



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2023



Carta de Serviços ao Usuário

É com imensa satisfação que apresento a vocês a Carta de Serviços ao Usuário da IMA, que tem como objetivo dar visibilidade e transparência ao conjunto de soluções oferecidas pela empresa.

Além de um documento, esta carta é um guia dos serviços prestados pela IMA com uma explicação clara e objetiva que possibilitam maior conhecimento das atividades desempenhadas e mantém os padrões de qualidade que devem nortear o atendimento ao cidadão. Queremos levar aos usuários informações precisas quanto aos horários de atendimento e canais de acesso para contatar a empresa em suas diferentes áreas para facilitar o relacionamento com os nossos clientes.

A IMA – Informática de Municípios Associados S/A, trabalha continuamente para seu crescimento sustentável. Há mais de 47 anos tem se dedicado a oferecer soluções de gestão para o Poder Público e nos últimos anos investiu na melhoria de seus processos e na qualidade de seus serviços, assim como na ampliação de sua área de relacionamento com clientes. As mudanças complementam a trajetória de crescimento e busca de qualificação que marcaram a história recente da empresa.

Esta Carta de Serviços ao Usuário é mais uma ferramenta disponibilizada de modo a reafirmar o seu compromisso com a transparência e a credibilidade de seus serviços e com o objetivo principal de ajudá-lo. Nós, da IMA, estamos certos que cumprirá sua finalidade com êxito.

Elias Tavares

Diretor Presidente



Sumário

APRESENTAÇÃO.....	2
1. COMPROMISSOS COM O USUÁRIO.....	4
2. BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS	4
2.1. Para o usuário.....	4
2.2. Para a IMA	4
2.3. Para o empregado público	5
3. HISTÓRIA DA IMA	5
4. MISSÃO, VISÃO E VALORES	6
5. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	6
5.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	7
5.1.1. “STORAGE”	7
5.1.2. HOSPEDAGEM	7
5.1.3. GESTÃO DE REDE LÓGICA.....	8
5.1.4. SERVICE DESK E SUPORTE TÉCNICO	9
5.1.5. GESTÃO DE CONTAS DE EMAIL	10
5.1.6. GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS - GED	10
5.1.7. DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	11
5.1.8. ATENDIMENTO À POPULAÇÃO.....	12
5.1.9. CHATBOT	15
5.1.10. DIGITAÇÃO	15
5.1.11. E-DOM	16
5.1.12. SERVIÇOS GRÁFICOS E ARTES DIGITAIS.....	16
5.1.13. CERTIFICADO DIGITAL	17
6. COMUNICAÇÃO.....	18
6.1. Transparência.....	18
6.2. Fale Conosco	19
6.3. Atendimento eletrônico e telefônico.....	19
6.4. Ouvidoria.....	19
6.5. LGPD.....	19
6.6. SEI.....	19
6.7. Gerência de Comunicação.....	19
6.8. SITE DA IMA.....	20



1. COMPROMISSOS COM O USUÁRIO

Para garantir atendimento de qualidade ao cidadão, a IMA estabelece os seguintes compromissos:

- Atendimento ao usuário com respeito, urbanidade e cortesia;
- Orientação ao usuário em todas as fases do atendimento e prestação do serviço;
- Adoção de medidas visando à proteção da saúde e a segurança dos usuários;
- Respeito ao atendimento preferencial (portadores de necessidades especiais, idosos e outros, amparados por dispositivos legais etc.);
- Análise das sugestões do cidadão relativas à melhoria contínua dos serviços prestados;
- Fortalecimento da participação e do controle social com transparência das informações;
- Simplificação e transformação digital dos serviços públicos oferecidos ao cidadão e às empresas.

2. BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS

2.1. Para o usuário

- Informações claras e precisas sobre os serviços prestados, suas formas de acesso, compromissos e padrões de qualidade de atendimento;
- Proteção de suas informações pessoais;
- Serviços de forma simplificada e adequada, para atender às necessidades e expectativas do usuário;
- Garantia da prestação dos serviços compromissada com padrões de qualidade de atendimento ao público.

2.2. Para a IMA

- Direcionamento para a gestão por resultados e ganho em economia de tempo e de recursos;
- Aproximação da IMA de seu público-alvo e estimulação da gestão participativa;
- Identificação de problemas a serem corrigidos e melhorias a serem implementadas para a constante evolução da prestação do serviço;
- Confiabilidade e credibilidade na implementação dos serviços da IMA.



2.3. Para o empregado público

- Clareza na definição dos compromissos e resultados esperados em relação aos serviços de atendimento ao usuário;
- Valorização do agente público em função da sua visibilidade (interna e externa) pelos serviços prestados;
- Qualificação e aperfeiçoamento do corpo técnico, observando a legalidade e o Código de Ética Profissional do Empregado Público, bem como o Código de Conduta e Integridade dos Empregados da IMA.

3. HISTÓRIA DA IMA

Fundada pela Lei nº 4.635 de 09 de julho de 1976, a Informática de Municípios Associados S/A (IMA) é uma empresa de economia mista que tem como principal acionista a Prefeitura Municipal de Campinas (PMC). A IMA presta serviços nas áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e é responsável pelo desenvolvimento, manutenção e evolução de todos os sistemas que apoiam a PMC, incluindo um moderno datacenter e estrutura de telecomunicações que compõem um ambiente com altos índices de segurança e disponibilidade, assim como empregados comprometidos com o atendimento ao cidadão.

A IMA vem continuamente se capacitando para que seu crescimento seja contínuo e sustentável. Tem investido na melhoria de seus processos e na qualidade de seus serviços através da aplicação das melhores práticas em cada unidade de negócio, assim como na ampliação de seu portfólio voltado para soluções mobile.

Ciente de seu papel e alinhada às políticas públicas do Governo Municipal de Campinas, a IMA busca promover o desenvolvimento sustentável de longo prazo por meio de seus produtos e serviços, primando pela boa gestão, pelo crédito responsável e pela qualidade de sua carteira de clientes.

A IMA atua nas áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), disponibilizando um leque de produtos/serviços com alta qualidade e premiados, agregando valor e atuando no foco do cliente. A linha de produtos é disponibilizada em modelos de negócios baseado em software open source e também em software como serviço (SaaS), precificação baseada no tamanho do cliente e transferência de conhecimento, combinado com soluções inovadoras.

Com modelos de negócios adequados e produtos específicos ao seu público alvo – setor público – a empresa avança no cenário regional e nacional, no momento em que se procura disseminar a IMA como uma marca que, através de seus produtos e serviços, contribui para a modernização da administração pública e facilita a vida do cidadão na obtenção de serviços e informações junto ao poder público.



4. MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Oferecer soluções inovadoras na área pública, impactando de forma positiva e estratégica nas organizações e na sociedade.

VISÃO

Ser referência na inovação de serviços públicos por meio da tecnologia da informação e comunicação.

VALORES

- **Colaboração** – atuamos em conjunto em prol de um objetivo comum, cultivando relacionamentos respeitosos e honrando os compromissos que assumimos.
- **Empatia** – entendemos as necessidades essenciais do cidadão e dos clientes para honrar os nossos compromissos com a sociedade.
- **Ética** - atuamos com transparência, honestidade e respeito, buscando sempre o bem comum pelos melhores caminhos
- **Inovação** – Trabalhamos de forma ágil pela reinvenção do governo, em direção ao futuro, a serviço do cidadão.
- **Integridade** – buscamos sempre nosso melhor estado e autoconhecimento para evoluir e estar no melhor nível de energia no trabalho, na família e na comunidade.
- **Diversidade** – criamos oportunidades e asseguramos a inclusão de todos.

5. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de controle social que visa informar o usuário sobre os serviços prestados. Tem por objetivo, divulgar as formas de acesso aos serviços prestados, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, com informações claras e precisas sobre cada um dos serviços, compreendendo:

- Serviços oferecidos;
- Requisitos e documentos necessários para acessá-los;
- Etapas para o seu processamento;
- Prazo para a prestação do serviço;



- Forma de prestação do serviço;
- Forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- Locais e formas de acessar o serviço

As informações sobre os serviços prestados pela IMA estão publicadas no sítio da IMA.

Base legal da Carta de Serviços ao Usuário

[Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#)

5.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

5.1.1. “STORAGE”

Descrição:

Serviço de *storage* com administração, com volume total de 80 Terabytes para o armazenamento de pastas e arquivos digitais, sem limite de número de usuários, com controle de acesso e segurança, e suporte técnico a todos os usuários do serviço para identificação e resolução de problemas referentes ao serviço de *storage*.

Público Alvo: Prefeituras, autarquias e empresas de economia mista.

Requisitos, Documentos e Informações Necessárias para Utilizar o Serviço: Conforme for especificado em contrato.

Legislação associada: Conforme for especificado em contrato.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Os prazos para a prestação do serviço dependerão das cláusulas firmadas em contrato.

Formas de prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço:

Para suporte técnico na Central de Serviço da IMA e para canal de diálogo permanente com o usuário. As solicitações para os serviços de suporte técnico poderão ser feitas de segunda a sexta-feira no horário das 7:00 horas às 19:00 horas através de:

- Contato telefônico, no número (0xx19) 3766-7800 para Campinas e (0xx19) 3766-7810 para outras localidades.
- E-mail a ser enviado no endereço csi@ima.sp.gov.br
- Conversa eletrônica no endereço <http://chat.ima.sp.gov.br>.

Locais e formas de acessar o serviço: Os prazos para a prestação do serviço e o tempo de espera para o atendimento dependerão das cláusulas firmadas em contrato.

5.1.2. HOSPEDAGEM

Descrição:



Serviço para hospedagem de sistemas e sites para até 150 RCVs (1) com sistema operacional Windows Server, até 500 RCVs com sistema operacional Linux, até 10.000 gigabytes de informações em banco de dados Oracle versões 10 em diante, e até 50 gigabytes de informações em banco de dados MS-SQL Server versões 2005 em diante.

(1) RCV – Recurso computacional virtual, contendo: 2 unidades virtuais de CPU (vCPU - Unidade Central de Processamento), memória RAM e unidade de armazenamento).

Público alvo: Prefeituras, autarquias e empresas de economia mista.

Requisitos, documentos e informações necessárias para utilizar o serviço: Conforme for especificado em contrato.

Legislação associada: Conforme for especificado em contrato.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Os prazos para a prestação do serviço dependerão das cláusulas firmadas em contrato.

Formas de prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço:

Para suporte técnico na Central de Serviço da IMA e para canal de diálogo permanente com o usuário. As solicitações para os serviços de suporte técnico poderão ser feitas de segunda a sexta-feira no horário das 7:00 horas às 19:00 horas através de:

- Contato telefônico, no número (0xx19) 3766-7800 para Campinas e (0xx19) 3766-7810 para outras localidades.
- E-mail a ser enviado no endereço csi@ima.sp.gov.br
- Conversa eletrônica no endereço <http://chat.ima.sp.gov.br>.

Locais e formas de acessar o serviço: Conforme for especificado em contrato

5.1.3. GESTÃO DE REDE LÓGICA

Descrição:

Serviço de elaboração de projetos técnicos de infraestrutura física de redes estruturadas LAN UTP e de sistemas de energia elétrica de baixa tensão (127/220 volts), para até 1.000 pontos de redes e pontos de energia elétrica, monitoramento e gerenciamento das redes lógicas locais, para até 450 unidades da administração municipal, incluindo o Paço Municipal, para interconexão de até 8.000 microcomputadores.

Público alvo: Prefeituras, autarquias e empresas de economia mista.

Requisitos, documentos e informações necessárias para utilizar o serviço: Conforme for especificado em contrato.

Legislação associada: Conforme for especificado em contrato.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Os prazos para a prestação do serviço dependerão das cláusulas firmadas em contrato.

Formas de prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço:



Para suporte técnico na Central de Serviço da IMA e para canal de diálogo permanente com o usuário. As solicitações para os serviços de suporte técnico poderão ser feitas de segunda a sexta-feira no horário das 7:00 horas às 19:00horas através de:

- Contato telefônico, no número (0xx19) 3766-7800 para Campinas e (0xx19) 3766-7810 para outras localidades.
- E-mail a ser enviado no endereço csi@ima.sp.gov.br
- Conversa eletrônica no endereço <http://chat.ima.sp.gov.br>.

Locais e formas de acessar o serviço: Os prazos para a prestação do serviço e o tempo de espera para o atendimento dependerão das cláusulas firmadas em contrato.

5.1.4. SERVICE DESK E SUPORTE TÉCNICO

Descrição:

Serviço de instalação, monitoramento e manutenção de serviço de AD (2), em infraestrutura disponibilizada pelas Prefeituras, suporte técnico, remoto e presencial, aos usuários de TIC da PMC, para até 10.000 usuários e 8.000 equipamentos, distribuídos por todo o município de Campinas.

(2) AD – Serviço de diretório que armazena informações sobre objetos em rede de computadores e disponibiliza essas informações a usuários e administradores desta rede, para prover serviços de autenticação segura e controle das estações de trabalhoconectadas em rede.

Público alvo: Prefeituras, autarquias e empresas de economia mista.

Requisitos, documentos e informações necessárias para utilizar o serviço: Conforme for especificado em contrato.

Legislação associada: Conforme for especificado em contrato.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Os prazos para a prestação do serviço e o tempo de espera para o atendimento presencial dependerão das cláusulas firmadas em contrato.

Formas de prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço:

Para suporte técnico na Central de Serviço da IMA e para canal de diálogo permanente com o usuário. As solicitações para os serviços de suporte técnico poderão ser feitas de segunda a sexta-feira no horário das 7:00 horas às 19:00horas através de:

- Contato telefônico, no número (0xx19) 3766-7800 para Campinas e (0xx19) 3766-7810 para outras localidades.
- E-mail a ser enviado no endereço csi@ima.sp.gov.br
- Conversa eletrônica no endereço <http://chat.ima.sp.gov.br>.

Locais e formas de acessar o serviço: Conforme for especificado em contrato.



5.1.5. GESTÃO DE CONTAS DE EMAIL

Descrição:

Serviço de e-mail para até 10.000 contas individuais ou de grupos, com pelo menos 5 gigabytes de capacidade de armazenamento, e suporte técnico.

Público alvo: Prefeituras, autarquias e empresas de economia mista.

Requisitos, documentos e informações necessárias para utilizar o serviço: Conforme for especificado em contrato.

Legislação associada: Conforme for especificado em contrato.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de prestação do serviço: Conforme especificado em contrato.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço:

Para suporte técnico na Central de Serviço da IMA e para canal de diálogo permanente com o usuário. As solicitações para os serviços de suporte técnico poderão ser feitas de segunda a sexta-feira no horário das 7:00 horas às 19:00horas através de:

- Contato telefônico, no número (0xx19) 3766-7800 para Campinas e (0xx19) 3766-7810 para outras localidades.
- E-mail a ser enviado no endereço csi@ima.sp.gov.br
- Conversa eletrônica no endereço <http://chat.ima.sp.gov.br>.

Locais e formas de acessar o serviço: Os prazos para a prestação do serviço e o tempo de espera para o atendimento dependerão das cláusulas firmadas em contrato.

5.1.6. GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS - GED

Descrição:

Este serviço consiste em converter documentos do papel para imagem digital. Os documentos passam por um processo de preparação para que se tornem aptos à digitalização (retirada de grampos ou qualquer objeto que prejudique o acesso do papel ao scanner).

Em seguida são escaneados, tratados, digitados(caso seja necessário) e indexados por lote de documentos, de acordo com as especificações determinadas pelo projeto.

Público alvo: Prefeituras, autarquias e empresas de economia mista.

Requisitos, documentos e informações necessárias para utilizar o serviço: Conforme for especificado em contrato.

Legislação associada: Conforme for especificado em contrato.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço:



Para suporte técnico na Central de Serviço da IMA e para canal de diálogo permanente com o usuário. As solicitações para os serviços de suporte técnico poderão ser feitas de segunda a sexta-feira no horário das 7:00 horas às 19:00 horas através de:

- Contato telefônico, no número (0xx19) 3766-7800 para Campinas e (0xx19) 3766-7810 para outras localidades.
- E-mail a ser enviado no endereço csi@ima.sp.gov.br
- Conversa eletrônica no endereço <http://chat.ima.sp.gov.br>.

Locais e formas de acessar o serviço: Conforme for especificado em contrato.

5.1.7. DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

DESCRIÇÃO: Podemos dividir as atividades de desenvolvimento de sistemas em:

Desenvolvimento e implantação de Sistemas de Informação

Trata-se do desenvolvimento de soluções/aplicações com o objetivo de automatizar os processos e serviços dos órgãos públicos, abrangendo a análise e levantamento de necessidades, especificação dos requisitos necessários, desenho da arquitetura, codificação, teste, homologação e implantação.

Desenvolvimento e implantação de Site, Portal, Intranet e APPS

Trata-se do desenvolvimento de soluções/aplicações para informatizar a comunicação, transações e divulgação de ações da prefeitura e serviços públicos, abrangendo a análise e levantamento de necessidades, especificação dos requisitos necessários, desenho da arquitetura, codificação, teste, homologação e implantação.

Manutenção/Sustentação de Sistemas de Informação

A Manutenção/Sustentação dos Sistemas de Informação desenvolvidos pela IMA ocorre mediante solicitação do cliente, visando atualizações ou correções nas aplicações, implementação de melhorias, inclusões ou alterações de processos e serviços, atendimento a legislações, dentre outros.

Recepção/Internalização de Sistemas de Terceiros

A Recepção/Internalização de Sistemas consiste na absorção de projeto ou sistema (concluído ou não) desenvolvido por terceiros para posterior manutenção, suporte e eventual evolução. Envolve o estudo da arquitetura, integrações, modelos e bancos de dados, frameworks e padrões utilizados, regras de negócio, estruturas de segurança, governança e documentações envolvidas no projeto/sistema/produto etc. Também contempla treinamentos necessários para preparar a equipe, assim como a análise e delimitações jurídicas para formalização de contratos (ou aditivos) com fornecedores e clientes, respeitando as responsabilidades, garantias e escopo de trabalho.



Público alvo: Prefeituras, autarquias e empresas de economia mista.

Requisitos, documentos e informações necessárias para utilizar o serviço: Conforme for especificado em contrato.

Legislação associada: Conforme for especificado em contrato.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço:

Para suporte técnico na Central de Serviço da IMA e para canal de diálogo permanente com o usuário. As solicitações para os serviços de suporte técnico poderão ser feitas de segunda a sexta-feira no horário das 7:00 horas às 19:00horas através de:

- Contato telefônico, no número (0xx19) 3766-7800 para Campinas e (0xx19) 3766-7810 para outras localidades.
- E-mail a ser enviado no endereço csi@ima.sp.gov.br
- Conversa eletrônica no endereço <http://chat.ima.sp.gov.br>.

Locais e formas de acessar o serviço: Conforme for especificado em contrato.

5.1.8. ATENDIMENTO À POPULAÇÃO

Descrição:

A IMA possui soluções de atendimento multicanal, trabalhando atualmente com os seguintes canais: presencial, telefônico (receptivo e ativo), e-mail, chat, aplicativos de mensagens e redes sociais. Por meio desses canais, nossos funcionários informam, esclarecem dúvidas, registram reclamações e solicitações de serviços. Principais características deste serviço:

- Funcionários qualificados para atendimento;
- Baixa rotatividade;
- Tecnologia Voip de Atendimento;
- URA, Gravação, Monitoramento Via Web;
- Relatórios Gerenciais;
- Pesquisa de Satisfação dos atendimentos;
- Atendimento descentralizado;
- Uso simultâneo de diferentes canais de comunicação.

Público alvo: Prefeituras e órgãos da Administração Direta e Indireta dos municípios.

Requisitos, documentos e informações necessárias para utilizar o serviço: Por serem serviços dos órgãos ou entidades públicas, cabe exclusivamente a cada órgão ou entidade pública estabelecer os requisitos e informações sobre a utilização dos seus serviços.

Legislação associada: Conforme contrato firmado.



Prazo máximo para a prestação do serviço: Conforme cláusulas estabelecidas em contrato.

Formas de prestação do serviço:

Conforme for estabelecido em contrato, o serviço visa atender presencialmente ou por meio de canal de comunicação disponível (multicanal) o cidadão e realizar serviços de suporte à operação, tais como: informar e esclarecer dúvidas sobre serviços da municipalidade, fazer e gerenciar agenda, entregar resultado de exames, laudos etc. previamente selecionados pelo órgão contratante, registrar suas demandas, reclamações e sugestões, preencher prontuários apenas na recepção das Unidades que assim o demandarem, cumprir os prazos e procedimentos, manusear documentos, conferir, digitar, digitalizar, arquivar e operar os sistemas existentes.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço:

Por serem serviços contratados pelos órgãos ou entidades públicas, cabe exclusivamente a cada órgão ou entidade pública estabelecer as formas de comunicação com o cidadão.

Locais e formas de acessar o serviço:

Como exemplo, no atendimento presencial somos contratados pela Prefeitura Municipal de Campinas para prestar os seguintes serviços:

- PORTA ABERTA TRIBUTÁRIO, EMPRESARIAL, (DRM) E (DRI)
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- PORTA ABERTA CAMPO GRANDE
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- PORTA ABERTA AGILIZA BARÃO
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- PORTA ABERTA AGILIZA SOUSAS
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- PORTA ABERTA AGILIZA OURO VERDE
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- SAÚDE RECEPÇÃO
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a Sábado das 07h00 às 22h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC e supervisão na IMA
- SAÚDE VISA
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC



- **ATENDIMENTO 156**
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- **JUNTA DO SERVIÇO MILITAR**
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- **OUVIDORIA MUNICIPAL**
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- **CPAT – Centro Público de Apoio ao Trabalhador**
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 18h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- **BOLSA FAMÍLIA**
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- **SEMURB – Secretaria Municipal de Urbanismo.**
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 09h00 às 16h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- **PROCON CAMPINAS SHOPPING**
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 20h00/Sábado das 08h00 às 14h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- **PROCON MÓVEL I**
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 09h00 às 16h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- **PROCON SEDE**
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 20h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- **PROCON BARÃO GERALDO**
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- **PROCON OURO VERDE**
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- **PROCON CAMPO GRANDE**
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00



- Local de atendimento: instalações da PMC
- PROCON SOUSAS
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC
- PROCON POUPA TEMPO CENTRO
 - Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 07h00 às 19h00/Sábado das 07h00 às 13h00
 - Local de atendimento: instalações da PMC

No atendimento telefônico somos contratados pela Prefeitura Municipal de Campinas para prestar o serviço de implantação e administração de Central de Atendimento, disponibilizada à população, com o objetivo de prestação de serviços relacionados à Prefeitura Municipal de Campinas. A Central de Atendimento é constituída por espaço físico, prestação de serviço de atendimento humano receptivo e ativo, Chat, email e SMS, gestão de pessoas e recursos tecnológicos envolvidos no serviço, hospedagem de sistemas aplicativos e operacionalização de SCRIPTs definidos pela Prefeitura Municipal de Campinas.

5.1.9. CHATBOT

Descrição:

É um software que conversa com uma pessoa, de maneira natural, respondendo às necessidades de informações e serviços da Administração Pública.

Se conecta nos websites, portais, sistemas de informação e assim, aprende e reproduz a informação de forma correta, com segurança e rapidez.

Fala na linguagem do cidadão, sem jargões difíceis, interage de forma fluída e natural, aprende com o passar do tempo, monitora conversas e interage quando necessário.

Consegue tirar dúvidas rápidas, calcular valores, gerar boletos, confirmar solicitações, gerar e apontar onde o cidadão pode acessar mais informação, além de estar em vários canais de comunicação ao mesmo tempo.

- Disponibilidade: 24x7 em múltiplos canais de comunicação
- Forma de atendimento: conforme estabelecido em contrato.

5.1.10. DIGITAÇÃO

Descrição:

Serviços de digitação de produção ambulatorial, indexação de exames laboratoriais, digitação de ocorrências e notificações de doenças nos Distritos e Vigilâncias de Saúde.

Público alvo: Prefeituras, autarquias e empresas de economia mista.

Requisitos, documentos e informações necessárias para utilizar o serviço:



Por serem serviços dos órgãos ou entidades públicas, cabe exclusivamente a cada órgão ou entidade pública estabelecer os requisitos e informações sobre a utilização dos seus serviços.

Legislação associada: Conforme contrato a ser firmado entre as partes.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Conforme cláusulas estabelecidas em contrato a ser firmado entre as partes.

Formas de prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Locais e formas de acessar o serviço: Conforme for especificado em contrato.

5.1.11.E-DOM

Descrição:

Serviços de edição, diagramação, revisão e envio para publicação eletrônica no site da Prefeitura Municipal de Campinas do Diário Oficial do Município (DOM) e Suplementos.

Público alvo: Prefeituras.

Requisitos, documentos e informações necessárias para utilizar o serviço: Conforme for especificado em contrato.

Legislação associada: Conforme for especificado em contrato.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço:

Para suporte técnico na Central de Serviço da IMA e para canal de diálogo permanente com o usuário. As solicitações para os serviços de suporte técnico poderão ser feitas de segunda a sexta-feira no horário das 7:00 horas às 19:00 horas através de:

- Contato telefônico, no número (0xx19) 3766-7800 para Campinas e (0xx19) 3766-7810 para outras localidades.
- E-mail a ser enviado no endereço csi@ima.sp.gov.br
- Conversa eletrônica no endereço <http://chat.ima.sp.gov.br>.

Locais e formas de acessar o serviço: Portal para consultas do diário oficial que permite à sociedade acessar gratuitamente o conteúdo do DOM.

5.1.12.SERVIÇOS GRÁFICOS E ARTES DIGITAIS

Descrição:

Serviços gráficos diversos de impressão com a inclusão de material e mão de obra.

Público alvo: Prefeituras, autarquias e empresas de economia mista.



Requisitos, documentos e informações necessárias para utilizar o serviço: Conforme for especificado em contrato.

Legislação associada: Conforme for especificado em contrato.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de prestação do serviço: Conforme for especificado em contrato.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço:

Para suporte técnico na Central de Serviço da IMA e para canal de diálogo permanente com o usuário. As solicitações para os serviços de suporte técnico poderão ser feitas de segunda a sexta-feira no horário das 7:00 horas às 19:00 horas através de:

- Contato telefônico, no número (0xx19) 3766-7800 para Campinas e (0xx19) 3766-7810 para outras localidades;
- E-mail a ser enviado no endereço csi@ima.sp.gov.br;
- Conversa eletrônica no endereço <http://chat.ima.sp.gov.br>.

Locais e formas de acessar o serviço: Conforme for especificado em contrato.

5.1.13. CERTIFICADO DIGITAL

Descrição:

O Certificado Digital é uma tecnologia utilizada para assinar documentos no meio digital podendo ser utilizado por pessoas físicas ou jurídicas. Tal tecnologia garante segurança, integridade e autenticidade de arquivos eletrônicos, por meio de chaves criptográficas públicas e privadas, que contém informações do proprietário do Certificado e da Autoridade Certificadora responsável por esta certificação, além do prazo de validade. Muitos órgãos de governos nos âmbitos municipais, estaduais e federais já permitem, e em alguns casos exigem, o acesso a sistemas de informática e a realização de operações pela internet que antes eram possíveis de serem realizadas somente de forma presencial. Esta tecnologia traz segurança e comodidade para quem a possui.

Público alvo: pessoas físicas e jurídicas.

Requisitos, documentos e informações necessárias para utilizar o serviço:

Os interessados em adquirir um certificado digital devem realizar a solicitação através do site <https://certificadodigital.ima.sp.gov.br/>. Após a escolha do produto, o interessado deverá fazer agendar um horário para comparecer na IMA para que um Agente de Registro o identifique e emita sua certificação.

Para a emissão dos Certificados do tipo e-CPF são exigidos os originais da CNH, Carteira de Trabalho ou Passaporte. Para o estrangeiro não residente o passaporte com tradução juramentada e para o residente a Carteira Nacional de Estrangeiro. Documentos que possuem data de validade não poderão estar vencidos no momento da validação presencial, com exceção da Carteira Nacional de Habilitação (CNH). A CNH com data de validade expirada ou que possua mais de uma via, se devidamente



consultada nas bases do Denatran ou Detran, é aceita como documento de identificação para a emissão do certificado digital. Todo documento de identificação deverá conter, obrigatoriamente, a foto de seu titular.

Já para a emissão dos certificados para pessoas jurídicas são necessários os documentos que comprovem a existência da empresa e da representatividade de seus representantes como o Cartão CNPJ, Ato Constitutivo devidamente registrado, Ato de Nomeação dos Representantes legais da empresa e legislações, se for o caso. Para maiores informações com relação à documentação solicitada acesse a Resolução 90 da ICP-Brasil.

Maiores informações com relação à documentação solicitada acesse a Resolução 90 da ICP-Brasil.

Legislação associada:

A medida provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Em 10 de julho de 2018, foi publicada no Diário Oficial da União a autorização para a IMA – Informática de Municípios Associados tornar-se uma AR – Autoridade de Registro para emissão do Certificado Digital, homologada pelo ITI - Instituto Nacional de Tecnologia da Informação e é válida para atuar em Campinas e região.

A IMA funciona à Rua Benedito de Campos, 853 – Jardim do Trevo, em Campinas.

Prazo máximo para a prestação do serviço:

Após a confirmação, o Certificado será emitido e entregue em aproximadamente 1 (uma) hora.

Formas de prestação do serviço:

Atendimento presencial na sede da IMA com agendamento prévio ou videoconferência (no caso de certificados sem o token), também mediante agendamento prévio.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço:

Para solicitar seu certificado o usuário deverá acessar a página <https://certificadodigital.ima.sp.gov.br/>.

As dúvidas sobre Certificado Digital e sua utilização podem ser sanadas pelo telefone (19) 3755-6789.

6. COMUNICAÇÃO

6.1. Transparência

Divulgação de informações institucionais de interesse geral ou coletivo na página de Transparência

<https://transparencia.ima.sp.gov.br/transparencia>



6.2. Fale Conosco

<https://ima.sp.gov.br/ima#contatohome>

6.3. Atendimento eletrônico e telefônico

Para suporte técnico na Central de Serviço da IMA e para canal de diálogo permanente com o usuário. As solicitações para os serviços de suporte técnico poderão ser feitas de segunda a sexta-feira no horário das 7:00 horas às 19:00 horas através de:

Contato telefônico, no número (0xx19) 3766-7800 para Campinas e (0xx19) 3766-7810 para outras localidades.

E-mail a ser enviado no endereço csi@ima.sp.gov.br

Conversa eletrônica no endereço <http://chat.ima.sp.gov.br>.

6.4. Ouvidoria

Para entrar em contato com a Ouvidoria da IMA, preencher o formulário existente na página <https://transparencia.ima.sp.gov.br/ouvidoria>

Preenchendo corretamente as informações, o trabalho de análise é facilitado e evita maior tempo para encaminhamento da demanda, pois caso seja necessário será realizado contato posterior para coleta de maiores informações e detalhes sobre a solicitação/reclamação.

6.5. LGPD

O titular dos dados (usuário) tem direito a solicitar informações referentes ao tratamento de seus dados pessoais de acordo com a Lei 13.709/2018, garantindo aos titulares informações claras, precisas e facilmente acessíveis.

Para entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais (DPO) utilize o e-mail lgpd@ima.sp.gov.br

6.6. SEI

O SEI está acessível ao cidadão para acompanhar, acessar ou peticionar processos eletrônicos junto à Prefeitura de Campinas com assuntos de seu interesse através da página:

<https://sei.campinas.sp.gov.br>

6.7. Gerência de Comunicação

Localização:

Rua Benedito de Campos, 853 – Jardim do Trevo

Campinas - SP - CEP 13030-100

Fone: (19) 3755-6500

E-mail: comunicacao@ima.sp.gov.br



6.8. SITE DA IMA

[IMA - Informática de Municípios Associados S/A](#)