

Mensagem do Presidente

A IMA mantém, conforme os esforços empreendidos ao longo do último ano, a perspectiva de desenvolver um trabalho contínuo de oferta de serviços e facilidades para Campinas e outros municípios, de acordo com a vocação da empresa de apresentar soluções para a gestão pública e que facilitem a vida dos cidadãos, sempre em busca de atingir e disseminar o conceito de Cidades Inteligentes e Sustentáveis, que cada vez mais anseia por inovações com a perspicácia que somente a tecnologia é capaz de fornecer.

As expectativas de crescimento econômico do País possibilitam à IMA a projeção de permanência de uma atividade que continue a vislumbrar o equilíbrio financeiro e a ampliação de receitas. A procura por incremento de mercado, com o desenvolvimento de novos negócios, é constante para que a empresa alcance a visibilidade e o reconhecimento junto aos clientes e beneficiários.

O estudo para a incorporação da CIATEC - Companhia de Desenvolvimento do Polo de Alta Tecnologia de Campinas nos quadros da IMA representará uma circunstância mais do que favorável para o atual momento vivenciado pela IMA. A CIATEC já goza de profícua legitimidade em sua área de atuação, que se baseia na gestão dos polos de tecnologia de Campinas, que concentram as empresas de base tecnológica, além do programa de startup e incubadora de empresas.

As atividades da companhia são complementares às da IMA, o que garantirá às duas empresas de economia mista uma união de forças em busca de objetivos em comum, como o de ampliar a liderança que a cidade de Campinas já exerce no ramo da tecnologia voltada para a administração pública em relação aos municípios da região e até mesmo em âmbito nacional.

E também, em benefício do cidadão comum, a IMA mantém seu foco em prol do interesse público, o que pode ser demonstrado através da reconhecida expansão do programa Campinas Digital – Wi-Fi Grátis. Fechamos 2018 com 33 pontos de conexão livre de internet, mais de 1,4 milhão de usuários e com qualidade e agilidade que o usuário atualmente necessita. A implantação do programa em novos espaços públicos estratégicos se mantém no cronograma da IMA para o futuro próximo, o que certamente garantirá a permanência ou até mesmo o avanço da cidade de Campinas entre as primeiras no ranking nacional com oferta de Wi-Fi gratuito.

Um moderno data center promove a sustentação de serviços à administração pública e ao cidadão atendendo a seis cidades – Campinas, Valinhos, Itu, Pedreira, Monte Mor e Nova Odessa, juntamente com outros nove órgãos da administração indireta de Campinas que são: CAMPREV, EMDEC, COHAB, SETEC, CIATEC, SANASA, Fundação José Pedro de Oliveira, Hospital Mário Gatti e Câmara Municipal.

Ainda em Campinas, são 23 secretarias municipais, 120 unidades de saúde, 400 unidades da educação. Realiza 4.500 atendimentos pela central de serviços por mês e outros 400 mil atendimentos ao cidadão no mesmo período.

Nosso data center também sustenta mais de 420 máquinas virtuais, 500 sistemas, 1,5 mil bases de dados, 8 mil estações de trabalho, 9 mil contas de e-mail que processam mais de 900 mil mensagens/mês.

Na área de infraestrutura de telecomunicações, a IMA segue o curso do projeto de expansão da rede RMOCC - Rede Metro Óptica Campinas, que interliga os espaços públicos, com economia de recursos e qualidade do serviço e conta, atualmente, com 120 km de extensão. A IMA já iniciou o processo para expandir a rede em mais 80 km em um projeto que prevê um anel óptico total de 450 km. Toda a rede de saúde pública, assim como a educacional, está interligada pelos servidores da IMA, sendo que mais de 50% da interligação é feita por rede própria. Onde há fibra óptica da IMA está sendo implantado o sistema VOIP (Voz sobre IP) de telefonia, que proporciona redução nos custos dos serviços para quem contrata e projeta o nome da empresa nacionalmente.

Através de um corpo de profissionais altamente qualificado, definição de um plano estratégico para direcionar as ações em busca da sustentabilidade econômica e financeira, equilíbrio de gestão e foco na ampliação de negócios e na inovação, a IMA se agiganta a cada dia, na medida em que se estabelece como

órgão primordial para a evolução e fomento das iniciativas tecnológicas em Campinas e região, e onde mais houver oportunidades de novos negócios e de expansão de mercados.

É com trabalho, perspectivas, estratégia e muita transpiração que buscaremos, também em 2019, atingir os objetivos de colocar a IMA no patamar de referência para a tecnologia em gestão pública.

Fernando Eduardo Monteiro de Carvalho Garnero

Diretor Presidente

Introdução

Institucional

Informática de Municípios Associados S/A (IMA) é uma empresa de economia mista que tem como principal acionista a Prefeitura Municipal de Campinas (PMC). A IMA presta serviços nas áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e é responsável pelo desenvolvimento, manutenção e evolução de todos os sistemas que atendem à PMC. Além disso, possui infraestrutura de data center e de telecomunicações que oferecem suporte a todo o ambiente, com altos índices de segurança e disponibilidade. Conta atualmente com mais de oitocentos funcionários, embora nem todos estejam alocados na sede, em função dos serviços descentralizados.

Desde julho de 1976, a empresa tem criado ferramentas e organizado procedimentos, permitindo aos órgãos da administração pública de Campinas e outros municípios atender às demandas da sociedade com maior eficácia e agilidade, com economia de recursos e na medida do que a situação exige. Uma avalanche de informações, documentos e conteúdos chegam até as empresas e organismos públicos, vindos das mais diferentes fontes e formas. Para que seja realmente útil aos processos de negócios, precisa ser captada, gerenciada, armazenada, distribuída e preservada. É isso que as soluções da IMA fazem: organizam todo o ciclo de vida das informações e conteúdo não-estruturados.

Resultado do exercício

A IMA apresentou, no exercício de 2018, prejuízo líquido de R\$ 8.670.134. A receita operacional bruta da empresa apresentou acréscimo de 4,08% em relação ao ano anterior, passando de R\$ 75.704.374 em 2017 para R\$ 78.789.940 no ano de 2018.

Patrimônio líquido

A empresa apresentou patrimônio líquido de R\$ 18.472.959 no ano de 2018. O capital social subscrito da empresa é de R\$ 41.209.553 com valor nominal de R\$ 1,00 para cada ação. São 39.597.196 ações ordinárias nominativas integralizadas e 1.612.357 ações ordinárias nominativas a integralizar.

Audidores 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.

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.

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 na área pública, 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, proatividade e experiência**
 - Estimular, em todos os níveis, a criatividade, o pensar de forma orgânica, o comportamento proativo, o autodesenvolvimento 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 hígidez do quadro funcional, realizando capacitações e avaliações contínuas, bem como o reconhecimento do mérito dos empregados.

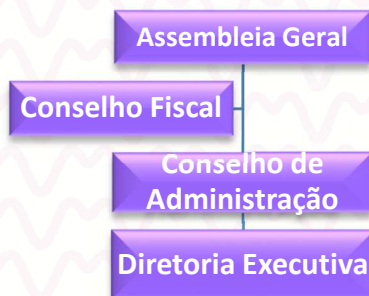
Áreas técnicas

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.

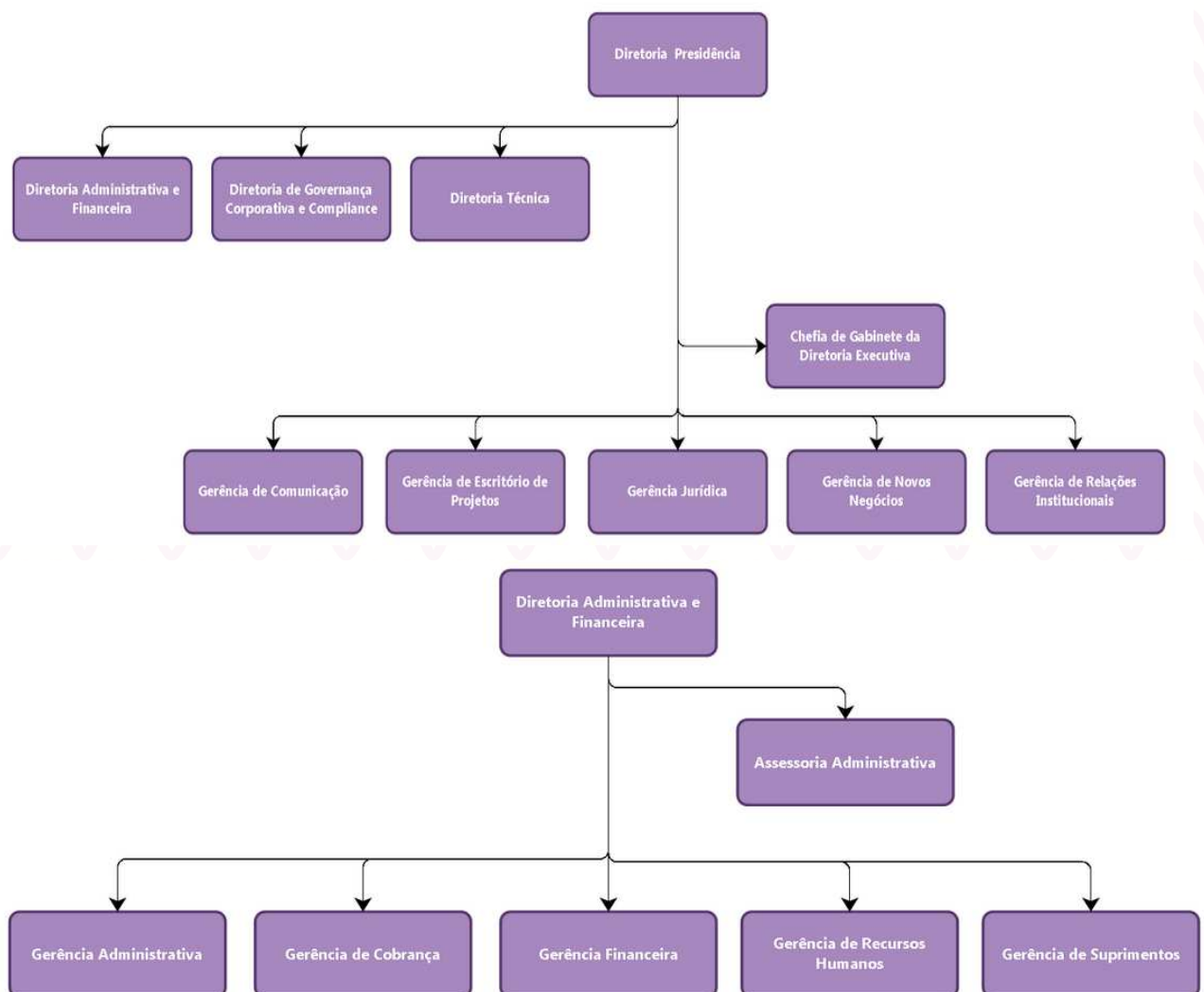
- Desenvolvimento de Soluções;
- Infraestrutura e Manutenção de Sistemas;
- Atendimento;

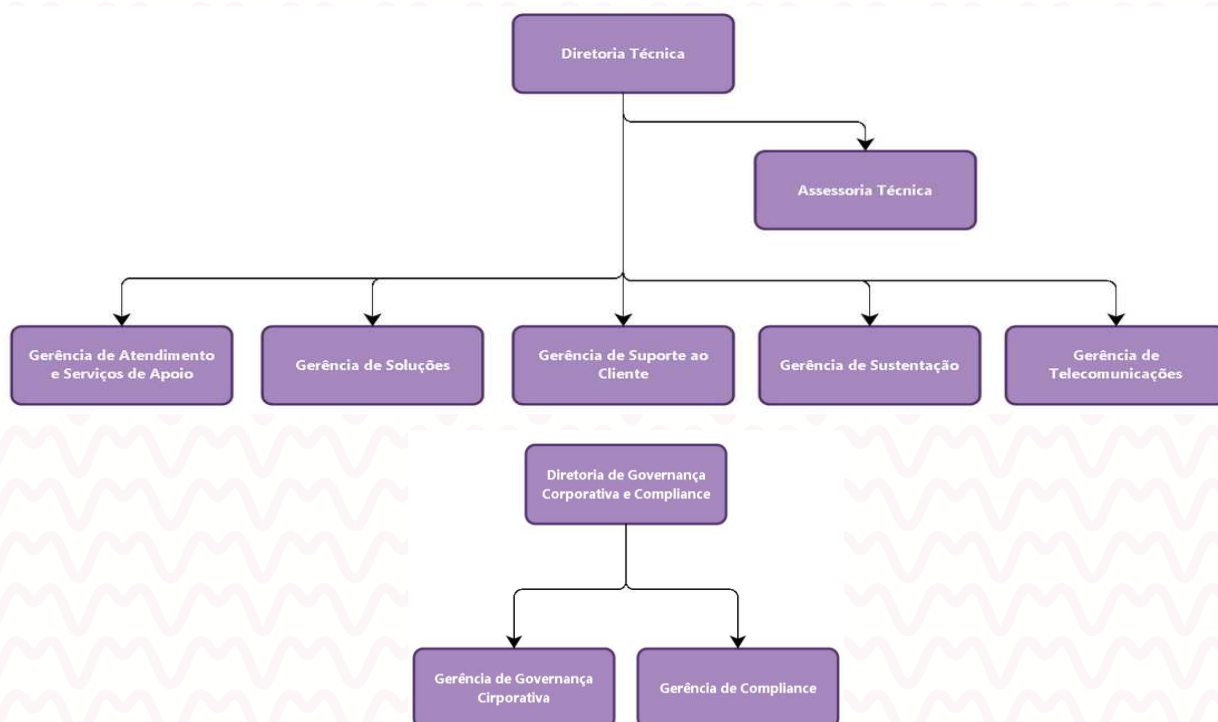
- Telecomunicações e Redes;
- Gerenciamento Eletrônico de Documentos / Diário Oficial / Artes Digitais;
- Suporte Técnico.

Estrutura da Administração da IMA



Estrutura Organizacional da IMA





Atividades desenvolvidas – Áreas técnicas

1. Artes Digitais

O departamento de Artes Digitais contou no ano de 2018 com uma equipe efetiva de 07 pessoas, alocadas nos seguintes serviços:

1.1 Diário Oficial

A prestação de serviço do Diário Oficial é composta por três frentes: Prefeitura Municipal de Campinas, administração indireta (COHAB, CEASA, EMDEC, Hospital Mário Gatti, SANASA, SETEC, Câmara dos Vereadores) e clientes diversos.

Resultados operacionais

Neste ano foram publicadas 188.605 matérias no total distribuídas pelos seguintes órgãos:

- Prefeitura Municipal de Campinas: 161.959 matérias;
- Administração indireta (autarquias): 19.941 matérias;
- Diversos: 1.985 matérias;
- IMA (serviço interno): 4.720 matérias.

Novos clientes

Avançamos com a venda do sistema e-DOM e seus treinamentos em cidades da região metropolitana de Campinas.

1.2 Gráfica

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

Resultados Operacionais

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

- PMC – serviços gráficos de pequeno porte;
- Sob Demanda – serviços de grande porte;

- Administração Indireta;
- Outros clientes.

Novos Equipamentos

Foi adquirida em modalidade de outsourcing uma nova impressora que nos permitiu melhorar nossa capacidade produtiva e atingir os níveis de qualidade esperados pelos clientes.

1.3 Perspectivas para 2019 – prospecção de novos clientes

Diário Oficial

Aumentar o faturamento da IMA com venda e suporte do Diário Oficial às outras prefeituras.

Gráfica

Consolidar contrato com Hospital Municipal Mário Gatti (previsão de impressão de 250.000 formulários de atendimento ao mês) e aumentar o faturamento junto a outros clientes.

2. Estação de Trabalho

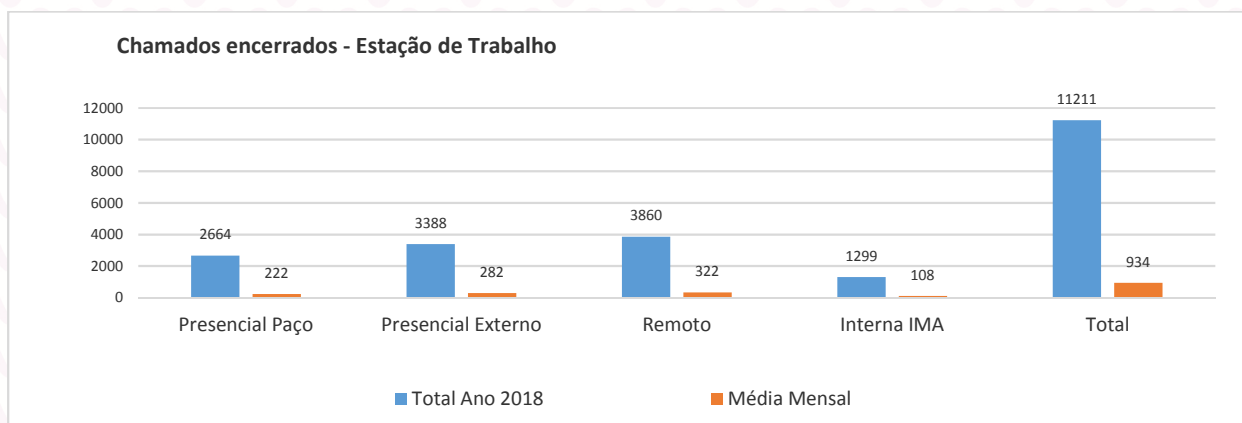
Equipe

A área contou no ano de 2018 com uma equipe de 20 funcionários, alocados nos seguintes locais de atendimento:

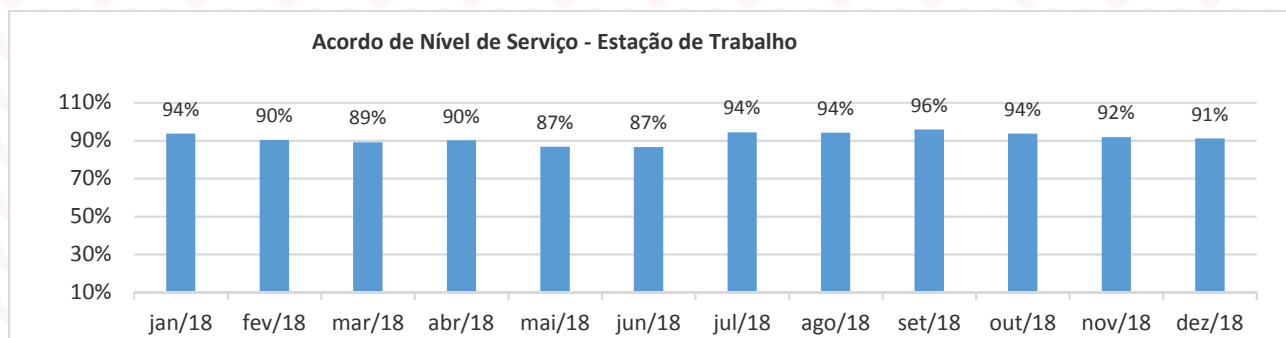
Local de atendimento	Quantidade de funcionários
Paço municipal	5
Remoto	6
Externo	3
Laboratório	2
IMA	1
Supervisor	1
Hospital Municipal Mário Gatti	2

Chamados encerrados

Foram encerrados 11.211 chamados no ano de 2018, conforme quadro abaixo:



Acordo de Nível de Serviço



Eficiência atendimento remoto

A quantidade de chamados encerrados pelo atendimento remoto em relação ao que é encaminhado para este tipo de atendimento, está em 80% média/mês.

O percentual do ano de 2017 foi de 71% e nossa meta era atingir os 80%, o que foi alcançado.

3. Gestão Eletrônica de Documentos

Equipe

O departamento de GED contou no ano de 2018 com uma equipe de 21 pessoas, alocadas nos seguintes projetos:

Local de trabalho	Projetos alocados
IMA- Sede	SMASDH – Secretaria de Assistência Social de Desenvolvimento Humano
	SMAJ – Secretaria de Assuntos Jurídicos
	SME – Secretaria de Educação
	SMC – Secretaria de Cultura
	SMF – Secretaria de Finanças
	SEHAB – Secretaria de Habitação
	SMRH – Secretaria de Recursos Humanos
Procon - Sede	SMAJ – Secretaria de Assuntos Jurídicos
Paço municipal	SMAJ – Secretaria de Assuntos Jurídicos

As demandas citadas são explanadas em maiores detalhes nas tabelas a seguir, com o detalhamento da produção de 2018:

Resultados

Esta produção corresponde a um aumento de 19,5% em relação ao ano anterior.

A distribuição destes serviços por secretaria demandante pode ser vista na tabela abaixo:

Unidade Administrativa	Preparação	Digitalização	Indexação
SMASDH – Secretaria de Assistência Social de Desenv. Humano	428	420.219	69.776
SMAJ – Secretaria de Assuntos Jurídicos	1.688	1.690.158	36.893
SME – Secretaria de Educação - prestação de contas	591	593.668	2.893
SMC – Secretaria de Cultura	7	13.042	3.667
SMF – Secretaria de Finanças	201	288.986	50.223
SEHAB – Secretaria de Habitação - COHAB	0	6.895	1.455

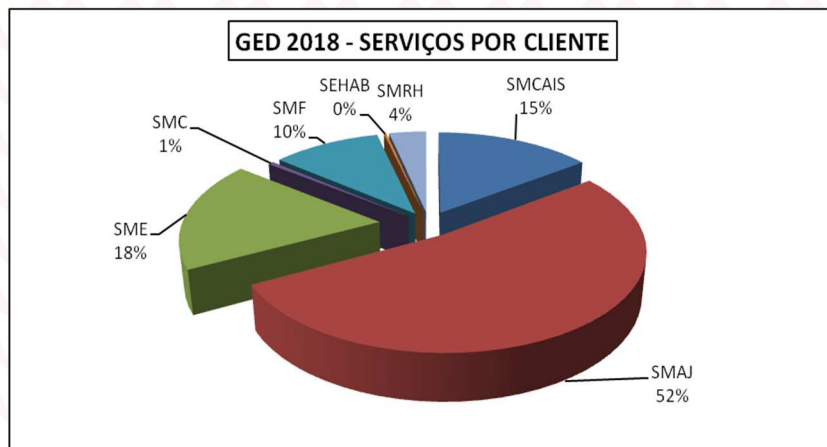
SMRH – Secretaria de Recursos Humanos - frequência	0	61.302	55.103
TOTAL	2.915 Caixas	3.074.270 Imagens	220.010 Documentos

Assim, consideramos uma quantidade significativa de documentos e processos que deixaram de circular por meio físico e começaram a tramitar pela via digital, garantindo mais celeridade e melhoria da gestão documental na administração pública municipal.

Estas ações, somadas, contribuíram 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. E, ainda, o descarte dos papéis contribui para com a sustentabilidade das cooperativas de reciclagem, considerando as toneladas de insumos a elas destinados.

A distribuição dos serviços entre as secretarias da prefeitura ficou da seguinte forma:

Em 2018, o departamento de GED apontou perspectivas que deveria alcançar dentro do período. Abaixo, estas estão elencadas, com seus resultados alcançados:



Digitalização dos processos do Arquivo Municipal

As demandas de digitalização dos processos do PROCON no arquivo municipal estão sendo atendidas, de acordo com o cronograma, previsto para finalizar em março de 2019.

Novos clientes

A negociação com a Secretaria de Recursos Humanos foi finalizada com sucesso, resultando em mais uma unidade administrativa a configurar nossa carteira de clientes em 2018.

Perspectivas e planos para 2019

- Melhoria do Sistema IMACAP – implementação de componente OCR. Melhorar performance do sistema, agilizar as demandas, aumentar o faturamento da área e aumentar satisfação dos clientes.
- Prospecção de novos clientes
Consolidar as negociações em andamento com as secretarias e órgãos da administração indireta.

4. Atendimento e Serviços de Apoio

Resultados

- Controle e acompanhamento de contratos
Responsável pelo controle e acompanhamento dos contratos de atendimento presencial, telefônico e serviços de apoio (digitação), garantindo que o cumprimento dos mesmos seja rigorosamente respeitado sob os aspectos quantitativo e qualitativo.

- **Gestão de Resultados**
Em 2018 houve o monitoramento de indicadores de todas as operações de Atendimento e Serviços de Apoio intensificado, passando a definir e acompanhar metas das operações de acordo com o planejamento estratégico da empresa. Também incorporou atividades do processo de gestão de contratos, no que tange o cumprimento do Acordo de Nível de Serviços (SLA) estabelecido nos contratos de atendimento firmados, bem como o fornecimento de subsídios técnicos para a negociação de novos contratos, o que proporciona à empresa otimização de recursos existentes e, conseqüentemente, maior rentabilidade em seus contratos. Tais atividades contemplam ainda o planejamento de ações a curto e longo prazo, buscando estabilidade no faturamento da área. Também foi feito um planejamento para capacitação da equipe de atendimento quando identificada necessidade para cumprimento de SLA ou para melhoria da qualidade do serviço prestado.
- **Autoridade de Registro – AR IMA**
A IMA iniciou com um novo ramo de negócio em 2018, tornou-se uma Autoridade de Registro, cujo foco é a emissão de Certificação Digital e está vinculada, operacionalmente, a uma Autoridade Certificadora. A AR IMA realiza a validação presencial do cliente solicitante por meios da verificação de documentos, coletas de biometrias digitais e faciais, confirmação da identidade, além da própria emissão de certificados digitais para pessoas físicas e/ou jurídicas. Os atendimentos são agendados de forma presencial, telefônica ou pelo site.

Operações de Atendimento

- **Atendimento 156**
Com a alteração do contrato de atendimento telefônico firmado entre IMA e Prefeitura de Campinas em 2018, após 34 anos de funcionamento no paço municipal, o 156 passou a integrar a central de atendimento telefônico da IMA, instalada na sede da empresa. Foram realizados 279.820 atendimentos nesse serviço.
- **Atendimento Bolsa Família**
O serviço telefônico desse atendimento foi desativado em 2018, sendo o atendimento disponibilizado apenas através de postos fixos presenciais descentralizados e em 02 (duas) unidades móveis, cujo o itinerário é programado pela Secretaria de Cidadania e Assistência Social, conforme demanda de organizações sociais e núcleos de assistência à população. Em substituição ao atendimento telefônico, a IMA passou a fornecer o envio de SMS em lote, permitindo à Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social maior agilidade na confirmação de seus agendamentos. O SMS também é utilizado para envio de “lembretes” sobre necessidade de atualização de benefícios e outros informativos pertinentes aos cidadãos atendidos pela secretaria.
O atendimento nos postos fixos é realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, enquanto os postos móveis funcionam de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h. Foram realizados 97.528 atendimentos nesse serviço.
- **Atendimento CPAT – Centro Público de Apoio ao Trabalhador**
A taxa de desemprego em 2018 chegou a 12,25% na Região Metropolitana de Campinas e com isso o CPAT foi de grande importância para a recolocação dos profissionais de Campinas. O atendimento no posto central é realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e nos Agiliza Campinas de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h. Foram realizados 123.269 atendimentos nesse serviço.
- **Atendimento Defesa Civil**
A operação passou a integrar a central de atendimento telefônico da IMA no ano de 2018, apesar de estar fisicamente instalada no prédio da CIMCAMP – Central Integrada de Monitoramento de Campinas. A operação defesa civil também foi afetada pela alteração no formato de contratação do atendimento telefônico, passando a considerar a quantidade, o tempo de espera e o tempo de atendimento verificados

ao longo da competência, em detrimento da quantidade de posições de atendimento disponibilizadas. Foram realizados 42.478 atendimentos nesse serviço.

- **Atendimento Disque Saúde**
O atendimento está disponível através do número 160 e de um chat online, na página da Secretaria Municipal de Saúde de Campinas, de segunda a sexta-feira, das 7h às 19hs. Foram realizados 359.772 atendimentos nesse serviço.
- **Atendimento EMDEC**
Visando otimização de recursos e modernização do atendimento, a IMA implantou em 2018 a confirmação de viagens do PAI – Programa de Acessibilidade Inclusiva, através da URA - Unidade de Resposta Audível, excluindo a necessidade de atendimento humano nesse serviço e, conseqüentemente, agilizando o contato do cidadão. Foram realizados 153.057 atendimentos nesse serviço.
- **Atendimento Hospital Municipal Dr. Mário Gatti**
Através da implantação do atendimento IMA nas recepções do hospital, a unidade otimizou os seus custos reduzindo o pagamento de horas extras aos servidores públicos municipais. Hoje a IMA é responsável pela recepção 24h, 7 dias por semana, do Pronto Socorro Adulto, Pronto Socorro Infantil, da ala de internação e da ala de visitas. A única exceção é a recepção do ambulatório, também sob responsabilidade de assistentes de atendimento IMA, que funciona de segunda à sexta-feira, das 7h às 19h. Foram realizados 226.916 atendimentos nesse serviço.
- **Atendimento Junta Militar**
A equipe de atendimento está alocada na Junta Militar de Campinas, instalada no prédio da Estação Cultura, com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Os assistentes de atendimento da Junta Militar são responsáveis por prestar informações e consultar necessidade de regularização de situação militar. Realizam ainda o alistamento militar, emissão do Certificado de Alistamento Militar (1ª e 2ª via), solicitação de 1ª e 2ª via de documentos para dispensados, reservistas e oficiais, além de montagem de processos para requerimentos diversos.
Quando necessário a equipe também é responsável pelo preenchimento manual de guias para pagamento, preparação e entrega de documentos ao cidadão, atendimento telefônico para informações gerais, arquivamento de documentos e digitação de dados para fechamento mensal. Foram realizados 64.493 atendimentos nesse serviço.
- **Atendimento Ouvidoria Geral do Município**
A Ouvidoria Geral do Município é a última instância administrativa para registro de elogios, críticas e sugestões e, por isso, os atendentes IMA também mantêm contato com as demais secretarias da Prefeitura de Campinas a fim de obter o retorno aos munícipes dentro do prazo legal de resposta.
O atendimento telefônico funciona através do número 0800 772 7456 de segunda sexta-feira, das 9h às 16h. O atendimento presencial está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Todos os funcionários alocados nessa operação estão instalados no prédio da própria Ouvidoria. Foram realizados 14.649 atendimentos nesse serviço.
- **Atendimento PROCON**
O PROCON Campinas tem como objetivo implementar uma política justa de proteção às relações de consumo. Atualmente, o PROCON conta com o atendimento telefônico, uma unidade móvel compartilhada com a Secretaria de Finanças e atendimento presencial nas agências do Poupatempo (Centro e Campinas Shopping) e nos Agilizas Campinas (Barão Geraldo, Campo Grande, Ouro Verde e Sousas).
O atendimento telefônico é responsável por prestar informações e consultar processos e funciona de segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.

Os atendimentos presenciais, além de prestar informações e consultar processos, registram reclamações, iniciando processos administrativos relacionados aos direitos de consumo. A unidade móvel funciona de segunda sexta-feira, das 9h às 16h. O Poupatempo Centro funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e aos sábados das 7h às 13h. O Poupatempo Campinas Shopping funciona de segunda sexta-feira, das 9h às 19h, e aos sábados das 8h às 14h. Os Agilizas Campinas, por sua vez, funcionam de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h. Foram realizados 136.289 atendimentos nesse serviço.

- **Atendimento Saúde Recepção**

O atendimento nesses locais consiste no primeiro atendimento ao munícipe, no agendamento de consultas e exames, na separação de prontuários para consultas médicas e arquivo de documentos, dentre algumas outras rotinas administrativas da unidade. Foram realizados 1.780.492 atendimentos nesse serviço.

- **Atendimento SEMURB – Secretaria Municipal de Urbanismo**

Compõe o escopo de trabalho dessa operação o fornecimento de informações referentes ao andamento de obras particulares, fiscalização e vistoria de alvará de funcionamento da indústria e comércio.

O atendimento telefônico da SEMURB passou a integrar a central de atendimento telefônico da IMA em 2018, deslocando-se fisicamente do paço municipal para a sede da empresa. O atendimento telefônico funciona de segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.

O atendimento presencial instalado no paço municipal funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Existe também um posto alocado no Agiliza Campinas Campo Grande, cujo funcionamento é de segunda sexta-feira, das 8h às 16h. Foram realizados 53.721 atendimentos nesse serviço.

- **Atendimento Tributário**

Fornecer atendimento presencial descentralizado, telefônico, online, e por e-mail. Os assistentes alocados em postos presenciais estão aptos a prestar esclarecimentos sobre tributos municipais, emitir boletos e 2ª via de carnês, realizar negociações de débitos e realizar atualizações cadastrais em sistemas utilizados pela Secretaria de Finanças da Prefeitura de Campinas. O atendimento do paço municipal é realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. A unidade móvel, que hoje funciona em parceria com o PROCON Campinas, atende de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h. As unidades descentralizadas estão instaladas nos Agilizas Campinas do Campo Grande, Barão Geraldo, Ouro Verde e Sousas, com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

O atendimento telefônico, online e por e-mail oferece os mesmos serviços do presencial à população, com exceção da negociação de débitos. Os assistentes estão disponíveis para o atendimento telefônico de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Foram realizados 358.824 atendimentos nesse serviço.

- **Atendimento Vigilância Sanitária**

Os assistentes prestam informações e dão entrada em processos de competência do órgão. O atendimento é realizado no paço municipal de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, nos Agilizas Campinas do Campo Grande, de Barão Geraldo e do Ouro Verde de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h e na sede da Vigilância Sanitária, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Foram realizados 28.346 atendimentos nesse serviço.

- **Controle**

Tem o intuito de apoiar a área de Atendimento e Serviços de Apoio no controle operacional de suas equipes. Em 2018, o trabalho do setor foi voltado, prioritariamente, para a aferição da prestação de contas, enviada para os clientes, e para o detalhamento de custos da área de Atendimento e Serviços de Apoio, exercendo um papel fundamental em todas as ações de otimização de custo, especialmente no controle de absenteísmo dentro das operações.

- **Serviços de Apoio**

A atividade da operação consiste na transcrição de prontuários, formulários e laudos médicos. Hoje, porém, 50% da equipe está internalizada (na sede da IMA) e recebe as demandas de todas as unidades de atenção básica de Campinas. Os outros 50% da equipe estão distribuídos entre os hospitais municipais, as Unidades de Pronto Atendimento, Vigilância Sanitária e órgãos internos de controle de exames da Secretaria de Saúde. Foram digitados 175.698 documentos nesse serviço.

Satisfação do cliente

A área de Atendimento e Serviços de Apoio aplica pesquisas periódicas com os cidadãos atendidos em suas operações para verificar a satisfação em relação aos serviços prestados.

Em 2018, nas operações de atendimento presenciais, foi verificada satisfação de 98% em relação ao atendimento realizado pelos funcionários IMA. As operações presenciais que aplicam a pesquisa são: 156 (paço municipal), Bolsa Família, CPAT – Centro Público de Apoio ao Trabalhador, Junta Militar, Porta Aberta (paço municipal e Sousas).

Com relação aos atendimentos telefônicos, em 2018, foi verificada satisfação de 90% em relação ao atendimento realizado pelos funcionários IMA, sendo a pesquisa aplicada nas seguintes operações: 156, Disque Saúde, Defesa Civil, EMDEC, Tributário e SMURB.

Perspectivas 2019

Para 2019 temos como meta migrar os contratos existentes para as novas modalidades criadas em 2018: presencial e telefônico. No módulo de atendimento telefônico a prestação de contas é realizada por produtividade, com base em Acordo de Nível de Serviço (SLA), ao invés de quantidade fixa de PA's – Postos de Atendimentos. Essa medida garante à empresa a possibilidade de otimização de seus recursos humanos, ao mesmo tempo em que reduz a oscilação no valor do faturamento mensal. Já o contrato presencial passou a contabilizar horas de atendimento prestado. Ambos os modelos são praticados no mercado e aprovados pelo Tribunal de Contas.

Em relação a previsão de faturamento mensal, focaremos no controle e monitoramento do índice de absenteísmo, com o objetivo de antecipar e resolver problemas que possam impactar na oscilação do faturamento. Também foi iniciado um trabalho de planejamento junto aos supervisores para que os mesmos tenham uma visão sistêmica perante suas operações, programando férias e ausências dos funcionários nos meses em que há a previsão de superação da meta de faturamento.

Para incremento do faturamento estamos trabalhando para o fechamento de um contrato com Instituto de Previdência Social do Município de Campinas - CAMPREV, o qual contempla 4 (quatro) posições de atendimento presencial, 2 (duas) posições para atendimento telefônico, 1 (uma) posição para apoio técnico e 1 (uma) posição para supervisor da operação.

Sob o aspecto técnico, em 2019 a área tem como objetivo a continuidade do projeto para automatização de alguns atendimentos. Atualmente esses trabalhos estão voltados para a área de Serviços de Apoio (digitação) e para o Atendimento Tributário. Na área de Serviços de Apoio, o objetivo é aumentar a produção do setor através de melhorias na forma de inserção de dados no sistema e-SUS, reduzindo o tempo de digitação de cada documento e, conseqüentemente, otimizando recursos humanos. No Atendimento Tributário, o trabalho consiste na implantação de um atendimento eletrônico para agilizar os atendimentos relacionados a IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano, o que permitirá otimização dos recursos humanos também nessa operação.

A área de Atendimento e Serviços de Apoio é responsável pela alocação de mais de 50% do quadro de funcionários da empresa. Com isso, são necessários a continuidade de planejamento das ações, bem como o desenvolvimento de esforços conjuntos com as outras áreas da empresa para que os serviços sejam fortalecidos. 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. Desenvolvimento de Soluções

Principais atividades e responsabilidades

As áreas de Soluções e de Sustentação são responsáveis pelo desenvolvimento de novos sistemas, pela manutenção dos sistemas existentes, seja nas atividades de suporte, adaptação e evolução do software e também na infraestrutura para hospedagem e suporte aos ambientes computacionais, bancos de dados e sistemas de segurança da informação que mantém os serviços públicos municipais da Prefeitura de Campinas, autarquias municipais, empresas de economia mista e demais prefeituras da RMC – Região Metropolitana de Campinas.

Resultados alcançados

Os principais projetos e sistemas desenvolvidos e/ou implantados em 2018 foram:

Novos Sistemas Desenvolvidos:

SMSP - Secretaria Municipal de Serviços Públicos - Eco pontos e dados de coleta de lixo pelo Portal do Cidadão

Descrição: Sistema de Gestão, monitoramento e controle da coleta do lixo em Campinas.

Resultados alcançados: Melhoria e facilitação na prestação de informações à população relacionadas a coleta de lixo e descarte de materiais e diminuição das ligações telefônicas no Departamento de Limpeza Urbana e 156 para obtenção de dados relacionados a descarte e coleta de lixo. Também facilitou na obtenção de retornos da população quanto ao serviço de coleta de lixo e de “eco pontos”, dando subsídios de fiscalização e melhoria do serviço pelo Departamento de Limpeza Urbana.

SMRH - Secretaria Municipal de Recursos Humanos – Frequência Eletrônica de Profissionais - FEP

Descrição: Sistema de gestão dos apontamentos de frequência dos funcionários da PMC.

Resultados alcançados: Liberação de funcionários da SMRH de atividades burocráticas quanto a inserção manual de apontamentos de ponto dos funcionários, diminuição dos erros de apontamentos, consequentemente com a economia de recursos. Atualmente o sistema está em uso por cinco secretarias e uma fundação.

SMVDS - Secretaria Municipal do Verde, Meio Ambiente de Desenvolvimento Sustentável - ATHENA

Descrição: Sistema de gestão de advertências ambientais do município.

Resultados alcançados: Auxílio na localização dos dados do infrator, automatização das emissões de advertências (multas, embargos, demolições e notificações), agilidade nas tarefas para publicação no diário oficial e emissão de boletos para cobrança.

SMRH – Secretaria Municipal de Recursos Humanos - Controle de Vagas

Descrição: Sistema para administração de cargos, nomeações e exonerações das vagas ocupadas por comissionados da Prefeitura de Campinas.

Resultados alcançados: 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 de RH e na emissão de relatórios gerenciais visando atender as solicitações constantes do poder legislativo.

SMG - Secretaria Municipal de Governo - GAIA

Descrição: Sistema de gestão dos programas de metas e ações do governo municipal.

Resultados alcançados: Substituição do atual sistema com a implantação de um software que visa a melhoria da gestão do programa de metas, apresentando gráficos ágeis para o acompanhamento de todos os apontamentos realizados e o percentual entre previsto e realizado.

SMRH – Secretaria Municipal de Recursos Humanos - Gerenciador de Acessos e Permissões

Descrição: Sistema centralizado de controle de acesso e permissões dos usuários nos diversos projetos desenvolvidos para Secretaria Municipal de Recursos Humanos e FUMEC- Fundação Municipal para Educação Comunitária.

Resultados alcançados: Diminuição do retrabalho ao integrar todos os sistemas da SMRH e possibilidade de reuso da solução em outros sistemas, com redução de custo de desenvolvimento.

SMAJ - Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos – Execução Fiscal – Sistema Integrado de Ações Judiciais - SINGAJ - com inteligência artificial

Descrição: Inteligência artificial que automatiza o encaminhamento dos processos de execuções judiciais da Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos.

Resultados alcançados: maior agilidade e assertividade na classificação e encaminhamento de processos judiciais baseados em dados informados pelo Tribunal de Justiça.

SMRH - Secretaria Municipal de Recursos Humanos - Sistema de Votação

Descrição: Sistema de gestão de eleições integrado ao Portal do Servidor.

Resultados alcançados: facilidade e agilidade na eleição da CIPA da Prefeitura de Campinas por meio do “Portal do Servidor”. Redução do tempo de apuração de votos de cerca de 4 horas para 3 minutos.

SMAJ – Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos - Agenda Sistema Integrado de Ações Judiciais - SINGAJ - Mobile

Descrição: aplicativo que permite procuradores a acessar suas agendas e anexar documentos e fotos em processos judiciais.

Resultados alcançados: facilidade e agilidade na documentação de processos judiciais, que podem ser consultados e ter documentos anexados de qualquer lugar, como em visitas ao Fórum ou audiências.

SMRH - Secretaria Municipal de Recursos Humanos - Atualização Cadastral

Descrição: Sistema centralizado de atualização cadastral.

Resultados alcançados: Melhoria na qualidade e integridade de informações cadastrais dos empregados da Prefeitura Municipal e FUMEC – Fundação Municipal para Educação Comunitária. Subsídio ao e-Social e às ações diárias da área de recursos humanos.

SMGC - Secretaria Municipal de Gestão e Controle – Portal do Cidadão WEB – Otimização

Descrição: otimização de performance do Portal do Cidadão, visando a diminuição do tempo de resposta aos cidadãos.

Resultados alcançados: melhoria no tempo médio de resposta do sistema, caindo de 15 segundos para menos de 1 segundo, tornando o login e a navegação no Portal muito mais velozes.

SMSP – Secretaria Municipal de Serviços Públicos - Aplicação da Metodologia de Design Sprint

Descrição: Aplicação da metodologia de Design Sprint para Secretaria Municipal de Serviços Públicos, a fim de validar a viabilidade do desenvolvimento de um aplicativo.

Resultados alcançados: A gestão de geradores de entulho, o que acarretou em economia financeira além da satisfação do cliente pelo trabalho realizado.

6. Manutenção e Evolução de Sistemas

Resultados alcançados

As principais manutenções e evoluções de sistemas em 2018 foram:

SMAJ - Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos - NETJUR

Descrição: Migração do sistema NETJUR para outro ambiente e inclusão de captura automática de recursos no Tribunal de Justiça de São Paulo.

Resultados alcançados: Melhora na segurança e performance da aplicação e facilidade e agilidade na busca de processos judiciais.

SMAJ - Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos - SINGAJ - Sistema Integrado de Ações Judiciais

Descrição: Evolução tecnológica do sistema e integração com o Tribunal de Justiça de São Paulo.

Resultados alcançados: Otimização da performance do sistema, alteração na estrutura interna para facilitar futuras evoluções e integração com o Tribunal de Justiça de São Paulo.

SMAJ - Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos - Execução Judicial

Descrição: Integração com o Tribunal de Justiça de São Paulo.

Resultados alcançados: Peticionamento 100% eletrônico, automatização de protocolos e juntadas de DARE- Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais, avanço no processamento automático em massa de débitos correntes, facilidade de demonstrativo de débitos, melhora no desempenho e agendamento de processos em massa.

SMASDH - Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos – Prestação de Contas da Assistência

Descrição: Parametrização do plano de trabalho.

Resultados alcançados: Otimização e dinamismo das telas do sistema, proporcionando autonomia para a secretaria na escolha de informações de plano de trabalho que precisa obter das entidades.

SMSP – Secretaria Municipal de Serviços Públicos - COFIT

Descrição: Automatização da inscrição de multas.

Resultados alcançados: Otimização e facilidade na inscrição de multas, e diminuição de erros de registros, antes feitos manualmente.

SMF - Secretaria Municipal de Finanças – PETIC

Descrição: Prover soluções tecnológicas efetivas para ampliar a capacidade da Secretaria Municipal de Finanças de Campinas no cumprimento de sua função institucional.

Resultados alcançados: Aumento de performance de processamento e segurança dos dados, facilidade e agilidade na identificação de pessoas falecidas que ainda constam como sujeito passivo de IPTU, agilidade na execução judicial por conta de integração com SINGAJ, aviso dinâmico da data limite de adesão ao IPTU do ano seguinte com o IPTU-Digital, disponibilização de carnê de IPTU na web (via original e segunda via) e adequação do sistema Sigfiscal à Lei do IPTU 2018.

SMSP - Secretaria Municipal de Serviços Públicos - SIRCC - Sistema Integrado de Resíduos da Construção Civil

Descrição: Sistema de gestão de resíduos da construção civil.

Resultados alcançados: Facilidade e agilidade com a implantação de geração de boleto automático, maior autonomia para os grandes geradores e transportadores em gerarem documentação para o descarte de resíduos, agilidade para lançamento de taxas geradas e facilidade para o monitoramento da quantidade e tipos de resíduos descartados.

SME - Secretaria Municipal de Educação – Prestação de Contas da Educação

Descrição: Inserção de assinatura digital em lote, limitação de lançamento de despesas em conformidade com o plano de aplicação e vínculo automático de valores definidos no orçamento com os realmente gastos no momento da prestação de contas, evitando lançamento maior do que o orçado.

Resultados alcançados: Controle do fluxo financeiro das entidades, maior facilidade para apresentação das prestações de contas para o Tribunal de Contas e agilidade no envio e validação de documentos de comprovação de despesas digitalmente.

SMVDS – Secretaria Municipal do Verde e Desenvolvimento Sustentável - ARQUIMEDES II

Descrição: Sistema para catalogar os animais silvestres.

Resultados alcançados: Possibilidade de fazer análise de impactos ambientais para aprovar novos loteamentos e de desenvolver pesquisas das espécies silvestres.

SME – Secretaria Municipal da Educação – “Campinação”

Descrição: Sistema de apoio ao ensino que tem como proposta incentivar e estimular alunos da rede municipal. Permite incluir diversas questões organizadas pelo nível escolar de cada turma para uma competição. As respostas são armazenadas no banco de dados e os resultados são exibidos durante ou após o teste.

Resultados alcançados: Auxílio no processo de seleção de escolas vencedoras e visibilidade no acompanhamento e evolução das equipes participantes para o público.

HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti – Folha de Pagamento

Descrição: Implantação do sistema de folha de pagamento e portal do servidor.

Resultados alcançados: Melhora na gestão da folha de pagamento e interação com o servidor através do portal.

SME – Secretaria Municipal da Educação - Integre

Descrição: Integração Gier x Integre.

Resultados alcançados: Automação da consulta e inserção dos dados tirando a dependência de recursos do sistema que necessitavam de processos manuais.

Descrição: Implantação Ferramenta QGIS.

Resultados alcançados: Georreferenciamento de cerca de 2.300 crianças sem custo de licenças que eram pagas com o software anterior, maior segurança das informações e flexibilidade de integração com outras bases de dados.

Descrição: Implantação das novas regras no processo seletivo do CEPROCAMP – Centro de Educação Profissional de Campinas

Resultados alcançados: Melhorias na classificação dos candidatos, o que garante um processo mais justo e transparente, de acordo com as normas do edital ao qual todos os candidatos possuem acesso.

SME – Secretaria Municipal da Educação - Projeto Pedagógico 2018

Descrição: Correção de algumas funcionalidades e aperfeiçoamento na capacitação dos usuários.

Resultados alcançados: Usuários mais capacitados e com maior autonomia na execução de rotinas antes feitas por analistas, diminuindo o número de chamados de suporte técnico.

SME– Secretaria Municipal da Educação - SEGP

Descrição: Implantação de novas regras para os processos de atribuição e remoção.

Resultados alcançados: Agilidade na atribuição dos docentes direto nas turmas e maior autonomia aos administradores do sistema para gerenciar e visualizar as informações referentes a cada etapa do processo.

SEPLURB – Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo - SEMURB ON LINE

Descrição: Implantação do novo fluxo para deferimento de obra nova e ampliação.

Resultados alcançados: Otimização na administração do sistema SEMURB-Online devido a autonomia que foi dada ao técnico para refazer a análise com menor dependência do administrador do sistema. Consequentemente, houve aumento na agilidade no atendimento das solicitações e maior clareza nas etapas na aprovação de solicitações.

SMSP- Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SPR - Sistema de Pesagem de Resíduos

Descrição: Aprimoramento da funcionalidade que envolve a pesagem de caminhões de lixo no aterro municipal.

Resultados alcançados: Autonomia para o administrador do sistema em alterar qualquer campo necessário e informar o motivo da alteração.

Descrição: Gerenciamento de contratos do Departamento de Limpeza Urbana.

Resultados alcançados: Melhora na organização e centralização das informações de empresas que prestam serviço para o departamento.

Descrição: Monitoramento de eco pontos.

Resultados alcançados: Melhora na apresentação de informações a respeito da quantidade de descarte feitos pelos bairros e somatório de viagens feitas em cada setor.

Projetos de suporte e apoio ao desenvolvimento das soluções

Destacamos a seguir alguns projetos mais relevantes de melhoria interna, de padronização de ferramentas e plataformas tecnológicas da equipe com o objetivo de melhorar desempenho, performance, segurança no desenvolvimento e no sistema em uso no cliente: interface de programação para compressão de documentos, ferramenta central de qualidade do seu código-fonte, contador de dados de todas as aplicações e padronização de repositórios.

Projetos Especiais para Sustentação e Evolução da Infraestrutura de Data center

Alguns projetos importantes executados pela coordenação de hospedagem em 2018:

Implantação de novo sistema de ticket para substituição do sistema obsoleto tecnologicamente, readequação de áreas de armazenamento, instalação e configuração de ambiente com tecnologia que permite fazer e receber ligações utilizando uma conexão com a internet, instalação e configuração de ambiente com ferramenta de busca e análise de dados para grande volume de dados, permitindo indexar documentos e realizar buscas quase em tempo real, reestruturação de rotinas e políticas de backup, instalação e configuração de ferramentas colaborativas, reestruturação de áreas de compartilhamento de arquivos e análise de vulnerabilidades em sistema, servidores e estações de trabalho.

Por cliente	Solicitações resolvidas
IMA	8.970
PMC	4.344
Autarquias	163
Outros	2
Total	13.479

Por área de atuação	Solicitações resolvidas
Administração do data center	7.309
Banco de Dados (DBA)	3.335
Segurança da Informação	2.833
Total	13.477

- Solicitações atendidas e resolvidas

	Anual
Quantidade de acessos via controle de acesso à Internet	2.833.499.184
Volume de dados acessados via Internet (em Terabytes)	226 TB
Configurações de política via Controle de Navegação na Internet (Proxy)	338
Quantidade de varreduras periódicas no ambiente de servidores (PenTest)	120
Análises de vulnerabilidades	2.163
Configuração de política via Firewall Stateful Inspection	152
Configuração de política via Firewall de aplicação Web	132
Quantidade de varreduras de vulnerabilidades em estações de trabalho	236.000

- Disponibilidade dos Sistemas e data center

O Data center possui 435 hosts (servidores e ambientes virtuais), sendo que todos superaram as metas de disponibilidade.

	Média Medida
Infraestrutura	100%
Servidores internos	99,897%
Servidores externos	99,990%
Serviços e sistemas	99,990%

Projetos Previstos para 2019

SMSP - Secretaria Municipal de Serviços Públicos - SIRCC - Fiscalização de Caçambas - Mobile

Descrição: Sistema para fiscalização das Caçambas estacionárias do município.

Resultado esperado: Facilitar e agilizar a fiscalização das caçambas regulares e irregulares, permitindo assim, orientações das irregularidades aos geradores e notificações para o administrativo sobre caçambas clandestinas.

SMVDS – Secretaria Municipal do Verde e Desenvolvimento Sustentável – TEAR

Descrição: Rede social voltada para educação ambiental.

Resultado esperado: Proporcionar uma agradável experiência social voltado a assuntos ambientais, possibilitando interações em mapas georreferenciados dos principais pontos sustentáveis do município além de unir ambientalistas e pessoas interessadas no assunto para que possam se comunicar e trocar experiências.

SMS - Secretaria Municipal de Saúde – DEVISA

Descrição: Sistema de gestão dos pedidos de novas licenças e renovação de funcionamento dos estabelecimentos pertinentes ao anexo I da regulação da Vigilância Sanitária.

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.

Novo Diário Oficial Eletrônico

Descrição: Novo Sistema de Diário Oficial Municipal Eletrônico, visando entrega de um sistema multimedialidade com todas as rotinas de controle e publicação de matérias, assinatura digital das mesmas e tela de buscas para cidadãos.

Resultado esperado: Modernizar o fluxo controlado de publicações de matérias de Diário Oficial com a opção de assinatura digital integrada à ferramenta. Espera-se também a integração com plataforma mobile e plataforma web, facilitando e diminuindo o custo de manutenção e integração multimedialidade para cidadãos das cidades atendidas pela plataforma, facilitando o acompanhamento de pesquisas.

SMGC – Secretaria Municipal de Gestão e Controle - Otimização do Portal do Cidadão Mobile

Descrição: Otimização dos processos visando melhorias de performance com a diminuição do tempo de resposta aos cidadãos.

Resultado esperado: Diminuição perceptível da lentidão do aplicativo, tornando-o mais veloz de uma maneira geral, permitindo uma navegação mais fluida e com tempos de espera menores ou inexistentes.

Adequações à LGPD - Lei Geral de Proteção a Dados.

Descrição: Implantar controles de acesso e permissão/revogação de processamento dos dados de pessoas físicas, de acordo com o descrito na Lei 13.709/2018.

Resultado esperado: Autonomia de pessoas físicas para liberar ou revogar acesso de seus dados, assim como promover outros pilares da legislação.

SMASDH – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Humano - Sistema DAPIA - Departamento de Apoio a Projetos Intersetoriais e de Acessibilidade

Descrição: Sistema para controle de todo o fluxo de vistoria e emissão de certidão de adequação para acessibilidade em eventos realizados na cidade, com opções de emissão automática em certos casos dependendo do prazo de validade da mesma.

Resultado esperado: Formalização, organização e simplificação do processo de fiscalização do DAPIA, simplificação da solicitação e emissão de certidões, automatização da emissão de certidões em certos casos para a população.

SMAJ – Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos - Sistema de Precatórios

Descrição: O Sistema de Gestão de Precatórios contempla as funções de importação de dados de órgãos externos e internos, gestão do fluxo de entradas e saídas de precatórios, cálculos de valores a serem pagos, previsão orçamentária, prestação de contas externas, relatórios gerenciais.

Resultado esperado: A expectativa é de que os processos sejam realizados com maior velocidade, mantendo-se o padrão de assertividade com eliminação de papéis, planilhas arquivadas em máquinas locais.

Novo Portal CEASA

Descrição: Novo portal de internet corporativo para a CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas, tornando-o funcional às suas necessidades atuais, utilizando gerenciador de conteúdo baseado em software código livre.

Resultado esperado: Aumento no número de acessos, a centralização das dúvidas em um único local, a divulgação dos serviços disponibilizados à toda população, principalmente para pessoa física.

Controle de Estoque das Unidades Escolares - CEUE

Descrição: Sistema de gestão dos estoques das unidades escolares de Campinas.

Resultado esperado: Automatização de 155 unidades escolares, permitindo a gestão dos estoques locais, redução de desperdícios, além do auxílio para mitigar o risco da ausência de materiais considerados essenciais para a escola.

SMRH – Secretaria Municipal de Recursos Humanos - E-Social

Descrição: Sistema de consolidação das obrigações acessórias da área trabalhista.

Resultado esperado: Cumprir os prazos legais, principalmente no que for relacionado aos RET – Registros de Eventos Trabalhistas, diminuindo o risco de multas por perda de prazos estipulados.

Novo Portal do Servidor

Descrição: Modernização do Portal do Servidor, possibilitando que os funcionários obtenham maiores informações sobre sua situação funcional, efetuem solicitações a Secretaria de Recursos Humanos de forma online e se comuniquem de maneira mais ágil e eficiente.

Resultado esperado: Agilidade e melhoria na gestão de recursos humanos, otimizando o processo de solicitações, comunicação e informação entre a Secretaria de Recursos Humanos e os funcionários.

Novo Sistema de Avaliação de Estágio Probatório

Descrição: Sistema online de gestão de avaliação de servidores em estágio probatório, que será regulamentada por legislação municipal específica no ano de 2019.

Resultado esperado: Que o processo de avaliação dos servidores em estágio probatório possa ser realizado em meio digital e online, sem que haja necessidade de impressões e tramitações de papel, acelerando e organizando o processo, dando maior segurança e transparência.

Solução tecnológica para auxiliar na divulgação de serviços ofertados

Descrição: Desenvolvimento de uma solução tecnológica para divulgação de todos os serviços oferecidos pelas Secretarias de Educação e Cultura aos cidadãos.

Resultado esperado: Aumento do índice atual de participação da população no consumo de atividades educacionais e culturais.

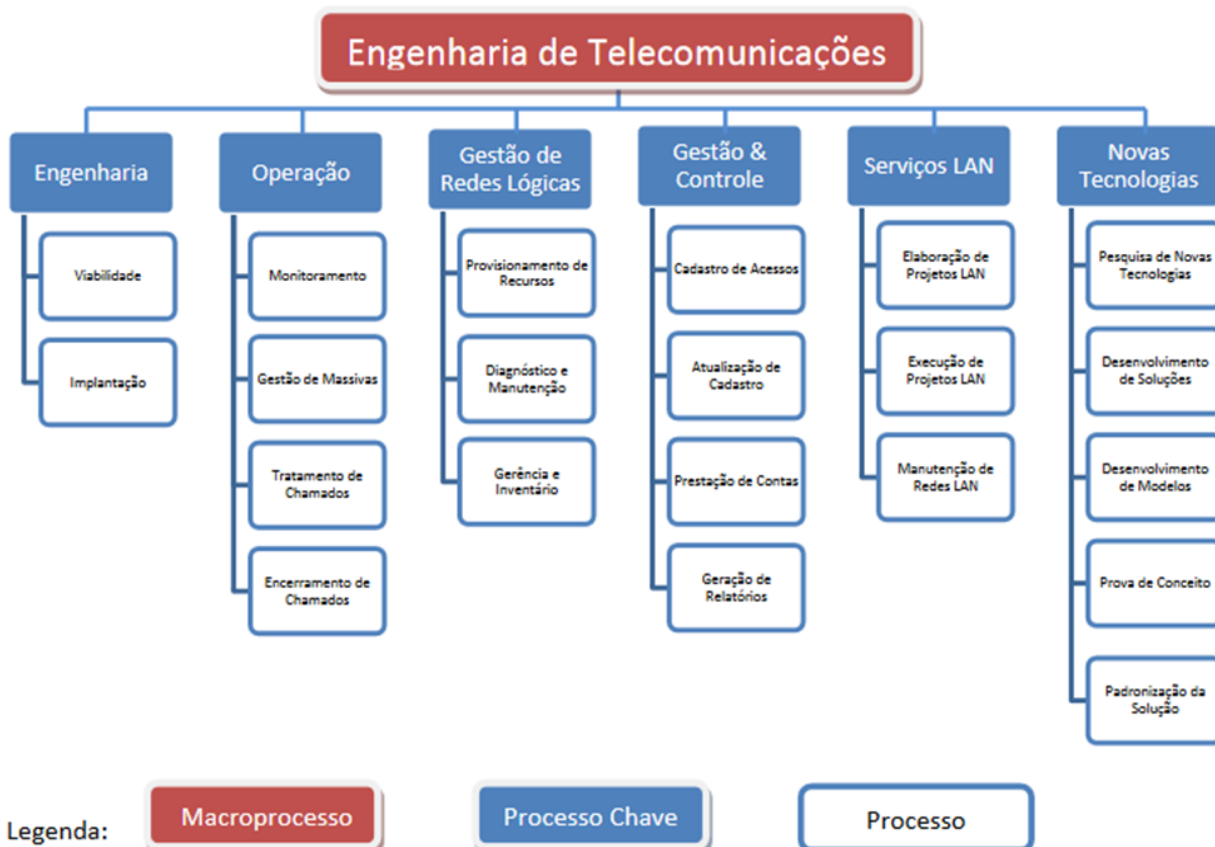
Desafios a serem alcançados e/ou superados

- Reduzir custos invisíveis, entregar mais com mais agilidade e qualidade.
- Aumentar o nível da otimização dos processos internos, buscando o melhor fluxo de valor. Promover a Institucionalização de processo de desenvolvimento e manutenção de software.
- Disseminar os conceitos e ferramentas sobre entregas contínuas, visando dar maior vazão e agilidade na disponibilização dos pacotes de software produzidos.
- Busca contínua pela eliminação do retrabalho e melhora na qualidade dos produtos desenvolvidos com a ampliação da cobertura de testes automatizados.
- Fortalecer o time, intensificando a capacitação dos analistas.
- Desenvolver canais de comunicação virtuais para demonstração de produtos, serviços, procedimentos de trabalho, portfólio de serviços e sistemas, vídeo aulas, vídeo marketing entre outros.
- Aumentar a atenção quanto às ameaças à segurança da informação, por meio de ferramentas mais adequadas, processos e políticas de prevenção e de análise que possam antecipar os ataques e até falhas com o potencial de comprometer o negócio.
- Aprofundar em inteligência artificial e big data para aplicação nas soluções legadas e novas, a fim de automatizar processos e resultando na apresentação de informações de relevância para tomada de decisão, com menor tempo e maior qualidade.
- Embarcar um modelo de co-criação em conjunto com instituições como universidades, centros de pesquisa, órgãos públicos de várias esferas e startups objetivando estabelecer sinergia para impulsionar o desenvolver tecnologias, processos e soluções que atendam às necessidades da sociedade.
- Alcançar a meta de ter 100% das equipes de desenvolvimento de software usando metodologia ágil para acelerar o desenvolvimento, aumentar a colaboração entre os envolvidos nos projetos e garantir resultados ótimos.
- Reduzir a propagação aleatória de servidores (ambientes virtuais, equipamentos) e iniciar um processo de “uso consciente” dos recursos computacionais.
- Apoiar iniciativas de IoT - Internet das Coisas, desenvolvendo protótipos de dispositivos que se integram aos sistemas legados e novos, objetivando aumentar a capacidade de interação com o meio ambiente e implementar processos e ferramentas que forneçam suporte ágil para a tomada de decisão.

7. Engenharia de Telecomunicações

Principais Atividades

A área de Engenharia de Telecomunicações – GETEL, foi reestruturada no início de 2017 para implantar o segmento de telecomunicações da IMA e atuar como sistema autônomo (fornece 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 VoIP - Voz sobre IP e IoT - Internet das Coisas. A reestruturação da área compreendeu a absorção dos serviços LAN - rede local, conforme figura abaixo:



Desde 2015, a GETEL se concentra na construção da Rede Metro Óptica Campinas – RMOC, para viabilizar os primeiros passos rumo à Cidade Inteligente. 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 POPs restantes dependem de liberação de recursos financeiros, assim como o andamento dos processos legais de expansão de projetos.

Ofereceremos conectividade com qualidade e alta velocidade a todos os pontos de presença solicitados pelas secretarias municipais para prover atendimento aos cidadãos, e em 31/12/2018 fechamos o ano com 551 pontos de acessos.

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

A GETEL, em parceria com empresas tecnológicas emergentes (startups), está desenvolvendo soluções que utilizam a Internet of Things (IoTs ou Internet das Coisas) em praças, parques, prédios públicos e áreas de interesse público.

Conduzimos o estudo da tecnologia VoIP - Voz sobre IP na Rede Metro Óptica Campinas - RMOC. Exploramos as soluções tecnológicas e comerciais oferecidas pelo mercado, através de visitas e apresentações de fornecedores para uma escolha bem-sucedida da solução tecnológica a ser adotada.

Resultados alcançados

Projeto Rede Metro Óptica Campinas - RMOC

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

Resultados alcançados: Lançamento de 12 quilômetros nos distritos de Sousas e Joaquim Egídio.

Atendimento da CAMPREV, Terminal Metropolitano, CEMEFEJA Paulo Freire, Telecentro Sousas, Posto de Informações Turísticas de Sousas, Biblioteca de Sousas.

Projeto GPON (Gigabit-capable Passive Optical Networks)

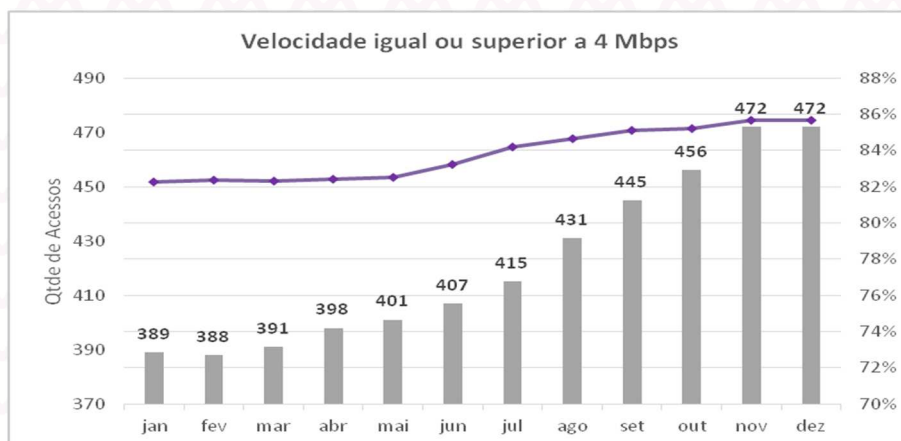
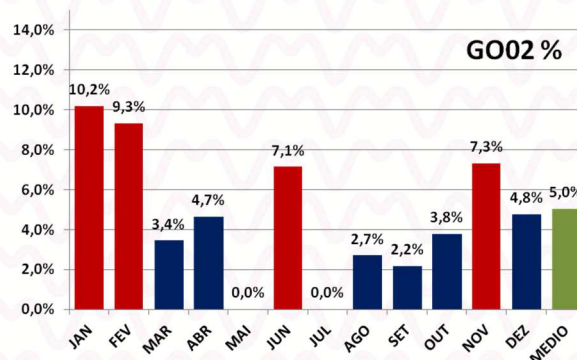
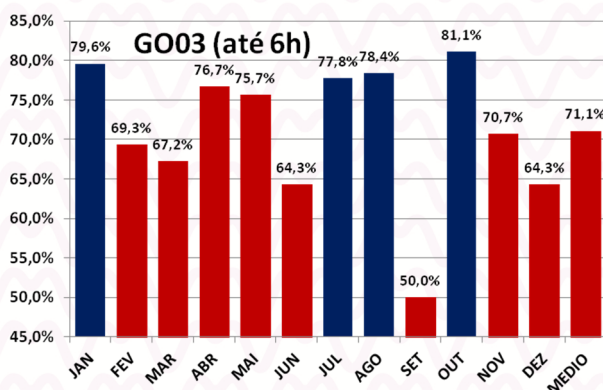
Descrição: Construção das ramificações para estender o acesso do anel óptico até os endereços das dependências das secretarias públicas de Campinas.

Resultados alcançados: Atendimento das 13 localidades: Centro de Saúde Pedro Antônio Pierro – Sosas, Centro de Saúde Jose Batista - Jardim Esmeraldina, CEFORTEPE / ATEDUC, Procon Poupatempo Centro, Agiliza Sosas, Subprefeitura de Joaquim Egídio, Subprefeitura de Sosas, Estação Ambiental Joaquim Egídio, Telecentro Biblioteca Guilherme de Almeida – Sosas, Posto de Informações Turísticas de Sosas, Administração Regional - Ar. 09, Administração Regional - Ar. 03 e CAMPREV.

Alinhamento com o planejamento estratégico

Descrição: Alinhamento de metas internas com metas corporativas.

Resultados alcançados: Redução dos custos operacionais e melhoria dos indicadores de qualidade.



Meta: 80% dos acessos acima de 4Mbps

Projeto Migrações de Acessos de Contratados para Solução IMA

Descrição: A migração proporciona redução de custos com terceiros.

Resultados alcançados: Redução no custo com fornecedor com 17 acessos migrados para FO e SLP (rádio ponto a ponto). Foram migrados os seguintes locais: Administração Regional 10, Centro de Saúde Conego Milton Santana – Taquaral, VISA Norte – Distrito de Saúde, Policlinicas III – Ambulatório de Especialidades (link 1 e link2), Administração Regional 8, EMEF Professora Geny Rodrigues (link escola e link telecentro), Administração Regional 03, Centro de Saúde Sebastião de Moraes – Jardim Santa Odila, CEI Professor Carlos Zink, EMEF Supletivo Modular/Pierre Bonhomme (link administrativo e link laboratório), Coordenadoria VISA Norte – Distrito de Saúde, Almoxarifado da SMEL – Secretaria Municipal de Esporte e Lazer, Centro de Saúde José Batista – Jardim Esmeraldina e Centro de Saúde São Quirino.

Projeto VoIP

Descrição: Elaboração de projeto piloto e testes da tecnologia VoIP em ambiente interno. O projeto piloto consiste em disponibilizar ramais VoIP dentro da sede da IMA.

No projeto piloto foram disponibilizados 46 ramais, sendo 23 ramais utilizando aparelhos físicos e 23 ramais utilizando softphone. O escopo do projeto piloto consiste em possibilitar a comunicação bidirecional entre os ramais da IMA, Prefeitura Municipal de Campinas, dos ramais VoIP e da URA – Unidade de Resposta Audível, utilizada pelo atendimento da IMA.

Resultados alcançados: A comunicação não apresentou falhas ou retransmissões, sem impactar na performance da LAN (rede local) das localidades envolvidas. Devido aos resultados positivos, a SMA – Secretaria Municipal da Administração deu prosseguimento ao projeto e solicitou a ativação de alguns ramais VoIP na rede Prefeitura Municipal de Campinas - PMC.

Licitação de internet móvel 4G

Descrição: Contratação de nova operadora de internet móvel 4G.

Resultados alcançados: Melhora na qualidade da prestação de serviço.

Elaboração de novo contrato de ocupação do poste junto à CPFL – Cia. Paulista de Força e Luz

Descrição: Negociação junto a CPFL para elaboração do novo contrato de compartilhamento de poste.

Resultados alcançados: Elaboração do contrato de compartilhamento de infraestrutura de poste. Após negociação envolvendo a direção das empresas, manteve-se o valor praticado sem reajuste, estendendo a conquista para o contrato da Prefeitura Municipal de Campinas.

Nova contratação de protocolo de saída de internet

Descrição: Elaboração de nova licitação do serviço de roteamento entre sistemas autônomos, para substituição de fornecedor atual.

Resultados alcançados: Melhor na qualidade da prestação do serviço.

Implantação atendimento unificado da EMDEC - 118

Descrição: Implantação do atendimento unificado da EMDEC pelo código especial 118, através da criação do número, direcionamento das chamadas junto a Vivo e adequação da URA - Unidade de Resposta Audível e infraestrutura de telecomunicações da IMA.

Resultados alcançados: A implantação do atendimento unificado 118 facilitou a comunicação do cidadão com a EMDEC – Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas.

Mudança do atendimento 156 para IMA

Descrição: Possibilitar o atendimento do serviço 156 nas dependências da IMA.

Foram necessárias duas fases para a conclusão do projeto de modo a não impactar no cidadão.

Resultados alcançados: A migração foi totalmente transparente para o cidadão e funcionários, sem impacto no atendimento.

Projeto Informe GETEL

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

Resultados alcançados: Foram emitidos 06 boletins em 2018.

Projeto Campinas Digital – Wifi Grátis (ampliação)

Descrição: Disponibilizar o acesso gratuito à internet sem fio, conforme as regras do Marco Civil, nos locais públicos de Campinas.

Resultados alcançados: Foram instalados 09 pontos de acesso em 07 novas localidades em 2018. O Campinas Digital chegou a registrar 2.414 usuários simultâneos conectados (média de 16 mil usuários por dia), estabelecendo um novo recorde para o projeto. São mais de 152.396 usuários cadastrados. Os novos pontos instalados foram nas seguintes localidades: Largo da Concórdia, Praça Beira Rio, Hospital de Amor, Cidade Judiciária, Mercado Municipal, Centro Público de Atendimento ao Trabalhador (unidade centro), Pronto Atendimento Ouro Verde, Ambulatório Ouro Verde, Terminal Urbano Ouro Verde e PROCON (unidade Campinas Shopping).

Atualização dos terminais de linha óptica

Descrição: Negociamos a substituição dos equipamentos atuais por novos equipamentos, sem custos para a IMA.

Resultados alcançados: Foram entregues 9 equipamentos de última geração, em 2018.

Projeto CEFORTEPE - Centro de Formação, Tecnologia e Pesquisa Educacional

Descrição: Disponibilizar a infraestrutura de rede de dados cabeada, Wi-Fi e telefonia nas novas instalações no prédio do CEFORTEPE - Centro de Formação, Tecnologia e Pesquisa Educacional e NTE – Núcleo de Tecnologia Educacional.

Resultados alcançados: instalados 200 pontos da rede de dados cabeada além de 13 pontos de acesso para uso de dispositivos móveis na rede. Realizamos o acompanhamento e ativação de 12 linhas telefônicas, instalação de 11 switches distribuídos em 6 pavimentos, disponibilizando o acesso às redes Internet e Intranet, além da comunicação de voz em todo o prédio do CEFORTEPE - Centro de Formação, Tecnologia e Pesquisa Educacional e NTE – Núcleo de Tecnologia Educacional.

Projeto Fazenda Santa Eliza

Descrição: Disponibilizar a infraestrutura de rede de dados cabeada e telefonia nas novas instalações da Secretaria Municipal de Infraestrutura.

Resultados alcançados: Instalados aproximadamente 180 pontos da rede de dados cabeada estruturada, instalação de 9 switches distribuídos em 3 prédios térreos, disponibilizando o acesso às redes Internet e Intranet, além de comunicação de voz em todo o prédio da Secretaria Municipal de Infraestrutura.

Integração de câmeras da CIMCAMP – Central Integrada de Monitoramento de Campinas, em Sosas e Joaquim Egídio

Descrição: Projeto de integração na última milha da conectividade de câmeras da rede da CIMCAMP.

Resultados alcançados: Realizada a integração das câmeras de segurança e monitoramento da rede da CIMCAMP no Distrito de Joaquim Egídio através da rede de fibras ópticas municipal RMOC - Rede Metro Óptica Campinas e interconexão entre a infraestrutura da rede dados da IMA e o data center da CIMCAMP.

Projeto de Segurança para Ambiente Urbano

Descrição: O objetivo do projeto é desenvolver aplicações avançadas de segurança para ambiente urbano validadas em laboratório vivo (living lab) colaborativo voltado à inovação aberta. Com foco na segurança, que envolve também a defesa civil, com a emissão de alertas de enchentes e a localização de pessoas desaparecidas além de coletar, armazenar e disponibilizar dados de diversos dispositivos e sensores implantados na cidade, potencializando o ecossistema de inovação em cidades inteligentes de Campinas.

Resultados alcançados: Instalamos 10 câmeras de monitoramento na IMA, paço municipal, Terminal Central, Largo do Rosário e Irmã Serafina com Moraes Sales e as conectamos aos servidores em Brasília através de VPN - Virtual Private Network, possibilitando que a realização da demonstração ocorrida no paço municipal acontecesse sem problemas.

Readequação das velocidades dos links WAN - Wide Area Network

Descrição: Estudo dos acessos que apresentavam saturação da banda contratada.

Resultados alcançados: De um total de 71 acessos, conseguimos a aprovação de 39 aumentos de velocidade, tornando a conectividade destes locais mais rápida e eficiente.

Integração do switch Black Diamond e cluster de switches Brocade

Descrição: Alteração da topologia de rede para desativar alguns switches e aumentar a capacidade de comutação da rede.

Resultados alcançados: Com a ligação entre os switches Brocade e Black Diamond, o enlace de comunicação entre o paço municipal e o data center aumentou de 2 Gbps para 20 Gbps com maior confiabilidade do sistema.

Treinamento da equipe CSI - Central de Serviços IMA

Descrição: Preparar a equipe da CSI para o atendimento proativo dos chamados da GETEL.

Resultados alcançados: Durante duas semanas, os atendentes da CSI fizeram um estágio “in loco” para acompanhar o procedimento de monitoração e tratamento de alarmes nas conexões internet de forma proativa e os resultados serão medidos a partir de 2019.

Pedido de licitação dos pontos de acesso para Campinas Digital – Wifi Grátis

Descrição: Realização do processo de registro de preço para aquisição de sistema de acesso a rede sem fio (Wi-Fi) para ampliação do projeto Campinas Digital.

Resultados alcançados: Ampliação da disponibilidade da área de cobertura do projeto Campinas Digital de acesso livre a Internet aos cidadãos de forma gratuita.

Poste para energia fotovoltaica

Descrição: Elaboração de Termo de Referência para Ata de Registro de Preço para contratação de prestação de serviços para instalação, manutenção corretiva, retirada e reinstalação de poste com sistema de energia solar fotovoltaico. Vistorias nas praças Arauto da Paz, Sousas e Pedreira do Chapadão.

Resultado: Projeto finalizado, processo licitatório para 2019.

Iluminação a LED no 2º Andar – Sede IMA

Descrição: Projeto que possibilitou a instalação de iluminação com lâmpadas LED. Acompanhamento e validação da execução do projeto.

Resultado: Melhora do índice de iluminação local, com menor consumo de potência elétrica.

Prospecção e projeto de Sistema de Controle de Acesso Automatizado

Descrição: Projeto visando a automação dos processos de controle, entrada e saída de pessoas na sede da IMA.

Resultado: Processo licitatório para 2019.

Consultoria em energia elétrica no Aterro Delta A, Agiliza Ouro Verde e CPAT – Centro Público de Apoio ao Trabalhador

Descrição: Estudo presencial visando levantar as necessidades elétricas para instalação de No-Break e GMG - Grupos Motores e Geradores nos locais especificados. Realização de vistorias, análise de pendências e orientação técnica para adequação de quadros de cargas elétricas.

Resultado: Consultorias realizadas com sucesso, fornecendo indicativos operacionais aos solicitantes, possibilitando o correto dimensionamento de equipamentos.

Projetos para implantação de Grupo Motor Gerador - GMG próprio ou locado

Descrição: análise, projeto, elaboração de Termo de Referência ou consultoria visando a instalação de grupo motor gerador. Acompanhamento das manutenções preventivas e corretivas nos grupos motores geradores localizados na IMA.

Resultado: Funcionamento das máquinas dentro dos parâmetros estabelecidos.

Perspectivas para 2019

Ampliar projeto Campinas Digital – Wi-Fi Grátis

Previsão de ativar mais 07 locais: Terminal Barão Geraldo, CEASA – Centrais de Abastecimento de Campinas, Mercado das Flores, CRR Jorge Kanawaty, Parque das Águas, Pedreira do Chapadão e Praça Arautos da Paz.

Implantar Solução VoIP

Projeto e implantação de solução de Voz sobre IP (Internet Protocol) para a Prefeitura de Campinas e pontos descentralizados, reduzindo o custo com telefonia e provendo maiores recursos e facilidades de comunicação através da integração de ramais VoIP, softphones e smartphones.

Ampliação da Rede Óptica em 80km

Projeto em andamento para execução de 80km de expansão da rede de fibra óptica municipal RMOC- Rede Metro Óptica Campinas, para atendimento a novas localidades do município. Esta fase de expansão da rede de fibras ópticas do município de Campinas - RMOC irá atender a região Sudoeste , Oeste e Central nos bairros São Bernardo, Parque Industrial, Vila Rica, Vila Mimosa, Vila Aeroporto, Jardim Aeroporto, DIC III, DIC IV, DIC V, Jardim Maria Rosa, Jardim Cristina, Jardim Capivari, Jardim Marcia, Jardim Santa Lucia, Vila União, Parque Tropical, Jardim Novos Campos Elíseos, Jardim Campos Elíseos, Vila Castelo Branco, Vila Padre Manoel de Nobrega, Vila Perseu Leite de Barros, Jardim Ipaussurama, Cidade Satélite Iris, Jardim Florence, Jardim Rossim, Centro entre outros, adicionando assim 100 novas localidades públicas municipais tais como escolas, centros de saúde, centros de apoio e referência, conselho tutelar e o Complexo Hospitalar Prefeito Edvaldo Orsi - Hospital Ouro Verde.

8. Atividades desenvolvidas – Áreas administrativas

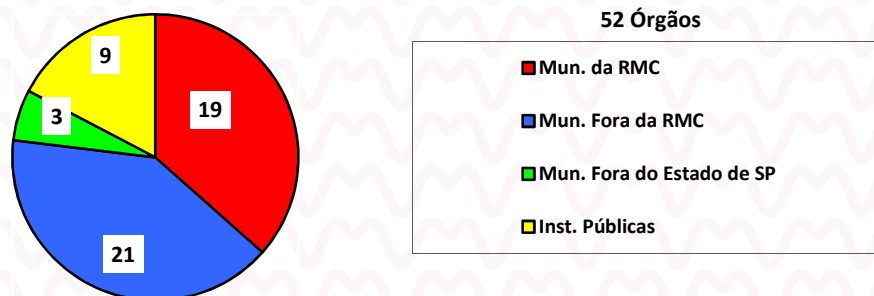
8.1 Novos Negócios

A área de Novos Negócios mantém duas vertentes macros, sendo vendas de sistemas e ações estratégicas.

Vendas de Sistemas

Prospecções, funil de vendas, negócios fechados, participação em eventos e perspectivas e planos para o próximo ano:

Número de Prospecções 2018



A partir de um Comitê de Projetos, a área de Novos Negócios realizou um estudo de mercado com as 19 cidades da RMC – Região Metropolitana de Campinas somado a 13 das maiores cidades próximas a Campinas, visando captar qual dentre três Sistemas pré-estabelecidos teria maior potencialidade comercial.

Mantivemos a definição estratégica do modelo comercial, atuando prioritariamente em toda a RMC – Região Metropolitana de Campinas por motivos de economia logística e mantendo esforços nas oportunidades que possam surgir fora desta região pré-definida. Dentro da RMC – Região Metropolitana de Campinas, focamos em ações com a AGEMCAMP – Agência Metropolitana de Campinas, além de uma atuação direta nas secretarias de cada município.

Participamos na oficialização da IMA como emissor de Certificados Digitais e prospectamos junto aos clientes públicos as oportunidades que podem ser geradas nesta vertente.

Em 2018 a área de Novos Negócios participou de dois eventos, focados em Tecnologia e Cidades Inteligentes:

A SNE – Semana de Negócios e Empreendedorismo da ACIC - Associação Comercial e Industrial de Campinas e INOVA Campinas, onde pudemos fortalecer a marca da empresa, gerar novos contatos, novas oportunidades de negócios e conhecer novas práticas.

Sob o ponto de vista de gestão, a área de Novos Negócios racionalizou sua estrutura administrativa, buscando economicidade dos recursos e eficiência da equipe, apostando nos processos internos validados entre as áreas para manter os esforços e suprir as demandas.

Perspectivas para 2019

Manteremos para 2019 a mesma linha estratégica, reforçando os convites para que as prefeituras da RMC – Região Metropolitana de Campinas adquiram parte do Capital Social da IMA, tendo como perspectiva neste caso a formalização de mais três prefeituras em nosso quadro societário.

Após a análise das características exigidas por nosso público alvo, necessitamos aumentar nosso portfólio de produtos com bom valor agregado, finalizado e pronto para ser vendido como SAAS (Software as a Service) em qualquer município.

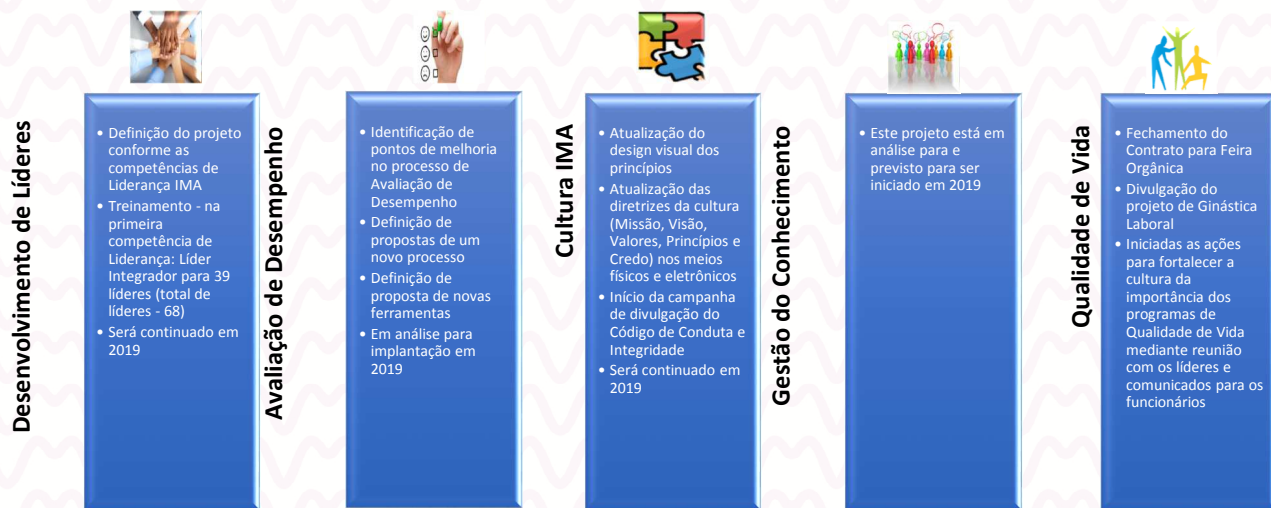
A área de Novos Negócios projeta vender produtos de maior complexidade em 2019 e trabalha para que possamos ofertá-los para todos os municípios do Estado. Baseados em dois processos de venda em andamento, elencamos SEMURB - Sistema de Gestão para Urbanismo e PROCON-online. A partir dos 80 municípios do Estado de São Paulo, com mais de 100.000 habitantes, estamos prospectando estes clientes que têm perfis e tamanhos semelhantes para acompanhar o processo de aquisição, gerando diversos potenciais clientes a partir da primeira venda destes sistemas de alto valor agregado.

No mercado de certificados digitais, buscaremos aumentar a participação no município, contribuindo para que a IMA se estabeleça neste segmento.

8.2 Recursos Humanos

As pessoas são as ativadoras inteligentes dos recursos da empresa para atingir resultados operacionais e estratégicos. Neste sentido identificamos aspectos que dariam suporte a gestão de pessoas para que a empresa atingisse os resultados nos demais pilares. Abaixo seguem as ações desenvolvidas em cada projeto no ano de 2018.

Projetos estratégicos de Recursos Humanos: 2018 - 2019



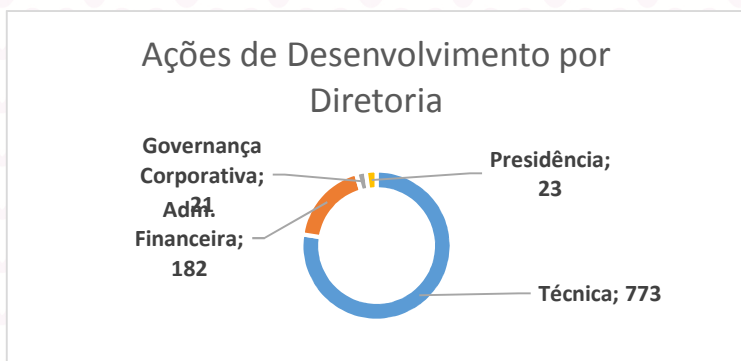
Treinamentos

As ações de treinamento se iniciam no momento em que o funcionário inicia suas atividades na empresa e realiza o treinamento de integração.

Em 2018 os líderes identificaram os treinamentos necessários e buscaram, na maioria das vezes, a implementação com multiplicadores internos. Tivemos 994 participações em atividades de desenvolvimento envolvendo treinamentos formais, palestras, workshops.

Para 2019 será elaborado um Plano Estratégico de Treinamentos que serão identificados de acordo com objetivos estratégicos da empresa.

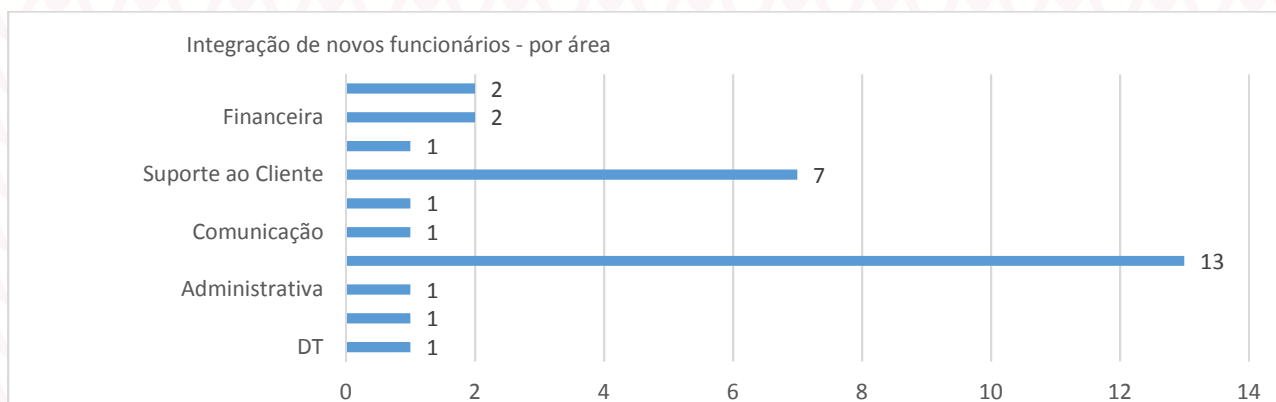
Indicadores de Treinamento e Desenvolvimento



Treinamentos	Participantes
Integração	30
Segurança do trabalho	419

Programas	Participantes
Jovens talentos	108
Banco de talentos	23

Integração de novos funcionários

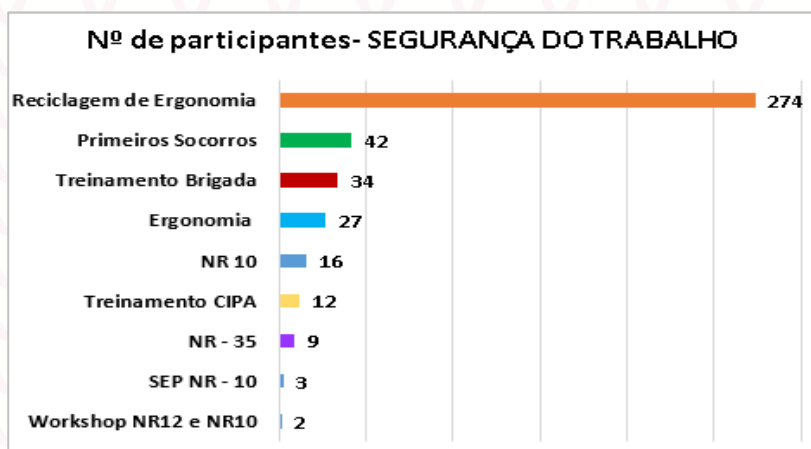


- Educação continuada no Código de Conduta e Integridade

O Código de Conduta e Integridade foi atualizado e os líderes orientaram o time para a leitura e assinatura da lista de ciência. A equipe de Treinamento e Desenvolvimento está realizando um processo de educação continuada do código mediante divulgação contínua e didática dos aspectos mencionados.

- Segurança do Trabalho

Tendo em vista o cumprimento das normas de Segurança do Trabalho foram organizados e implementados os treinamentos abaixo relacionados:



- Programas

Desenvolver líderes e funcionários para empreender soluções criativas para a administração municipal, buscando o bem de todos os envolvidos. O propósito é desenvolver e transformar pessoas.

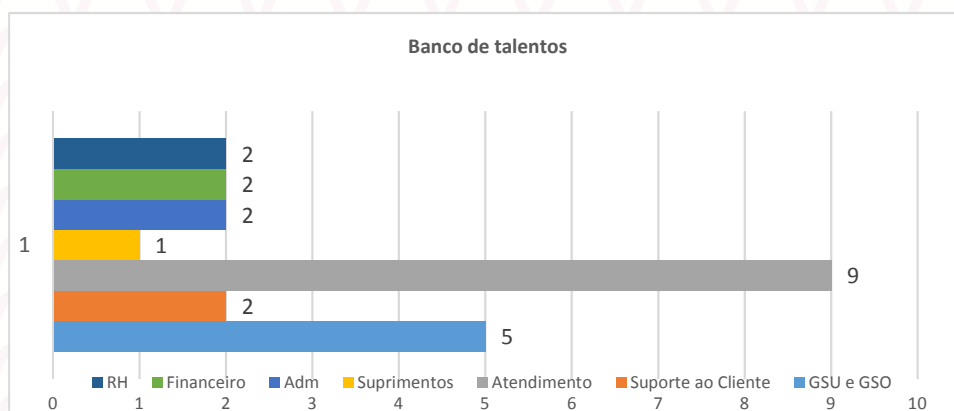
- Jovens Talentos (Estagiários e Aprendizes)

O Programa Jovens Talentos tem como objetivo desenvolver aprendizes e estagiários em competências técnicas e comportamentais. Os encontros são mensais e, para os aprendizes foi criada uma “trilha de carreira” e isso envolve registrar os pontos que estão sendo desenvolvidos bem como criar um comprometimento com o jovem durante o mês no sentido de registrar evidências relacionadas as ações propostas.



- Banco de Talentos

O Banco de Talentos tem como objetivo conhecer os talentos da empresa, funcionários de todas as áreas e funções que se destacam em suas atividades e contribuir para o desenvolvimento de competências comportamentais desses funcionários, por meio de um processo de apoio à gestão estratégica de pessoas, que ocorre a partir de encontros com o RH. No ano de 2018 foram realizados 2 encontros do banco de talentos com a participação de 23 funcionários de 8 áreas:



Eventos

- Dia da Mulher

Roda de conversa sobre violência doméstica.

- Outubro Rosa

Campanha de conscientização que tem como objetivo principal alertar as mulheres e a sociedade sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama.

- Novembro Azul

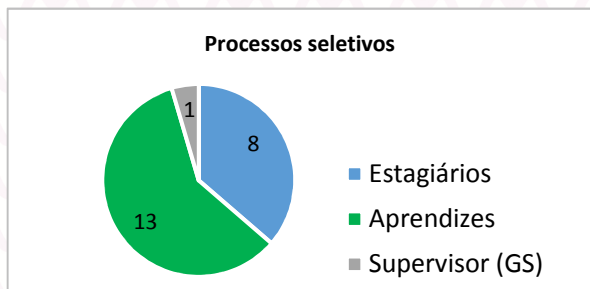
Movimento mundial que acontece durante o mês de novembro para reforçar a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de próstata.

- SIPATMA

Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho e Meio Ambiente.

Processos Seletivos

Foram realizados processos seletivos para contratação de aprendizes (guardinhas e estagiários) conforme convênios com a Associação do Homem do Amanhã e com o CIEE – Centro de Integração Empresa Escola, e processos seletivos internos para identificação de líderes.

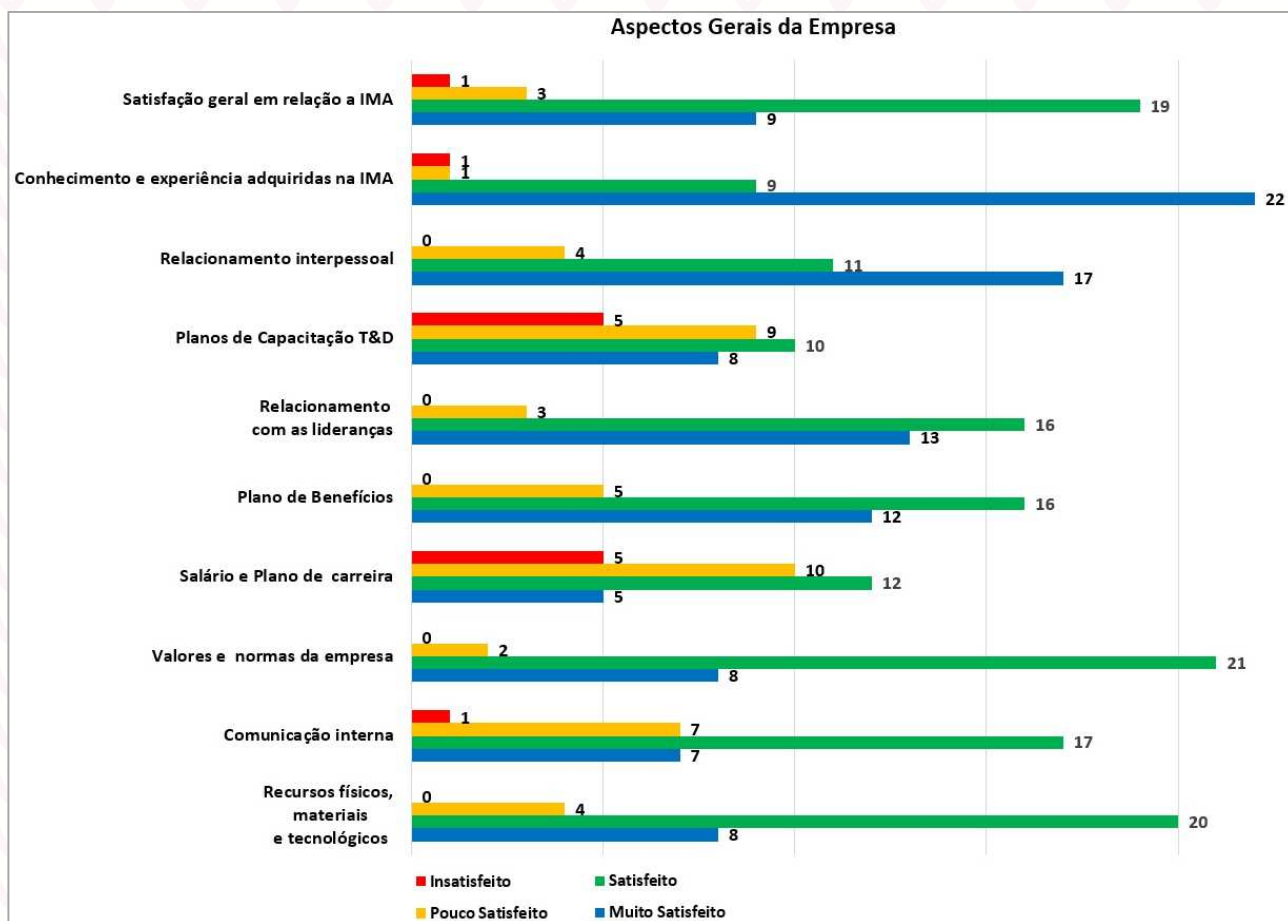


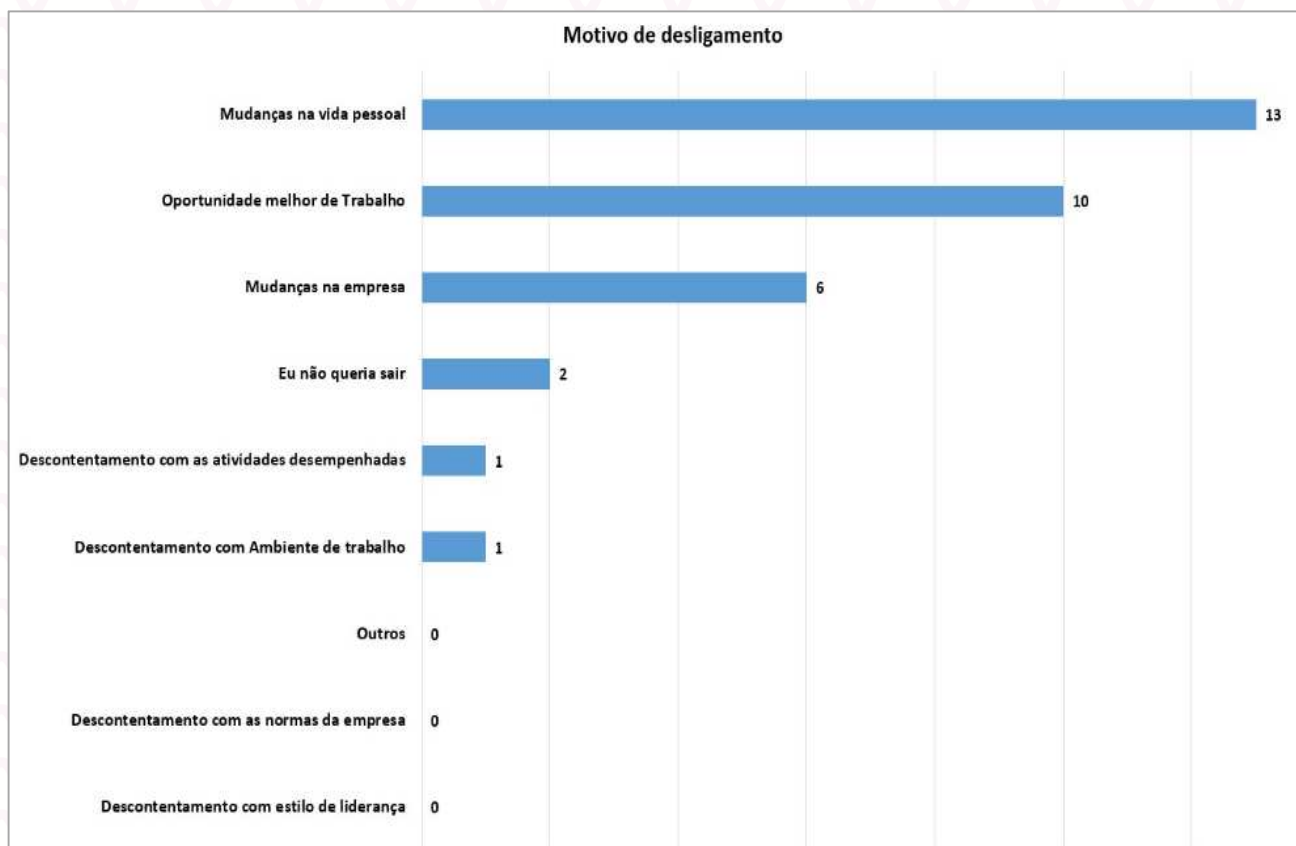
Informe RH – Resumo do que acontece no mês

Todo mês a equipe de Treinamento e Desenvolvimento elabora um comunicado para os funcionários contendo as principais ações realizadas pela área de Recursos Humanos. Este comunicado é disponibilizado na Intranet e no email dos funcionários.

Entrevista de Desligamento da IMA

Sempre que um funcionário é desligado é realizada uma entrevista de desligamento para identificar pontos positivos e de melhoria em relação à empresa. A seguir os aspectos avaliados e o motivo que levou o funcionário a se desligar da empresa.





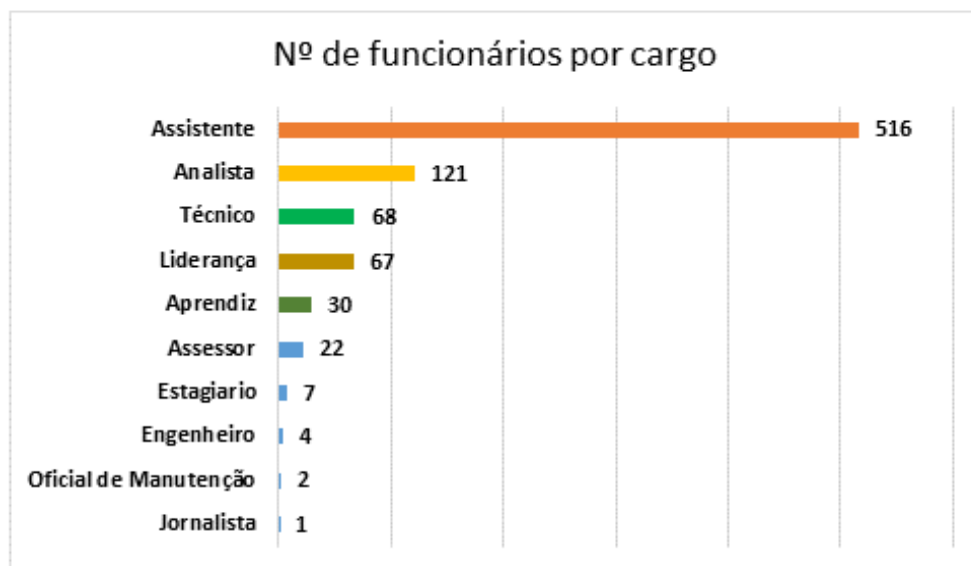
Folha de Pagamento e Benefícios

- Atividades Folha de Pagamento

O eSocial é um novo sistema de registro, elaborado pelo governo federal, com o objetivo de unificar e facilitar a administração de informações relativas aos trabalhadores.

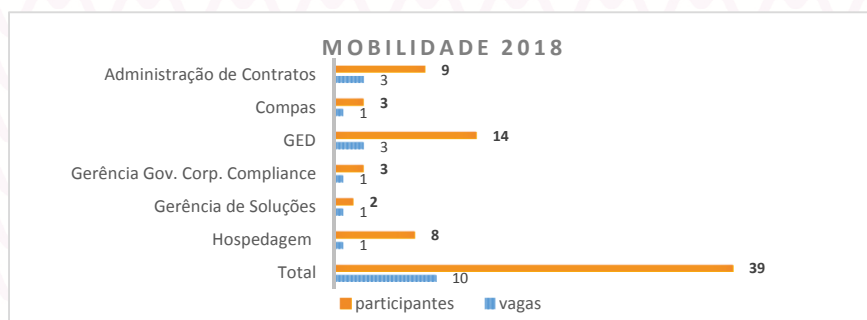
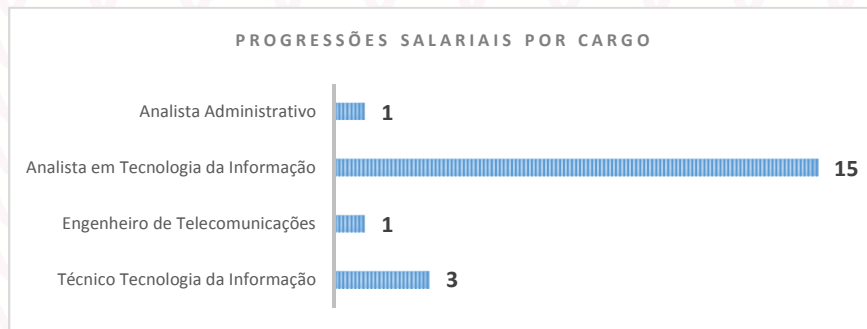
Foram realizados treinamentos relacionados ao eSocial e cumprimos todas as fases estabelecidas no cronograma de implantação.

- Folha de Pagamento

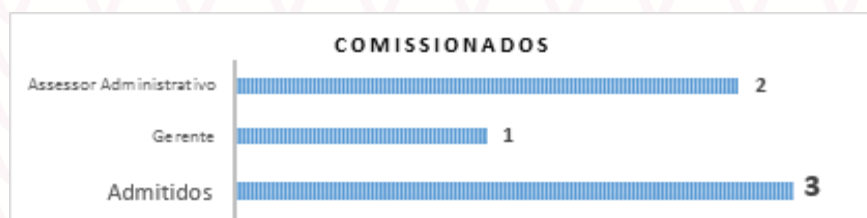
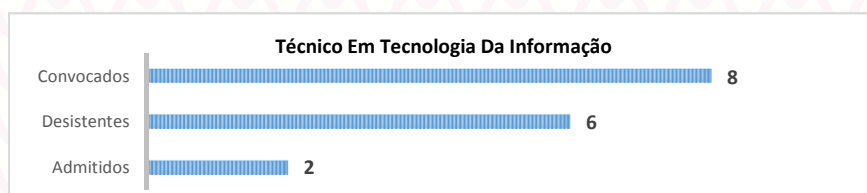


Cargos Carreiras e Salários

- Plano de Cargos, Carreiras e Salários



- Funcionários admitidos em 2018



- Parcerias

Com intuito de ampliar o rol de benefícios oferecidos aos funcionários da IMA, foram realizadas 15 novas parcerias em 2018 com empresas de diversos ramos de atuação:



- **Novas funções**

Foram criadas e aprovadas as seguintes novas funções, conforme RD 46/2018 – Catálogo de Descrição de Cargos e Funções:

Cargo amplo	Função
Assistente	Novos Negócios
Analista Administrativo	Novos Negócios
	Comunicação
Analista de Tecnologia da Informação	Governança Corporativa e Compliance

As seguintes funções estão em elaboração:

Cargo amplo	Função
Assistente	Motorista
	Teleatendimento
	Digitador
Analista de Tecnologia da Informação	Devops
	UX
	Arquitetura
	Testes

- **Concurso Público 2018**

No primeiro semestre do ano de 2018 foi iniciado o processo para abertura do concurso público 01/2018 para preenchimento de vagas nos seguintes cargos e funções:

Cargo	Função	Vagas
Assistente I	Atendimento e Informações	01
Técnico em Tecnologia da Informação I	Tele Atendimento	01
	Atendimento ao Usuário	01
	Infraestrutura	01
	Desenvolvimento	01
Analista Administrativo Jr	Comunicação	01
Advogado Jr		01

- Processo seletivo de nomeação de liderança

Foi realizado um processo seletivo para nomeação de supervisor para atuar na área de Manutenção de Sistemas. O processo contou com duas fases: uma dinâmica que envolveu diversas atividades afim de identificar competências de liderança, conforme definição do líder IMA e uma etapa de entrevista por competência com os funcionários que se destacaram na dinâmica. Participaram desse processo 10 funcionários.

Saúde, Qualidade de Vida e Segurança do Trabalho

- Sustentabilidade Solidária

Campanha para economia de copos descartáveis: a campanha “Traga Sua Caneca” teve como objetivo incentivar a economia de copos descartáveis, além de conscientizar os funcionários sobre o risco de consumir bebidas quentes em copos de plástico.

- Ações Sociais

Campanha Sua Meia Aquece Uma Vida, com o objetivo de arrecadar meias para confeccionar cobertores e doá-los a ONGs;

Campanha de Doação de Sangue realizada em parceria com a SANASA, em 2018 tivemos três eventos com a participação de 34 funcionários da IMA.

- Projeto “Qualidade de vida dos funcionários e sustentabilidade do plano de saúde”

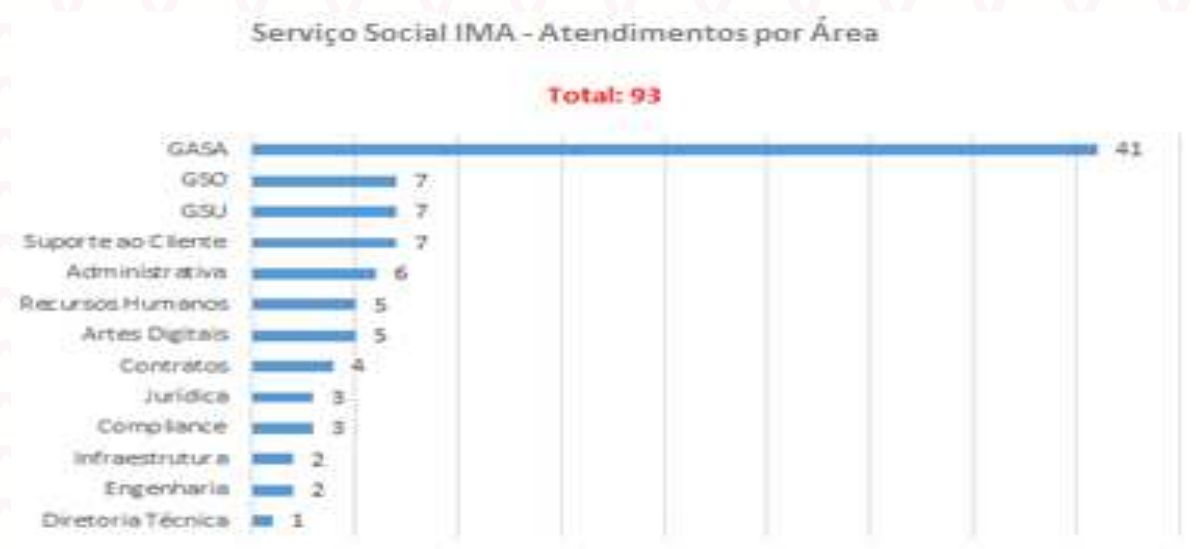
Alinhado com as diretrizes do planejamento estratégico foi elaborado um projeto com o tema “Qualidade de vida dos funcionários e sustentabilidade do plano de saúde”, com o objetivo de estabelecer ações que tratem as reais causas absentistas presentes na IMA.

- Elaboração da Norma de Saúde, Qualidade de Vida e Segurança do Trabalho

Com o objetivo de garantir o bem-estar social, físico e mental dos empregados, terceiros e fornecedores da IMA foi publicada a norma de “Gestão da Saúde” que estabelece os direitos e deveres relacionados à saúde, qualidade de vida e segurança do trabalho.

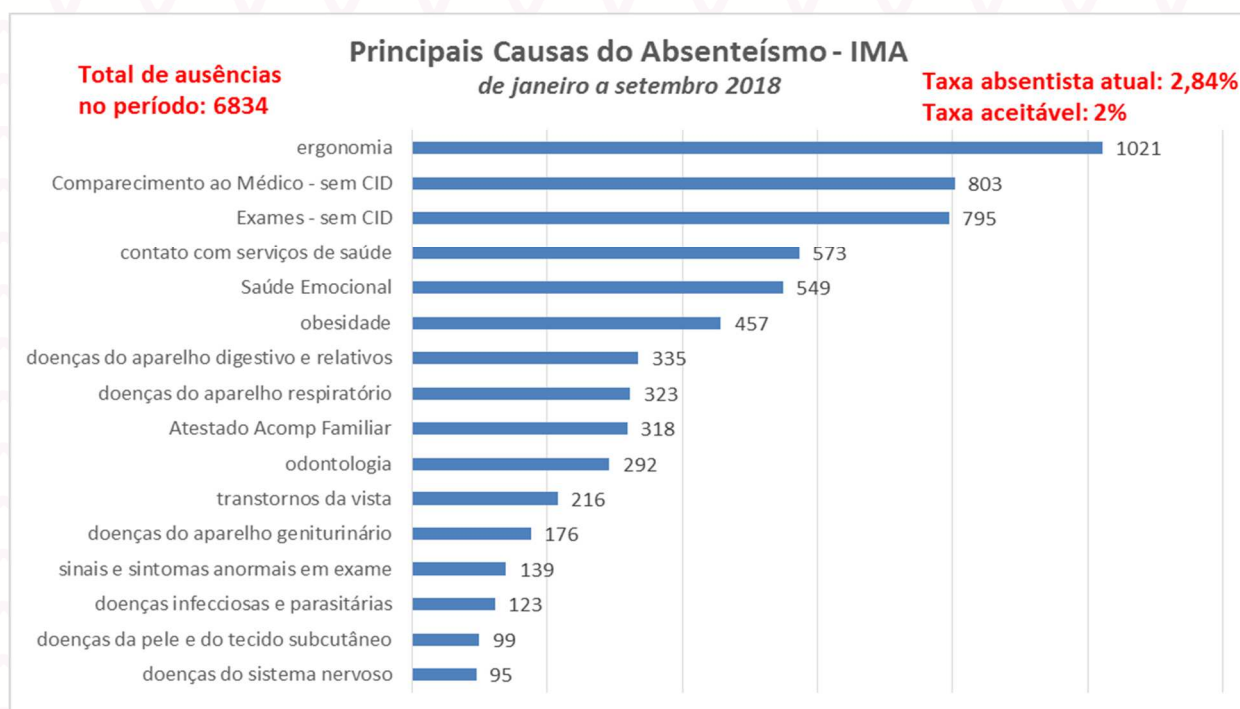
- Serviço Social

O serviço de assistência social da IMA realizou 93 atendimentos a funcionários no decorrer do ano de 2018. O gráfico abaixo expõe o quantitativo por área:



- Análise do índice de absenteísmo

No ano de 2018 a média do indicador de absenteísmo foi de 2,84%. O gráfico abaixo demonstra as principais causas de absenteísmo:



- Programa “Eu me mexo” - Ginástica laboral

Tendo em vista os altos percentuais de indicadores de absenteísmo com causas relacionadas à ergonomia e a inviabilidade de contratar serviços especializados de ginástica laboral (altos custos para contratação), foi realizada parceria com a Secretaria de Esportes e Lazer da Prefeitura de Campinas. A parceria proporcionou a gravação de três módulos de vídeo-aulas, contendo 5 aulas cada, com educadoras físicas para disponibilização diária aos empregados da IMA. Com os vídeos os empregados poderão praticar, no próprio local de trabalho, a ginástica laboral diária.

Os vídeos estão sendo editados e o programa “Eu me Mexo” será lançado em 2019.

- Gincana da Saúde

No mês de abril foi lançada a “Gincana da Saúde”, que teve duração de 4 meses, com o objetivo de incentivar práticas saudáveis e a manutenção da saúde física e emocional dos empregados. No decorrer da gincana foram disparados diversos informativos contendo dicas de alimentação, exercícios físicos e de incentivo a mudanças de hábito.

- Doenças do aparelho digestivo

Sendo uma das causas de absenteísmo esse tema foi tratado no planejamento anual da Assistência Social por meio de informativos que buscaram trazer consciência e incentivar hábitos saudáveis para melhoria na qualidade de vida.

- Setembro Amarelo

Campanha brasileira de prevenção ao suicídio. É uma iniciativa do Centro de Valorização da Vida, do Conselho Federal de Medicina e da Associação Brasileira de Psiquiatria. E sendo saúde emocional um dos principais indicadores das causas de suicídio, no mês de setembro o tema “Saúde emocional” foi trabalhado com os funcionários.

- Uso Consciente do Plano de Saúde

Campanha pelo uso consciente do plano continua vigente por meio de divulgações mensais que visam disseminar informações que auxiliem na manutenção da saúde e prevenção de doenças.

- Outubro Rosa

Diversas ações voltadas para a campanha nacional de prevenção à saúde da mulher.

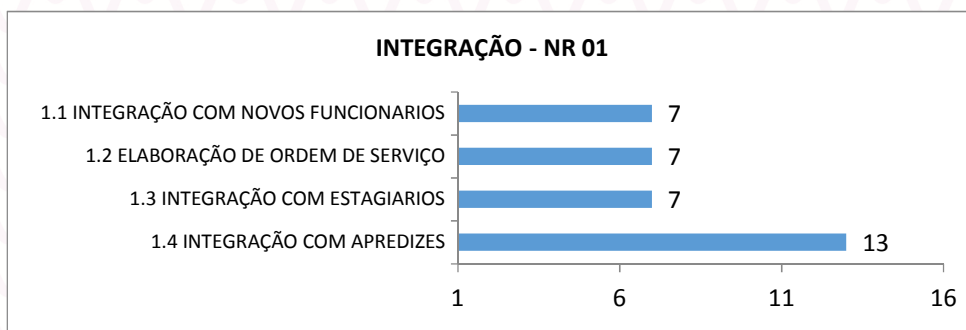
- Novembro Azul

Diversas ações voltadas para a campanha nacional de prevenção à saúde do homem.

Segurança do Trabalho

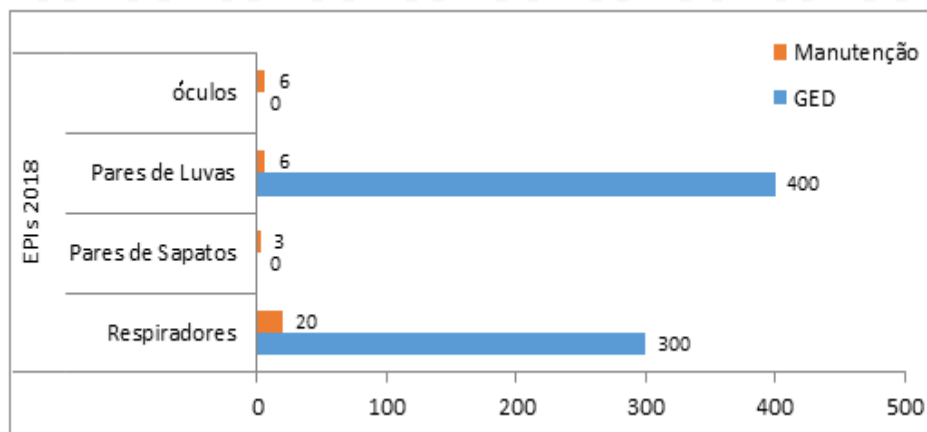
Foram realizadas ações em conformidade com as Normas de Segurança do Trabalho:

- NR01 – Disposições Gerais



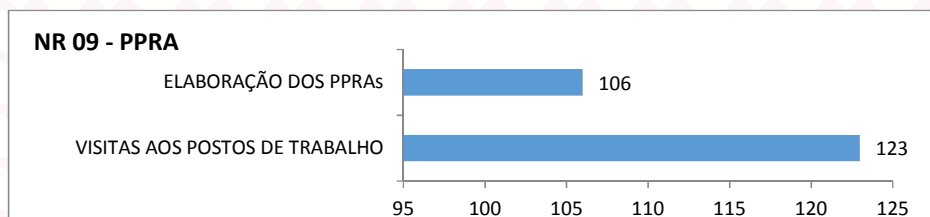
- NR 05 – CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

- NR 06 – EPI's – Equipamentos de Proteção Individual



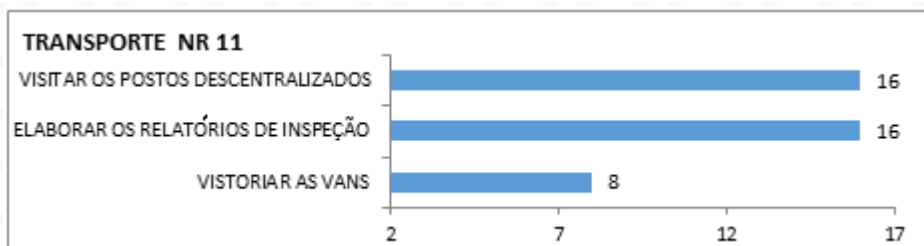
- NR 07 – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional

- NR 09 – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

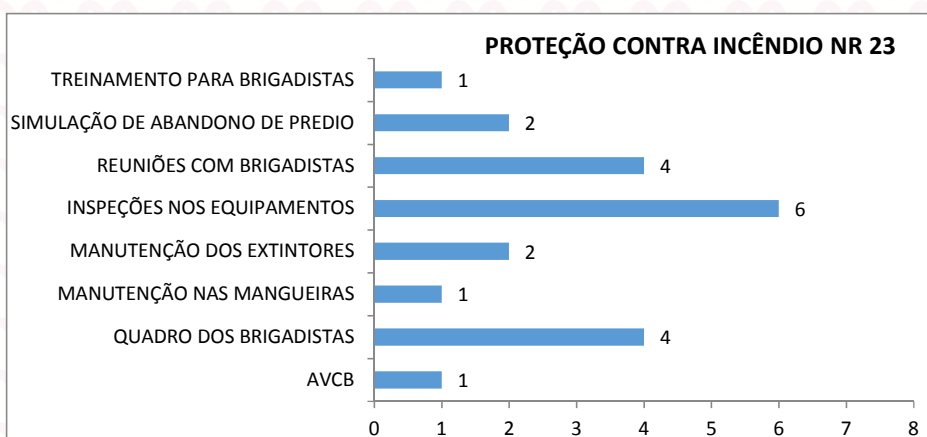


- NR 10 – Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade

- NR 11 – Transporte



- NR 13 – Caldeiras e Vasos de Pressão
- NR 15 – Atividades e Operações Insalubres
- NR 17 – Ergonomia
- NR 23 – Proteção contra Incêndio



- NR 26 – Sinalização de Segurança



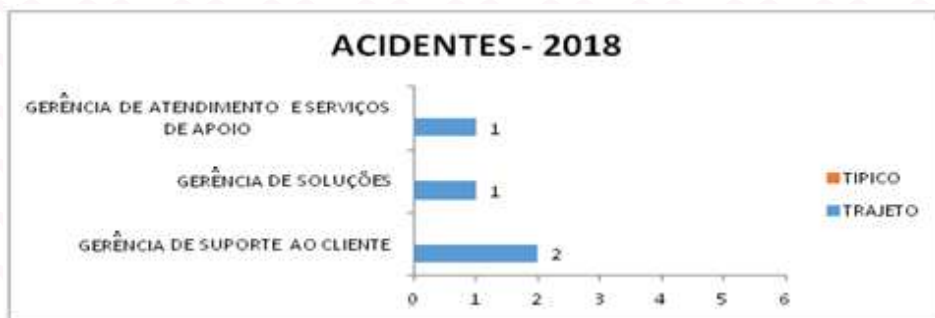
- NR 35 – Trabalho em altura
- PPP – Perfil Profissiográfico Previdenciário

Elaboração de 26 PPP dos funcionários demitidos para comprovar as condições para habilitação de benefícios e serviços previdenciários, conforme a IT 85/2016, e obrigatoriamente deve ser entregue a todo funcionário na demissão.

- Acidentes de Trabalho

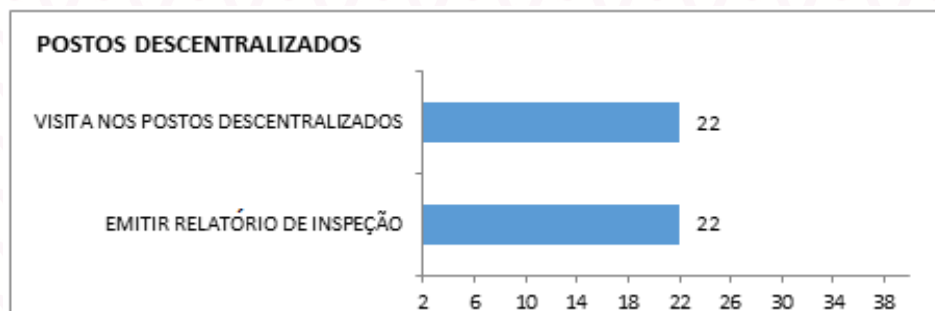
Investigação de 4 acidentes de trabalho e/ou trajetos ocorridos.

Abertura das 4 CAT - Comunicação de Acidente de Trabalho online:



- Postos descentralizados

Realizar visitas e emitir Relatório de Inspeção de Segurança para verificar, registrar e encaminhar as ocorrências identificadas para regularização.

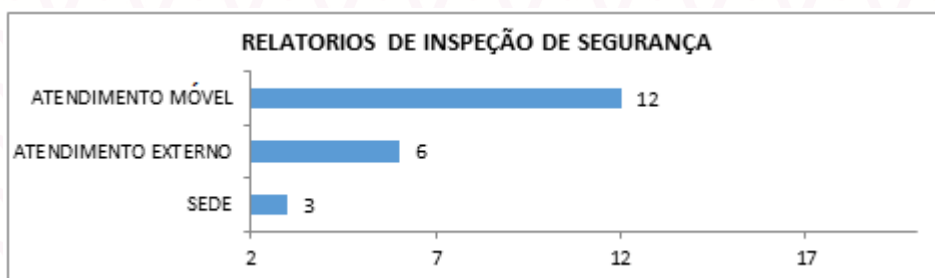


- Inserção de dados no eSocial

Em atendimento às exigências do eSocial, estabelecidas pela NDE - Nota de Documento Evolutiva nº 01/2018, publicada em 30/05/2018, que deverão ser entregues a partir de julho de 2019. A Segurança do Trabalho iniciou a inserção de dados no sistema de gestão de recursos humanos, conforme cronograma definido.

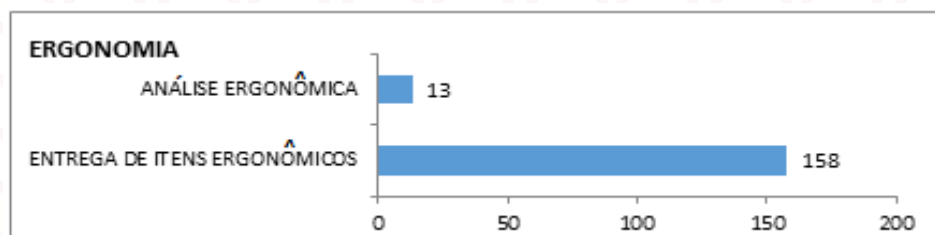
- Relatórios de Inspeção de Segurança

A inspeção de segurança tem como objetivo principal identificar e reconhecer os riscos e propor medidas de controle e soluções eficazes para eliminação dos riscos no ambiente de trabalho.



- Análises ergonômicas nos novos postos de trabalho

Foram preenchidas 13 Análises Ergonômicas de postos de trabalho e entregues 158 itens ergonômicos.



8.3 Governança Corporativa e Compliance

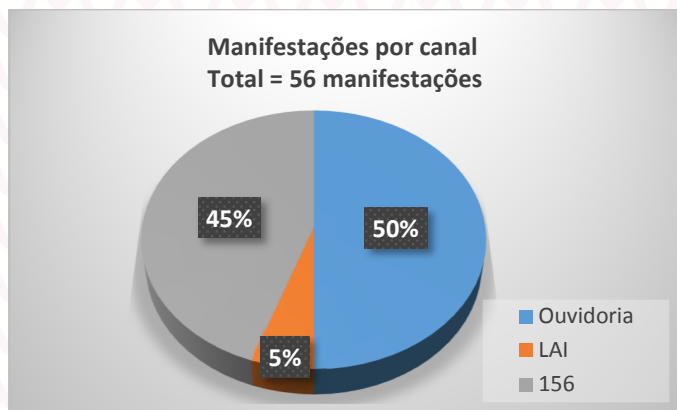
Governança Corporativa

- Aderência da legislação interna à lei das Empresas Estatais (Lei nº 13.303/2016)
Continuação do trabalho integrado com as Sociedades de Economia Mista da Administração Municipal de Campinas, visando uniformidade no atendimento dos requisitos da legislação;
Elaboração e publicação da política de riscos corporativos;
Implantação do SGSI - Sistema de Gestão de Segurança da Informação;
Implantação do Código de Conduta e Integridade para funcionários e fornecedores;
Implantação do Regulamento de Compras;
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;
Curso de formação especial sobre a Lei nº13.303/16.
- Planejamento e monitoramento de ações estratégicas
Implementação e acompanhamento das ações estratégicas 2018-2022;
Estabelecimento do escopo de processos estratégicos e gerenciamento da implementação da melhoria contínua;
Participação dos grupos de trabalho PECCI - Plano Estratégico Campinas Cidade Inteligente e CMCTI - Conselho Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação;
Atualização contínua, através da participação em eventos de interesse da área.
- Sistema de Gestão da Qualidade
Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade da IMA identificando gaps e reportando status ao Gerente de Governança;
Identificação dos processos responsáveis por alcançar os objetivos estratégicos e orientar o escopo da melhoria de processos;
Manutenção do Portal de Processos Organizacional garantindo integridade dos ativos e disponibilidade para consulta dos empregados (13 novas versões de processos publicadas).
- Apoio à elaboração e execução de projetos de definição e/ou melhoria dos processos da empresa, atuando para:
Apoio metodológico de mapeamento, desdobramento de macroprocesso, proposta de melhoria de procedimentos e integração em 14 processos das áreas;
Definição do fluxo macro do processo de Gestão de Negócios.
- Melhoria de processos de “Gestão da Qualidade Organizacional”
Implantação da gestão visual da demanda da equipe e definição do macroprocesso Gestão da Qualidade Organizacional;
Melhoria do processo de publicação aumentando o apoio aos donos de processo em documentações de procedimento.
- Desenvolvimento de competências, com atualização dos conhecimentos através de participação em eventos

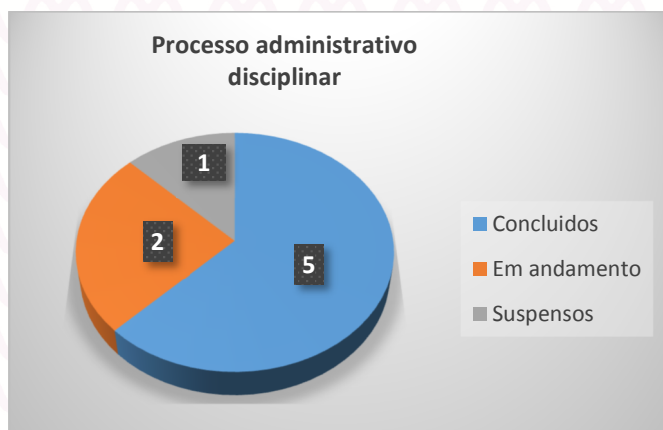
BPM-Day – Campinas; Workshops bimestrais e Webinars semanais sobre Gestão, Estratégica e Liderança; Oficina sobre “A Força da Parceria”; Palestras e debates de melhores práticas sobre Gestão de Riscos.

Compliance

- Implantação dos canais de recebimento de manifestações de funcionários, fornecedores e dos cidadãos, através do 156, LAI e Ouvidoria IMA. Foram atendidas 56 manifestações ao longo do ano, sendo:



- Gestão de Processos Administrativos Disciplinares – 08 abertos, sendo:



Início da implementação do Programa de Compliance.

- Elaboração, atualização, aprovação e publicação de Políticas e Normas Administrativas:
71 resoluções de diretoria;
07 normas administrativas.
- Participação do Comitê Gestor de Gastos da empresa.

Perspectivas para a Governança para 2019

- Revisão do plano estratégico, objetivos e indicadores;
- Desdobramento de novas ações e acompanhamento das execuções;
- Estabelecimento do escopo de processos estratégicos e gerenciamento da implementação da melhoria contínua;

- Participação dos grupos de trabalho PECCI (Plano Estratégico Campinas Cidade Inteligente) e CMCTI (Conselho Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação);
- Atualização contínua, através da participação em eventos de interesse da área.

Perspectivas do Sistema de Gestão da Qualidade para 2019

- Estabelecer o escopo para gestão de melhorias de processos e gerenciar a implementação dos mesmos;
- Prover treinamentos para integração dos Gestores ao conceito e ferramentas de Gestão por Processo;
- Prover treinamentos em ferramentas de Análise de Causa para aumentar a eficácia na resolução de problemas;
- Implementar modelos e checklists para facilitar o uso de metodologias ágeis em projetos de Melhoria de Processo;
- Estudar ferramentas de Portal de Processos para melhorar a interface com usuários.

Perspectivas de Compliance 2019

- Implantar o programa de Compliance;
- Treinar toda a empresa no programa de Compliance;
- Acompanhar e monitorar a conformidade do programa de Compliance.

Aderência a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018)

Com a publicação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), teremos as seguintes atividades para aderência:

- Elaboração ou revisão de procedimentos internos, políticas e fluxos de tratamento de dados pessoais para cumprimento da LGPD;
- Elaboração de política de segurança da informação e privacidade e demais políticas corporativas e termos de uso para regular o tratamento de dados pessoais;
- Elaboração e revisão de contratos e documentos envolvendo a contratação de prestadores de serviços que coletam ou tratam dados pessoais;
- Criação de processos internos para responder adequadamente a incidentes de segurança perante os titulares dos dados, autoridades e demais terceiros.