

Secretaria de  
Infraestrutura e Meio Ambiente

**SÃO  
PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

Secretaria de  
Infraestrutura e Meio Ambiente

# 2019-2021

## e-ambiente

Relatório de Entregas do Triênio SIMA  
Coordenadoria de Tecnologia

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ANÁLISE DO TRIÊNIO</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>ENTREGAS</b>	<b>9</b>
	2019	9
	2020	15
	2021	24
<b>4</b>	<b>EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA</b>	<b>27</b>
	SOFTPLAN	30



## 1 . Apresentação

Em 2019, os servidores da Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente do Estado de São Paulo (SIMA) recebiam em seus e-mails a seguinte mensagem:

*“Prezados, bom dia! Hoje, 23 de setembro, iniciaremos um novo marco na Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente. Todos os documentos deverão ser produzidos digitalmente no e-ambiente, não sendo mais autorizada a abertura de processos físicos”*

Com esse e-mail, a SIMA se alinhava ao Decreto N° 64.355. Também acontecia ali a virada de chave em sua busca por eliminar o uso de papel e levar mais celeridade e transparência aos seus processos, uma jornada que já estava em curso e que seguiria evoluindo nos próximos anos. Os resultados e outros marcos dessa Transformação Digital na SIMA serão apresentados neste relatório, que se concentra no triênio 2019-2021.



# A SIMA foi o primeiro órgão ambiental brasileiro a substituir a tramitação física pela tramitação digital de processos.



## Antes, um pouco de história

Atualmente, o e-ambiente é o principal sistema para tramitação de processos gerados pelas atividades-meio e atividades-fim da SIMA e dos órgãos vinculados a ela. Desde sua implantação, seu uso levou a grandes números de economia e eficiência – ilustrados no infográfico da página 8 –. Os resultados observados até aqui são frutos de um trabalho contínuo, iniciado em 2016 e motivado por questionamentos internos quanto à morosidade no andamento de processos, à segurança das informações e, principalmente, à sustentabilidade.

As pilhas e pilhas de documentos vistas nas mesas dos servidores faziam parte de um cenário que convidava à mudança dada a realidade do século XXI. Somava-se a isso o fato de a SIMA ser uma secretaria cujo objetivo é conduzir de forma sustentável o desenvolvimento socioeconômico em todo o território de São Paulo, por meio da gestão sistêmica das Políticas Estaduais de Meio Ambiente e Infraestrutura.

Apoiada pelo conhecimento adquirido com outros órgãos públicos que já utilizavam processos digitais, a SIMA elaborou um Termo de Referência para contratação de um fornecedor que oferecesse um sistema com código fonte já desenvolvido, mas que permitisse a customização para atendimento das especificidades da Secretaria e de seus órgãos vinculados. A busca era por uma tecnologia que não só digitalizasse processos como também automatizasse o fluxo de tramitação.

Em 2017, junto da Softplan, empresa vencedora do certame, a Secretaria deu início ao seu projeto de Transformação Digital, que substituiria a tramitação física pela tramitação no e-ambiente. A implantação do sistema iniciou com foco em dois dos assuntos mais importantes da SIMA e que geravam uma grande quantidade de papel: o licenciamento e a fiscalização ambiental.



**500 mil**  
processos  
digitais em  
cinco anos



**Por trás do  
e-ambiente:**

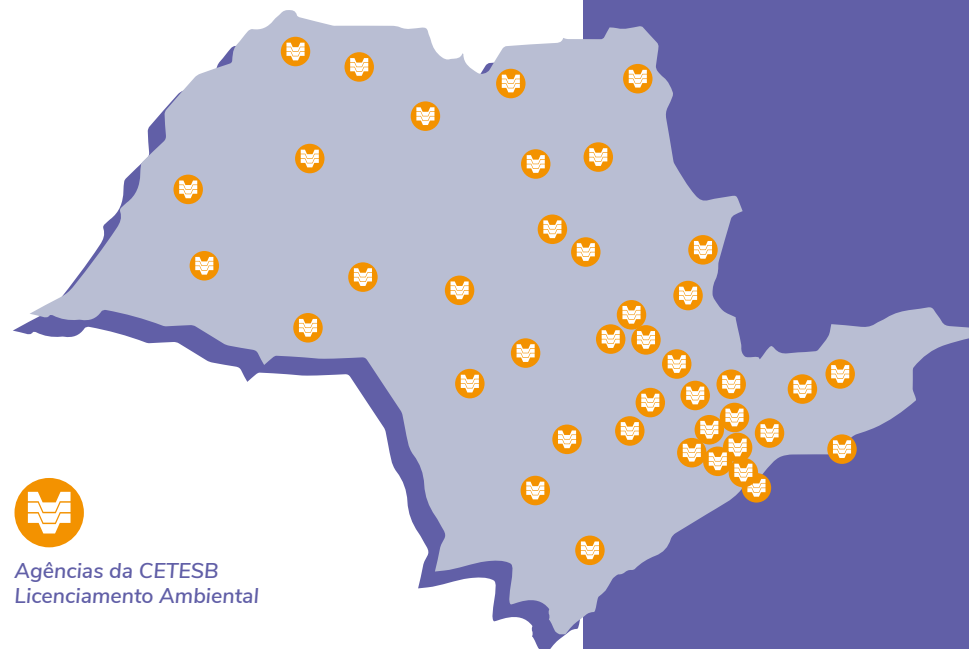
- **Sustentabilidade**
- **Transparência**
- **Celeridade**



## Economia de tempo, recursos naturais e recursos públicos

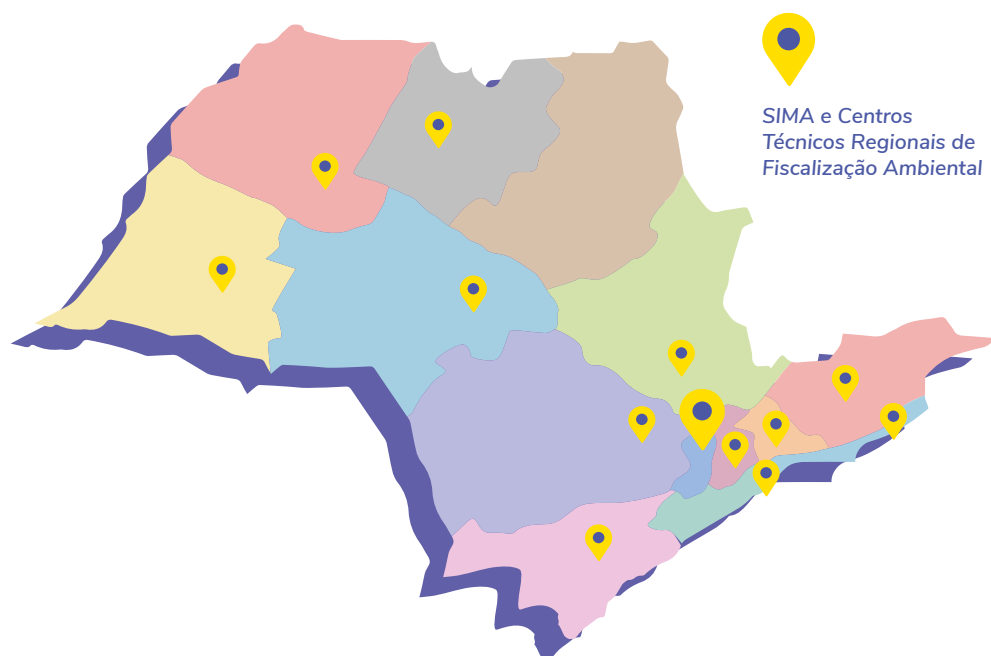
Antes do e-ambiente, o cidadão que quisesse fazer um licenciamento ambiental precisava entregar a documentação em alguma agência física da Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB). O atendimento era com horário marcado, agendado, via aplicativo, e, na maioria das vezes, só para dali a 30 dias. Desde a implantação do sistema, a solicitação e a entrega dos documentos são 100% online, com um sistema disponível 24/7. Caso falte alguma informação, a equipe interna da CETESB, responsável pelo checklist dos documentos, comunica ao cidadão, que pode reenviar tudo pelo e-ambiente – uma situação que, antes, renderia mais uma visita presencial à agência –.

No caso da fiscalização ambiental, a digitalização total do processo é um exemplo da eliminação de papel em atividades que envolvem um trabalho com diferentes áreas e instituições espalhadas por um mesmo estado. O sistema da Polícia Ambiental já era integrado ao SIGAM, sistema da atividade-fim da SIMA, mas ainda era preciso imprimir toda a documentação gerada por um processo para que a Secretaria fizesse a conciliação dos autos de infração registrados pela polícia. Hoje, o fluxo é 100% digital e integrado. Quando o boletim registrado eletronicamente vem do sistema da polícia para o SIGAM, o e-ambiente já cria a capa do processo e todos os documentos da conciliação podem seguir no formato digital. O autuado, por sua vez, pode acompanhar o andamento do processo pela internet.



## Mais do que um novo sistema, uma nova cultura de trabalho

O projeto de Transformação Digital, em seguida, estendeu-se para os setores das atividades-meio e, logo, os processos da SIMA já eram 100% digitais. Para chegar a esse ponto, a Secretaria e seus servidores dedicaram muitas horas à preparação necessária para substituir com excelência o papel pelo arquivo digital em um órgão público. A cada nova implantação do sistema, fosse em uma coordenadoria ou agência do interior, uma equipe ia ao local acompanhar por uma ou duas semanas a adoção do e-ambiente, garantindo que todos estivessem aptos a utilizá-lo. Oficinas de design thinking, horas de treinamento, redesenho e modelagem de processos, operação assistida, ajustes no e-ambiente, integração com sistemas e outros pequenos passos possibilitaram que a adoção do e-ambiente fosse bem-sucedida e, principalmente, proporcionaram uma grande mudança na cultura de trabalho da SIMA.



Junto do papel, foi embora também uma rotina familiar ao servidor. Sumiram as pilhas de documentos e os malotes e apareceram novos fluxos, novas classificações, novas funções e um novo sistema. Vencida a resistência inicial que uma transformação desse tamanho causa até nos mais engajados, a SIMA viu surgir também uma nova cultura de trabalho, que, nos anos seguintes, seria buscada por outras instituições da gestão pública que desejavam estar mais alinhadas ao que se via fora delas: um cidadão digitalizado.

Quase três anos depois daquele e-mail que anunciava a virada de chave, a SIMA, com um sistema próprio, está alinhada ao programa São Paulo Sem Papel e realiza suas atividades de forma mais ágil, transparente e sustentável, melhorando a qualidade de vida do servidor e do cidadão. Os resultados de produtividade e de economia desse período serão apresentados a seguir. A contextualização é dada por depoimentos de usuários-chave do sistema. A temporalidade é marcada em uma linha do tempo, que mostra as entregas da Softplan para melhoria do e-ambiente e para a evolução do projeto de Transformação Digital da SIMA nos anos de 2019, 2020 e 2021.



**350**  
processos por dia



**O projeto de Transformação Digital, em seguida, estendeu-se para os setores das atividades-meio e, logo, os processos da SIMA já eram 100% digitais.**

## 2 . Análise do triênio

A gestão de TI da SIMA iniciou o ano de 2019 com o objetivo de implantar o e-ambiente em todas as atividades meio e fim. O objetivo foi alcançado em setembro de 2019, com o uso do sistema para toda a tabela de temporalidade meio e fim.

O resultado foi possível não apenas pelo engajamento do GSTIC, mas pelo indiscutível apoio do Secretário, Marcos Penido, e do Chefe de Gabinete, Valter Rocha, que não mediram esforços para patrocinar o projeto. Não podemos deixar de exaltar o trabalho de coordenadores e diretores que **engajaram suas equipes** no uso do sistema e também de usuários que, desde o início, acreditaram nesse projeto e foram grandes incentivadores e divulgadores do sistema. Portanto, fechamos o ano de 2019 com a certeza de termos cumprido o nosso trabalho.

Com a chegada de 2020, jamais poderíamos imaginar que seríamos acometidos por uma pandemia e que, em poucos dias, todos teríamos que iniciar o teletrabalho. Diante da circunstância, percebemos o quão valoroso foi o resultado do ano anterior, pois todos os funcionários da SIMA estavam habituados ao uso da ferramenta, condição necessária para nos adaptarmos ao novo modelo de trabalho e darmos continuidade às atividades.

Os indicadores de desempenho do triênio, evidenciados na próxima página, revelaram uma **gestão pública mais eficiente** e totalmente **alinhada à preservação ambiental**, tema tão importante à Secretaria. Destacamos

também entregas importantes, como as integrações realizadas com o Sistema Integrado de Gestão Ambiental (SIGAM), Portal de Licenciamento (PLA) e com o sistema SP Sem Papel, que promoveram a eficiência do trabalho e a melhoria na integridade dos dados.

No quesito da produtividade interna, efetuamos mais de **120 automatizações** sobre atividades que não dependiam da análise humana para tramitar processos. As automatizações promoveram o melhor desempenho e gerenciamento das áreas meio e fim, que dispõem agora de relatórios gerenciais elaborados com informações mais precisas.

Não podemos deixar de mencionar a conveniência que o sistema proporcionou ao **cidadão** em acessar processos, seja ele interessado ou com a necessidade de solicitar vista. Tudo é feito de forma digital, sem a necessidade de deslocamento até uma unidade da SIMA ou CETESB.

Restam ainda muitos desafios à frente, tais como melhorar fluxos, automatizar processos e promover integrações entre sistemas. Ainda assim, temos a certeza de que um longo caminho já foi percorrido e que os frutos estão sendo colhidos, pois vivemos hoje uma gestão pública mais célere e transparente, que impacta de modo direto no serviço prestado ao cidadão.

### **Débora Gomes de Moura Varjão**

Coordenadora do Grupo Setorial de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente/SP



## Indicadores do triênio

**+13 mil**

Processos por mês  
em média

**+38 mil**

Processos de Frequência  
dos Funcionários

**+36 mil**

Processos de Certificado de  
Movimentação de Resíduos de  
Interesse Ambiental (CADRI)



**+50 mil**

Processos de Solicitação e  
Renovação de Licença de  
Operação

14.357 solicitações  
35.847 renovações



Processos de Auto  
de Infração

**+70 mil**

**1.949**

por mês em média



Em 2021, a Transformação  
Digital da SIMA chegou a:

**576 mil**

processos digitais

**32 milhões**  
de folhas de papel  
economizadas\*

**+86 mil**

usuários cadastrados

**R\$ 3.8 milhões**  
economizados\*\*

\* Calcula-se uma média de 56 folhas por processo.

\*\* Gastos referentes a material de escritório, capa,  
papel e impressão.

Esses dados foram retirados do banco de informações do  
projeto pela equipe de suporte.





## 3 . Entregas

# 2019

*A SIMA passou por mudanças significativas em 2019, motivadas, principalmente, por dois decretos do governo estadual.*

O primeiro, Decreto Nº 64.059, aglutinou à Secretaria do Meio Ambiente as pastas relacionadas à infraestrutura (Saneamento e Recursos Hídricos e Energia e Mineração), requerendo um novo entendimento dos processos, seus trâmites e como eles se enquadrariam dentro do e-ambiente. O segundo, Decreto Nº 64.355, instituiu o Programa São Paulo Sem Papel e acelerou a adoção dos processos digitais.

Em ambas as situações, o e-ambiente se manteve como sistema principal da Secretaria, sendo adotado pelos novos servidores que chegavam à instituição e eram capacitados para tanto e atendendo aos requisitos do Governo de São Paulo. Também são marcos desse ano o avanço da Transformação Digital nos setores de atividades-meio da SIMA, padronizando procedimentos e conquistando o objetivo de eliminar o uso de papel nos novos processos criados a partir dali.



**e-ambiente se torna o principal sistema da Secretaria, sendo adotado por todos os servidores.**





## Evolução no controle dos prontuários

A automatização dos processos foi uma mudança radical nas atividades do setor, tivemos uma evolução absurda no controle dos prontuários depois do e-ambiente. Uma das minhas maiores preocupações era a integração com os institutos. Na SIMA, internamente, já tínhamos um sistema da área de pessoal e que abarcava os institutos. Só que muitas informações acabavam ficando perdidas, porque a única forma de consultar os arquivos produzidos por eles era ir até lá ou pedir o prontuário e trazer para cá as informações físicas, aquele monte de papelada.

Às vezes, as informações não estavam arquivadas no prontuário, perdiam-se ou era preciso buscá-las no Diário Oficial, porque não haviam sido arquivadas corretamente. Então, uma série de lapsos aconteciam na trajetória do prontuário dos funcionários, demandando um tempo grande do nosso trabalho. Hoje não. Se você quer saber se determinado servidor, alocado do outro lado do estado, marcou férias, é só entrar com o nome dele e acessar imediatamente os dados.

**Paula Cristina Nassif Elias de Lima**

Diretora do Departamento de Recursos Humanos - DRH

## LINHA DO TEMPO



### Automatização do RH SIMA

Implantação de novos serviços e processos digitais para as atividades relacionadas à Diretoria de Recursos Humanos, área essencial para o bom funcionamento de toda a Pasta.



### Decreto N° 64.355

Ações para adequação do e-ambiente e procedimentos internos da Secretaria após publicação do Decreto N° 64.355, que instituiu o Programa SP Sem Papel.

## “ **A primeira secretaria do estado a tomar essa decisão** ”

Chegamos em 2019 com um pouco mais de maturidade na construção dos processos, apoiados pela equipe da Softplan que levava para dentro do sistema a ideia que nós tínhamos. Só que, naquele ano, tivemos o Decreto N° 64.355 determinando à Secretaria a implementação do São Paulo Sem Papel, assim como a todas as secretarias do estado.

Fomos, então, bater na porta da Prodesp, da Secretaria de Governo do Estado de São Paulo, para falar ‘isso não podemos fazer. Nós estamos nesse processo desde 2017, já avançamos muito, já investimos muito e, partir para outro sistema, começando do zero, será um retrocesso que não conseguimos nem mensurar o impacto que trará’. Além disso, nós já estávamos trabalhando em uma mudança de costume, na mudança da forma de pensamento dos funcionários.

O debate com a Secretaria de Governo e com a Prodesp prosperou e, em setembro de 2019, conseguimos fazer a virada de chave. Em um primeiro momento, sem fluxo, com exceção do RH e diárias, mas, pensando que o ótimo é inimigo do bom, seguimos pelo bom que era: vamos ter um processo e vamos aprender a instruir esses processos, a montar esses fluxos.

Então essa mudança de paradigma não vem de 2019, com o São Paulo Sem Papel. Ela vem de pouco antes, em 2017, quando a SIMA decidiu implantar o processo digital, sendo a primeira secretaria do estado a tomar essa decisão.

### **Fábio Aurélio Aguilera Mendes**

Coordenador de administração de contrato e convênios



#### **Alinhamento ao SP sem PAPEL**

Em 23 de setembro de 2019, a SIMA adota o e-ambiente para produção de todos os seus documentos e descontinua a abertura de processos físicos.



#### **Automatização do DSAGC**

Os processos existentes no Departamento de Suprimentos e Apoio à Gestão de Contratos foram aprimorados, automatizando diversos assuntos da área e fortalecendo relações com fornecedores.

## Fluxo de Pagamento de diárias da Polícia Ambiental

**ANTES** ..... **Média de tempo: 60 dias**



**HOJE**



..... > **Média de tempo: 3 dias**



## “**Padronizar a instrução processual foi um desafio grande**”

Nosso setor tem aproximadamente dez unidades distintas, com autonomia. Antes do e-ambiente, não tinha um padrão na instrução processual. Apesar de sempre seguir a legislação, cada unidade montava o processo da forma que entendia ser mais adequada.

Hoje, além de ter tudo padronizado, temos fluxos paralelos, que permitem o manuseio e trabalho simultâneo do processo. Enquanto o jurídico está analisando uma minuta de edital, o setor de finanças está correndo atrás de recursos orçamentais. Antes, isso era sequencial. Se uma unidade não terminava suas tarefas, o processo não andava para a próxima.

Também ganhamos tempo. Em 2013, uma resolução de regramento administrativo

condicionou que um processo, corretamente instruído, que chegasse para nós teria 60 dias para ser devolvido como contrato firmado. Essa condição foi pensada para um processo físico, não se tinha ideia de um processo digital. Hoje, eu garanto que nenhum processo chega nesse prazo. E, antes, nós realmente corríamos para cumpri-lo.

E ainda havia casos de projetos que não vinham instruídos corretamente. Agora, nosso fluxo não permite que o processo siga à próxima fase sem cumprir a anterior, inserindo os documentos necessários e contemplando todas as obrigações legais. Dá para garantir que um processo que seguiu todo o fluxo está corretamente instruído. O que não dá é para imaginar um retrocesso, uma volta para a forma antiga de trabalho.

### **Constantino Francisco Maria Alves**

Diretor do Departamento de Suprimentos e Apoio à Gestão de Contratos



#### **Automatização do RH nos institutos**

Mapeamento dos serviços de forma colaborativa e eficiente, com grande integração entre as áreas envolvidas, para automatizar os assuntos do setor de Recursos Humanos dos Institutos.

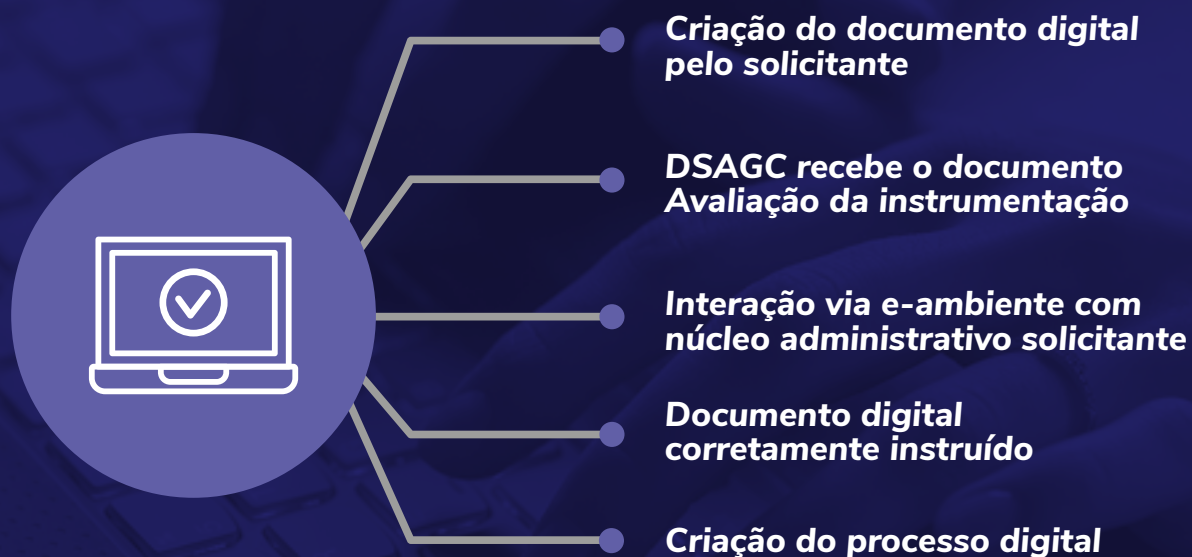


#### **Treinamento híbrido com a Escola CETESB**

Em parceria com a Escola CETESB, realização de treinamento presencial e por videoaula de mais de 800 colaboradores para uso adequado do e-ambiente.

## Criação de processos para licitações e contratos

### Processo 100% digital, do início ao fim



**Resultado: processos nascem corretamente instruídos, agilidade e histórico do acesso sem erros para o auditor.**

# 2020

*Em 2020, a SIMA já via a economia de tempo, dinheiro e recursos naturais esperada com a implantação do e-ambiente.*

Seguindo o fluxo dos trabalhos realizados até ali, a equipe envolvida na implantação dos processos digitais na Secretaria planejava a expansão da adesão ao sistema. O que não fazia parte dos planos era que essa adesão fosse acelerada pela pandemia da Covid-19, que colocou o mundo em distanciamento social e as equipes da SIMA em trabalho remoto.



## O ano da pandemia

“A pandemia teve todo os aspectos negativos de uma pandemia, mas teve um aspecto positivo para a SIMA: ela acelerou o processo de migração do físico para o digital. Esse processo interno, inclusive de amadurecimento dos nossos servidores, foi acelerado por conta da necessidade. Nos vimos em casa, precisando trabalhar. Nossa secretaria não parou. Pelo contrário, até descobrimos que muitos produziram bem em teletrabalho, descobrimos talentos, porque a pessoa soube usar e produzir muito com as ferramentas que tínhamos à disposição.”

### **Fábio Aurélio Aguilera Mendes**

Coordenador de administração de contrato e convênios

“Temos que agradecer muito pela implantação na atividade-meio ter chegado para nós antes da pandemia. Foram poucos meses de antecedência, mas tempo suficiente para nós desenvolvermos um fluxo inicial. Não consigo imaginar, principalmente nos primeiros meses de paralização do serviço presencial, o andamento de contratos sem o processo digital. De casa, percebeu-se a possibilidade de se fazer muita coisa que era inimaginável antes.”

### **Constantino Francisco Maria Alves**

Diretor do Departamento de Suprimentos e Apoio à Gestão de Contratos





## Aperfeiçoamento do sistema

“Tudo estava no e-ambiente, mas os processos físicos ainda estavam acontecendo. Durante a pandemia, nós os transformamos em processos digitais, e tudo passou a estar no sistema. Um exemplo é o caso das férias, cujo pedido já era feito pelo e-ambiente e que recebeu melhorias na pandemia. Agora, o sistema não só mostra quando o funcionário pediu férias, como também quem assinou a autorização das férias dele; se não foram pagas, por que não foram pagas; se o funcionário colocou no e-ambiente, mas não tramitou para o RH. Isso tudo acontecia em um processo paralelo de papel, que não estava informatizado e não ficava em um histórico. Agora, está tudo no e-ambiente e nós conseguimos rapidamente buscar as informações. Se foi colocado no sistema, é possível saber exatamente quanto tempo levou para tramitar, por quem passou, quem assinou, se não tramitou e, assim, conseguimos detectar exatamente onde está o erro do fluxo.”

**Paula Cristina Nassif Elias de Lima**

Diretora do Departamento de Recursos Humanos

“O fato de o e-ambiente já estar funcionando com uma certa regularidade facilitou que a equipe conseguisse seguir seu trabalho de forma remota. No início da pandemia, alguns processos já eram digitais, mas a maioria ainda era físico no nosso departamento. Se não houvesse a ferramenta do e-ambiente, teríamos que tratar essas notas fiscais por e-mail, por exemplo. Facilitou muito o controle, a gestão e a tramitação dentro do e-ambiente, inclusive quando era preciso devolver a nota para uma eventual correção. Durante a pandemia, o e-ambiente foi essencial para não deixar a máquina parar e para não prejudicar o pagamento de nenhum fornecedor, empresa, fatura de utilidade pública ou servidor que precisasse receber o reembolso de diária.”

**Leandro Augusto Pereira da Silva**

Diretor do Departamento de Finanças

## LINHA DO TEMPO



### Expansão do uso na Fundação Florestal

Expandindo o uso do e-ambiente para além do Núcleo de Regularização Fundiária, iniciado em 2019, a Fundação Florestal automatizou processos de outras áreas e disponibilizou atendimento online ao cidadão.

**Nesse ano, o uso do e-ambiente foi expandido consideravelmente para outras áreas, em especial com a automatização dos processos do Departamento de Finanças.**

O sistema se tornou ferramenta crucial para que a Fundação Florestal continuasse com sua missão de conservar e preservar o meio ambiente. Além de padronizar os fluxos de trabalho e dar mais conforto e rapidez às rotinas do servidor, a Transformação Digital na fundação também permitiu a disponibilização de serviços online para atendimento ao cidadão.



#### **GO-DOCS**

Na busca constante por melhores resultados, foi desenvolvido o projeto GO-DOCS, que visou otimizar a utilização do Banco de Dados e a economia de recursos financeiros para o estado.

## “**Evita o deslocamento de pessoas, economiza recursos e ganha tempo**”

Por ser um órgão estadual, recebemos demandas do interior de São Paulo. Na questão das diárias, foi uma grande mudança para o servidor que precisa receber o quanto antes o reembolso da viagem que ele fez. Isso só foi possível, porque, no e-ambiente, conseguimos tramitar de forma quase imediata um documento, não importa de qual parte do estado ele venha.

Antigamente, as faturas de utilidade pública vinham com um despacho. Hoje, o fato de cada um desses documentos ter um número e de existir uma pré-programação do fluxo que vai acontecer com eles facilita muito na gestão e consulta desses documentos. Especialmente para não perdermos prazos. Você evita o deslocamento de pessoas, economiza recursos e ganha tempo.

Também foram elaborados relatórios de diárias e de utilidade pública, que hoje usamos para consultar o que foi pago, como um histórico que eliminou o Excel. A Softplan incluiu dentro de cada um desses registros o hiperlink para o próprio documento. Então, temos a numeração do documento ao qual se refere aquele pagamento dentro do relatório, dentro do e-ambiente. Isso foi uma melhoria muito boa no controle e na gestão das nossas informações.

Antes, se fosse um processo físico e você precisasse conferir o que alguém fez ou acessar simultaneamente o documento, teria que se levantar, ir à mesa da pessoa e pegar o processo. Hoje em dia, você entra com a numeração, consegue acessar e continuar acompanhando o que está sendo feito. Agiliza bastante.

### **Leandro Augusto Pereira da Silva**

Diretor do Departamento de Finanças



### **Automatização da Câmara de Compensação Ambiental**

As solicitações referentes ao Termo de Compromisso de Compensação Ambiental passaram a ser automatizadas e de fácil acesso aos cidadãos interessados.

## “ **As ideias foram colocadas na mesa, adaptadas e lapidadas** ”

Para desenhar os processos que foram automatizados, a equipe da Softplan precisou receber a informação que nós tínhamos, entender o que precisávamos e transformar isso em fluxos dentro do sistema. As ideias foram colocadas na mesa, adaptadas e lapidadas de acordo com a realidade que nós mostrávamos. O próprio formulário de diárias, no papel, era um e, no digital, evoluiu para outro.

Inicialmente, houve uma discussão se iríamos inserir no e-ambiente uma versão em PDF do formulário físico, porque precisávamos fazer isso funcionar.

No entanto, em reuniões, conseguimos formular uma situação nova dentro do sistema, um formulário novo e com informações novas, claro, respeitando a legislação, de acordo com o decreto de diárias.

Isso, necessariamente, impacta o servidor que vai preencher o recibo. Ele preenchia de uma forma antes e, agora, passou a preencher de outra. Para facilitar a adaptação, a equipe da Softplan desenvolveu um manual para os servidores, além de dar o suporte no chat do e-ambiente.

### **Melanie Coura Ivo**

Coordenadora do Departamento de Finanças



### **Integração com o e-cenários - CETESB**

Integração do e-ambiente com o e-cenários, cujo objetivo é subsidiar a análise e agilizar o processo de licenciamento ambiental para grandes empreendimentos por meio do georreferenciamento.

## **A automatização das solicitações do Termo de Compromisso de Compensação Ambiental foi outro serviço online disponibilizado em 2020.**

À lista de automatizações que chegaram ao cidadão, soma-se também a gestão de infrações na CETESB, que contribuiu para o alcance das metas corporativas e posicionamento estratégico para obtenção de recursos financeiros e seguimento das diretrizes, além de melhorar a interação com os infratores interessados em regularizar pendências. Na CETESB, também aconteceu a integração do e-ambiente com o Geoportal, aproximando ainda mais a Companhia da sua missão de promover e acompanhar a execução das políticas públicas ambientais e de desenvolvimento sustentável.



### **Automatização do Departamento de Finanças**

Trabalho de ponta a ponta para reconhecimento dos processos existentes e automatização dos mesmos na área financeira.

## “ Uma plataforma georreferenciada, integrada a qualquer sistema

Os nossos processos de licenciamento ambiental têm muita informação técnica, muito papel. E, cada vez mais, nós sentíamos a necessidade de visualizar em uma plataforma georreferenciada, integrada a qualquer sistema da Companhia, as informações do ambiente onde o empreendimento a ser licenciado se insere. De vê-lo junto de dados da vegetação, população residente, unidades de conservação etc. Em 2013, surgiu, então, a Sala de Cenários, que, hoje, chama-se e-cenários.

Paralelamente, nós já trabalhávamos em sistemas de licenciamento, de levantamento de requisitos. E já considerávamos que era super necessário ter uma plataforma georreferenciada, integrada a qualquer sistema que viesse a ser usado aqui na Companhia. E aí o e-ambiente chegou na CETESB.

**Paola Mihaly**  
Geóloga

## “ O empreendedor envia essas informações pela internet

Muitas informações que populam o e-cenários são estudos enviados pelo empreendedor. Antes do e-ambiente, tínhamos dificuldade em fazer com que o interessado mandasse essas informações. Hoje, pela obrigatoriedade criada dentro do checklist do fluxo de trabalho do e-ambiente, o empreendedor envia essas informações pela internet e o processo não entra em análise antes que essa documentação obrigatória chegue até os nossos sistemas.

**Gleice da Conceição Sales Ferreira**  
Arquiteta



### **Infração/Penalidade - CETESB**

Automatização de assuntos relacionados à gestão de infrações na CETESB.



### **Logística reversa - CETESB**

Disponibilização de serviços online para facilitar o atendimento ao cidadão e a execução das tarefas da área com maior assertividade.

## “ O e-cenários é complementar ao e-ambiente

A partir do e-cenários, você consegue rapidamente acessar o e-ambiente e vice-versa. No e-cenários, o técnico ou o interessado pode fazer uma busca por palavra-chave ou selecionar no mapa uma área e ver quais empreendimentos estão na região. Clicando e abrindo a ficha de um desses empreendimentos, o sistema exibe todas as fases do licenciamento, incluindo o processo digital. Então, quando a pessoa clica no processo, o e-cenários a redireciona para o e-ambiente, dando acesso direto ao processo digital. Se o usuário estiver no processo digital e quiser acessar as informações cadastradas, é só clicar no botão indicado dentro do e-ambiente e, assim, ele faz o caminho inverso e abre o e-cenários.

O interessado e o técnico continuam colocando os documentos normalmente no e-ambiente, mas agora podem acessá-los de forma complementar no e-cenários. A integração é toda automatizada. Quando uma solicitação de licenciamento ambiental é feita no SIGAM, o processo digital é criado no e-ambiente e também já é criado no e-cenários. É algo simples, mas muito útil para o dia a dia de trabalho do técnico, que costuma iniciar seu trabalho pela busca e análise no e-cenários e, só então, passa para o processo digital. Assim, o e-cenários é complementar ao e-ambiente.

### Rodrigo Ferreira da Silva

Gerente da Divisão de Desenvolvimento de Cenários Ambientais.

## “ Uma agilidade nunca antes pensada

Os processos de infrações que passaram a ser feitos de forma digital são os das infrações do dia a dia, decorrentes da ação fiscalizatória. Do ponto de vista de um gerente de agência, acredito que essa digitalização trouxe uma agilidade muito grande até para outros setores da Companhia. Como os processos têm um fluxo automático, os prazos vão sendo acompanhados pelo setor financeiro. Isso traz uma agilidade nunca antes pensada.

De modo geral, o e-ambiente trouxe grandes mudanças na minha rotina como gerente. Eu posso visualizar a fila das pessoas da minha equipe, o que me dá condições para avaliar se tem algo que eu possa fazer para ajudar. Às vezes um técnico está com um processo parado, sem saber o que fazer, e eu posso contribuir. Então, hoje eu tenho essa possibilidade de entrar na fila de um técnico, de ver o quanto ele está sobrecarregado, o que eu poderia redistribuir, chamá-lo para discutir um caso, enfim, analisar como podemos avançar.

### Maria Cecilia da Costa Martins

Gerente da agência ambiental de Pinheiros



#### Chat do e-ambiente

Inserção de uma ferramenta de chat dentro do sistema. A melhoria foi realizada durante a pandemia, permitindo suporte de forma simplificada e rápida durante e após o trabalho remoto.



#### Novas funcionalidades

Entrega contínua de novas funcionalidades dentro do e-ambiente para melhorar a experiência do usuário em todas as esferas, seja para eliminação de falhas, seja para entrega de valor.

# 2021

*O ano de 2021 consolidou os amadurecimentos pelos quais a SIMA passou em 2019 e 2021.*

Novos assuntos da Secretaria, da CETESB e da Fundação Florestal foram incluídos no sistema, contribuindo para disseminar a cultura do uso de processos digitais automatizados, com foco na gestão por resultados e no atendimento ao cidadão e aos agentes públicos.

Entendendo as evoluções do sistema, a SIMA também realizou ações de educação continuada, incentivando o uso de 100% do potencial da tecnologia contratada. Em aulas online e ao vivo e em videoaulas gravadas, os servidores puderam revisar funções do e-ambiente, conhecer atualizações e indicar assuntos que ainda geravam dúvidas.





## Capacitação para eficiência e transformação digital na SIMA

A produção e divulgação periódica de conteúdos educacionais e a comunicação constante com servidores disseminam e consolidam a cultura do digital. Acreditamos que as ações de capacitação sobre o e-ambiente sensibilizam e embasam os usuários sobre as potencialidades e funcionalidades para que façam uso pleno e correto da ferramenta, imprimindo mais autonomia e maior produtividade à rotina de trabalho. Objetivamos também agregar valor à solução, estabelecer uma gestão de conhecimento, incrementar os conteúdos e incentivar o uso da Central de Ajuda do Usuário e dar visibilidade aos trabalhos dos gestores da SIMA.

A proposta educacional das ações de 2021 consistiu em produção de videoaulas rápidas, no formato microlearning, e a realização de “aulões” do e-ambiente, encontros durante os quais abordamos os principais assuntos

trazidos pelos próprios servidores, além de uma sessão de tira-dúvidas. Tudo muito customizado às necessidades da SIMA e das instituições relacionadas.

Durante os aulões, alcançamos um número de 450 servidores online e, posteriormente, 400 visualizações por encontro. Para as videoaulas gravadas e outros materiais, tivemos um número de mais de 600 consultas nos assuntos principais, como a consulta no histórico das atividades, a reordenação de anexos e as diferenças entre tramitação e tarefas.

**Ana Christina da Silva**

Coordenadora de capacitação da Softplan

## LINHA DO TEMPO



### Aulão e-ambiente

Treinamentos online para colaboradores, buscando sanar dúvidas, apresentar novas funcionalidades



### Primeiro aulão:

453 colaboradores online.

## Gestão de processo de negócio como ferramenta da transformação digital na SIMA

De acordo com ABPMP BPM CBOK®, processo de negócio é definido como um trabalho que entrega valor para os clientes ou apoia/gerencia outros processos que agregam valor. Uma das ferramentas utilizadas por ele é a modelagem de processos, cujo objetivo é criar uma representação do funcionamento do processo, podendo servir de base para a configuração de sistemas.

Na SIMA, esse trabalho é desenvolvido observando o ciclo da gestão de processo de negócio e é motivado por uma cadeia de valor ou solicitação da alta gestão. Logo após a análise do ambiente e dos assuntos, iniciamos o mapeamento entrevistando gestores e fazendo observação in loco.

A segunda etapa é a imersão na realidade daquele processo, o que exige uma troca direta com os funcionários. A interação com quem tem domínio do assunto é fundamental para que a equipe residente obtenha subsídios para configurações do sistema, identifique gargalos na operação e destaque pontos de melhoria.

De posse das informações, partimos para o mapeamento, o desenho e a configuração do sistema. Essa etapa ocorre em ambiente de homologação para que os servidores visualizem um protótipo. Realizamos alinhamentos e treinamentos com as equipes envolvidas, bem como ajustes e a comunicação sobre o novo modelo de trabalho para o usuário interno ou externo.

O assunto é, então, disponibilizado no ambiente de produção. Dali para frente, a equipe residente monitora o sistema e dá apoio aos usuários. Considerando que o processo é algo “vivo”, ele será revisto regularmente, ressaltando o compromisso com a melhoria contínua.

**Bruna Roldan dos Santos**

Analista de Negócios da Softplan



### Novos assuntos e serviços

No período, foi iniciada a automatização de 53 assuntos no sistema, dos quais 43 já haviam sido entregues até novembro de 2021.



### Novos assuntos

Fundação Florestal: 15

CETESB: 13

SIMA: 25

## 4 . Evolução Tecnológica

Por Fernando Munhoz

Vivenciamos uma transformação digital acelerada e necessária, na qual cada vez mais o analógico e o manual dão espaço para o digital e o automático. Nesse cenário, a SIMA foi visionária, colocando-se na vanguarda desse avanço e priorizando ações e investimentos em tecnologia. O e-ambiente foi uma das iniciativas que colaborou intensamente com a jornada de Transformação Digital da Secretaria.

Por trás do sistema, existe uma preocupação constante em proporcionar uma ferramenta de trabalho eficiente e que realmente promova mudanças positivas. Os marcos que trouxemos neste relatório de resultados do triênio 2019-2021 pontuam o esforço dedicado ao longo desses anos para que o sistema fosse se modernizando e acompanhando as evoluções observadas no setor de TI.

Boa parte desse trabalho retorna em resultados difíceis de serem quantificados, como usabilidade e modernização de rotinas, mas, aqui, trago alguns números que exemplificam as horas investidas na evolução tecnológica do e-ambiente:

- **54 melhorias no sistema**
- **6 integrações com outros sistemas**
- **143 automatizações de processos**

Cabe destacar os investimentos contínuos na modernização do parque computacional que suporta o e-ambiente. O sistema tem uma média de 1200 acessos diários e 11 terabytes de informações armazenadas, números que ressaltam a importância de mantê-lo com a qualidade, segurança e integridade necessária.



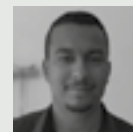
### EQUIPE DE SUPORTE



**Danielle Ramos**  
Analista de Negócios



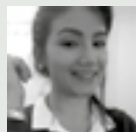
**Bruna Roldan**  
Analista de Negócios



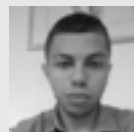
**Yago Santana  
Garcez**  
Analista de Negócios



**Jhonatha Daniel  
Jesus de Souza**  
Estagiário



**Ellen Kerollain  
Emiliano Pollini**  
Analista de Serviços



**Leonardo Bebiano  
Santos**  
Analista de Serviços



**Jefferson B.  
dos Santos**  
Estagiário

## Equipe residente e suporte técnico local

Além de pessoas concentradas na evolução tecnológica do e-ambiente, durante o triênio, consolidamos os trabalhos da equipe residente. Esse grupo de profissionais representa fisicamente a presença e a parceria da Softplan na jornada de Transformação Digital trilhada pelos nossos clientes. Entre seus objetivos estão suporte aos usuários do sistema e apoio à instituição na conquista de resultados mais eficientes.

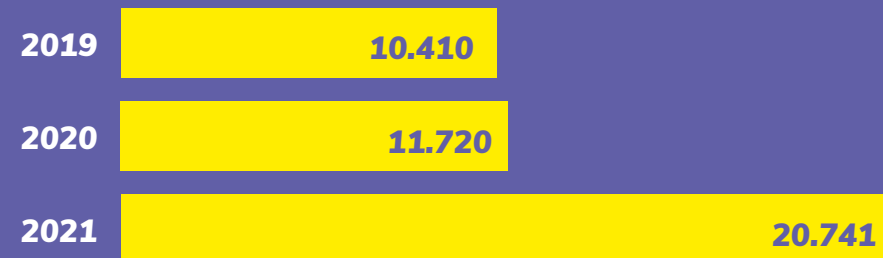
Na SIMA, diariamente, parte dessa equipe realiza o apoio aos funcionários no uso do sistema. Para solucionar dúvidas, que antes chegavam por telefone e e-mail, os usuários agora também contam com um chat online, melhoria implantada durante a pandemia da Covid-19 e que facilitou o contato no trabalho remoto. Também cabe à equipe a promoção de treinamentos, elaboração de manuais e análise de situações de erro relatadas.

Dentro da equipe residente, contamos com especialistas em mapeamento de processos, cuja missão é entender como as áreas de negócio trabalham, aplicando metodologias que permitam desenhar o funcionamento e a sequência de atividades. Com isso, podemos automatizar tarefas, amenizar gargalos de produtividade e melhorar a rotina de trabalho dos servidores e dos usuários externos que dependem dos processos executados no e-ambiente.

### O mapeamento retorna, ainda, em benefícios como:

- Criação de valor para o cliente;
- Melhora na comunicação;
- Redução de riscos e desperdícios;
- Aumento da governabilidade;
- Alinhamento entre negócios e tecnologia;
- Inovação em serviços e produtos;
- Transformação na experiência do cliente/cidadão.

## Atendimentos da equipe de suporte



O aumento no número de chamados é um reflexo das constantes melhorias implantadas no sistema, destacadas nos marcos do triênio, mas também acompanha o aumento de usuários. O e-ambiente saiu de uma média de 200 para 400 usuários simultâneos.

## Softplan e SIMA: os próximos passos da Transformação Digital

Chegamos ao final desse triênio já vislumbrando as evoluções e melhorias dos próximos anos. Entendemos, que usabilidade e mobile são duas palavras que estarão entre os resultados do relatório seguinte. Focando na melhor experiência do usuário do e-ambiente e atendendo ao anseio da Secretaria, temos como objetivo colocar mais serviços na mão do cidadão, e algumas etapas, como assinatura de processos, nos celulares e tablets do servidor.

Paralelamente, há muitas evoluções que podem ser feitas nos trabalhos realizados até então. Digitalização e inclusão do passivo documental, integração com sistemas de órgãos fiscalizadores e o acompanhamento da execução de contratos dentro do próprio e-ambiente são melhorias que podem potencializar a jornada da SIMA rumo à Transformação Digital da gestão pública.

Da parte da Softplan, representada pela nossa equipe residente, cabe seguir como parceira e apoiadora nesse caminho. Não apenas fornecendo tecnologia especialmente desenvolvida para o setor, como também sanando dúvidas, desenhando fluxos, oferecendo capacitações e sinalizando tendências que

estão surgindo no mercado e que acreditamos ser a solução para os problemas complexos da gestão pública.

Enquanto empresa que se posiciona como especialista na Transformação Digital desse setor, faz parte do nosso papel evidenciar boas práticas que nele acontecem. A história e a evolução contínua do e-ambiente são algumas delas. Ao longo desses três anos, tivemos o orgulho de contar essa trajetória em nossos canais de comunicação. Porém, aqui, destaco os momentos em que a SIMA assumiu essa narração e compartilhou sua história nas edições de 2020 e de 2021 do Gestão Pública Talks, evento promovido pela Softplan, nas palestras [“Do papel para o digital”](#) e [“Construindo relações horizontais: como expandir a transformação digital para outros entes”](#). Subir no “palco” e, ainda que online, falar de gestor para gestor, com certeza, inspira outras instituições a buscarem seus próprios caminhos e contribui para Transformação Digital do setor público brasileiro.

Assim como no triênio 2019-2021, continuaremos juntos nos próximos anos, trabalhando pela evolução da Transformação Digital da SIMA e por uma administração pública mais célere, eficiente, econômica e sustentável!



**Fernando Munhoz**

Coordenador de Serviços da Softplan na SIMA

## **Softplan** Solucionando problemas complexos da gestão pública

Somos uma empresa especialista em traduzir conhecimento e tecnologia em soluções que simplificam e geram mais valor aos mercados da Gestão Pública, Justiça e Indústria da Construção. Como uma das maiores desenvolvedoras de software do país, atuamos diariamente para promover transformações fundamentais na vida de milhares de pessoas que são beneficiadas por nossos produtos.

## **A paixão por tecnologia nos une há mais de 30 anos**

Fundada em 1990, hoje, já somos quase 2 mil pessoas especialistas em traduzir conhecimento em softwares que simplificam e geram valor a esses mercados. Entre gigantes e startups, escolhemos o melhor de cada lado: solidez e flexibilidade. Temos uma longa história e, a cada dia, mantemo-nos mais próximos das tendências tecnológicas para solucionar problemas complexos e transformar a sociedade.



## Tecnologia que transforma a gestão pública

### Obras.gov

Tecnologia para gestão de contratos de obras integrada e digital. Módulos para composição de orçamento, acompanhamento do cronograma, medições no canteiro de obra e recursos para o cidadão acessar online os dados dos contratos.

[Conheça mais!](#)

### SAFF

Tecnologia para gestão de projetos com financiamento externo. Os nove módulos atendem todas as atividades das etapas de execução físico-financeira, apoiando o cumprimento dos requisitos de controle de bancos como o BID, BIRD, Fonplata e CAF.

[Conheça mais!](#)

### SIDER

Tecnologia para gestão de obras e infraestrutura rodoviárias. Os 20 módulos da plataforma atendem as atividades da gestão de receitas, gestão de contratos de obras, gestão da fiscalização e gestão da operação e manutenção rodoviária.

[Conheça mais!](#)

### solar/BPM

Tecnologia para processos digitais. A ferramenta permite redesenhar e automatizar, gerar indicadores de produtividade, fazer busca avançada em arquivos e substituir a tramitação física pela tramitação digital.

[Conheça mais!](#)

### softplan

Visite o site!  
[gestaopublica.softplan.com.br](http://gestaopublica.softplan.com.br)



## CRÉDITOS

### Softplan

#### CEO

Eduardo Smith

#### DIRETOR EXECUTIVO

Marco Aurélio Medeiros

#### DIRETOR DE OPERAÇÕES

Valmir Marques

#### GERENTE DE SISTEMAS DE GESTÃO

##### ADMINISTRATIVA

Gunther Schmitz Lardizabal

#### COORDENADOR DE TECNOLOGIA

Fernando Naim Schmitz

#### COORDENADOR DE SERVIÇOS

Fernando Munhoz

#### GERENTE DE RELACIONAMENTO

Luciano da Silva

#### ESPECIALISTA EM RELACIONAMENTO

Érika Fraccaroli

#### GERENTE COMERCIAL

Janderson Reis

### Expediente

#### COORDENADORA DE MARKETING

Paloma Zimmer

#### ANALISTA DE MARKETING

Priscilla de Andrade

#### REDATORA

Taynara Nakayama

#### PROJETO GRÁFICO E PRODUÇÃO

DAZ Marketing e Comunicação

#### REVISÃO

Laís Oliveira Afonso

#### FOTOS

Banco de imagens e acervo SIMA

### AGRADECIMENTOS

Alexandre Pereira

Ana Christina da Silva

Bruna Roldan

Constantino Francisco Maria Alves

Danielle Ramos

Debora Gomes de Moura Varjão

Ellen Kerollain Emiliano Pollini

Fábio Aurélio Aguilera Mendes

Gleice da Conceição Sales Ferreira

Leandro Augusto Pereira da Silva

Leonardo Bebiano Santos

Jefferson Barbosa dos Santos

Jhonatha Daniel Jesus de Souza

Maria Cecilia da Costa Martins

Melanie Coura Ivo

Paula Cristina Nassif Elias de Lima

Paola Mihaly

Rodrigo Ferreira da Silva

Yago Santana Garcez





# softplan

/softplanonline **f**

/softplan **in**

@softplan **ig**

[www.gestaopublica.softplan.com.br](http://www.gestaopublica.softplan.com.br)

