

Mensagem do Presidente

“As projeções que se desenham para um futuro próximo no campo da modernidade inserem a IMA como potencial provedora de serviços para um amplo conjunto de cidades. Há de se destacar seu conhecimento e expertise, bem como o seu corpo técnico altamente qualificado. Bem sabemos que projeções nem sempre se concretizam e voltamos nossas preocupações para o eterno equilíbrio de contas.

É inegável, no entanto, que o conceito de “cidades inteligentes” seja uma realidade e que Campinas figura como líder nacional entre as cidades não capitais de estado e oitava entre as cidades brasileira na implantação de projetos que otimizam serviços e atendimentos facilitando a vida do cidadão. A velocidade para espalhar esse conceito junto as demais cidades do Brasil está ligada diretamente na recuperação econômica do país.

Como não podemos ficar parados à mercê de marés favoráveis soltamos as amarras e passamos a navegar por mares desafiadores. A busca por novos negócios está acelerada e provoca visitas quase que diárias à municípios cuja retomada do crescimento está mais ágil para que assim possamos firmar novas parcerias e buscar novos acionistas. E é em busca de parcerias com organizações públicas e privadas, que possam agregar valor às soluções e projetos estratégicos da IMA, que temos contado para que nossas prospecções sejam as mais assertivas possíveis.

Os indicativos são favoráveis para mostrar a viabilidade da IMA enquanto empresa. Isso nos deixa otimista para enfrentar os desafios e continuar nossa produção de softwares, aplicativos e ferramentas tecnológicas para melhorar ainda mais as administrações públicas.

Além do desenvolvimento, a IMA está capacitada na implantação de sistemas desenvolvidos por terceiros para áreas específicas como Saúde, Finanças, Assuntos Jurídicos, entre outras. Um exemplo forte disso é a plataforma AGHU, voltada para a administração hospitalar. Estamos finalizando a implantação no Hospital Municipal Dr. Mário Gatti e preparando a plataforma para adequá-la aos moldes do Hospital Ouro Verde.

Ainda na área da Saúde, vislumbramos o crescimento com a informatização das Unidades Básicas de Saúde (UBS), que terá financiamento federal. A IMA, como empresa preparada, se apresenta para todo o estado em condições de vantagem tecnológica e experiência consolidada para se sobrepôr aos concorrentes. O faturamento aproximado com a implantação desse projeto, considerando Campinas e outras 20 cidades da região, beira a casa de R\$ 1 milhão anual. Esses números podem nos deixar otimistas, mas não desviamos os olhos da realidade e nem tiramos os pés do chão. Entretanto não haveria um motivo para continuar se não houvesse um horizonte possível de ser alcançado.

E horizontes não faltam. Possibilidades estão surgindo na área de infraestrutura de telecomunicações, com implantação e gerenciamento de redes de fibras óticas em Campinas e em outros municípios. Valinhos já é uma candidata a contar com esses serviços e não à toa que passará a integrar o nosso quadro societário com 1% de participação. A inclusão da IMA como uma Autoridade de Registro (AR) para emissão de certificados digitais já é uma realidade e neste ano poderemos ter um aumento de faturamento mensal com mais esse serviço.

Uma ação importante realizada pela atual Diretoria em conjunto com seus Conselheiros foi integralizar os sistemas desenvolvidos pela IMA para a Prefeitura no seu patrimônio atual, permitindo, assim, que a empresa comercialize esses sistemas para outras prefeituras, melhore seus resultados e busque o reequilíbrio econômico e patrimonial. Os ativos digitais são, depois dos seus colaboradores, os maiores bens que as empresas de tecnologia possuem. São eles que geram receitas em escala, ou seja, produzem riquezas sem aumentar as despesas na mesma proporção e assim aumentam a longevidade da empresa.

A integralização representa fator altamente relevante e preponderante, para equilíbrio da visão contábil e balanço geral da empresa, para assim aumentar a credibilidade econômica junto aos futuros clientes, além de uma possibilidade real de aumentar as receitas, realizar negócios mais rentáveis e assim dar os primeiros passos da caminhada para a independência financeira.

E como mantemos os pés no chão, estamos atentos também ao controle de gastos. Numa renegociação feita com os fornecedores alcançamos uma redução de R\$ 2,5 milhões nos contratos que se refletirão ao longo de 2018 e a criação do Comitê Gestor de Gastos conteve gastos da ordem de R\$ 3,2 milhões durante o ano de 2017.

Pautados pelas diretrizes de seus conselheiros e diretores estamos focados numa administração de resultados. Estamos cientes de quão prejudicial é a demora para atingir os objetivos esperados e não nos aquietamos um só momento sequer. Os resultados, ainda que modestos, indicam um futuro promissor no qual acreditamos e incansavelmente buscamos.

Vamos adiante com as forças renovadas em 2018, implementar nossos objetivos em transformar a IMA em uma referência nacional em tecnologias para a gestão pública.”

1. INTRODUÇÃO

1.1. 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.

1.2. RESULTADO DO EXERCÍCIO

A IMA apresentou, no exercício de 2017, prejuízo líquido de R\$ 12.113.174. A receita operacional bruta da empresa apresentou um decréscimo de 6,73% em relação ao ano anterior, passando de R\$ 81.165.926 em 2016 para R\$ 75.704.374 no ano de 2017.

1.3. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

A empresa apresentou um Patrimônio Líquido de R\$ 2.349.624 no ano de 2017. O capital social subscrito da empresa é de R\$ 17.915.068 com valor nominal de R\$ 1,00 para cada ação. São 16.286.425 ações ordinárias nominativas integralizadas e 1.628.643 ações ordinárias nominativas a integralizar no prazo de 48 meses.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. ESSÊNCIA DA EMPRESA

Valores

- **Cliente no Centro da Estratégia**
Criar empatia e entender as necessidades do cliente
Atuar com parceria nas soluções de seus desafios
Manter o cliente encantado

- **Responsabilidade de Resultados**
Comprometer-se junto aos clientes externos e internos
Cumprir os compromissos assumidos
Incentivar e motivar os colegas de trabalho a serem sempre melhores
- **Pensamento em Inovação**
Pensar fora do senso comum, “fora da caixa”
Questionar os paradigmas e desafiar as limitações
Buscar alternativas disruptivas para alcançar os resultados desejados
- **Ética nas ações**
Agir de acordo com a cultura da integridade, responsabilidade e profissionalismo
Respeitar os princípios, valores e práticas da cidadania
- **Senso de Urgência e Importância**
Fazer o que tem de ser feito
Não esperar para agir
Não deixar o urgente tomar o lugar do importante

Visão

Ser referência nacional na inovação de serviços públicos por meio da tecnologia.

Missão

Oferecer soluções tecnológicas inovadoras nas áreas pública e privada, impactando de forma estratégica nas organizações e na sociedade.

Políticas Corporativas

- **Gestão Evolutiva, Permanente e Flexível**
Gestão dos sistemas da empresa utilizando uma abordagem de processo e garantindo a melhoria contínua, focando em flexibilidade e padronização para adaptar-se com agilidade às mudanças de cenário e de metodologias de gestão, buscando de forma sustentável a satisfação de nossos clientes.
- **Estímulo da Criatividade, Pró-atividade e Experiência**
Estimular, em todos os níveis, a criatividade, o pensar de forma orgânica, o comportamento proativo, o auto desenvolvimento e a auto avaliação contínuos, contribuindo para inovação e melhoria dos processos.
- **Incentivo à Responsabilidade Social**
Adotar, constantemente, posturas para o desenvolvimento de uma sociedade plenamente equilibrada, promovendo a ética, a cidadania, e o bem estar dos cidadãos.
- **Proteção ao Meio Ambiente**
Implementar uma cultura de sustentabilidade ambiental, buscando o equilíbrio da natureza, o bem-estar e a qualidade de vida dos cidadãos.
- **Valorização das Pessoas**
Promover a valorização, o equilíbrio e a higidez do quadro funcional, realizando capacitações e avaliações contínuas, bem como o reconhecimento do mérito dos empregados.

1.7. ÁREAS TÉCNICAS

A IMA desenvolve suas operações através de seis áreas de negócios, que são responsáveis em prover aos seus clientes, acesso 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;
- Sustentação e Infraestrutura;
- Atendimento;
- Telecomunicações;
- Gerenciamento Eletrônico de Documentos / Diário Oficial / Artes Digitais;
- Estação de Trabalho.

2. RELATÓRIO DE POSICIONAMENTO E PERSPECTIVAS DA DIRETORIA EXECUTIVA DA IMA PARA 2018

O objetivo da IMA é o trato tecnológico, ou seja, atuar na área de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e se tornar referência nacional nesse setor. Para a PMC – Prefeitura Municipal de Campinas, o propósito é tornar a IMA a grande fornecedora de tecnologia da mais alta qualidade a custos compatíveis com o mercado, auxiliando os gestores públicos nas tomadas de decisão. E, para isso, a IMA celebra contratos anuais com a PMC com valores que sejam compatíveis com os valores de mercado. Mesmo a PMC sendo o maior acionista da IMA, isso não dá a ela privilégios algum de praticar qualquer preço. Sim, claro, facilita a contratação, mas desde que os preços sejam comprovadamente de mercado. Isso gera uma oportunidade de novos negócios, abrindo as portas da empresa para novos acionistas. Com essa ação da Diretoria, apenas para citar um exemplo, que vislumbra um futuro de novos negócios e aumento de receitas para a IMA, uma vez que outras cidades poderão participar do quadro de acionistas e, assim, colocar os seus produtos e serviços para uso dessas novas cidades, nos mesmos critérios de contratação da Prefeitura de Campinas.

Portanto, com esse simples exemplo, mas de grande visão de futuro e que pode mudar significativamente os rumos da empresa, visa a esclarecer que a situação em que a IMA se encontra nesse momento, não é resultado da falta de ações de seus Diretores e Conselheiros. Ela é resultado de uma crise econômica que fez com que seu principal cliente e ao mesmo tempo maior acionista - a Prefeitura Municipal de Campinas - também atingida pela crise, cortasse a demanda por serviços prestados pela IMA. Prova disto é que em 2013 e 2014, anos em que não houve crise econômica no país, a Prefeitura demandou da IMA prestação de serviços suficiente para gerar receita e, assim, honrar as despesas da empresa. Já em 2015 e 2016, no ápice da crise econômica e, com fortes reflexos em 2017, atingindo o seu mais alto grau de instabilidade, e por essa razão a situação se inverteu, ou seja, as receitas foram menores que as despesas.

Como a IMA é uma empresa de prestação de serviço de tecnologia, e, portanto, uma empresa de capital humano intensivo e com profissionais altamente capacitados, a grande parte de suas despesas está concentrada na folha de pagamento desses funcionários, equiparando –se aos funcionários públicos no quesito estabilidade, uma vez que, por força da legislação vigente, a IMA se vê obrigada a realizar concursos públicos para trazer esses profissionais, e é após a sua contratação que tornam-se regime de CLT. Com isso, em momentos em que as receitas da IMA diminuem, devido a fatores externos à gestão da empresa, não é possível diminuir suas despesas e tentar um equilíbrio, apenas dispensando os nossos funcionários. Ainda há de se ressaltar que funcionários de que saem da empresa representam uma diminuição de mão de obra na prestação de serviços e conseqüente redução da receita. E ainda, a redução de custos através da dispensa de profissionais com intuito de equilibrar as despesas não são fáceis de executar como em uma empresa privada. Demissões que possam ocorrer devem ser bem embasadas e acompanhadas de ampla e clara justificativa e motivação sobre os fatos que geraram o desligamento, sob pena do profissional voltar aos quadros da empresa e ainda criando um passivo trabalhista, como pagamentos de multas e juros de indenização e valores passados, agravando ainda mais o fluxo de caixa da empresa.

Soma-se, ainda, a falta de reajustes por mais de dois anos consecutivos (2016 e 2017) nos contratos de prestação de serviço firmados com a Prefeitura, uma vez que os baixos índices de arrecadação ocorreram na Administração Pública devido a dificuldades enfrentadas pelo cidadãos em honrar os seus impostos, somadas as diminuições na demanda por realização de serviços especializados de

terceiros, refletindo diretamente na cobrança e arrecadação de ISS, ainda o aumento de gastos pela Prefeitura no atendimento de escolas e unidades de saúde, face ao aumento na procura pelos cidadãos que perderam seus empregos e buscaram a saída para suas dificuldades no uso desses serviços públicos. Há ainda o que se considerar que o dissídio coletivo da categoria dos profissionais da IMA, ocorreu nos anos de 2016 e 2017, mesmo sem os reajustes de nossos preços e custos junto a Prefeitura, que tem em seu sindicato da categoria uma força na negociação que a IMA não consegue deter, uma vez que pertence a um sindicato que engloba todas as empresas de tecnologia do Estado de São Paulo.

Tudo isso se refletiu no desempenho econômico e financeiro, deixando uma preocupação a mais para a atual Diretoria, que nunca abandonou a gestão desse problema e sequer tratou o assunto com irresponsabilidades. Teve sempre ao seu lado o Conselho de Administração que apoiou e ajudou a definir as estratégias possíveis para uma virada de curso e o apoio do Conselho Fiscal que sempre olhou com muito cuidado e atenção os balanços da empresa, orientado sempre para o rumo certo e ambos os Conselhos acreditam que as ações e decisões tomadas pela atual Diretoria da IMA trouxeram e ainda trarão mais os resultados positivos tão esperados, mesmo que alguns deles possam ocorrer a longo prazo.

Dessa forma, uma das saídas encontrada pela atual Diretoria da IMA em conjunto com seus Conselheiros, com propósito de melhorar o resultado econômico e garantir um reequilíbrio do patrimônio, foi integralizar os sistemas desenvolvidos pela IMA para a Prefeitura no seu patrimônio atual, de forma que seja possível comercializa-los junto a outros clientes, lembrando que esses ativos eram de prioridade da Prefeitura e nessas condições seria pouco provável que ela pudesse obter algum ganho financeiro com esses ativos. Por outro lado, os ativos digitais são os maiores bens que as empresas de tecnologia possuem. São eles que geram receitas em escala, ou seja, produzem riquezas sem aumentar as despesas na mesma proporção e assim aumentam a longevidade da empresa. Não há e nunca houve a intenção e a premissa de que com essa capitalização a situação financeira da empresa fosse atenuada. Ao integralizar softwares da PMC junto ao patrimônio da IMA não se está pura e simplesmente agregando valor ao patrimônio líquido da empresa, mas sim, para a IMA, a integralização representa uma possibilidade real de melhorar as vendas, aumentar a receita, realizar negócios mais rentáveis e assim dar os primeiros passos junto a caminhada para a independência financeira, ainda que parcial, da IMA conforme sugerida em relatório dessa auditoria. E com isso há de se considerar que aumentar o valor do capital da empresa é fator altamente relevante e preponderante, para equilíbrio da visão contábil e balanço geral da empresa, para assim aumentar a credibilidade econômica junto aos futuros clientes.

Cabe ainda ressaltar nesse ponto, que os processos e procedimentos internos a serem realizados tanto por parte da IMA como por parte da Prefeitura, necessários para que essa integralização seja concluída com êxito, são longos e complexos, necessitando de ações do próprio Gabinete do Prefeito, Secretaria de Assuntos Jurídicos e necessitando de aprovação da Câmara dos Vereadores. O ponto alto a destacar é que esse projeto já se encontra aprovado pelos Vereadores, na sua primeira fase com montante no valor de R\$ 23.294.485,06 (vinte e três milhões, duzentos e noventa e quatro mil e quatrocentos e oitenta e cinco reais) a ser integralizado.

Em mais uma ação paralela, desde o início de 2017, a atual Diretoria tomou a decisão de passar a construir sistemas, como produtos ajustáveis ao mercado e deixou de desenvolvê-los sob demanda da Prefeitura de Campinas e para uso exclusivo dela. Com isso, passou a ter em seu patrimônio para comercializar, mais ativos digitais de interesse de outras prefeituras, além daqueles listados para incorporação no patrimônio da IMA oriundos da Prefeitura de Campinas, e, portanto, assim, abrir mais uma possibilidade de aumentar a sua receita.

Um exemplo disso é o sistema de gestão de publicações oficiais do município, conhecido como Diário Oficial. A IMA desenvolveu um novo sistema de gestão baseado em tecnologia SaaS (“*software as a service*” – software como serviço). Por ser comercializado nesse modelo, ele não demanda instalação no cliente, ou seja, não depende de infraestrutura de data-center das prefeituras que farão uso deles e, portanto, pode ser contratado por prefeituras de todos os portes e tamanhos. O modelo SaaS ainda traz o benefício de gerar receita recorrente para a IMA por longos períodos, pois reduz os custos de

manutenção de servidores e equipamentos no data center que passam a ser compartilhados e otimizados.

Além de desenvolver sistemas, a IMA está capacitada a implantar sistemas desenvolvidos por terceiros para áreas específicas da administração pública, como saúde, educação, finanças, assistência social, entre outros. O sistema AGHU, para administração hospitalar, é um sistema público que está em fase final de implantação no Hospital Municipal Dr. Mario Gatti, em Campinas. Assim que concluída a implantação do AGHU neste hospital, previsto para o primeiro trimestre de 2018, a IMA passará a implantá-lo no Hospital Municipal Ouro Verde. Considerando que para realizar a implantação a IMA não depende de insumos nem de contratação de pessoal adicional, mas somente de sua equipe interna e já capacitada, e considerando que a implantação do sistema no Mário Gatti levará aproximadamente 2 anos, a implantação do AGHU no Ouro Verde trará novas receitas líquidas para a IMA durante os próximos anos. Outra fonte de receita, com implantação de sistemas, será a informatização das Unidades Básicas de Saúde. O projeto do Governo Federal já em andamento, aplicará recursos em toda rede de atendimento do SUS nos municípios através do financiamento dos projetos de informatização. Os municípios contratarão empresas de tecnologia capazes de prestar serviço de implantação do sistema e-SUS, fornecido sem custo para os municípios, e o governo federal custeará toda a implantação, incluindo fornecimento de equipamentos, links de acesso à internet e treinamento e capacitação, pagando diretamente à empresa prestadora do serviço. A IMA está se credenciando para prestar este serviço, mas não só para a cidade de Campinas, como para demais municípios da Região Metropolitana de Campinas (20 municípios). Como a IMA já presta tal serviço a muitos anos, possui experiência para a prestação desse serviço se comparada as demais empresas do mercado. Estima-se um faturamento de R\$ 72.000,00 (setenta de dois mil reais/mês) somente para Campinas.

A IMA também está prestando serviços técnicos na área de infraestrutura de telecomunicações e transformando seu conhecimento em receita. A Prefeitura de Valinhos está em fase final de contratação da IMA para implantar e gerenciar sua rede de fibra-óptica. Embora a implantação represente receita em um único momento, a gestão da rede trará receita recorrente e será realizada pela mesma equipe que gerencia a rede de fibra-óptica da Prefeitura de Campinas, ou seja, a experiência e o conhecimento da IMA em gestão de redes gerará receita recorrente sem aumento de despesas. Ainda, a Prefeitura de Valinhos demonstrou interesse em contratar a IMA para realizar a gestão da sua rede interna, ou seja, gerenciar todos os computadores que servem às atividades operacionais dos funcionários da prefeitura. Isto deve acontecer também com outras prefeituras, uma vez que a IMA já aprovou a entrada de novos sócios no quadro societário da empresa e para Valinhos tudo isso se torna possível, pois ela já saiu na frente sendo a primeira acionista nesse plano de ação iniciado pela atual Diretoria.

Dessa forma, mais ações estão sendo planejadas e algumas executadas pela atual Diretoria da IMA para diminuir a dependência financeira com a Prefeitura de Campinas. No tocante aos custos, em 2017 negociamos com todos os fornecedores e conseguimos reduzir o valor dos contratos no montante de 2,5 milhões / ano que refletirá nesse ano de 2018. O Comitê Gestor de Gastos criado em 2017 conseguiu analisar e conter gastos da ordem de 3,2 milhões / ano.

Com a criação da área de novos negócios, a IMA vislumbra e investe em novas oportunidades de negócios a serem oferecidos e que vão sendo concretizadas pouco a pouco. Essa nova iniciativa de oferecer produtos e serviços vem conquistando cada vez mais o mercado de governos municipais, que apesar de ainda serem pequenos e ter como reflexos poucos contratos consolidados, está criando base e condições para um futuro de menor dependência financeira junto aos contratos com a Prefeitura de Campinas e focando em outras prefeituras, que aliás, também atravessam a crise econômica com muita ou mais dificuldade que a Prefeitura de Campinas. O conjunto de prefeituras interessadas aumenta a cada dia e isso nos sinaliza que os frutos desse trabalho devem ser colhidos em breve, já iniciado em 2018.

Ainda nesse sentido, ações de alavancagem da empresa já estão em curso, sendo conduzidas por várias gerências da empresa e acompanhadas de perto pela Diretoria e assim listadas abaixo:

1. Mudança de modelo de contrato: Está proposto e sendo discutido com a Prefeitura de Campinas, um novo o modelo de contrato a ser realizado entre IMA e Prefeitura, apresentando oportunidade para melhoria dos valores firmados. O modelo atual dos contratos de desenvolvimento de sistemas e de conectividade devem evoluir para cobrança por valor fixo, já que ambos os contratos possuem cláusulas para prestação de serviço fixo.
2. AR IMA: Em fase final de implantação da preparação da IMA para iniciar a comercialização de Certificados Digitais e tornando-se a primeira empresa pública municipal a ser considerada Autoridade de Registro (AR), isso previsto para meados de abril de 2018. Já temos a aprovação desde 09/02/2018 do auditor oficial do órgão regulador, sobre os nossos processos e instalações sem nenhuma ressalva. Assim a IMA poderá faturar mensalmente o valor estimado de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais/mês) com este novo serviço. Aguarda apenas os trâmites burocráticos a serem encaminhados dentro do ICP-Brasil, órgão federal que controla e regulamenta a Certificação Digital no Brasil.
3. Admissão Acionista/Novos Clientes: Considerando a oportunidade de novos negócios, esse item já citado acima, complementa que o Município de Valinhos, inscrito no CNPJ sob o nº 45.787.678/0001-02 está adquirindo 1% (um por cento) das ações ordinárias da IMA conforme Lei No. 5.579 de 19/12/2017 e assim, diante de todas as necessidades de Valinhos apresentadas à IMA, vislumbra a possibilidade para outros municípios se tornarem acionistas e, assim, aumentar o faturamento mensal com a prestação de serviços de tecnologia. Considera-se a oportunidade de faturar mensalmente aproximadamente o valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).
4. Cobrança sobre a Cessão dos Funcionários: Um dos itens de redução de custos é cobrar o reembolso das autarquias, Prefeitura e outros órgãos, os valores referentes às despesas que a IMA depende com os funcionários cedidos que estão prestando serviços nesses órgãos. Um estudo para negociação desses valores despendidos por estes funcionários já está em andamento. Valor estimado em R\$ 54.000,00 (cinquenta e quatro mil reais/mês).
- 5- Adequação do Sobreaviso: Um estudo está em andamento, a fim de identificar pontos para redução de despesa, foi mencionado rever o quadro de funcionários que cumprem sobreaviso na IMA e adequá-lo as necessidades da empresa nesse momento.
- 6- Alteração do Regimento Interno: No mesmo sentido, foi levantada a oportunidade de alteração do atual regimento interno da empresa. Também foi reforçada a necessidade de avaliar a redução de percentuais pagos ao Controle Interno da IMA e a necessidade de limitar este pagamento, nos moldes dos funcionários que possuem adicional de função.
- 7- Efetivação do PDV: Também foi levantada a necessidade de pagamento aos inscritos no PDV, e caso tal ação seja efetivada, a IMA deixará de gastar R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais/mês) com a folha de pagamento.
- 8- Reorganização Estrutural: Foi solicitado o estudo sobre a economia gerada pela reorganização estrutural, tais como, o retorno de funcionários que foram movimentados para outras áreas, com exceção das movimentações feitas pelo processo de mobilidade, aos seus postos de trabalho anteriores; junção de áreas; redução de hierarquias, análise sobre a necessidade da continuidade de contratos de vigilância/segurança, bem como a possibilidade de diminuição sobre o contrato de limpeza. No mesmo sentido, foi levantada a necessidade de revisar a norma de reembolso vigente na IMA.
- 9 – Revisão na Formação de Preços para a Prestação de Serviços: Faz-se necessário o levantamento da composição de custos e despesas, margem de lucro, estratégia de venda/modelo de negócio para definição dos preços. Quanto ao portfólio, definir com as áreas de operação, suporte ao cliente e novos negócios, quais produtos/serviços serão ofertados ao mercado cuja formação de preços será efetivada.
10. Aumento do Faturamento: Considerando a oportunidade de aumento de faturamento diante das novas necessidades da PMC, a área de desenvolvimento de software da IMA poderá faturar em torno de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais/mês) a mais do que fatura hoje. No mesmo sentido apresentou também a oportunidade de novos contratos de posições de atendimento que será em torno de R\$ 400.000,00 (quatrocentos mil reais/mês) a mais do que se fatura hoje.

11. Monetização do Wi-Fi: Também está sendo discutida a possibilidade de monetizar o Wi-Fi ressaltando, porém, a necessidade da Prefeitura de Campinas realizar a cessão de uso para a IMA. Assim, estima-se a possibilidade de faturar em torno de R\$ 100.000,00 (cem mil reais/mês) mensais.

12. Contratos de Segurança e Limpeza: Redução dos valores dos contratos de Segurança e Limpeza a partir de Abril de 2018 na ordem de R\$ 561.000,00 (quinhentos e sessenta e um mil reais/ano).

Ainda no intuito de equilibrar a receita e despesa da IMA, foi solicitado pela atual Diretoria a apresentação de um estudo sobre a viabilidade/necessidade de implantar a redução do vale-refeição/alimentação, cobrança maior de percentual do funcionário no plano de saúde, bem como uma possível redução da jornada/salário em 20%.

Ao longo do ano de 2017, alguns fatos podem e precisam ser considerados, uma vez que contribuíram para estabilizar de alguma forma os resultados da IMA. Apesar das dificuldades com o fluxo de caixa da empresa, os salários dos funcionários foram pagos em dia, preservando as datas oficiais para executá-los. A IMA dispõe hoje de contratos com a PMC da ordem de aproximadamente 80 Milhões de reais possíveis de serem demandados pela Prefeitura. Temos ainda um contrato recém assinado com a EMDEC, empresa da cidade que presta serviço de trânsito da ordem de R\$ 1.4 milhões/ano e que ainda não refletiu no caixa. Ainda temos outros clientes que agregam ao faturamento de IMA, que somados os valores ficam na ordem de R\$ 200 mil/mês.

A IMA atravessou o ano de 2017 sem nenhum protesto por atraso de pagamento de seus fornecedores. Não perdemos as certidões negativas devido ao parcelamento de R\$ 2,6 milhões de tributos, tão importantes para a empresa no momento de assinatura de contratos com os clientes e para o recebimento dos pagamentos dos clientes já existentes. Como o próximo vencimento dessas certidões será em maio de 2018, ações de gestão estão em andamento para manter certidões como estão, ou seja, negativadas. Os valores em atraso junto aos fornecedores, ficou na faixa de R\$ 830 mil reais, cujos pagamentos deverão ocorrer ao longo de 2018. E os impostos atrasados já estão sendo parcelados, mantendo-se em dia com as obrigações do Fisco. Ainda assim, nenhum funcionário foi demitido por motivos técnicos e dessa forma preservada toda a nossa capacidade de entrega de serviços e mão de obra.

Por fim, a administração atual da IMA representada pelos seus Diretores e Conselheiros tem sido pautada pela seriedade e busca de equilíbrio econômico e financeiro, com ações estratégicas e austeras. Embora tenha sido atingida por uma crise econômica sem precedentes, e ainda assim tenha conseguido, no último ano, honrar seus compromissos e realizar investimentos, as decisões tomadas pela Diretoria e Conselhos têm como objetivos garantir a continuidade da empresa e da prestação de serviços para seus clientes, em especial, para a Prefeitura de Campinas, assim como atravessar a crise financeira e buscar o crescimento. Ou seja, a administração executiva da IMA não está inerte diante da crise, e sim trabalhando firme, com propósitos bem definidos e buscando as novas oportunidades que surgem diante da crise econômica que assolou o país e os municípios.

Campinas/SP, 26 de Março de 2018

Diretoria Executiva

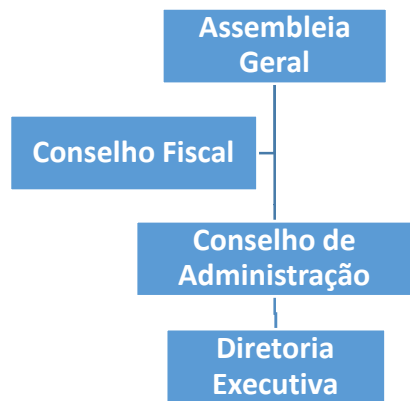
Diretor Presidente: Fernando Eduardo Monteiro de Carvalho Garnerio

Diretor Administrativo-Financeiro: Mario Armando Gomide Guerreiro

Diretor Técnico: Leandro Telles Salgueiro Barboni

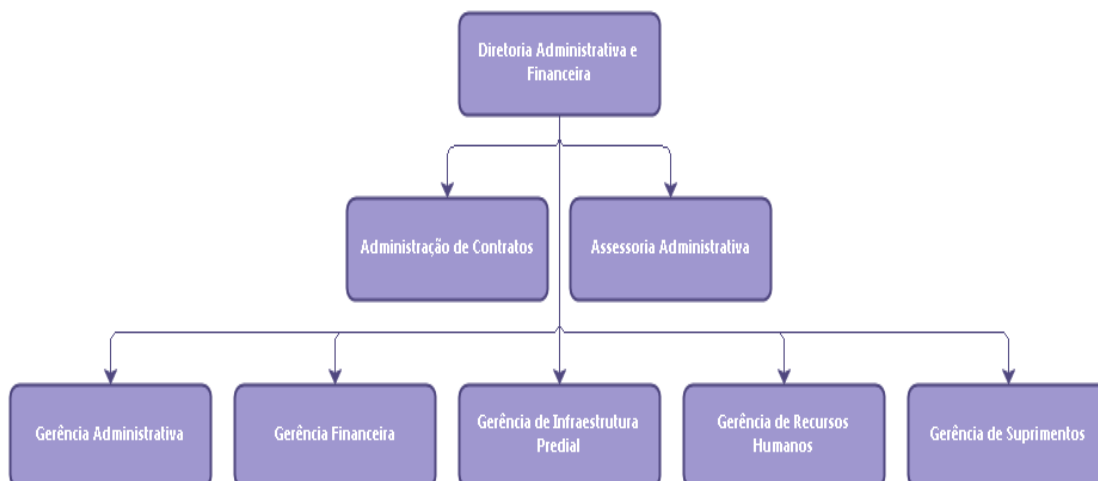
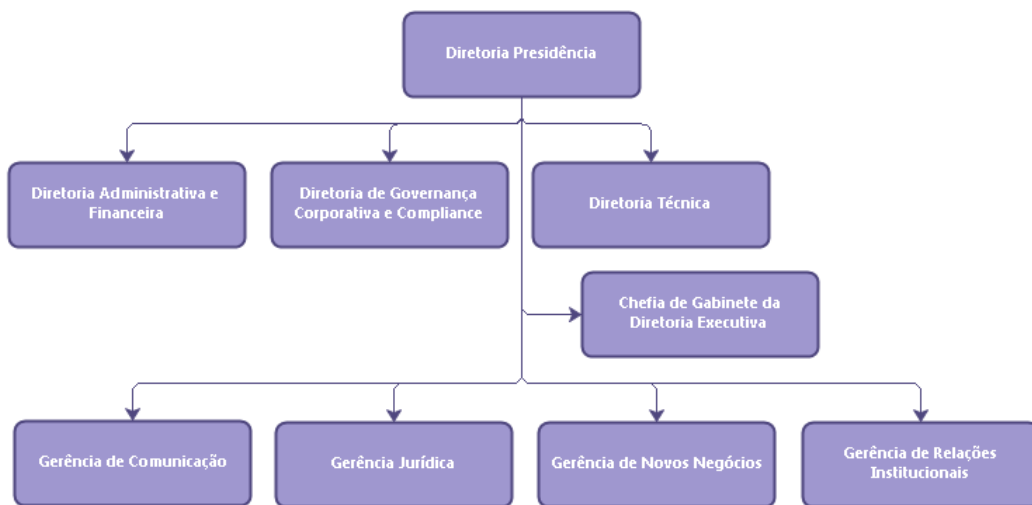
Diretor de Governança Corporativa e Compliance: Márcio Fernando Corrêa Ricardo

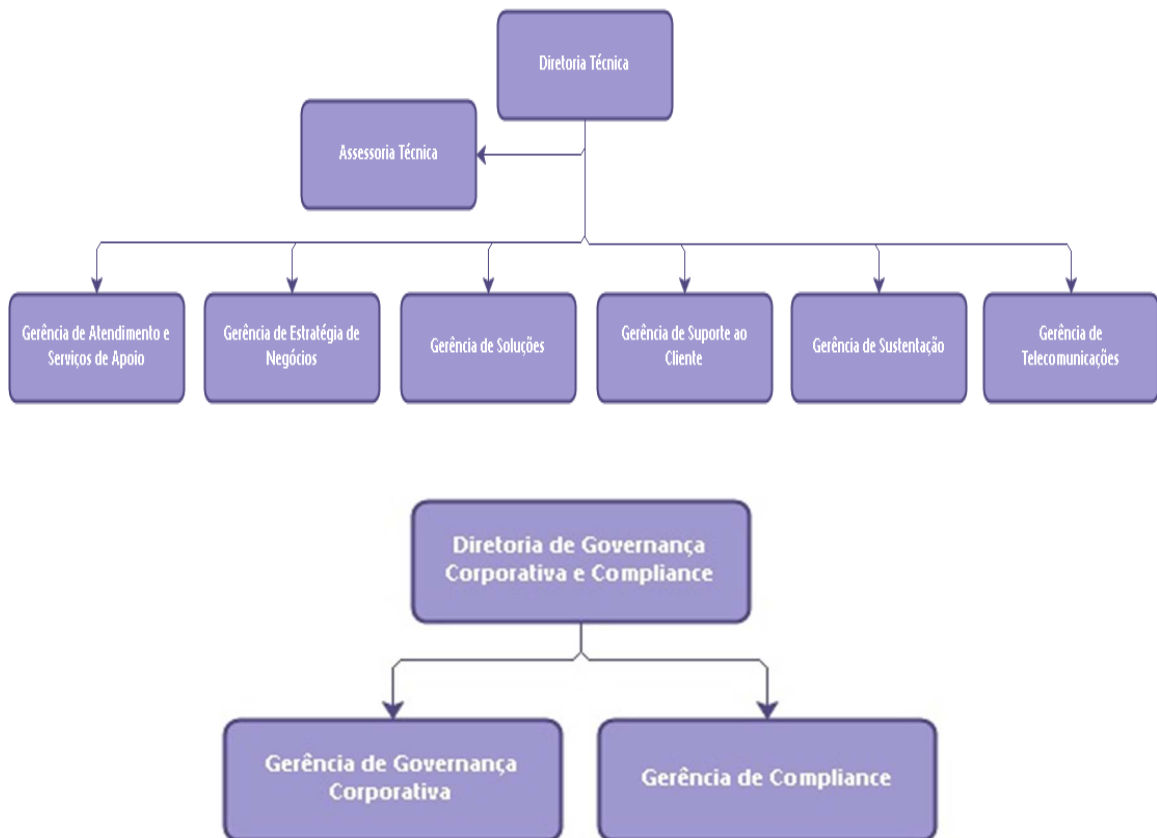
3. ESTRUTURA DA ADMINISTRAÇÃO DA IMA



4. ESTRUTURA

ORGANIZACIONAL DA IMA





5. ÁREAS TÉCNICAS – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

5.1. Desenvolvimento de Soluções

As áreas, GSO - Gerência de Soluções e GSU - Gerência de Sustentação, foram criadas para atender às necessidades de desenvolvimento de novos sistemas e a manutenção dos sistemas existentes, atendendo, principalmente, as secretarias da PMC, autarquias municipais, empresas de economia mista da RMC e demais clientes interessados em soluções governamentais de T.I.

Sempre preocupada em atender com qualidade, a custos e prazos viáveis, observamos no início de 2017 uma oportunidade de reestruturar as equipes em busca de ampliar a capacidade de atendimento das necessidades tecnológicas da Prefeitura de Campinas e, ao mesmo tempo, desenvolver produtos que pudessem ser utilizados por outras prefeituras.

Dessa forma, em agosto de 2017, a Gerência de Soluções (GSO) passou a ser responsável pelo desenvolvimento de novos produtos de software, e foi criada a Gerência de Sustentação (GSU) que passou a ser responsável pela sustentação e continuidade dos sistemas legados, bem como pelo “*Data Center*”.

Dentro da Gerência de Soluções (GSO), foi definido uma Coordenação de Arquitetura de Software, responsável por:

- Definir padrões de desenvolvimento de produtos;
- Capacitar as equipes de desenvolvimento a utilizá-los;
- Definir e implementar padrões de identidade visual e usabilidade dos produtos;
- Atuar em outras atividades relacionadas à padronização, segurança, performance e inovação no desenvolvimento das soluções.

Também foi definida uma Coordenação de Desenvolvimento de Software, com times especializados nos negócios de atuação do cliente e, assim, foram intitulados de “*Solution Owners*” (S.O.) e estão equipados de acordo com a natureza dos problemas que precisam ser resolvidos. Eles são responsáveis por:

- Pesquisar e implementar recursos de inteligência artificial nos produtos;
- Desenvolver painéis analíticos;
- Criar ferramentas para simulação e otimização de modelos de gestão;
- Realizar levantamentos para definição de requisitos de desenvolvimento dos produtos;
- Desenvolver, testar e documentar os produtos;
- Capacitar a equipe de sustentação e a equipe de suporte na tarefa de dar continuidade ao produto durante seu ciclo de vida.

Para a Gerência de Sustentação (GSU), foi definida uma Coordenação de Manutenção e Evolução de Sistemas (MES), com times especializados em linhas de atuação do governo, sendo elas: Transformação Digital, Administração Pública, Social, Recursos Humanos, Finanças e Arrecadação, as quais, juntas, possuem as seguintes responsabilidades:

- Realizar levantamento para definição de requisitos de evolução dos produtos de software;
- Corrigir de forma ativa e reativa erros encontrados nos produtos de software;
- Definir “*roadmap*” de evolução do produto de software;
- Desenvolver, testar e documentar os produtos de software;
- Capacitar equipe de suporte em relação às evoluções produzidas;
- Disponibilizar evoluções para publicação;
- Capacitar usuários na utilização dos produtos;
- Realizar suporte técnico e operacional aos usuários;
- Criar mecanismos que permitam aos usuários realizar autoatendimento;
- Disponibilizar métricas de suporte para as equipes de desenvolvimento.

Por fim, também na Gerência de Sustentação foi criada uma Coordenação de Hospedagem de Sistemas (HOS), responsável por:

- Implantar novos produtos e atualizações;
- Garantir a disponibilidade dos produtos e sistemas dentro das características e SLAs especificados;
- Garantir a segurança dos produtos e dos seus dados;
- Ajustar a infraestrutura para suportar as variações de demandas sazonais e/ou ao volume de crescimento (especialmente em nuvem);
- Acompanhar e identificar as origens de notificações e mensagens de erro;
- Analisar continuamente o desempenho para identificar gargalos de sistemas e de infraestrutura;
- Interagir com equipes de desenvolvimento para sugestões de evolução;
- Atualizar a plataforma tecnológica, com adaptação de scripts, testes de carga e testes funcionais de novas versões.

Liderança

Um dos desafios da iniciativa de criação de uma nova estrutura foi desenvolver um novo estilo de liderança que fosse voltado para uma visão estratégica de mercado, alinhadas com os propósitos e valores da empresa, delegando às equipes responsabilidades distintas, mas complementares, promovendo foco, assertividade e cooperação. Uma série de transformações ainda estão por acontecer em relação à mudança cultural e ao desenvolvimento de equipes de alta performance, especialmente quanto à habilidade de antecipar-se às mudanças e proporcionar soluções robustas e flexíveis, que possam suportar a diversidade de sistemas que são mantidos, ao mesmo tempo que possam atender ao ritmo do crescimento das demandas por tecnologias da informação da Prefeitura de Campinas, bem como outros clientes. Assim, nasceu um novo perfil de liderança:

- É um líder servidor. É dinâmico e participativo. Cuida do método de trabalho e das entregas, pragmático e não dogmático;
- Cumpre o planejado, busca os objetivos do negócio, é organizado e comedido quanto às mudanças críticas;

- Assume vários papéis e lida bem com a diversidade de perfis, culturas, pensamentos. É um planejador. Está focado em entregar valor ao cliente e por isso alinha seus esforços ao que o cliente identifica como sendo necessário e importante;
- É transparente, colaborativo, bom ouvinte, está sempre atento para identificar situações que possam ser obstáculos para a equipe cumprir sua missão;
- Tem estilo de comunicação aberta e envolve os membros da equipe e o cliente nas suas tomadas de decisões;
- Expõe-se de forma acolhedora e inteligente sem parecer arrogante;
- Faz o acompanhamento e monitoramento do projeto, dá “feedback” sempre que necessário, de forma a promover a aprendizagem e adaptação sistêmica;
- Não classifica as pessoas em níveis, ao invés disso, permite que todos contribuam, no entanto, está atento às dispersões e interesses que não estão alinhados com os objetivos do cliente;
- Consegue organizar-se em meio ao caos, consolida informações e compõe ideias a partir de vários cenários e visões de projetos e produtos;
- É sincero e confiável.

Resultados Alcançados

A IMA mantém o funcionamento e o suporte para 201 sistemas e sites, de diversas tecnologias, das mais antigas às mais atuais. Os principais projetos e sistemas desenvolvidos e/ou implantados em 2017 foram:

SMGC - App Cidadão

- **Descrição:** Expansão do Portal do Cidadão Web em versão Mobile (com a adição de alguns novos serviços inicialmente exclusivos do app), resolvendo a questão de mobilidade e acessibilidade, permitindo que o cidadão possa usar os serviços de uma forma mais fluida em smartphones.
- **Resultado alcançado:** De sua implantação em 11/07/2017 até o fim de dezembro de 2017, o aplicativo obteve 4183 downloads e proporcionou o cadastro de 4049 novos cidadãos no Portal do Cidadão. Por meio do aplicativo, o acesso mobile aos principais serviços online da PMC foram os seguintes: 156 (mais de 50.000 acessos), busca de medicamentos (mais de 39.000 acessos), mapa de serviços (mais de 27.000 acessos), PROCON (mais de 26.000 acessos), protocolos (mais de 19.000 acessos), multas EMDEC (mais de 6.000 acessos), IPTU (mais de 5.000 acessos).

SMGC - GTAC

- **Descrição:** O projeto atende ao fluxo de trabalho da gestão dos Termos de Acordo e Compromisso (TAC) firmados entre empreendimentos feitos na cidade e a Prefeitura Municipal de Campinas. Isso subentende a criação dos documentos de TAC pelo gabinete do Prefeito e a alimentação deste por gestores da Secretaria Municipal de Gestão e Controle, etapa onde os gestores atribuem responsáveis para cada uma das obrigações constituintes do TAC (tanto do lado da prefeitura quanto do lado do empreendedor). Tais responsáveis por sua vez poderão, a partir de então, dar reportes de andamento e concluir suas tarefas, o que atualizará o status do andamento de todos os TAC's automaticamente.
- **Resultado alcançado:** De sua implantação em setembro de 2017 até o fim de dezembro de 2017 o sistema já comportou 97 TACs cadastrados, sendo 70 destes ainda ativos, totalizando o controle do fluxo obrigações de TACS (atuais e antigos) em um total de mais de 47.000.000 de UFICs. O ano de 2017 terminou com o sistema controlando os prazos de vencimento de garantias de cumprimento de TACs num total de aproximadamente 16.943.000 UFICs.

SMSP - Sistema Integrado de Resíduo da Construção Civil (SIRCC)

- **Descrição:** O sistema visa controle da destinação do resíduo gerado pela construção civil, possibilitando a URM-Unidade Recicladora de Materiais, fazer o monitoramento do descarte e cobrar os transportadores em caso de irregularidade, garantindo assim o descarte correto dos materiais. Olhando pelo lado do transportador, essa ferramenta ajudará no controle de veículos e

caçambas alocadas nas obras, possibilitando a emissão do CTR Controle de Transporte de Resíduo online.

- **Resultado alcançado:** Até o momento o sistema tem ajudado na agilidade da análise e aprovação do cadastro do transportador pela URM e, através da monitoração das caçambas alocadas no município, foi possível identificar e lavrar boletins de ocorrências contra mais de 20 transportadores que descartam resíduos da construção civil em locais inadequados.

SMSP - CRC COFIT

- **Descrição:** Modernização do Sistema para fiscalização de terrenos, integrando com os Sistemas de Protocolo, 156, SIM, DOM e Portal do Cidadão. O sistema possibilita registro de reclamações, geração de notificação de multas e recursos. Possibilita ao cidadão acompanhamento do protocolo reclamado através do Portal do Cidadão. Através deste projeto é possível acompanhar todas as tramitações do protocolo trazendo mais transparência, interação e comodidade ao cidadão, que pode a qualquer momento entrar com recurso ou fazer impressão de multas sem necessidade de se deslocar ao COFIT ou Porta Aberta.
- **Resultado alcançado:** Agilidade na tratativa das reclamações abertas no Protocolo geral, aumentando o número de notificações emitidas. Com a integração com o sistema SIM, foi possível localizar e notificar 90% dos infratores. O número de recursos recebido pelo COFIT antes da utilização do sistema era de apenas 1 recurso mês. Após a utilização, o número de recurso cresceu para mais de 100 recursos por mês. Agilidade para cidadão notificado em analisar se a irregularidade é de fato no terreno em que ele é o responsável através do QRcode.

SME - Diário Digital

- **Descrição:** Este projeto permite aos professores, diretores e gestores da Secretaria Municipal de Educação operar uma série de tarefas antes feitas de maneira analógica (papel) agora de maneira digital, como por exemplo: realização de chamadas, lançamento de notas de avaliações e anotação de atividades em sala de aula. É possível realizar uma série de rotinas administrativas correlatas, como controle de substituição de professores, bloqueio e reposição de aulas, indicação de justificativa de faltas, correções de anotações, controle de prazo de preenchimentos, dentre outros. O sistema conta com recursos de monitoramento que irão alertar todos os profissionais da educação envolvidos no acompanhamento escolar de cada aluno, no que diz respeito ao número de faltas que levam a evasão escolar e também reflete no repasse de recursos às escolas.
- **Resultado alcançado:** Controla a frequência diária dos alunos do Ensino Fundamental de forma eletrônica, o que possibilitou aos gestores e professores saber da situação do aluno na escola em tempo real, com geração automática de controles de abandono que possibilitam a atuação das equipes pedagógicas minimizando a evasão escolar. Mostra também em tempo real a disponibilidade de vagas nas escolas, pois permite acompanhar o número de alunos que frequentam as aulas diariamente. Auxilia no controle de repasse de verbas às escolas, pois permite visualizar facilmente o número de alunos efetivamente assíduos.

SMF - Refis 2017

- **Descrição:** Evolução no sistema SIM para permitir o programa de regularização fiscal de Campinas - REFIS CAMPINAS/2017, que oferece condições especiais por tempo determinado, para pagamento à vista ou parcelamento, de créditos tributários e não tributários vencidos e não pagos, constituídos até 31/12/2016, inscritos ou não na Dívida Ativa do Município, em cobrança amigável ou judicial, devidamente registrados no Sistema de Informações Municipais (SIM)
- **Resultado alcançado:** Os valores renegociados totais com esta evolução do sistema foram os seguintes:
 - REFIS CAMPINAS 2017: R\$ 355.350.126,30
 - REFIS AMBIENTE EXCLUSIVO 2017: R\$ 10.193.489,13

SMF - Planta Geral de Valores IPTU 2018

- **Descrição:** Este projeto tem como finalidade realizar implementações no sistema SIM para possibilitar estudos em conjunto com a secretaria municipal de finanças visando alteração na

planta geral de valores do IPTU de tal forma que a mesma seja revista e atualizada para o exercício de 2018.

- **Resultado alcançado:** Foi um dos requisitos contínuos na alteração do cálculo do IPTU. A arrecadação do IPTU será a partir de fevereiro (cota única e 1ª parcela).

SMF - IPTU Digital

- **Descrição:** Plataforma web que disponibiliza digitalmente o carnê do IPTU.
- **Resultado alcançado:** O portal permite a eliminação do carnê em papel gerando economia para a PMC. Teve adesão de 3.000 contribuintes em média. Foram feitos 469.978 lançamentos, totalizando um valor de R\$ 1.040.839.888,60.

SME - Site Campinas em ação

- **Descrição:** Plataforma web que abrigará as gincanas pedagógicas da Secretaria Municipal de Educação. O site permitirá a postagem e administração de conteúdo à cargo da ATEduc através controle de acesso por perfil. O nome do programa de gincanas já instituído pela PMC é Campinas Em Ação (Campinação).
- **Resultado alcançado:** Possibilitou a criação de Quiz online para participação dos alunos dos ciclos 2 e 4. Além de complementar o ensino realizado em sala de aula, o projeto contribuiu para inovar a realização de gincanas que antes ocorriam em formato tradicional.

SMPD - Emprega Bem

- **Descrição:** Este projeto tem o objetivo de ajudar as pessoas com necessidades especiais a se recolocar no mercado de trabalho e as empresas a encontrar o recurso com melhores chances de adaptações a sua realidade além de cumprir a lei da cota de contratação de pessoas com deficiências.
- **Resultado alcançado:**
Qtde de empresas cadastradas: 41
Qtde de candidatos cadastrados: 292
Qtde de vagas cadastradas: 165
Candidatos selecionados para entrevista na empresa: 35
Candidatos selecionados para vaga na empresa: 23

SME - SEGP Fumec

- **Descrição:** Sistema Eletrônico de Gestão de Pessoas - atribuição e remoção de profissionais para a FUMEC
- **Resultado alcançado:** Modernização e transparência no processo de atualização cadastral e qualificação dos profissionais que atuam na Fumec, atendo também ao processo de atribuição e remoção dos profissionais de forma online e transparente, eliminando o uso de papel e a necessidade de ida do profissional até o RH para tratar do assunto.

SME - Novo Portal da Fumec

- **Descrição:** Novo portal que permitiu à FUMEC reunir todas as informações da Fundação e de seus programas e entidades, tais como: EJA e CEPROCAMP. Além da completa remodelação para os padrões de design e usabilidade atuais, o novo portal também contemplou a migração dos dados do antigo site e funcionalidades para a gestão correta dos conteúdos publicados, com aprovações e moderações.
- **Resultado alcançado:** Um portal reestruturado contemplando informações da FUMEC, EJA e CEPROCAMP em um único lugar.

SMRH - eRH (Atualização Cadastral)

- **Descrição:** O projeto tem como objetivo efetuar a atualização cadastral dos servidores e comissionados que trabalham junto a Prefeitura Municipal de Campinas.

- **Resultado alcançado:** Manter os dados cadastrais de servidores e funcionários que atuam junto a PMC atualizados, atendendo as demandas do projeto e-Social, que trata das obrigações legais de envio de informações ao Governo Federal e também facilitando o acompanhamento dos profissionais melhorando assim a atuação da área de Recursos Humanos junto a seus colaboradores.

SECOM - Website Cinema Italiano

- **Descrição:** Hotsite para a 1ª Mostra Internacional de Cinema Italiano. Contendo programação da mostra, clipping e inscrições online.
- **Resultado alcançado:** Possibilitou a divulgação da 1ª Mostra de Cinema Italiano, inscrição online e acompanhamento dos inscritos por parte das organizadores.

SMCAIS - Fórum de Profissões

- **Descrição:** Hotsite para a divulgação do 10º Fórum de Profissões de Campinas aos alunos que estão saindo do 9º ano rumo ao ensino médio.
- **Resultado alcançado:** Divulgação do Fórum de Profissões na internet

SMCAIS - Site Família Acolhedora

- **Descrição:** Site institucional do Projeto Família Acolhedora.
- **Resultado alcançado:** Tornou o projeto mais conhecido e facilitou o cadastramento de pessoas interessadas em acolher crianças.

SM - CPAT Mobile

- **Descrição:** APP Mobile para divulgação das vagas de empregos disponíveis no CPAT de Campinas
- **Resultado alcançado:** agilidade e transparência. Facilitou o acesso do cidadão as vagas disponíveis pelo CPAT, antes só consultadas no seu website.

SMAJ - BI Jurídico

- **Descrição:** Painel de Análise de Dados confrontando informações contidas no SIM x SINGAJ, demonstrando informações relevantes dos processos em aberto, a fase do andamento, cálculo do valor devido atualizado, quantidade de processos, etc.
- **Resultado alcançado:** Com a junção das fontes de dados, comparando-as e combinando-as, foi possível obter informações que seriam difíceis de detectar pelo olhar humano. Agora, o resultado de tais análises é coletado em questão de minutos e podem ser visualizados através de painéis intuitivos. No âmbito da gestão, a SMAJ não precisa mais ficar longas horas discutindo os caminhos possíveis, pois o BI indica, prontamente, qual é o melhor a seguir.

SEHAB - BI SEHAB

- **Descrição:** Painel de Análise de Dados Históricos dos Protocolos em aberto, de responsabilidade da SEHAB. Informações relevantes para tomada de decisões em atuação dos processos em tramitação por outros Centros de Custos.
- **Resultado alcançado:** Detecção em tempo real de todos os Protocolos da SEHAB, obtendo informações da situação de cada documento, auxiliando nas tomadas de decisões, diminuindo a incidência de documentos parados há anos sem nenhuma ação por parte dos responsáveis.

SMGC - BI - Sistema Alvara x Sistema PMC

- **Descrição:** Painel de Análise de Dados buscando informações nos sistemas de Protocolos e SEMURB, apontando indicadores de tempo na emissão do alvará, principalmente cálculos de média e mediana no tempo decorrido para a emissão do alvará.
- **Resultado alcançado:** Com a junção das fontes de dados, comparando-as e combinando-as, foi possível obter informações que seriam difíceis de detectar pelo olhar humano. O resultado de tais análises agora é coletado em questão de minutos e podem ser visualizados através de painéis

intuitivos. No âmbito da gestão, a SMGC não precisa mais ficar longas horas discutindo os caminhos possíveis, pois o BI indica, prontamente, qual é o melhor a seguir.

SMGC - BI - Gestão Processos Urbanísticos

- **Descrição:** Painel de Análise de Dados buscando informações nos sistemas de Protocolos e SEMURB, apontando indicadores de tempos de atendimento dos processos em aberto, principalmente o tempo e a quantidade de vezes que o processo ficou em estoque.
- **Resultado alcançado:** Com a junção das fontes de dados, comparando-as e combinando-as, foi possível obter informações que seriam difíceis de detectar pelo olhar humano. Agora o resultado de tais análises agora é coletado em questão de minutos e podem ser visualizados através de painéis intuitivos. No âmbito da gestão, a SMGC não precisa mais ficar longas horas discutindo os caminhos possíveis, pois o BI indica, prontamente, qual é o melhor a seguir.

SME - BI Educação

- **Descrição:** Painel de Análise de Dados focado na frequência do aluno matriculado nas Escolas Municipais da Rede Bem Querer e Entidades.
- **Resultado alcançado:** Detecção de forma rápida e intuitiva, através de painéis gráficos e tabelas dinâmicas, da situação de todos os alunos da rede municipal de ensino de Campinas, auxiliando nas tomadas de decisões dos gestores.

SMS - Módulo Botica - GEMM

- **Descrição:** Sistema de gestão da fabricação de medicamentos fitoterápicos e das matérias primas utilizadas na produção dos mesmos.
- **Resultado alcançado:** Otimizar a produção de medicamentos e abastecimento das unidades de saúde.

Outros Clientes - eDOM

- **Descrição:** Envio de matérias para publicação no Diário Oficial do Município.
- **Resultado alcançado:** Implantação do sistema eDOM nas Prefeituras de Valinhos, Limeira e Itu.

Outros Clientes - GED

- **Descrição:** Sistema de gestão de documentos, através de digitalização, organização e visualização de duas imagens.
- **Resultado alcançado:** Implantação do sistema IMAGED e IMACAP na Prefeitura de Itu.

Outros Clientes - Portal de Valinhos

- **Descrição:** Desenvolvimento do portal de Valinhos. Migração de conteúdo, remodelagem e redesign.
- **Resultado alcançado:** Completa remodelação do Portal. Um dos avanços mais importantes foi a implementação da gestão do conteúdo, pois oferece mais autonomia para os clientes manterem o Portal atualizado sem a necessidade de intervenção da IMA ou de terceiros.

HMMG - Integração AGHU com Unihealth

- **Descrição:** Integração do sistema AGHU, implantado no Hospital Municipal Mário Gatti, com o sistema da empresa Unihealth.
- **Resultado alcançado:** A integração automatiza, agiliza e subsidia um melhor controle das dispensações realizadas no Hospital Municipal Mário Gatti. Disponibiliza relatórios das prescrições realizadas pelo setor de farmácia para pacientes da UTI adulta e pediátrica.

Nova CORE - Servidores

- **Descrição:** Disponibilização dos novos servidores core de rede e migração de VLANs.

- **Resultado alcançado:** Redução do gargalo da rede de dados da PMC, aumento da velocidade dos acessos aos sistemas internos da PMC.

Ambiente Consolidado Oracle

- **Descrição:** Implantação do ambiente consolidado de banco de dados Oracle e migração das bases de produção, homologação e desenvolvimento.
- **Resultado alcançado:** Aumento do desempenho das aplicações SIM e NFSE; redução da quantidade de investimento necessário para manter os bancos de dados Oracle, na ordem de 4 milhões de reais.

Melhoria da Infraestrutura do Laboratório Ouro Verde

- **Descrição:** Implantação de ambiente virtualizado para os serviços: “gateway”, AD, “firewall”, “proxy” e DHCP.
- **Resultado alcançado:** Viabilização da comunicação de dados, de forma segura e gerenciável, aumentando a disponibilidade dos serviços do laboratório dependentes de sistemas de informações.

Migração do SEI para versão 3.0

- **Descrição:** Atualização do sistema “SEI”, com migração de dados para a versão 3.0.
- **Resultado alcançado:** Introdução de novos recursos para usuários do sistema, redução do volume da base de dados e otimização de performance.

Aumento da capacidade do “Firewall”

- **Descrição:** Criação de novos servidores de serviço de “firewall” e segmentação da rede.
- **Resultado alcançado:** Aumento de 50% na eficácia no controle de ameaças digitais, necessário devido à crescente quantidade de meios sendo criados para invasão de servidores e sistemas.

Plataforma de streaming de áudio para a Rádio Educativa FM

- **Descrição:** Implementação de plataforma para distribuição do áudio da Rádio Educativa na Internet, com recursos de escalabilidade e redundância de canais, com guarda das gravações dos programas por 12 meses (censura).
- **Resultado alcançado:** Aumento da disponibilidade da Rádio Educativa na internet, aumento da audiência online e redução do risco de perda de informações da gravação da censura.

PROJETOS ESPECIAIS E SERVIÇOS MANTIDOS PELA COORDENAÇÃO DE HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

Projetos Especiais para Sustentação e Evolução da Infraestrutura de Data Center:

A seguir os outros 25 projetos mais importantes que foram executados pela Coordenação de Hospedagem em 2017:

	Projeto	Descrição
1	Proxy autenticado	Atualização da solução de “proxy” adicionando funcionalidade de autenticação por usuário
2	Cluster PostgreSQL	Estudo da tecnologia de cluster para banco de dados PostgreSQL
3	Recursos de Data Center	Avaliação de recursos e custos de infraestrutura do CDC

	Projeto	Descrição
4	Desativação do Servidor Pierce	Migração dos sistemas hospedados na Pierce e desativação do servidor
5	GLPi	Implantação do sistema de ticket GLPi para substituição do Sistema OCOMON (obsoleto tecnologicamente)
6	Soluções em Nuvem Privada	Estudo e laboratório da tecnologia OpenStack para implementação de nuvem híbrida e privada
7	Soluções em Nuvem Pública	Análise de cenários para utilização de soluções da Embratel/Claro Cloud e Oracle Cloud Machine
8	WAF em nuvem	Estudo e prova de conceito de utilização de "firewall" de aplicação na nuvem.
9	Melhorias da Infraestrutura de Data Center de Valinhos	Avaliação e implementação de melhoria na rede da Prefeitura Municipal de Valinhos
10	Zimbra Open PMC	Migração do sistema de e-mail do domínio @campinas para o Zimbra versão Open
11	POC ferramenta de backup	Estudo de ferramenta gratuita de backup com uso de tecnologia de deduplicação
12	RODC (Read Only Domain Controller)	Implantação de Domain Controller somente leitura na rede PMC
13	Proxy transparente	Implantação da tecnologia de proxy transparente
14	Novo servidor de backup IBM Spectrum	Implantação de novo servidor IBM Spectrum (TSM) e migração de dados e rotinas de backup
15	Replicação e "failover" MySQL	Estudo da tecnologia de replicação e "failover" para banco de dados MySQL
16	Replicação e "failover" PostgreSQL	Estudo da tecnologia de replicação e "failover" para banco de dados PostgreSQL
17	Atualização de segurança Linux	Atualização de segurança dos sistemas operacionais Linux
18	Atualização de segurança Windows	Atualização de segurança dos sistemas operacionais Windows
19	Desativação Nash	Migração do sistema Elo e desativação do servidor Nash Windows Server 2003 Go-Global
20	Readequação áreas "storage"	Readequação no ambiente de virtualização VMWare das áreas de armazenamento dos "storages" EMC e Huawei e servidores NFS para otimização e melhoria
21	Jboss NFSe	Análise de cenários e custo para migração do código do Jboss Community para Enterprise
22	Readequação discos Monet	Criação de novo servidor de arquivos - Monet com readequação de discos virtuais possibilitando o crescimento de discos de forma dinâmica
23	VoIP	Estudo e análise de sistemas de VoIP e prova de conceito na Ciatec
24	Estudo de virtualização utilizando XEN	Estudo da tecnologia de virtualização Xen
25	Virtualização XEN	Implementação e configuração de serviços utilizando ferramenta XEN

Solicitações Atendidas e Resolvidas:

Por Área de Atuação	Quantidade de Solicitações Atendidas e Resolvidas
Administração do Data Center <i>Administração e controle dos sistemas operacionais de Data Center, Servidores, Backups, e-mail, "storages" e "facilities". Gestão de contratos e serviços de terceiros para continuidade dos ambientes tecnológicos.</i>	11.277
Banco de Dados (DBA) <i>Execução de scripts de bancos de dados, otimização de performance, recuperação de dados, implementação de sistemas em produção, entre outros.</i>	5.072
Segurança da Informação <i>Atualização do ambiente tecnológico, monitoramento e prevenção contra ameaças digitais, controle do proxy e do firewall, normatizações e definições de segurança da informação</i>	2.530
Total	18.879

Por Cliente	Quantidade de Solicitações Atendidas e Resolvidas
IMA	12.418
PMC	6.111
Autarquias Camprev, Ceasa, Ciatec, Cohab, Emdec, FJPO, HMMG, Sanasa	329
Outros (Câmara, Pref. Valinhos)	21
Total	18.879

Segurança da Informação:

	Média Mensal	Total no Ano
Quantidade de ameaças digitais detectadas e tratadas direcionadas a camada de aplicação (sistemas web – "firewall" de aplicação)	279.432	3.353.184
Quantidade de ameaças digitais detectadas e tratadas direcionadas aos desktops (conjunto antivírus)	28.338	340.056
Quantidade de acessos bloqueados via controle de acesso à Internet (proxy)	60.605.728	727.268.740

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - GESTÃO 2017

Total	60.913.498	730.961.980
--------------	-------------------	--------------------

	Média Mensal	Anual
Quantidade de acessos via controle de acesso à Internet	284.789.704	3.417.476.448
Volume de dados acessados via Internet (em Terabytes)	14 TB	173 TB
Configurações de política via Controle de Navegação na Internet (Proxy)	42	504
Quantidade de varreduras periódicas no ambiente de servidores (PenTest)	22	264
Análises de Vulnerabilidades	147	1.764
Configuração de política via Firewall Stateful Inspection	20	240
Configuração de política via Firewall de Aplicação Web	16	192
Quantidade de varreduras de vulnerabilidades em estações de trabalho	18.000	216.000

Computadores com acesso controlado à internet (proxy)	7.979
Regras de firewall ativas	842
Computadores com solução antivírus instalada (100% dos computadores conectados à rede PMC)	4.500

Disponibilidade dos Sistemas e Data Center:

O Data Center possui 287 hosts (servidores e ambientes virtuais), sendo que todos superaram as metas de disponibilidade.

	Média Medida	Meta
INFRAESTRUTURA <i>“facilities”, energia, redes de dados e sistemas de proteção contra falhas e contra incêndio</i>	100%	99,9820% ⁽¹⁾
SERVIDORES INTERNOS <i>De homologação e de recursos internos</i>	99,0866%	98,0000% ⁽²⁾

SERVIDORES EXTERNOS <i>Produção</i>	99,9890%	99,9820% ⁽¹⁾
SERVIÇOS E SISTEMAS <i>e-mail, AD, bancos de dados, websites, SIM, NFSe, Consist HR, entre outros</i>	99,9890%	98,0000% ⁽²⁾

(1) Classificação TIER-3 para Data Center, Disponibilidade: 99.982%, 1.6 , horas de interrupção/ano, Redundância N+1.

(2) Disponibilidade contratada pela PMC.

Ocupação dos Recursos de Data Center:

Recurso	Total	Utilizado em média	Disponível em média	% Livre ~
vCPU	576	403	173	30,03%
Memória	8,00 TB	2,81 TB	5,91 TB	73,87%
Storage	145,85 TB	99,20 TB	46,65 TB	31,98%

Serviço	CPU	Memória	Storage
Hospedagem de Banco de Dados Oracle	52,31%	58,24%	32,44%
Email	0,91%	2,18%	12,64%
Armazenamento de Arquivos	0,13%	0,46%	16,83%
Hospedagem de Sites e Sistemas + BD local MySQL / PosGreSQL	46,65%	39,12%	38,08%

Consumo de Energia Elétrica do Data Center

Capacidade Energética TI	32 KW/h
Capacidade Energética Total (TI + Facilities)	64 KW/h
Consumo Energético	25 KW/h
Disponibilidade Energética normal	99,91%
Disponibilidade Energética de Reserva UPS + Gerador	100%

PROJETOS PREVISTOS PARA 2018

Outros Clientes - Novo Diário Oficial

- **Descrição:** Novo Sistema de Diário Oficial Municipal Eletrônico, visando entrega de um sistema multi cidade com todas as rotinas de controle e publicação de matérias, assinatura digital das mesmas e tela de buscas para cidadãos.
- **Resultado esperado:** Modernização do fluxo controlado de publicações de matérias de Diário Oficial com a opção de assinatura digital integrada à ferramenta. Integração com plataforma mobile e plataforma web, facilitando e diminuindo o custo de manutenções. Integração multi cidade para

cidadãos das cidades atendidas pela plataforma, facilitando o acompanhamento de pesquisas. Diminuição de custos com impressão de largas tiragens de Diários Oficiais. Aumento na facilidade de leitura das publicações pelo cidadão. Expectativa de venda do sistema para as prefeituras de São Paulo e Campinas. Aumento do faturamento da IMA.

SMGC/SMPD/EMDEC – Agendamento PAI pelo Portal do Cidadão

- **Descrição:** Serviço no Portal do Cidadão que permitirá ao público alvo do serviço PAI da EMDEC (Programa de Acessibilidade Inclusiva, que provê transporte gratuito para seus usuários) realizar pedidos de agendamento via internet. Os pedidos de agendamento atualmente são feitos apenas por telefone. Além disso, o sistema permitirá integrar dados dos usuários do serviço PAI da EMDEC, cidadãos do Portal do Cidadão, usuários do sistema de Vagas Especiais da EMDEC e o sistema do Cartão Bem Acessível da Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e Cidadania (SMPD).
- **Resultado esperado:** Desafogamento da central de atendimento da EMDEC quanto a atendimentos de pedidos de agendamento do PAI, aumento do controle dos pedidos de agendamento pelos cidadãos, aumento e melhoria da qualidade dos dados de cidadãos mediante as integrações entre os sistemas envolvidos, melhora na capacidade de planejamento de viagens do PAI pela EMDEC.

SMGC/EMDEC – Acompanhamento de Projetos Públicos pelo Portal do Cidadão

- **Descrição:** Serviço no Portal do Cidadão que permitirá aos gestores da PMC inserir dados de projetos públicos onde exista o interesse de divulgação aos cidadãos, permitindo o controle de notificações aos cidadãos em inúmeros casos (obras com barulho, mudança de trânsito, etc.), fornecendo status de andamento das obras, dentre outros.
- **Resultado esperado:** Melhoria na prestação de contas e transparência à população, municiar cidadãos com informações pertinentes, alertando-os sobre possíveis inconvenientes e transtornos (necessários) causados por obras da prefeitura antecipadamente, melhorar canal de comunicação da prefeitura com os cidadãos.

SSP – Ecopontos e dados de coleta de lixo pelo Portal do Cidadão

- **Descrição:** Severas alterações no Mapa de Serviços de Campinas, criando enfim um “back-end” para administrar os dados do sistema, melhorias que permitam o cadastro de ecopontos de coleta na cidade, além de fornecer dados de coleta de lixo em qualquer endereço da cidade.
- **Resultado esperado:** Melhoria na prestação de informações à população, diminuição das ligações telefônicas na Secretaria de Serviços Públicos/DLU e 156 para obtenção de dados relacionados a descarte e coleta de lixo.

SMRH – Frequência Eletrônica de Profissionais

- **Descrição:** Sistema que gerencia os apontamentos de frequência dos funcionários da PMC, permitindo aos chefes de equipe apontar a presença dos funcionários abaixo deles, gerando relatórios e exportação de dados para o Sistema de Folha de Pagamento da PMC e fornecer os dados de frequência para os funcionários contestarem caso desejem.
- **Resultado esperado:** Liberação de funcionários da SMRH de atividades burocráticas quanto à inserção de apontamentos de ponto dos funcionários, liberando-os para tarefas mais necessárias. Diminuição drástica dos erros de apontamentos devido a distribuição da responsabilidade do preenchimento para todos os gestores da PMC. Economia de recursos públicos ao evitar o pagamento incorreto devido a apontamentos registrados de forma errada.

SMRH - E-Social

- **Descrição:** Projeto que envolve a Receita Federal, o Ministério do Trabalho, o INSS e a Caixa Econômica Federal. Tem como premissa a consolidação das obrigações acessórias da área trabalhista em uma única entrega. O e-Social reúne e dá quitação às obrigações que ainda são enviadas em momentos e formas distintas.

- **Resultado esperado:** Cumprir os prazos legais, principalmente no que for relacionado aos RET – Registros de Eventos Trabalhistas, que nada mais são do que a comunicação do empregador sobre alterações relevantes na relação trabalhista. Estes registros deverão ser entregues assim que o evento ocorrer, sob risco da PMC ser multada pela falta de comunicação nos prazos estipulados.

SMVDS - TEAR

- **Descrição:** Rede social voltada para educação ambiental que visa promover a facilidade para encontrar e manter-se informado sobre os assuntos relacionados ao tema: educação ambiental. Possui ferramenta de comunicação, área de divulgação de eventos/projetos, localização de espaço educadores, eco educadores entre outros geo referenciados.
- **Resultado esperado:** Com o desenvolvimento desse projeto, esperamos proporcionar uma agradável experiência social voltada a assuntos ambientais, possibilitando interações em mapas geo referenciados dos principais pontos sustentáveis do município, além de unir ambientalistas e pessoas interessadas no assunto para que possam se comunicar e trocar experiências.

SECOM - Novo Portal PMC

- **Descrição:** Novo sistema para a publicação de notícias e banners utilizando uma nova arquitetura que possibilitará a integração com os outros sistemas da PMC (nova arquitetura desacoplada do atual Portal PMC).
- **Resultado esperado:** Dar maior autonomia para que as secretarias da PMC consigam publicar e divulgar matérias no portal sem depender da SECOM - Secretária de Comunicação. Além disso, com a integração, informações poderão ser publicadas no portal PMC diretamente dos sistemas que estiverem integrados a esta plataforma.

SMPU - Sistema de Controle de Glebas

- **Descrição:** Projeto Glebas foi criado com objetivo de compartilhar, através de um banco único, informações sobre cadastramento de glebas entre secretarias envolvidas, mas principalmente com secretaria de finanças - DRI.
- **Resultado esperado:** As informações não estavam num banco único e cada secretaria envolvida no processo possuía parte da informação, sendo necessária a tramitação de protocolo para que o processo fosse o único local com todos os dados. O procedimento era demorado, em torno de 5 anos, e desta forma, a secretaria de finanças só tomava conhecimento da existência da gleba no final do processo (etapa de cadastramento no SIM) e acabava perdendo a possibilidade de tributá-la por expiração de período e, algumas glebas nem chegavam nesta etapa devido a problemas no protocolado. Com o projeto, a secretaria de finanças tem acesso em tempo real às informações e após preenchimento de dados por secretarias envolvidas, pode decidir por tributá-las ou não.

SMS - DEVISA

- **Descrição:** Sistema deve fazer a gestão dos pedidos de licença e renovação de funcionamento desde a entrada até a emissão.
- **Resultado esperado:** Melhorar o processo da entrada e triagem das solicitações, diminuição no tempo de análise e aprovação das licenças, possibilidade de emitir auto em tempo real para lacração de estabelecimentos irregulares.

SMVDS - ATHENA

- **Descrição:** Sistema deve fazer a gestão de advertências ambientais que ocorre no município.
- **Resultado esperado:** Auxiliar na localização dos dados do infrator, automatizar a emissão de advertência (multa, embargo, demolição, notificação), agilizar as tarefas para publicação no DOM e emissão de boletos para cobrança.

SMVDS - ARQUIMEDES II

- **Descrição:** Sistema para catalogar os animais silvestres sendo utilizado também como ferramenta de desenvolvimento para pesquisas das espécies silvestres.
- **Resultado esperado:** Com adesão dos pesquisadores, a PMC pretende utilizar os dados contidos na base de dados para fazer análise de impactos ambientais para aprovar novos loteamentos entre outras ações.

PDC - Prestação de Contas

- **Descrição:** O sistema tem como objetivo controlar a prestação de contas de convênio realizado com as Entidades, possibilitando, a partir de um plano de trabalho, gerar um convênio, repassar as verbas, dar baixa em contas prestadas, cobrar as contas pendentes e ter uma visão geral dos convênios controlados pelo Departamento de Prestação de Contas.
- **Resultado esperado:** Implementar para a SME: Relatório de despesas executadas no mês, em planilha, conforme modelo enviado extraído do Integre, trazendo, especialmente, os números das categorias de despesa, quadro comparativo planejado x executado: relatório e “*dashboard*”, incluir porta-arquivos no cadastro de Recursos Humanos (inclusão de diplomas), relacionar Recursos Humanos com o Plano de Trabalho. Incluir porta-arquivos em Plano de Trabalho, aplicar as regras da Ordem de Serviço para a contagem dos pontos, importação de XML de notas fiscais, importação de arquivo Folha de Pagamento. Cálculo dos encargos sobre o lançado (necessita inclusão de mais alguns dados no cadastro de Entidade). Itens de despesa que aparecerem com essas importações devem ser validados pelo gestor SME, Desenvolvimento de aplicação de conciliação automática e assinatura digital de documentos.

SMRH - Controle de Vagas

- **Descrição:** Sistema para administração de cargos, nomeações e exonerações das vagas ocupadas por comissionados da Prefeitura de Campinas. Possui integração com o sistema RH da PMC.
- **Resultado esperado:** Substituição completa do software legado, proporcionando mais segurança para o departamento, agilidade do processo de administração dos cargos, maior praticidade na integração com o sistema RH e relatórios gerenciais visando atender as solicitações constantes do poder legislativo.

SMCG - SISPLAMA

- **Descrição:** Sistema que permitirá o planejamento dos Programas de Metas e Ações do governo municipal, fazendo o controle e acompanhamento da execução das atividades propostas por cada secretaria, possibilitando um gerenciamento proativo com o fornecimento de informações claras e intuitivas aos gestores.
- **Resultado esperado:** Substituição do atual sistema com a implantação de um software capaz de atender todo o ciclo de planejamento do governo municipal, através de um controle que vai além do cadastro do Programa e Metas, apresentando gráficos ágeis para o acompanhamento de todos os apontamentos realizados e o percentual entre previsto e realizado.

SMF - SISDAC

- **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 esperado:** Alterações na SISDAC para estar de acordo com as alterações na Lei do IPTU. Este escopo ainda está em definição pelo departamento, mas será implementado neste ano de 2018.

SMF - ELO

- **Descrição:** Instrumento legal que estabelece diretrizes, objetivos e metas da administração pública para as despesas de capital e outras delas decorrentes.
- **Resultado esperado:** Desenvolvimento da fase 1 do Elo web (UGs), novo sistema do ELO, algumas melhorias e facilidades nas funcionalidades existentes. Layout mais limpo e claro. Também serão retiradas as funcionalidades que não são mais utilizadas e a aplicação também exibirá gráficos com algumas informações pertinentes aos dados exibidos.

SMAJ - EXECUÇÃO JUDICIAL

- **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 esperado:** Desenvolvimento e implantação da segunda fase do Projeto de Execução Judicial Eletrônica, que trata do acompanhamento e andamento das execuções.

SMVD - LAO

- **Descrição:** Cadastramento e acompanhamento de solicitações de licenciamento ambiental.
- **Resultado esperado:** Integração com o Portal Nacional do Licenciamento Ambiental (MMA), permitir o Georeferenciamento das solicitações e permitir que o sistema seja cada vez mais interativo provendo facilidades aos usuários da PMC e externos.

SMCG - PAINEL DE SENHAS

- **Descrição:** Gestão de senhas para os postos de atendimento. Faz a emissão de senha, gerenciamento e monitoramento da fila de atendimento, faz o registro de atendimento e ainda conta com a opção de agendamento de atendimento.
- **Resultado esperado:** Permitir o atendimento preferencial especial, conforme lei Federal de julho de 2017, readequação da distribuição de senha preferencial em relação á senha agendada e permitir que o contribuinte ao receber a senha tenha também a informação do tempo de espera do atendimento para cumprimento da lei Municipal que entrará em vigor em março 2018 e melhorias em relatórios.

SMSP - SPR

- **Descrição:** Sistema de Pesagem de Resíduos. O sistema é responsável pelo monitoramento de todos os tipos de resíduos produzidos pelo município, integrado com balanças físicas que realizam a pesagem no próprio aterro.
- **Resultado esperado:** Aumento do atendimento dos caminhões no aterro com a implementação de mais uma balança para pesagem e melhorias no sistema para facilitar as pesagens: gerar resultado da pesagem com a medida de TARA, criar a média de substituição de veículo.

SMSP - SIRCC

- **Descrição:** Sistema Integrado de Resíduos de Construção Civil. O sistema visa controle da destinação do resíduo gerado pela construção civil, possibilitando a URM-Unidade Recicladora de Materiais, fazer o monitoramento do descarte e cobrar os transportadores em caso de irregularidade, garantindo assim o descarte correto dos materiais. Olhando pelo lado do transportador, essa ferramenta ajudará no controle de veículos e caçambas alocadas nas obras, possibilitando a emissão do CTR Controle de Transporte de Resíduo online.
- **Resultado esperado:** O sistema passará a ter a balança para pesagem de resíduos, integração da balança com o sistema web, para geração de relatórios conforme solicitação do cliente: relatório

de pesagem sobre resíduos público e privado e, permitir integração com os serviços do SIM para emissão de Boleto, visto que hoje é feito de forma manual.

NUVEM HÍBRIDA

- **Descrição:** Implementar solução de nuvem híbrida para criar um ambiente misto, onde dados e processamentos possam ocorrer tanto no data center da IMA, quanto em Data Center contratado, seja para prover redundância e recuperação rápida em caso de desastres, como para otimizar recursos computacionais, tais como “*backup*” e “*storage*”, que possam crescer de acordo com a demanda.
- **Resultado esperado:** Ingressar em um conceito tecnológico que seja mais sustentável e barato. Reduzir os custos de aquisição (CAPEX) em 50% e de operação (OPEX) em 30%. Reduzir riscos de indisponibilidade, aumentar a aderência tecnológica com novos aplicativos portáteis em nuvem, o que proporcionará um ciclo virtuoso, na construção de sistemas mais modernos.

DESAFIOS A SEREM ALCANÇADOS E/OU SUPERADOS

Simplificar e surpreender: elevar o nível dos serviços prestados pelas gerências de soluções e sustentação.

Reduzir custos invisíveis, entregar mais e contribuir diretamente com um melhor faturamento da IMA.

Implantação de ferramenta de gestão de projetos, buscando melhor gerenciamento das demandas desde o envio pelo cliente até a entrega final. Buscando maior agilidade no atendimento, gestão da equipe e transparência junto ao cliente.

Otimizar os processos internos, buscar melhor fluxo de valor. Institucionalização de processo de desenvolvimento e manutenção de software, baseado em conceitos Lean e metodologia ágil.

Disseminar os conceitos e ferramentas sobre entregas contínuas, visando dar maior vazão e agilidade na disponibilização dos pacotes de software produzidos.

Eliminar o retrabalho. Melhorar a qualidade dos produtos desenvolvidos com a utilização de ferramentas que analisam o percentual de cobertura por testes automatizados, além de garantir maior aderência às convenções das linguagens utilizadas nos projetos.

Fortalecer o time, intensificando a capacitação dos analistas com: treinamentos internos, mentorias, dojos, palestras e seminários.

Aumentar a capacidade do Data Center, em relação ao armazenamento de arquivos e dados.

Criar novos processos de trabalho, reduzir o desperdício, integrar operações entre equipes distintas.

5.2. Atendimento

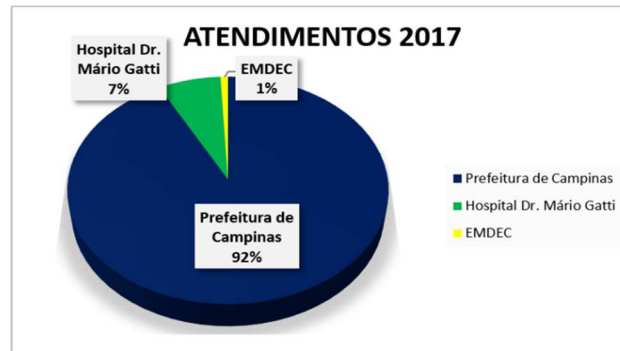
Atualmente a Gerência de atendimento e Serviços de Apoio é composta por um gerente, três coordenadoras, duas assessoras e 503 funcionários alocados em 16 operações de atendimento, responsáveis pela prestação de serviços à Prefeitura de Campinas por meio de atendimento presencial, telefônico (receptivo e ativo), online (chat) e e-mail. Nossos agentes são responsáveis por representar os clientes da IMA fornecendo esclarecimentos em geral, registrando elogios, críticas e solicitações de serviços públicos, além da digitação de documentos para a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de Campinas.

5.2.1. Resultados

5.2.1.1. Produtividade

Em 2017 foram realizados 3.791.096 atendimentos pela Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio, sendo:

- 3.477.573 atendimentos prestados sob o contrato com a Prefeitura Municipal de Campinas,
- 280.000 sob o contrato com o Hospital Municipal Dr. Mário Gatti e
- 33.523 sob o contrato com a Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas (EMDEC).



No que tange o contrato junto à Prefeitura de Campinas, que contempla mais de uma operação de atendimento, a média mensal de atendimentos em 2017 foi de 289.798, sendo que em agosto foi verificado o maior volume de demanda do ano, 360.250 contatos com nossas equipes.

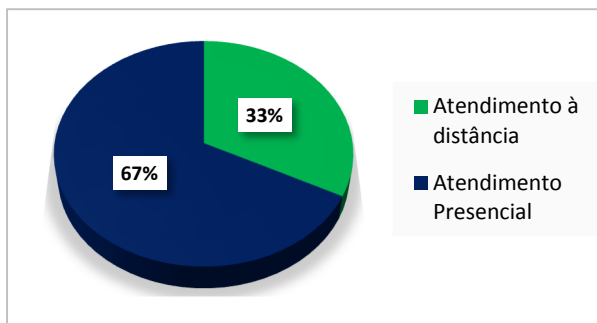


Dentre as operações de atendimento contempladas pelo contrato com a Prefeitura de Campinas, verifica-se que a equipe com maior volume de demanda foi a Saúde Recepção, com 1.1739.271 atendimentos.

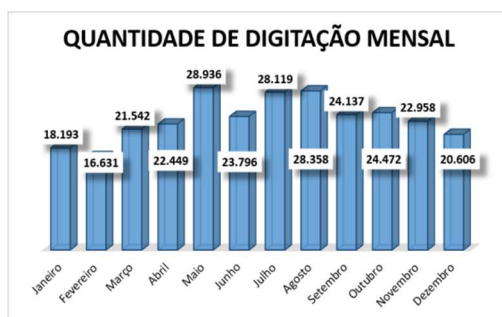


RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - GESTÃO 2017

Em uma comparação entre atendimentos presenciais e telefônicos, verificamos que, apesar dos esforços para inserção de uma gama maior de serviços através do atendimento à distância, (telefone, e-mail e chat), o comparecimento nos postos presenciais ainda é bastante significativo.

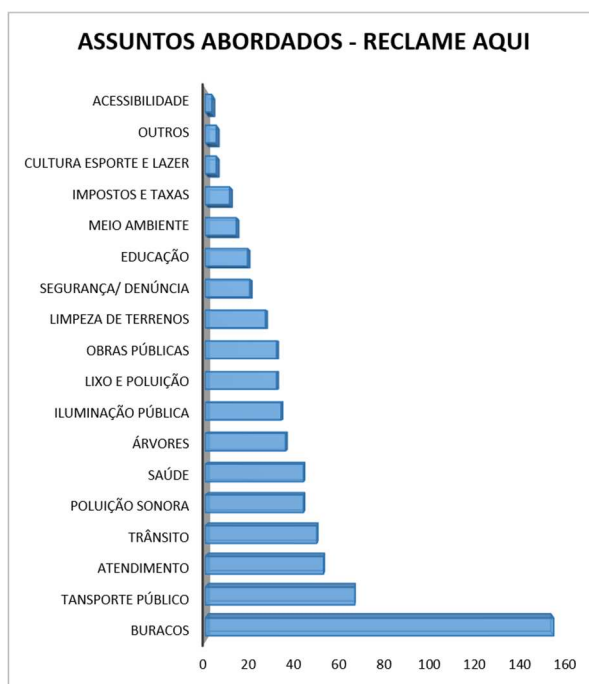


Além dos atendimentos, a Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio também foi responsável pela digitação de mais 280.197 documentos para a Secretaria Municipal de Saúde de Campinas (no momento é possível contabilizar apenas a produção da equipe interna de Serviços de Apoio).



Além dos serviços de Atendimento e Serviços de Apoio realizados pela Gerência, existe o monitoramento de mídias sociais e a comunicação com munícipes através do site Reclame Aqui. Em 2017, foram 52.635 ocorrências verificadas em Mídias Sociais e 179 reclamações através do Reclame Aqui.

Dentre as ocorrências verificadas no site Reclame Aqui, a maioria cita problemas com a manutenção das vias e insatisfação com os serviços da operação Tapa Buraco na cidade.



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - GESTÃO 2017

Na pesquisa através de termos relacionados à dengue, foram localizados 30 comentários ao longo do ano, que geraram uma repercussão positiva para a administração municipal, sendo o Twitter a principal mídia social utilizada nessas postagens. Do total, 23 comentários, 77%, foram publicados no mês de Maio.



No monitoramento realizado através de menções ao nome Jonas Donizette, foram verificados 33.980 comentários ao longo do ano, sendo 12% deles (4.225 publicações) realizados em Janeiro, no mês da sua posse após a reeleição. Os usuários das mídias sociais utilizaram o Facebook como principal mídia para postagens relacionadas ao Prefeito, sendo que a repercussão da maioria das publicações foi negativa.



Na pesquisa através de termos relacionados à Prefeitura de Campinas, foram localizados 17.548 comentários ao longo do ano, que foram caracterizados como neutros para a administração municipal, sendo o Facebook a principal mídia social utilizada nessas postagens. Do total, 3.288 comentários, 19%, foram publicados no mês de Maio.

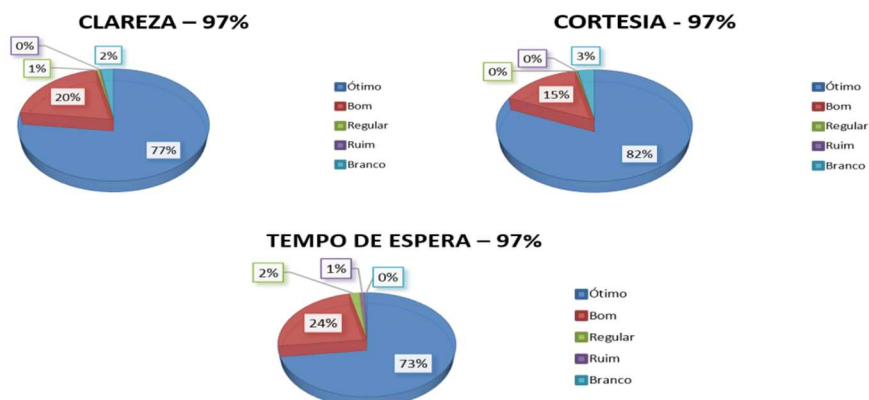


No que tange os serviços públicos disponibilizados por todo o município, os termos relacionados ao tema retornaram 1.077 comentários, a maioria críticas realizadas, principalmente, através do Twitter. O mês de maior volume de publicações foi Dezembro, com 410 comentários (38% do total).



5.2.2. Satisfação do Cliente

A Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio aplica, frequentemente, uma pesquisa com os cidadãos atendidos para verificar a satisfação em relação aos serviços prestados. Em 2017, foi verificada satisfação de 97% do munícipe de Campinas em relação ao atendimento realizado pelos funcionários IMA.



Em 2017 a Gerência de Suporte ao Cliente alterou a metodologia da pesquisa aplicada com o contratante do serviço. Nessa nova metodologia, o percentual de satisfação verificado com relação aos gestores dos contratos de Atendimento e Serviços de Apoio foi de 80%.

5.2.3. Faturamento

O faturamento total da Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio em 2017 foi de R\$ 30.724.562,72. O valor foi composto pelos contratos com a Prefeitura Municipal de Campinas (R\$ 28.868.640,03) e com o Hospital Municipal Dr. Mário Gatti (R\$ 1.855.922,69), conforme descrito abaixo.

	Atendimento	Digitação	HMMG	Total/ mês
JAN	R\$ 2.220.730,54	R\$ 308.591,40	R\$ -	R\$ 2.529.321,94
FEV	R\$ 2.300.152,78	R\$ 297.099,90	R\$ 105.595,89	R\$ 2.702.848,57
MAR	R\$ 2.220.730,54	R\$ 302.576,16	R\$ 175.032,68	R\$ 2.698.339,38
ABR	R\$ 2.282.996,98	R\$ 299.351,82	R\$ 175.032,68	R\$ 2.757.381,48
MAI	R\$ 2.223.355,92	R\$ 300.017,16	R\$ 175.032,68	R\$ 2.698.405,76
JUN	R\$ 2.251.460,63	R\$ 300.938,40	R\$ 175.032,68	R\$ 2.727.431,71
JUL	R\$ 2.102.352,47	R\$ -	R\$ 175.032,68	R\$ 2.277.385,15
AGO	R\$ 2.168.430,21	R\$ -	R\$ 175.032,68	R\$ 2.343.462,89
SET	R\$ 2.176.139,55	R\$ -	R\$ 175.032,68	R\$ 2.351.172,23
OUT	R\$ 2.173.288,25	R\$ -	R\$ 175.032,68	R\$ 2.348.320,93
NOV	R\$ 2.207.804,11	R\$ 288.399,30	R\$ 175.032,68	R\$ 2.671.236,09
DEZ	R\$ 2.148.966,49	R\$ 295.257,42	R\$ 175.032,68	R\$ 2.619.256,59

5.2.4. Perspectivas 2018

Em 2017, devido a limitações da Prefeitura Municipal de Campinas, não foi possível a alteração do modelo do contrato de atendimento telefônico, sendo o contrato vigente postergado por 6 (seis) meses. Em 2018, o principal obtivo da Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio é a alteração do modelo de contratação para que os serviços de atendimento telefônico prestados à Prefeitura de Campinas sigam o mesmo padrão já implantado junto à EMDEC: prestação de contas por produtividade, com base em Acordo de Nível de Serviço (SLA), ao invés de quantidade fixa de PA's.

Essa medida garantirá à empresa a possibilidade de otimização de seus recursos humanos, ao mesmo tempo em que reduz a flexibilidade no valor de faturamento mensal.

Ainda sob o olhar financeiro, desde 2017, existe um controle bem próximo com relação aos índices de absenteísmo dos funcionários alocados na Gerência. Isso porque esse é o principal indicador que impacta na perda de faturamento. Mesmo diante de uma alteração de modelo de contratação de atendimento telefônico, a Gerência se preocupa com os índices em virtude da necessidade de cobertura dos postos de atendimento presencial. Nesse sentido, todos os líderes estão envolvidos no desenvolvimento de um Plano de Ação para reduzir os índices de absenteísmo em 2018. É importante destacar que, além do absenteísmo, a Gerência acompanha atualmente a programação de férias das equipes para que o impacto financeiro seja diluído ao longo do ano e não sentido em um único mês.

Outro objetivo da Gerência para 2018 é a continuidade do projeto para automatização de alguns atendimentos. Atualmente esses trabalhos estão voltados ao atendimento telefônico da EMDEC, já que o Edital de Contratação previu a prestação de serviço através de consulta implantada na URA (Unidade de Resposta Audível) e não só através do atendimento humano. A previsão de conclusão dos trabalhos de integração entre a URA e a base de dados da EMDEC é até Fevereiro de 2018. A partir de então, tendo como premissa a alteração do modelo de contratação de atendimento telefônico, a proposta é expandir os serviços, gradualmente, para as demais operações já instaladas na IMA: Atendimento Tributário, Disque Saúde e PROCON. Essa medida será imprescindível para a manutenção de um SLA baixo, permitindo flexibilidade na alocação de pessoas.

No que tange ao relacionamento com o cliente, a Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio está trabalhando para que, em 2018, o índice de satisfação dos gestores dos contratos atinja novamente 85%. Para isso, além de ajustes contratuais, a Coordenação de Atendimento está estreitando a relação com cada gestor, recolhendo, com maior frequência, críticas e sugestões para melhorias nos serviços prestados. Outro item revisto que influencia na satisfação do cliente é a prestação de contas. A Gerência está empenhando esforços para tornar mais ágil e assertivo o processo de conferência dos dados mensais, a fim de que a prestação de contas cadastrada no sistema não necessite de ajustes após verificação dos representantes da Prefeitura. Além de impactar na satisfação do cliente, essa melhoria agiliza o processo de emissão de notas fiscais e faturamento da IMA.

Sob o aspecto da Gestão de Pessoas, a Gerência iniciou uma análise, em conjunto com a Gerência de Recursos Humanos, para que as competências observadas na Avaliação de Desempenho anual estejam mais próximas e adequadas à rotina de trabalho dos funcionários. Além disso, é importante criar atributos tangíveis para a verificação do cumprimento dessas competências, atrelando os comportamentos a metas quantitativas. Essas metas individuais, por sua vez, devem traduzir os indicadores de desempenho das operações. O planejamento das alterações no processo de Avaliação de Desempenho tem início em Janeiro de 2018.

Por fim, em conjunto com a Gerência de Novos Negócios, a Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio se mantém sempre atenta às novas oportunidades de negócio, sempre norteadas pela visão de otimização dos recursos já existentes na empresa.

5.2.5. Considerações Finais

A Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio é responsável pela alocação de mais de 50% do quadro de funcionários da empresa, além de garantir faturamento expressivo à mesma.

É necessário continuar inovando e desenvolvendo ações estrategicamente planejadas para que a área seja cada vez mais fortalecida e, por consequência, auxilie a IMA no que se refere à estabilidade financeira diante do difícil cenário econômico enfrentado pelo país.

Além da situação econômica, as ações da área estão sempre pautadas no bem comum, no atendimento com excelência ao cidadão (nosso cliente final) e na inovação para o município de Campinas.

5.3. Engenharia de Telecomunicações

5.3.1. Principais Atividades

A Gerência de Engenharia de Telecomunicações (GETEL) foi reestruturada no início de 2017 para implantar o segmento de telecomunicações da IMA e atuar como Sistema Autônomo (fornecer 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 e viabilizar novos serviços como ToIP (Telefonia sobre IP) e IoT (Internet das Coisas). A reestruturação da área compreendeu a absorção dos SERVIÇOS LAN.

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. As ativações dos POP's restantes dependem de liberação de recursos financeiros.

Ofereceremos conectividade com qualidade e alta velocidade a todos os pontos de presença solicitados pelas Secretarias Municipais para oferecer atendimento aos cidadãos, totalizando **524 acessos (30/11/2017)**.

Continuamos a implantação do projeto Campinas Digital nos pontos públicos (praças, hospitais, entre outros), para disponibilizar aos munícipes, acesso de qualidade aos serviços que a Prefeitura de Campinas oferece via Internet (WiFi – Internet sem Fio).

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

Conduzimos o estudo da tecnologia ToIP (Telefonia sobre IP) na RMOC, disponibilizando ramais fixos ToIP em 36 escolas, 2 na PMC e 20 ramais móveis ToIP em smartphones de funcionários da IMA. 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.

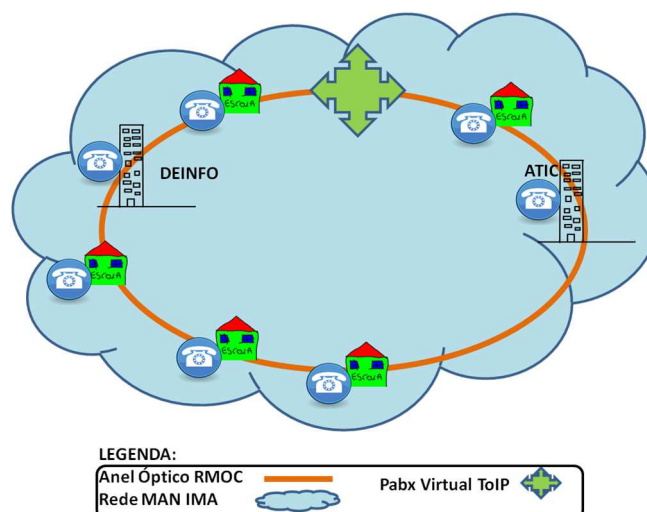


Figura 1: Esquema ilustrativo do anel óptico (laranja) e das terminações ToIP nas escolas.

5.3.2. Resultados Alcançados

5.3.2.1. Projeto Rede Metro Óptica Campinas (RMOC)

Descrição: Ampliação da capilaridade dos acessos para outros locais próximos ao anel ativo.

Resultados alcançados: locais atingidos

- CPAT Centro, Casa do Empreendedor, CEPPIR;
- Central de Regulação de Leitões;
- SETEC.

5.3.2.2. 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.

Resultados alcançados:

Ativação de 3 laboratórios, totalizando a planta RMOC ativa com 42 escolas e 14 laboratórios;

Ativação de 10 Centros de Saúde: CS 31 de Março, CS Jd. Conceição, CS Boa Esperança, CS S. Vicente, CS Pq. Da Figueira, CS Orosimbo Maia, CS Jd. Paranapanema, CS VI. Ipê, CS Joaquim Egídio e CAPS Infantil "Roda Viva".

POPs Rede Metro	SIGLA	SME	SMS	ATIVOS		
				ESC	LAB	CS
Prefeitura Municipal de Campinas	PMC	0	0			
IMA	IMA	24	18	16	6	4
Mario Gatti	MGT	24	14			
Jose Villagelin	VLG	29	14	26	8	6
Violeta Dória Lins	VDL	20	10			
Sonia Maria Alves	SMA	21	11			
CAIC Zeferino Vaz	CAI	28	9			
NAED Noroeste	NAE	34	18			
Cônego Manoel Garcia	CMG	23	13			
		203	107	42	14	10
				66		

Figura 2: Tabela com a relação dos POP's e acessos ativos.

5.3.2.3. Projeto HOSHIN

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - GESTÃO 2017

Descrição: Alinhamento de metas internas com metas corporativas do Planejamento Estratégico.
Resultados alcançados: Redução dos custos operacionais, crescimento do faturamento e melhoria dos indicadores de qualidade.

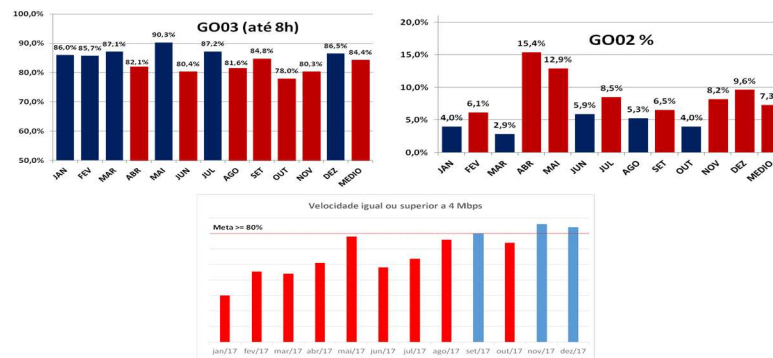


Figura 3: Gráficos demonstrativos das metas e resultados mensais dos indicadores adotados para acompanhamento do Hoshin.

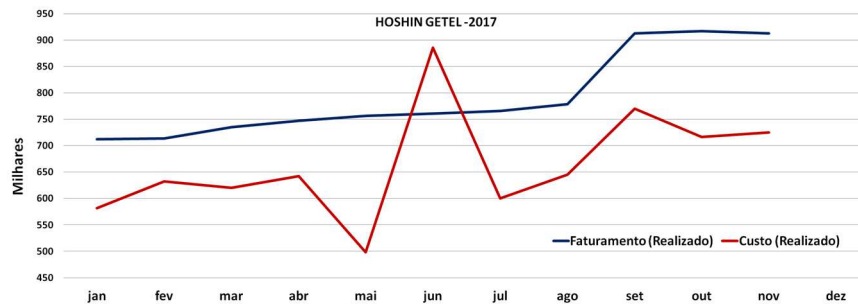


Figura 4: Gráficos com resultados financeiros mensais dos custos e faturamentos da GETEL.

5.3.2.4. Projeto Migrações de Acessos de Contratados para Solução IMA (FO e SLP)

Descrição: A migração proporciona redução de custos com terceiros.

Resultados alcançados: Redução de R\$ 86.000,00/ano com 15 acessos migrados (até 04/12/2017).

LOCALIDADE	TECNOLOGIA_DE	TECNOLOGIA_ATUAL
CENTRO DE ATENCAO PSICOSSOCIAL III SUL "ANTONIO DA COSTA SANTOS" - RODA VIVA CASA DO EMPREENDEDOR	IP DEDICADO - 4 MBPS	FIBRA OPTICA
CENTRO DE SAUDE 31 DE MARCO	IP DEDICADO - 4 MBPS	FIBRA OPTICA
CENTRO DE SAUDE BOA ESPERANCA	IP DEDICADO - 4 MBPS	FIBRA OPTICA
CENTRO DE SAUDE JARDIM CONCEICAO	IP DEDICADO - 4 MBPS	FIBRA OPTICA
CENTRO DE SAUDE JARDIM PARANAPANEMA	IP DEDICADO - 4 MBPS	FIBRA OPTICA
CENTRO DE SAUDE JOAQUIM EGIDIO	IP DEDICADO - 4 MBPS	FIBRA OPTICA
CENTRO DE SAUDE OROZIMBO MAIA - ERNESTO SIERRA HUNOVITCH	IP DEDICADO - 4 MBPS	FIBRA OPTICA
CENTRO DE SAUDE PARQUE DA FIGUEIRA	IP DEDICADO - 4 MBPS	FIBRA OPTICA
CENTRO DE SAUDE SAO VICENTE	IP DEDICADO - 4 MBPS	FIBRA OPTICA
CENTRO DE SAUDE VILA IPE	IP DEDICADO - 4 MBPS	FIBRA OPTICA
COORDENADORIA ESPECIAL DE PROMOCAO DA IGUALDADE RACIAL - CEPJR	IP DEDICADO - 2 MBPS	FIBRA OPTICA
EMEF PROFESSORA ANGELA CURY ZAKIA	IP DEDICADO - 8 MBPS	FIBRA OPTICA
GUARDA MUNICIPAL BASE 5 / SUPERINTENDENCIA DA GUARDA	IP DEDICADO - 4 MBPS	RADIO PONTO A PONTO - 1 LINK
NOVA CAC REGULACAO DE LEITOS	IP DEDICADO - 4 Mbps	FIBRA OPTICA

Figura 5: Relação dos 15 acessos migrados para solução da IMA, em 2017.

5.3.2.5. Projeto ToIP

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

Resultados alcançados:

- Testes com 36 ramais externos atendidos através de interfaces FXS pela rede GPON;
- Testes com 20 ramais instalados em aparelhos celulares.

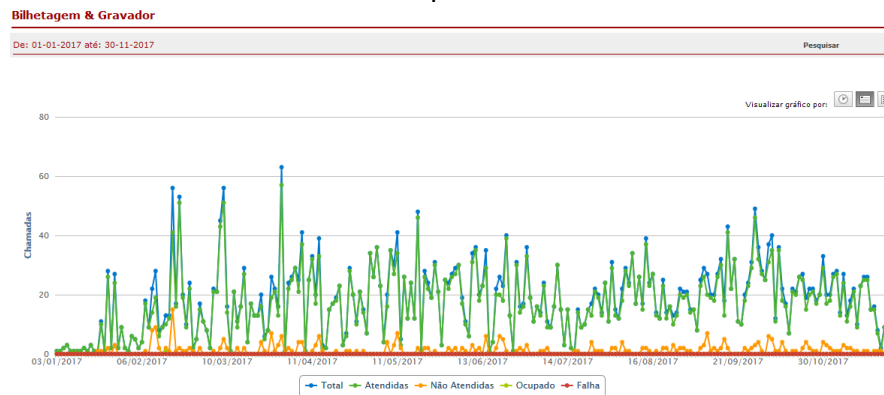


Figura 6 – Registro gráfico diário das 2.908 chamadas oferecidas durante o ano de 2017.

5.3.2.6. Encerramento do Contrato com a Operadora Oi

Descrição: Encerramento de contrato com a operadora Oi.

Resultados alcançados:

- Migrados 28 modems de tecnologia de 3G para 4G com operadora Vivo;
- Maior estabilidade, qualidade e velocidade na conexão com a internet móvel.

5.3.2.7. Nova Licitação 4G

Descrição: Elaboração processo licitatório para contratação internet móvel 4G.

Resultados alcançados:

- Redução no custo unitário de R\$ 76,43/modem 4G (de: R\$ 99,90 -> para R\$ 23,47) representando em uma economia de R\$ 13.069,53/mês ou R\$ 156.834,36/ano.

5.3.2.8. Processo Licitatório PABX – Manutenção e Mudança

Descrição: Elaborar processo licitatório para contratação de empresa para manutenção e mudança do PABX.

Resultados alcançados:

- Regularização patrimonial do PABX para prestação de manutenção preventiva e corretiva;
- Mudança do PABX para sala de transmissão (Telecom), centralizando equipamentos de Telecom;
- Realizado a manutenção corretiva do HD para acesso e configuração no equipamento PABX.

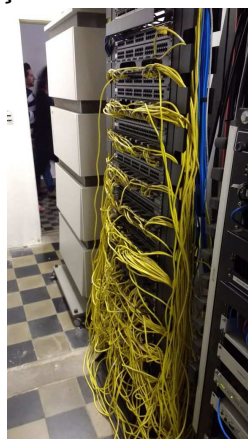


Figura 7: As fotos ilustram o antes (esquerda) e o depois (direita) da mudança do PABX e distribuidor interno para a Sala de Transmissão. O novo ambiente é climatizado, com piso elevado e com acesso controlado e restrito.

5.3.2.9. Regularização da Dívida com a Vivo

Descrição: Acúmulo de cobranças indevidas e contestadas referente aos serviços MPLS, Voz e Internet, no valor de R\$ 650.201,10 sendo oficializado acordo de confissão de dívida com a Vivo.

Resultado alcançado:

- Obtido desconto de R\$ 213.754,74, resultando no novo valor de R\$ 436.446,36;
- Valor negociado parcelado em 12 vezes de R\$ 36.370,53 (1º pagamento em 06/2017).

5.3.2.10. Reestruturação do Encaminhamento de Chamadas para Defesa Civil e Disque Saúde

Descrição: As chamadas para a Defesa Civil (199) e Disque Saúde (160) estavam direcionadas para o mesmo DDR utilizado pelos SAC Tributário e PROCON, impossibilitando a análise do tráfego de chamadas das operações. Foi necessário ampliar os troncos E1's e alterar o encaminhamento das chamadas dos tri-dígitos 199 e 160.

Resultados alcançados:

- Distinção do tráfego de ligações das operações;
- Elevação da disponibilidade dos serviços.

5.3.2.11. Redução nos Custos de Fornecedores e Readequação nos Preços de Conectividade

Descrição: Readequação dos preços de venda da IMA (exceto para PMC) com os preços praticados pelo mercado através da negociação de preços com o fornecedor de acessos.

Resultado alcançado:

- Redução mensal no custo R\$ 56.700,00 / R\$ 680 mil (12 meses);
- Readequação do preço de venda (exceto contrato PMC) ao de mercado.

Tecnologia	Velocidade	Custo Atual		Novo Custo		Preço de Venda - IMA		
		Sigmanet		Sigmanet	Proposto/Atual (%)	Atual	Proposto	Proposto/Atual (%)
IP Dedicado	2 Mbps	264,90		300,00	13%	674,95	474,44	-30%
	4 Mbps	589,90		480,00	-19%	1.276,34	674,02	-47%
	8 Mbps	972,90		630,00	-35%	2.307,71	897,64	-61%
	10 Mbps	1.230,90		750,00	-39%	2.370,36	1.102,37	-53%
	15 Mbps	1.959,90		1.100,00	-44%	2.561,04	1.371,66	-46%
	25 Mbps	3.469,90		1.330,00	-62%	5.544,43	1.889,77	-66%
	50 Mbps	6.959,90		3.200,00	-54%	9.740,07	4.409,46	-55%
100 Mbps	14.539,90		4.000,00	-72%	15.554,79	6.299,23	-60%	
								-39%
								-52%
Tecnologia	Velocidade	Custo Atual		Custo Proposto		Preço de Venda - IMA		
		Sigmanet		Sigmanet	Proposto/Atual (%)	Atual	Proposto	Proposto/Atual (%)
IP Dedicado Redundante	2 Mbps	105,96		128,40	21%	283,68	202,21	-29%
	4 Mbps	235,96		216,00	-9%	536,06	269,61	-50%
	8 Mbps	389,16		288,00	-26%	969,24	359,06	-63%
	10 Mbps	492,36		360,00	-27%	995,55	447,88	-55%
	15 Mbps	783,96		540,00	-31%	1.075,64	548,66	-49%
	25 Mbps	1.387,96		612,00	-56%	2.328,66	762,84	-67%
	50 Mbps	2.783,96		1.440,00	-48%	4.090,83	1.794,65	-56%
100 Mbps	5.815,96		3.149,00	-46%	6.533,01	4.960,02	-24%	
								-28%
								-49%

Figura 8: Tabela comparativa dos valores praticados após renegociação com fornecedor.

5.3.2.12. 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.

Resultados alcançados: Foram emitidos 12 relatórios em 2017, abordando temas como arquitetura de redes, tecnologia ToIP, detalhes do processo de manutenção dos enlaces, conectividade e monitoramento dos acessos.

INFORME GETEL

INFORMÁTICA
DE MUNICÍPIOS
ASSOCIADOS

Setembro/2017

Noticias GETEL

== CAMINHO DA FIBRA ==

Em setembro foi aprovada a conexão do CEFORTEPE Emilio Ribas à rede RMOC. A ativação já está completa.

Os projetos de atendimento aos centros de saúde através do acesso óptico continuam. O CS Parque da Figueira e o CÁPIS Infantil Roda Viva foram conectados recentemente. Adicionalmente, incluímos a Central de Regulação de Leitos no projeto da rede óptica para proporcionar conectividade de alto desempenho, indispensável para as necessidades da Central Agora, a Secretaria Municipal da Saúde conta com sete unidades conectadas à RMOC.

LOCALIDADE
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL INFANTIL "RODA VIVA"
CENTRO DE REFERÊNCIA EM REABILITAÇÃO
CENTRO DE SAÚDE JARDIM EMERALDINA (PROVISÓRIO ESCOLA PING - PONG)
CENTRO DE SAÚDE 31 DE MARÇO
CENTRO DE SAÚDE JARDIM CONCEIÇÃO
CENTRO DE SAÚDE BOA ESPERANÇA
CENTRO DE SAÚDE SÃO VICENTE
CENTRO DE SAÚDE PARQUE DA FIGUEIRA
CENTRO DE SAÚDE JARDIM SANTA COILA
CENTRO DE SAÚDE OROSIMBO MAIA
CENTRO DE SAÚDE JARDIM PARANAPANEMA
CENTRO DE SAÚDE VILA IPI
CENTRO DE SAÚDE JOAQUIM EGÍDIO
CENTRO DE SAÚDE SOUSAS

Figura 1: Tabela com a relação das 14 localidades da SMS em integração com a RMOC. As localidades destacadas em verde já estão conectadas na rede óptica a 4Mbps.

ima.getel@ima.sp.gov.br

== CAMPINAS DIGITAL ==

Novas localidades devem receber o sinal do Campinas Digital: Parque Luciano do Valle (2017), Parque das Águas, Praça Beira Rio, Praça Arautos da Paz, Terminal Ouro Verde e Terminal Barão Geraldo (1º sem 2018).

== MUDANÇA PABX IMA ==

Após a contratação da mantenedora, conseguimos executar a mudança do PABX que atende a IMA para o ambiente adequado, dentro da Sala de Transmissão da IMA.

Figura 2: As fotos ilustram o antes (esquerda) e o depois (direita) da mudança do PABX e distribuidor interno para a Sala de Transmissão. O novo ambiente é climatizado, com piso elevado e com acesso controlado e restrito.

Figura 9 – Página de rosto do Informe GETEL de dezembro.

5.3.2.13. Projeto CAMPINAS DIGITAL (ampliação):

Descrição: Disponibilizar o acesso gratuito à internet sem fio, conforme as regras do Marco Civil, no interior do parque da Lagoa do Taquaral, Rua Treze de Maio, Terminal Central, Rodoviária e Parque Luciano do Valle.

Resultados alcançados: Foram instalados 13 pontos de acesso na inauguração do projeto na Lagoa do Taquaral. O histórico de uso comprovou que apenas 10 pontos de acesso são suficientes. O Campinas Digital chegou a registrar 1.778 usuários simultâneos conectados no dia 30 de novembro às 17:15h, estabelecendo um novo recorde para o projeto. São mais de 35.000 usuários cadastrados.



Figura 10 – Supervisório dos acessos Campinas Digital na Lagoa do Taquaral.

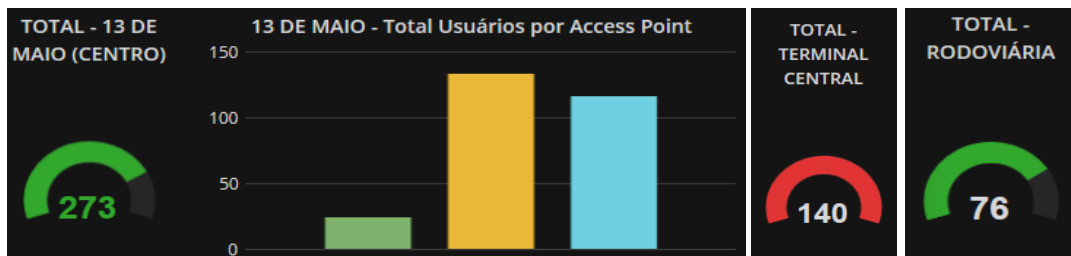


Figura 11 – Supervisório dos acessos Campinas Digital exemplificando a disponibilidade e a quantidade de acessos conectados na Rua 13 de Maio, no Terminal Central e na Estação Rodoviária.

5.3.3. Propostas para o próximo ano:

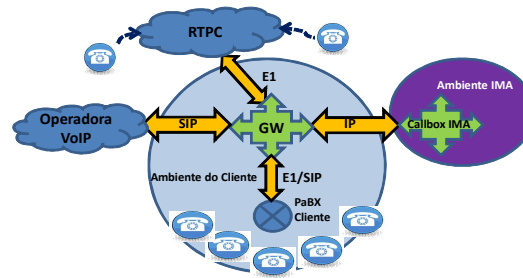
5.3.3.1. Ampliar Projeto Campinas Digital.

Previsão de ativar mais 6 (seis) locais durante o primeiro semestre de 2018:

- Parque das Águas,
- Hospital de Câncer,
- Praça Arautos da Paz,
- Praça Beira Rio,
- Terminal Ouro Verde e
- Terminal Barão Geraldo.

5.3.3.2. Implantar Solução ToIP.

Modelo Sem Hospedagem de E1



LEGENDA:

Rota E1: terminação R2 Digital da operadora pública (RTPC).

Rota SIP: terminação rota IP com operadora VoIP.

Rota E1/SIP: interligação entre terminações de rotas públicas de E/S com o paBX do cliente.

Rota IP: interligação das rotas de E/S e paBX através da plataforma Callbox IMA (gerência do sistema).

Solução de Telefonia Sobre Protocolo Internet - GETEL



Figura 12 – Topologia onde a terminação da RTPC é entregue no cliente (tradicional).

5.3.3.3. Elaboração do Novo Modelo de Contrato para Conectividade.

Atualmente o contrato de conectividade prevê a cobrança conforme tecnologia e a velocidade utilizada. O novo modelo de negócios baseia-se em uma cobrança única, sem diferenciar a tecnologia e velocidade, podendo ser utilizada pela PMC e unidades da administração.

5.3.3.4. Elaboração do Novo Processo Licitatório para IP Dedicado e 4G.

Elaborar nova licitação para contratação através de ATA de Registro de Preços para os serviços IP Dedicado e 4G, buscando como meta os preços de custos e a qualidade do fornecedor atual.

5.4. Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Diário Oficial e Artes Digitais

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.

5.4.1. Produção GED

A Unidade de Negócios GED realizou, no ano de 2017, um total de 2.652.545 serviços compreendidos entre preparação, digitalização e indexação de imagens. A distribuição destes serviços, por secretaria demandante, pode ser vista na tabela abaixo:

PRODUÇÃO – GED 2017				
UNIDADE ADMINISTRATIVA	PREPARAÇÃO	DIGITALIZAÇÃO	INDEXAÇÃO	TOTAL DE SERVIÇOS
SECOM - SEC. DE COMUNICAÇÃO	11	10.768	726	11.505
SEHAB- SEC. DE HABITAÇÃO		135.572	5.770	141.342
SMAJ - SEC. DE ASS. JURÍDICOS	1.490	1.264.982	23.738	1.290.210
SMC – SEC. DE CULTURA		11.275		11.275
SMCAIS - SEC. DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	293	356.805	42.983	400.081
SMCGP – SEC. CHEFIA GAB. PREFEITO		7.789	10.671	18.460
SME - SEC. DE EDUCAÇÃO	407	403.758	11.122	415.287
SMF - SEC. DE FINANÇAS	95	276.482	55.210	331.787
SMS - SEC. DE SAÚDE	28	27.612	4.958	32.598
TOTAL	2.324	2.495.043	155.178	2.652.545
	CAIXAS	IMAGENS	ÍNDICES	

O total de

imagens digitalizadas foi da ordem de 2.500.000 (dois milhões e meio), o que representa um volume considerável de documentos e processos que deixaram de circular por meio físico e começaram a tramitar pela via digital.

Se considerarmos este volume em caixas, chegamos a ordem de 2.324 caixas que deixaram de ocupar um volume expressivo nos locais de trabalho, otimizando o espaço físico nas dependências da administração pública. Estas ações somadas contribuirão para melhorar a produtividade dos órgãos públicos municipais de Campinas, além de garantir a conservação das informações contidas nos documentos e a segurança em seu manuseio. Cabe aqui ressaltar a importância que a SMAJ representou no ano de 2017 à Unidade de GED.

Neste ano, as secretarias que mais demandaram serviços, em ordem de volume, foram a SMAJ (48,64%), SME (15,66%), SMCAIS (15,08%). Não podemos deixar de lembrar-se da SEHAB, que contribuiu com um montante de 5,33% no volume de serviço, sendo que esta secretaria iniciou seus trabalhos de GED neste ano de 2017.

Esta proporção se mantém quando observamos a arrecadação que estes serviços trouxeram à empresa.

5.4.2. Arrecadação GED 2017

Em 2017, os serviços prestados pela unidade de GED trouxeram para a IMA o montante de R\$ 815.910,49. Este valor é a soma dos três serviços: Preparação (R\$ 175.604,29), Digitalização (R\$ 485.445,96) e Indexação (R\$ 154.860,24). A distribuição desta arrecadação por secretarias ficou da seguinte maneira:

ARRECADAÇÃO POR SECRETARIA – GED 2017	
UNIDADE ADMINISTRATIVA	ARRECADAÇÃO
SMAJ - SEC. DE ASS. JURÍDICOS	R\$ 359.313,82
SME - SEC. DE EDUCAÇÃO	R\$ 160.033,91
SMCAIS - SEC. DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	R\$ 127.272,25
SMF - SEC. DE FINANÇAS	R\$ 110.244,06
SEHAB- SEC. DE HABITAÇÃO	R\$ 29.999,86
SMS - SEC. DE SAÚDE	R\$ 11.820,06
SMCGP – SEC. CHEFIA GAB. PREFEITO	R\$ 11.752,89
SECOM - SEC. DE COMUNICAÇÃO	R\$ 3.444,14
SMC – SEC. DE CULTURA	R\$ 2.029,50
TOTAL	R\$ 815.910,49

5.4.3. Perspectivas e planos para 2018

5.4.3.1. Equipe - Reposição de vagas em aberto (04 vagas).

Status: em andamento junto ao RH;

Objetivo: agilizar as demandas em atraso; aumentar o faturamento da área; buscar novos clientes dentro da PMC.

5.4.3.2. Demandas – agilizar o andamento dos processos do Arquivo Municipal.

Status: em andamento, depende da reposição de vagas na equipe;

Objetivo: agilizar as demandas em atraso; aumentar o faturamento da área; aumentar satisfação do cliente SMAJ.

5.4.3.3. Melhoria do Sistema IMACAP – implementação de componente OCR.

Status: em andamento, aquisição em parceria com a Gerência de Soluções;

Objetivo: melhorar performance do sistema; agilizar as demandas; aumentar o faturamento da área; aumentar satisfação do cliente SMAJ.

5.4.3.4. Demandas – prospecção de novos clientes.

Status: em andamento, há negociação iniciada junto à Secretaria de Recursos Humanos;
Objetivo: aumentar o faturamento da área.

5.4.3.5. Ergonomia – mudança de local de trabalho da equipe na IMA.

Status: em andamento;

Objetivo: reduzir os riscos ergonômicos; aumentar a produtividade.

5.4.4. Diário Oficial

5.4.4.1. Produção e Acessos

A principal demanda do departamento foi a elaboração, confecção e administração do Diário Oficial do município. A produção do Diário Oficial, em números, pode ser vista abaixo:

DIÁRIO OFICIAL – PRODUÇÃO 2017	
Quantidade de edições	241
Páginas emitidas	11.829
Quantidade de acessos	374.696

Em se tratando da Quantidade de Acessos, é importante salientar que esta quantidade se refere aos acessos únicos realizados no período de 01/01/2017 a 31/12/2017. Quando falamos em “acessos únicos”, excluimos os acessos realizados mais de uma vez pela mesma pessoa. Desta forma, podemos afirmar que, caso o Diário Oficial fosse impresso, teríamos uma tiragem de 374.696 impressões para atender a demanda de 2017. Estes acessos foram feitos por três meios: desktop, celular e tablet, a saber:

- Desktop: 787.903 (78,69%)
- Celular: 200.288 (20%)
- Tablet: 13.022 (1,30%)

5.4.4.2. Faturamento

O faturamento do Diário Oficial é composto por três frentes, sendo elas:

- DOM PMC - contrato principal, de valor fixo mensal;
- Administração Indireta – relativo às publicações das autarquias, sendo elas:
 - Cohab;
 - Ceasa;
 - Emdec;
 - Hospital Mário Gatti;
 - Sanasa;
 - Setec;
 - Câmara dos Vereadores.
- Clientes diversos – relativo às publicações dos cidadãos comuns e sociedades civis.

DIÁRIO OFICIAL – FATURAMENTO 2017	
PMC	R\$ 522.537,99
Administração Indireta	R\$ 1.393.588,49
Diversos	R\$ 39.118,10
TOTAL 2017	R\$ 1.955.244,58

5.4.4.3. Artes Digitais – Gráfica

As atividades da área de Artes Digitais – Gráfica compreendem a criação de artes e impressão das demandas da PMC, através das demandas de suas secretarias. Além destas demandas, este setor também é responsável pelas solicitações de criação e impressões das áreas internas da Ima.

5.4.4.3.1. Produção

A produção da Gráfica se divide em 04 frentes distintas, sendo:

- SGPP/PMC – Serviços Gráficos de Pequeno Porte. Demandas de valor reduzido, como cartões de visita, certificados em pequena quantidade, etc (abaixo de R\$1.000,00).
- Sob Demanda – serviços de maior porte e valores (acima de R\$1.000,00);
- Adm. Indireta – contrato exclusivo do Mario Gatti;
- Outros Clientes – demais autarquias sem contrato, particulares e funcionários Ima;
- Ima – demanda interna, sem faturamento.

ARTES DIGITAIS 2017 – IMPRESSÕES				
SGPP/PMC	SOB DEMANDA	ADM. INDIRETA	OUTROS	IMA
Contrato PMC – Serviços Gráficos de Pequeno Porte	Contrato PMC	Contrato Hospital Mario Gatti	Clientes diversos, Serviços particulares a funcionários Ima	Demanda Interna
7672	148223	1139	2999	13549
Total de Impressões 2017				173167

5.4.4.3.2. Faturamento

ARTES DIGITAIS 2017 – FATURAMENTO				
SGPP/PMC	SOB DEMANDA	ADM. INDIRETA	OUTROS	IMA
Contrato PMC – Serviços Gráficos de Pequeno Porte	Contrato PMC	Contrato Hospital Mario Gatti	Clientes diversos, Serviços particulares a funcionários Ima	Demanda Interna
R\$ 11.333,76	R\$ 132.081,17	R\$ 1.075,55	R\$ 3.989,29	R\$ 0,00
Total de Impressões 2017				R\$ 148.479,77

5.4.4.4. Perspectivas e planos para 2018 – Artes Digitais (Dom e Gráfica)

5.4.4.4.1. DOM – prospecção de novos clientes.

Status: em andamento junto à área de Novos Negócios;

Objetivo: aumentar o faturamento da Ima com venda e suporte do Diário Oficial à outras prefeituras.

5.4.4.4.2. Gráfica – aquisição de nova impressora.

Status: processo de licitação em andamento;

Objetivo: aumentar a capacidade produtiva; melhorar a qualidade de nossos produtos; aumentar o faturamento da área.

5.4.4.4.3. Gráfica – prospecção de novos clientes.

Status: em andamento, pendente de nova impressora;

Objetivo: aumentar o faturamento da área.

5.4.4.4.4. Gráfica e DOM – capacitação e reciclagem dos funcionários.

Status: em estudo;

Objetivo: aumentar a capacidade produtiva; melhorar a qualidade de nossos produtos.

5.5. Estação de Trabalho

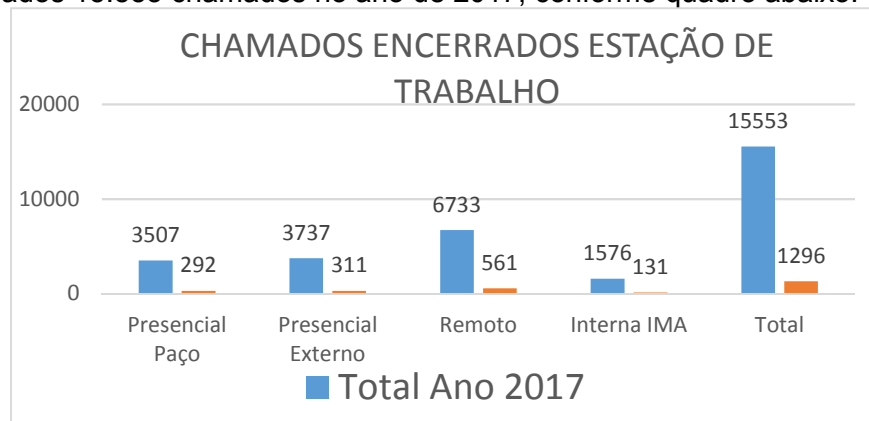
5.5.1. Contrato

A área possui 02 (dois) contratos, com valor fixo por mês, conforme abaixo:

CONTRATO	VALOR
Prefeitura Municipal de Campinas	R\$ 165.000,00
Hospital Municipal Mario Gatti (compartilhado com GETEL)	R\$ 20.550,00

5.5.2. Chamados Encerrados

Foram encerrados 15.553 chamados no ano de 2017, conforme quadro abaixo:

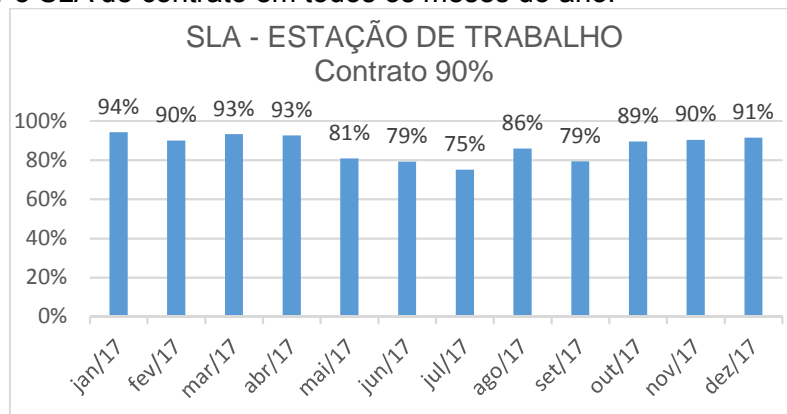


OBS: Não faz parte deste cálculo os chamados encerrados pelos técnicos alocados no Hospital Municipal Mario Gatti.

5.5.3. SLA

O SLA de contrato com a PMC é que 90% dos chamados sejam atendidos dentro dos prazos. Conforme gráfico abaixo, em alguns meses o SLA não foi atendido devido à corte de gastos, onde trabalhamos com somente um veículo para atendimento externo.

Desafio: Atender o SLA de contrato em todos os meses do ano.



5.5.4. Eficiência Atendimento Remoto

A quantidade de chamados encerrados pelo atendimento remoto em relação ao que é encaminhado para este tipo de atendimento, está em 71% média/mês.

Este percentual passou a ser aferido somente a partir do mês de Outubro, após mudanças nos procedimentos.

Desafio: Subir este percentual para 80% sem alteração na equipe.

5.6. Gerência de Novos Negócios

5.6.1. Premissas:

Área de Novos Negócios tem duas vertentes macros, sendo a primeira de Vendas de Sistemas e a segunda de Projetos Estratégicos.

Reforço que na área de vendas de Sistemas, o objetivo é de abertura de Novos Clientes, pelo que se exclui a Prefeitura de Campinas.

5.6.1.1. Na Vertente de Vendas de Sistemas

- **Novos Negócios:** *Prospecções*, funil de vendas, negócios fechados, participação em eventos e perspectivas e planos para o próximo ano:
 - ✓ Número de Prospecções 2017: 61 Órgãos Públicos
 - ✓ Número de Orçamentos Enviados a clientes: 96 Orçamentos
 - ✓ Valor Total dos Orçamentos Enviados: 12 Milhões de Reais
 - ✓ Número de Novos Clientes Fechados: 5
 - ✓ Valor de Negócios Fechados: R\$ 1.944.121,00
- Criação da Área de Licitações, desde setembro de 2017, tendo a responsabilidade de análise de todos os editais de licitação do mercado, preparação documentalmente, tecnicamente e comercialmente do processo, tendo por objetivo, participar nas licitações públicas no Brasil. No ano de 2017, participamos em 2 licitações, ambas com sucesso, ou seja, a IMA ganhou ambas.
- Definição estratégica do modelo comercial, onde foi definido, atuar em 2017 e 2018, em toda a RMC.
- Como estratégia macro comercial, desde Outubro 2017, foi definido convidar as Prefeituras a serem acionistas da IMA, tendo com sucesso a entrada no Capital da IMA, a Prefeitura de Valinhos, que está adquirindo 1% (um por cento) das ações ordinárias da IMA conforme Lei No. 5.579 de 19/12/2017.
- Também ao longo de 2017, a área de novos negócios participou como expositor em 5 eventos, focados em Tecnologia e Cidades Inteligentes.
- Por fim, criou-se um programa de apresentações temáticas, a que chamamos Coffee Tech, e realizamos dois eventos, especializados, um na Área da Educação e outro na Área da Saúde, sendo os convidados, especialistas de mercado e também prospects de cada área.

Objetivos para 2018

Mantem-se no ano 2018, a linha estratégica anterior, e reforçando os convites para que as prefeituras da RMC, entrem no capital Social da IMA.

Após a análise dos produtos TI / sistemas TI da IMA, conclui-se que alguns destes, poderão ter adequação e se encaixam em determinados segmentos de mercado na área privada, pelo que já se começou a fazer algumas análises das soluções para mercado privado, sendo a ideia final, criar um "Market Place" dos sistemas para a área privada.

5.6.1.2. Na Vertente de Projetos Estratégicos

Nesta Vertente, iniciaram-se em 2017, duas grandes ações:

- análise no mercado de possíveis parceiros tecnológicos, que agreguem valor aos Sistemas da IMA e da Prefeitura de Campinas, de maneira a ofertarmos em conjunto, como uma joint venture (modelo ainda a definir em 2018), e criando mais valor a nossa cesta de produtos, como aumento das vendas;
- Outra ação, também iniciada em 2017, é o desenvolvimento e aumento da nossa Fibra Ótica, em Campinas, para 450Km. A IMA, além de passar a ser a detentora deste ativo, continuará a fazer a gestão da mesma. Esta Fibra possibilitará, além de redução de custos e aumento de vendas, o aumento do nosso WI-FI para cerca de 60 pontos só na cidade de Campinas.

5.7. Gerência de Recursos Humanos

Este Relatório de Gestão, relativo ao exercício de 2017, integra o processo de prestação de contas referentes às atividades de Recursos Humanos. Apresenta a síntese dos resultados das ações empreendidas pelo RH no esforço de melhor cumprir suas competências institucionais e legais como

área de gestão de pessoas, bem como demonstra a utilização dos recursos orçamentários e financeiros no pagamento da folha, encargos sociais, benefícios, saúde e segurança, capacitação e treinamentos.

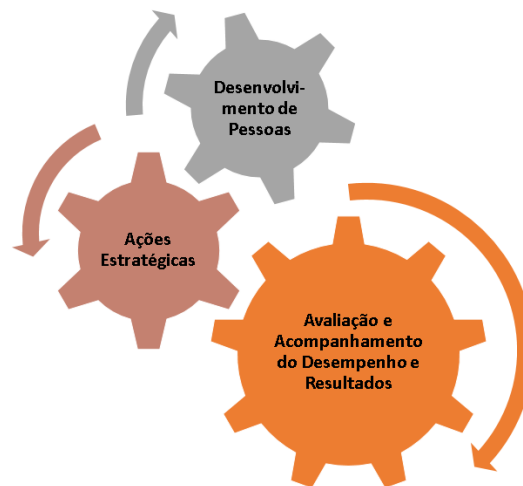
5.7.1. DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS

5.7.1.1. Nosso propósito: “Desenvolver e transformar pessoas”



5.7.1.2. Alinhamento das pessoas à estratégia

A partir das ações estratégicas definimos um Plano de Treinamento com os líderes e avaliamos o desempenho e resultados do trabalho dos funcionários.

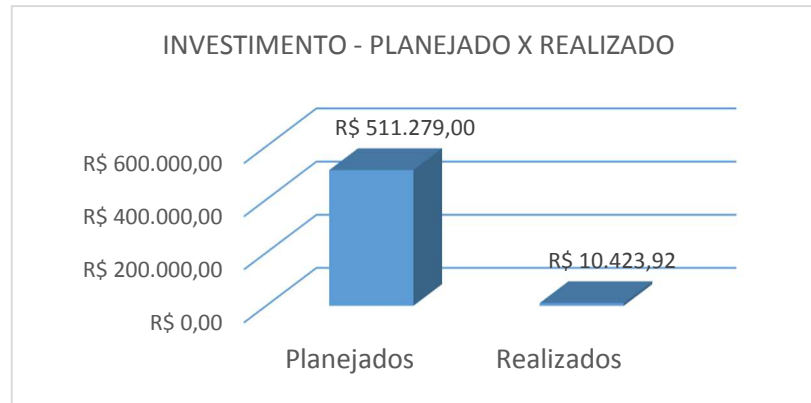


5.7.1.3. Plano Tático de Treinamento

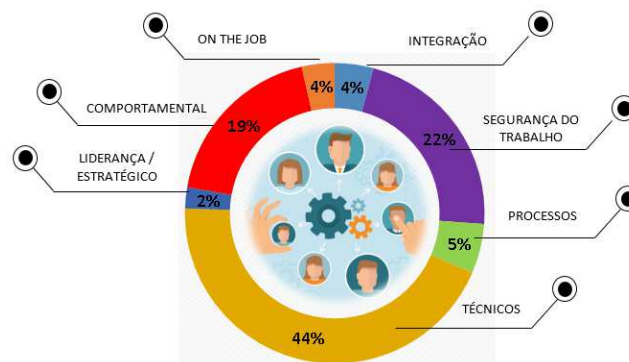
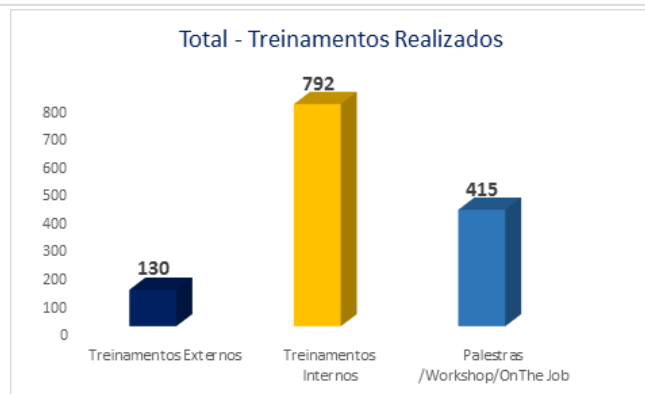
Tendo em vista as necessidades identificadas pelos líderes, foi elaborado um Plano Tático de Treinamento que, devido a dificuldades financeiros não pode ser implementado em grande parte. A estratégia adotada foi a de criar multiplicadores internos para atender às necessidades emergenciais.

5.7.1.4. Investimento em 2017: Treinamentos Planejados x Realizados

de



5.7.1.5. Total Treinamentos realizados



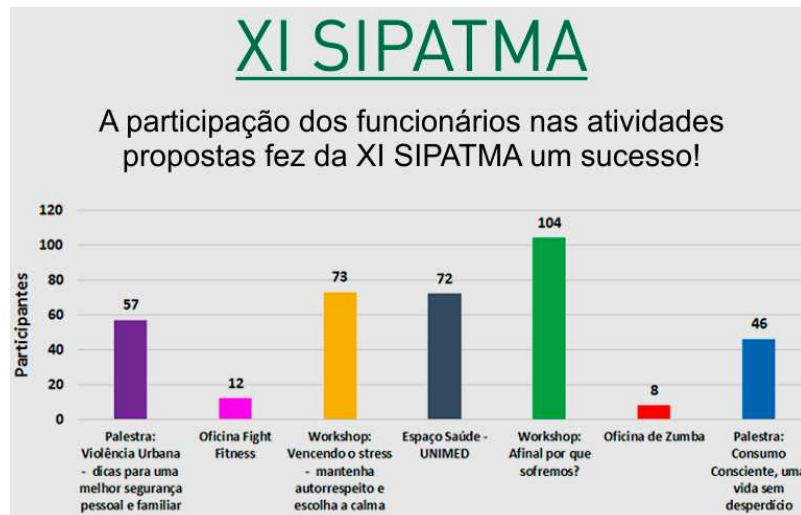
5.7.1.6. Eficácia dos Treinamentos

Os líderes avaliaram os treinamentos realizados de forma a identificar se os mesmos foram eficazes e estão sendo colocados em prática. Os resultados apontaram que 99% foram eficazes.



Segurança do Trabalho

5.7.1.7. SIPATMA – Cuidando da



5.7.1.8. Semana da Mulher – Saúde física e mental



5.7.1.9. Processos Seletivos

Contratação de Estagiários, Aprendizes
 → Contratação da AEDHA - Guardinha
 (25 aprendizes)



Identificação de Líderes: (Gerência de Atendimento / Gerência de Soluções)



5.7.1.10. Manutenção - Espaço para “descompressão”

Essas salas estão disponíveis para os funcionários nos horários de intervalos e pausas da Gerência de Atendimento.

Espaço Descompressão



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



5.7.1.11. “Princípios IMA”



5.7.1.12. Revisão do “Credo IMA”

Creemos nos nossos princípios e que a aplicação dos mesmos, no dia a dia, faz a diferença na formação e desenvolvimento das pessoas que formam nossas equipes e, conseqüentemente, nos serviços prestados por elas.

Trabalhamos para promover o bem-estar físico e mental de cada um, pois acreditamos que profissionais que trabalham felizes contribuem cada vez mais e, assim, se auto realizam, num ciclo virtuoso de evolução recíproca. Para isso nos esforçamos para praticar uma gestão competente e humanizada, que promove autonomia com responsabilidade, desenvolve funcionários, descobre novos talentos, reconhece bons resultados com imparcialidade e estimula o feedback, autoconhecimento e o autodesenvolvimento.

Pautados pela ética, pela transparência e pela justiça, apoiamos nossos fornecedores para que prestem serviços de qualidade a um custo compatível, mediante acordos ganha-ganha-ganha proveitosos não apenas para nós e eles, mas também, para a sociedade como um todo.

Acreditamos nas parcerias com órgãos de imprensa e a mídia em geral e, também, com órgãos reguladores e legisladores para educar, esclarecer e influenciar a opinião pública em prol da melhoria contínua dos serviços públicos.

Ao atuarmos de acordo com todas essas premissas, cremos que contribuimos, efetivamente, para melhorar a vida dos cidadãos, cujas soluções consagradas por eles, consolidam nossa causa a serviço da população, e nos tornam um agente de transformação da gestão pública, assegurando nosso propósito de servir à sociedade e promover o bem comum.

5.7.1.13. Consultoria Interna para líderes IMA e/ou funcionários

A Gerência de Recursos Humanos realiza a orientação para líderes de forma a dar subsídios para que atuem nas atividades de gestão e liderança desenvolvendo as pessoas para atingir os resultados esperados pela empresa. Essas orientações envolvem:

- Procedimentos relacionados aos processos de Ponto Eletrônico, Folha de Pagamento e Benefícios;
- Advertências / Suspensões;
- Mobilidade na função / Plano de Carreiras;
- Desenvolvimento de Pessoas – PDI (Plano Individual de Desenvolvimento);
- Avaliação de Desempenho / Feedback;

5.7.1.14. Consultoria para Parceiros IMA (PMC / Autarquias)

Com o objetivo de contribuir com os nossos parceiros estamos realizando algumas parcerias nos assuntos relacionados a:

- Avaliação de Desempenho / Plano de Carreiras (PMC, Mário Gatti, SANASA, EMDEC, etc);
- Práticas de Gestão / Desenvolvimento da Liderança;
- Termo de Referência;
- Pesquisa de Clima;
- Treinamentos;
- SIPATMA.

5.7.1.15. Avaliação de Desempenho

Objetivos



Avaliação do Desempenho no contexto da Gestão por Competências

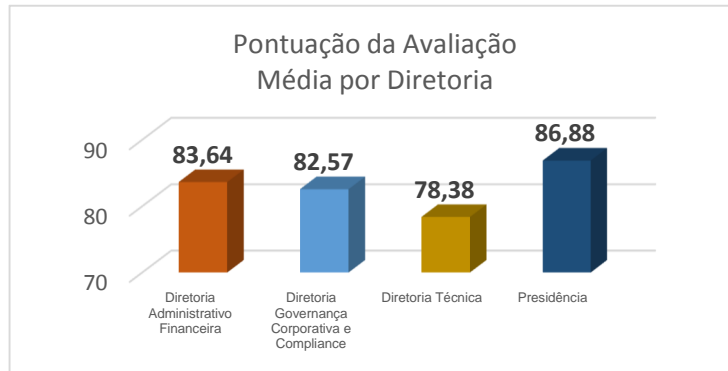


Cronograma de Realização da Avaliação de Desempenho

Período	Atividade
Segunda Quinzena Agosto	Treinamento para líderes e funcionários
04 a 15 de setembro (sugestão)	<ul style="list-style-type: none"> • Líderes avaliam os funcionários • Funcionários avaliam os líderes
11 a 29 de setembro	Líder avalia seu time
02 a 13 de outubro	COMITÊ DE ALINHAMENTO – Líderes / RH / Diretoria
16 de outubro a 30 de novembro	Feedback para funcionários
Dezembro / janeiro	Fechamento / Relatórios

Análise dos resultados

Resultado Geral – por diretoria



5.7.1.16. Ações Estratégicas de Recursos Humanos para 2018 / 2019

As pessoas são os ativadores inteligentes dos recursos da empresa para atingir resultados operacionais e estratégicos. Isto posto, torna-se fundamental ações voltadas para o bem-estar e desenvolvimento das mesmas.



5.7.2. FOLHA DE PAGAMENTO E BENEFÍCIOS

- 29 desligamentos;
- 56 admissões;
- 991 férias;
- Contratação da Empresa Associação de Educação do Homem de Amanhã (Guardinha);
- Contratação de 25 novos aprendizes, conforme determinação do Ministério do Trabalho;
- Contratação de 4 estagiários;

- Renovação de contrato de 02 estagiários;
- Análise da Lei 13.467 de 13/07/2017 (Reforma Trabalhista) para adequação da empresa na lei vigente;
- Acompanhamento da recuperação de encargos previdenciários juntamente com a consultoria da Cardillo;
- Análise de dados da contratação da empresa Skalla (Prestador Serviço Limpeza);
- Análise Repactuação PRESSEG (Prestador Serviço Segurança);
- Implantação da justificativa do ponto eletrônico no Sistema SEI;
- Acompanhamento nas audiências trabalhistas;
- Acompanhamento dos indicadores do processo no ponto eletrônico com ações efetivas;
- Acompanhamento da negociação salarial SINDPD e SEPROSP;
- Participação em treinamentos do E-Social;
- Atendimento e acompanhamento de fiscalização do Ministério do Trabalho;
- Preparação do sistema para implantação do E-SOCIAL;
- Credenciamento, licitação e contratação de convênio odontológico para funcionários e dependentes;
- Participação em Processos Administrativos Disciplinares;
- Entrega DIRF e disponibilização dos informes de rendimentos aos funcionários;
- Entrega RAIS;
- Termo de Referência e Contratação de Empresa de Seguro de Vida para os funcionários;
- Elaboração de Termo de Referência para contratação Empresa de Gestão de Empréstimo Consignado;
- 45 encaminhamentos de afastamento de auxílio doença para a Previdência Social;
- 952 encaminhamentos de exames médicos (periódicos, demissionais e admissionais);
- Treinamento de novos líderes dos processos da Folha de Pagamento e Benefícios;
- Atendimento à auditoria interna;
- Acompanhamento do PDV (Programa de Demissão Voluntária).

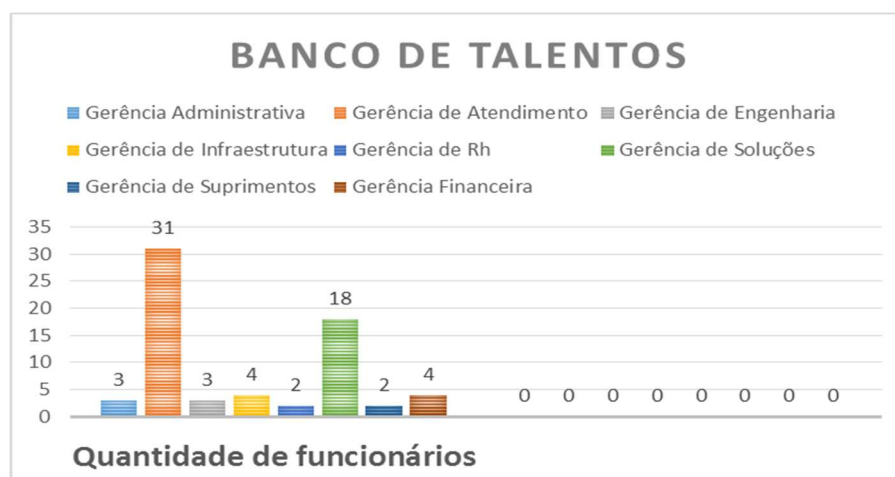
5.7.3. CARGOS, CARREIRAS E SALÁRIOS

5.7.3.1. Levantamento ascensão e progressão

Em 2017 ocorreu uma Ascensão Profissional na Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio e uma Progressão Salarial na Gerência Jurídica.

5.7.3.2. Banco de Talentos:

Em 2017 foram realizados **5 encontros** do Banco de talentos com a participação de **67 funcionários** de diversas áreas:



5.7.3.3. Macroprocessos revisados:

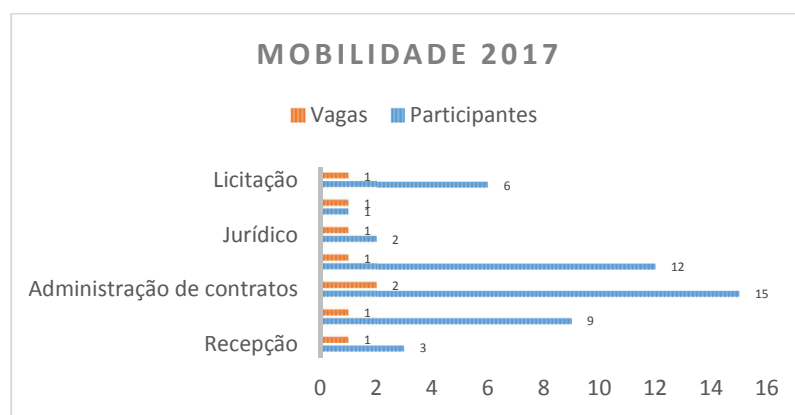
- Banco de talentos
- Concurso Público
- Preenchimento de Vaga

5.7.3.4. Pesquisa salarial

Em 2017 foi realizada pesquisa salarial com base nos dados divulgados pelo Guia Salarial da Robert Half 2017 e pela divulgação de salários da Love Mondays. A pesquisa demonstrou que os salários da IMA estão adequados com os pagos no mercado.

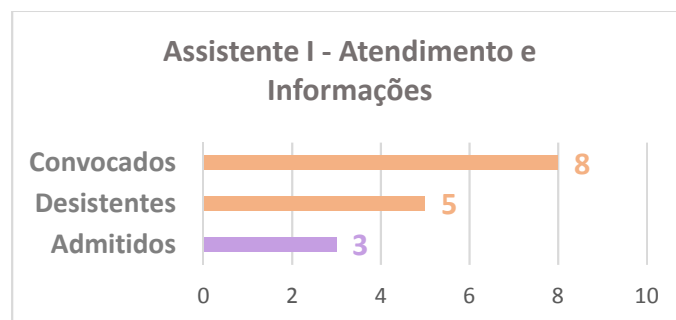
5.7.3.5. Mobilidade

Em 2017 foram realizados **6 processos** seletivos para o preenchimento de **8 vagas** contando com **48 participantes** no total:



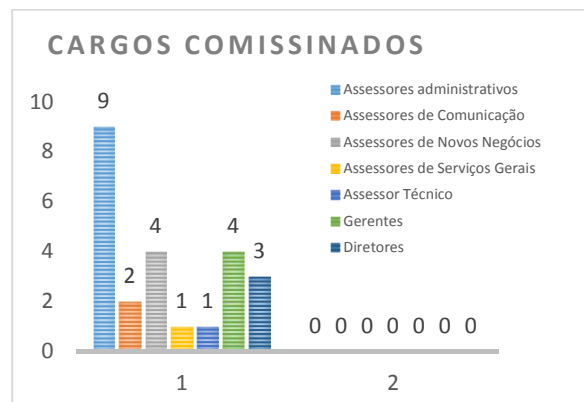
5.7.3.6. Funcionários admitidos em 2017

Concurados:



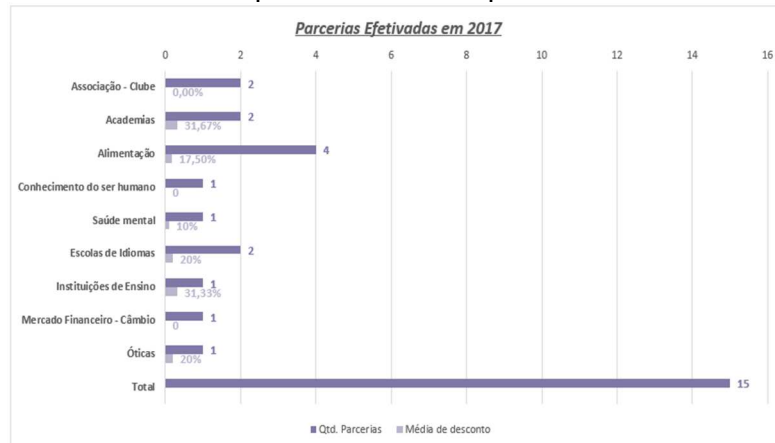
Além dessas admissões ocorreram 2 reintegrações.

Comissionados:



5.7.3.7. Parcerias

Em 2017 foram realizadas 15 novas parcerias com empresas de diversos ramos:



5.7.3.8. Ações Sociais e Reciclagem

Campanha de Reciclagem de Papel:

Em 2017 relacionamos a campanha de reciclagem de papel (responsabilidade solidária) com ações sociais executadas no decorrer do ano. O dinheiro arrecadado foi todo revertido para ações sociais.

Resultado da campanha de venda de papel Branco 2017		
Data	Peso (Kg)	Valor
18/11	66,5 Kg	R\$16,62
13/12	46 Kg	R\$ 11,50
03/01	60 Kg	R\$ 15,00
16/01	99,5 Kg	R\$ 24,87
20/01	70,20 Kg	R\$ 17,55
26/01	92 Kg	R\$ 24,87
04/02	160Kg	R\$ 40,00
14/02	136kg	R\$34,00
17/03	103,50kg	R\$22,77
05/04	43,5kg	R\$9,57
03/05	81kg	R\$17,82
19/05	85,50kg	R\$18,81
13/06	85kg	R\$33,60
11/07	54,25kg	R\$27,58
04/08	49kg	R\$10,78
25/08	37,35kg	R\$21,13
18/09	154,50kg	R\$29,59
27/09	80kg	R\$17,60
24/10	37kg	R\$8,14
02/10	164,60kg	R\$41,16
16/11	63kg	R\$13,86
18/11	66,5kg	R\$16,62
Total	183,49Kg	R\$ 760,52

Ações Sociais:

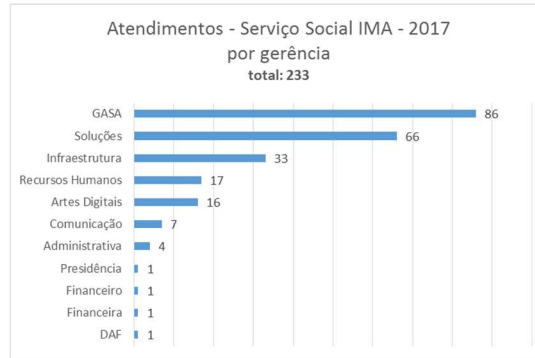
- Campanhas para doação de sangue;
- Doação de kits pintura para reforma da ONG Pestalozzi de Campinas;
- Campanha para doação de cobertores para pessoas em situação de de rua;
- Campanha para doação de brinquedos no dia das crianças;
- Campanha para doação de sabão em pó e leite longa vida para a ONG UNISEC;
- Campanha de Natal para doação de gêneros alimentícios para a Casa da Criança Paralítica;

5.7.3.9. Elaboração do A3 - Qualidade de Vida dos funcionários e sustentabilidade do Plano de Saúde e A3 - Ergonomia

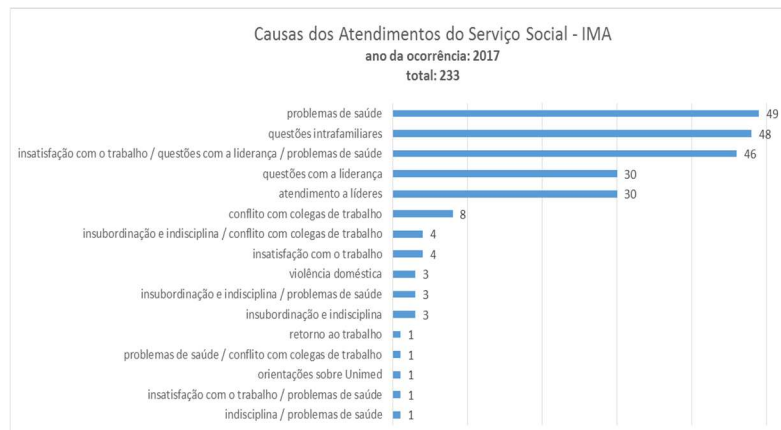
Durante o ano de 2017 diversas ações estabelecidas no A3 de qualidade de Vida dos funcionários e sustentabilidade do plano de saúde foram colocadas em prática, inclusive houve o desdobramento para o A3 “filho” de ergonomia, com a participação da área de segurança do trabalho, que está em fase de construção.

5.7.3.10. Serviço Social

Total de atendimentos

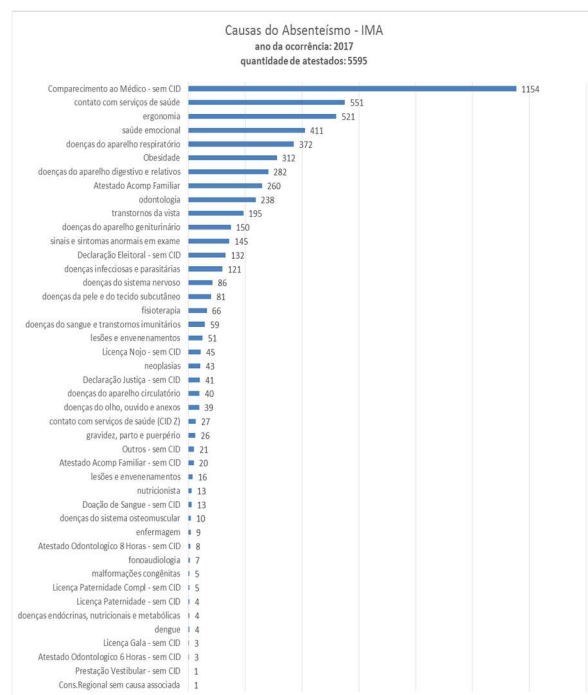


Causa dos atendimentos



Absenteísmo

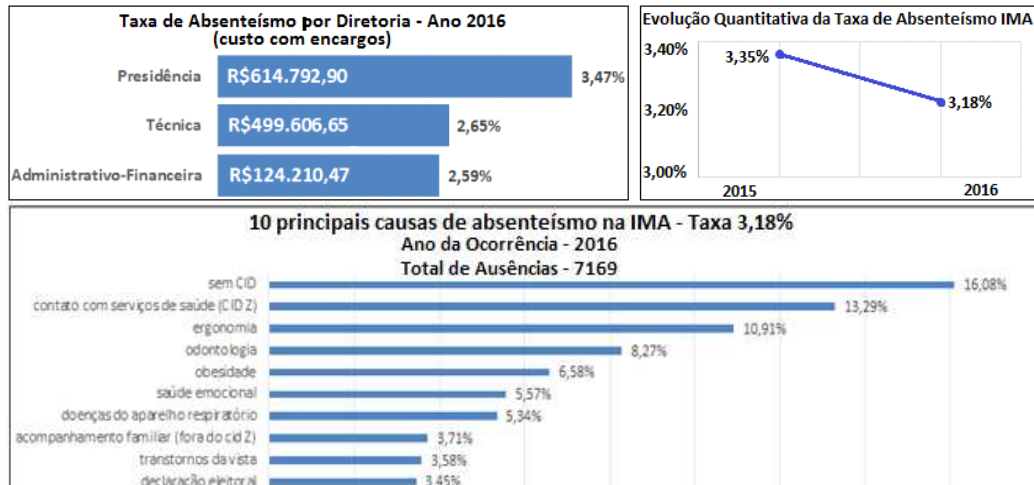
A taxa de absenteísmo geral em 2017 foi **3,19%**.



Ações realizadas no decorrer do ano base nas causas absentistas de 2016

de

com



Programa Saúde e Bem-Estar

Tendo como base os altos índices de doenças correlatas à obesidade, má alimentação e sedentarismo, esse programa foi elaborado com o intuito de informar e incentivar, de maneira fácil e dinâmica, boas práticas que proporcionam qualidade de vida aos funcionários.

Esse programa incluiu as seguintes ações:

- Programa de Educação Continuada da Unimed Campinas, “Integrando Corpo e Mente”, relativo à alimentação saudável e prática de exercícios físicos;
- Ação preventiva em parceria com a Unimed Campinas realizando a Medição do IMC (índice de Massa Corporal) e RQC (Relação Cintura Quadril);
- Palestra com Clodoaldo Silva, em parceria com o SESC Campinas;
- Dia do Desafio (campanha mundial de promoção de saúde e bem-estar);
- Divulgação de informativos no IMA-Todos sobre práticas saudáveis para o dia a dia;
- Panfletos espalhados pelo prédio da sede e em alguns postos descentralizados sobre atividades físicas no dia a dia.

Feira Orgânica

Alinhado com o programa “Saúde e Bem-Estar” a iniciativa da feira orgânica foi uma forma de trazermos efetivamente a cultura de alimentação saudável para os nossos funcionários. Além de também proporcionarmos qualidade de vida pela facilidade de ter uma feira orgânica semanal na empresa.

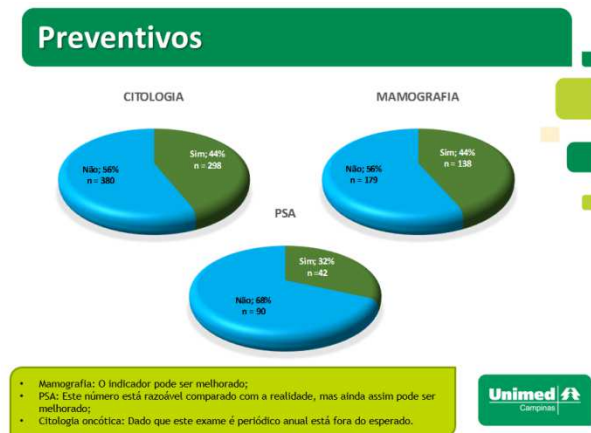
Com o objetivo de conscientizar sobre a importância do consumo de alimentos orgânicos foram divulgados informativos, tanto no aspecto da saúde quanto no aspecto do meio ambiente e realizada palestra com o produtor de orgânicos que realiza a feira.

Inclusão de alimentos saudáveis na cantina da empresa

Estando com uma campanha ativa para alimentação saudável seria incompatível oferecermos para venda na cantina da empresa apenas alimentos contrários a ela. Portanto foi realizado, com a comissão da cantina, levantamento com empresas de fornecimento de refeições saudáveis e definida a inclusão, no cardápio da cantina, de lanches e refeições fornecidas pela empresa *Simply Fit* (elaboradas por uma nutricionista capacitada, de forma artesanal e sem conservantes).

Uso Consciente do Plano de Saúde

Continuidade da campanha de Uso consciente do Plano de saúde focando na realização de exames preventivos que, de acordo com dados apresentados pela Unimed Campinas, estava com adesão baixa pelos funcionários.



Parceria Cipa Projeto “Escolha Calma”

A parceira da CIPA com a IMA + saúde trouxe o programa “Escolha Calma” que trabalhará 12 virtudes durante o período de 1 ano (continuidade no ano de 2018).

Semana da Saúde do Homem

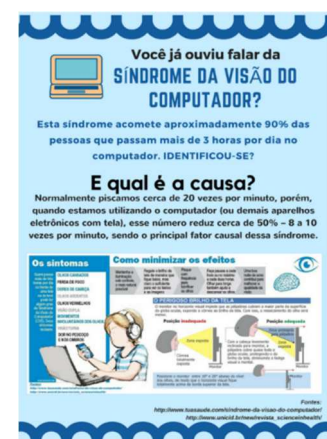
Em novembro, em conformidade com a campanha mundial novembro azul, realizamos a semana do homem. Houve divulgação de informativos e palestra sobre a prevenção do câncer de próstata.

Clube das Gestantes

De acordo com dados da Unimed o quadro de funcionários da IMA é composto por 59,9% mulheres em idade fértil, sendo que no último ano foram identificadas 40 grávidas, portanto consideramos relevante realizar, em parceria com a Unimed Campinas, o “Clube das Gestantes” um programa realizado por diversos profissionais (nutricionistas, enfermeiros, educadores físicos, psicólogos) visando o esclarecimento de dúvidas e preparo para o recebimento do bebê. O programa foi estendido aos dependentes dos funcionários.

Ação Transtornos da visão

Considerando que a grande maioria de nossos funcionários trabalha em escritório fazendo o uso de computadores e sendo “transtornos da visão” uma das principais causas de afastamento IMA, o tema foi abordado com o intuito de informar e prevenir doenças.



na

5.8. Governança Corporativa e Compliance

Com a publicação da Lei nº 13.303/16 – Lei das Estatais e Decreto Municipal nº19.369/17, além dos requisitos da Lei nº17.630/12 – Lei de Acesso a Informação e Decreto Municipal nº 18.221/14, a IMA promoveu ajustes no seu Estatuto e Regimento Interno para formalizar, em abril/2017, a criação da Diretoria de Governança e Compliance, tendo em sua estrutura as gerências de Governança Corporativa e de Compliance.

Além da necessidade da empresa se adequar à nova legislação, a nova área busca estabelecer padrões e melhores práticas de condução dos trabalhos, visando adequar as ações gerenciais aos princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

O objetivo da Governança Corporativa é proteger a imagem e o valor da empresa, aumentando sua confiabilidade. Para isso, a Governança conduz os trabalhos de *Compliance*, gestão de riscos corporativos, Ouvidoria entre outros. *Compliance* significa estar em conformidade, isto é, a empresa estar atendendo à legislação pertinente e suas próprias normas internas. *Compliance* é responsável por prevenir para que tudo esteja de acordo com a lei.

5.8.1. Principais Atribuições e Responsabilidades

- Estabelecer e coordenar a gestão estratégica da empresa;
- Monitorar e avaliar a execução da estratégia, para assegurar que as diretrizes estratégicas sejam observadas e cumpridas;
- Prestar suporte no planejamento dos projetos estratégicos da organização e acompanhamento dos resultados;
- Prover condições para a implementação do sistema de gestão da qualidade;
- Prestar consultoria na otimização de processos, para eliminar atividades sem valor agregado, com o objetivo de redução de custos e melhoria da qualidade e produtividade;
- Promover e acompanhar a comunicação transparente das atividades e dos resultados da organização, de maneira a fortalecer o acesso público à informação;
- Implementar a gestão de risco, que privilegiará ações estratégicas de prevenção antes de processos sancionadores que possam afetar a sustentabilidade da empresa;
- Propor medidas, mecanismos e práticas organizacionais que contribuam para a implementação dos princípios da IMA e das diretrizes de governança pública estabelecidos nas legislações vigentes;
- Prestar informações periódicas ao Conselho de Administração da empresa.

5.8.2. Principais Atividades em 2017

- Estruturação da Diretoria de Governança e Compliance e Gerências;
- Planejamento e desenvolvimento de ações para aderência dos requisitos da legislação (Lei nº13.303/16 – Lei das Estatais, Decreto Municipal nº19.369/17 e Lei nº17.630/12 – Lei de Acesso a Informação);
- Trabalho integrado com as Sociedades de Economia Mista da Administração Municipal de Campinas, visando uniformidade no atendimento aos requisitos da legislação;
- Elaboração e aprovação do Planejamento Estratégico 2018;
- Manutenção do SGQ - Sistema de Gestão Qualidade:
 - Treinamento e Suporte para capacitar 20 Donos de Processos, na metodologia de mapeamento e melhoria contínua dos processos de trabalho;
 - Gestão do cronograma organizacional de mapeamento de processos alinhados a estratégia;
 - Suporte ao mapeamento de 18 processos chaves, identificando oportunidades de melhorias e propondo soluções;
 - Iniciado o Mapeamento do processo de Gestão de Negócios, definindo integrações entre sub processos de gestão como Vendas, Satisfação do Clientes e Contratos;
 - Suporte à definição de indicadores para gestão de desempenho dos processos;
 - Manutenção do Portal de Processos Organizacional garantindo a gerência de configuração;
 - Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade da IMA identificando oportunidades de evolução;
- Mapeamento dos riscos por gerência como preparação para a gestão de riscos corporativos;
- Definição da política de segurança da informação;
- Início de ações para criação da Ouvidoria;
- Sindicâncias efetuadas:
 - 6 sindicâncias;

- 24 funcionários nomeados como membros de comissões;
- 58 pessoas ouvidas;
- 11 penalidades aplicadas;
- Iniciou a elaboração do Programa de Compliance, tendo como objetivo o cumprimento da legislação pertinente e das normas e determinações internas;
- Revisão do Código de Conduta e Integridade para funcionários e fornecedores;
- Elaboração/atualização, aprovação e publicação de Políticas e Normas Administrativas;
- Participação do Comitê Gestor de Gastos da empresa;
- Participação como membro do Comitê Gestor Campinas Cidade Inteligente (PECCI);
- Participação do Grupo de Trabalho de Sociedades de Economia Mista (SEM), cujo objetivo é compartilhar problemas, soluções, ações e aderência à legislação, principalmente, a Lei 13.303/16, que tem prazo de implantação de seus requisitos até junho/2018;
- Participação em eventos de interesse da área (palestrante):
 - Acontece na IMA;
 - Inova Campinas – 2017;
 - SPIN – SP;
 - IESCAMP (Faculdade em Campinas);
 - BTSYM – 2017 – Unicamp (evento Internacional).

5.8.3. Principais Objetivos para 2018

- Aderência total aos requisitos da legislação das Empresas Estatais até junho/2018;
- Continuação do trabalho integrado com as Sociedades de Economia Mista da Administração Municipal de Campinas, visando uniformidade no atendimento dos requisitos da legislação;
- Implementação e acompanhamento das ações estratégicas 2018-2022;
- Evolução do SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade:
 - Estabelecer o escopo de processos estratégicos e gerenciar a implementação da melhoria contínua;
 - Prover treinamento em ferramentas de Análise de Causa para aumentar a eficácia na resolução de problemas;
 - Melhorar processos de Gestão do SGQ para otimizar o apoio aos Donos de processos;
 - Estabelecer um cronograma de processos estratégicos para mapeamento com objetivo de padronização e documentação;
- Implantação da gestão de riscos corporativos;
- Implantação do sistema de gestão de segurança da informação (SGSI);
- Implantação da Ouvidoria;
- Continuação com os trabalhos de Sindicância;
- Implantação total do Programa de Compliance;
- Implantação do Código de Conduta e Integridade para funcionários e fornecedores;
- Implantação do Regulamento de Compras;
- Consolidação, aprovação e publicação do Relatório de Administração de 2017, contemplando as principais realizações e resultados econômico e financeiro da empresa;
- Elaboração/atualização, aprovação e publicação de Políticas e Normas Administrativas;
- Participação do Comitê Gestor de Gastos da empresa;
- Participação dos grupos de trabalho PECCI e SEM;
- Atualização contínua, através da participação em eventos de interesse da área;
- Implantação de plano de treinamento periódico sobre código de conduta e integridade, à empregados e administradores, e sobre a política de gestão de riscos, a administradores;
- Plano de comunicação para conscientização dos funcionários e implantação da cultura de *Compliance*;
- Curso de formação especial sobre a Lei nº13.303/16.