rodagem), PMRv (Polícia Militar Rodoviária) e PRF (Polícia Rodoviária Federal), o Movimento identifica os trechos mais críticos de segurança viária na malha estadual e avança com ações que contribuam para a diminuição da mortalidade nesses trechos.

## **Comunicação**

A área de Comunicação do Movimento Paulista de Segurança no Trânsito, além de gerir as redes sociais do movimento, estruturou diversas atividades durante 2016 e 2017 incluindo a campanha "Foca no Trânsito". Foram realizados diversos eventos de segurança viária em todo o estado com a distribuição de de conscientização.

## **Plano de Ação Estadual**

Diversas ações estaduais vêm sendo executadas por diferentes órgãos e pelo Movimento Paulista incluindo: Sistema de Classificação de Boletim de Ocorrência, Estudo do Custo dos Acidentes de Trânsito, Apoio aos CONSEGs (Conselhos de Segurança), entre outros.

## **DESAFIOS:**

**Desafio 38. Como garantir que as melhores intervenções viárias estão sendo adotadas, nos pontos corretos, conciliando mobilidade, segurança, custo e efetividade?**

### **Benefícios esperados:**

- Maior eficácia das ações de segurança implantadas pelo Estado, Municípios e Órgãos de Trânsito;
- Inclusão do impacto sobre a mobilidade na análise de custos benefícios da ação. Estimativa do impacto econômico trazido pelo aumento ou diminuição do fluxo;
- Maior embasamento técnico-teórico na hora da escolha por uma ação;
- Maior agilidade na tomada de decisão e na priorização de ações de segurança viária;
- Maior eficiência nos gastos públicos, ou seja, melhoria do uso do dinheiro para salvar mais vidas;



- Menor quantidade de mortes e acidentes em decorrência dos acidentes de trânsito.

#### **Outras informações necessárias:**

- Cada ponto crítico de segurança viária apresenta causas e perfis diferentes, o que dificulta a escolha das melhores ações de segurança viária. Possuímos diversos dados sobre o acidente: dados da vítima, do veículo, horário dos acontecimentos, local, etc... Mas encontrar a solução que melhor se adequa as necessidades do local, com baixo impacto sobre a mobilidade e com um custo adequado é um desafio compartilhado por diversas entidades do governo.

#### **Desafio 39. Como diagnosticar de forma mais efetiva as causas dos acidentes?**

##### **Benefícios esperados:**

- Maior precisão e escalabilidade na avaliação das causas-raiz e dos fatores de risco envolvendo acidentes de trânsito.

##### **Outras informações necessárias:**

- Encontrar as causas por trás dos acidentes de trânsito é uma tarefa complexa, principalmente quando consideramos todos os 645 municípios do estado de São Paulo. Atualmente, a análise é feita por meio da leitura do histórico dos boletins de ocorrência. Desta forma, a metodologia depende da subjetividade do preenchimento do Boletim e o processo de leitura manual impede a escalabilidade da atividade.

#### **Desafio 40. Como viabilizar iluminação mais eficiente e econômica para vias municipais e rodovias?**

##### **Benefícios esperados:**

- Uma maior capacidade de implementar com agilidade mecanismos de iluminação em pontos críticos de acidentes viários.

##### **Outras informações necessárias:**

- A literatura aponta para uma alta efetividade da iluminação de vias para a redução de acidentalidade viária. Porém, a iluminação urbana ou rodoviária é muitas vezes cara de ser implementada e apresenta altos custos de manutenção, relacionada principalmente ao custo da energia elétrica.

### **Desafio 41. Como engajar a sociedade em prol de um trânsito mais seguro?**

#### **Benefícios esperados:**

- Mudança de comportamento dos motoristas e pedestres em favor de atitudes mais seguras no trânsito;
- Maior cobrança da população dos órgãos responsáveis por rodovias e ruas seguras;
- Valorização das ações de segurança viária implementadas.

#### **Outras informações necessárias:**

- A redução da mortalidade no trânsito só conseguirá ser alcançada com o apoio da sociedade civil. Seja através de cobrança dos órgãos competentes, seja através da mudança de suas atitudes no trânsito. Porém, engajar pessoas para esta causa é um desafio para o estado e pesquisas indicam que os métodos tradicionais de comunicação em massa estão perdendo efetividade neste sentido.

### **Desafio 42. Como implementar formas alternativas de desestimular a má conduta, incentivando atitudes adequadas no trânsito?**

#### **Benefícios esperados:**

- Mudança de comportamento dos motoristas e pedestres em favor de atitudes mais seguras no trânsito.

#### **Outras informações necessárias:**

- Pensar em formas alternativas de diminuir os casos em que direção imprudente resulta em acidentes é chave para a segurança viária. Diminuir os casos de alcoolemia, excesso de velocidade e direção perigosa é um dos principais pilares para um trânsito mais seguro;
- Atualmente a percepção de estar sendo fiscalizado é um importante motivador para um comportamento mais prudente, porém, as estratégias clássicas de fiscalização, com oficiais e radares, são custosas, pouco escaláveis e socialmente mal vistas. Fiscalização por velocidade média no trecho e fiscalização social (feitas pela população) são utilizadas em outros países, mas ainda não foram implementadas no Brasil com sucesso;
- Novas maneiras de fomento ao bom comportamento no trânsito e dissuasão do mal comportamento se fazem necessárias.