

### **Mensagem do Sr. Fernando Garnero, presidente da empresa, empossado dia 01 de janeiro de 2017**

A IMA, empresa pioneira no Serviço de Atendimento 156, que realizou no ano de 2016 mais de 3 milhões de atendimentos aos cidadãos através dos serviços: Disque Saúde, Tributário, Porta Aberta, Chats, Atendimentos Presenciais, Agiliza Campinas, Defesa Civil e demais pontos de atendimento ao cidadão; que desenvolveu uma solução inovadora tornando o Procon Campinas o 1º Procon 100% digital do país e com isso conquistou o Prêmio Conip Excelência Governamental de 2016, um dos mais importantes prêmios na área da governança pública, que pela 1ª vez promoveu a Inovação Aberta com o Hackathon Campinas em 2016, permitindo que fossemos destaque no cenário nacional com o aplicativo Alerta Dengue, fruto deste evento, assim como também ocorreu com SEMURB online com o sistema de aprovação de plantas online.

A IMA, que em parceria com a Prefeitura de Campinas e a empresa Softex - Núcleo Campinas - criaram a 1ª Aceleradora Municipal do país, que oferece incentivos às Startups com objetivo de consolidar novos negócios, fomentando o crescimento tecnológico da nossa cidade que está entre as três cidades mais empreendedoras do Brasil e é considerada o “Vale do Silício Brasileiro”.

Nossa empresa tem no seu DNA a vocação para serviços públicos de excelência, atendimento qualificado a todos os cidadãos e, principalmente inovação social, conduzimos a empresa com muita determinação, diálogo, ética, transparência, de forma respeitosa e humanizada, através da troca de experiências de sucesso, analisando erros e acertos para que possamos consolidar a nossa IMA como uma das maiores e respeitadas empresa municipais de Tecnologia e Serviços Públicos do Brasil.

Nossa missão será na continuidade em desenvolver, crescer e aperfeiçoar os serviços públicos para os cidadãos, de maneira a inovar sempre, com dinamismo, responsabilidade, nos movimentando para frente, para atendermos de braços abertos a toda população campineira e, nesse sentido, inovação com criatividade é fundamental para o crescimento sustentável da nossa Princesa D’Oeste, a nossa querida Campinas.

Iremos avançar ainda mais nas parcerias com outras empresas municipais e estaduais de tecnologia.

Levaremos nossas soluções premiadas e inovadoras como o Procon Digital, Portal do Cidadão, LAO - Licenciamento Ambiental Online, Cartão Bem Acessível, Sistema Via Rápida Empresa, Semurb Online, Boletim Escolar Eletrônico, Nota Fiscal Eletrônica e outras dezenas de soluções que ajudam o poder público a tornar a vida do cidadão mais prática e com mais qualidade, conquistando novos e importantes mercados, preservando os empregos e crescendo ainda mais.

Agradecemos ao Conselho de Administração da IMA, a Diretoria, às Secretarias Municipais, às Autarquias, a todos os departamentos da Prefeitura Municipal, à Câmara Municipal de Campinas, ao Judiciário Campineiro e a Imprensa, por toda a parceria e integração que vem ocorrendo.

Com agradecimento especial a todos os funcionários e colaboradores, aos fornecedores, aos terceirizados, aos estagiários, àqueles que muitas vezes não são lembrados, mas que são fundamentais para a engrenagem da empresa, e que desde o princípio da história da IMA, atravessaram por diversos momentos difíceis e inúmeros momentos positivos, e que juntos trouxeram a IMA ao patamar que chegou.

Graças aos funcionários, que têm uma dedicação diária, visceral, um enorme empenho no constante crescimento da IMA e principalmente na melhoria de vida de todo o povo campineiro, que hoje somos mais de 1,2 milhão de habitantes, o meu mais profundo e sincero muito obrigado.

### 1 INTRODUÇÃO

**I – INSTITUCIONAL** - A Informática de Municípios Associados S/A – IMA é uma empresa de economia mista de caráter municipal, constituída nos termos da Lei Municipal no 4.635, de 09/07/1976, subordinada ao regime da Lei nº. 6.404 de 15/12/1976 - Sociedades por Ações. A sociedade tem por objeto estabelecido no seu estatuto, atuar na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e administrar o Diário Oficial do Município. Oferece soluções em estreita parceria com a administração pública, na busca de melhores resultados para o cidadão. **II – RESULTADO DO EXERCÍCIO** - A IMA apresentou, no exercício de 2016, prejuízo líquido de R\$ 6.706.028. A receita operacional bruta da empresa apresentou um aumento de 0,45 % em relação ao ano anterior, passando de R\$ 80.802.475 em 2015 para R\$ 81.165.926 no ano de 2016. A área fiscal da empresa, juntamente com empresa de consultoria tributária contratada trabalharam fortemente no “Projeto de Recuperação de Tributos” que resultou em R\$ 4.881.859 de recuperação, afetando positivamente o impacto do prejuízo de 2016 no patrimônio líquido da empresa **III -PATRIMÔNIO LÍQUIDO** - A empresa apresentou um Patrimônio Líquido de R\$ 15.289.982 no ano de 2016. O capital social subscrito da empresa é de R\$ 16.286.425 com valor nominal de R\$ 1,00 cada, sendo ações ordinárias nominativas integralizadas. **IV - AUDITORES INDEPENDENTES** - O relacionamento com o Auditor Independente na prestação de serviços substanciou-se nos princípios que preservam a independência de auditoria. No exercício em questão não ocorreram outros tipos de serviços prestados que afetassem a independência e a objetividade necessária ao desempenho dos serviços de auditoria externa. **V - CONSELHO FISCAL** - As demonstrações contábeis foram verificadas pelos membros do Conselho Fiscal e referendadas para serem submetidas à apreciação do Conselho de Administração e da Assembleia Geral Ordinária.

### VI – ESSÊNCIA DA EMPRESA:

#### Visão

Ser reconhecida pelo cidadão como referência em soluções criativas para gestão pública municipal.

#### Missão

Através da tecnologia, empreender estratégias para gestão pública municipal, em benefício do cidadão.

#### Valores

Cumprir rigorosamente a LEGALIDADE;

Obedecer a IMPESSOALIDADE, valorizando todas as pessoas, sem preconceitos;

Respeitar a ÉTICA e a MORALIDADE;

Dar PUBLICIDADE e TRANSPARÊNCIA a todas as ações;

Buscar continuamente a EFICIÊNCIA operacional;

Encantar o cidadão com INOVAÇÃO;

Empreender uma gestão que incentive ABERTURA e CONFIANÇA.

#### Diretrizes

Prover ao cidadão ACESSO, sem barreiras a produtos e serviços intensivos em tecnologia.

Desenvolver e integrar produtos e serviços com a QUALIDADE requerida pelo cidadão.

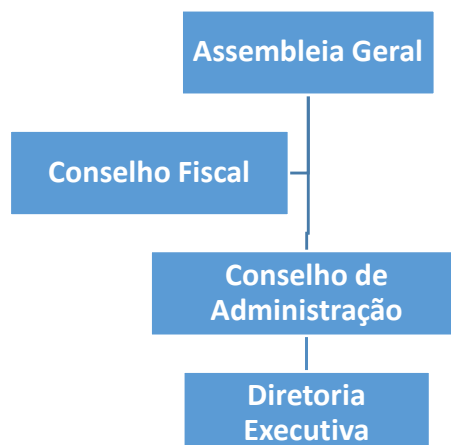
Antecipar com PROATIVIDADE as demandas do cidadão,

Ter AGILIDADE frente aos desafios corporativos e mercadológicos.

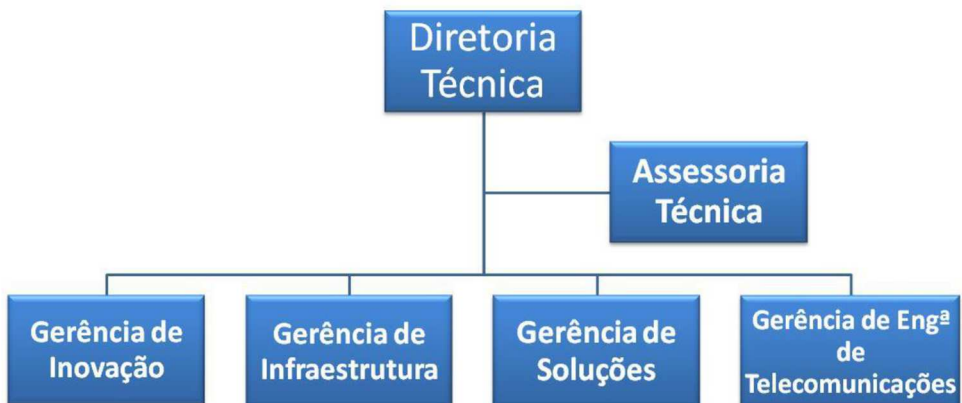
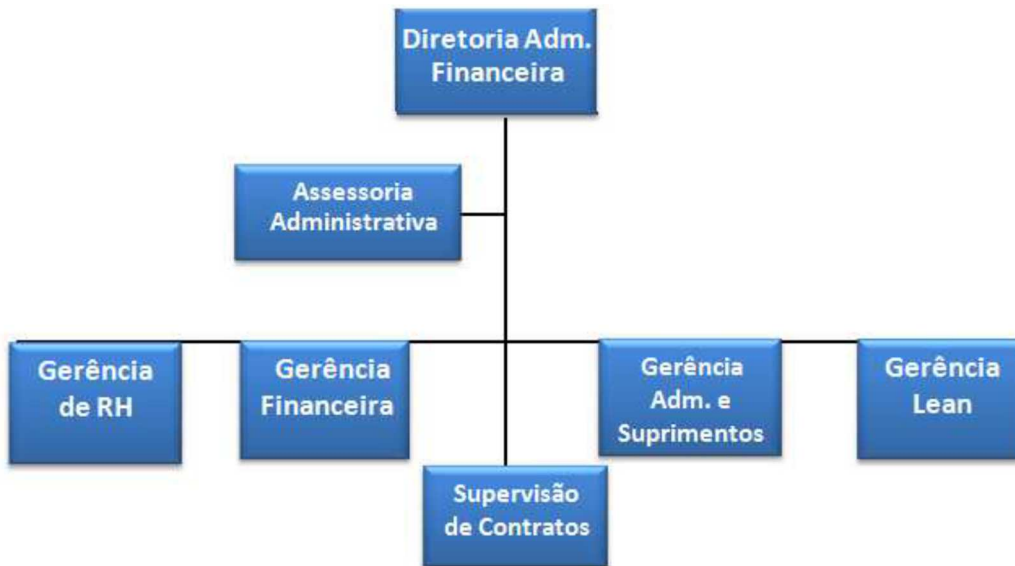
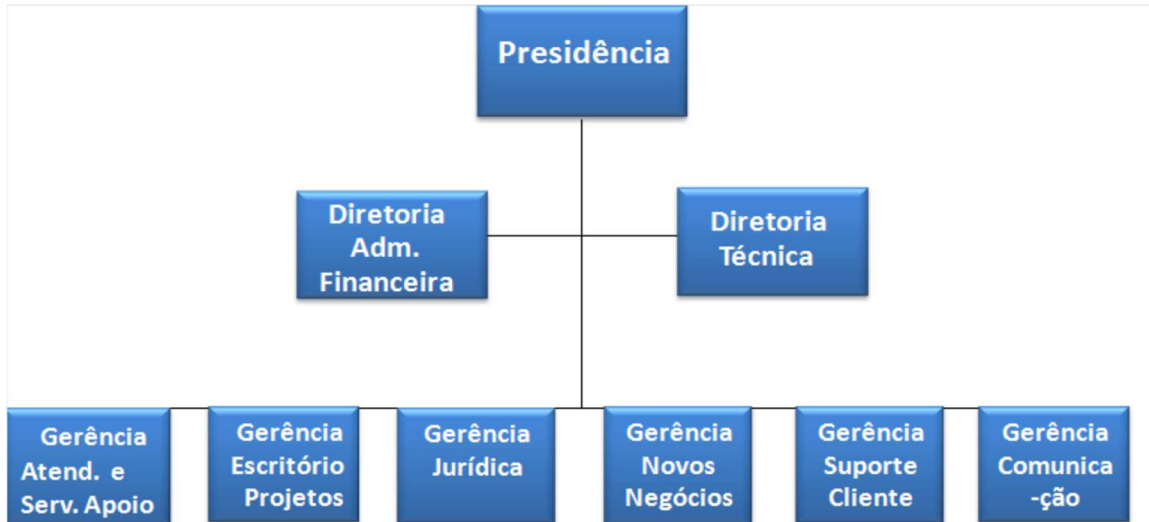
Despertar, identificar, desenvolver e reter TALENTOS, promovendo um ambiente responsável e saudável.

Incentivar e promover a SUSTENTABILIDADE.

## 2 ESTRUTURA DA ADMINISTRAÇÃO DA IMA



## 3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA IMA



### VII – ÁREAS TÉCNICAS:

A Ima é dividida em cinco áreas produtivas, que são responsáveis em prover ao cidadão acesso, sem barreiras a produtos e serviços intensivos em tecnologia, desenvolver e integrar produtos e serviços com a qualidade e antecipar com pró atividade as demandas do cidadão.

- Desenvolvimento de Soluções;
- Infraestrutura;
- Atendimento;
- Telecomunicações;
- Gerenciamento Eletrônico de Dados / Artes Digitais

## 4 ÁREAS TÉCNICAS – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

### 4.1. Desenvolvimento de Soluções

A Gerência de Soluções – GS atende as secretarias do município de Campinas, as autarquias e as empresas de economia mista da administração e demais clientes nas necessidades de desenvolvimento de novas soluções e manutenção dos sistemas já existentes, priorizando a qualidade, com controle de custos e prazos.

A área foi estruturada em três coordenadorias, coordenadoria de manutenção, criada para evolução e correção dos grandes sistemas já existentes, coordenadoria de novos desenvolvimentos, criada para oferecer novas soluções que demandam um projeto maior de desenvolvimento e a coordenadoria de sistemas ágeis, concentrando o desenvolvimento de soluções rápidas, de ciclo de vida curto.

Atua com um propósito nobre de fornecer soluções ao cidadão, com a credibilidade necessária para fazer diferente, fato apontado pela pesquisa de satisfação realizada recentemente junto ao cliente.

Área focada em inovação, agilidade e experimentação. Esta estratégia conhecida como TI Bimodal, formaliza uma base onde a criatividade e a inovação possa conviver harmoniosamente com os processos estruturados.

#### Resultados Alcançados

Além dos resultados alcançados em relação aos projetos e sistemas desenvolvidos, a Gerência de Soluções alcançou um faturamento bruto em 2016 com relação ao cliente, Prefeitura Municipal de Campinas na ordem de 25,5 milhões de reais.

Obtivemos um resultado expressivo em relação a satisfação realizada junto ao cliente, no item geral, saindo de um patamar em torno de 47% em 2015, para atingir um patamar de 76% em 2016. Isto representa um crescimento de 61,70 % em termos de satisfação do cliente em relação aos serviços executados pela Gerência de Soluções.

Os principais projetos e sistemas desenvolvidos em 2016 foram:

### Hackathon Campinas

- **Descrição:** Maratona de programação para a produção de boas ideias que possam ser implementadas posteriormente.
- **Resultado alcançado:** Com a participação da Gerência de Soluções, que disponibilizou as bases de dados dos sistemas: Sistema de Informação Municipal - SIM, SIGA-Saúde, Integre e Protocolo, foram propostos oito produtos que colaboraram para a reinvenção do governo, transparência dos dados públicos e benefícios diretos aos cidadãos. Entre as soluções, três foram selecionadas, sendo o vencedor do Hackaton o aplicativo Alerta Dengue que foi disponibilizado na Play Store da Google e na Apple Store, após desenvolvimento pela área. Foi um *case* de sucesso de divulgação da marca IMA, além de ser um produto importante para o cidadão.

### Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos - SMAJ - Integração Tribunal de Justiça de SP

- **Descrição:** Sistema que permite a troca de dados do judiciário de Campinas (SMAJ) com o Tribunal de Justiça de SP (TJSP) para a tramitação completa dos processos, enviando peças assinadas digitalmente pelos procuradores municipais (petição inicial, certidões de dívida ativa e petições intermediárias) e os respectivos dados que as compõem, para o juízo correspondente no TJSP.
- **Resultado alcançado:** Agilizou o envio de processos de execução judicial de débitos ao TJSP. O envio eletrônico permitiu ajuizar cerca de 20.000 (vinte mil) processos de débitos, em vias de prescrição, de tributos diversos não pagos, gerando um montante de R\$ 85.000.000 (Oitenta e cinco milhões de reais) que foram ajuizados, o sistema garantiu também maior segurança e integridade das peças judiciais.

### Secretaria Municipal de Gestão e Controle - SMGC - Portal do Cidadão

- **Descrição:** Aumento dos serviços disponíveis dentro do Portal com o envolvimento de outras empresas públicas e secretarias.
- **Resultado Alcançado:** Agilizar o acesso aos serviços prestados pela Prefeitura de Campinas ao cidadão. Com os serviços disponibilizados o cidadão teve acesso a pagamento de contas diversas, incluindo a disponibilização do ambiente exclusivo de finanças que permite pagamento de contas, celebrar acordos e parcelamentos, além de outros serviços. É possível também ao cidadão acompanhar processos protocolados junto a diversas secretarias, disponibilidade de vagas em escolas, agenda cultural da cidade, entre outros serviços disponíveis.

### Secretaria Municipal de Educação - SME – Sistema Eletrônico de Gestão de Pessoas (SEGP)

- **Descrição:** O Sistema Eletrônico de Gestão de Pessoas (SEGP) foi desenvolvido em substituição do antigo Sistema Eletrônico de Remoção (SER) e algumas funcionalidades do Integre Gestão de Pessoas

(IGP) para gerir as informações dos profissionais da SME e os processos de remoção e atribuição de aulas.

- **Resultado alcançado:** O sistema permitiu unificação das informações dos profissionais numa base de dados única; integração com o sistema da Secretaria Municipal de Recursos Humanos; melhoria no processo de atualização cadastral dos profissionais e sua classificação; guarda do histórico do profissional; transparência no processo de acompanhamento e disponibilização de vagas em todas as escolas da rede municipal, classificação e reclassificação online; atualização tecnológica com novos padrões de desenvolvimento; atendimento da legislação vigente de forma eletrônica, padronizada e parametrizada.

### Secretaria Municipal de Educação - SME – Georreferenciamento dos alunos matriculados

- **Descrição:** Funcionalidade no Sistema Integre que permite o georreferenciar o endereço do aluno no cadastro da demanda e no cadastro da matrícula.
- **Resultado alcançado:** Todos os alunos cadastrados na demanda e posteriormente que fizeram matrícula do Sistema Integre foram georreferenciados no processo de matrícula de 2017. Além disso foi realizado um trabalho de georreferenciamento dos alunos matriculados nos anos anteriores a 2017.

### Secretaria Municipal de Educação - SME - Projeto Pedagógico II

- **Descrição:** Evolução do sistema para elaboração do Projeto Pedagógico da SME, com a otimização dos recursos utilizados nos projetos anteriores e a redução de retrabalho. Também foi disponibilizado o sistema para as entidades conveniadas com a Secretaria de Educação que passaram a utilizar o sistema em 2016.
- **Resultado alcançado:** Agilidade na elaboração dos projetos pedagógicos das escolas da SME e das entidades conveniadas do município de Campinas, bem como maior facilidade de acesso aos planos pedagógicos por parte da diretoria pedagógica, informação em meio eletrônico reduzindo a zero o uso de papel, disponibilidade da informação aos pais de alunos de forma rápida, transparente e econômica.

### Secretaria Municipal de Educação - SME - Identificação visual de salas de aula

- **Descrição:** Medição de todos os espaços físicos das escolas da rede municipal de educação, visando identificar os novos espaços e atualizar os espaços existentes.
- **Resultado alcançado:** Com os novos dados foi possível recalcular o número de vagas existentes em cada escola, bem como identificar espaços ociosos passíveis de se converter em sala de aulas. Sendo possível aumentar o número de ofertas de vagas no sistema de educação municipal.

### Secretaria Municipal de Educação - SME – Inscrições FUMEC e Inscrições Cefortepe

- **Descrição:** Sistema de gestão de cursos e eventos de treinamento da Secretaria de Educação.
- **Resultado alcançado:** O sistema permite criar e gerenciar cursos de treinamentos voltados para os profissionais da Secretaria de Educação, e também eventos como seminários e palestras. O sistema também permite emissão de certificado e controle de presença nos cursos.

### Secretaria Municipal de Finanças - SMF – SISDAC - Declaração de Atualização Cadastral

- **Descrição:** O sistema DAC permite ao responsável técnico por uma obra solicitar à Prefeitura Municipal de Campinas, através do envio de uma DAC (Declaração de Alteração Cadastral), autorização para início de obra (DAC de Aprovação) ou informar que uma obra foi concluída (DAC de CCO).
- **Resultado alcançado:** Agiliza o atendimento prestado ao cidadão e garante maior eficiência no controle tributários de obras e construções.

### Secretaria Municipal de Finanças – SMF - SIMOB - Sistema de Gerenciamento de Imobiliárias

- **Descrição:** Sistema de gestão de pagamento de IPTU para imobiliárias que gerenciam múltiplos imóveis.
- **Resultado alcançado:** Sistema integrado ao Sistema de Informação Municipal - SIM, responsável pelo IPTU. O Simob possibilita rapidez e maior controle nos pagamentos do IPTU sob responsabilidade das imobiliárias que gerenciam vários imóveis na cidade de Campinas. O sistema conta hoje com 74 imobiliárias cadastradas e possibilitou agilidade na arrecadação.

- **Secretaria Municipal de Finanças – SMF - ELO - Sistema de Elaboração Orçamentária**

- **Descrição:** Sistema para elaboração e planejamento do orçamento do município. O sistema integra Plano Plurianual - PPA, Lei Orçamentária Anual - LOA e Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO.
- **Resultado alcançado:** O sistema substitui um sistema equivalente, porém que utilizava uma tecnologia mais antiga e que não possuía suporte da IMA. O novo sistema além de possuir uma tecnologia mais atualizada, permite manutenção pela equipe da IMA e o mais importante integração com o Sistema de Informação Municipal - SIM, que é responsável pela execução orçamentária.

- **Secretaria Municipal de Finanças – SMF - DIC - Documento de Informação Cadastral de Obras**

**Descrição:** DIC de obras é um sistema acessado pelo contribuinte através do portal PMC, sendo utilizado para cadastrar construção, reforma e demolição. Através do cadastro, é gerado o imposto sobre serviço sobre a obra.



- **Resultado alcançado:** Antes de 2016 o processo de cadastro não era automatizado, o que ocasionava perda de tempo para o contribuinte no preenchimento das fichas manuais e nas consistências dos dados efetuadas pela prefeitura. Após a implantação do sistema o tempo de atendimento ao cliente passou de 20 minutos para 3 minutos. As consistências são automáticas e as informações são integradas ao Sistema de Cadastro Econômico do Contribuinte.

### **Secretaria Municipal de Finanças – SMF - Proposta de nova arquitetura do Sistema de Informações Municipais**

- **Descrição:** O Sistema de Informação Municipal - SIM, possui uma arquitetura que traz uma série de dificuldades para o usuário (lentidão e travamentos) e para a manutenção do sistema. Com a nova arquitetura proposta, o sistema minimizará estas dificuldades.
- **Resultado alcançado:** A nova arquitetura utilizada em casos de estudo permitiu manutenções mais rápidas no sistema. Além de possibilitar agilidade nos novos desenvolvimentos. Podemos citar a criação de um aplicativo (IPTU Mobile) em tempo considerado extremamente satisfatório.

### **Secretaria Municipal de Saúde - SMS - Dengue e Arboviroses - Mapeamento / Aplicativo (hackathon)**

- **Descrição:** Sistema que importa todos os dados sobre endemias registradas em Campinas e região e suporta o DEVISA (Departamento de Vigilância Sanitária), com base em informações diversas realiza várias ações de combate às mesmas. As informações são oriundas de diversas fontes, os dados são coletados, processados e são gerados mapas e gráficos já considerando todas as regionais fornecendo assim rapidamente o acesso a dados completos e consolidados.
- **Resultado alcançado:** O sistema foi parte fundamental no trabalho de combate a endemias como Dengue, e no caso específico da desta doença, resultou em redução de 96,3% nos casos confirmados no primeiro semestre de 2016, segundo dados da secretaria municipal de saúde.

### **Secretaria Municipal de Saúde - SMS - AGHU: Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários**

- **Descrição:** Projeto que modernizou o atendimento através da implantação de um novo sistema, atendendo as necessidades atuais do Hospital Mario Gatti.
- **Resultado alcançado:** Garantiu maior agilidade no atendimento através dos cadastros unificados e o prontuário único dos pacientes.

- 

### **Secretaria Municipal de Saúde - SMS - SMSP - CRC Cofit**

- **Descrição:** Sistema para fiscalização de terrenos integrado com o protocolo (156), Sistema de Informação Municipal - SIM, Diário Oficial do Município - DOM e Portal do Cidadão, possibilita registro de reclamações, geração de notificação multa e recursos. Permite ao cidadão acompanhamento do

protocolo reclamado através do Portal do Cidadão, onde será possível verificar todo andamento do processo com mais transparência, interação e comodidade. É possível também ao cidadão, a qualquer momento, entrar com recurso ou fazer impressão de multas sem necessidade de comparecer até o Coordenadoria de Fiscalização de Terrenos - COFIT ou ao Porta Aberta. Este projeto reduz a circulação de veículos e elimina o uso de papel.

- Resultado alcançado: Dispensou a necessidade de digitação da reclamação, pois o sistema está integrado com o 156, todas as alterações na reclamação, assim como as tramitações internas estão sendo atualizadas no sistema 156 de forma online e integrada. Utiliza a base georreferenciada da Secretaria de Planejamento, localizando com exatidão o ponto de reclamação, também está integrado com o Diário Oficial do Município - DOM para publicação referente aos proprietários de imóvel que não foi possível notifica-los via correio. Integrado com o Sistema de Informação Municipal - SIM permite centralização de emissão de multas em um único sistema. Possibilita que o cidadão possa acompanhar a reclamação assim como solicitar visita do fiscal, impressão de boletos, entrada de recursos via portal do cidadão, garantindo maior transparência, eficiência e disponibilidade de serviços ao cidadão.

### **Secretaria Municipal da Chefia do Gabinete do Prefeito - SMCGP - Transforma Campinas “Onde o voluntariado acontece”**

- **Descrição:** O Portal Transforma apoia o movimento Transforma Campinas que é idealizado para aproximar entidades e voluntários na construção de uma cidade mais solidária.
- Resultado alcançado: Com o Transforma, houve a ampliação do impacto das ações desenvolvidas por entidades assistenciais, além da qualificação na relação entre voluntários e instituições. De um lado, as entidades ofereceram vagas com especificação de função e carga horária. De outro, os voluntários expuseram qualificações e disponibilidade de tempo. Hoje o portal conta com 96 entidades socioassistenciais cadastradas, com 2146 voluntários ativos e 1804 vagas disponíveis de ações de voluntariado.

### **Secretaria Municipal da Chefia do Gabinete do Prefeito - SMCGP - Cidades Resilientes**

- **Descrição:** O portal Cidades Resilientes foi desenvolvido para atender a necessidade de Campinas se tornar cidade resiliente, ou seja, aumentar a capacidade da comunidade ou sociedade exposta a riscos de resistir, absorver, adaptar-se e recuperar-se dos efeitos de um perigo de maneira tempestiva e eficiente, através, por exemplo, da preservação e restauração de suas estruturas básicas e funções essenciais.
- Resultado alcançado: O Portal disponibilizou ao cidadão informações sobre índices de chuva, imagens de radares, umidade relativa do ar, nível dos rios da região, boletim meteorológico dos próximos cinco

dias, entre outros serviços. De acordo com o coordenador da Defesa Civil, Sidnei Furtado, com o início da Operação Verão, o portal ampliou a capacidade de monitoramento do município.

### Secretaria Municipal de Comunicação - SECOM – Memórias PMC

- **Descrição:** Aplicação WEB que permitiu expor publicamente todas as notícias da Prefeitura Municipal de Campinas - PMC de forma padronizada e organizadas em layout de diretório de arquivos. O desafio do projeto foi manipular um imenso volume de dados (15 Terabyte) sem que houvesse relevante perda na qualidade, apesar da forte redução no tamanho dos arquivos.
- **Resultado alcançado:** Alguns números contabilizados neste projeto: Redução de 99% no tamanho dos arquivos (de: ~15TB para: ~100GB), Conversão / redução da qualidade de 698.185 imagens; Geração de miniaturas em imagem a partir de 13.421 vídeos; Conversão/redução da qualidade de 985 vídeos.

### Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico Social e de Turismo - SMDEST – SAV - Via rápida

- **Descrição:** Sistema integrado com o Via Rápida Empresa que permite a prefeitura agilizar a análise de viabilidade do empreendimento, quanto ao zoneamento, e também disponibilizar ao empreendedor os boletos para pagamento das taxas do município e da vigilância sanitária. Nota: o Via Rápida Empresa é um sistema do Estado de SP que permite a abertura de empresas e emissão / renovação do licenciamento do estado e do município (alvará de uso) através da internet.
- **Resultado alcançado:** gestão de recolhimento de taxas e multas com menor probabilidade de erro, navegação intuitiva e acesso em qualquer local para os usuários e público em geral.

## 4.2. Infraestrutura

As equipes da Gerência de Infraestrutura desenvolvem atividades profissionais com o objetivo de manter o funcionamento ininterrupto dos sistemas e recursos computacionais, com bons índices de satisfação do cliente.

### Principais atividades

#### Processos:

- Melhoria de processos internos das equipes, visando à otimização dos trabalhos realizados, melhorando a comunicação entre as áreas e o atendimento ao cliente (escalas de priorização, chats entre equipes, monitoria diária das ligações recebidas);
- Implementação do Lean Thinking visando à melhoria contínua dos processos e redução de atividades que não agregam valor ao cliente;
- Reestruturação do Portal de Processos da Gerência, facilitando a manutenção e utilização por parte dos membros das equipes, aumentando a participação e a significação dos processos. Durante o ano

de 2016, após o treinamento Lean para a equipe, foram iniciados os desenvolvimentos e melhorias de alguns dos nossos processos:

- Gestão da Satisfação do Cliente;
  - Atendimento 2º Nível Presencial;
  - Administração de Facilities;
  - Elaboração de Projetos LAN;
  - Estudo de Tecnologia;
  - Incidentes de Segurança da Informação.
- Mudança da estrutura de trabalho, aumentando a resolutividade no primeiro nível de serviço, o que provocou a redução do tempo de atendimento das equipes de suporte;
  - Melhorias nas documentações de procedimentos / instruções de trabalho e dicas através de uma Wiki unificada e colaborativa, com diferentes níveis de acesso, permitindo a maior participação das equipes e melhorando o processo de atendimento;
  - Criação de novo canal de atendimento, através do chat, facilitando o acesso ao cliente e promovendo agilidade e fluidez no atendimento técnico;
  - Projeto “Técnico Dedicado”: durante o mês de outubro de 2016, ficaram dedicados durante 4 (quatro) semanas 1 (um) técnico para a Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos - SMAJ, 1 (um) técnico para Secretaria Municipal de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública - SMCASP, 2 (dois) técnicos para a Secretaria Municipal de Finanças - SMF e 1(um) técnico ficou como apoio para a SMAJ e SMF, totalizando 5 (cinco) técnicos. Este projeto buscou um atendimento personalizado, acolhendo as secretarias e oferecendo um novo modelo de serviço;
  - Mudança no modelo de serviço: em outubro de 2016, a Gerência de Infraestrutura passou por uma reestruturação, para a criação da área “Resolvedoria”, buscando aumentar ainda mais a resolutividade no atendimento do 1º nível.

### **Atividades Técnicas**

- Instalação de 680 equipamentos (entre computadores, tablets e impressoras) na Prefeitura Municipal de Campinas - PMC e demais locais, melhorando o parque informatizado e otimizando recursos através da substituição de impressoras próprias por locações;
- Preparação e instalação da distribuição Linux Campix (um pacote de software com tecnologias de uso educacional para crianças com necessidades especiais) em micros do LIED de 18 escolas da rede municipal. Este projeto foi destaque na imprensa devido às suas características;
- Projeto e implantação de Data Center Tier 3, contendo área de facilities, com suprimento de energia ininterrupta, com geradores, nobreaks, de forma que triplicamos nossa capacidade com equipamentos atualizados, com sistemas de virtualização, e equipamentos de alta performance;

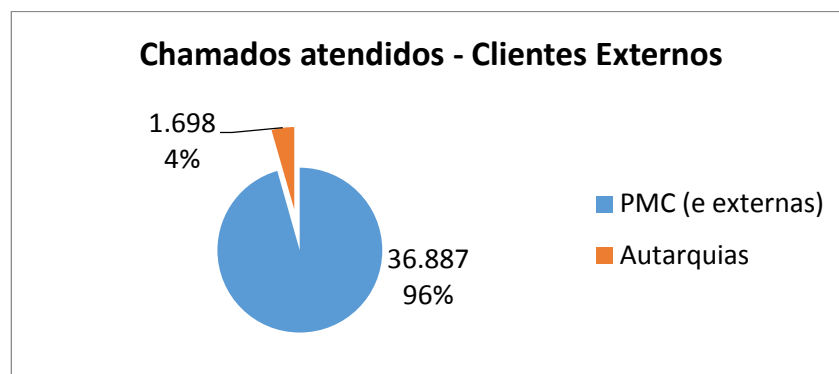
- Automatização de funções mais básicas tais como recuperação de senhas, através do portal esqueci.campinas.sp.gov.br, permitindo a redução do tempo de indisponibilidade do cliente em função de perda ou expiração de senha;
- Consolidação dos ambientes Oracle, possibilitando a redução dos investimentos futuros com licenças;
- Implantação de storage de performance, garantindo melhor desempenho e confiabilidade para executar aplicações de missão crítica;
- Implantação de cabeamento de rede nas 40 unidades básicas de saúde, oferecendo maior agilidade no atendimento ao cidadão;
- Mudança para sistema de email Open Source, como forma de reduzir os custos operacionais com o serviço de email;
- Melhorias nas políticas de GPO e e-mail, através da implantação de políticas de validação de senha e captcha, aumentando a segurança dos recursos e dos dados;
- Melhorias nas políticas de segurança da informação corporativa da PMC, elevando o nível de resiliência contra-ataques hacker e ameaças digitais. Durante os últimos quatro anos, recebemos cerca de 20 milhões de tentativas de ataques, sendo as mais severas durante as épocas de manifestações de rua;
- Aumento do grau de virtualização do Data Center, através de gerenciamento centralizado, ambiente redundante, melhoria no tempo de resposta e resolução de problemas, gerando otimização e consolidação de recursos;
- Projeto para implantação da nova core de rede, preparando para a demanda crescente de conectividade que será impulsionada pela rede metropolitana de fibra óptica;
- Hospedagem de 130 novas aplicações, chegando ao total de 380 aplicações hospedadas no Data Center da IMA;
- Iniciativas para transição do uso de software como serviços (Saas), tais como:
- Plataforma IMA Drive e IMA transfer: uma variante do DropBox para uso corporativo e sem custos;
- Portal Colabora: serviço WEB integrado ao IMA Drive que permite criar, editar e visualizar documentos de texto, planilhas e apresentações e compartilhá-los com todos os usuários da IMA e PMC. Uma variação do serviço Google Drive, ou do Office 366, sem custos extras;
- Novo sistema de lista de distribuição de mensagens, para melhoria da eficiência da mensageria corporativa;
- Implementação do GIT (sistema de controle de versão de arquivos) na área de desenvolvimento de software, aumentando a agilidade e a confiabilidade das atualizações em produção;
- Implantação Cultura de DEVOps, que busca melhorar a integração entre Operações de Data Center e Desenvolvimento de Software;

- Participação em eventos municipais como o Hackaton, 1º Campeonato League of Legends Campinas, PHP+, entre outros, disponibilizando infraestrutura (física e lógica) e atendendo as necessidades da administração pública.

### Atendimentos – Gerência de Infraestrutura

Durante o ano de 2016, a Gerência de Infraestrutura foi responsável por 38.585 atendimentos externos distribuídos da seguinte forma:

Equipe / Time	PMC (e externas)	Autarquias	TOTAL
Central de Serviços	13.371	668	14.039
Data Center	7.024	457	7.481
Estação de Trabalho	14.941	471	15.412
NOC	473	50	523
Redes LAN	1.078	52	1.130



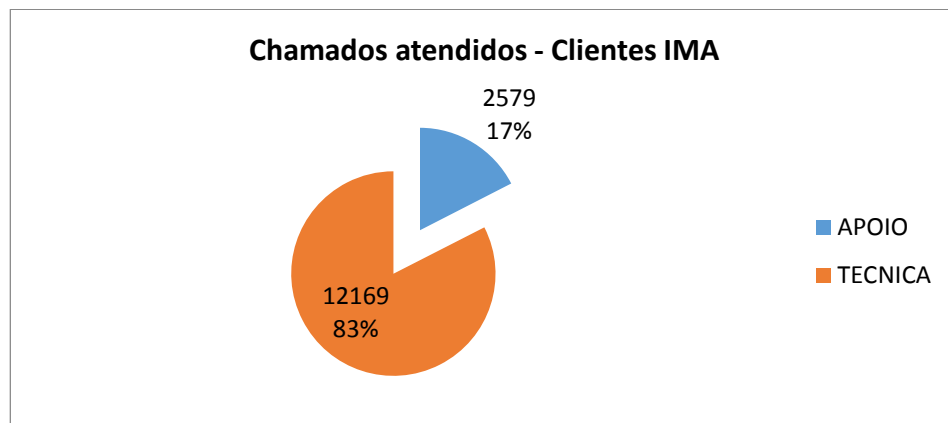
Para a IMA, os atendimentos dos 14.748 chamados, estão assim distribuídos:

Presidência e Áreas de Apoio					
	Central de Serviços	Datacenter	Estação de Trabalho	NOC	Redes LAN
DAF	9	4	38		3
ATENDIMENTO	146	101	154	9	23
ADMINISTRATIVA	59	44	99	5	17
RH	70	735	130	10	18
SUP. CLIENTE	76	62	133	23	9
SUPRIMENTOS	7	10	13	6	1
FINANCEIRA	61	22	130	1	10

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - GESTÃO 2016

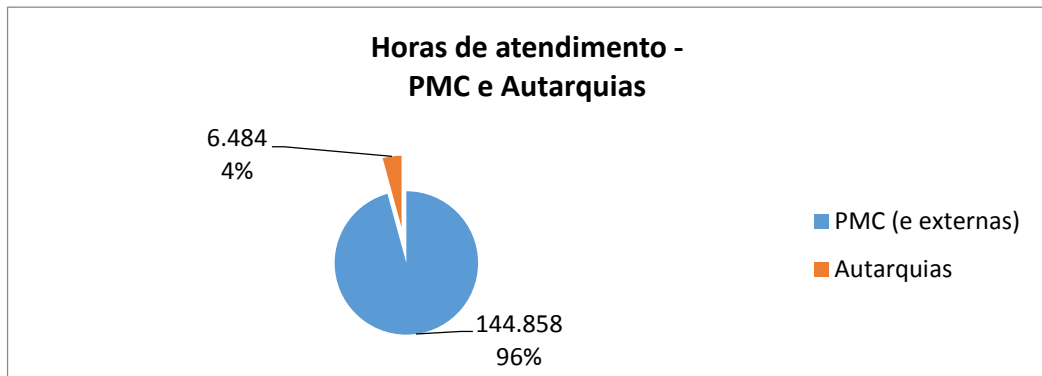
COMUNICACAO	23	11	35	3	7
JURIDICO	24	29	57	10	2
PRESIDENCIA	33	58	34	1	14
	508	1076	823	68	104

Área Técnica					
	Central de Serviços	Datacenter	Estação de Trabalho	NOC	Redes LAN
DT	119	128	21	7	1
GETEL	44	72	33	94	30
INOVACAO	12	31	21	5	7
SOLUCOES	2778	8271	260	197	38
	2953	8502	335	303	76



Com esses atendimentos, foram demandadas 151.342 horas de técnicos e analistas para atendimento aos clientes externos (PMC e autarquias), assim divididas:

Equipe / Time	PMC (e externas)	Autarquias	TOTAL
Central de Serviços	2.489	74	2.563
Data Center	12.888	593	13.481
Estação de Trabalho	116.546	4.164	120.710
NOC	2.739	253	2.992
Redes LAN	10.196	1.400	11.596



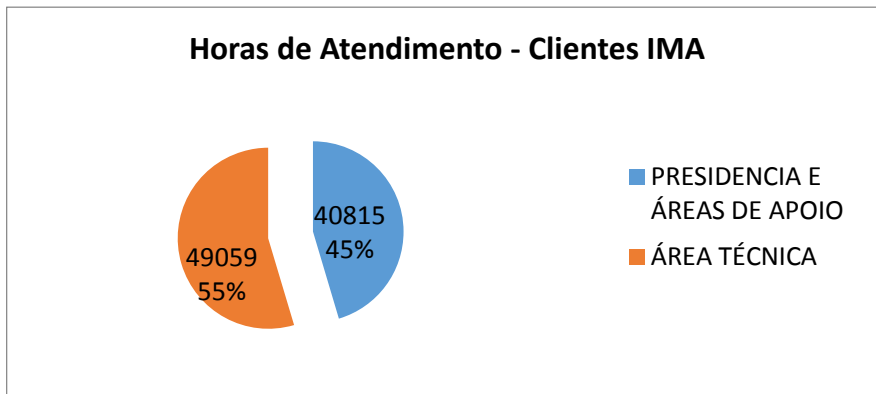
Para o atendimento dos clientes internos (áreas da IMA), foram 89.874 horas, assim divididas:

Vale ressaltar que, destes chamados e horas, alguns pertencem à Resolvedoria, representando:

PRESIDENCIA E ÁREAS DE APOIO						
Rótulos de Linha	Central de Serviços	Datacenter	Estação de Trabalho	NOC	Redes LAN	Total geral
DAF	4:59:29	68:19:28	743:13:29		36:22:15	852:54:41
ADMINISTRATIVA	14:07:53	412:36:27	1218:31:47	23:07:47	434:06:00	2102:29:54
ATENDIMENTO	47:16:19	1286:08:16	2653:12:35	57:17:37	632:46:31	4676:41:18
COMUNICACAO	192:26:57	39:23:36	818:22:09	0:38:26	71:44:29	1122:35:37
RH	203:51:27	2810:14:56	2112:08:38	288:40:46	298:31:59	5713:27:46
SUP. CLIENTE	33:57:52	2066:34:47	2690:29:54	14990:09:52	363:27:13	20144:39:38
SUPRIMENTOS	3:16:59	19:53:48	136:36:50	10:52:11	16:48:02	187:27:50
FINANCEIRA	146:43:52	120:26:52	2777:26:09	0:20:49	232:56:20	3277:54:02
JURÍDICA	171:44:30	960:13:29	650:54:35	15:09:34	13:42:43	1811:44:51
PRESIDÊNCIA	1:19:44	500:51:30	259:57:06	0:05:03	163:17:25	925:30:48
<b>Total geral</b>	<b>819:45:02</b>	<b>8284:43:09</b>	<b>14060:53:12</b>	<b>15386:22:05</b>	<b>2263:42:57</b>	<b>40815:26:25</b>

ÁREA TÉCNICA						
Rótulos de Linha	Central de Serviços	Datacenter	Estação de Trabalho	NOC	Redes LAN	Total geral
DIRETORIA TÉCNICA	8:26:47	1435:56:42	266:09:25	282:10:42	2:07:43	1994:51:19
GETEL	96:12:57	1235:50:39	448:31:41	2312:06:13	1070:38:45	5163:20:15
INOVAÇÃO	14:12:53	503:35:14	343:14:42	27:22:27	237:00:42	1125:25:58
GS	1432:42:38	32563:12:34	4539:23:35	1245:16:57	995:17:54	40775:53:38
<b>Total geral</b>	<b>1551:35:15</b>	<b>35738:35:09</b>	<b>5597:19:23</b>	<b>3866:56:19</b>	<b>2305:05:04</b>	<b>49059:31:10</b>





Vale ressaltar que, destes chamados e horas, alguns pertencem à Resolvedoria, representando: Chamados atendidos e resolvidos pela Resolvedoria de 21.09.16 até 13.01.17 = 1.674 chamados; Horas de atendimento pela Resolvedoria no mesmo período = 4.456 horas.

**Satisfação do Cliente**

Diante deste cenário, a área apurou, através de pesquisa de satisfação interna (realizada através do sistema Ocomon, de abertura e acompanhamento de chamados) com os usuários dos serviços prestados, os seguintes resultados:

	Bom		Ótimo		Ruim		Vazio	
A facilidade para abertura do chamado?	544	11,7 %	4058	87,2 %	38	0,8 %	15	0,3 %
A cortesia dos profissionais de atendimento e equipe técnica IMA?	250	5,4%	4638	99,6 %	11	0,2 %	26	0,6 %
A clareza das informações passadas pelos profissionais de atendimento e equipe técnica IMA?	350	7,5%	4245	91,2 %	32	0,7 %	28	0,6 %
O tempo entre a abertura e o encerramento do chamado?	539	11,6 %	4005	86,0 %	96	2,1 %	15	0,3 %

Dos 5.466 respondentes da pesquisa, 5.288 avaliaram o atendimento prestado como bom ou ótimo (nas 4 perguntas);

Nenhum dos usuários avaliou o atendimento como ruim em todos os aspectos (nas 4 perguntas).

Grande parte dos elogios descritos no espaço para outras observações são relacionados ao atendimento dos funcionários, descritos como “solícitos, excelentes, atenciosos”.

Além das pesquisas específicas da área, a IMA realizou, através de empresa especializada, uma pesquisa de satisfação com a Prefeitura Municipal de Campinas - PMC, no período de outubro e novembro de 2016, a qual apresentou resultados comparativos com a mesma pesquisa realizada em 2015:

Serviço	2015		2016	
	Satisfeitos	Muito satisfeito	Satisfeitos	Muito satisfeito
<b>Suporte Técnico</b>	50,6%	15,6%	60,7%	24,8%

<b>Datacenter</b>	38,7%	8,0%	60,9%	17,4%
<b>Redes Locais</b>	41,9%	10,8%	65,0%	13,8%

Aumento médio de 12,8% no grau geral de satisfação do nosso principal cliente, a Prefeitura Municipal de Campinas - PMC, com os serviços prestados pela Gerência de Infraestrutura.

### Desafios e projetos para 2017

- **Mudança da CORE da rede**

A CORE da rede da IMA e PMC é composta por diversos equipamentos de comunicação e servidores, responsáveis pela distribuição de 90% do tráfego de dados do Paço Municipal e das mais de 500 unidades descentralizadas. Com o aumento das unidades conectadas em alta velocidade, viabilizada pela rede metro de fibras ópticas, faz-se urgente a mudança da estrutura da CORE da rede, sob o risco de saturação e interrupções recorrentes dos serviços conectados ao Data Center. Os equipamentos existentes estão no fim do seu ciclo de vida, sendo que parte deles já não possui substituição de componentes. O projeto já foi elaborado, não foi contemplado no orçamento 2017, por definição dos recursos necessários.

- **Novo Sistema de Gestão de Chamados (ticket)**

Implementação de novo software para gestão de chamados, com o propósito principal de possibilitar ao cliente autosserviço para abertura de chamados, por website e por celular. Dessa forma, aumentando o número de chamados abertos direto pelo cliente, há uma redução no volume de ligações ao Teleatendimento.

- **Sistema de Colaboração**

Expansão do um pacote de colaboração (IMA Colabora!) em nuvem para a IMA e Prefeitura Municipal de Campinas - PMC, contendo aplicações de produtividade de escritório, como planilha, editor de texto e de apresentação, e-mail, agenda, repositório de arquivos com recursos de compartilhamento. O objetivo é consolidar uma ferramenta de colaboração de baixo custo, de forma alternativa ao pacote Office e Google Drive.

- **Transição para a Nuvem**

Elaborar projeto para ampliar os recursos de Data Center usando recursos de nuvem pública, em Data-Centers de terceiros. Executar a prova de conceito com os sistemas mais favoráveis, definir um plano de ação para migração massiva para a nuvem dos sistemas. Este projeto envolve o estudo de legislação, análises de risco de curto e médio prazos, necessidades de adaptações em softwares e transição de recursos legados, tais como Active Directory, Redes Lógicas, Firewall, além de mudanças em políticas internas.

- **API Management Suíte**

Em conjunto com a equipe da Gerência de Soluções, implementar um barramento (ESB) e/ou conjunto de aplicações que permitam a abstração de vários recursos de software, em forma de APIs, que possam ser reutilizados e, portanto, padronizados, otimizados e evoluídos. O objetivo é criar um ecossistema de desenvolvimento de software mais ágil, com baixo acoplamento, melhor integração de componentes, menos dependência das camadas mais operacionais da infraestrutura. Os trabalhos que envolvem este projeto devem estar em sincronia com uma equipe ad-hoc de arquitetura a ser formada, envolvendo profissionais de vários times.

- **Escritório de Estratégia Digital**

Desenvolver entre os times da Diretoria Técnica (Telecom, Soluções, Inovação e Infraestrutura), um grupo de Estratégia Digital. O grupo deverá estudar os vários aspectos das tecnologias, necessários para prover soluções para os reais problemas do cliente (PMC, autarquias e demais prefeituras). Interagir muito próximo com o cliente, entender do negócio, problematizar a necessidade, conhecer os processos do cliente (formais ou não), instruir mudança de atividades (se necessário), rotinas de trabalho, promover estudos para integrações de sistemas, além de governar o fluxo do negócio, garantindo o atendimento de seus objetivos.

- **Ampliação dos requisitos dos cargos técnicos da Infraestrutura**

Para possibilitar a mobilidade direta entre técnicos especializados em redes e técnicos especializados em manutenção de computadores, além de adequar as competências técnicas já existentes com as competências técnicas exigidas pelo mercado de trabalho. Este projeto foi iniciado em 2016, e está em estágio adiantado. Sua conclusão irá melhorar a eficiência das futuras contratações através de concurso público, e imediatamente permitirá que os técnicos de suporte e de redes possam atender a diversas demandas dos clientes, sem precisarem transferir a atividade para outros técnicos, aumentando a eficiência da resolução de problemas, com menor custo de operação.

- **Redesign das atividades das equipes de Infraestrutura**

Mudar o escopo das equipes de Infraestrutura para formatos mais ágeis de operação, além de desenvolver novas competências e novas oportunidades de negócio para a IMA:

- Central de Serviços -> Resolvedoria: Representa uma mudança na forma como os atendimentos são recepcionados e realizados. Ao invés dos chamados serem transferidos diretamente para um técnico presencial, são atendidos remotamente, por técnicos especializados. Chamado de inversão da pirâmide de atendimento, este projeto foi elaborado a partir de A3, sob conceitos do Lean. Seu desenvolvimento foi iniciado em novembro de 2016, e foi colocado em prática em dezembro de 2016. Possui metas de eficiência mapeadas até abril de 2017, onde pretendemos atingir o ápice, com mais de 85% de chamados resolvidos em primeiro nível. A Resolvedoria não se limita ao atendimento de problemas de computadores ou aplicações de usuário, ela se estende para dúvidas

de usuários sobre qualquer outro serviço técnico prestado pela IMA, como telecom, e-mail, armazenamento de arquivos e operação sobre os sistemas dos clientes.

- DBA -> Analytics: Mudar o escopo de atuação dos DBAs, que hoje estão focados na preparação, monitoramento, sustentação e co-criação das bases de dados dos sistemas. A mudança é a agregação de especialidades como avaliação de massas de dados para tratamento de qualidade, extração de dados de múltiplos formatos (xml, json, text ...), ambiente Big Data, extração de dados para análise estatística com qualidade para determinação de hipóteses, cálculos estatísticos, preparação para distribuição de conjuntos de dados, análises de causa de eventos para predição determinística e probabilidades estocásticas. Uso de machine learning para recuperação de dados em tempo real e proativo. Tais competências nos possibilitam aumentar a oferta de serviços à Prefeitura Municipal de Campinas - PMC e outros clientes, uma vez que poderão garimpar informações de amontoados de dados desconexos.
- Backup -> Disaster Recovery: Mudar o escopo de atuação das atividades de gestão da retenção de backup, que hoje é o único meio que dispomos para recuperação do negócio em caso de desastre total do Data Center. A mudança necessária não é descontinuar o formato atual de backup em mídias, mas agregar atividades de Disaster Recovery, seja para criar um Data Center alternativo, ambientado localmente ou em nuvem, mas que siga os principais requisitos que garantam a disponibilidade total, senão a rápida recuperação do negócio em caso de desastres. Esta especialidade envolve os principais requisitos de segurança corporativa necessários a todos os negócios, da IMA e dos seus clientes, portanto, pode se tornar um produto viável a ser comercializado.
- Administração de Data Center Local -> Administração de Cloud Center: Mudar o escopo de atuação das atividades atuais do time de administração do Data Center, agregando capacidade para implementar e manter recursos de Data Center em nuvem, seja através de ferramentas de orquestração (OpenStack like) ou por meio dos provedores de IaaS e PaaS das nuvens públicas que possam ser contratadas. O time deve ampliar suas capacidades para poder desenvolver e manter recursos em nuvem (pública ou híbrida), que envolvam a proteção por WAF - Web Application Firewall, Rede Lógica, recursos computacionais diversos de acordo com a necessidade da aplicação de software, observando ainda a economicidade, além da performance.
- Redes -> Conectividade Corporativa: Mudar o escopo de atuação das equipes que trabalham com redes físicas, cabeadas ou wi-fi, e com a gestão das redes lógicas, de forma que agreguem competências que não estejam restritas às redes internas da IMA e da Prefeitura municipal de Campinas - PMC, mas que possam intervir em toda rede metropolitana de Campinas. Através de gestão dos recursos, equipamentos e topologias que envolvem todas as redes, para que possamos fomentar integração dos órgãos públicos municipais, com melhor velocidade de comunicação.

- **Segurança da Informação -> Segurança da Informação + Compliance:** Mudar o escopo de atuação do time de segurança da informação para atividades mais focadas em elaboração de planos de contenção de incidentes, auditoria, compliance, continuidade do negócio, resposta a incidentes e desastres, contenção de vazamentos de informação e monitoramento de ações que possam infringir a lei. Tanto em ambiente local, envolvendo o Data Center, como nos ambientes dos usuários de computadores, que são hoje os principais canais dos vetores de vírus e ameaças digitais. O advento da nuvem traz desafios importantes ao time, uma vez que as diversidades dos acessos pessoais, através de dispositivos móveis, dos usuários funcionários e cidadãos, exigem melhores ferramentas de gestão e controle da segurança. Além disso, a transição dos sistemas para nuvens híbridas exigem os mesmos níveis de controle dos sistemas hospedados localmente.
- **Prova de Conceito com SAMBA4**

O Samba4 é um provável substituto para o Active Directory. A versão atual do AD exige licenças CAL das versões 2003, pelo menos. Com o ciclo de vida do AD já perto do final, é possível que em dois anos a Prefeitura Municipal de Campinas - PMC tenha que adquirir novas licenças CAL, gerando um alto custo para a administração. Como alternativa a proposta de mudança do AD para Samba4, que é open source e gratuito. Para isso, é necessário efetuar testes de sua viabilidade.
- **Plano de Gestão de Crise ligado à Compliance**

Com o aumento da capilaridade dos serviços que são prestados por diversos fornecedores, principalmente TI, estamos cada vez mais sujeitos a mudanças constantes e repentinas. Independentemente do tamanho ou setor de atividade da empresa, quando um serviço deixa de ser prestado, embora as condições legais sejam impostas, isso não impede a ocorrência de incidentes à infraestrutura das coisas. É necessário um plano conciso de gerenciamento de crises, que prevejam a continuidade do negócio (metodologia Business Continuity Management/BCM) e envolvam inclusive a comunicação com a mídia. Este é um projeto multidisciplinar a ser apreciado.
- **Service Truck**

Uma equipe ad-hoc multidisciplinar e itinerante, com roteiro de passagem por várias unidades externas da Prefeitura Municipal de Campinas - PMC (e outros clientes), para sanar problemas de forma preventiva e corretiva, além de promover educação sobre o uso de tecnologias, sistemas e recursos que possam agregar valor à experiência do usuário. A finalidade do projeto é melhorar o desempenho do órgão público para o cidadão.
- **Laboratório de Reciclagem de Eletrônicos**

Projeto idealizado pelo time de suporte da IMA. A proposta é de concentrar a coleta de equipamentos eletrônicos de Campinas e região, fazer a separação de partes, para descarte sustentável de materiais não aproveitáveis, e a venda de partes recicláveis para as indústrias. O valor recebido pela venda das partes recicláveis será revertido para projetos de educação ambiental em Campinas. Neste caso, a IMA

se tornaria um canal importante para o descarte consciente de equipamentos eletrônicos, abrindo a possibilidade de fazer convênios com diversas empresas que desejarem atender a Lei 12.305, de 2010.

- **Manutenção e Evolução dos Processos da Infraestrutura**

Para administrar adequadamente, cada organização precisa conhecer seus processos, isto significa mapear cada um dos processos, entender e diagnosticar quais são as atividades e tarefas desenvolvidas e executadas por pessoas (elemento chave de toda organização), bem como os envolvimento existentes em cada etapa. Isto possibilita facilitar, com maior grau de precisão, a intervenção, alteração e modificação dos elementos identificados em cada processo. Nesta vertente, a proposta é evoluir os processos da Infraestrutura, documentando e mantendo o Portal de Processos da IMA.

### 4.3. Atendimento

A Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio é composta por 1 gerente, 3 coordenadoras e 526 funcionários alocados em 27 operações de atendimento, entre eles: presencial, telefônico receptivo, ativo, via Internet, email, chat e fax, prestados à população em geral, referentes a informações, esclarecimentos, reclamações e solicitações de serviços aos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta. Além da prestação de serviço de digitação de documentos para a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Campinas.

#### Principais atividades

- **Eventos**

Em 2016 tivemos 13 edições do “Prefeitura nos Bairros”, iniciativa da Prefeitura Municipal de Campinas que visa levar serviços públicos e de entidades parceiras até o cidadão nas diferentes regiões da cidade. Participamos com as operações do CPAT, Porta Aberta e PROCON.

Além desse evento, participamos de 26 encontros do Orçamento Cidadão, que consiste em reuniões da Administração Municipal com a população para discussão do Planejamento Orçamentário da Cidade.

- **Mídias Digitais / Redes Sociais**

Em abril de 2015 a Gerência iniciou um trabalho de aproximação dos cidadãos que se manifestam em sites de reclamação e redes sociais. Esse trabalho foi formatado a partir da nova configuração da Coordenação de Atendimento, na qual o segmento de Gestão de Resultados firmou uma parceria com a Secretaria Municipal de Comunicação, possibilitando o acesso da IMA às reclamações e menções relacionadas aos serviços públicos municipais em sites e redes sociais, bem como a oportunidade da Gerência de Atendimento responder ao cidadão, em nome da Prefeitura, através dessas mídias.

Foi iniciado um trabalho específico de respostas aos munícipes através do site Reclame Aqui e da página Prefeitura Alerta no Facebook e no Twitter, possibilitando a interação com cidadãos que se manifestam nessas redes. Através de um trabalho de monitoramento diário, são identificadas menções relacionadas

à Prefeitura de Campinas e à atual administração e, através do perfil Prefeitura Alerta, a IMA interage com esses municípios esclarecendo questionamentos e indicando os procedimentos corretos junto ao poder público, com a mesma finalidade educativa do Reclame Aqui.

Através desse monitoramento também é possível identificar problemas em órgãos municipais quase que em tempo real, possibilitando à IMA intermediar a solução de algumas questões, o que fortalece o seu relacionamento com a própria Prefeitura.

- **Controle Dimensionamento e Tráfego das Operações**

Criado para dar suporte a Gerência de Atendimento, em julho de 2009, é responsável pela coleta e tratamento das informações geradas em cada operação de atendimento, geração de métricas, relatórios e informativos gerenciais, análise das métricas e acompanhamento de Plano de Ação. Responsável pelo controle dos dados do Projeto Pesquisa de Satisfação do Atendimento Presencial e também pela Pesquisa da Satisfação do Atendimento Telefônico, incluindo monitorias da qualidade do Atendimento Tributário.

Auxilia e executa atividades necessárias para cumprimento das Metas Gerenciais e na Gestão de Contratos, realiza atividades de Controle Orçamentário por Operação; controle do quadro de funcionários e solicitações de acesso; além de uma gama de atividades administrativas.

- **Multiplicadores Lean**

Em 2016 a IMA ofereceu a alguns funcionários um curso intensivo sobre a filosofia Lean Thinking, que visa, principalmente, eliminar desperdícios em processos de trabalho, agregando mais valor aos clientes. Na área de atendimento, as três coordenadoras participaram desse treinamento, com o objetivo de multiplicar esse pensamento estratégico, aprimorando cada vez mais o atendimento à população.

Em 2016, foi realizado o mapeamento das atividades do CPAT, do Procon Centro e do Atendimento Tributário (telefônico). Houve a implantação do mapeamento Lean na operação de Serviços de Apoio (Digitação), gerando um aumento de 48% na produção da equipe.

### **Resultados alcançados**

- **Gestão de Resultados**

No mês de março foram iniciadas tratativas em cada operação de atendimento para reformulação dos relatórios de produtividade das áreas, com o intuito de transformar esses documentos em um espelho do dia a dia de cada atendimento. A partir dessa necessidade foi elaborado um A3 (processo Lean) para melhoria do processo de Gestão de Resultados. Esse A3 gerou, em agosto de 2016, a publicação do processo Gestão de Resultados, que formaliza as atividades desenvolvidas diante dos demais processos existentes na IMA.

A partir da publicação no Portal de Processos da Empresa e do início da conscientização dos supervisores das operações de atendimento sobre a importância dessa prática na gestão, foi iniciado um trabalho de

reformulação de relatórios da gerência, alterando, inclusive, a periodicidade (de 38 dias para 7 dias). Esse modelo já é válido para o Atendimento Tributário e Procon.

Com base nos levantamentos de resultados obtidos e ouvindo os funcionários do Atendimento Tributário, em 13 de dezembro de 2016 foi implantada uma nova ferramenta de Atendimento Online para a Secretaria de Finanças, conferindo agilidade e mais praticidade no atendimento aos cidadãos de Campinas. A mesma plataforma utilizada para modernização deste atendimento possibilitará a efetivação de um projeto do Disque Saúde que consiste no lançamento de uma vertente online do seu canal de atendimento.

A importância da Gestão de Resultados também foi alicerce para uma alteração de fornecedor do software que promove o gerenciamento da Unidade de Resposta Audível (URA), sistema este responsável pela distribuição de chamadas nos atendimentos telefônicos da Gerência. Em 10 de Outubro de 2016, empresa especializada foi contratada, para prestar os serviços de solução de software para call center.

- **Mídias Sociais**

Desde abril de 2015 o atendimento ao munícipe de Campinas pelo site Reclame Aqui é prestado através da Coordenação de Atendimento IMA. Encerramos 2016 com um total de 487 solicitações respondidas através do site, conforme demonstrado a seguir:



Em abril de 2016 o monitoramento de mídias sociais (Facebook, Instagram, Twitter) também foi aperfeiçoado com a contratação de licença de um software de monitoramento. Esse serviço prestado



através da parceria com a Secretaria Municipal de Comunicação, nos permite conhecer com maior proximidade os anseios dos cidadãos em relação às diferentes vertentes do serviço público, bem como estreitar relacionamento com a Prefeitura de Campinas e com o usuário final dos nossos serviços, ressaltando a posição do Atendimento da IMA como canal de contato da população com a Administração Pública Municipal. Atualmente existem quatro assuntos chaves em análise: Dengue, Jonas Donizette, Prefeitura de Campinas e Serviços Públicos. Os resultados desses monitoramentos em 2016 podem ser verificados nas estatísticas descritas a seguir:

## Dengue – 281 ocorrências



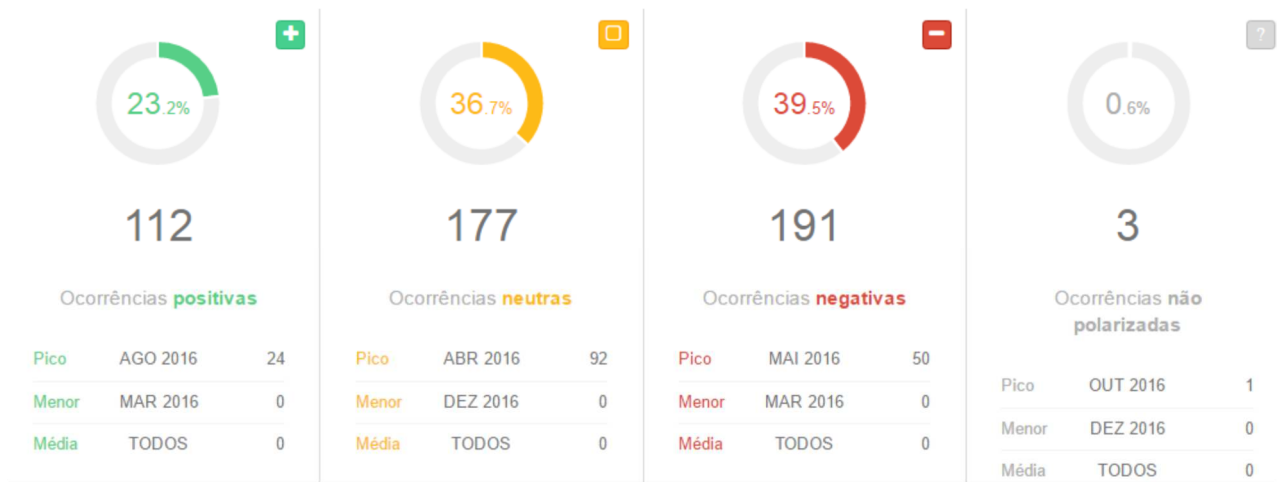
## Jonas Donizette – 30.059 ocorrências



## Prefeitura de Campinas – 30.726 ocorrências

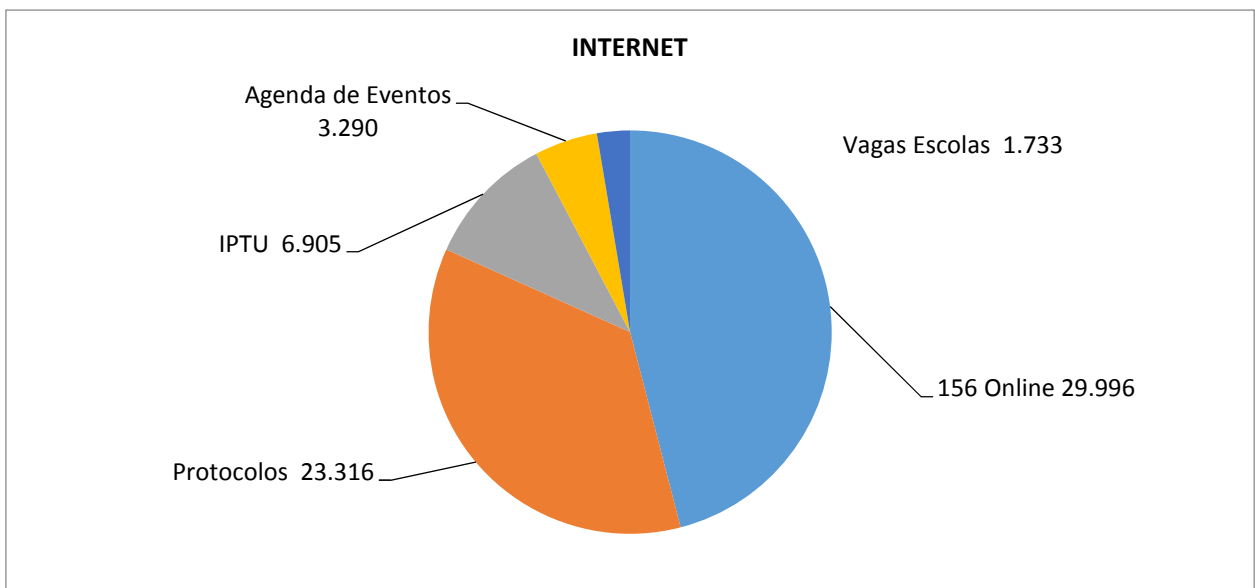
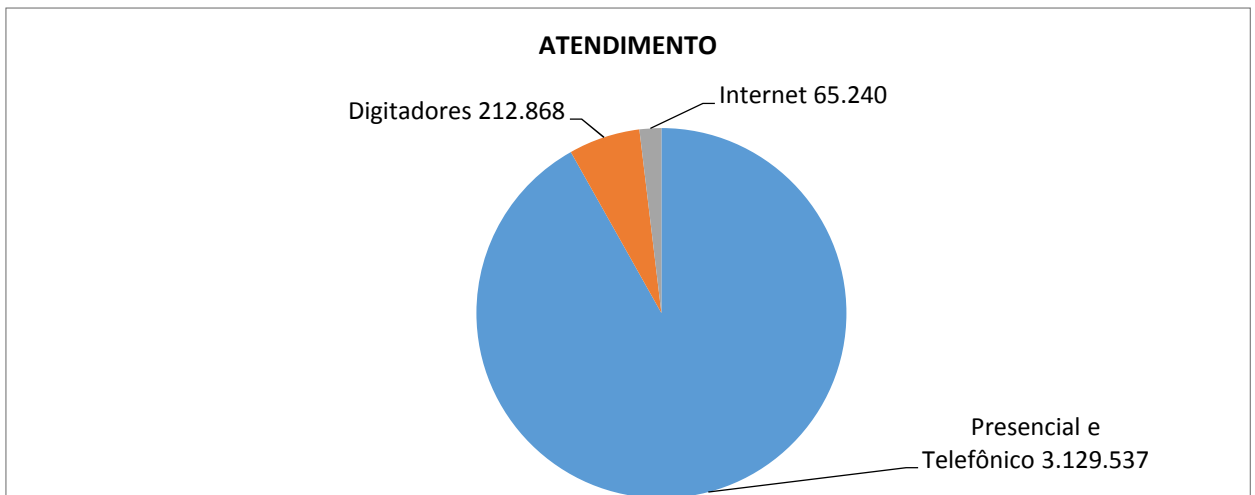


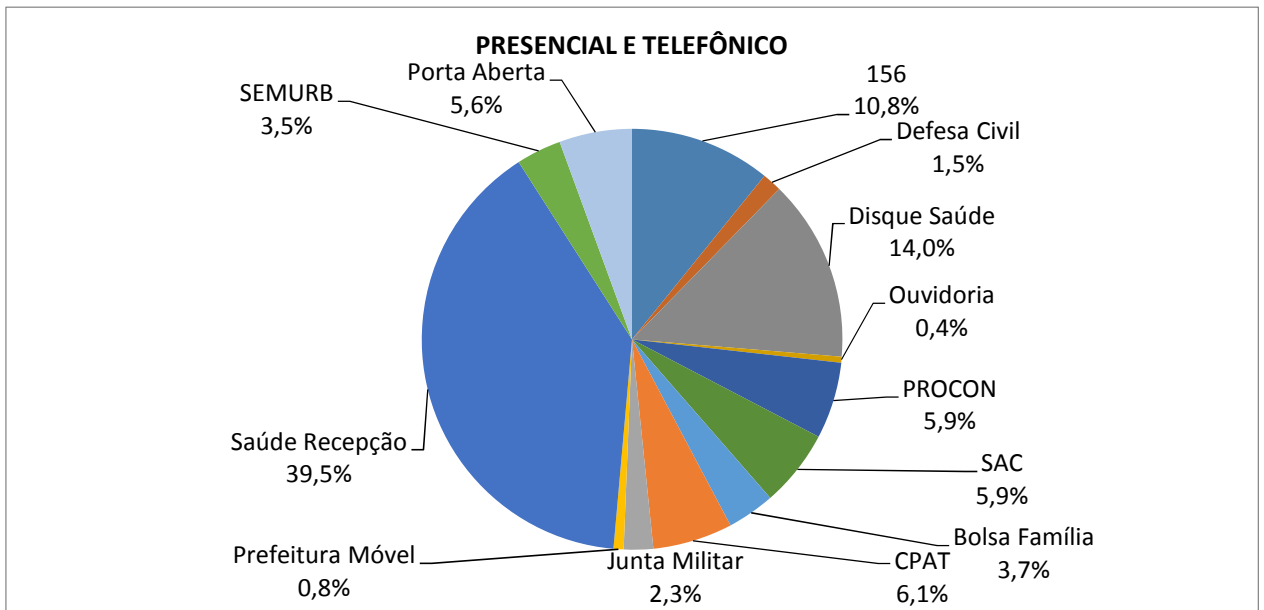
## Serviços Públicos – 483 ocorrências



### • Resultados do Atendimento

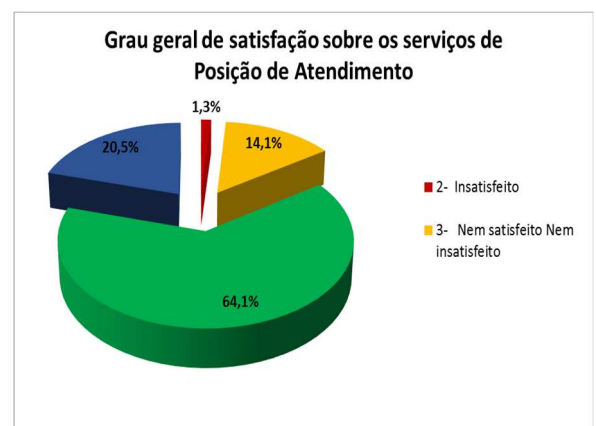
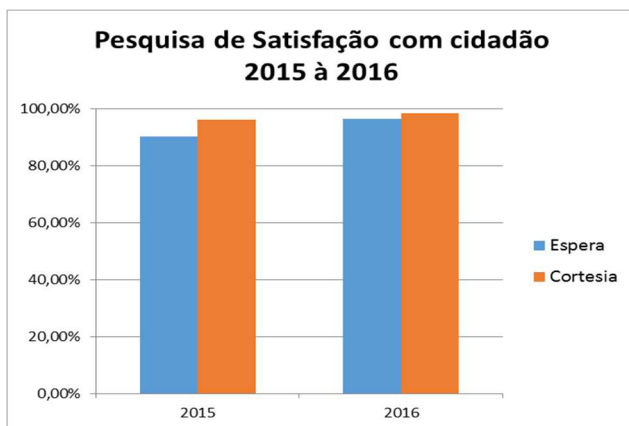
Em 2016 foram realizados 3.407.645 atendimentos pelos funcionários da Gerência de Atendimento, conforme demonstrado abaixo:





A Gerência de Atendimento preza sempre pela qualidade do serviço prestado. Por isso, é importante ressaltar os resultados obtidos junto às Pesquisas de Satisfação realizadas com o cidadão e com os gestores da Prefeitura de Campinas responsáveis pelas operações de atendimento.

• **Desafios a serem superados**



- Remodelagem do Contrato de Atendimento junto à Prefeitura de Campinas, implementando as ações previstas no “A3 - Tornar o Contrato de Atendimento Flexível”;
- Independência da Prefeitura de Campinas no controle e gestão dos relatórios de produtividade da Gerência de Atendimento;
- Investimento na modalidade de Atendimento Digital para otimizar os recursos existentes, aumentando a quantidade de atendimentos com o mesmo número de funcionários e sem perda de qualidade;
- Contrato de Atendimento Presencial com o Hospital Mário Gatti.
- Implantar e treinar os supervisores de atendimento no processo “Gestão das Operações de Atendimento”.

- Participação dos empregados em treinamentos previstos para 2017 de forma a garantir a continuidade da prestação de serviço
- Automatização de serviços rápidos prestados por telefone e a otimização dos contatos telefônicos ativos com municípios através de Discador Automático. Além da necessidade de expandir o processo de Gestão de Resultados a todas as operações de atendimento, implantando integralmente o A3 de Gestão de Resultados e possibilitando um gerenciamento ao atendimento ao munícipe com foco em uma visão sistêmica dos serviços.
- Na Gestão de Pessoas, as visitas e acompanhamentos aos supervisores contará com um cronograma mais intenso, a fim de trabalhar o seu desenvolvimento, principalmente focando nas novas competências de liderança IMA.
- Para tornarmos o atendimento mais dinâmico, eficiente e flexível, de forma que possamos também pensar em ampliação de clientes, os funcionários participarão de um programa de capacitação de multiplicadores. Com mapeamento dos conhecimentos técnicos de cada um, os treinamentos serão aplicados de forma que cada colaborador possa atender pelo menos dois tipos de serviço dentro da área, formando assim um quadro de colaboradores multifuncionais
- Continuidade nas atividades de multiplicação do método Lean Thinking, sendo importante a sua implementação no Atendimento Recepção Saúde, onde são identificadas diversas oportunidades de melhoria.

#### 4.4. Engenharia de Telecomunicações

##### Principais atividades

A Gerência de Engenharia de Telecomunicações (GETEL) foi reestruturada no início de 2015 para implantar o segmento de telecomunicações da IMA e atuar como Sistema Autônomo (fornecedor de conectividade), viabilizando a exploração do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) no Segmento Administração Pública (municipal, estadual e federal). Pretendemos expandir a oferta dos serviços de conectividade aos órgãos públicos presentes no município de Campinas e viabilizar novos serviços como VoIP e IoT.

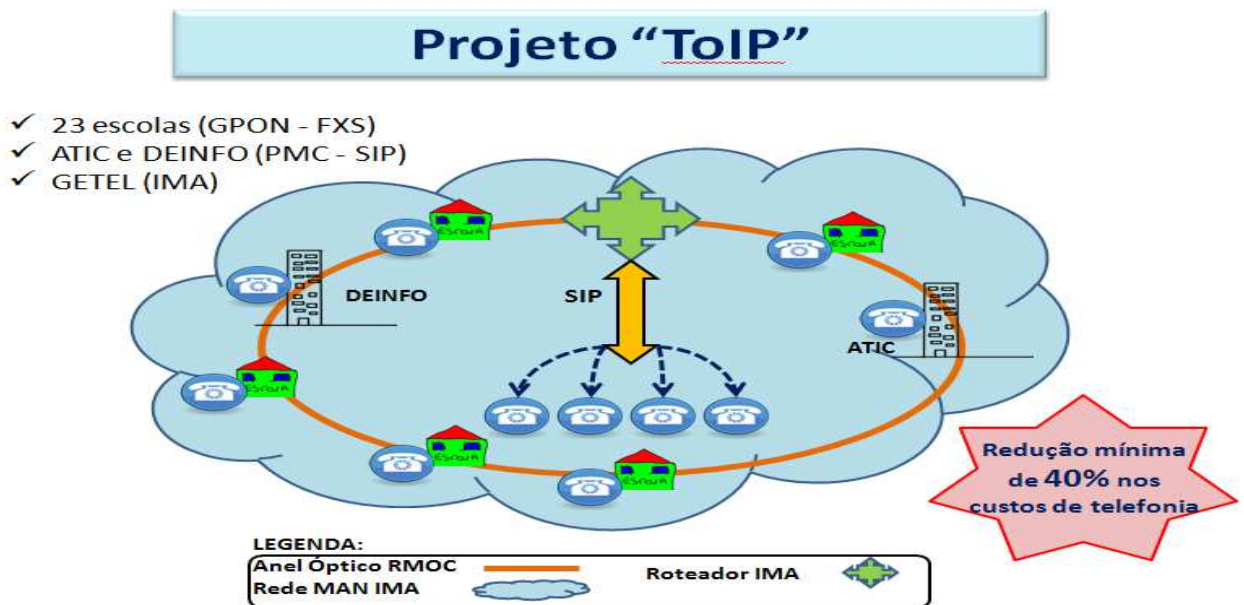
Em agosto de 2015, a GETEL se concentrou na construção da Rede Metro Óptica Campinas (RMOC) para viabilizar os primeiros passos rumo à Cidade Sustentável. Foram instalados 3 (três) pontos de presença (POP) da rede GPON (Gigabit-capable Passive Optical Networks), a saber: POP IMA, POP PMC e POP VLG.

Oferecemos conectividade com qualidade e alta velocidade a todos os pontos de presença solicitados pelas Secretarias Municipais para oferecer atendimento aos cidadãos, totalizando 502 acessos (31/12/2016).

Iniciamos a implantação do projeto Campinas Digital nos pontos públicos (praças, hospitais, entre outros), para disponibilizar aos municípios, acesso de qualidade aos serviços que a Prefeitura de Campinas oferece via Internet.

Através da Gerência de Inovação, a GETEL e em parceria com empresas tecnológicas emergentes (startups), estamos desenvolvendo soluções que utilizam a Internet Of Things (IOT's ou Internet das Coisas) em praças, parques, próprios públicos e áreas de interesse público.

Iniciamos os estudos para disponibilização da tecnologia ToIP (Telefonia sobre IP) na RMOC, com implantação prevista para 2017. Exploramos as soluções tecnológicas e comerciais oferecidas pelo mercado, através de visitas e apresentações de fornecedores para uma escolha bem-sucedida da solução tecnológica a ser adotada.



### Resultados alcançados

- **Projeto Rede Metro Óptica Campinas (RMOC)**

Descrição: Projeto, contratação e implantação do anel óptico de alta velocidade para interligação das secretarias municipais e suas dependências. Foram realizados:

- Contrato de Manutenção de cabos ópticos com empresa especializada.
- Implantação de novo cabo óptico em ambos os lados da Glicério, (Moraes Sales até Aquidabã);
- Ativação dos POP's IMA, VLG e PMC;

- **Projeto GPON (Gigabit-capable Passive Optical Networks)**

Descrição: Construção das ramificações para estender o acesso do anel óptico até os endereços das dependências das secretarias públicas de Campinas.

- Lançados 98 km de cabos ópticos nos trechos IMA Rota Sul, VLG Rota Sul, VLG Rota Norte e VLG Rota Sosas.
- Planta RMOC ativa com 42 escolas e 11 laboratórios.



## Projeto “RMOC”

Realizado em 2016 (98 Km de FO)



Figura ilustrativa dos ramais ópticos do POP IMA, POP PMC e POP VLG.

- **Projeto Câmara Municipal de Campinas**

Descrição: Implantação de conectividade óptica com dupla abordagem.

- Implantação do acesso óptico a 150Mbps.

- **Projeto Implantação da Dupla Abordagem de Acesso Óptico no HMMG – 100 Mbps**

Descrição: Implantação da dupla abordagem a 100Mbps.

- Elevação do nível de segurança e disponibilidade da conectividade.

- **Projeto Reformulação do Portfólio de Preços de Conectividade**

Descrição: Revisão dos valores considerando os valores praticados pelo mercado e custos operacionais.

- Redução de 37% nos preços em relação aos praticados em 2015.

- **Projeto Lean**

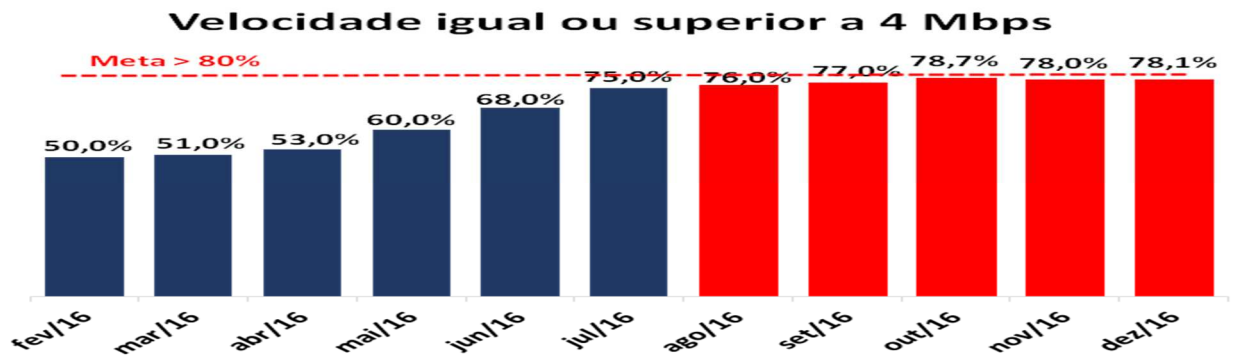
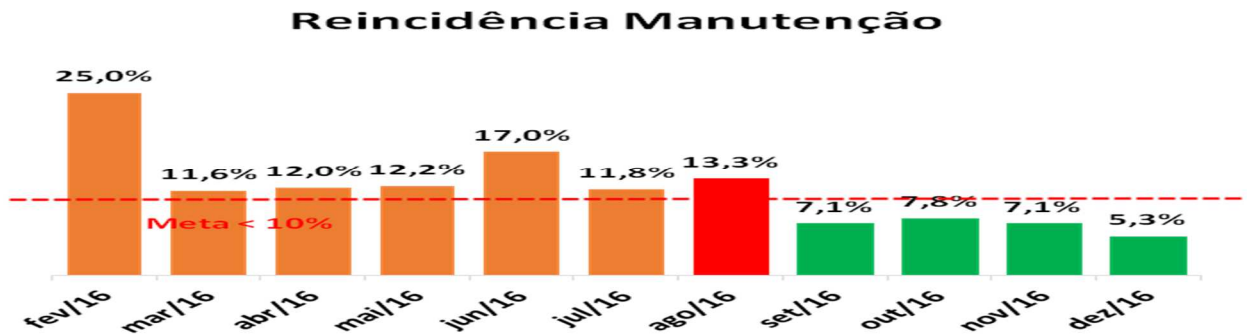
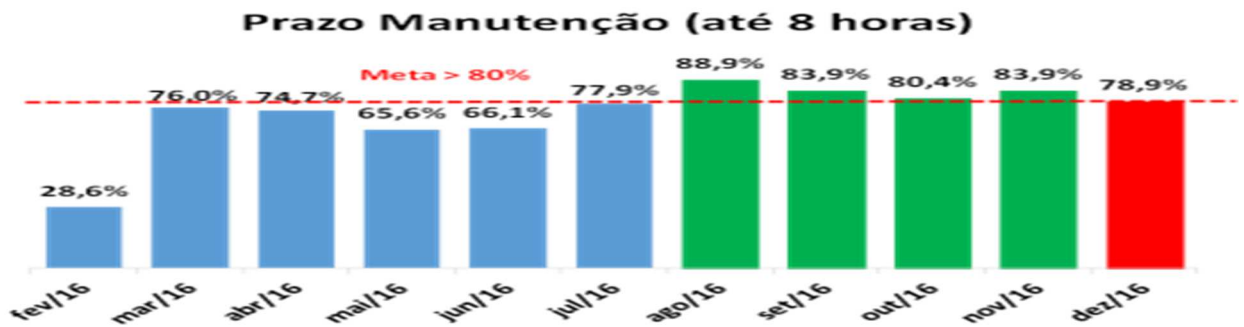
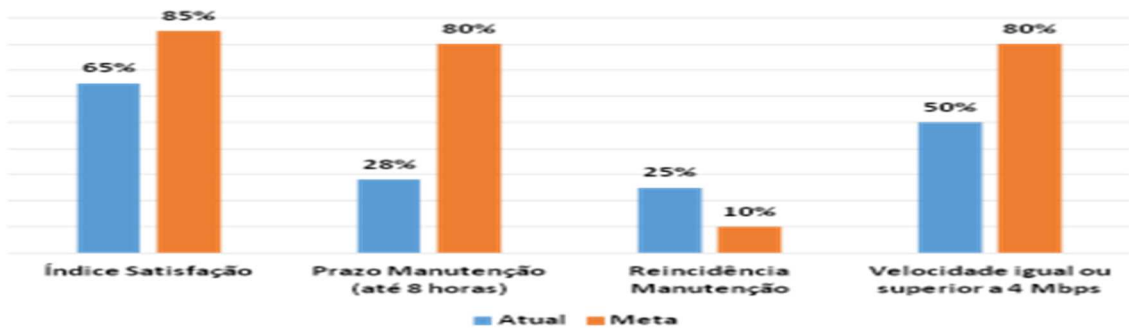
Desenhar e implantar processos de operação e manutenção da Gerência de Telecomunicações - Getel.

- Publicação do Processo de Operação no Portal de Processos.
- Consecução das metas de qualidade estabelecidas para o ano de 2016.

- **Projeto HOSHIN**

Descrição: Alinhamento de metas internas com metas corporativas do Hoshin.

- Redução dos custos operacionais, crescimento do faturamento e melhoria dos indicadores de qualidade.



Gráficos demonstrativos das metas e resultados mensais dos indicadores adotados para acompanhamento do Hoshin.



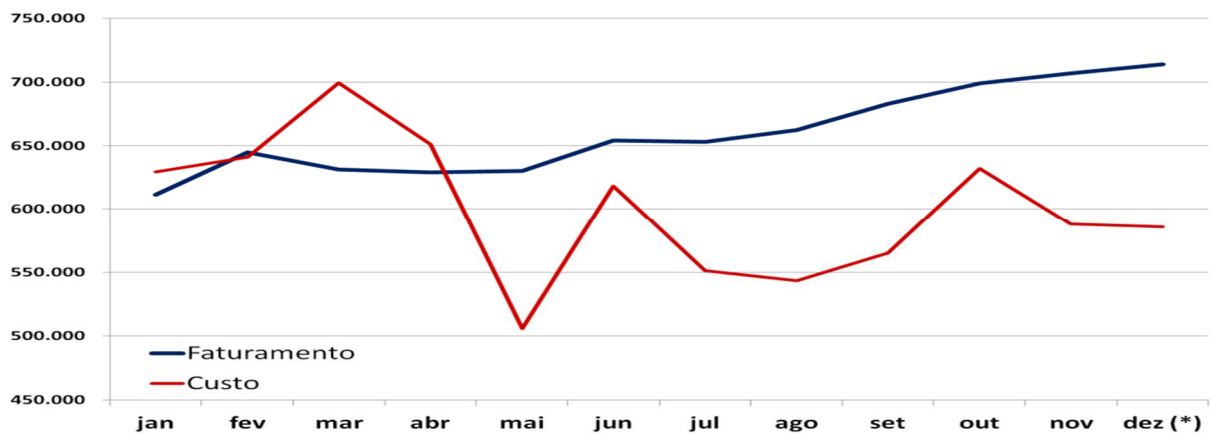


Figura: Gráficos com resultados financeiros mensais dos custos e faturamentos da GETEL.

(\*) previsão para o mês de dezembro.

### • Projeto Migrações de Acessos MPLS (Multi Protocol Label Switching) para IP Dedicado

Descrição: O serviço MPLS foi substituído integralmente pelo IP Dedicado em 2016 para redução de custos e melhorando a qualidade da conectividade.

- Redução de R\$ 253 mil (acumulado em 2016) nos custos com a migração e cancelamento dos 101 acessos referente aos 03 contratos MPLS 14/2014, 25/2014 e 41/2014 para IP Dedicado.
- Upgrade na velocidade média de 2,3 para 5,3 Mbps (125% maior).

### • Projeto Contratações de Acessos 3G e 4G

Descrição: Processo licitatório, para viabilizar os atendimentos 3G e 4G.

- Foram migrados 80 serviços 3G para 4G propiciando aumento na velocidade e maior disponibilidade do sinal de internet móvel no Cliente PMC.

### • Adequação do PABX

Descrição: Elaboração processo licitatório para adequar o PABX em regime de comodato fornecido pela Vivo, permitindo a contratação posterior de manutenção e mudança interna do equipamento.

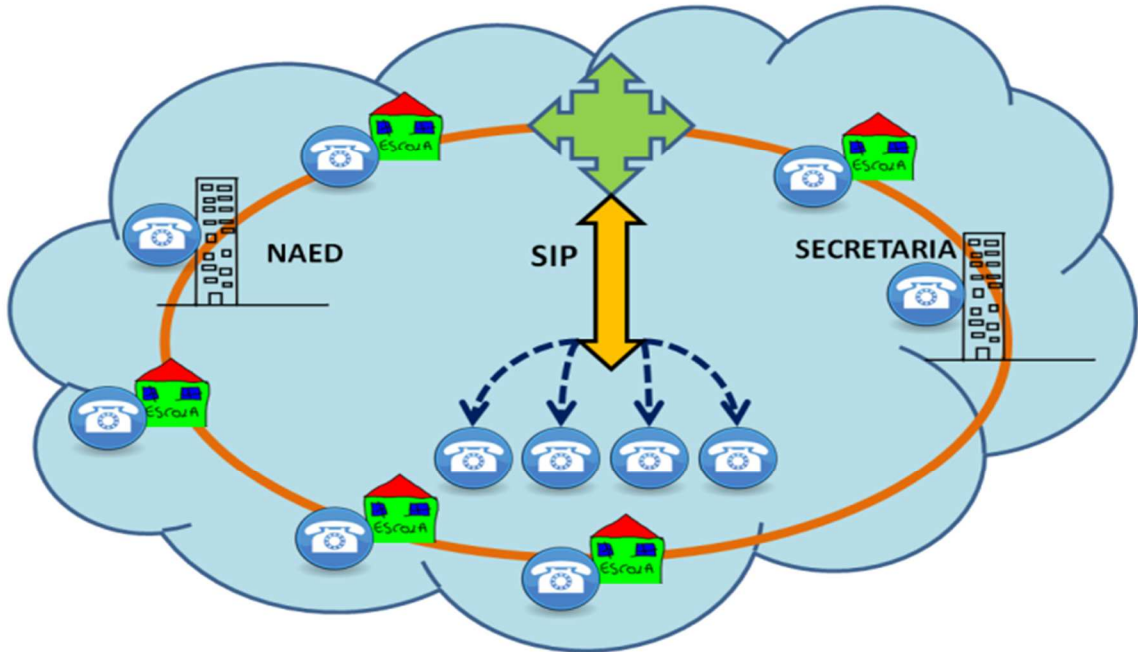
- PABX adequado conforme novo processo.
- Redução no custo da tarifação VC1 resultando em uma economia mensal estimada em R\$1.300,00.

### • Projeto ToIP

Descrição: Elaboração de projeto piloto e testes da tecnologia ToIP em ambiente interno.

- Testes com ramais externos atendidos através de interfaces FXS pela rede GPON;
- Testes com ramais instalados em aparelhos celulares.

## Intranet Corporativa IMA: Projeto ToIP - Telefonia sobre Protocolo Internet



**LEGENDA:**

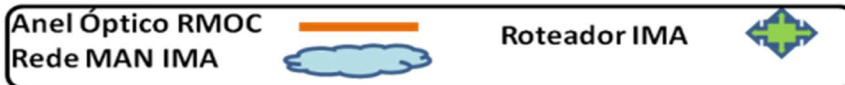


Figura – Topologia de testes internos, sem conexão com a rede comutada de telefonia pública.

- **Projeto Informe GETEL**

Descrição: Criação de documento informativo mensal da GETEL para todos nossos clientes, para divulgação da evolução de nossos trabalhos, de recomendações técnicas e artigos explicando as tecnologias de forma simples e didática.

- Foram emitidos 5 relatórios em 2016, abordando temas como arquitetura de redes, tecnologia ToIP, detalhes do processo de manutenção dos enlaces, conectividade e monitoramento dos acessos.

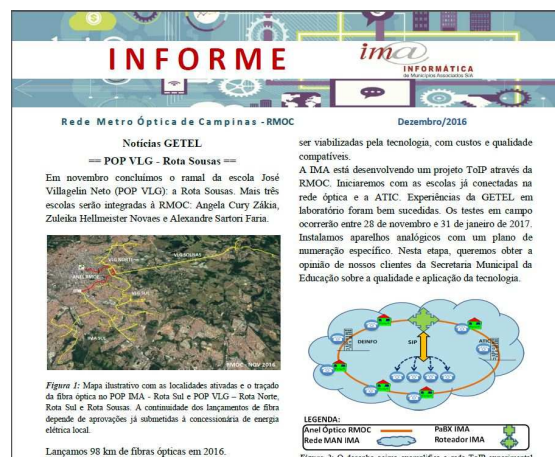


Figura – Página de rosto do Informe GETEL de dezembro/2016.

- **Desafios a serem alcançados e/ou superados**
- **Processo Licitatório de Rádios Multiponto**

Descrição: GETEL está projetando a instalação de novos acessos via rádio (SLP) para cobrir locais com inviabilidade técnica/financeira para acesso por meios ópticos. A primeira cotação no mercado tem o valor total de R\$1.330.000,00.

- A contratação de acessos de rádio viabiliza a complementaridade com a rede óptica “RMOC”. Além da implantação de novos acessos, o contrato prevê a manutenção dos acessos existentes (rádios que fazem parte do Backhaul da rede óptica existente), já em uso na monitoração de segurança e estabelecer 08 pontos concentradores de rádio. A ligação entre os pontos concentradores dos rádios e a IMA será projetada como cliente da RMOC (GPON).

Este projeto contempla 2 (duas) fases. A primeira fase consiste na implantação da rede com 8 (oito) POP's (Ponto de Presença), conforme figura abaixo.

Este processo foi alterado para atender a manutenção da parte rádio da rede óptica existente. Ele poderá ser retomado da maneira como descrita com a evolução da RMOC e o atendimento por esta das estações elevatórias.

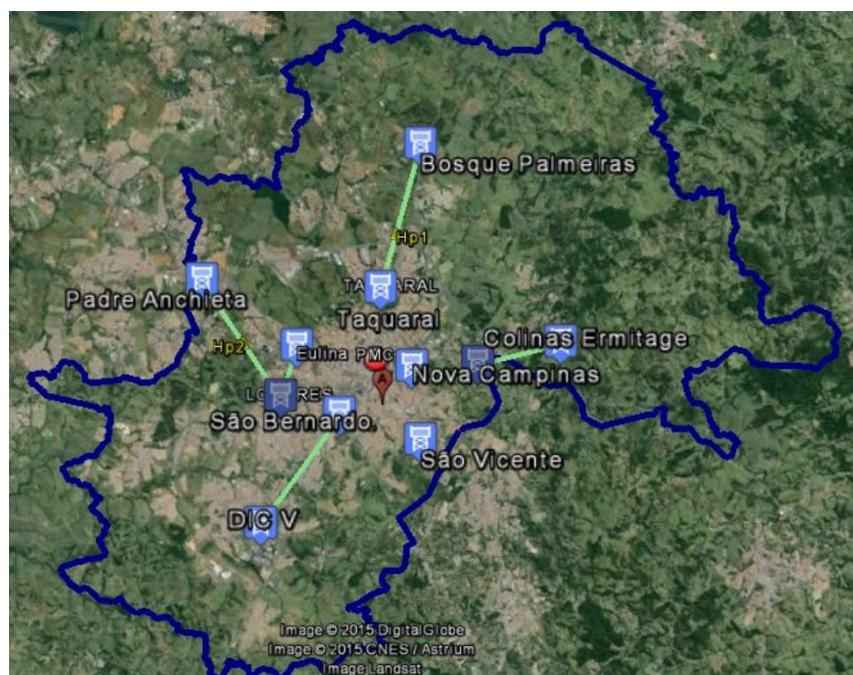


Figura: Mapa ilustrativo da planta de rádios da primeira fase do projeto.

- A segunda fase compreende ampliação de mais 16 (dezesseis) POP's, estendendo a área de cobertura.
- **Processo Licitatório PABX**

Descrição: Elaborar Processo Licitatório para contratação da empresa para manutenção e mudança do PABX.

- Regularização patrimonial do PABX para prestação de manutenção preventiva e corretiva.
- Realizar a mudança da instalação do PABX para sala de transmissão (Telecom), permitindo a

centralização dos equipamentos de Telecom.

- **Projeto enlace de Fibras Ópticas**

Descrição: Implantação do enlace de Fibras Ópticas – 100 Mbps.

- Integração do POP à Rede Metro Óptica Municipal através de dupla abordagem, viabilizando a troca de tráfego entre as autarquias.

- **Propostas para o próximo ano para 2017**

- Ativação de alguns acessos das empresas indiretas para a RMOC.
- Iniciar projeto de rádio enlaces (planta instalada, depois ampliação).
- Migração das câmeras de monitoramento para a RMOC.
- Desenvolver projeto para atendimento Wi-Fi Outdoor.

O Wi-Fi Outdoor viabiliza o projeto “Campinas Digital” e já acontece em alguns acessos: 4 pontos na Avenida Francisco Glicério e 1 no Parque Dom Bosco.

O pré-projeto de disponibilização de Wi-Fi na Lagoa do Taquaral em sua parte técnica deverá passar pela aquisição de novos rádios e projeto de rede de suporte para esses rádios.

- Implantar Projeto Lagoa Taquaral.

### Projeto “LAGOA DO TAQUARAL” Disponibilização de acessos WiFi



- Instalação de 27 pontos de acesso WiFi (previsão);
- Rede interna de interligação via fibras ópticas;
- Conexão com a Rede Metro Óptica de Campinas (RMOC);
- Busca de parcerias/patrocínios para viabilização da obra;
- Modelo de monetização do projeto.

Figura: Projeto de implantação de W-Fi (Campinas Digital) abriu um leque de oportunidades para o emprego da tecnologia de Internet das Coisas (IoT) em Parceria Público Privada (PPP).



- **Implantar Projeto Redundância Fibra x Rádio**

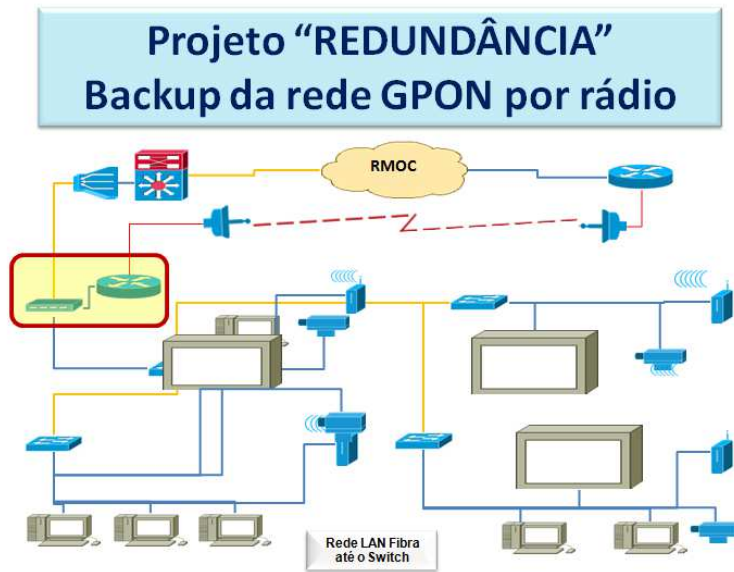


Figura: Figura ilustrativa dos acessos fia fibra e via rádio sendo comutados automaticamente em caso de falha no acesso óptico, retornando automaticamente após sua recuperação.

- **Implantar solução ToIP.**

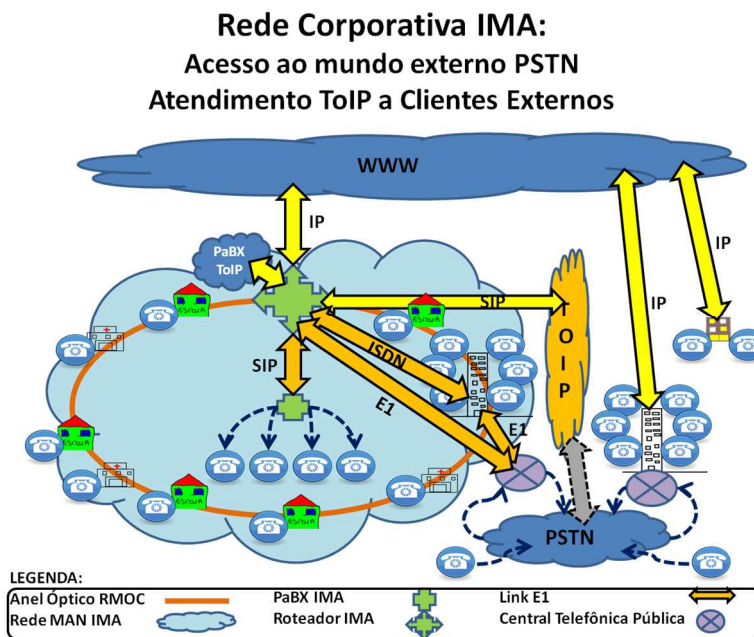


Figura: Topologia completa conectada aos serviços público de telefonia comutada.

- **Elaboração novo Portfólio de Preços de Conectividade para 2018.**
- **Desenvolver A3 (Lean) para processo de implantação.**

## 4.5. Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Artes Digitais e Diário Oficial

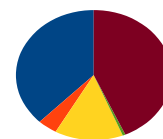
A Unidade de Negócios GED e Artes Digitais têm como principal objetivo desenvolver e implantar soluções nas áreas de Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED, Imprensa Oficial – DOM e Artes Digitais (Serviços Gráficos) propiciando economia de recursos e modernizando a administração pública, buscando maior eficácia e qualidade na prestação de serviços públicos ao Cidadão.

### Principais atividades

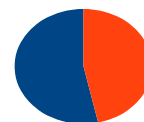
#### Gerenciamento Eletrônico de Dados – GED

- **Produção e Faturamento – Principais projetos PMC**

Produção GED 2016		
Secretaria	Qtde Páginas	Valor Faturado
SMAJ	705.250	178.900,00
SMC-Decom	76.500	25.700,00
SMCAIS	266.800	122.600,00
SMCGP	10.600	8.500,00
SMF	810.600	343.450,00
Projetos especiais		
SMS - Saude 360	525.100	182.600,00
SME – Educação	456.850	202.600,00
<b>Total</b>	<b>2.851.700</b>	<b>1.064.350,00</b>



- SMAJ
- SMC-Decom
- SMCAIS
- SMCGP
- SMF



- SMS - Saude 360
- SME – Educação

#### Projetos externos

- Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre – PROCEMPA
- Suporte técnico, manutenção e atualização dos softwares de captura e indexação (IMACAP) e de armazenamento e visualização de imagens (IMAGED).
- Resultados alcançados: faturamento de R\$ 93.601,39 de janeiro até setembro/2016.

#### Prospecções

- Administração Direta e Indireta de Campinas
- Secretaria Municipal de Recursos Humanos
- Secretaria Municipal de Habitação
- Secretaria Municipal de Urbanismo
- Fundação Municipal para Educação Comunitária - FUMEC
- Centro Público de Apoio ao CPAT

#### Consultoria externa

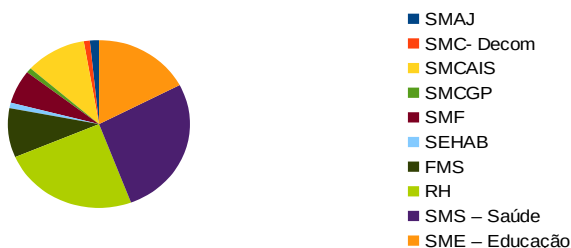
- Prefeituras da RMC

- **Desafios e projetos para 2017**

- **Produção e Faturamento – Principais projetos PMC**

Projetos em andamento GED 2017		
Secretaria	Qtde Páginas	Valor Faturado
SMAJ	80.000	20.800,00
SMC- Decom	40.000	13.600,00
SMCAIS	300.000	141.000,00
SMCGP	15.000	12.000,00
SMF	200.000	84.000,00
SEHAB	30.000	13.500,00
FMS	300.000	124.000,00
RH	700.000	315.000,00
SMS – Saúde	1.000.000	350.000,00
SME – Educação	500.000	225.000,00
<b>Total</b>	<b>3.165.000</b>	<b>1.298.900</b>

Aguardando a secretaria autorizar a retirada dos documentos



- **Prospecção de clientes**

- Prospecção de novos negócios envolvendo a Administração Direta e Indireta de Campinas e demais regiões do País.
- Continuar com a execução do plano de marketing, envolvendo a evolução dos softwares de GED, modelo de negócio e a realização de workshops regionais:

Região	Municípios Envolvidos	Projeto	Parcerias
Região Metropolitana de Campinas	19	GED SAÚDE	Ministério da Saúde Governo Estado SP
Região Metropolitana de Porto Alegre	32	GED	PROCEMPA/PRODESP
Baixada Santista	9	GED	Prefeituras Cliente
Rio de Janeiro – Região de Angra dos Reis	20	GED	Prefeitura de Angra

- **Outras atividades**

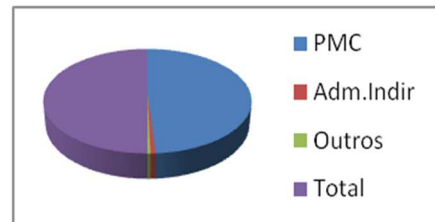
- Investir na melhoria contínua do software de GED e finalizar melhorias iniciadas em 2016, tais como banco de dados único e funcionalidades de OCR, Bar Code e Certificação Digital.
- Revisão de processos (Lean).
- Participação em projetos estratégicos.
- Participação em eventos específicos da área.

## Artes Digitais – Gráfica

- **Produção e Faturamento**

Nosso maior cliente é a Prefeitura Municipal de Campinas que é responsável por 97,82% do faturamento de serviços gráficos.

	Valor	%	Qtde.	%
PMC	187.419,90	97,82%	159.223	96,99%
Adm. Indireta	2.671,64	1,39%	1.653	1,01%
Outros	1.496,33	0,78%	3.281	2,00%
<b>Total</b>	<b>191.587,87</b>	<b>100,00%</b>	<b>164.157</b>	<b>100,00%</b>



### • Desafios e projetos para 2017

Demonstramos a seguir a estimativa para 2017 do polo gráfico:

Ano 2017	Contrato 188/13		HMMG	Outros	Total
	Sob Demanda	SGPP	Adm. Ind.	Clientes	
<b>Total Ano</b>	R\$ 702.966,00	R\$ 127.812,00	R\$ 75.000,00	R\$ 2.400,00	R\$ 908.178,00

### • Investimento

Em 2017 temos a expectativa de investir em nova máquina de impressão, com capacidade para atender novas demandas e com novas funções que proporcionará um aumento no faturamento.

O valor desse investimento será de R\$ 53.844,00 com capacidade de produção de 30.000 impressões mensais e que proporcionará o retorno em aproximadamente 6 meses.

### • Prospecção de clientes

Realizar visitas em órgãos da Administração Indireta e Câmara Municipal de Campinas para colocar nossos serviços e produtos à disposição.

## 5. Gerência de Recursos Humanos

A Gerência de Recursos Humanos tem por responsabilidade a gestão de pessoas, tendo como objetivo, alinhar as políticas de Recursos Humanos com a estratégia da empresa.

Quadro de empregados: no início de janeiro a IMA tinha 867 empregados e terminou o ano de 2016 com 856 empregados.

Benefícios concedidos são: assistência médica e odontológica, vale transporte, vale alimentação e refeição, seguro de vida, auxílio creche, licença sem remuneração e complemento de auxílio previdenciário.

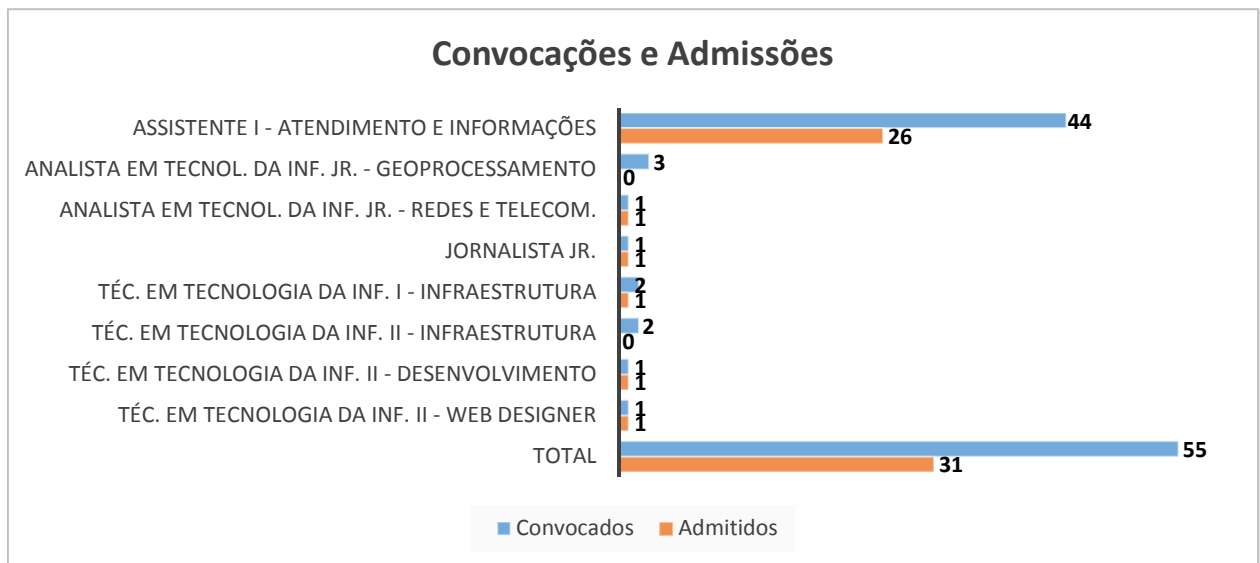
### Principais atividades

#### • Contratação, Desligamento e Mobilidade

##### • Admissões

Foram realizadas 31 admissões para cargos concursados.





- Concursos públicos**

Foram realizados dois concursos públicos para os seguintes cargos:

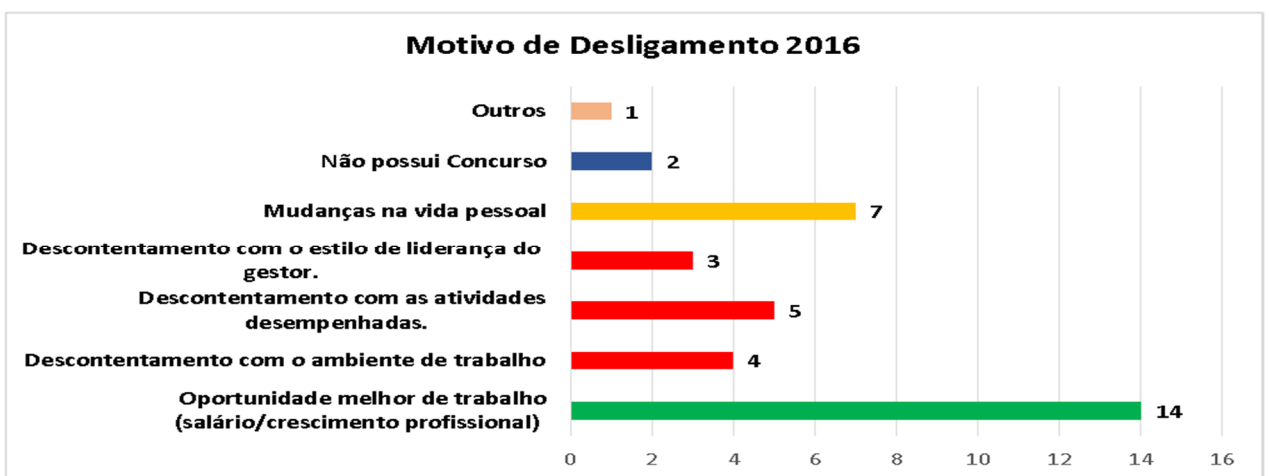
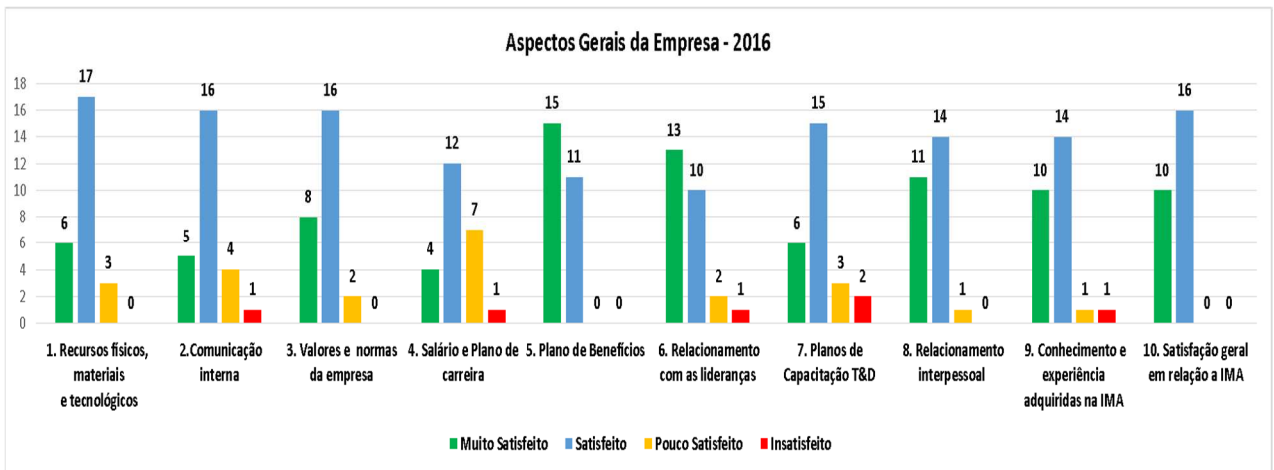
Concurso 01 / 2016					
Cargos	Função	Quantidade de Vagas	Quantidade de Inscritos	Quantidade de Aprovados	Percentual de aprovados em relação aos inscritos
Assistente	Atendimento e Informações	5	1299	136	10%
Analista em Tecnol. da Informação	Sistemas	1	223	54	24%
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>1522</b>	<b>190</b>	<b>12%</b>

Concurso 02 / 2016					
Cargos	Função	Quantidade de Vagas	Quantidade de Inscritos	Quantidade de Aprovados	Percentual de aprovados em relação aos inscritos
Téc. em Tecnologia da Inf.	Telecomunicações	1	26	2	7%
	Teleatendimento	1	30	5	16%
	Atendimento ao Usuário	1	136	10	7%
	Desenvolvimento	1	44	5	11%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>236</b>	<b>22</b>	<b>9%</b>

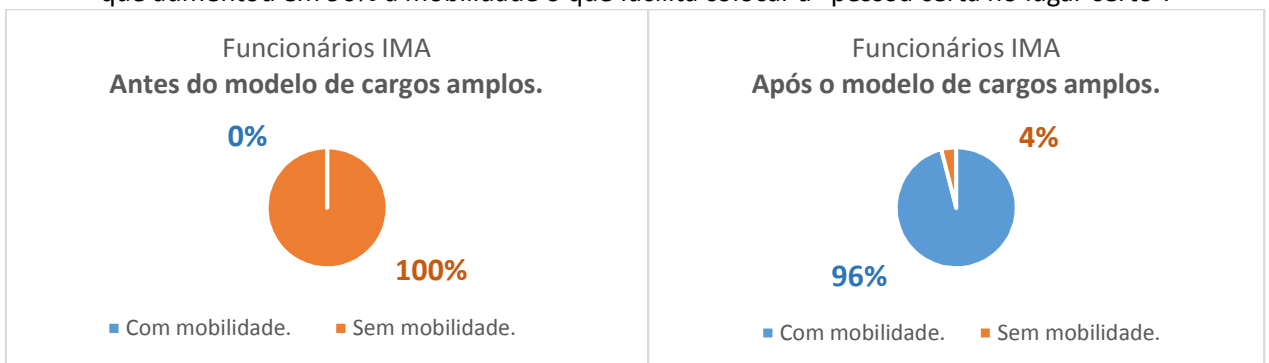
- Entrevistas de Desligamento Realizadas / Motivos**

Entrevistas com os funcionários desligados do quadro de funcionários e a percepção apontada nas entrevistas foram consideradas favoráveis.



- Mobilidade na função – Pessoa certa no lugar certo**

Foram definidos e ampliados os critérios para mobilidade na função. Os gráficos a seguir mostram que aumentou em 96% a mobilidade o que facilita colocar a “pessoa certa no lugar certo”.



- Absenteísmo**

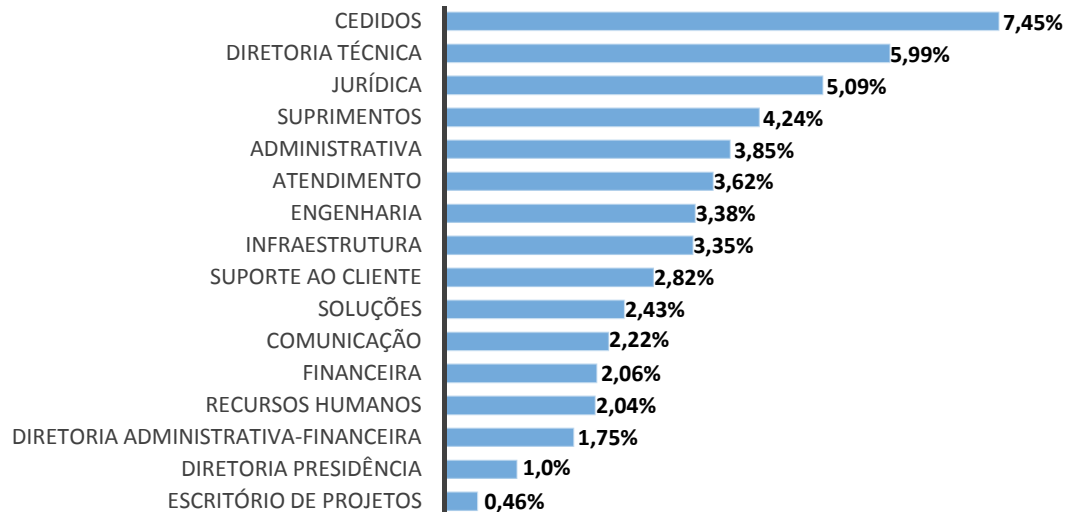
Foi identificado que por um lado existe o uso abusivo do plano de saúde, que gera alto índice de absenteísmo, traz custos elevados e desnecessários para a IMA e a seus empregados e por outro existe a negligência com práticas de medicina preventiva (em 2015: 10% dos funcionários não utilizaram o plano nenhuma vez) %).

A conscientização dos funcionários fará com que utilizem o plano de saúde quando necessário e trabalhem ativamente para manutenção de sua saúde por meio de práticas de medicina preventiva e hábitos saudáveis.

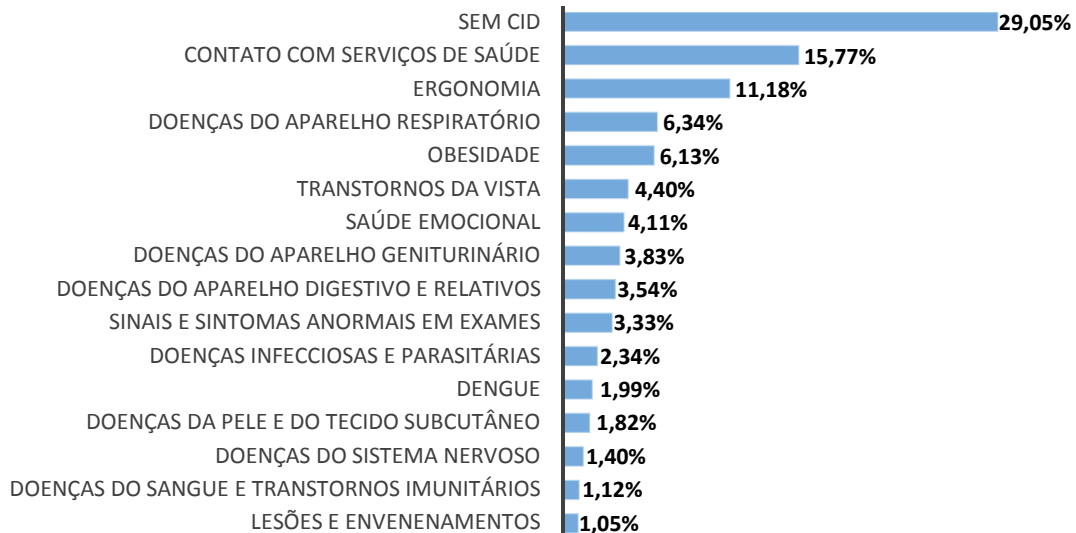
Absenteísmo (todas as ausências): Atual – 3,35% e a Meta de – 2,0%

Os gráficos a seguir representam as taxas de Absenteísmo, bem como as principais causas.

### Taxas de Absenteísmo por Gerência -



### Principais Causas do Absenteísmo Somente Atestados

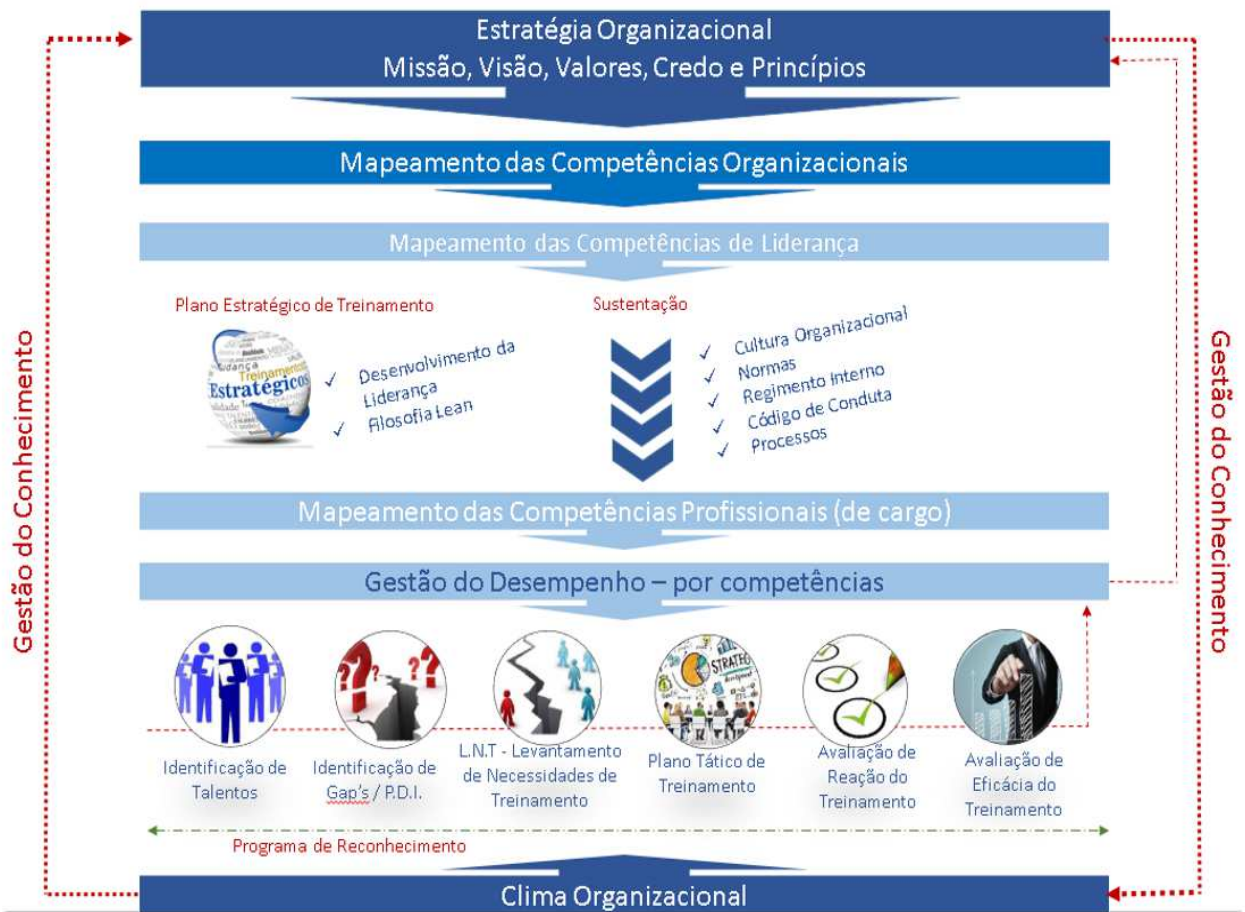


- **Folha de pagamentos**

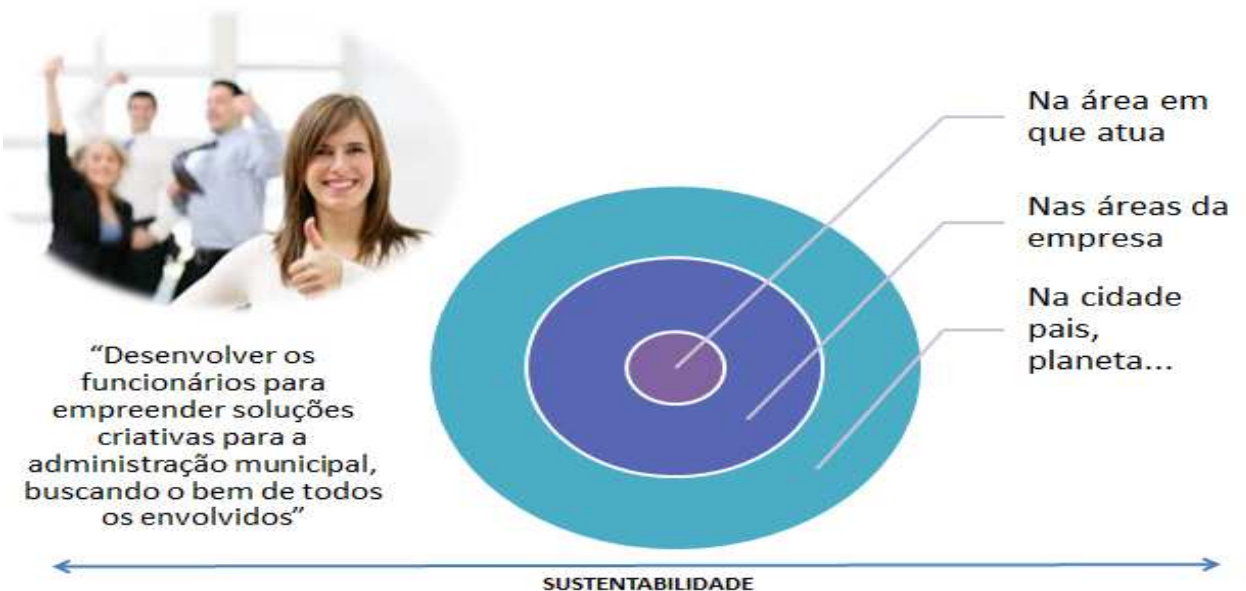
- 293 licenças remuneradas.
- 43 desligamentos.
- 49 admissões.
- 852 férias.
- Levantamento e acompanhamento da recuperação encargos previdenciários através de consultoria especializada.

- Acompanhamento nas audiências trabalhistas.
  - Acompanhamento dos indicadores Lean no ponto eletrônico com ações efetivas.
  - Acompanhamento da negociação salarial Sindpd e Seprosp.
  - Ajuste banco de horas de 293 funcionários que estavam de licença remunerada.
  - Implantação da licença não remunerada.
  - Análise repactuação de preços com a empresa de segurança.
  - Apresentação no Acontece na IMA sobre empréstimo consignado.
  - Atendimento fiscalização Ministério do Trabalho.
  - Preparação do sistema para implantação do E-SOCIAL.
  - Elaboração do Termo de Referência para contratação de consultoria do sistema RM Totvs para otimização processos da folha de pagamento.
  - Estudo de novo modelo de crachá de identificação dos funcionários.
  - Estudo e implementação da prorrogação da licença paternidade.
  - Análise repactuação de preços com empresa de limpeza.
  - Lean no processo de admissão de empregado.
  - Levantamento de dados para novos termos de referência para o ERP.
  - Liberação das fichas de frequência no sistema do Vida Funcional.
  - Licitação/ credenciamento convênio odontológico.
  - Implantação novo portal da Transparência em atendimento a legislação.
  - Participação em estudo da sinistralidade do convênio médico Unimed.
  - Projeto Lean empréstimo consignado (Curso multiplicadores Lean).
  - Desenvolvimento do projeto Reuniões para alinhamento RH com equipes de trabalho internas e externas.
  - Revisão norma ponto eletrônico.
  - Elaboração do Termo de Referência para contratação estagiários CIEE.
  - Trabalho sobre absenteísmo junto a empresa especializada.
  - Trabalho educativo do vale transporte para redução de custos.
  - Treinamento sobre folha de pagamentos para novos líderes.
  - Treinamento ponto eletrônico e banco de horas para os empregados.
  - Treinamento Lei 13.303/2016.
- **Suporte técnico aos sistemas de recursos humanos**
    - Desenvolvimento da Equipe de RH no entendimento e uso dos Sistemas.
    - Disseminação dos conhecimentos dos Sistemas e de Excel para a equipe.
    - Suporte aos processos do RH e resolução de problema do dia-a-dia referentes aos sistemas. Ponto Focal na solução de cálculos e dúvidas sobre o Ponto Eletrônico.
    - Participação ativa em processos críticos do RH: DIRF, licença remunerada X férias trabalhadas, fechamento quadrimestral do banco de horas.
    - Suporte na atualização de versão e controle de usuários dos sistemas das demais áreas administrativas: Contabilidade, Financeiro e Suprimentos.
    - Elaboração de Termos de Referência para serviço de Suporte, para Consultoria e para software ERP.
    - Aprimoramento do conhecimento nos processos administrativos para contratação do ERP.
    - Atuação como Fiscal dos Contratos SMS RM e Consultoria RM.
  - **Modelo de gestão IMA**

Realizamos um modelo de Gestão por competências e a figura abaixo representa a inter-relação entre as ações, bem como os pilares que a sustentam.



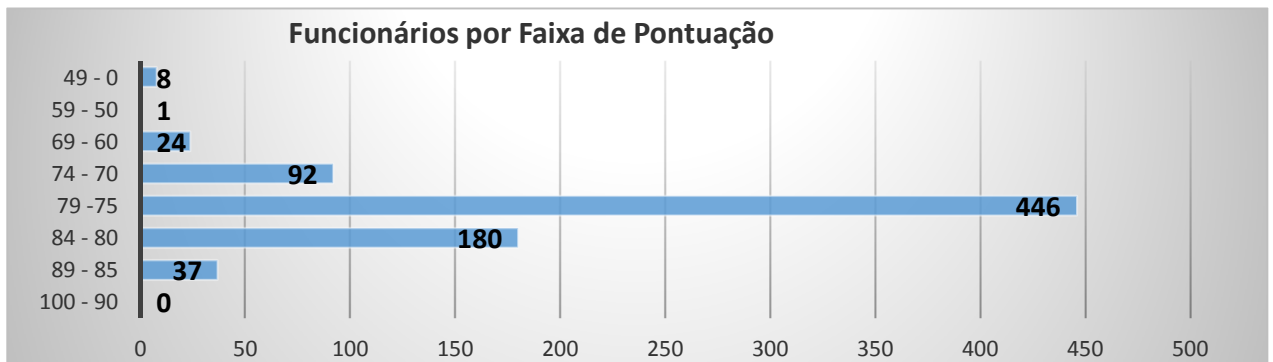
O objetivo maior é desenvolver pessoas não apenas para o desempenho de suas funções, mas para uma atuação maior na busca pelo “bem comum”.



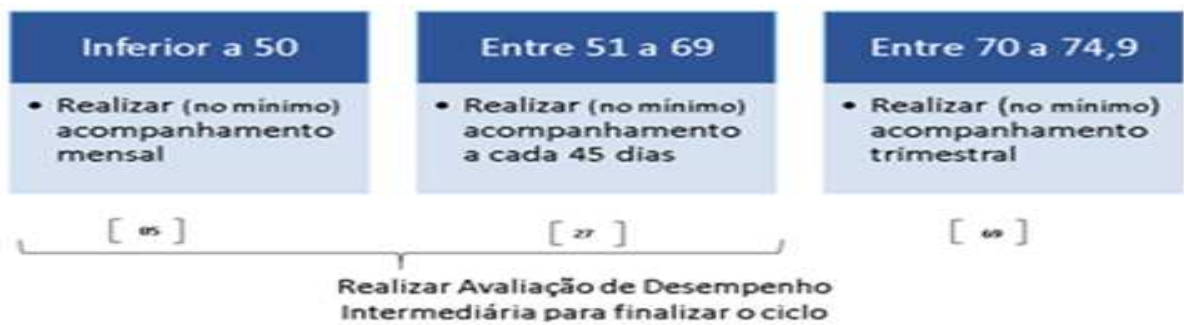
• **Resultado da Avaliação de Desempenho, Análise e Encaminhamentos**



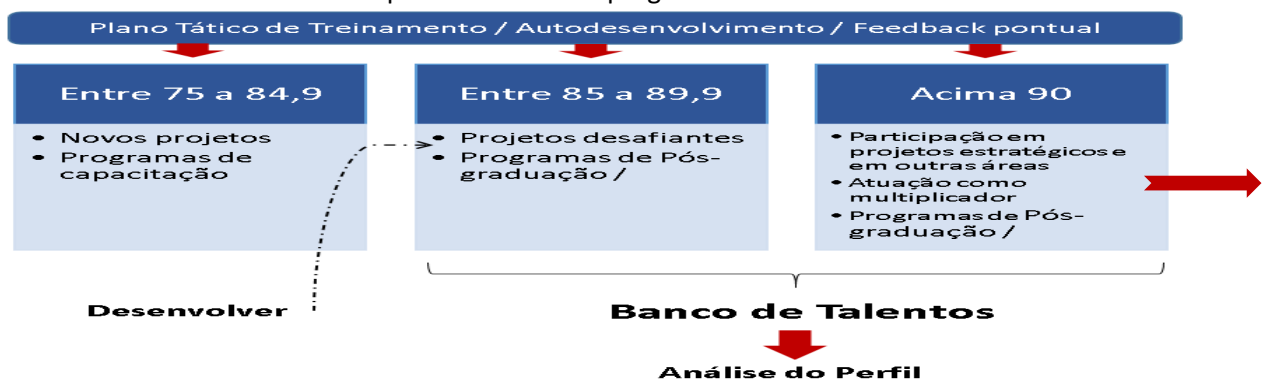
Temos como indicador que cada diretoria deve apresentar uma média acima de 75 e, conforme apresentado no gráfico acima o desempenho encontra-se satisfatório.



Para as pontuações abaixo de 75 teremos um acompanhamento bem próximo e com periodicidades pré-definidas. E, caso não se registre um desenvolvimento satisfatório, poderá implicar no desligamento do empregado.



Para os desempenhos acima de 75 também serão definidos planos de desenvolvimento pelo líder, buscando o crescimento profissional do empregado.





Após a Avaliação de Desempenho são realizadas algumas ações visando a identificação de potenciais líderes e especialistas para o banco de talentos.



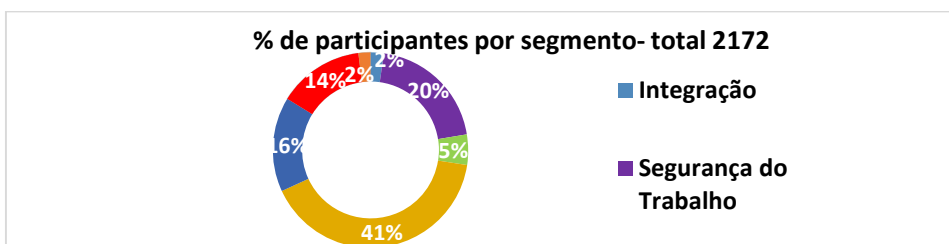
• **Treinamento e desenvolvimento**

• **Plano estratégico e desenvolvimento:** Para definição das ações estratégicas de treinamento consideramos o nosso “Norte Verdadeiro” e seus desdobramentos. Partindo deste pressuposto as ações de treinamento consideradas estratégicas foram:

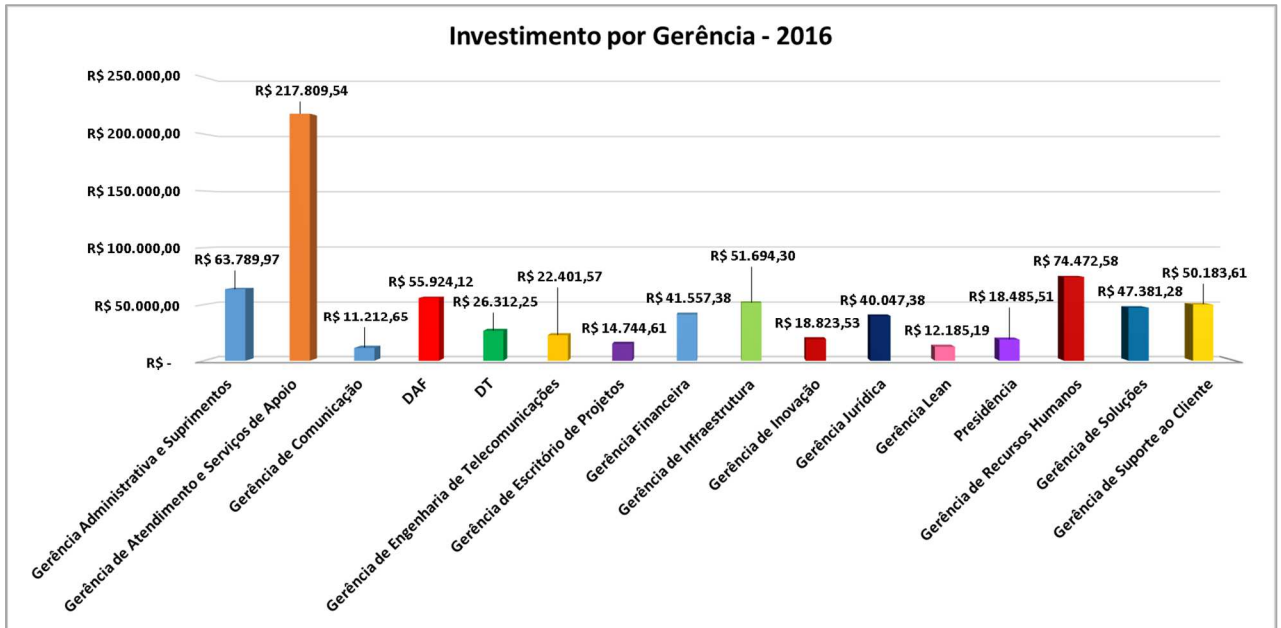
- Desenvolvimento da Liderança – para que os líderes desenvolvam seus times voltados aos objetivos da empresa.
- Desenvolvimento e aplicação da Filosofia Lean – para simplificação e agilidade dos processos.
- Realizações de coaching e workshops internos e externos.

• **Plano tático de treinamento e desenvolvimento:**

Indicação do Percentual de participantes – por tipo de treinamento.



## Indicação de Investimentos realizados – por Gerência



## Ações de Desenvolvimento contempladas no Plano Tático de Treinamento

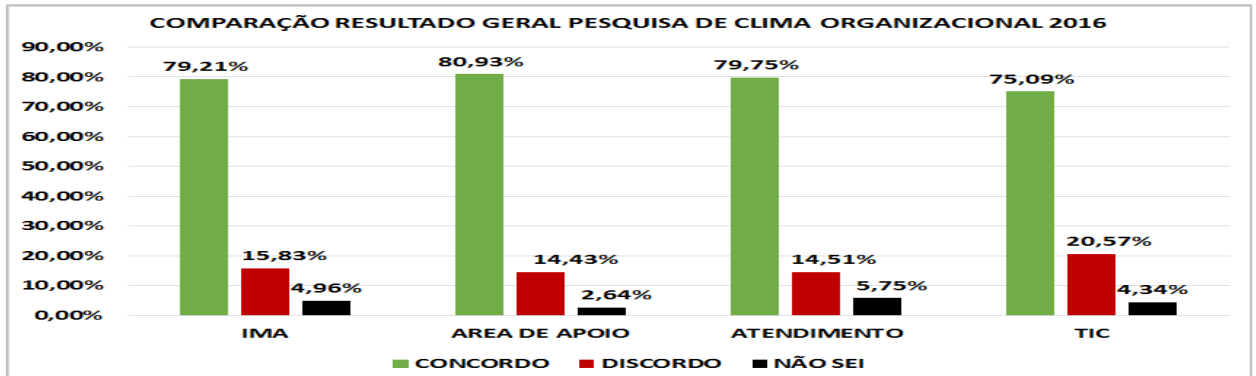


- **Programa Jovens Talentos – Desenvolvimento de Estagiários e Aprendizes:** Mensalmente são realizadas palestras para os estagiários e aprendizes da IMA bem como disponibilizadas para as demais autarquias e empresas da administração indireta.

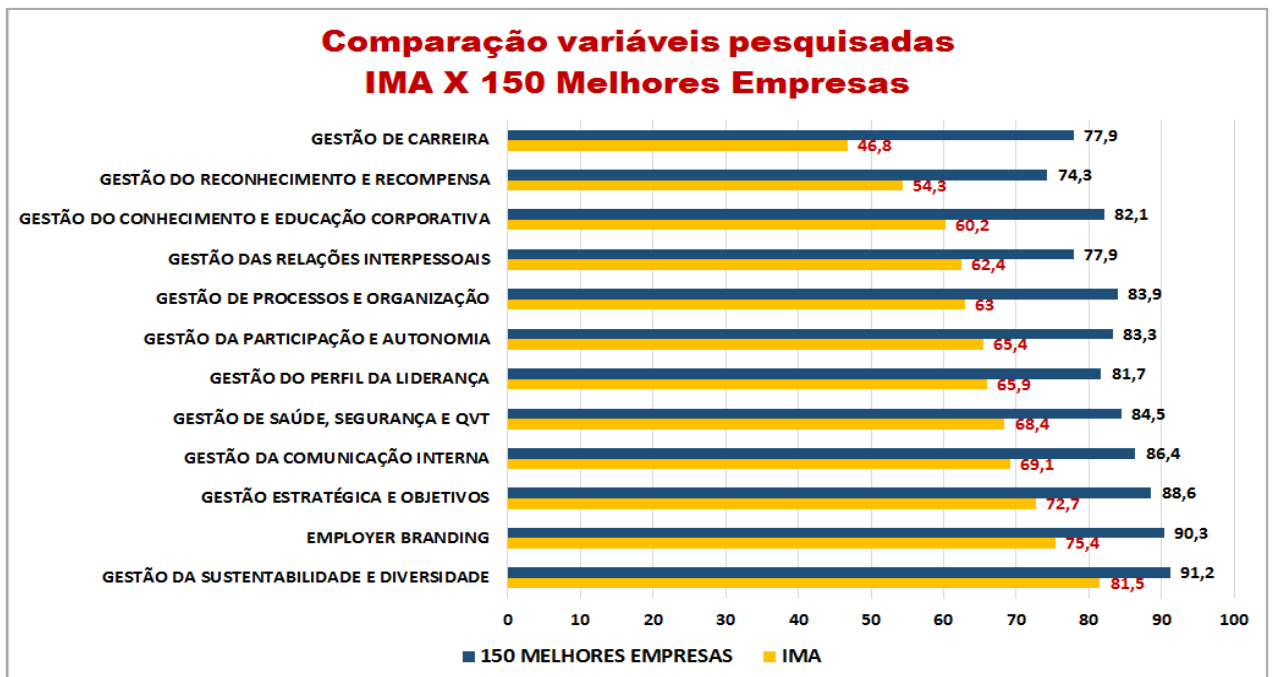


- **Avaliação do Clima Organizacional**

Utilizou-se afirmações positivas e parametrizou-se com as seguintes possibilidades de respostas: Concordo Totalmente, Concordo Parcialmente, Discordo Parcialmente e Discordo Totalmente e Não sei. Abaixo os resultados obtidos considerando-se a concordância e discordância agrupadas. Os resultados foram favoráveis, a despeito da análise detalhada de algumas variáveis, mostrou-se que há pontos de atenção.

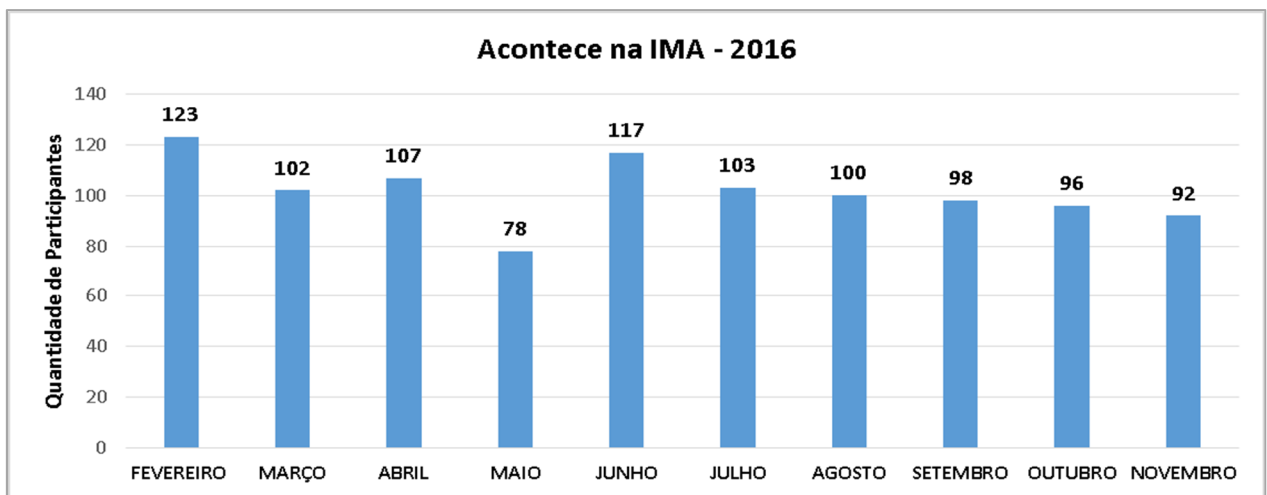


A IMA participou em 2016 da pesquisa das 150 Melhores Empresas para se Trabalhar da Revista Você S/A.



- **Ações institucionais de alinhamento e reconhecimento**

Evento Mensal – Acontece na IMA: Integração de todas as áreas e atualização dos acontecimentos do mês.



- Programa de reconhecimento e recompensa



No evento "Acontece na IMA", realizado no dia 14 de outubro, foram apresentados os três ganhadores.

1º lugar = ELIZETE DIAS DOS SANTOS  
2º lugar = JOSE RIBAMAR DE FRANCA CARVALHO FILHO  
3º lugar = LAERCIO ANTONIO DOS SANTOS

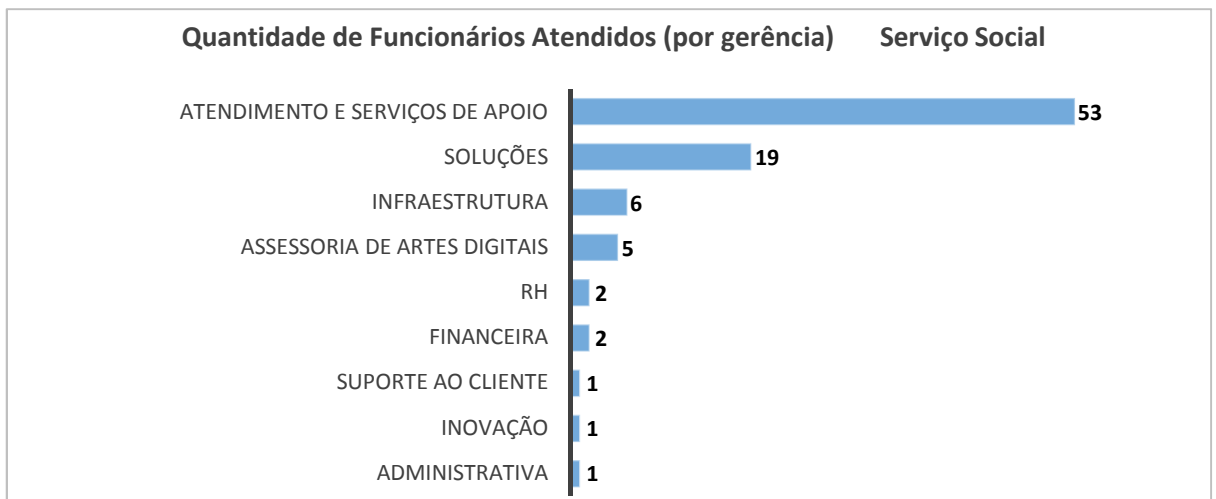


- Ações Assistência Social, Saúde, Segurança do Trabalho e Qualidade de Vida

Uma das atividades da área de Assistência Social é atender demandas individuais de funcionários.

Atendimentos realizados em 2016:

- 180 atendimentos.
- 90 funcionários atendidos.
- 13 postos externos de trabalho visitados.



• **Saúde, segurança e medicina do trabalho**

- Atividades Desenvolvidas em 2016.
- Ordens de Serviço para os funcionários admitidos.
- Treinamento de Brigada de Incêndio.
- Planejamento da Simulação de Emergência de Abandono de Área.
- Acompanhamento para elaboração dos Mapas de Riscos.
- Acompanhamento das atividades e Eleição da CIPA.
- Inspeções de segurança nos locais de trabalho.
- Elaboração dos PPRA's da sede e dos postos descentralizados.
- Elaboração do PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário) dos funcionários demitidos.
- Emissão de CAT's, dos acidentes ocorridos.
- Orientação e Acompanhamento dos trabalhos de risco na planta (altura/elétrico).
- Elaboração de relatórios de inspeção de segurança realizados nos postos descentralizados e Centros de Saúde da IMA.
- Controle e acompanhamento do PCMSO
- Controle de documentos e equipamentos de vaso de pressão (compressores).
- Controle dos vencimentos de treinamentos específicos (NR10 e NR35) e exames médicos dos funcionários da IMA (elaborar o TR, solicitar os orçamentos e emitir a RC).
- Fiscalização das condições de conservação, documentos e extintores dos veículos móveis
- Controle dos KIT's de primeiros socorros.
- Contratação de vacinas H1N1 para os funcionários .
- Levantamento e processo de aquisição de EPI's .
- Contratação de empresa para aferição nos equipamentos de medição de ruído, temperatura e luminosidade.

- Contratação de empresas prestadoras de serviços para elaboração de AET's, Laudo de Periculosidade e LTCAT's (elaborar o TR, solicitar os orçamentos e emitir a RC).
- Inserção de informações no sistema RM para implantação do E-social na área de Segurança e Saúde do Trabalho.
- **Qualidade de Vida, Eventos Institucionais e Programas Educativos**

### Espaço Descompressão

Aproveite as salas Zen e Criatividade para relaxar, criar, ler e se revitalizar!



É só descer as escadas próximas ao teatro.  
Conheça e deixe sua sugestão!



- **Semana Interna Prevenção de Acidente e Meio Ambiente - SIPATMA e Semana da Mulher**



**Semana da saúde da Mulher**  
de 7 a 11 de março

Atividades do dia 8 de março  
Programa-se e participe!

**Programação**

- Lian Gong: 8h às 8h45 Até 20 pessoas. Local: Palco do Teatro IMA.	- Peça de Teatro / Uma triste realidade: 16h às 17h Não há vagas limitadas. Local: Teatro IMA.
- Oficina de Artes Marciais: 9h às 10h Até 20 pessoas. Local: Palco do Teatro IMA.	- Oficina de Beleza Local: Sala de reunião, em 4 turnos com 10 mulheres em cada. Horários: 8h às 10h / 10h às 12h / 13h às 15h / 15h às 17h.
- Palestra / Violência Doméstica: 10h30 às 12h Não há vagas limitadas. Local: Teatro IMA.	- Oficina de Artesanato Local: Refeitório, em 2 turnos com 20 mulheres em cada. Horários: 14h às 15h / 15h às 16h.
- Terra Fria / Filme: 13h às 15h30 Não há vagas limitadas. Local: Teatro IMA.	Consulte seu superior imediato. Para as atividades: Lian Gong, Oficina de Artes Marciais, Beleza e Artesanato, é necessário inscrever-se. <a href="#">CLIQUE AQUI</a> e participe!



- **Eventos educativos**

**CAMPANHA DE PREVENÇÃO E INFORMAÇÃO**

**16/02/2016 - às 9h30 e às 14h**  
**23/02/2016 - às 9h30 e às 14h**

**NO TEATRO IMA**

**PALESTRA EDUCATIVA**

FORMAS DE CONTROLE E COMBATE  
DIAGNÓSTICO POSITIVO  
INVESTIGAÇÃO E TRANSMISSÃO DA DOENÇA  
SINTOMAS PARA TRATAMENTO  
MATERIAL INFORMATIVO

**TRAGA SUA FAMÍLIA, AMIGOS E VIZINHOS!**

ENTRADA PELA RUA PADRE JOÃO GARCIA, 101 - PONTE PRETA  
AO LADO DA SANASA

DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - SUL

**TODOS CONTRA A DENGUE**

**ima SAÚDE**

No dia 5 de maio, como parte do planejamento estratégico do Serviço Social da IMA, realizaremos um evento sobre Saúde e Qualidade de Vida.

**STAND IMC**  
Horário: 12h30 às 15h30  
Tema: IMC - Peso e Altura  
Local: Auditório IMA

Profissionais de enfermagem e nutrição realizarão avaliações individuais aos funcionários que comparecerem para verificarem a possibilidade de doenças que a pessoa pode estar pré-disposta.

**PALESTRA**  
Horário: 16h00 às 17h00  
Tema: Qualidade de Vida  
Local: Auditório IMA

A palestra será ministrada por um psicólogo, que abordará os temas de dimensões humanas e do bem estar, autocuidado, autoestima, armadilhas da vida moderna e estratégias para uma vida saudável.

**Unimed**

**ima SAÚDE**

**Você sabia?**

Que a Unimed Campinas conta com um programa **gratuito** de educação continuada, chamado NutriAção?

É um projeto de orientação nutricional, física e psicológica, que tem como objetivo promover a saúde, possibilitando que os funcionários tenham acesso à informação sobre alimentação saudável e consciente.

O Programa NutriAção tem a duração de seis semanas, com um encontro por semana, tendo a duração de uma hora cada. A cada encontro, um novo tema e um novo profissional habilitado. A equipe conta com nutricionista, psicólogo, enfermeiro, educador físico e terapeuta ocupacional.

As ações englobam, além da importância da alimentação saudável e do uso correto dos alimentos no cotidiano, a motivação, o controle da ansiedade e do estresse e foco na continuidade do propósito de atingir uma vida saudável, por questões de saúde muito mais que estéticas.

Havendo adesão, este programa poderá acontecer dentro da IMA, sem nenhum custo ao funcionário! Os encontros serão marcados às 17h30, para não interferir na jornada de trabalho. Demonstre seu interesse **aqui!**

**O prazo para resposta é até dia 27 de abril. Ajude a IMA a valorizar seus colaboradores. PARTICIPE!**

Em caso de dúvidas, entre em contato com Assistente Social da IMA - ramal: 6683

**Unimed**

**ima SAÚDE**

**Você sabia?**

Assim como o programa NutriAção, a Unimed Campinas também oferece o programa de educação continuada **Vida em Equilíbrio**, que tem o objetivo de apresentar informações claras e atualizadas sobre a relação entre as emoções e a saúde.

Sabemos que todas as emoções, positivas e negativas, refletem-se no nosso corpo. É por isso que temos o interesse em trazer para a IMA este programa, que tem duração de seis semanas. A intenção é alcançar maior satisfação, autoconfiança e mais controle sobre emoções e comportamentos. Conscientização rumo à vida em equilíbrio!

**Se houver adesão, o programa poderá acontecer dentro da IMA, sem nenhum custo ao funcionário!** Os encontros acontecerão às 17h30, para não interferirem na jornada de trabalho.

O programa conta com um encontro por semana, com duração de uma hora, durante seis semanas. Em cada edição, é apresentado um tema, abordado sempre por um profissional habilitado, promovendo discussões acerca das questões emocionais e de saúde motivadas pelas situações da vida cotidiana.

Demonstre seu interesse **AQUI!**  
**O prazo para resposta é até 15 de agosto.**

Ajude a IMA a valorizar seus colaboradores. Transforme as emoções em energia criativa. Participe!

Em caso de dúvidas, entre em contato com a assistente social da IMA no ramal 6683.

**ima SAÚDE**

**Álcool e Drogas**

Impactos Sociais

Depois do tabaco, o **álcool é a segunda maior causa de mortes relacionadas a drogas**. Na maioria dos países, o álcool tem um impacto ainda maior em termos de mortes, ferimentos e custos econômicos se comparado com as drogas ilícitas. A questão é que o álcool é uma substância socialmente aceita.

Os danos e problemas sociais a curto prazo do consumo de álcool são geralmente acidentes de carro traumáticos, violências e agressões, ferimentos não-intencionais e mortes provocadas por uso de álcool, suicídio, atividade sexual não planejada ou não desejada, conflitos com a lei ou com o chefe no trabalho. Mortes acidentais, como afogamento, são frequentemente associadas ao consumo de álcool.

Em algumas comunidades, onde há uma grande produção de álcool licitamente, o envenenamento pode ser uma ocorrência comum. Geralmente, esses episódios são resultados de exagero de consumo ou de compulsão à bebida. Os danos a longo prazo são resultados de consumo pesado (ou de alto risco) por um período maior de tempo. Exclusão social, preconceito, estigma, perda de relacionamentos pessoais ou de emprego ou problemas financeiros surgem a partir do consumo prejudicial. Precisamos falar mais sobre isso, objetivando à prevenção, conscientização e sensibilidade acerca dessa problemática.

**ima**

**ima SAÚDE**

**Setembro Amarelo**

**Saúde Emocional**

A informação pode ajudar a manter hábitos saudáveis

Saúde emocional é o equilíbrio das funções psíquicas, que se revela na capacidade de controlar e gerenciar as emoções, resultando em sentimento de bem-estar e na ausência de distúrbios emocionais.

Muitas vezes você não tem um sintoma que revele um desequilíbrio emocional, mas isso não significa, necessariamente, que esteja caminhando em direção à saúde plena.

Não são somente os fatores de ordem física que afetam sua capacidade de manter-se saudável. A falta de objetivos definidos, a vida alheia vazia, a fé pouco consistente e a ansiedade fora de controle também podem gerar um estado de desequilíbrio.

A tomada de consciência é o passo inicial para a construção de uma vida não apenas saudável, mas também repleta de cor e significado.

**"SER GRANDE É SER TUDO O QUE FOR PRECISO PARA FICAR CADA VEZ MAIS HUMANO"**

**ima**

- **Projetos sociais**

Doação de Sangue em parceria com a Sanasa e o Hemocentro da Unicamp.

- **Novos Projetos:**

- Implantar o ESocial.
- Revisar dos processos de RH buscando a melhoria contínua conforme Filosofia Lean.
- Implantação de melhorias no sistema de RH juntamente com equipe da empresa contratada.
- Desenvolvimento das equipes no entendimento e uso dos sistemas.
- Iniciar a Gestão do Conhecimento.
- Mapear as competências por papel.
- Aprimorar o SAD – Sistema de Avaliação de Desempenho.
- Definição de ações padronizadas para a liderança.

- Integrar líderes e funcionários visando a excelência no atendimento ao cliente, internalização das ações estratégicas, princípios, normas e processos.
- Intensificar as ações de conscientização do uso do plano de saúde e diminuição do absenteísmo.
- Ampliar o Projeto de Voluntariado.