

# ADAPTAR. TRANSFORMAR. LIDERAR.

---

## TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

**Cristina Palmaka**

Presidente, SAP Brasil  
19 de setembro de 2016



# Brasil hiperconectado



**SEMPRE ONLINE**  
**SEMPRE MÓVEL**

## Brasil



População de Internet com crescimento mais rápido



Crescerá 63% até 2018



Somando 394 milhões de usuários

# O mundo está passando por uma **transição**

**DA ECONOMIA DO CONHECIMENTO**

**PARA A ECONOMIA DIGITAL**

A instabilidade econômica, global e regional, é um sinal da transformação digital já em curso em todo o mundo. É, ao mesmo tempo, um indicador da magnitude das **oportunidades digitais**.

# O software **governa** o mundo

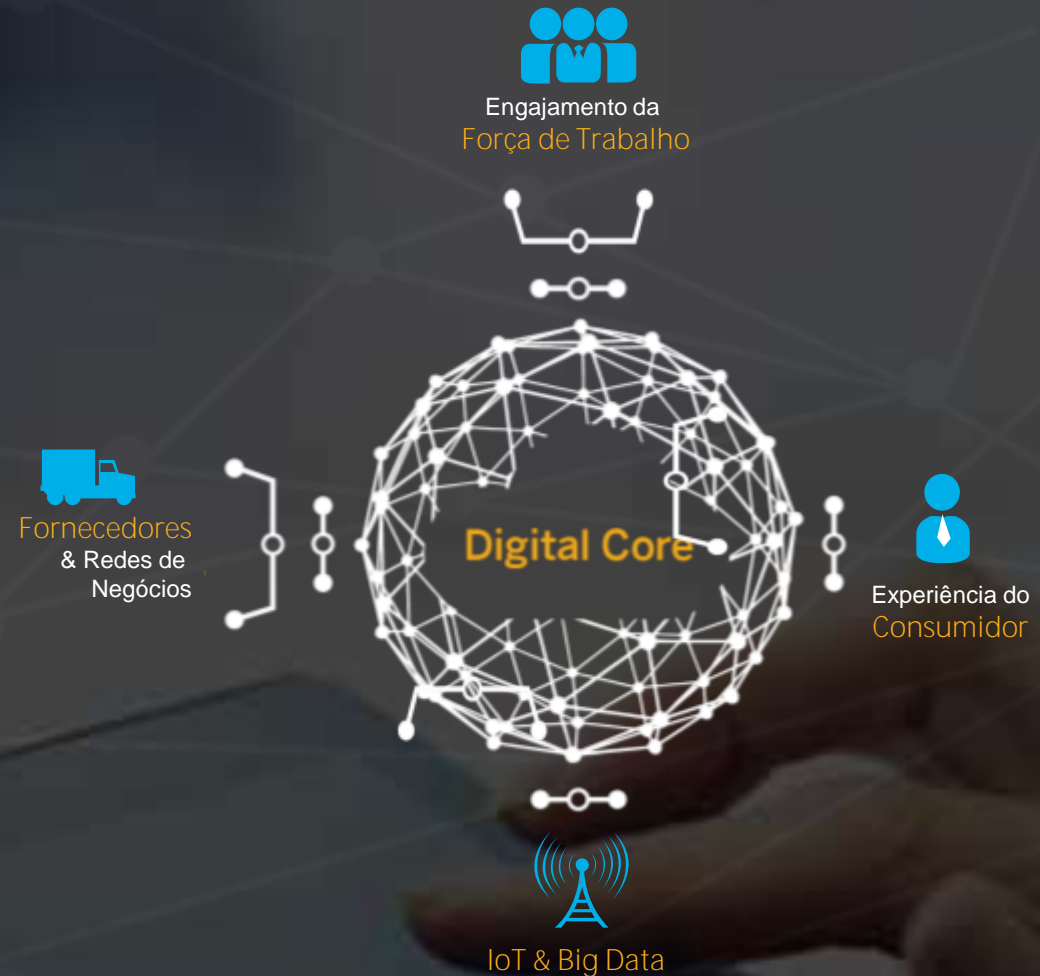
**CADA  
EMPRESA É UM  
NEGÓCIO DE  
TECNOLOGIA**

Novos  
negócios  
entram para o  
mercado mais  
rapidamente

## Modelos de negócios revolucionários

- Ceitec: Melhoria do processo produtivo através da integração dos Sistemas do Setor Público impactando em melhoras do Planejamento produção – Relatórios e Análíticos 1800 vezes mais rápidos.
- Stara: Graças às tecnologias de Internet das Coisas e de análise de dados em tempo real, realizam agricultura sustentável que reduz o desperdício, para permitir que se mantenham competitivos.

Ao abraçar a transformação digital e a digitalização de toda a cadeia de valor (clientes, fornecedores, força de trabalho e ativos/Internet das Coisas), todas as organizações vão impulsionar o crescimento e a competitividade. Isso, por sua vez, significa crescimento do PIB em toda a região.





# Grandes **tendências** para Governo



**GOVERNO  
DIGITAL**



**SERVIÇOS AO  
CIDADÃO**



**BIG DATA &  
ANALYTICS**



**INTERNET DAS  
COISAS/ IoT**



**FUTURO DA  
FORÇA DE  
TRABALHO**

Fonte: Gartner, Ovum, Forrester & IDC 2015 Aggregated

**“Governo Digital é o governo que foi criado e desenvolvido para aproveitar as informações digitais para otimizar, modificar e criar serviços.”**

Fonte: Gartner

# Visão SAP: transformação digital do governo

A modernização dos governos tem objetivos comuns bastante claros, como por exemplo:

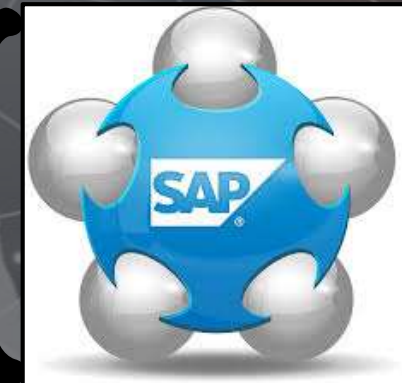
- Eficiência;
- Transparência;
- Controle de gestão;
- Qualidade dos serviços;
- Melhoria de processos;
- Digitalização da informação;
- Padronização;
- Simplificação;
- Outros.

Mudança nos processos, organizações e tecnologia

Gestão de Recursos Humanos



Melhoria dos Processos



Digital Core

Informação (Big Data, Analytics, IoT)



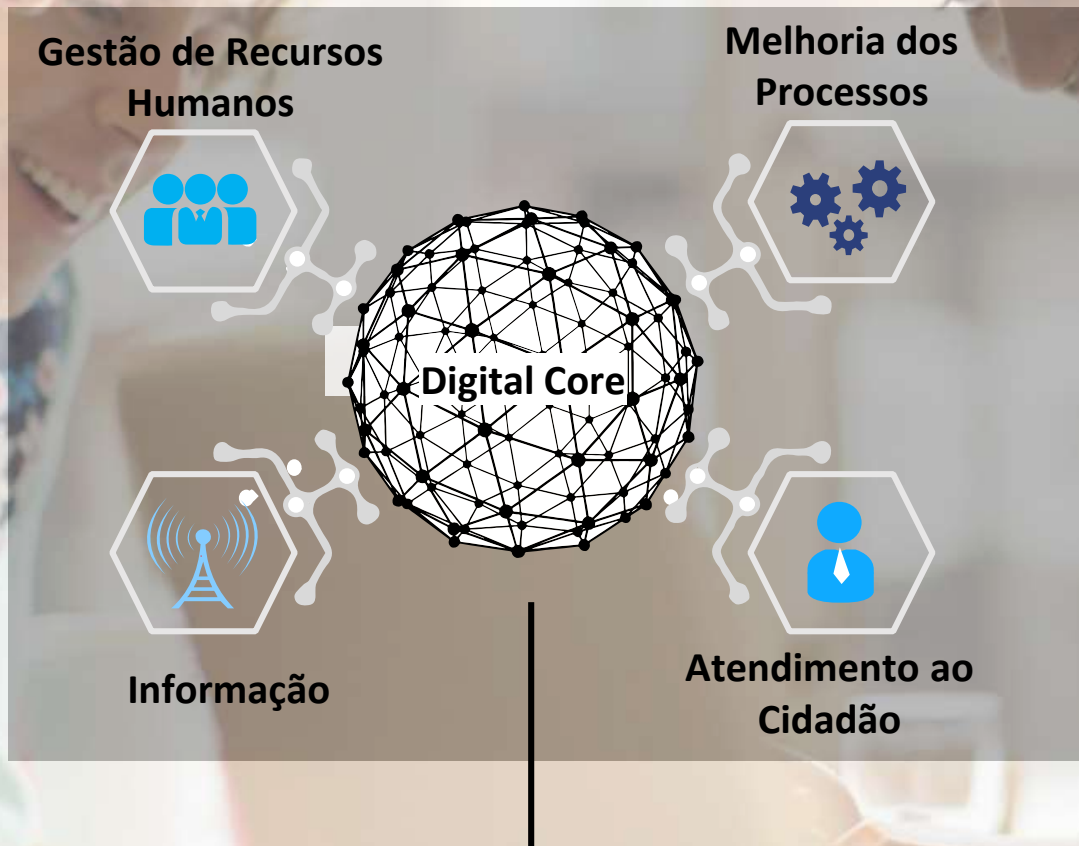
Atendimento ao Cidadão



# A transformação digital através dos cinco pilares é um grande fator de sucesso

- Administração de Pessoal e Benefícios
- Adoção e implantação do eSocial
- Gestão de carreira dos funcionários
- Capacitação através de Planos de Treinamento

- Big data
- Analytics
- Internet das Coisas/IoT



- Foco na melhoria dos processos (ex.: Arrecadação de Tributos e Taxas)
- Visão única através de um processo integrado
- Uso de aplicativos móveis para acessar em tempo real informações relevantes

- Melhorar a experiência do cidadão, oferecendo múltiplos e integrados canais de interação
- Oferecer ao cidadão uma nova forma de se comunicar com o Governo através de soluções para *smartphones*

Agrupar tudo isso em uma única plataforma, desta forma os governos podem atingir seus objetivos com o uso de ferramentas com acesso das informações em tempo real



# Valor potencial da SAP para o governo

## Projetos em andamento

Esta transformação terá impacto sobre o desempenho dos negócios em geral, fornecendo recursos que permitirão o crescimento da receita e eficiência operacional listados abaixo.

	Área da Solução	Capacidades das Soluções SAP	Potencial de Melhorias
1	Atendimento ao Cidadão	<ul style="list-style-type: none"><li>Ajudar os funcionários a tomar decisões mais bem informadas sobre a elegibilidade do cidadão e sobre o direito a um benefício</li><li>Suportar comunicações multicanal para melhor servir os cidadãos em todas as categorias de serviços</li><li>Padronizar o planejamento, a seleção, a gestão e os processos de avaliação do programa de concessão</li></ul>	11% Redução de custos por FTE, onde vários canais, como e-mail e da Web, são utilizados para interagir com os cidadãos
2	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"><li>Consolidar os processos de RH e folha de pagamento em uma plataforma comum</li><li>Identificar e analisar as lacunas de talentos e agilizar o planejamento da força de trabalho para o planejamento da força de trabalho eficiente e eficaz</li><li>Aproveite o poder de Big Data para angariar uma melhor percepção para a ação</li><li>Com o eSocial é possível unificar o envio de dados aos órgãos envolvidos, diminuindo a burocracia e aprimorando a qualidade das informações ao Estado</li></ul>	32% Menor rotatividade de empregados, por meio da análise de dados da força de trabalho para projetar, implementar e monitorar estratégias de otimização dessa força de trabalho
3	Arrecadação de Taxas e Impostos	<ul style="list-style-type: none"><li>Acelerar, simplificar e reduzir barreiras na interação com o contribuinte.</li><li>Plataforma robusta para suportar o crescimento de longo prazo</li><li>Maior transparência, graças a visão unificada de todos os contribuintes</li><li>Cerceamento da evasão fiscal, graças a um maior acompanhamento e controle</li></ul>	56% Menores custos de fechamento financeiro FTE quando o sistema financeiro suporta os requisitos de contabilidade internos e externos



“Benefício total estimado: R\$ 265 MM / ano (R\$ 1,3 Bi em 05 anos)”

Thaise Vilaça – Gerente Funcional do Projeto Masp do Governo do Estado de Minas Gerais

# Clientes SAP – Caso de Sucesso

Secretaria de Planejamento e Gestão – Governo de São Paulo

Transparência ao Cidadão



Fonte: [http://www.planejamento.sp.gov.br/noti\\_anexo/files/Painel\\_Orcamento\\_2016.swf](http://www.planejamento.sp.gov.br/noti_anexo/files/Painel_Orcamento_2016.swf)



# Clientes SAP – Caso de Sucesso



Cidade de Buenos Aires

Smart City – Combate de Enchentes



**Informação**  
+  
**Atendimento ao cidadão**  
+  
**Melhoria dos processos**







# Clientes SAP – Caso de Sucesso



Nigéria

Combate a Epidemias



Informação

+

Atendimento ao cidadão

+

Melhoria dos processos





# Clientes SAP – Caso de Sucesso

## Secretaria de Fazenda – Governo de São Paulo



**Informação**  
+  
**Melhoria dos processos**

A **Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo (Sefaz-SP)** é responsável por controlar a arrecadação de tributos estaduais e a despesa do Estado. Para administrar as informações geradas pelas 900 mil empresas contribuintes de São Paulo, estado com a maior arrecadação do país, os 2.500 fiscais da Sefaz-SP atuavam como verdadeiros garimpeiros de informações. Sem acesso on-line a uma base de dados com o histórico de contribuições dessas companhias, cada um dos fiscais tinha que ir pessoalmente a cada uma das empresas e conferir manualmente os dados referentes à arrecadação.

#### Benefícios Chaves:

- Retorno do investimento da SEFAZ SP foi alcançado já na fase piloto do projeto
- Permitiu a disseminação de informações trazendo total transparência e uniformidade nas informações distribuídas, mantendo os dados sempre atualizados.
- Outro benefício foi o aumento da produtividade dos fiscais.

*“O prazo para respostas sobre consultas caiu de 30 dias para minutos ou até segundos.”*

Edson Gustavo de Souza, gerente de Produto da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo

**-30 dias**

O prazo de resposta sobre consultas caiu para minutos e até segundos

**+15 mil**

Consultas mensais

**900mil**

Empresas Contribuintes

**2.500**

Fiscais



# Clientes SAP – Caso de Sucesso



## Estado de Israel

O **Estado de Israel** está usando o software da SAP de Setor Público para processar melhor o uso limitado dos recursos do governo como: pessoas, tempo e gestão de fundos. Com isso, ele pode redirecionar os recursos provenientes de tarefas de *backoffice* para serviços de atendimento aos cidadãos gerando maior valor. Isto ajuda o governo a maximizar o valor para o cidadão e passar menos tempo executando rotinas e tarefas administrativas.

### Benefícios Chaves:

- Colaboração efetiva entre as agências e melhoria da capacidade de resposta do serviço de público
- Valor público melhorado e eliminação de 143 sistemas legados
- Redução de 45% nos gastos de TI
- Integração de 25 Ministérios e 100 escritórios de governo
- Maior eficiência e melhor atendimento ao cliente
- Aumento de 10% de arrecadação, pois os cidadãos e empresas podem reemitir pagamentos online

**-143**

Sistemas Legados

**-45%**

Redução de Gastos com TI

**+10%**

de Arrecadação via pagamentos online



**Informação**

+

**Atendimento ao cidadão**

+

**Melhoria dos processos**

*"A SAP tem uma história sólida de criação de soluções para o setor público e uma forte visão para servir as nossas necessidades futuras. "*

Yitshak Cohen, Senior Deputy Accountant General e CIO, Ministério das Finanças, Estado de Israel





# Clientes SAP – Caso de Sucesso

## Estado da Califórnia - Departamento de Correção e Reabilitação



**Informação**  
+  
**Melhoria dos processos**

O Departamento de Correção e Reabilitação do Estado da Califórnia (CDCR) é responsável pelo processo de correção e reabilitação de adultos e menores, sistemas de liberdade condicional, e é o maior departamento no estado.

O CDCR precisava de uma solução para substituir dezenas de milhares de sistemas distintos, bancos de dados e planilhas utilizados em finanças, compras, e recursos humanos. O CDCR escolheu o ERP da SAP, que eliminou as disparidades, automatizado muitos processos manuais, e fornecendo uma única fonte de informação confiável.

### Benefícios Chaves:

- Integrou os processos de negócios relacionados com o pagamento de compras e o pagamento de aposentadoria dos funcionários
- Transparência fiscal e operacional atingidos
- Disponibilizou para o Inspetor Geral da Secretaria a acessar dados em Tempo Real, criando uma maior transparência e confiança dentro do estado.

**-90%**

Tempo para emitir uma Ordem de Compra

**65,000**

Registros de funcionários armazenados e facilmente acessível de uma forma consistente

**90%**

Requisitos originais cumpridos

*"Pela primeira vez, temos todos os nossos dados em um só lugar com a capacidade de descer no detalhe para obter as informações que precisamos para tomar decisões. Essa é a maior vantagem da nossa solução SAP. "*

Andrea Wallin-Rohmann, CIO, Estado da Califórnia, Departamento de Correção e Reabilitação

# Clientes SAP – Caso de Sucesso



## Cidade do Cabo - África do Sul



**Gestão de Recursos Humanos**

+

**Informação**

+

**Melhoria dos processos**

**A Cidade do Cabo é a segunda cidade mais populosa da África do Sul, com um orçamento anual de € 2,1 bilhões.**

Quando a cidade fundiu sete autoridades locais para criar uma única cidade "unicidade", esta foi uma oportunidade para repensar a forma de gerenciar e capacitar sua força de trabalho de 25.500 pessoas. A administração substituiu os sistemas legados fragmentados e processos manuais com a solução SAP ERP *Human Capital Management (SAP ERP HCM)* transformando o governo local em uma organização de alto desempenho.

### **Benefícios Chaves:**

- 27.5% de crescimento dos funcionários "totalmente engajados"
- Redução de 16% de funcionários descontentes
- Aumento na eficiência e eficácia
- Uma maior confiança e transparência na centralização dos dados da força de trabalho, além das funções de relatórios e análise de dados
- Melhoria da capacidade de atrair, reter e desenvolver talentos de alto nível

**2%**

Redução de ociosidade

**100%**

Dos postos de trabalho orçados

**1.4%**

De poupança no orçamento da força de trabalho

*"Com o SAP ERP HCM, os funcionários estão mais capacitados para gerenciar seus desafios pessoais, e os gestores têm acesso a informações precisas on-line e on-time. Isso tem ajudado a cidade a se tornar um empregador preferencial dentro do governo local e na África do Sul".*



# Clientes SAP – Caso de Sucesso



## Stevenage, Inglaterra

**Stevenage é uma autoridade do governo local localizado na parte leste da Inglaterra.**

Como todos os governos municipais, Stevenage se esforça para atender as necessidades dos eleitores para a transparência do governo, executar as diretrizes do governo nacional, e medir o desempenho. Para conseguir isso, Stevenage decidiu instalar *business intelligence (BI)* ferramentas para a criação de painéis de gestão baseados em BSC (*balanced-scorecard*). E, como muitos pequenos governos locais, Stevenage não tem um grande orçamento, por isso precisava de uma solução comprovada.

### **Benefícios Chaves:**

- Aumento de visibilidade e performance
- Usuários habilitados a acessar e formatar seus próprios dados
- Maior precisão e pontualidade nas contas

---

*"Com o software SAP BusinessObjects Dashboards, temos uma maior visibilidade e transparência em toda a organização; podemos facilmente determinar a forma como o conselho está realizando as ações."*

Paul Tyler, Gerente de Sistemas de Negócios e Conhecimento de Stevenage Borough Council

**-24 semanas**

Tempo gasto em tarefas administrativas

**- 5 dias**

Trabalho de consultoria

**- 3 meses**

Desenvolvimento *in-house*



**Informação**

**+**

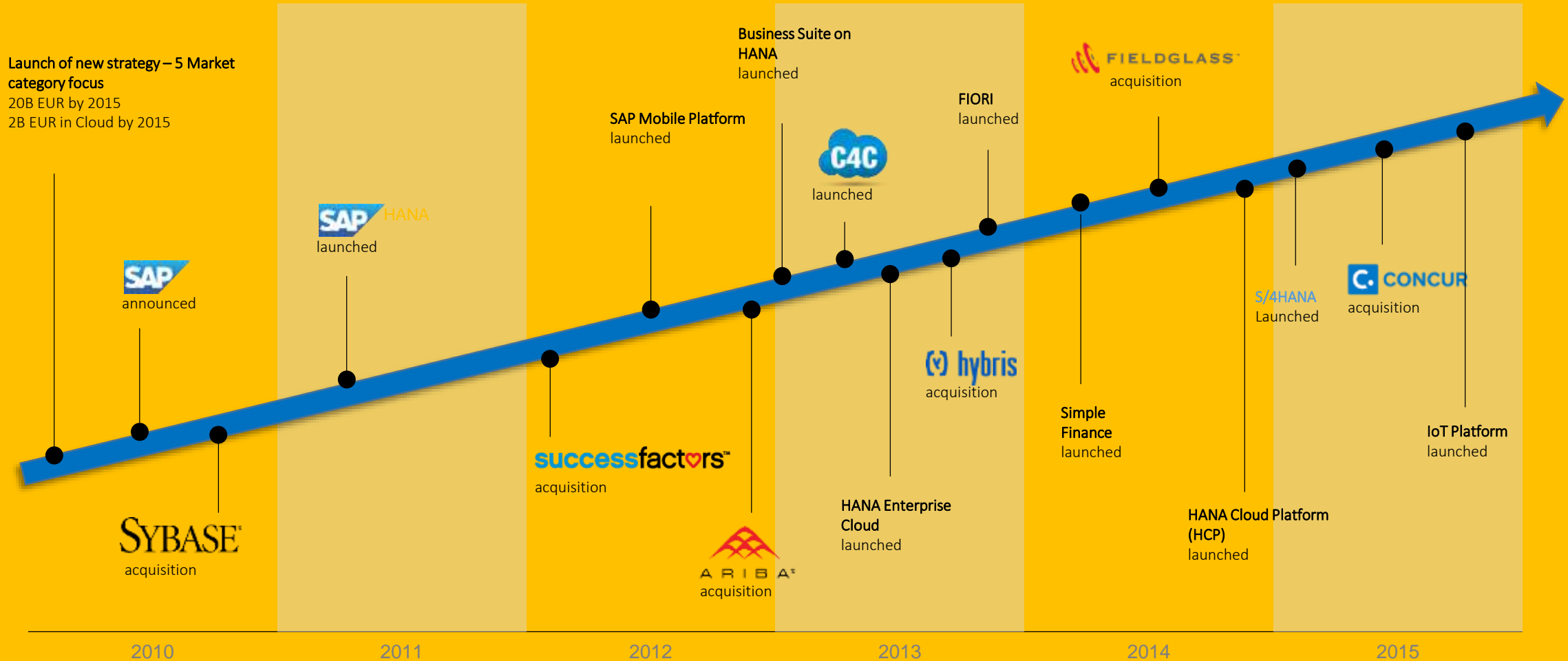
**Atendimento ao cidadão**

**+**

**Melhoria dos processos**

# Estratégia da SAP para era digital

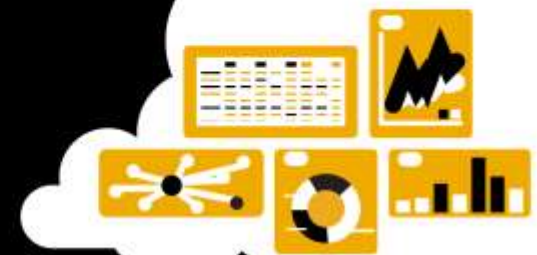
## Inovações e aquisições





MIGRAÇÃO

# S/4 HANA



DADOS DE  
SISTEMAS  
SEMANTÊM  
SEGUROS


SAP

SEM  
INTERRUPÇÃO  
DOS NEGÓCIOS

DADOS  
ARMAZENADOS  
ONDE FOR MELHOR

INTEGRAÇÃO DE  
ON PREMISE  
+  
CLOUD

PERMITE NOVOS  
PROCESSOS  
DE NEGÓCIOS

An aerial, top-down view of a restaurant or cafe. The floor is light-colored with a grid pattern. Several square tables are arranged throughout the space, each with people seated around them. Some tables have plates of food, glasses, and napkins. The lighting is warm and yellowish. The overall scene depicts a busy, social environment.

A tecnologia melhora a vida dos cidadãos e contribui  
para a recuperação econômica

COM NOSSA TECNOLOGIA E EM CONJUNTO COM OS PARCEIROS DO  
TERCEIRO SETOR, AUXILIAMOS PROJETOS EMPREENDEDORES E  
PROMOVEMOS O CRESCIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL





346 MM

de economia com  
redução de carbono  
desde 2008

Nº 1

em índices de  
sustentabilidade  
entre as empresas  
de software

100%

das empresas  
DOW JONES  
SUSTAINABILITY  
Index são clientes  
SAP

568.000

jovens receberam  
formação em  
ciências, tecnologia,  
engenharia e  
matemática (STEM)

100%

do ambiente  
cloud utiliza  
energias  
renováveis





+ 400

Parceiros

11.000



CLIENTES

1.500.000

de



usuários



1.500  
FUNCIONÁRIOS



# Clientes Brasil



## #Reconhecimento




## #Outros



Prêmio Consumidor Moderno  
de Excelência em Serviços ao Cliente  
Para quem coloca o cliente acima de tudo.







“PRECISAMOS FAZER O  
MUNDO FUNCIONAR MELHOR;  
APERFEIÇOAR A VIDA DAS  
PESSOAS – UM CLIENTE  
DE CADA VEZ. E ESTE  
É O COMPROMISSO  
QUE ASSUMIMOS”

**BILL MCDERMOTT**  
CEO DA SAP

**SAP**



