

Mensagem do Presidente

A IMA entrou em 2020 esperando colher bons resultados e os frutos plantados desde 2017. Foi um período de conquistas e avanços, aplicando as diretrizes implantadas há três anos, embora tenhamos nos deparado com um conjunto de incertezas nas primeiras semanas de março com o anúncio da pandemia provocada pelo Novo Coronavírus.

Essa doença obrigou a empresa a realocar 62% de seus funcionários em home office, deixar 12% na sua sede e manter 26% em postos descentralizados. Uma decisão difícil, mas que permitiu conduzir a gestão de crise de tal forma que todos os serviços foram mantidos sem que houvesse prejuízos nas expectativas empresariais e para nossos parceiros.

Foi possível também iniciar novos projetos, como o Bem Digital, para a Secretaria da Educação. Foram criadas 33.286 contas de usuários de e-mail para alunos e professores, incluindo 3.845 contas para a FUMEC; tudo isso para viabilizar a utilização de 1.250 Chrome Books (notebook da Google) de um total de 5.000 equipamentos. A IMA também produziu sete vídeos aulas com tecnologia e mão de obra próprias na captação de imagem e produção dos vídeos.

Buscamos meios de prospectar novos negócios internacionais, como foi o caso da empresa portuguesa Municípiã, que demonstrou interesse numa parceria com a IMA, entre outras tratativas em solo brasileiro com empresas e prefeituras, projeto este que necessita ser ampliado e dinamizado, em busca de resultados concretos.

A crise epidemiológica serviu para nos reinventarmos e buscarmos novos caminhos para manter a empresa saudável economicamente. Também deixou a empresa mais humanizada, com todos cuidando da sua saúde e da saúde de seus colegas de trabalho.

Por meio do Programa de Estímulo à Conformidade Tributária, do Estado de São Paulo, instituído pela Lei Complementar nº 1.320/2018, a IMA obteve excelência em sua classificação, atingindo a nota máxima atribuída pela Secretaria da Fazenda do Estado durante os anos de 2018 a 2020.

As questões fiscais e tributárias foram equacionadas, programadas e estão sendo cumpridas.

Para uma empresa crescer é preciso soltar as amarras. Atualmente a empresa se encontra adimplente com fornecedores, folha de pagamentos, tributos e parcelamentos. Condições essenciais para a busca de recursos existentes nas diferentes esferas dos governos estadual e federal, como também para estender sua base de tecnologias e processos inovadores, a serviço de municípios, empresas, da Prefeitura de Campinas e da sociedade à qual servimos.

Os resultados apresentados consubstanciados em relatórios e pareceres anexos, demonstram que a empresa deixou de receber recursos correspondentes a correções contratuais, o que ocasionou perdas importantes em sua receita.

Desafios sempre existirão, nosso espírito é buscar competitividade, segurança, qualidade técnica, inovação e reestruturação dinâmica e permanente, adaptada às exigências da modernidade.

Eduardo José Pereira Coelho

Diretor Presidente

Institucional

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

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

Resultado do exercício

A IMA apresentou, no exercício de 2020, prejuízo de R\$ 7.071.519. A receita operacional bruta da empresa apresentou acréscimo de 0,7% em relação ao ano anterior, passando de R\$ 87.787.813 em 2019 para R\$ 88.402.287 no ano de 2020.

Patrimônio líquido

A empresa apresentou patrimônio líquido de R\$ 102.872.721 no ano de 2020. 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. O aumento do patrimônio líquido em 2019 foi decorrente da Lei Complementar nº 238, publicada no Diário Oficial do Município em 15 de outubro de 2019, que autorizou o Município de Campinas a transferir para a IMA, trinta e dois terrenos no valor total de R\$ 118.667.758 para fins de integralização e aumento do capital social da IMA. Esse valor foi registrado, inicialmente, como reserva de capital até a averbação dos terrenos.

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.

Declaração da Diretoria

Os Diretores da Informática de Municípios Associados S.A. – IMA, declaram que discutiram, revisaram e concordaram com as opiniões expressas no relatório de auditoria da Sacho Auditores Independentes, emitido em 26 de fevereiro de 2021, com as demonstrações financeiras relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 e 2019.

Essência da empresa

Valores

- **Empatia:**
Entender as necessidades de clientes e parceiros e atuar na solução de seus desafios.
- **Responsabilidade:**
Cumprir os compromissos assumidos.
- **Inovação:**
Questionar os paradigmas, desafiar as limitações e buscar alternativas fora dos padrões convencionais.
- **Ética:**
Agir de acordo com a cultura da integridade, responsabilidade e profissionalismo, respeitando os princípios, valores e práticas da cidadania.
- **Discernimento:**
Avaliar as coisas com bom senso e clareza e, saber distinguir urgente de importante para fazer o que tem que ser feito.
- **Responsividade:**
Solucionar o que é demandado de forma ágil.

Visão

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

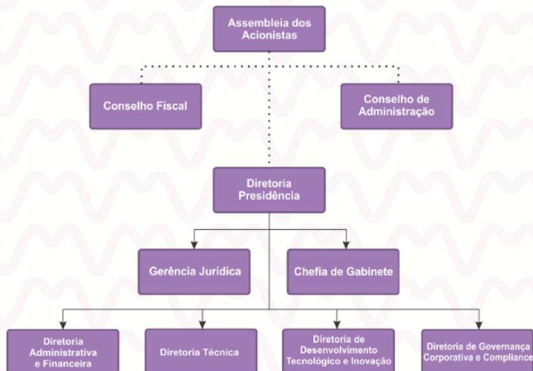
Missão

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.

Estrutura da Administração da IMA



1. PRESIDÊNCIA



2. DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA



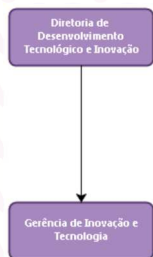
3. DIRETORIA TÉCNICA



4. DIRETORIA DE GOVERNANÇA E COMPLIANCE



5. DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO



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;
- Certificação Digital.

Atividades desenvolvidas – Áreas técnicas

1. Artes Digitais

O departamento de Artes Digitais contou no ano de 2020 com uma equipe efetiva de 08 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 154.151 matérias no total distribuídas pelos seguintes órgãos:

- Prefeitura Municipal de Campinas: 126.749 matérias;
- Administração indireta (autarquias): 20.920 matérias;
- Diversos: 3.075 matérias;
- IMA (serviço interno): 3.407 matérias.

Novos clientes

Avançamos com a venda do sistema e-DOM e seus treinamentos em algumas cidades da região metropolitana de Campinas, sendo uma virtual.

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.

Equipamentos

Foi renovado o contrato da impressora em modalidade de outsourcing, que nos permitiu melhorar nossa capacidade produtiva, atingindo os níveis de qualidade esperados pelos clientes.

Impressora de patrimônio da IMA, HP 6015 passou por um processo de manutenção, para podermos voltar a utilizá-la, diminuindo desta forma os gastos de outsourcing.

1.3. Perspectivas para 2021 – prospecção de novos clientes

Diário Oficial

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

Gráfica

Renovação do contrato com Hospital Municipal Mário Gatti, e aumentar o faturamento junto a outros clientes.

Para 2021 vamos dar continuidade as visitas técnicas em algumas secretarias, para identificar as necessidades, e com isto oferecer serviços e projetos para aumentar nosso faturamento.

2. Suporte Técnico

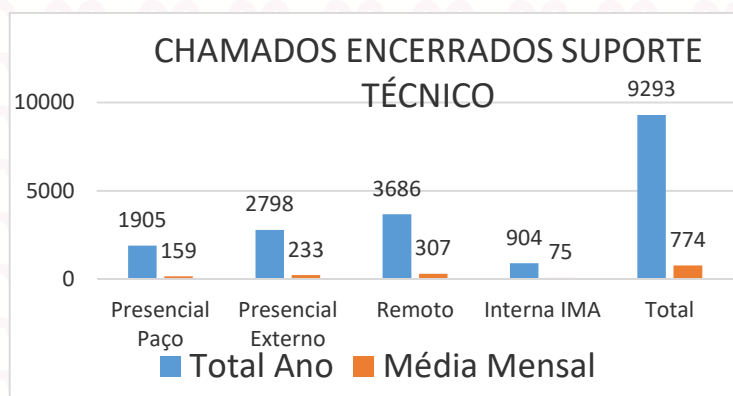
Equipe

A área contou no ano de 2020 com uma equipe de 22 funcionários, alocados nos seguintes locais de atendimento:

Local de Atendimento	Quantidade de Funcionários
Paço	5
Remoto	6
Externo	3
Laboratório	3
IMA	2
Supervisor	1
Hospital Municipal Mario Gatti	2

Chamados Encerrados

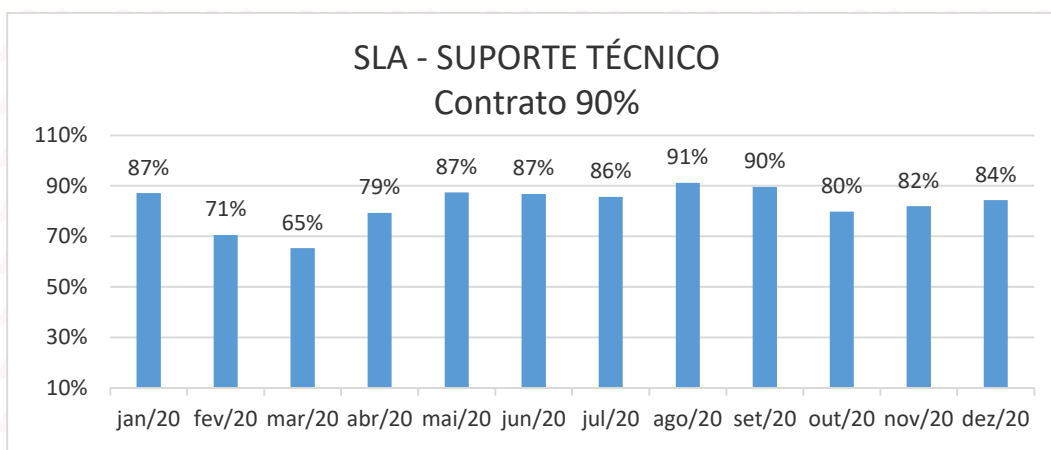
Foram encerrados 9.293 chamados neste ano de 2020, conforme quadro abaixo:



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

SLA

O SLA de contrato com a PMC é de 90% dos chamados sejam atendidos dentro dos prazos. Conforme gráfico abaixo, este SLA não foi atendido devido à instalação de micros novos adquiridos pela PMC e a pandemia.



Eficiência Atendimento Remoto

Foram encerrados 88% dos chamados encaminhados para o atendimento remoto.

O percentual do ano de 2019 foi de 85% e este ano ficou acima devido a pandemia, aonde tivemos que alocar técnicos do grupo de risco no remoto, aumentando assim a equipe.

3. Gestão Eletrônica de Documentos

3.1 Equipe

O departamento de GED contou no ano de 2020 com uma equipe de 18 pessoas, alocadas nos seguintes projetos:

Local de Trabalho a partir de março de 2020	Projetos Alocados
Home Office	SMAJ – Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos
	SME – Secretaria Municipal de Educação
	SMC – Secretaria Municipal de Cultura
	SMF – Secretaria Municipal de Finanças
	SMRH – Secretaria de Recursos Humanos
	SMCAIS – Secretaria Municipal de Cidadania Assistência e Inclusão Social
	SMSP – Secretaria Municipal de Serviços Públicos
	SMS – Secretaria Municipal de Saúde
	SMVDS – Secretaria Municipal do Verde e Desenvolvimento Sustentável
	Home Office e PROCON - Sede
Home Office e Paço Municipal	SMAJ – Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos
	SME – Secretaria Municipal de Educação
Home Office e COFIT – SMSP	SMSP – Secretaria Municipal de Serviços Públicos
CONSELHO TUTELAR	SMCAIS – Secretaria Municipal de Cidadania Assistência e Inclusão Social

3.2 Resultados

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

SECRETARIAS	PREPARAÇÃO	DIGITALIZAÇÃO	INDEXAÇÃO
CAMPREV	37	37.126	595
COFIT	52	51.835	2.535
CSPC	0	1.922	0
SMAJ	289	287.239	4.928
SMC	0	129	5.860
SMCAIS	135	134.487	18.535

SMCASP	54	54.308	2.509
SME	183	180.815	2.925
SMF	0	26.787	25.335
SMRH	86	101.257	79.166
SMS	256	255.315	29.807
SMSP	278	279.199	13.229
SMVDS	26	26.203	150
TOTAL GERAL	1.396	1.436.622	185.574

Assim, consideramos uma quantidade significativa de documentos e processos que deixaram de circular por meio físico e começaram a tramitar pela via digital, principalmente agora que todas as Secretarias e Autarquias estão realizando os trabalhos em home office, 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 destinadas.

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

A partir de março de 2020, o departamento de GED começou a realizar parte dos trabalhos na modalidade home office e apontou perspectivas que deveria alcançar dentro do período.

3.3 Projetos Iniciados em 2020, em Andamento

Digitalização dos Livros do acervo Histórico da Hemeroteca Chico Amaral

As demandas de digitalização dos livros do acervo histórico da Hemeroteca Chico Amaral estão sendo atendidas, porém houve uma alteração no cronograma, em virtude da pandemia, previsto para finalizar em 2021.

Digitalização de prontuários de funcionários da FUMEC

Foi a primeira vez que recebemos prontuários de funcionários, para digitalizar em formato colorido. Um segmento que pode se estender para os demais setores.

Digitalização de processos do COFIT

Digitalização dos processos do COFIT em formato colorido – realização da digitalização dos processos da SMVDS.

Digitalização de processos da CAMPREV

Aprovação do contrato junto a CAMPREV, os trabalhos estão em andamento.

Melhorias do Sistema IMACAP

Sistema IMACAP – implementação de componente OCR e assinatura digital.

3.4 Perspectivas e planos para 2021.

- Melhoria do Sistema IMACAP – Melhorar performance do sistema, agilizar as demandas, aumentar o faturamento da área e aumentar satisfação dos clientes, demonstrando sempre a qualidade de nossos serviços.
- Prospecção de novos clientes - Consolidar as negociações em andamento com as Secretarias e órgãos da administração indireta, buscando mais serviços e demanda.

4. Atendimento e Serviços de Apoio

4.1 Resultados

O ano de 2020 ficou marcado pelas consequências socioeconômicas da pandemia da COVID-19 (Coronavírus) e, na Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio, assim como em todas as atividades econômicas, foram necessárias diversas adaptações na forma da prestação de serviços e

na rotina das atividades para garantir aos cidadãos um acesso de qualidade aos serviços públicos da Administração Municipal.

A Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio encerra o exercício 2020 composta por 1 (um) gerente, 2 (dois) coordenadores, 1 (um) assessor e mais 471 (quatrocentos e setenta e um) colaboradores. Esse total de colaboradores esteve alocado em 11 operações de atendimento presenciais, Central de Atendimento Telefônico e operação de Serviços de Apoio (digitação), contratados pela Prefeitura Municipal de Campinas, além das operações dedicadas ao atendimento da EMDEC e do CAMPREV.

Com a ocorrência da pandemia da COVID-19 e o decreto do estado de quarentena no município de Campinas, a partir de março de 2020, 19 aprendizes que prestavam serviços na área de atendimento tiveram seus contratos suspensos, sendo as atividades absorvidas pelo quantitativo de funcionários já mencionado.

Em janeiro, a formalização do Contrato 008/2020 trouxe uma mudança positiva para a prestação de serviços baseada em Acordo de Nível de Serviços (ANS ou SLA) que foi a implantação de uma equipe responsável pela análise da qualidade dos atendimentos realizados. Essa equipe, incorporada à unidade Controle, é responsável pela realização de monitorias, fornecendo *feedbacks* constantes para ajudar os gestores das operações na orientação e no acompanhamento dos empregados. Essa equipe também fica responsável pela realização de treinamentos para implementação de perfil *multiskill* aos profissionais alocados nas operações que compõem a Central de Atendimento Telefônico, possibilitando uma otimização dos recursos de mão de obra em períodos de grande demanda.

Em março de 2020 a cidade, assim como todo o país e o mundo, foi acometida pela instauração de estado de quarentena, necessária para a contenção da pandemia da COVID-19 (Coronavírus). Com as medidas de isolamento social e de restrições de atividades que envolvessem o contato presencial com outras pessoas, foram necessárias algumas modificações no formato da prestação de serviços de atendimento. Em um primeiro momento, alguns postos de atendimento foram fechados e outros tiveram seus horários reduzidos, impactando diretamente nos contratos que têm a receita atrelada às horas trabalhadas. Foi necessário também o isolamento total das pessoas pertencentes ao grupo de risco da COVID-19, segundo classificação da Organização Mundial de Saúde (OMS). Dessa forma, a implementação do regime de teletrabalho (*home office*) se mostrou imprescindível para a continuidade do atendimento à população de Campinas, prezando, acima de tudo, pela segurança e pela saúde de funcionários e cidadãos. Além disso, também foram realizadas ações emergenciais como:

- Movimentação de funcionários para a área da saúde, reforçando o quadro de pessoas desse atendimento;
- Atendimento Telefônico e Chat Online para a operação Bolsa Família, a fim de garantir atendimento aos munícipes que precisavam de informações sobre os auxílios assistenciais disponibilizados pelo poder público;
- Desvio automático de ligações do Atendimento Disque Saúde para telefones fornecidos pela Vigilância Sanitária do município, possibilitando a emissão de Atestados Sanitários para pacientes com sintomas semelhantes aos da COVID-19;
- Ampliação temporária de horário dos atendimentos telefônicos 156 e Disque Saúde (160), para absorver a demanda de informações gerada pela pandemia e pela instauração do estado de quarentena no município.

A pandemia também apresentou a todos um cenário onde se fez necessária a redução de custos, especialmente na área pública. Com isso, conforme previsto no Decreto Municipal 20.861/2020, os reajustes contratuais deixaram de ser aplicados e, com relação ao Contrato 069/2018, foi solicitada, à IMA, uma redução dos valores mensais. Outro fator que exerceu influência na decisão pela redução do referido contrato foi a decisão do Governo do Estado de São Paulo pelo fechamento da unidade do Poupatempo Centro, que fez com que o Procon Campinas reduzisse um de seus postos de atendimento ao público. Diante dessa supressão contratual, prezando pela otimização de recursos e manutenção da receita da empresa, foi necessária a realocação de 12 funcionários desse contrato para cobertura de férias e ausências das demais posições de atendimento, bem como para posições previstas nos demais contratos da Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio.

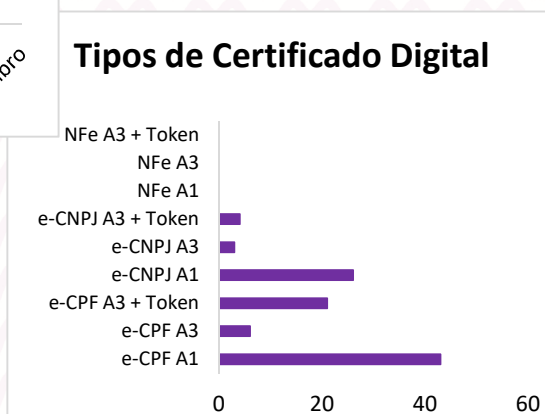
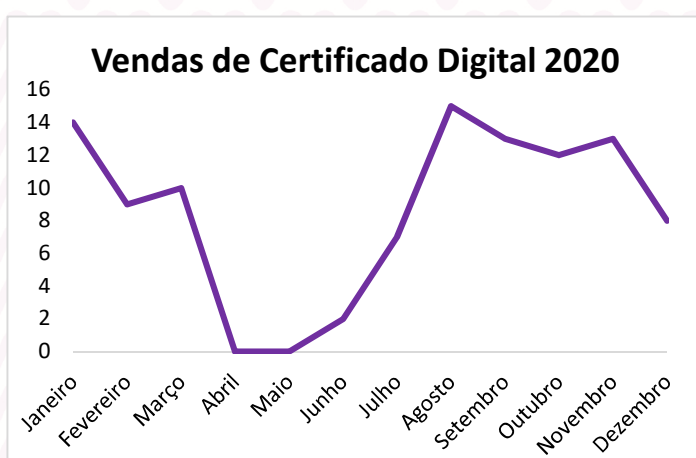
No total, a Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio realizou aproximadamente 2.962.538 atendimentos e foi responsável pela digitação de 174.608 documentos, contribuindo significativamente no relacionamento entre o cidadão e a Administração Pública.

Os atendimentos telefônicos representaram 35% da produção da Gerência, os atendimentos presenciais representaram 60% e a digitação 5%.

Dentre todos os serviços realizados pelos funcionários IMA o de maior volume de demanda é o atendimento presencial realizado nas recepções das unidades de Saúde do município (representa 67% de todo o atendimento presencial realizado).

4.1.1 Autoridade de Registro (AR)

Em 2020 o serviço de emissão de certificados digitais sofreu enorme queda na sua prestação de serviços entre os meses de março a junho, devido às medidas de segurança necessárias para a contenção da pandemia da COVID-19. Porém, a partir da retomada de suas atividades, foi possível notar um acelerado movimento de recuperação, também impulsionado pela pandemia da COVID-19, que trouxe a necessidade de modernização das rotinas de trabalho.



4.1.2 Atendimento 156

No total, o Serviço 156 foi responsável por cerca de 304.237 atendimentos em 2020, sendo 95% desses atendimentos realizados por telefone. Em relação ao ano de 2019, foi registrado um aumento no volume de atendimentos de contatos telefônicos (10%) e uma redução nos atendimentos presenciais (-31%).

4.1.3 Atendimento Bolsa Família/ Cadastro Único

A operação Bolsa Família foi responsável por cerca de 425.000 contatos com os usuários dos serviços do Cadastro Único, sendo 62% atendimentos realizados pela equipe humana (presenciais e telefônicos) e 38% envios de mensagens SMS.

Em relação ao ano de 2019, foi registrado um aumento de 250% nos atendimentos humanos e 55% no envio de mensagens SMS, o que demonstra o quanto o serviço foi demandado em virtude dos problemas econômicos e sociais gerados pela pandemia da COVID-19.

4.1.4 Atendimento CPAT

O Centro Público de Apoio ao Trabalhador foi responsável por, aproximadamente, 52.000 atendimentos em 2020, uma redução de 42% em relação ao total de atendimentos de 2019.

A diferença de atendimentos se deve à redução na oferta de vagas de emprego e ao sistema de atendimento por agendamento adotado durante a pandemia da COVID-19. Durante a pandemia também foram priorizados os atendimentos relacionados à solicitação de Seguro Desemprego.

4.1.5 Atendimento Defesa Civil

O atendimento emergencial da Defesa Civil, telefone 199, realizou cerca de 29.000 atendimentos em 2020, 18% a menos do que o realizado em 2019.

4.1.6 Atendimento Disque Saúde

O serviço Disque Saúde realizou cerca de 150.000 atendimentos, somando as ligações receptivas, ativas e as mensagens de SMS enviadas para confirmação de consultas e exames. No mês de março, foi verificado um aumento de demanda pelo serviço motivado pela busca por informações sobre a COVID-19. Porém, com a suspensão do agendamento de consultas nas unidades básicas de saúde durante parte do período de quarentena, ao longo dos meses foi perceptível a queda nos atendimentos realizados por essa operação.

4.1.7 Atendimento EMDEC

A operação EMDEC foi responsável por aproximadamente 75.000 atendimentos, somando as ligações relacionadas a trânsito e ao PAI Serviços. O número representa uma redução de 40% em comparação aos atendimentos realizados em 2019. A queda também é justificada pela pandemia da COVID-19 já que, além da redução de veículos em circulação, houve também um período de suspensão do PAI Serviços.

4.1.8 Atendimento Junta Militar

O serviço da Junta de Serviço Militar foi responsável por 43.000 atendimentos em 2020.

4.1.9 Atendimento Ouvidoria

No total, a Ouvidoria Geral do Município de Campinas realizou 15.200 atendimentos em 2020, 8% a menos do que a quantidade realizada em 2019.

4.1.10 Atendimento PROCON

O atendimento PROCON foi responsável por 125.000 atendimentos em 2020, uma redução de 18% em relação a 2019. Enquanto verifica-se uma redução nos atendimentos presenciais, motivada pelo encerramento das atividades do posto instalado no Poupatempo Centro, nota-se também um aumento (17%) na demanda do atendimento telefônico, motivada pela necessidade de isolamento social.



4.1.11 Atendimento Saúde Recepção

Os funcionários alocados na operação Saúde Recepção foram responsáveis por 1.250.000 atendimentos em 2020, o que demonstrou um crescimento de 16% em relação a 2019.

4.1.12 Atendimento Urbanismo

Os funcionários da IMA realizaram, no total, cerca de 68.00 atendimentos direcionados à Secretaria de Urbanismo, sendo que 67% desses contatos ocorreu através do Atendimento Telefônico (aumento de 7% em relação ao ano anterior).

4.1.13 Atendimento Tributário

Na área de finanças, foram realizados 320.000 atendimentos, sendo 60% contatos telefônicos/ chat/ e-mail. Os números representam um aumento de 10% na demanda por atendimento telefônico; chat/ e-mail em relação ao exercício 2019.



4.1.14 Atendimento Vigilância Sanitária

Os funcionários da IMA alocados na Vigilância Sanitária foram responsáveis por cerca de 23.000 atendimentos em 2020, demonstrando uma redução de 8% em relação a 2019.

4.1.15 Controle

Em 2020 o setor de Controle continuou seu trabalho pelo aprimoramento de relatórios gerenciais, gerando um banco de dados, a fim de subsidiar tomadas de decisões e demais atividades inerentes aos processos de gestão da Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio.

Além disso, foi adicionada à essa unidade a atividade de monitoria dos atendimentos realizados, cujo objetivo é a verificação da qualidade dos atendimentos telefônicos, on lines e via e-mail. A rotina de monitorias tem se mostrado uma grande aliada da equipe de supervisão, possibilitando um acompanhamento mais próximos dos funcionários, mais focado nas principais dificuldades técnicas das equipes. Além disso, a realização da monitoria por equipe diversa do quadro de funcionários do atendimento, aumenta credibilidade da prestação de serviço perante o cliente (Prefeitura Municipal de Campinas).

Também foi inserida à unidade de Controle a atividade de treinamento de atendentes *multiskill*, perfil necessário para a otimização de recursos humanos na Central de Atendimento Telefônico, prevista no Contrato nº 008/2020, firmado junto à Prefeitura Municipal de Campinas.

4.1.16 Serviços de Apoio

A área de Serviços de Apoio foi responsável pela digitação de 157.000 documentos em 2020, 16% a menos do que a quantidade digitada em 2019. Além da suspensão de consultas nas unidades básicas de saúde em virtude da pandemia da COVID-19, um fator determinante para a redução da quantidade de documentos digitados é a informatização da Rede Municipal de Saúde, em andamento desde 2018.

4.1.17 CAMPREV

A operação CAMPREV registrou a realização de 37.000 atendimentos em 2020, 38% a menos do que 2019. Essa redução deriva do fechamento temporário do prédio sede do Instituto para acesso ao público externo durante o período de quarentena do município.

4.2 Perspectivas 2021

O ano de 2021 será caracterizado por aprimoramentos e reinvenções para que o serviço de atendimento esteja adequado à nova realidade que se apresenta para a população no período pós pandemia.

Existe uma tendência de crescimento nas atividades de comunicação à distância: telefone, atendimento *on-line* e ferramentas para autoatendimento (totens eletrônicos, aplicativos de celular, site, etc).

Diante desse novo cenário, a expectativa é de que as ferramentas de atendimento *on-line* e os mecanismos de autoatendimento estejam mais presentes nos Termos de Referência de contratação de serviços de atendimento, publicados pela Prefeitura Municipal de Campinas (os contratos atuais firmados com a IMA têm vigência até 04 de julho de 2021). Com isso, será cada vez mais necessária a integração entre a Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio, Gerência de Soluções e Gerência de Sustentação, trazendo atualizações constantes para as ferramentas existentes e possibilitando a oferta de novas ferramentas para o atendimento ao cliente.

Ainda sobre a modernização da prestação de serviços, a Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio trabalha pelo fortalecimento do regime de teletrabalho (Home Office), nas operações compatíveis, proporcionando melhor produtividade, maior motivação e qualidade de vida aos funcionários.

Especificamente sobre o contrato de atendimento presencial, a IMA busca o aprimoramento no formato da prestação de serviços, passando a trabalhar com o serviço de atendimento mensurado pelo cumprimento dos índices de qualidade definidos pelo cliente e não mais pelo atendimento prestado por horas trabalhadas. Essa mudança de modelo vem ao encontro das necessidades do poder público em otimizar recursos e trabalhar pela economicidade dos serviços públicos.

Com relação ao Contrato de Digitação, firmado com a Prefeitura de Campinas, devido à tendência de informatização das unidades, bem como a eminência de utilização de prontuário eletrônico em toda a rede de Saúde, a Gerência continua trabalhando com possibilidades de redução contratual a partir do próximo ano (em 2020 a Prefeitura Municipal de Campinas decidiu pela não redução do contrato em virtude da pandemia da COVID-19 e seus possíveis efeitos no atendimento das unidades básicas de saúde).

Também é um desafio para 2021 a estabilização do absenteísmo, que impacta diretamente na prestação de serviço de atendimento humano à população. Em 2020 foi verificada uma média de 8% na Gerência e, como no ano anterior, é almejada a estabilização em índices próximos a 2%.

Por fim, no âmbito do serviço de Certificação Digital, em 2021 terá continuidade do trabalho para colocação da marca IMA dentre as principais opções de Certificação Digital para a Administração Municipal Direta e Indireta de Campinas.

5. Gerência de Soluções

5.1 Principais atividades e responsabilidades

A GSO - Gerência de Soluções é responsável pelo desenvolvimento de novos sistemas e definição e padronização de arquitetura. Composta por duas coordenações: Arquitetura de Software e Desenvolvimento de Software, com as seguintes responsabilidades:

Coordenação de Arquitetura de Software

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

Coordenação de Desenvolvimento de Software

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

5.2 Resultados Alcançados

Os principais projetos e sistemas desenvolvidos e/ou implantados nas Secretarias Municipais e administração indireta, em 2020, foram:

SMF - Portal do Cidadão - Credenciamento Online em Finanças por e-CPF

- **Descrição:** Permitir que cidadãos que usem e-CPF para se autenticar no Portal do Cidadão possam se credenciar em Finanças (e ter acesso liberado a todos os serviços no Ambiente Exclusivo que dependam disso) remotamente, sem a necessidade de ir até o Porta Aberta para efetivar o credenciamento.
- **Resultado alcançado:** Implantado em agosto de 2020, o projeto conta com 11 cidadãos credenciados via e-CPF e 2.938 termos de credenciamento gerados até 01/10/2020. A tendência é de que esses números cresçam substancialmente na incidência de programas de REFIS nos próximos anos, aumentando a quantidade de cidadãos credenciados em Finanças e diminuindo a quantidade de pessoas que tem que se deslocar até o Porta Aberta para realizar operações que, uma vez credenciados, poderão realizar online pelo Portal do Cidadão nos serviços de Finanças que dependem desse credenciamento (Ambiente Exclusivo).

SMF - Portal do Cidadão - Novo Ambiente Exclusivo de Finanças

- **Descrição:** Migrar os serviços do ambiente exclusivo de Finanças, atualmente na plataforma Asten Processos, de empresa terceira contratada pela PMC, para a arquitetura de serviços do Portal do Cidadão.
- **Resultado esperado:** Melhorias de usabilidade, performance e integração com o Portal do Cidadão, a fim de torná-lo acessível a dispositivos mobile via navegadores web, diminuindo custos e tempo de futuras manutenções, eliminando dependência com empresa terceira contratada pela PMC.

SMF - Portal do Cidadão - Autenticação com GOV.BR

- **Descrição:** Permitir que cidadãos possam se autenticar no Portal do Cidadão WEB com login da plataforma GOV.BR do Governo Federal, obtendo dados cadastrais e selos de integridade cadastral durante o processo.
- **Resultado alcançado:** Melhoria de integração de sistemas, melhoria de integridade de dados, possibilidade de uso de autenticidade cadastral proveniente da esfera federal, evolução para possível implementação futura do Login Único para cidadãos.

SMF - Portal do Cidadão - Requerimento Único

- **Descrição:** Criar serviço que permite a cidadãos e empresas fazerem requerimentos ao DCCA e outros departamentos da secretaria de finanças, hoje feitos com preenchimento de formulário em PDF para submissão presencial no Porta Aberta, online via Portal do Cidadão, implementando diversos controles e validações mediante integrações com o sistema SIM e outros a fim de melhorar qualidade de dados informados pelos requerentes, facilitando o atendimento dos requerimentos e envio dos mesmos ao sistema SEI para formalização do requerimento, dando opção aos gestores para, no atendimento dos requerimentos, informar campos a serem corrigidos e reenviar de volta aos requerentes para complementação.
- **Resultado esperado:** Diminuição de presença física do cidadão no Porta Aberta, diminuição de tempo na entrada de requerimentos à secretaria de finanças, organização e sistematização do processo de entrada de requerimentos. Projeto iniciado em julho de 2020, está previsto para ser concluído e implantado em 2021.

SMF - Cadastro na Comunidade Online

- **Descrição:** Criar aplicação web que possa ser chamada a partir de outros sistemas da secretaria quando estes identificarem uma operação que dependa que um CPF ou um CNPJ sendo trabalhado precise estar com seu Cadastro na Comunidade no SIM registrado, mas encontra-se sem cadastro no momento. Permitirá que usuário (contribuinte) registre um pedido de cadastro que será analisado pela secretaria e, estando os dados corretos, efetuem o cadastro no Cadastro da Comunidade no SIM manualmente (nessa versão preliminar isso foi pedido pelo cliente, com possível complementação futura para implementação de cadastro automático), normalizando a situação cadastral.
- **Resultado esperado:** Melhoria no cadastro da comunidade no SIM, sistematização de pedidos de cadastro, preparação para fluxo de cadastro mais completo futuramente.

SME - Avaliação Online

- **Descrição:** Finalizar e implantar o MVP do projeto, permitindo que usuários da rede municipal de educação possam se autenticar, criar avaliações de forma colaborativa, publicá-las e aplicá-las a

alunos da rede municipal, corrigindo-as de forma manual (colaborativamente ou não) ou automática, e então obtendo relatórios dos resultados. Dar continuidade ao desenvolvimento e implantação dos demais requisitos do projeto, especialmente aqueles que focam na criação do sistema de banco de perguntas, integrando-o ao sistema de avaliações online e deixando-o pronto para ser integrado ao projeto Campinação, permitindo que o município crie de forma compartilhada uma base de perguntas indexada para uso em avaliações ou quizzes em ambos os sistemas.

- **Resultado alcançado:** Todo o desenvolvimento pendente do sistema foi concluído com sucesso. Porém, devido à Pandemia de COVID-19 neste ano e ao cancelamento de aulas presenciais na rede municipal, o uso do projeto pela secretaria não ocorreu devido a repriorização do cliente, e ao fato de que o sistema tinha como foco o uso em laboratório nas escolas de forma presencial. O sistema, porém, foi implantado em abril de 2020 e disponibilizado à secretaria, que ainda vai definir o treinamento dos usuários multiplicadores e planejar o uso do sistema provavelmente para 2021. Quando for usado, o sistema beneficiará um total de 18.600 alunos e mais de 1.000 professores.

SME - Núcleo de Informação da Educação

- **Descrição:** Este projeto teve como objetivo validar soluções de BI (Business Intelligence) e facilitar o acesso e o entendimento das informações extraídas dos sistemas da SME.
- **Resultado alcançado:** A criação de uma estrutura de BI para a divulgação de informações pode ser utilizada por diferentes níveis de acesso através das seguintes consultas geradas pelo projeto:
 - Quantidade de matrículas solicitadas e não atendidas (demanda) – Educação Infantil;
 - Quantidade de transferências;
 - Quantidade de abandono e não frequente;
 - Quantidade de usuários de transporte;
 - Quantidade de usuários de vale transporte;
 - Quantidade de público-alvo da Educação Especial;
 - Quantidade de matrículas em processamento - Educação Infantil;
 - Quantidade de vagas declinadas - Educação Infantil;
 - Quantidade de alunos por turma;
 - Quantidade de professores por turma;
 - Quantidade de professores e especialistas por unidade;
 - Quantidade de falta de profissionais - cargos vagos, substituição, LTS.

SMRH – Gerenciador de Acessos e Permissões (CA)

- **Descrição:** Este projeto tem como objetivo principal centralizar em uma única aplicação o controle de acesso e permissões dos usuários nos diversos projetos desenvolvidos para Secretaria Municipal de Recursos Humanos e FUMEC. Desenvolvido sob o *KeyCloak*, possibilita além do login único, uma interface para o cliente configurar os acessos de forma mais intuitiva e no padrão visual dos demais sistemas utilizados hoje pelos clientes.
- **Resultado alcançado:** Implantadas as melhorias que trouxeram ganhos de performance e qualidade nos projetos que fazem uso do CA, as principais foram: permitir a cópia de papéis entre os ambientes e melhorias na usabilidade para atribuição de perfis nos módulos desejados. Atualmente fazem uso do CA os projetos: Portal do Servidor, Sistema de Estágio Probatório, e-RH - Processos e Controles e FEP - Frequência Eletrônica de Funcionários

SMRH – Frequência Eletrônica de Profissionais (FEP)

- **Descrição:** Sistema para gestão dos atestados de frequência dos funcionários da PMC e FUMEC, permitindo aos gestores de equipe informar as ocorrências dos funcionários sob sua responsabilidade, integrado com o sistema de folha de pagamento elimina preenchimento de informações redundantes por gestores e RH, garante a integridade da informação devido a forte parametrização do sistema, gera relatórios e informações online para funcionários, gestores e área de recursos humanos.
- **Resultado alcançado:** Liberação de funcionários da SMRH de atividades burocráticas quanto a inserção manual de apontamentos de ponto dos funcionários, diminuição dos erros de apontamentos e consequente economia de recursos, padronização das informações de frequência e consequentemente folha de pagamento. Em 2020, 100% da FUMEC iniciou o uso do sistema e para PMC, com a implantação da SME (Áreas administrativas) que deverá ocorrer

até dezembro, aproximadamente cinco mil funcionários também serão incorporados ao software. Isto representa consequentemente uma economia de 5000 e 20000 folhas ao mês para cada órgão.

SMRH - Novo Portal do Servidor

- **Descrição:** Modernização do Portal do servidor, disponibilizando aos funcionários da PMC e FUMEC informações sobre sua situação funcional através de interação on-line com a SMRH. O sistema também oferece integração com demais softwares utilizados pela Secretaria sem a necessidade de nova autenticação.
- **Resultado alcançado:** Otimização na forma de comunicação entre secretaria e funcionários, através de avisos e comunicados de forma geral ou individualizada por funcionários e grupos, entre outras funcionalidades que estão disponíveis para facilitar a comunicação e gestão dos funcionários e PMC. Atualmente entre serviços e integrações, o servidor público consegue através do sistema ter acesso aos seguintes assuntos: Holerite Digital, Extrato Previdenciário, Informe de Rendimentos, Ficha de Frequência, Atualização Cadastral, RHCAD, Vale Transporte, Vale Alimentação, Atestado Funcional, e-Consig, EGDS, Termo de Rescisão, Férias, Serviços DPSS, Estágio Probatório e Votação CIPA.

SMRH - SEP - Sistema de Estágio Probatório

- **Descrição:** Criação de um novo sistema online de gestão de avaliação de servidores em estágio probatório, que será regulamentado por decreto municipal onde determina que a mesma seja feita em plataforma digital e não mais em papel. O sistema vai registrar toda a avaliação e mediará a mesma entre avaliadores e avaliados, controlando todo o trâmite necessário, emitindo relatórios e resultados.
- **Resultado esperado:** O sistema foi implantado em setembro de 2020 e iniciou os treinamentos dos multiplicadores (Gestores de RH's). Com a solução finalizada espera-se que todo 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 morosas de papel, acelerando e organizando o processo, dando maior segurança e transparência a ele.

SMRH - Prontuário Digital

- **Descrição:** Evolução do sistema de atualização cadastral dos servidores para permitir o cadastro on-line dos dados do candidato convocado para posse e inclusão das imagens dos documentos necessários para a admissão, além do controle de agendamentos da data para posse e conclusão do cadastro dos dados funcionais. Também será adicionado uma funcionalidade para a SMRH incluir documentos digitalizados sobre o servidor, durante sua vida profissional na prefeitura, construindo um prontuário digital do servidor para consulta.
- **Resultado alcançado:** Com previsão de homologação e implantação em dezembro de 2020, o sistema permitirá a realização da análise de documentação do processo de admissão de forma online. Com a integração com o sistema de folha de pagamentos, os dados serão atualizados sem a necessidade de nova digitação, garantindo a consistência dos dados e agilizando o processo de contratação. As documentações do servidor poderão ser digitalizadas e anexadas no sistema, durante sua vida profissional na PMC, gerando uma base de consulta on-line, facilitando e agilizando as pesquisas de informações no prontuário do servidor.

SMAJ – 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 alcançado:** Implantação da segunda fase do projeto que trata das configurações das rubricas (entradas e saídas) e processamento dos valores homologados atualizando desde a data de homologação até a data prevista para pagamento de acordo com as tabelas de índices aplicada no processo evitando assim que todos os cálculos sejam feitos manualmente, trazendo maior agilidade na prestação de contas do setor de cálculos.

SMF – LUPA - Licitações Unificadas para AUDESP

- **Descrição:** Idealizado para atender a demanda legal do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, especificamente a fase IV do AUDESP que trata das Licitações e Contratos. A pedido da SMF, iniciamos o desenvolvimento do sistema LUPA que será integrado ao SIM (Sistema de Informações Municipais) e as planilhas de registros de preços manuais gerados pelos departamentos, possibilitando assim a completa prestação de contas dentro dos critérios técnicos solicitados pela AUDESP. Diminuindo o retrabalho e possibilitando a gestão das informações prestadas.
- **Resultado alcançado:** Devido a necessidade de repriorização interna da PMC, envolvendo a SMGC e SMF, o projeto foi interrompido e poderá ser retomado após nova avaliação de prioridades pela PMC.

SMS – Hotsite Coronavírus

- **Descrição:** Hotsite idealizado para oferecer a comunicação rápida e transparente acerca da pandemia Covid-19 com expressivos desafios: comunicar diferentes públicos; comunicar conteúdos técnicos, legais e de educação em saúde; vincular com links de atendimento e de projetos afins; adequar linguagem e comunicação visual para os diferentes objetivos e públicos; ampliar a plataforma sempre que necessário considerando as distintas necessidades das fases da pandemia e demandas de comunicação.
- **Resultado alcançado:** Centralização e agilidade na disponibilização das informações oficiais do Município referentes a pandemia Covid-19, proporcionando confiabilidade da população e demais interessados técnicos.

SMS - Programa Medicina de Saúde e Comunidade

- **Descrição:** Inicialmente denominado como “Aplicativo para gestão do Programa Mais Médicos Campineiro”, o sistema desenvolvido através da plataforma Moodle está auxiliando a SMS na gestão e capacitação dos médicos residentes no programa medicina de saúde e comunidade, com informações unificadas do Programa Mais Médicos Campineiro. Todas as instituições aderentes ao Programa utilizam o software para informar o andamento das atividades de cada residente sob sua responsabilidade, como:
 - frequência, avaliações, conteúdo educacional; acompanhamento da rotina de cada perfil (gestor, tutor, preceptor e residente);
 - disponibilização da legislação; calendário; ementas; escala de rodízio e mecanismo de comunicação entre os participantes do Programa, além de cursos EAD e documentos norteadores.
- **Resultado alcançado:** O desenvolvimento da solução utilizando a plataforma Moodle trouxe economia e resposta ágil aos anseios da SMS. Entre médicos, residentes, tutores e preceptores, o sistema consta com 100 usuários ativos, dezenas de cursos, documentos e indicadores para as instituições: SL Mandic, Unicamp, PUC, HMMG e PMC/SMS.

SMS – Novo Portal da Saúde

- **Descrição:** A partir do desejo da SMS de modernização e reestruturação do Portal Saúde, importante canal de comunicação entre profissionais, cidadãos e também outros municípios. Diante da complexidade do desafio, sendo que o atual site possui aproximadamente 26 mil páginas distribuídas em 7,3 mil diretórios, fizemos o particionamento do projeto em várias fases, sendo entregue na primeira um profundo estudo técnico sobre sua Usabilidade (UX), em uma abordagem voltada a jornada do usuário no atual portal, aplicando modelos e técnicas específicas.
- **Resultado alcançado:** Apresentação de estudo contendo mapas de calor, lista de páginas mais acessadas, pesquisas personalizadas com usuários e funcionário da área, estudo de personas e soluções adotadas por outros municípios nacionais e internacionais. Por fim, apresentamos uma proposta para o novo portal em forma de protótipo, trazendo uma organização diferenciada dos conteúdos, voltado ao seu público alvo, agregando maior autonomia, acessibilidade e responsividade.

SMS - Fiscalização Covid

- **Descrição:** Desenvolvido para inibir autuações consecutivas em estabelecimentos comerciais que descumprem as exigências da PMC no combate a prevenção do COVID-19, o sistema de Fiscalização COVID permite o registro os estabelecimentos autuados para posterior acompanhamento das possíveis reincidências, além de permitir on-line a gestão das informações e dos fiscais em campo.
- **Resultado alcançado:** Sistema implantado em outubro de 2020, utilizado pelos órgãos fiscalizadores, entre eles: DEVISA, SETEC, SEPLURB, PROCON, Guarda Municipal e Defesa Civil.

SMS - Gestão de Cirurgias Eletivas

- **Descrição:** Sistema de gestão das filas para cirurgias eletivas nos hospitais de Campinas e outros equipamentos da rede municipal.
- **Resultado esperado:** Visão ampla da demanda por cirurgias eletivas, possibilitando a gestão eficiente das filas, de forma a otimizar o atendimento à população com a utilização eficiente dos equipamentos da rede municipal de saúde de Campinas.

SECOM – Site da Dengue

- **Descrição:** Visando divulgar ações para o combate e controle epidemiológico da Dengue, o site da dengue sofreu uma completa reformulação. Agora é possível consultar rapidamente notícias, dicas, visualizar respostas a dúvidas frequentes e ações executadas pelo poder público, além de conteúdos técnicos dedicados a profissionais do sistema público e privado de saúde do município (médicos, enfermeiros, gestores e sanitaristas), bem como estudantes e pesquisadores.
- **Resultado alcançado:** Centralização e agilidade na disponibilização das informações oficiais do Município referentes a Dengue, proporcionando confiabilidade da população e demais interessados técnicos.

SMASDH – Site Campinas Pela Paz

- **Descrição:** Desenvolvimento de website para divulgação do programa Campinas pela Paz
- **Resultado alcançado:** Substituição de páginas estáticas dentro do Portal PMC, que eram utilizadas para divulgação do Programa, por website com visual moderno, permitindo o gerenciamento de conteúdo de forma eficiente e ágil pelos seus administradores, independente de suporte técnico da IMA. Solução permite disponibilizar informações atualizadas de forma simples e objetiva ao cidadão, garantindo o fácil acesso em dispositivos móveis.

FUMEC – Migração Dados para novo ERP

- **Descrição:** Migração da base de dados do SIM, referentes às informações da FUMEC dos módulos de Almoxarifados, Patrimônios, Licitações/Compras e Contabilidade para utilização em novo ERP adquirido pela FUMEC. Foram necessários os desenvolvimentos de 105 scripts SQL apenas para a extração, além de outras dezenas de consultas paralelas para testes e validações das informações obtidas.
- **Resultado alcançado:** Todas as informações foram acomodadas em planilhas e entregues ao solicitante para posterior implantação do novo ERP contratado pela FUMEC. Com isto foi possível a manutenção do histórico dos dados da entidade no novo sistema.

CEASA – Novo site CEASA

- **Descrição:** Desenvolvimento do site da Ceasa Campinas, entregando um design atual e renovado, com áreas destinadas a informações Institucionais, Programas Sociais, Transparência e Fale Conosco, contém também informações sobre o Mercado de Flores e Hortifrútiis, Notícias, TV CEASA e Permissionários.
- **Resultado alcançado:** O Portal CEASA foi completamente reestruturado e modernizado, agora seus usuários podem encontrar facilmente as informações desejadas, economizando tempo com uma experiência visual agradável.

SMCG – Transforma Campinas

- **Descrição:** Transforma Campinas é um movimento que aproxima Entidades e Voluntários na construção de uma cidade mais solidária, a plataforma tem o objetivo de fazer a ponte entre os voluntários e as entidades.
- **Resultado alcançado:** Remodelagem do visual do portal Transforma Campinas para adequar a nova forma de recrutamento de voluntariado e aumentar o número de doações de equipamentos, mobília hospitalar e alimentos para o combate da COVID 19 no Município de Campinas.

PMC - Capacitação dos novos analistas

- **Descrição:** Capacitar os novos profissionais convocados do concurso para que pudessem ingressar rapidamente nos projetos em execução na GSO e GSU. Este processo envolveu a transferência de conhecimentos teóricos e práticos utilizados no desenvolvimento, além de reforçar a padronização técnica necessária aos projetos, os principais tópicos foram: uso das ferramentas de trabalho, tecnologias utilizadas (linguagem), Jenkins, Git, Sonar, Docker, ambiente de dev local, aplicação de testes no processo de desenvolvimento, testes unitários, de interface e de carga, os cuidados relacionados aos Banco de Dados (tipos utilizados, ambientes mais críticos, etc), noções de Segurança de Dados e Normas internas, apresentando as principais técnicas de UX utilizadas na IMA e a importância delas para os projetos.
- **Resultado alcançado:** Os novos analistas foram capacitados e com isso, puderam ser rapidamente alocados nos projetos em execução. Os feedbacks recebidos evidenciaram os benefícios desta trilha de capacitação mostrando também que a curva de aprendizado destes profissionais foi significativamente reduzida. Outro ganho foi que estes analistas se integraram rapidamente às equipes e passaram a entregar valor nos projetos alocados.

PMC - Implantação do Analytics Matomo

- **Descrição:** Este projeto consistiu na implantação de uma plataforma de código livre (matomo) que permitiu a análise de todos os dados gerados pela navegação dos usuários nos sistemas e sites hospedados na IMA. O projeto é uma alternativa ao uso do Google Analytics e está em conformidade com a LGPD.
- **Resultado alcançado:** A ferramenta ampliou e facilitou a visão sobre os sistemas existentes. Facilitou o acompanhamento e o monitoramento dos comportamentos dos usuários durante as navegações nos sistemas (UX), melhorou a identificação do estágio correto em que a aplicação se encontra no ciclo de vida do SW, possibilitou uma visão unificada (com a integração de dados preexistentes e compilados pelo GoAccess) permitindo análises mais detalhadas dos problemas e falhas que os sistemas apresentaram (troubleshooting).

DEINFO - Integração do Projetos.IMA com o GSC.PMC

- **Descrição:** Este projeto consistiu no desenvolvimento de um novo plugin para o GLPI (GSC.PMC) que possibilitou a troca de informações dos projetos com o REDMINE (Projetos.IMA).
- **Resultado alcançado:** Foi possível, através deste projeto, realizar o fluxo de solicitações das demandas entre a PMC e a IMA de forma automatizada, ou seja, sem qualquer intervenção humana e retrabalhos desde a abertura da demanda até o aceite pelo solicitante. Adicionalmente, foi possível que a IMA e a PMC pudessem se adequar ao novo contrato de desenvolvimento de software firmado no final de 2019.

PMC - Projeto Theia

- **Descrição:** Este é um projeto de P&D cujo objetivo foi validar um piloto dentro do processo de desenvolvimento de software na IMA. A ideia principal foi acelerar o processo de configuração de novos ambientes, especialmente voltado para analistas que estão ingressando em projetos desconhecidos. A ideia é que o desenvolvedor pudesse ter uma imagem de um ambiente já pronto (*docker*) e receber junto com esta estrutura uma IDE remota (similar ao VSCode) para a manipulação dos códigos fontes e, mais do que isso, pudesse ter um ambiente pronto e já integrado para o início da codificação, contendo ainda os *jobs* de *deploy*, o proxy-reverso e o DNS já configurados. Tudo isso, sendo executado sobre a nova plataforma de containers implantada neste ano e que será detalhada neste documento (*docker-swarm*).

- **Resultado alcançado:** projeto encontra-se em fase de testes com alguns desenvolvedores que já sinalizaram benefícios no uso desta nova estrutura que reduziu custos e agilizou o processo de criação de ambientes.

SMF/SMRH - Novas funcionalidades para diversos projetos da GSO e GSU.

- **Descrição:** Nesta atuação, a arquitetura trabalhou em parceria com as coordenações de Desenvolvimento (GSO) e Sustentação (GSU) realizando atividades de modelagem e seleção de estilos/padrões arquiteturais; validando/testando soluções já existentes, auxiliando nas definições de componentes de software e elaborando documentações técnicas que auxiliaram os times e gestores nas tomadas de decisões.
- **Resultado alcançado:** Quando atuando diretamente no desenvolvimento, a arquitetura (em parceria com as equipes dos projetos) agilizou, padronizou e desenvolveu novas funcionalidades, especialmente aquelas de *back-end* e de integrações. Isto ocorreu em diversos projetos de software conduzidos nas duas gerências (GSO e GSU). Projetos em que esta atuação ocorreu:
 - No novo ambiente exclusivo, nos projetos de IPTU e ISSQN (NFSe). Em todos eles, foram desenvolvidas rotas para novas funcionalidades (API-SIM), quase que exclusivamente para a SMF;
 - Na regulação de filas, com o desenvolvimento dos serviços no siga-saúde provendo informações de procedimentos e CIDs;
 - Nos projetos da Procuradoria (Desajuzamento) e precatórios, ambos da SMAJ;
 - No credenciamento via e-CPF (Ambiente Exclusivo x Portal Cidadão Web) para SMF;
 - Nos sistemas DIC / DIC WEB para a SMF;
 - Nos sistemas da SMRH, tais como: Novo Portal do Servidor, Sistema de Estágio Probatório, etc.

SME - GLPI agent e a automação do processo de instalação do app

- **Descrição:** A SME receberia alguns lotes de tablets Android para utilização de alunos e professores da rede municipal. A preparação desta imensa quantidade de equipamentos (mais de 20 mil) envolveria um processo manual e altamente custoso para a secretaria. Neste cenário, havia também a necessidade de instalar alguns aplicativos padronizados pelo DEINFO e para a realização de auditoria (*glpi-agent*) das alterações de SW e HW que estes dispositivos normalmente sofrem após o equipamento ser entregue para o usuário final. Neste contexto, surgiu a necessidade deste projeto e com ele, dois objetivos principais: alterar o aplicativo "*glpi agent*" para agilizar a instalação manual dele; automatizar o processo de instalação deste e qualquer outro aplicativo que fosse necessário através de um processo automatizado e com a mínima intervenção humana possível.
- **Resultado alcançado:** o primeiro objetivo foi cumprido rapidamente e entregue ao cliente um aplicativo customizado que agilizou o processo de instalação manual do software em diversos equipamentos que tinham maior urgência de entrega. O segundo objetivo também foi alcançado e no processo de preparação do ambiente que possibilitaria a instalação automatizada de apps, diversas ferramentas foram utilizadas (MonkeyRunner, appium, python, etc). A conclusão desta atividade produziu um tutorial detalhado (<https://code.ima.sp.gov.br/publico/glpi-agent-android>) que o DEINFO pode utilizar junto à SME e concluir a atividade de preparação dos equipamentos.

SMCG - Guacamole

- **Descrição:** o objetivo deste projeto foi possibilitar que servidores públicos municipais pudessem acessar os seus sistemas, arquivos e a rede da PMC remotamente. Isto tornou-se necessário e urgente quando a PMC iniciou as medidas de quarentena por ocasião da pandemia do Covid-19, exigindo que servidores públicos trabalhassem a partir de suas casas. Assim, para que tivessem acesso aos recursos computacionais e sistemas que normalmente utilizam no Paço Municipal, e devido à grande quantidade de pessoas que passaram a acessar remotamente os recursos, foi necessário o desenvolvimento de recursos tecnológicos para suprir a demanda em larga escala e capacidade. Em parceria com a GSU e GETEL, os analistas da equipe de arquitetura atuaram

diretamente na configuração de todo o ambiente e executando assim este tipo de serviço especializado:

- Pesquisa e desenvolvimento de tecnologias (P&D);
 - Implantação de novas tecnologias e processos de desenvolvimento de aplicações;
 - Absorção de tecnologias de produtos e novos serviços de TI de terceiros.
- **Resultado alcançado:** A implantação desta solução possibilitou que 919 funcionários da PMC pudessem trabalhar remotamente durante o isolamento imposto pela pandemia. O dashboard da ferramenta demonstrou que a plataforma conseguiu atender picos de mais de 200 usuários simultaneamente. Importante ainda ressaltar que este ambiente foi montado sobre o novo modelo de infraestrutura virtualizado (docker-swarm) projetado e implantado pela GSO-Arquitetura. Somente para esta solução, 13 containers foram utilizados, 28 GB de memória RAM alocados e 5 servidores (hosts docker) atuando de forma balanceada.

PMC - Evolução tecnológica no Gateway de Funções Públicas (GFP)

- **Descrição:** O objetivo deste projeto foi evoluir a base tecnológica utilizada na construção do Gateway de Funções Públicas. A tecnologia utilizada era o APIMAN e após mudanças organizacionais no fornecedor da plataforma (RedHat), a frequência de atualização do produto deixou de acontecer de forma satisfatória em relação aos seus concorrentes. Neste sentido, aproveitamos a maratona “HackEduCampinas” e testamos uma nova tecnologia (KONG).
- **Resultado alcançado:** baseados na experiência positiva de uso e administração dos *endpoints* durante o evento “HackEduCampinas”, substituímos a tecnologia em produção em 2020. Toda a estrutura montada anteriormente baseada no APIMAN (RedHat) foi substituída por algo mais moderno e em constante evolução (KONG). Atualmente, o KONG é o *gateway* de API de código aberto mais popular do mundo. Esta atividade envolveu a migração de mais de 140 *endpoints* e a gestão de cerca de 160 tokens (*apikey*) de todos os consumidores que existiam na plataforma anterior. Esta migração trouxe como resultado ganhos indiretos para todas as secretarias facilitando a gestão dos *endpoints* e melhorando a performance de todo *back-end* através da arquitetura utilizada pela nova plataforma (NGINX). Esta inovação também nos permitiu aperfeiçoar a ferramenta de pesquisa das APIs disponibilizadas pelo gateway (Catálogo de APIs).

PMC - Estrutura em container docker-swarm

- **Descrição:** Este projeto teve como meta a implantação de uma nova arquitetura baseada em containers, que pode ser traduzido como a evolução tecnológica na forma que sistemas e serviços são hospedados. Hoje, as principais empresas de tecnologia de ponta dependem de uma infraestrutura ágil e modular para fornecer os seus serviços e, para isto ocorra, utilizam 100% de sua infraestrutura baseada em containers, exemplos: Netflix, Spotify, Google, etc. Outra motivação para este projeto foi que esta nova estrutura nos permitiria a segmentação das aplicações, deixando o tradicional padrão monolítico ser gradativamente substituído por um modelo mais flexível de multisserviços, base de todo o trabalho da equipe de GSO-Arquitetura desde a sua formação inicial.
- **Resultado alcançado:** A IMA não poderia ignorar tal movimento tecnológico e buscando a atender as demandas da PMC com agilidade, qualidade e fazendo o melhor uso dos recursos de hardware disponíveis, implementou esta infraestrutura em containers utilizando a arquitetura *docker-swarm*. Hoje, temos mais de dez sistemas importantes em produção rodando nesta plataforma, tais como: KeyCloak, Kong, Guacamole, etc. O ambiente de produção é composto por 8 servidores virtuais e todo o ambiente foi configurado com redundância, alta disponibilidade, balanceamento de carga e registro de DNS automatizado.

SME - Em Rede

- **Descrição:** O objetivo deste projeto foi para a construção e o aprimoramento de soluções integradas que pudessem melhorar a comunicação de toda a PMC, mas inicialmente sendo utilizada apenas pela Secretaria Municipal de Educação. Isto aconteceu através da implantação de uma solução de código aberto já adotada pela IMA para a comunicação de toda a empresa (rocket.chat).
- **Resultado alcançado:** o uso da ferramenta melhorou a comunicação dos funcionários da SME. A plataforma também permitiu a criação de *bots* experimentais que validaram necessidades já

existentes na secretaria (ex.: no atendimento robotizado do disque-educação) e a integração com sistemas de videoconferência (ex.: BigBlueButton)

5.3 Projetos Previstos para 2021

As demandas que são apresentadas à Gerência de Soluções tratam-se de problemas identificados pelos clientes ao longo do tempo e nem sempre conseguimos ter uma visão antecipada de onde vamos atuar. Atualmente temos os seguintes problemas e possíveis soluções identificadas:

SMS - DEVISA

- **Descrição:** Sistema de gestão dos pedidos de novas licenças de funcionamento dos estabelecimentos como por exemplo: farmácias, açougues, consultórios médicos entre outros que sejam pertinentes ao anexo I da regulação da Vigilância Sanitária, renovação das licenças de funcionamento já emitidas anteriormente, controlando desde a solicitação por parte do interessado até a emissão.
- **Resultado esperado:** Melhorar o processo da entrada e triagem das solicitações, diminuição no tempo de análise e aprovação das licenças, possibilidade de emitir auto em tempo real para lacração de estabelecimentos irregulares.

SME - Novo CEFORTEPE - Inscrição de cursos

- **Descrição:** Já existe uma versão do sistema CEFORTEPE em produção, porém não atende às necessidades atuais levantadas junto ao cliente, sendo insuficiente para auxiliar a gestão. As regras de negócios tiveram alterações com o passar do tempo e o sistema não sofreu as devidas evoluções.
- **Resultado esperado:** É esperado que seja desenvolvido uma nova versão do sistema CEFORTEPE em uma tecnologia atual, de interface amigável e com flexibilidade de configurações que possa apoiar o departamento desde a criação, disponibilização de cursos/workshop entre outros padrões de eventos até a emissão de certificado para os participantes, assim como, gerir as inscrições dos interessados e apoiar os gestores com relatórios diversos. Este projeto visa atender outros órgãos da administração pública, devido a necessidade comum e recorrente em relação à gestão de cursos.

IMA e PMC - Adequações à LGPD (Lei Geral de Proteção a Dados)

- **Descrição:** De acordo com a nova legislação aprovada em agosto de 2018 e em vigor desde setembro de 2020, chamada de LGPD (Lei geral de Proteção a Dados) que pode ser acessada em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm será necessário estudar, mapear e implantar severos controles de acesso e permissão/revogação de processamento dos dados de pessoas físicas com termos de uso auditáveis e periciáveis em qualquer sistema que lide com eles. Isso se dá devido a necessidade de acordos internacionais relacionados a proteção de dados assim como demandas quanto ao aumento da segurança de informação demandadas pela sociedade.
- **Resultado esperado:** essa ação deverá afetar inúmeros sistemas feitos e mantidos pela IMA, demandando um extenso mapeamento dos sistemas envolvidos e a documentação dos mesmos, a partir do que poderá ser promovida a reengenharia de todos os processos que coletam e façam uso dos dados de pessoas físicas dentro do escopo da legislação (tanto por sistemas quanto por acessos técnicos das áreas de engenharia e infraestrutura, como acessos a banco de dados, extrações de dados, etc) dando às pessoas físicas poderes para liberar ou revogar acesso, assim como promover outros pilares da legislação como anonimização. Inúmeros processos da Prefeitura Municipal de Campinas possivelmente serão impactados (Porta Aberta, demais processos onde cidadãos entram com informações pessoais para a realização de qualquer serviço oferecido pela PMC).

SME - Campinação

- **Descrição:** Desenvolver o sistema Campinação, substituindo a versão atual feita em Drupal que não está mais atendendo a diversas novas necessidades apresentadas pelo cliente. O sistema deve permitir que equipes de alunos respondam a quizzes criados pela equipe do Campinação (gestores) criando ou usando perguntas vindas do banco de perguntas (criado no projeto de Avaliações Online) além dos times, controlando todo o fluxo do evento, tudo de uma forma colaborativa e com recursos de gameificação, permitindo que uma competição anual seja

parametrizada e realizada em etapas classificatórias e eliminatórias, computando pontuações e permitindo a realização de uma final onde as equipes de alunos classificadas competem em tempo real umas com as outras, em uma verdadeira gincana virtual. O sistema ainda deve contemplar áreas de conteúdos de divulgação de notícias, artigos, documentos e rankings por edição do Campinação.

- **Resultado esperado:** Com a implantação do sistema, promover eventos do Campinação de forma mais interativa, dinâmica e atraente aos alunos, estimulando a participação mesmo dos alunos desclassificados, permitindo que os recursos e funcionalidades não possíveis na versão atual feita em Drupal sejam implementadas.

SMS – Novo Portal da Saúde

- **Descrição:** modernização e reestruturação do Portal Saúde, importante canal de comunicação entre profissionais, cidadãos e também outros municípios. O Portal atual conta com aproximadamente 26 mil páginas distribuídas em 7,3 mil diretórios.
- **Resultado alcançado:** Com este projeto é esperado um novo Portal Saúde baseado no estudo feito sobre usabilidade (entregue como primeira etapa deste projeto), trazendo uma organização diferenciada dos conteúdos, voltado ao seu público alvo, agregando maior autonomia, acessibilidade e responsividade.

PMC – Projetos de BI (Business Intelligence)

- **Descrição:** Temos na PMC um extenso universo de dados em diversos assuntos tratados pela administração pública, que nem sempre são utilizados, nem combinados de forma a fornecer visão ampla das ocorrências na cidade.
- **Resultado alcançado:** com estes projetos espera-se fornecer soluções baseadas em análise de dados que podem ser utilizados para oferecer novos e melhores serviços aos cidadãos, além de informações para agilizar a gestão interna.

6. Sustentação

6.1 Principais Atividades e Responsabilidades

A GSU - Gerência de Sustentação, é responsável 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 mantêm os serviços públicos municipais da Prefeitura de Campinas, autarquias municipais, empresas de economia mista da RMC.

A Gerência de Sustentação (GSU) mantém uma Coordenação de Manutenção e Evolução de Sistemas (MES) uma Coordenação de Hospedagem de Sistemas (HOS), com as seguintes responsabilidades:

Coordenação de Manutenção e Evolução de Sistemas (MES)

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

Coordenação de Hospedagem de Sistemas (HOS)

- Implantar novos produtos e atualizações;
- Garantir a disponibilidade dos produtos e sistemas dentro das características e SLAs especificados;
- Garantir a segurança dos produtos e dos seus dados;
- Ajustar a infraestrutura para suportar as variações de demandas sazonais e/ou ao volume de crescimento (especialmente em nuvem);
- Acompanhar e identificar as origens de notificações e mensagens de erro;

- Analisar continuamente o desempenho para identificar gargalos de sistemas e de infraestrutura;
- Interagir com equipes de desenvolvimento para sugestões de evolução;
- Atualizar a plataforma tecnológica, com adaptação de scripts, testes de carga e testes funcionais de novas versões.

6.2 Resultados Alcançados

Os principais projetos e sistemas desenvolvidos e/ou implantados em 2020, foram:

SMAJ - SINGAJ - Sistema Integrado de Gestão de Ações Judiciais/Execução Judicial

- **Descrição:** Sustentação, evolução e manutenção tecnológica do sistema e integração com o TJSP.
- **Resultados Alcançados:** Módulo de intimações integrado com TJSP: Esse módulo permitiu que os procuradores recebessem as intimações diretamente no SINGAJ e são notificados por e-mail a cada recebimento, isso facilitou muito o cumprimento de prazos; Módulo para cadastro e gerenciamento de modelo institucionais e pessoais de petições com editor web: Este módulo permite criar modelos institucionais de petições no editor web dentro da aplicação, isso permitiu que as petições fossem padronizadas e auto preenchidas, mas também possibilitou a personalização de modelos e cópia de outros usuários. Módulo para inclusão e gerenciamento de certificado para instituição e pessoal para peticionamento individual dos procuradores: Esse módulo permitiu que cada procurador pudesse utilizar seu certificado digital para realizar o peticionamento via integração com o tribunal, tornando o serviço mais rápido e independente). Opção de compressão para petições e anexos: Essa melhoria facilitou o peticionamento via integração pois existe limite de tamanho para os arquivos que são enviados para o tribunal. Melhoria na segurança da aplicação com testes automatizados: Essa melhoria tornou mais seguro o processo de desenvolvimento, pois os testes automatizados são executados a cada alteração garantindo que o que estava testado e funcionando não quebre. Melhoria na precisão da verificação dos débitos pagos para peticionamentos automatizados: Essa melhoria torna mais preciso o processamento em massa de verificação da dívida para geração automática de petições. Inclusão de capturas de processo de Agravo no NetJur, alterações para nova estrutura de captura de andamentos após mudança dos sites dos TRT's.

SMAJ - Integração com o TJSP para toda a SMAJ.

- **Descrição:** Integração do SMAJ com webservice de intimações do TJSP para toda a SMAJ.
- **Resultados Alcançados:** Isso tornou o processo de recebimento das intimações mais fácil, ágil e seguro, sem a necessidade de acessar o portal do tribunal para visualizar as intimações que não possibilita opções de filtros, tornando o processo lento e moroso. Além disso, a integração possibilitou a leitura de intimações aguardando ciência sem a contagem de prazo, o que antes não era possível.

SMAJ - Parametrização do recebimento por meio de bancas.

- **Descrição:** Criação das telas para parametrização do recebimento por meio de bancas.
- **Resultados Alcançados:** Por meio das parametrizações é possível definir quem receberá as intimações conforme regras estabelecidas por banco, por processo, por usuário fixo ou por banca. Antes da parametrização, o recebimento só ocorria por um único usuário que precisava direcionar cada intimação para outros usuários. Com isso o trabalho se tornou automático e ágil, assim ao acessar o sistema ou o webmail no dia seguinte o procurador já terá acesso às intimações do dia, sem precisar aguardar. Criação do módulo de cadastro, gerenciamento e parametrização de bancas, por coordenadoria.

SMAJ - Criação do cadastro e gerenciamento de ausências.

- **Descrição:** Criação do cadastro e gerenciamento de ausências.
- **Resultados Alcançados:** Isso possibilitou o cadastro de ausências diversas dos procuradores fazendo com que o recebimento das intimações pelo substituto seja mais simples e automático. Antes era necessário transferir manualmente os processos do procurador ausente para o substituto e quando ele retornava era necessário fazer o mesmo processo manual, com esse cadastro o recebimento das intimações pelo substituto só ocorre no período de sua ausência e no fim deste período o recebimento volta automaticamente para o procurador original.

SMAJ - Perfil procurador geral

- **Descrição:** Criação e parametrização do perfil procurador geral para recebimento e gerenciamento de intimações.
- **Resultados Alcançados:** Antes todas as intimações ficavam disponíveis em uma tela no portal do tribunal sem possibilidade de filtros, isso era um grande problema principalmente se tratando de prazos, pois o procurador geral precisava primeiro verificar do que se tratava a intimação para direcionar, com essa nova funcionalidade as intimações que não puderem ser entregues automaticamente para o procurador responsável ou que fugir das regras estabelecidas para o recebimento podem ser direcionadas com uso de filtros para qualquer procurador de qualquer coordenadoria, sem a necessidade do uso do portal do tribunal.

SMAJ - Módulo de peticionamento integrado com o tribunal

- **Descrição:** Criação modulo de peticionamento integrado com o tribunal, cadastro e gerenciamento de modelos institucionais e pessoais para petições.
- **Resultados Alcançados:** Com essa melhoria o peticionamento fazendo uso de modelos pré existentes tornou o processo mais fácil e ágil, em especial para os casos que são padrão, com a seleção do modelo os dados do processo são preenchidos automaticamente e possibilita o envio imediato para o tribunal. Além de centralizar todos os modelos dentro do sistema, possibilita que os procuradores possam copiar modelos específicos uns dos outros, sem a necessidade de envio de documento pela rede ou e-mail.

SMAJ - Cadastro integrado de processos

- **Descrição:** Cadastro integrado de processos com dados já existentes no tribunal por número CNJ.
- **Resultados Alcançados:** Com isso o cadastro de processo pode ocorrer de forma mais simples, rápida e segura, pois os dados serão os mesmo que do Tribunal. Antes tudo precisava ser digitado e informado, com a melhoria apenas o número cnj do processo precisa ser digitado e a parte principal selecionada.

SMAJ - Gerenciamento de perfil de acesso por usuário com certificado digital

- **Descrição:** Criação e gerenciamento de perfil de acesso por usuário com certificado digital e visão por usuário de petições para ajuizamento.
- **Resultados Alcançados:** Isso possibilitou que todos os procuradores com certificado digital válido possam peticionamento direto no tribunal no dia e horário que desejar, sem a necessidade de solicitar para a coordenadora que faça o envio. Quando se lida com prazos isso é algo determinante para que não tenha prejuízos.

SMAJ - Autenticação com o tribunal para o recebimento de intimações

- **Descrição:** Melhoria na autenticação com o tribunal para o recebimento de intimações e melhoria de performance.
- **Resultados Alcançados:** Com o grande volume de intimações recebidos o processo de autenticação do tribunal ocasionalmente falha ou retorna mensagem de erro, isso tornava o processo de recebimento lento, com a melhoria apenas uma sessão de autenticação é necessária para cada sessão de recebimento de intimações reduzindo muito a quantidade de falhas na autenticação do tribunal como no acúmulo de intimações para recebimento.

SMAJ - Upgrade na versão do webservice do TJSP

- **Descrição:** Melhorias para permitir upgrade na versão do webservice do TJSP (em desenvolvimento)
- **Resultados Alcançados:** Com essas melhorias será possível utilização de novos serviços disponibilizados pelo tribunal bem como melhoria na segurança e performance.

SMAJ - Serviços integrados com o sistema SIM para permitir a desistência de ações conforme prevista na lei.

- **Descrição:** Criação de serviços integrados com o sistema SIM para permitir a desistência de ações conforme prevista na lei. (em desenvolvimento)
- **Resultados Alcançados:** Isso torna possível para a secretaria dar atenção para as ações de real ganho para a prefeitura. [Lei Ordinária 15843/2019](#) que autoriza a não ajuizar ações e até

desistir de ações de execução fiscal, dispõe sobre o cancelamento e parcelamento de créditos tributários e não tributários. O projeto constitui da integração de dois sistemas grandes que irá trazer melhoria da eficiência da prefeitura, sobretudo ao departamento da Procuradoria. O trabalho é feito atualmente por mais de 10 pessoas na PMC e passará a ser automatizado.

SMAJ - Integração com o webservice do TRF3

- **Descrição:** Integração com o webservice do TRF3 para recebimento e ciência de intimações sobre a ótica de Criação de micro serviço usado *Quarkus Framework* (em desenvolvimento).
- **Resultados Alcançados:** Proporcionar maior celeridade no acesso às informações pela PMC, otimizando processos internos. Com isso não será mais necessário acessar o portal do TRF3 para o recebimento das intimações, e possibilita o uso de todas as melhorias e funcionalidades que já foram realizadas.

SMAJ - Evolução no módulo de Intimações

- **Descrição:** Evolução no módulo de Intimações, redistribuição de intimações pelo administrador, intimações recebidas, intimações por incidentes, intimações nas mensagens de e-mail de atribuição, importação das intimações
- **Resultados Alcançados:** Melhoria na legibilidade e celeridade na redistribuição das intimações.

SMAJ - PROCON CAMPINAS

- **Descrição:** Sustentação, evolução e manutenção do sistema de gestão do Procon Campinas, que contempla cadastro de cidadão e empresas, controles de: andamento das reclamações, atendimentos, prazos, fiscalização e autos de infração.
- **Resultado Alcançado:** Criação de relatórios novos para assinatura da diretora do Procon em peças processuais dos autos. Criação de novo modelo de certidão do processo administrativo individual. Melhorias para melhorar a experiência do usuário nas pesquisas e filtros para melhor fiscalização. Melhoria para colocar consistência no cadastro de funcionários para que não se tenha mais de um diretor por departamento. Atualização tecnológica do sistema para o Java 8. Evolução na funcionalidade de mapa de localização para que o sistema carregue os dados de empresas que estão sendo fiscalizadas e/ou autuadas. Definimos e implantamos regras de tratamento e uploads para arquivos criptografados. Implantamos a evolução na assinatura digital em lote da decisão de segunda instância pelo perfil do "Gabinete Secretário". Melhoria no upload de arquivos no sistema Procon ADM para não permitir arquivos com senhas.

MULTI-SECRETARIAS (SME - SMS – SMASDH) - SISTEMA PDC (PRESTAÇÃO DE CONTAS)

- **Descrição:** Sustentação, evolução e manutenção do sistema de prestação de contas de convênios realizados com entidades do terceiro setor.
- **Resultado Alcançado:** Melhoria na gestão e acompanhamentos das prestações de contas; facilidades, usabilidade; padronização do processo, facilidades para análise da prestação de contas, controle da entidade sobre o saldo, evitando problemas no final da vigência do contrato e remanejamento de valores pré-configurados minimizando processos mais complexos; Visando o controle dos recursos humanos atuantes nos contratos das entidades, bem como a função exercida nos planos de trabalho; permitirá num futuro próximo, a restrição da prestação de contas apenas aos RHs pertencentes ao plano de trabalho do contrato. Atualmente o cliente tem confiança no sistema, ele entende que utiliza um sistema de prestação de contas funcional, seguro e assertivo na coleta de dados. Por exemplo, os relatórios já disponibilizados, conseguem trazer dados confiáveis e que ajudam a analisar vários aspectos das parceiras, tanto individualmente, quanto em um contexto específico. Também entende que, com essa estrutura básica efetivamente consolidada, traz estabilidade na confiança nos desenvolvimentos futuros, que visam transformar um sistema de prestação de contas, em um sistema de gestão de parcerias, com muito potencial para customizações. O cliente informou que várias ações de fiscalização foram facilitadas por conta dos dados confiáveis coletados e processados pelo sistema. Ações de fiscalização que permitiram que a Secretaria Municipal de Educação combatesse, efetivamente, o mau uso do dinheiro público

SMS - Implantação do PDC – fonte único na Secretaria da Saúde:

- **Descrição:** A Secretaria da Saúde, ao utilizar o sistema PDC-fonte único, herda as funcionalidades já homologadas pelas demais secretarias e que são necessárias para o processo completo, ou seja, inclusive relatórios e pareceres para os órgãos de fiscalização.

- **Resultado Alcançado:** Todos os novos desenvolvimentos serão compartilhados para as três secretarias que atualmente utilizam o sistema, rateando o custo de desenvolvimento. controle dos recursos humanos atuantes nos contratos das entidades, bem como a função exercida nos planos de trabalho. Melhorias no Cadastro de Fornecedor. Melhorias no Aditivo de Contrato. Esta evolução permitirá que todas as secretarias possam utilizar deste recurso no sistema.

SME - INTEGRE

- **Descrição:** Sustentação e manutenção do sistema de gestão escolar.
- **Resultado Alcançado:**
 - Pré cadastro infantil: desenvolvimento de um módulo de gestão dos pré cadastros onde as escolas e gestores da SME analisam e dão parecer sobre os dados da criança e documentações enviadas pelos responsáveis, com possibilidade de deferimento ou indeferimento. O formulário do solicitante é um módulo desenvolvido fora do entregue, que registra, através da geração de protocolos informações da criança, responsáveis, critérios sociais e documentações / comprovantes anexados pela integração com o GED.
 - Desenvolvimento de relatórios estatísticos dos alunos da FUMEC, por situação de matrícula, sexo, etnia, etc.
 - Desenvolvimento de uma manutenção evolutiva do processo seletivo do CEPROCAMP, possibilitando a digitação de notas e inclusões de anexos (através da integração com o GED) no formulário do candidato.
 - DESENVOLVIMENTO DA funcionalidade de gestão e análise das notas e documentos anexados pelo candidato, com possibilidade de deferimento ou indeferimento.
 - Manutenção evolutiva do formulário de matrícula da educação infantil.
 - Manutenção evolutiva na funcionalidade de4 planejamento escolar, contemplando os agrupamentos mistos e proposta de atendimento por contrato das escolas cogeridas

SME – GALES TÉCNICO E FINANCEIRO

- **Descrição:** Sustentação e manutenção do sistema de gestão do programa de alimentação escolar.
- **Resultado Alcançado:**
 - Desenvolvimento do relatório “Relação Escola x Cardápios”, que irá facilitar a gestão da merenda escolar;
 - Desenvolvimento de funcionalidades para prorrogação de contratos, mediante aditamento de contrato.

SME – GALES ESTOQUE

- **Descrição:** Sustentação e manutenção do sistema de controle de estoque de alimentação escolar na CEASA.
- **Resultado Alcançado:** retomada do desenvolvimento, elaboração de *roadmap* e desenvolvimento das funcionalidades “retorno de mercadoria para fornecedor” e “avaria da entrega”.

SME - INTEGRAÇÃO INTEGRE X SED

- **Descrição:** Integração SED x Integre.
- **Resultado Alcançado:** Cumpre a necessidade de substituir o antigo sistema GEDAI para com o novo sistema da Secretaria de Educação do Estado de SP.

SEPLAN - SISTEMA SEPLURB

- **Descrição:** Sustentação, evolução e manutenção do sistema da secretaria de planejamento.
- **Resultado Alcançado:** Melhorias na página de consulta da situação de requerimentos, tanto no sistema de Requerimentos, quanto no sistema SIM (Setor de Zoneamento).

SEMURB - SEMURB ONLINE

- **Descrição:** Sustentação, evolução e manutenção do sistema da secretaria de urbanismo.

- **Resultado Alcançado:** O sistema SEMURB On-line integra de forma parcial com o SIM, pois quando há atualizações de boletos, o sistema não reconhece a compensação. Assim, implementamos melhorias para que o sistema consiga compensar os boletos. Melhoramos o módulo de Proprietários, para que o proprietário possa anexar a Ficha Informativa e o arquivo da planta no sistema. Também desenvolvemos o novo Fluxo de Prazo, que foi criado para permitir ao profissional (engenheiro, arquiteto, entre outros) solicitar mais tempo para atender determinada pendência, de uma solicitação de Alvará de Aprovação e/ou de Execução, durante o processo de análise e aprovação de uma obra no município. Esta funcionalidade também se estende aos proprietários dos imóveis que podem solicitar mais prazo, anexar arquivos e atender pendências. É possível solicitar prazos para obras Novas, Ampliação, Reforma e Demolição. Ao disponibilizar essa funcionalidade no Sistema SEMURB Online foi possível evitar a necessidade de deslocamento do profissional até a SEMURB, diminuir o número de atendimentos relacionados ao prazo, documentar e facilitar o acompanhamento do pedido desde o início até o seu deferimento/indeferimento (na abertura é gerado um número sequencial com detalhes do pedido). Além disso, é possível consultar o histórico de todos os pedidos realizados nas solicitações.

SMCGP - PAINEL ELETRÔNICO - SCEPS

- **Descrição:** Sustentação, evolução e manutenção do sistema de controle e emissão de senhas impressas, com visualização em painéis eletrônicos.
- **Resultado Alcançado:** Melhoria no relatório de vagas disponíveis versus vagas utilizadas e na página de pesquisa e seleção de horário.

SMF - DRM - SISTEMAS DE GESTÃO DE ISSQN / NFS e

- **Descrição:** Sustentação, evolução e manutenção dos sistemas do departamento de receitas mobiliárias.
- **Resultado Alcançado:** Reescrita do módulo de emissão da guia DESIF: Foi implementada a emissão da guia de pagamento da DESIF como serviço. Foi desenvolvida a funcionalidade de emissão de guia da DESIF, como micro serviço em *ruby on rails*. Benefícios: Atualização tecnológica, a exemplo dos servidores Java e PHP que não podem ser atualizados, pois pela defasagem da versão da linguagem, exigem que boa parte dos códigos dos sistemas sejam reescritos numa versão mais atualizada da linguagem para depois poder atualizar os servidores com a nova versão da linguagem e nova versão de sistema operacional; migrando ao poucos para serviço, essa atualização tecnológica está sendo feita gradualmente, sem grande impacto; Testes automatizados; Segurança; Modularização dos sistemas, dividindo o sistemas em partes menores, facilitando a manutenção; Disponibilidade, pois quando ocorre um problema em uma parte (serviço), não precisa parar o sistema todo, e sim apenas o serviço que está dando problema Reutilização de funcionalidades, reaproveitando funcionalidades prontas de outros sistemas. (por exemplo, serviço de cálculo de multa e juros que utilizamos o do serviço da NFS e não precisamos replicar código), mantendo em um único lugar a funcionalidade de cálculo, facilitando manutenção e a integridade dos cálculos, pois assim todos os sistemas utilizam o mesmo cálculo; Escalabilidade, pois se uma funcionalidade demanda aumento de processamento, pode-se alocar mais instâncias daquele serviço específico para atender a demanda, não precisa criar várias máquinas para instanciar o sistema inteiro (exemplo a NFS e que tem 3 servidores com o sistema inteiro replicado para atender a demanda carga de utilização). *A implantação da API DESIF ocorreu em 12/03/2020* Controle de processo judicial com suspensão da exigibilidade, emissão de NFS e lançamento de EDF com suspensão do crédito tributário: automatização do controle de processo judicial com suspensão da exigibilidade do crédito tributário do ISSQN e emissão de EDF com crédito suspenso, para evitar a decadência: Foi implementado histórico de registro de processos judiciais com suspensão da exigibilidade do crédito tributário no cadastro mobiliário. Foi implementado a Integração via API entre o sistema da Nota Fiscal e o cadastro mobiliário do SIM, para emissão da NFS e com informações atualizadas sobre a suspensão da exigibilidade do crédito. Nas ETLs, no sistema controle de ações e no SIM foi implementado leitura das notas emitidas com exigibilidade suspensa e lançamento de EDF suspensa no Conta Corrente do SIM. Integração SIM x DIPAM: implementação da integração do cadastro de contadores e contribuintes do SIM com o novo sistema DIPAM. Alteração no sistema SIAC: Implementação da solicitação de autorização para realização de eventos através do sistema de atendimento SIAC. Eliminação da solicitação de forma presencial (em que era exigida a presença do contribuinte mais de uma vez na PMC) e manual, possibilitando ao contribuinte solicitar a autorização pela web e o atendimento 100% digital desburocratizando e agilizando o processo. Melhorias no sistema CENE: Foi otimizado o controle em memória dos arquivos anexados. Agora, toda vez que um

usuário realizar um novo cadastro, anexar documento e salvar, foi implementada a limpeza na referência de memória aos arquivos, que antes ficava em memória. Outro ponto trabalhado, foi que em todas as consultas do sistema eram realizadas buscas em todas informações na base de dados, inclusive todos arquivos eram carregados em memória, mesmo não sendo necessário essa varredura completa de dados. A alteração realizada aqui, foi a separação da busca dos arquivos, que agora ficam disponíveis apenas no menu específico para buscar documentos. Todas as demais opções de consulta não são mais retornadas. Esta alteração resultou em diminuição do tempo de carregamento dos cadastros por situação (Alteração; Aguardando; Def. Provisório; deferido; etc) no perfil Prefeitura, diminuindo o tempo de espera para o usuário. Foi incluído também o *Elasticsearch* para monitorar o servidor, guardar histórico das informações sobre uso de memória, CPU e demais dados importantes para monitoramento e prevenção de problemas relacionados ao que ocorreu neste caso. O resultado destas ações resolveu o problema de extrema lentidão que o CENE sofria, bem como suas quedas constantes.

SMF - DRI - DIVERSOS SISTEMAS

- **Descrição:** Sustentação, evolução e manutenção dos sistemas do departamento de receitas imobiliárias SIM e IPTU.
- **Resultado Alcançado:** Lançamento do IPTU 2020: Atividades relacionadas ao lançamento do IPTU de 2020, atendendo às solicitações do Secretário de Finanças e prazo estabelecido. Os relatórios eram gerados via script e exportados como planilhas. Hoje eles podem ser emitidos e armazenados pelo próprio usuário, e resgatados sempre que necessário. Aplicação para atualização em lote de sujeitos passivos do IPTU, utilizando como base planilhas pré-formatadas. Em uma situação normal essas atualizações são feitas de forma unitária, ou seja, unidade por unidade. Com o Wizard de importação de planilha é possível configurar a quantidade de imóveis que poderão ser atualizados de uma vez. Desmembramento em lote de débitos, desvinculando a Municipalidade como sujeito passivo em loteamentos com concessão dos imóveis. Em princípio esta solução foi aplicada para resolver o processo do Parque Oziel, que está parado a cerca de 2 anos, e que envolve em torno de 600 imóveis. Quando realizado manualmente pelo usuário (no sistema) este procedimento leva em torno de 30 minutos por unidade. Processamento em lote de Recálculos Retroativos, baseado em lista de cartográficos. Este trabalho de apoio foi realizado para dar celeridade nas atividades do DRI, tendo como foco principal a atualização de todos os lançamentos da Chácara Gargantilha de 2015 a 2019.

SMF - DCCA - VÁRIOS SISTEMAS

- **Descrição:** Sustentação, evolução e manutenção dos sistemas do departamento de cobrança e controle de arrecadação.
- **Resultado Alcançado:** Criação de nova aplicação para consultar valores pagos no SIM: Consulta valores pagos de determinado ID, CCM ou Cartográfico, baseado em intervalo de mês/ano de lançamento e datas de pagamento. Nesta consulta informamos ID Contribuinte OU Código Cartográfico OU CCM. É possível informar diversos cartográficos para a consulta. Melhorias na aplicação do cadastro da comunidade: O objetivo deste trabalho foi facilitar o controle de acesso às funcionalidades, ao mesmo tempo em que surgem novas regras de acesso e manipulação de dados.

SMF - DECOR - ORÇAMENTÁRIO, CONTABILIDADE E DAF

- **Descrição:** Sustentação, evolução e manutenção dos sistemas do departamento de contabilidade e orçamento.
- **Resultado Alcançado:** Levantamento e entendimento de como funciona o módulo e levantamento dos requisitos necessários para que a IMA possa assumir o SIM.

SMGC - PORTAL TRANSPARÊNCIA

- **Descrição:** Sustentação, evolução e manutenção do portal de transparência da PMC.
- **Resultado Alcançado:** “Portal da Transparência - Receitas e Despesas da Covid-19” apresenta detalhamentos sobre o que a Prefeitura Municipal de Campinas (PMC) tem feito nesses tempos de pandemia. Em apenas 13 dias o projeto foi disponibilizado no site do Portal da Transparência com informações essenciais e mais um mês meses. O trabalho foi desenvolvido em parceria entre a IMA e a Secretaria Municipal de Gestão e Controle, com apoio da Secretaria Municipal de Finanças. Na IMA tivemos o envolvimento de um time com muita sinergia e focado no resultado de um bom trabalho para a população. As Despesas são todas as aplicações de

recursos para realização das ações públicas nas áreas de saúde, educação, esporte e outras secretarias. Neste caso foram, especificamente, os recursos que foram aplicados para o combate ao Coronavírus. As Receitas são todos os recursos que entram nos cofres públicos obtidos por meio de impostos, taxas, transferências, operações de crédito, entre outros, para a cobertura das despesas públicas para o combate ao Coronavírus. “**Portal da Transparência - 3º Setor**” envolve quatro secretarias (Secretaria Municipal de Assistência Social e Segurança Alimentar, Secretaria Municipal de Educação, Secretaria Municipal da Saúde e Secretaria Municipal de Gestão e Controle) e a IMA. A atividade de prestação de contas no terceiro setor é de suma importância para a sobrevivência de uma Organização da Sociedade Civil (OSC), ou mais conhecida como ONG. É um processo onde se analisa e avalia a execução de parceria com órgãos governamentais, dentre outros, sendo possível verificar o cumprimento dos objetivos, metas e os resultados previstos. Isto compreende a apresentação de um conjunto de informações e documentos das entidades, buscando maior transparência nas ações realizadas pelas mesmas.

SMRH - RHPMC - NOVO SISTEMA DE FOLHA DE PAGAMENTO DA PMC

- **Descrição:** 1 - Migração do sistema de folha. 2 - Integração com o portal do servidor para que a solicitação de férias possa ser feita pelo servidor no portal, e geração do termo de rescisão para que possa ser disponibilizado em PDF.
- **Resultado Alcançado:** 1- A partir da migração será possível realizar o acesso online na base relacional para a implantação de APIS, BI, etc.2 - O servidor poderá realizar a solicitação de férias diretamente no Novo portal do servidor o que irá reduzir o trabalho da equipe de RH e evitar a impressão de papel já que não será mais impresso o aviso de férias. O termo em PDF agora é disponibilizado via Novo Portal do servidor o que vai evitar a impressão de papel e poderá ser anexado ao SEI, atendendo a necessidade da secretaria.

SMRH - SADFUMEC - SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

- **Descrição:** Sustentação e inclusão de novas funcionalidades para dar maior autonomia e praticidade para o usuário na geração da avaliação de desempenho.
- **Resultado Alcançado:** implementado o envio de e-mail de alerta aos servidores, orientando sobre a necessidade de ciência na Avaliação de Desempenho. O e-mail deverá ser enviado no momento em que a chefia imediata consolidar a avaliação.

SMRH - SCOP - Sistema de Controle Ocupacional e Pericial

- **Descrição:** Melhorias e evoluções no sistema.
- **Resultado Alcançado:** Implantação da assinatura digital nos módulos de perícia médica, junta médica e exame ocupacional eliminando a necessidade de papel.
 - Módulo de riscos; para controle dos riscos ocupacionais e geração de informação para o e-Social.
 - Gravação de arquivos no GED, reduzindo a necessidade de impressão de documentos.

SMRH - Importa remunerações

- **Descrição:** Nova funcionalidade para permitir a atualização do portal da transparência com as remunerações dos servidores de forma automatizada.
- **Resultado Alcançado:** Com a nova funcionalidade a atualização mensal do portal da transparência será feita de forma simples pelo responsável da folha de pagamento no final de cada mês.

SMRH - Migração para Novo Sistema de Folha de Pagamento

- **Descrição:** Conclusão do processo de migração do sistema CONSIST HR para nova plataforma tecnológica, possibilitando a desvinculação de tecnologias legadas e objetivando a continuidade do sistema com menor risco associados à disponibilidade do sistema.
- **Resultado Alcançado:** Transferência completa da massa de dados de folha de pagamento e benefícios dos servidores públicos municipais da administração direta e algumas autarquias, com funcionalidades análogas às existentes e sem alterações importantes.

SMSP - SIRCC - SISTEMA INTEGRADO DA CONSTRUÇÃO CIVIL

- **Descrição:** Implementações de melhorias e evoluções no sistema.

- **Resultado Alcançado:** Desenvolvimento de melhoria na alteração de CTR Rápida no destino do resíduo. Ajustes no relatório de Agregado Reciclado no formato PDF e XLS para que seja exibido o número de viagens versus multiplicação. Adaptação de nova regra para realizar a baixa do agregado não mais pela metragem do caminhão, e sim pelo número de viagens. Desenvolvimento de nova funcionalidade para armazenar o compartilhamento de caminhões entre as regionais. Eliminação das vulnerabilidades do sistema.

SMSP - SPR - SISTEMA DE PESAGEM DE RESÍDUOS

- **Descrição:** Aprimoramento da funcionalidade que envolve a pesagem de caminhões de lixo no Aterro Municipal.
- **Resultado Alcançado:** Inclusão da funcionalidade para importação de pesagens do Aterro Estre para o sistema do Aterro Delta. Alteração da regra para emissão de Relatório Movimento de Pesagens - Geral, pois antes o mesmo só podia ser gerado com o fechamento de todos períodos de pesagem; o cliente solicitou que pudesse ser gerado mesmo com os períodos abertos.

SMDEST - SAV VRE

- **Descrição:** O SAV é integrado ao sistema VRE/JUCESP (Via Rápida Empresa) que é um dos programas do Governo do Estado de São Paulo que integra o Cadastro Web e o Sistema Integrado de Licenciamento (SIL) de empresas. Apesar do sistema já ter agilizado uma grande parte do processo, ainda assim havia condições que impactam no tempo para abertura e alteração cadastral das empresas. A JUCESP modificou seu sistema online, reduzindo o tempo de aprovação, o que fez com que a percepção de morosidade se voltasse para a Prefeitura De Campinas. Empresários e contabilistas passaram a criticar o tempo de até 20 dias úteis para conclusão da análise. Isso ocorre em função de vários fatores, mas principalmente devido à análise técnica ser manual, incluindo a verificação do tipo de atividade da empresa e do local onde ela vai se estabelecer, para que esteja em conformidade com as legislações municipais. Por exemplo, é proibido por lei constituir empresa em áreas de preservação ambiental (APA); empresas que manipulam materiais considerados perigosos ou cujo processo produtivo são considerados incômodos, não podem estar próximos a áreas residenciais. Essa morosidade de resposta fere a Lei Nº 13.874 de 20 de setembro de 2019 Art. 3º IX que diz: "[...] garantia de que, nas solicitações de atos públicos de liberação da atividade econômica [...] o particular será cientificado expressa e imediatamente do prazo máximo estipulado para a análise de seu pedido e de que, transcorrido o prazo fixado, o silêncio da autoridade competente importará aprovação tácita para todos os efeitos [...]". O desafio era automatizar as rotinas de análise de viabilidade num prazo de 15 dias. Criamos um time de trabalho na IMA e na PMC para desenho e implementação da solução.
- **Resultado Alcançado:** O SAV passou a importar os protocolos abertos na JUCESP com mais frequência e a processar análise automática para empresas com situações consideradas simples, deixando para os especialistas as situações que requeiram algum tipo de cuidado especial. Conforme informado pelo Secretário de Desenvolvimento Econômico em dezembro de 2020, durante reunião de entrega destas implementações, o ganho de performance chega a ser 7 (sete) vezes maior do que era antes. Enquanto o processo manual executava 5 (cinco) análises por semana, o processo automatizado executa, atualmente, 36 (trinta e seis) análises. Conforme solicitado pelo Secretário de Desenvolvimento Econômico, a ideia agora é aumentar o desempenho para 100%, ou seja, o processo ser executado sem necessidade de intervenção humana.

OUTROS CLIENTES - PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - PROCON SJC

- **Descrição:** Implantação do sistema Procon.
- **Resultado Alcançado:** Entrega antecipada do sistema em 23/03/2020 e publicada no Portal PMC. Em 24/03/2020 foi publicada a matéria em que a Prefeitura Municipal de São José dos Campos adiantou o lançamento do sistema Procon Digital em virtude do Coronavírus. O levantamento das necessidades do projeto foi distribuído em etapas (WBS - *Work Breakdown Structures*) que são: Preparação do ambiente de desenvolvimento; *Kick-off* com o cliente; Customização e parametrização; Treinamento dos administradores que farão a homologação do sistema; Disponibilização do ambiente para o cliente efetuar a homologação; Integração com os sistemas da contratante; Disponibilização do ambiente de produção já contemplando as integrações; Treinamento de usuários do Sistema; Implantação do sistema. Durante a

implantação foi criada uma nova fase, para evolução do sistema, a pedido da Prefeitura de São José dos Campos. Evolução para implementar o módulo novo de triagem.

REDE MÁRIO GATTI (RMG) - AGHU: SISTEMA HOSPITALAR

- **Descrição:** Sustentação e manutenção do sistema de gestão hospitalar para a HMMG.
- **Resultado Alcançado:** Desenvolvimento de relatório de cirurgias por profissional médico. Implementação de controles de quantidade de consultas excedentes do ambulatório. Ajustes para melhorar a consulta de dispensação de medicamentos para a farmácia. Integração da AGHU com o sistema CROSS para integração de leitos, pois antes os dados eram extraídos da AGHU e digitados no sistema CROSS. Adaptações no sistema na alteração de intervalos de pedidos de exames para a COVID-19 na UTI Adulta. Criação de relatório para identificar os atendimentos por CID da Covid-19.

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

Abaixo, alguns projetos importantes executados pela Coordenação de Hospedagem em 2020:

	Projeto	Descrição
1	Implantação serviço AD CAMPREV	Configuração de ambiente de virtualização VMWare no Camprev e implantação dos serviços Microsoft Active Directory, servidor de arquivos, serviço de atualização WSUS e serviço de backup. A implantação permitiu a migração de servidores legados para um ambiente com maior confiabilidade e a disponibilização de mais recursos aos servidores.
2	Migração AD Laboratório Municipal Ouro Verde	Integração de usuários e computadores do Active Directory (AD) do Laboratório Municipal Ouro Verde no AD PMC. O projeto foi executado com a colaboração das áreas de Estação de Trabalho da GSC e redes da Getel. Foram desenvolvidas ações de melhoria da infraestrutura da rede lógica, de segurança e do serviço de AD que trouxeram mais confiabilidade à operação do Laboratório.
3	Jornada para nuvem IMA	Prospecção de tecnologias e avaliação de serviços de computação em nuvem com objetivo de subsidiar o projeto da jornada para a nuvem da IMA.
4	Novas versões de ambientes	Instalação de configuração de ambiente de sistemas WEB nas últimas versões de sistema operacional e aplicativos.
5	Zabbix Data Center	Continuidade da implantação da ferramenta Zabbix para monitoramento dos servidores, serviços e sistemas dos ambientes hospedados no Data Center IMA com a ampliação de itens monitorados, disponibilização de dashboards, mapas, telas e gráficos aos clientes internos e externos e implementação de rotinas automatizadas em caso de alerta.
6	Prova de conceito de solução de RFID	Criação de ambiente e configuração de ambientes e serviços para avaliação de solução de RFID.
7	Evolução tecnológica da ferramenta de backup	Continuidade do processo de estudo e avaliação de ferramentas de backup com o objetivo de subsidiar o processo de licitação e implantação de uma nova solução com características de eficiência, integração e automação adequada à quantidade de sistemas, volume de dados e sistemas e complexidade do parque computacional da IMA.
8	Procon São José dos Campos	Criação de ambiente para hospedagem do Procon do município de São José dos Campos, implantação de rotina para disponibilização de backup de arquivos e banco de dados ao cliente e interface de monitoramento para acompanhamento do fluxo de informações em conformidade com o contrato.
9	Reestruturação de rotinas e políticas de backup	Validação dos períodos de retenção de backup dos sistemas e reformulação das políticas de backup.
10	Implantação de novos servidores de backup	Criação de novos servidores de backup e migração e adequação de rotinas de acordo com a política de backup padrão.

	Projeto	Descrição
11	Validação de ambientes	Verificação e análise de ambientes disponibilizados à PMC e IMA resultando na desativação de 24 servidores virtuais.
12	SMF Remoto	Criação de ambiente redundante composto por cluster de 5 servidores para hospedagem da solução de acesso remoto Go-Global para a continuidade da operação do sistema SIM por funcionários SMF trabalhando em home office devido às restrições impostas pela COVID19.
13	Google Educacional SME	Colaboração com a área de Arquitetura no estudo da ferramenta Google Educacional para a SME e migração de contas de e-mail do Zimbra PMC.
14	Otimização de processo de implantação de software	Implementação de solução automatizada para otimização do processo de instalação e configuração de software de acordo com diretivas e políticas corporativas.
15	Implantação de soluções de EAD PMC	Colaboração com a área de Arquitetura para disponibilização de solução de EAD para projetos da SME e SMS.

6.3.1 Solicitações Atendidas e Resolvidas:

	Quantidade de Solicitações Atendidas e Resolvidas (Ocomon)	Tempo de atendimentos de solicitações (Redmine)
Administração do Data Center <i>Administração e controle dos sistemas operacionais de Data Center, Servidores, Backups, e-mail, storages e facilities. Gestão de contratos e serviços de terceiros para continuidade dos ambientes tecnológicos.</i>	4.748	3.435 horas

Por Cliente	Quantidade de Solicitações Atendidas e Resolvidas (Ocomon)
Em colaboração com outras áreas da IMA	331
Prefeitura Municipal de Campinas	4.123
Autarquias: CAMPREV, CEASA, CIATEC, COHAB, EMDEC, FJPO, HMMG, SANASA	294
Total	4.748

6.3.2 Disponibilidade dos Sistemas e Data Center:

O Data Center possui 485 hosts (servidores e ambientes virtuais), sendo que todos superaram as metas de disponibilidade.

	Média Medida	Meta
INFRAESTRUTURA <i>Facilities, energia, redes de dados e sistemas de proteção contra falhas e contra incêndio</i>	100%	99,9820% ⁽¹⁾
SERVIDORES INTERNOS <i>homologação e de recursos internos</i>	99,912%	98,0000% ⁽²⁾
SERVIDORES EXTERNOS <i>Produção</i>	99,996%	99,9820% ⁽¹⁾
SERVIÇOS E SISTEMAS <i>E-mail, AD, bancos de dados, websites, SIM, NFS-e, Consist HR, entre outros</i>	99,997%	98,0000% ⁽²⁾

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

(2) Disponibilidade contratada pela PMC.

6.3.3 Ocupação dos Recursos de Data Center:

Recurso	Total	Utilizado em média	Disponível em média	% Livre ~
Núcleos	384	253	131	34,11%
Memória	8 TB	4,04 TB	3,96 TB	49,5%
Storage	315 TB	279 TB	36 TB	11,43%

Serviço	CPU	Memória	Storage
Hospedagem de Banco de Dados Oracle	11%	16%	16%
E-mail	4%	4%	9%
Armazenamento de Arquivos	2%	1%	37%
Hospedagem de Sites e Sistemas + BD local MySQL / PostGreSQL	67%	55%	26%
Serviços de infraestrutura, redes e monitoramento	16%	24%	12%

6.3.4 Consumo de Energia Elétrica do Data Center

Capacidade Energética TI	32 KW/h
Capacidade Energética Total (TI + Facilities)	64 KWh
Consumo Energético	14 KW/h
Disponibilidade Energética normal	99,92%
Disponibilidade Energética de Reserva UPS + Gerador	100%

6.4 Desenvolvimento da Política de Prospecção Tecnológica

A equipe da GSU, coordenados pela Gerência de Sustentação, colaboraram com a Diretoria Técnica para aplicação da Norma 031 que trata da Política de Prospecção Tecnológica. Esta norma representa a evolução das regras para o relacionamento entre a IMA e o mercado.

O Comitê de Prospecção de Tecnologia realizou 06 reuniões ordinárias, recebeu apresentações e analisou propostas técnicas de 27 empresas. Das empresas analisadas 17 possuem tecnologia que podem atender a uma necessidade da IMA ou de projetos da PMC que estão sendo providos pela IMA ou que possam ser. Todas as análises estão catalogadas para que possam ser consultadas havendo alguma oportunidade futura.

6.5 Inovações de 2020

Gestão de projetos e pessoas:

Aprimoramento de competências na gestão de projetos usando *Agile Kanban + Lean*. Isso é importante para dar maior capacidade para as equipes lidarem com os prazos e custos dos projetos.

Melhoria de processo de trabalho com micro metas e objetivos:

Para desenvolvimento das ações das equipes por meio de OKR - *Objective Key Results*. O próximo passo será ligar aos Objetivos Estratégicos da IMA, quando houver uma revisão.

Estudos para melhorar performance, resiliência e reduzir riscos do Data Center

De forma que possamos utilizar tecnologias, métodos e processos que já estejam ao nosso alcance.

6.6 Projetos Previstos para 2021

SMF - SIM (SISTEMA DE INFORMAÇÕES MUNICIPAIS)

- **Descrição:** Sistema de gestão orçamentária do município.
- **Resultado alcançado:** Sustentação do sistema SIM sendo realizado integralmente pela IMA.

SMRH - NOVO SISTEMA DE FOLHA DE PAGAMENTO

- **Descrição:** Migração dos recursos de desenvolvimento nativo na plataforma do novo sistema de folha de pagamento.
- **Resultado esperado:** Sistema migrado completamente e sem dependências com a plataforma tecnológica legada.

● **SME - TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO DO GIER**

- **Descrição:** Capacitar a equipe técnica da IMA no conhecimento técnico para sustentar o sistema GIER (desenvolvido por empresa terceirizada). Tal ação depende da empresa contratada pela PMC, desenvolvedora do GIER, para realização do processo de transferência de tecnologia.
- **Resultado esperado:** Embora alta dependência de fatores externos, é esperado que o processo de transferência de tecnologia e conhecimento sobre o sistema GIER à IMA ocorra durante o ano de 2021.

● **ESTRATÉGIA DE MIGRAÇÃO PARA NUVEM**

- **Descrição:** Desenvolver estratégia para migração do Data Center IMA para nuvem contratada de fornecedores tais como Amazon, Google, Microsoft.
- **Resultado esperado:** Até junho de 2021 ter consolidado piloto de migração para nuvem, bem como ter concluído projeto inicial e *road map*.

SOLUÇÃO CORPORATIVA DE BACKUP

- **Descrição:** Implantação de solução de backup corporativa para todos os ambientes e sistemas hospedados na IMA.
- **Resultado esperado:** Até agosto de 2021 ter finalizado o processo de implantação e testes.

ATUALIZAÇÃO DO ACTIVE DIRECTORY IMA

- **Descrição:** Implantação do serviço *Active Directory* na versão mais atual e migração de usuários e computadores da IMA para este novo ambiente.
- **Resultado esperado:** Até outubro de 2021 ter finalizado o processo de atualização.

MIGRAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE BASE DE DADOS ORACLE

- **Descrição:** Evolução da infraestrutura de banco de dados Oracle para versão atualizada em detrimento da atual versão que a partir de 2021 não possui mais suporte.
- **Resultado esperado:** Atualização tecnológica para manutenibilidade, resiliência contra vulnerabilidades e suporte para ocorrências críticas que possam levar à indisponibilidade do serviço de banco de dados usado pelos maiores sistemas de informação da PMC.

7. Engenharia de Telecomunicações

7.1 Principais Atividades

A GETEL se concentrou na continuidade da construção da Rede Metro Óptica Campinas (RMOC) para sedimentar as bases de Cidade Inteligente. Foram instalados 2 (dois) pontos de presença (POP) da rede GPON (*Gigabit-Capable Passive Optical Networks*), a saber: POP Virgínia Mendes e Violeta Dória Lins. 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, totalizando 989 acessos.

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

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

Conduzimos o estudo da tecnologia VoIP (Voz sobre IP) na 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. Decidimos que a IMA irá prover a tecnologia de VoIP para a PMC utilizando de software livre *FreePBX*, um sistema muito utilizado no mercado, com confiabilidade e robustez que a PMC carece.

7.2 Resultados Alcançados

Projeto Rede Metro Óptica Campinas (RMOC)

- **Descrição:** Ampliação da capilaridade dos acessos para outros locais próximos ao anel ativo.
- **Resultados alcançados:** Ativação do ramal “Norte” do POP IMA

Projeto GPON (Gigabit-capable Passive Optical Networks)

- **Descrição:** Construção das ramificações do ramal “Norte” do POP IMA para estender o acesso do anel óptico até os endereços das dependências das secretarias públicas de Campinas, nas seguintes localidades:
 - OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO (EDIFÍCIO ARCADAS)
 - MUSEU DA IMAGEM E SOM
 - CENTRO POP
 - CENTRO POP / TELECENTRO JUVENTUDE CONECTADA
 - CENTRO POP / TELECENTRO JUVENTUDE CONECTADA
 - CENTRO POP SARES 1
 - CONSELHO TUTELAR FUNDO DA DEFESA DA CRIANÇA
 - CORPO DE BOMBEIROS CENTRO
 - GUARDA MUNICIPAL BASE 2 - CENTRO
 - CEI PROFESSORA GESSY GABRIEL MARTINS DE CAMARGO
 - CEMEFEJA PAULO FREIRE - ADMINISTRATIVO E LABORATORIO DE INFORMÁTICA / TELECENTRO JUVENTUDE CONECTADA
 - CEMEFEJA SERGIO ROSSINI
 - CEPROCAMP ESTACAO CULTURA - PREFEITO ANTONIO DA COSTA SANTOS
 - PREFEITO - ADMINISTRATIVO / WI-FI E LABORATORIO
 - DPSS – DEPARTAMENTO PROMOÇÃO A SAÚDE DO SERVIDOR
 - ACADEMIA DO SERVIDOR
 - CENTRO DE REFERENCIA - DST/AIDS - PREVENÇÃO - DOUTORA SILVIA BRANDAO BERTAZOLLI BELLUCI
 - CENTRO DE REFERENCIA DST/AIDS - ADM/RH - DOUTORA SILVIA BRANDAO BERTAZOLLI BELLUCI
 - CENTRO DE REFERENCIA DST/AIDS - COORDENAÇÃO SALA 31 E NÚCLEO DE SAÚDE COLETIVA - DOUTORA SILVIA BRANDAO BERTAZOLLI BELLUCI
 - CENTRO DE SAÚDE CENTRO - MARIO DE CAMPOS BUENO JUNIOR
 - POP VIRGÍNIA MENDES
 - POP VIOLETA DORIA LINS

Projeto Planejamento Estratégico

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

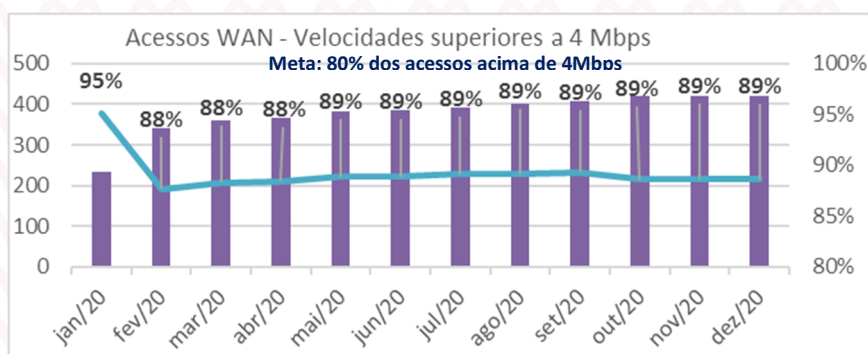
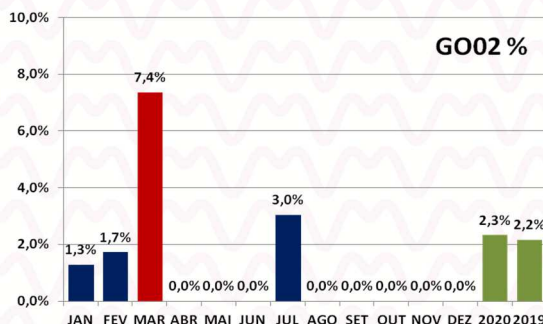


Figura 2: Gráficos demonstrativos das metas e resultados mensais dos indicadores adotados para acompanhamento do Planejamento Estratégico.

Projeto VoIP

- **Descrição:** Após os resultados positivos do projeto piloto, este foi expandido para mais setores internos da IMA e algumas localidades externas da PMC, a pedido da SMA. Decidimos por não expor os servidores VoIP à INTERNET, de modo que os ramais devem estar em redes perfil INTERNO ou conectar utilizando VPN. Importante ressaltar que os dados abaixo são anteriores à pandemia. Devido a pandemia tanto a IMA quanto PMC tiveram necessidades por atendimento telefônico remoto, que só foi possível o atendimento devido a implementação do VoIP.
- Os setores da IMA que utilizam VoIP são: GETEL e GSC
- Os departamentos da PMC que utilizam VoIP foram: Patrimônio, DETI, Almoxarifado Central, Agiliza Campo Grande, Agiliza Ouro Verde, Agiliza Sousas, Agiliza Nova Aparecida, Arquivo Intermediário, Biblioteca Municipal, MACC, CEFORTEPE, EGDS, SMS, DPSS, OUVIDORIA.

Alguns locais acima citados não possuem infraestrutura de cabos de telefonia em seus imóveis. Com isso, seria necessário realizar cabeamento de telefonia ou cabeamento estruturado e a contratação de um PABX convencional para atender as necessidades de cada local. Com o VoIP, o custo foi menor que cabeamento + PABX convencional, e com uma qualidade de atendimento muito maior, fora a facilidade e velocidade de instalação e expansão do sistema.

A PABX da OUVIDORIA apresentou problemas críticos, inviabilizando o seu uso. O atendimento 0800 do local estava conectado a este PABX. A aquisição de um novo PABX além do custo imprevisto poderia demorar meses para ser resolvido. Graças ao VoIP o problema foi solucionado prontamente, com o mínimo de custos ao local, e com qualidade SUPERIOR de atendimento e funções.

Dados detalhados dos servidores:

VOGEL – IMA
199 ramais configurados

2 filas de atendimento – Diário Oficial e DISQUE ASSISTENCIA SOCIAL

VOSTELL – PMC

64 ramais configurados

1 fila de atendimento - Ouvidoria

CALLBOX – Atendimento

147 ramais criados

Filas de atendimento: CSI, 118, 151, 156, 160, 199, SMF, SME

- **Resultados alcançados:** Viabilização e funcionamento dentro dos parâmetros de qualidade projetados.

Licitação internet móvel 4G

- **Descrição:** Elaboração de novo Termo de Referência para contratação nova operadora de Internet móvel 4.5 G, para suprir contratos que se tornaram improrrogáveis.
- **Resultado alcançado:** Descrição técnica e reunião com as áreas de suporte da IMA realizadas, aguardando o momento para iniciar nova licitação.

Elaboração novo contrato de ocupação do poste junto à CPFL

- **Descrição:** Conclusão do contrato de cessão de ocupação da faixa destinada às Empresa de Telecomunicações nos postes da Empresa de Distribuição de Energia Elétrica.
- **Resultado alcançado:** Valor por ponto de ancoragem (poste) negociado passou a ser de R\$5,42, a nova contratação também permitirá o crescimento da Rede Óptica Municipal conforme projetado.

Nova contratação BGP

- **Descrição:** Elaboração nova licitação do serviço BGP para substituição de contrato atual que é improrrogável e encerrará sua vigência em março de 2021.
- **Resultado Esperado:** Redução no custo por Megabit contratado, aumento de *throughput* de 1 para 2 Gbps, melhora na proteção do enlace de última milha entre o fornecedor e a IMA.

Projeto CAMPINAS DIGITAL – Wi-fi Grátis:

- **Descrição:** Operação e Manutenção de acesso gratuito à internet sem fio (Campinas-Digital), conforme as regras do Marco Civil, nos locais públicos de Campinas.
- **Resultados alcançados:** Na atual gestão foram instalados 45 pontos de acesso. O Campinas Digital chegou a registrar 2414 usuários simultâneos conectados (média de 16 mil usuários únicos por dia), estabelecendo um novo recorde para o projeto. São mais de 152.396 usuários cadastrados.

- WiFi - Centro de Convivência Cultural Carlos Gomes
- WiFi - CS Jardim Capivari
- WiFi - CS Jardim São Marcos
- WiFi - CS Orosimbo Maia
- WiFi - CS Parque São Quirino
- WiFi - CS Pedro de Aquino/Balão do Laranja
- WiFi - CS Santo Antônio
- WiFi - EMEF/EJA Edson Luiz Lima Souto
- WiFi - EMEF/EJA ORLANDO CARPINO
- WiFi - Estação Cultura Plataforma
- WiFi - Estação Cultura
- WiFi - Hospital Municipal Mário Gatti
- WiFi – IMA - Informática de Municípios Associados
- WiFi - Largo do Rosário
- WiFi - Paço Municipal
- WiFi - Parque Ecológico Dom Bosco
- WiFi - Parque Portugal/Lagoa do Taquaral
- WiFi - Policlínica II
- WiFi - Ponto de ônibus Benjamin Constant x Glicério
- WiFi - Ponto de ônibus Pátio dos Leões
- WiFi - Praça da Catedral
- WiFi - PROCON
- WiFi - Rodoviária
- WiFi - Sec. Mun. dos Dir. da Pessoa com Def. e Mob. Reduzida
- WiFi - Terminal Central
- WiFi – R. 13 de Maio x José Paulino
- WiFi – R. 13 de Maio x Senador Saraiva
- WiFi - Praça Luciano do Valle
- WiFi - Praça da Concórdia
- WiFi - Praça Beira Rio

- WiFi - Hospital de Amor - Hospital do Câncer
- WiFi - Mercado de Campinas
- WiFi - CPAT Centro
- WiFi - Terminal Ouro Verde
- WiFi - Pronto-Socorro Ouro Verde
- WiFi - Ambulatório Ouro Verde
- WiFi - Cemitério da Saudade
- WiFi - Praça Arautos da Paz
- WiFi - EMEF Clotilde Barraquet
- WiFi - EMEF Humberto Souza Mello
- WiFi - EMEF Virginia Mendes
- WiFi - EMEF Edson Luis Chaves
- WiFi - EMEF Humberto Alencar Castelo Branco
- WiFi - Praça Américo Buffo (Praça do Pastel)
- WiFi Procon Campinas Shopping
- Junta Militar de Campinas
- Agiliza Campo Grande
- Agiliza Ouro Verde
- Agiliza Nova Aparecida

Redeação das velocidades dos links WAN:

- **Descrição:** Estudo dos acessos que apresentavam saturação da banda contratada.
- **Resultados alcançados:** De Maneira contínua as equipes da GETEL analisam a ocupação de tráfego dos acessos e identificando congestionamento. Os acessos identificados são reportados à Gerência de Atenção aos Clientes para que os gestores técnicos das Secretarias sejam informados e possam decidir pelo aumento de banda das localidades.

Atualização de Termo de Referência para Instalação e Manutenção em Redes Ópticas:

- **Descrição:** Processo iniciado em 2019 e em continuidade no ano atual trata da elaboração e atualização de Termo de Referência, Manuais da GETEL etc, com o objetivo a contratação de novo fornecedor de serviços de instalação e manutenção na Rede Óptica Municipal de Campinas.
- **Resultados Esperados:** O contrato de instalação e manutenção atualmente vigente é improrrogável dessa forma é mandatória a realização de nova contratação.

Instalação de Redes Locais em unidades da PMC.

- **Descrição:** Instalação e adequação as normas da rede física de dados (cabearamento) nas unidades escolares (EMEFs).
- **Resultados alcançados:** Conexão dos computadores e periféricos das unidades escolares a rede de dados PMC e Internet para o provimento de acesso aos sistemas da Secretaria de Educação.

Desenvolvimento de Soluções de Acesso Remoto e Rede Virtual Privada.

- **Descrição:** Desenvolvimento e aplicação das soluções Guacamole (acesso remoto) e Rede Virtual Privada (VPN) em função da necessidade de trabalho em Home Office de grande parte da empresa por conta do COVID-19.
- **Resultados alcançados:** Soluções aplicadas e funcionais desde abril, provendo conectividade entre um dispositivo na casa do funcionário até a rede interna da IMA, permitindo acesso aos sistemas internos e Data Center como se o funcionário estivesse presente na empresa.

Projeto Técnico do novo Core de rede da IMA.

- **Descrição:** Projeto técnico da nova CORE (núcleo de rede) da IMA abrangendo aspectos de rede, roteamento e segurança de rede.
- **Resultados alcançados:** Definição de todo escopo do projeto, acompanhamento do desenvolvimento do processo Licitatório, fornecimento de subsídios aos questionamentos técnicos, validação técnica das propostas técnicas vencedoras do certame.

Aquisição de novos APs – Wi-fi nas Escolas

- **Descrição:** Aquisição e instalação de Access Point nas escolas.
- **Resultados alcançados:** Instalação, configuração e ativação das escolas listadas abaixo:
 - EMEF/EJA PROFA DULCE BENTO NASCIMENTO – Guará
 - EMEF/EJA EDSON LUIS LIMA SOUTO – Vila San Martin
 - EMEF Raul Pila - Jardim Flamboyant
 - EMEF PROF CIRO EXEL MAGRO - Jardim São Fernando
 - EMEF/EJA PRES FLORIANO PEIXOTO - Vila Orosimbo Maia

- EMEF ORLANDO CARPINO - Jardim Ouro Branco
- EMEF/EJA PROF FRANCISCO PONZIO SOBRINHO - Vila Santa Odila
- EMEF ELVIRA MURARO - Jardim São Pedro
- EMEF MARIA LUIZA POMPEO DE CAMARGO - Jardim São Gabriel
- EMEF JULIO DE MESQUITA FILHO - Jardim São Vicente
- EMEF PE AVELINO CANAZZA - Vila Formosa
- EMEF PROFA ANÁLIA FERRAZ DA COSTA COUTO - Jardim Amazonas
- EMEF/EJA OZIEL ALVES PEREIRA - Jardim Monte Cristo
- EMEF PROF EDNEI GORI (Capuava) - Jardim São Domingos
- EMEF ELZA MARIA PELEGRINI AGUIAR - Parque Dom Pedro II
- EMEF ANDRE TOSELO- Vila Aeroporto
- EMEF LOURENÇO BELOCHIO - Jardim Boa Esperança
- EMEF GENY RODRIGUES - São Bernardo
- EMEF CLOTILDE BARRAQUET VON ZUBEN – Jardim Florence

Responsabilidade Técnica pela Infraestrutura Elétrica na IMA

- **Descrição:** Acompanhar a execução do contrato de locação do GMG, manutenções preventivas; acompanhar instalações elétricas para eventos no Teatro IMA Cultural; orientar e acompanhar adequações e modificações na infra elétrica predial; elaborar TR de Poste específico de 22m para monitoramento dos terrenos do Polo de Alta Tecnologia.

Consultoria em Engenharia Elétrica.

- **Descrição:**
 - Avaliar as contas mensais de consumo de energia elétrica do prédio IMA, contatar a CPFL para entender como e quando fazer a solicitação de alteração contratual para um novo contexto de consumo de energia da IMA. Considerando a previsão de aumento das tarifas de energia elétrica na faixa dos 20% devido aos efeitos da Covid 19 na economia e a implantação do *home office* na IMA.
 - Trabalho conjunto com a Gerência de Atendimento IMA e SANASA para viabilizar o projeto de melhorias na rede elétrica do prédio do CPAT Centro no que se refere ao sistema de ar condicionado e cortinas de ar, elaboração de TR e levantamento de propostas técnicas-comerciais e apresentação ao CONDEPACC.
- **Resultados alcançados:**
 - Apresentada análise para considerações da Gerência Administrativa IMA com a proposição de redução da demanda contratada de 250kW para 150kW, considerando as condições de *home office* atuais.
 - Processo aguardando liberação do CONDEPACC e definição da sequência dos trabalhos da Gerência de Atendimento IMA.

Prospecção de Novas Tecnologias (IoT, Geração Distribuída etc).

- **Descrição:**
 - Coordenar junto a outras áreas da IMA a instalação para realização de testes como MVP (*Minimum Viable Product*), conforme demandando pela Secretaria Municipal de Educação, de solução de IoT (Internet das Coisas) de Gestão de Ativos por RFID em parceria com a empresa SEAL.
 - Buscar no mercado solução de IoT e IA (Inteligência Artificial) com medidor de temperatura corporal e detecção de uso de máscara, conforme demanda interna IMA, com detector facial que fizesse a medição de temperatura e verificasse se a pessoa está usando a máscara de proteção contra COVID 19 e custo acessível, seja para locação ou compra da solução.
- **Resultados alcançados:**
 - A solução de Gestão de Ativos foi instalada na IMA pela empresa SEAL, os membros da equipe de trabalho foram treinados para operação e teste do sistema, mas não foi possível dar continuidade aos testes devido a COVID 19 e *home office*, sendo necessária a retirada da solução depois do prazo de 60 dias.
 - O levantamento da solução IoT e IA com a proposta técnica-comercial foi apresentado e encaminhado à CIPA e à sua presidência para avaliar a viabilidade de contratação.

Treinamento EAD - Reciclagem NR-10 - Segurança em Instalações Elétricas e Serviços em

Eletricidade.

- **Descrição:** Atendendo à demanda do RH, o Engenheiro Edison Luiz Caumo preparou e ministrou treinamento EAD, compacto, de Reciclagem para 2 turmas com a carga horária total do curso de 12 horas por turma.
 - Conteúdo:
 - NR 10 com Atualizações.
 - NR 1 - Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais.
 - Estatísticas de acidentes do trabalho Brasil / Estados.
 - Outras NRs:
 - NBR 16384:2020 - Segurança em Eletricidade.
 - Aplicações práticas de IoT e IA à segurança no trabalho.
 - Análise de Risco:
 - NBR 5419 - Proteção Contra Descargas Atmosféricas (Tipos de Descargas, SPDA, Aterramento, DPS).
 - Choque Elétrico.
 - Arco Elétrico.
 - NBR 5410 - Instalações Elétricas de Baixa Tensão.
 - Sistemas / Esquemas de Aterramento - DR - aplicações práticas.
 - Medidas de Controle do Risco Elétrico:
 - EPIs / EPCs.

Comitê de Prospecção Tecnológica.

- - **Descrição:** Participação no Comitê de Prospecção Tecnológica. Discutindo, analisando e propondo soluções de tecnologia para a empresa através de reuniões com fornecedores e o próprio comitê.
- - **Resultados alcançados:** Maior assertividade na prospecção de fornecedores e parceiros para projetos de interesse público.

Comitê da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

- **Descrição:** Participação no Comitê da LGPD, definindo diretrizes e estratégias para adequação da empresa à nova legislação.
- **Resultados alcançados:** Definição de plano de ação e cronograma para adequação das soluções de software e hardware da IMA. Acompanhamento das alterações da lei e prazo de adequação ao longo do ano.

7.3 Desafios a serem alcançados e/ou superados:

Ampliação no fornecimento de Serviços para Administração Direta e Indireta.

7.4 Propostas para o próximo ano (2021):

Ampliar Projeto Campinas Digital – Wifi Grátis - Ativação de novas localidades.

Implantar Solução VoIP - Ampliação de atendimento VoIP para a SME e SMS.

Novos Processos Licitatórios

- Desenvolvimento de novo Processo Licitatório de fornecedor BGP, validação da proposta vencedora, acompanhamento da instalação, operação da interconexão.
- Desenvolvimento de novo Processo Licitatório de fornecedor 4.5G, validação da proposta vencedora, solicitação e aquisição de modems conforme a solicitação dos usuários.
- Desenvolvimento de novo Processo Licitatório de fornecedor de serviços de instalação e manutenção em Rede de Fibra Óptica, validação da proposta vencedora, acompanhamento da instalação, operação dos serviços.
- Instalação, Configuração e Operação do Novo Core de Rede.
- Estimativa de ampliação da Rede Óptica em 60 km.

- Instalação, Operação e Manutenção em rede Wi-Fi (*Wireless Switch Controllers & Access Points*).

8. Desenvolvimento Tecnológico e Inovação

8.1 Ações Específicas

- Lançamento do Edital de incubação em janeiro 2020;
- Divulgação do edital, processamento e acompanhamento das respostas e solicitações, coleta de feedbacks;
- Tratativas para a elaboração de Estudo de Viabilidade do Parque Tecnológico;
- Levantamento do histórico de iniciativas, desde a incorporação da CIATEC pela IMA;
- Revisão e replanejamento das ações para instalação do Parque Tecnológico – Polos I;
- Polo I: Levantamento de possibilidades, elaboração de planos e possível projeto para o Parque Tecnológico;
- Polo II: acompanhamento e participação nos trabalhos relativos ao HIDS liderados pela UNICAMP;
- Realização de diversos contatos com outros Parques Tecnológicos, bem como com a Secretaria Estadual de Desenvolvimento Econômico, e outros atores do ecossistema de inovação;
- Elaboração e publicação do edital de Chamamento Público nº 001/2020 (Publicado em 20/10/2020) - com intuito de selecionar e ajustar a parceria(s) externa(s) de empresas com a finalidade de implementar as atividades iniciais para viabilização do Parque Tecnológico na cidade de Campinas/SP;
- Participação em eventos online, tais como: A 7ª Feira de Inovação e Tecnologia (RM vale TI 2020), promovida pelo Parque Tecnológico de São José dos Campos/SP, participação no Encontro Anual Unicamp Ventures 2020 e Inova Trade Show, para possível captação de potenciais investidores e parcerias para o Parque Tecnológico;

8.2 Perspectivas à Desenvolver em 2021

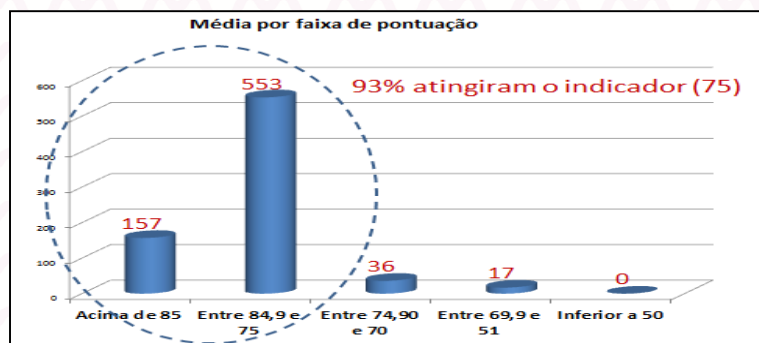
- Iniciar efetivamente a parceria e o planejamento da implantação e construção do Parque Tecnológico, incluindo nova sede operacional da IMA;
- Montar equipe, assegurar o engajamento das outras áreas da IMA que serão necessárias e coparticipantes do projeto;
- Elaborar estratégia para o Parque Tecnológico e para a Incubadora, obter aprovações dentro das áreas da IMA e da Prefeitura Municipal de Campinas/SP;
- Implantar o Parque Tecnológico de Campinas, elaborando a modelagem do plano de negócio junto com empresa com experiência e lastro comprovado de parceria e rastreo de investimento privado e, que fomente por meio de startups e através de incubadoras e aceleradoras, o aprendizado de forma a entender as necessidades das empresas demandantes com o know-how das empresas com demandas da natureza do Parque;
- Solicitar o credenciamento definitivo do Parque junto ao SPTec;
- Desenvolver planejamento estratégico visando acelerar a destinação dos demais terrenos do Polo, uma vez que os ITBI's dos mesmos já estão em andamento nos cartórios responsáveis por estas áreas a serem estimuladas para a implantação do Parque Tecnológico;
- Planejamento em conjunto com a área jurídica da IMA, verificando a possibilidade de isenção do IPTU, junto a prefeitura para as empresas parceiras que estiverem no escopo do processo de implantação do Parque Tecnológico;
- Planejamento sobre o rateio com os órgãos competentes para o pleito de fazer-se rondas para garantir a segurança nos terrenos;
- Criação e elaboração da página em website da IMA, exclusivamente para o Parque Tecnológico de Campinas/SP;
- Atualização da posição da IMA na FFCi e na Anprotec;
- Definir o acompanhamento dos trabalhos do HIDS (Polo II); confirmar junto à Prefeitura Municipal de Campinas, nas áreas responsáveis por esses procedimentos (Gabinete do Prefeito, SMDEST, SEPLAN, SEMURB);
- Assegurar com a administração da Prefeitura Municipal de Campinas a dispensa da obrigação de elaborar as Anuências para o Polo II;
- Contatar outros atores do ecossistema de inovação, atrair possíveis parceiros e associados a adicionais para o Parque.

9. Atividades desenvolvidas – Áreas administrativas

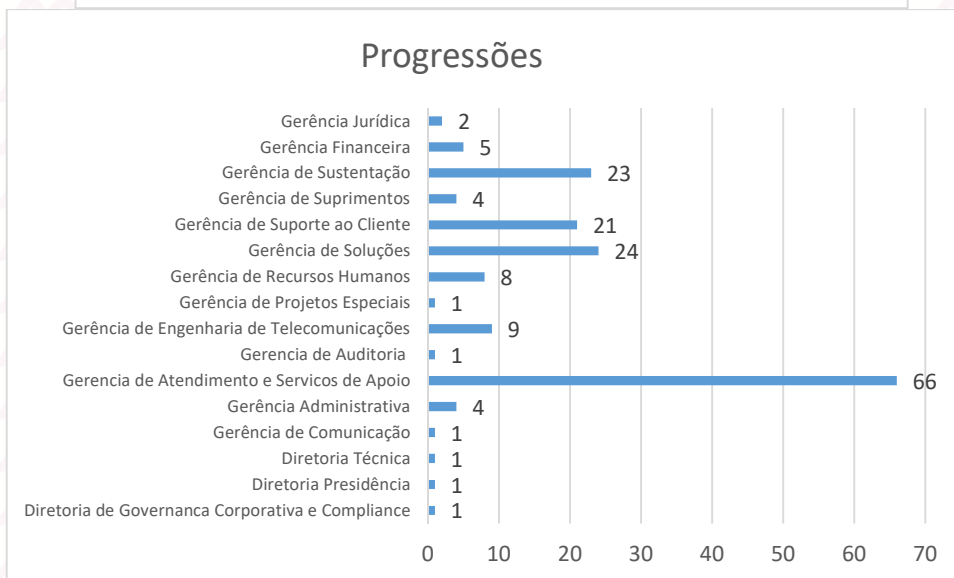
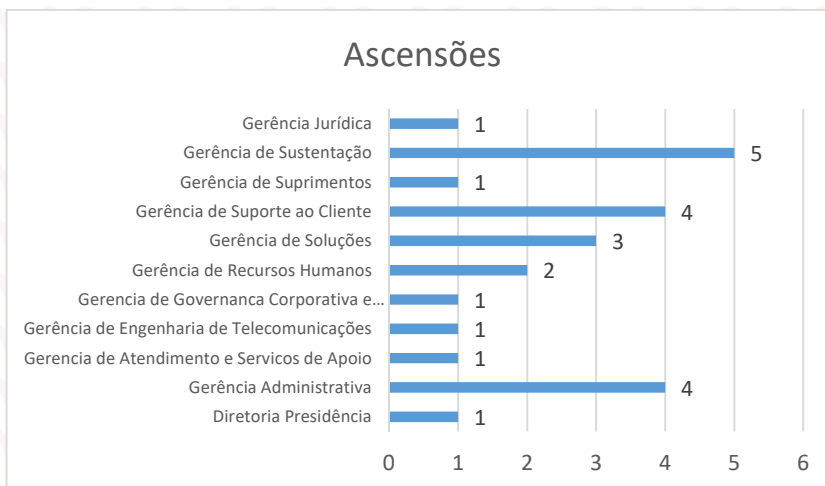
9.1 Recursos Humanos

9.1.1 Principais Tarefas de janeiro a dezembro de 2020

- 39 desligamentos, sendo 06 estagiários
- 24 admissões, sendo 05 estagiários
- 1.111 férias
- 1.018 contratos Home Office
- Contratação de 04 aprendizes.
- Desligamento de 03 aprendizes
- Estudo das MPs de 2020, devido a pandemia, para auxiliar os gestores nas tomadas de decisão
- Análise repactuação das empresas terceirizadas Skalla e Presseg (Prestador Serviço Limpeza)
- Participação em treinamentos da Lei de Proteção de Dados para implementação no RH
- Continuidade na Implantação do E-SOCIAL, conforme cronograma de implantação do governo.
- Entrega DIRF e disponibilização dos informes de rendimentos aos funcionários.
- Contratação de empresa de Gestão de Empréstimo Consignado.
- Contratação e implantação de nova Operadora de Assistência Médica
- Contratação de empresa de Seguro de Vida.
- Contratação de empresa para PCMSO.
- Renegociação dos valores devidos aos Fornecedores devido a Pandemia
- 23 encaminhamentos de afastamento para Previdência Social de auxílio doença
- 918 encaminhamentos de exames médicos (periódicos, demissionais e admissionais)
- Treinamento novos líderes dos processos da Folha de Pagamento e Benefícios
- Atendimento auditoria interna
- 7.381 lançamentos de atestados
- 10.305 lançamentos de justificativas de ponto
- 894 participantes nos treinamentos ministrados
- Formação de Multiplicadores de Treinamento – IMA
- Administração de Ambiente EAD
- Desenvolvimento de Aprendizes e Estagiários: Programa Jovens Talentos
- Comunicação Interna: Comunicados educativos e informativos Clarear, Código de Conduta, Informe GSU, Informes RH, etc
- Processos Seletivos 03 de estagiários e 02 de líderes
- Avaliação de Desempenho: Instrumento de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas.



- Investimento aplicado no plano de cargos, carreiras e salários resultou no encarreiramento de 196 funcionários, sendo 24 ascensões profissionais e 172 progressões salariais, conforme demonstrado nos gráficos a seguir:

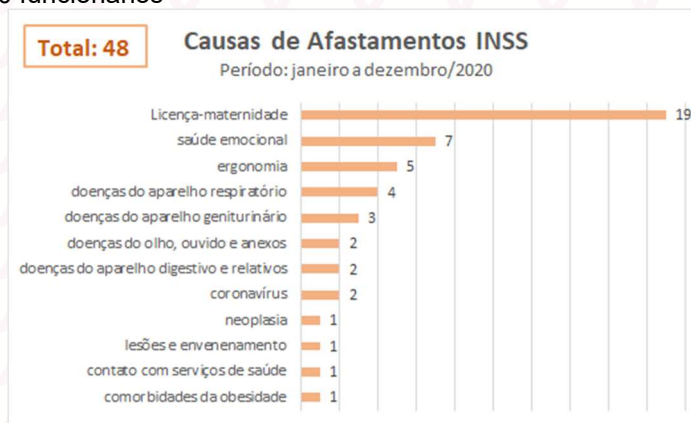


- Abertura do Concurso Público 01/2020
- Prorrogação dos prazos de Vigência Concursos Públicos 01/2018 e 01/2019
- Revisão do Catálogo de Descrição de Cargos e Funções
- Revisão da Estrutura Organizacional

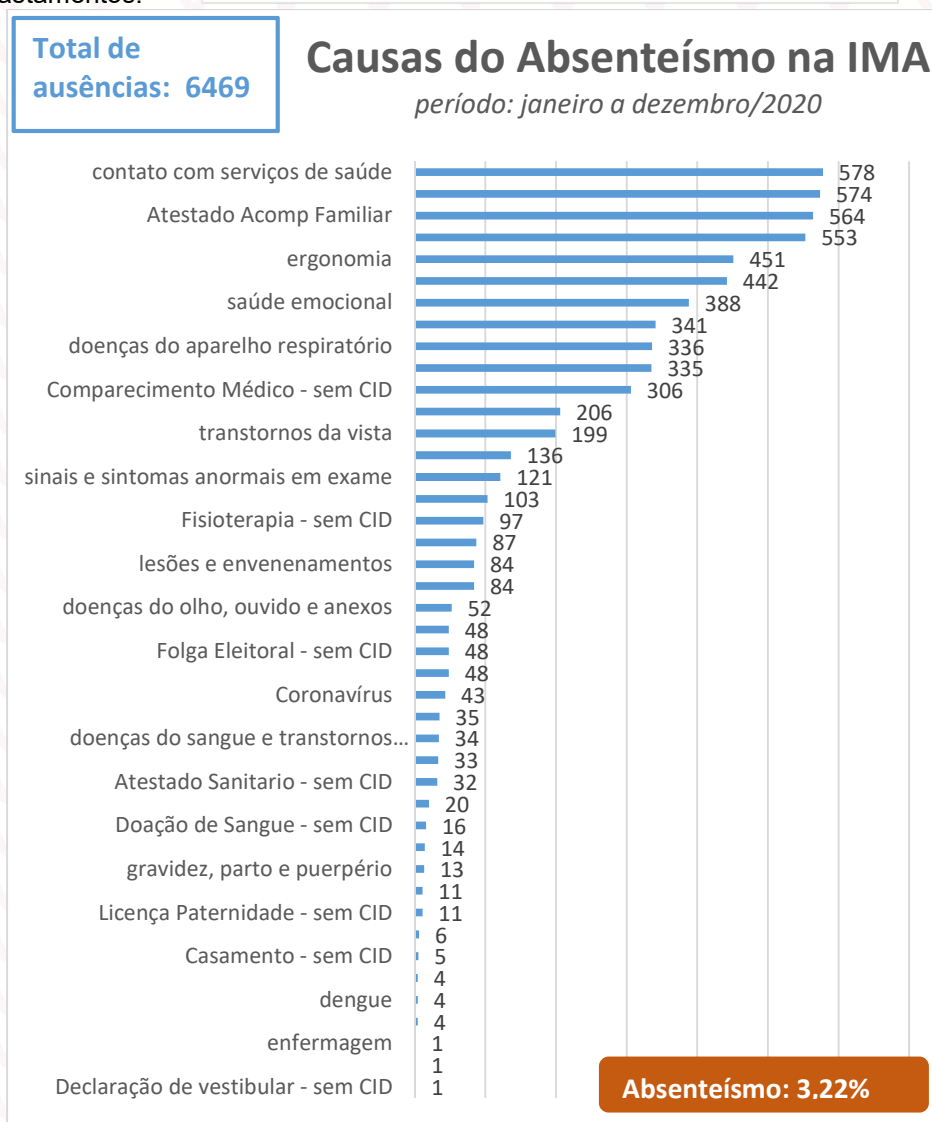


- Parcerias: Houve diálogo para o estabelecimento de 40 parcerias, das quais cinco foram estabelecidas
- Automatização do processo de prestação de contas do AUDESP (TCESP) no sistema de folha de pagamento RM
- Prestação de Contas ao TCESP: Foram atendidas três demandas do TCESP.
- Resposta ao Questionário IEG-PREV 2020 (Dados do exercício 2019)
- Foram respondidas treze questões pertinentes aos recolhimentos de encargos trabalhistas (INSS), declaração da RAIS, regime de previdência ao qual os empregados da IMA estão vinculados, entre outras coisas.
- Atendimento da Instrução Normativa 002/2016 – Art. 46
- SisCAAWeb: Informadas as 27 contratações realizadas por meio de concurso público ou reintegração ocorridas em 2019.
- Seleção de líderes: 03 processos realizados

- Mobilidade: 03 processos realizados
- Banco de Talentos: 01 processo realizado
- Gestão do Conhecimento: Estruturação do Projeto
- Confecção da Cartilha e ações voltadas para a prevenção contra o COVID – 19 e seus impactos
- Além da cartilha, foram feitas diversas divulgações no IMA Todos sobre como evitar o contágio e todos os funcionários que tiveram suspeita ou confirmação de contágio foram acompanhados pela Assistente Social
- Atendimentos Assistência Social: de janeiro a dezembro/2020, foram realizados 313 atendimentos a 150 funcionários



- Afastamentos:



- Ações voltadas para Saúde e Qualidade de Vida estruturada com base nos indicadores do ano de 2019: Programa EU me Mexo, Livro de Receitas, Programa Eu me Cuido e Escolha a Calma, Apoio aos funcionários em Home Office
- Campanhas: Carnaval, Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul
- SIPAT Virtual
- Acompanhamento das ações da CIPA

9.1.2 PLANEJAMENTO 2021

- Avaliação de Desempenho - ciclo 2020
- Programa continuado de desenvolvimento da liderança
- Programa de capacitação e desenvolvimento dos funcionários
- Ampliar utilização da plataforma EAD
- Fortalecer Cultura IMA
- Revisão do Processo de Avaliação de Desempenho
- Finalização do Concurso Público 2020
- Implementação de ações voltadas a saúde e qualidade de vida, baseados nos dados de afastamento e absenteísmo de 2020
- Atualização dos processos de folha de pagamento

10. Governança Corporativa e Compliance

10.1 Auditoria

A Auditoria Interna foi aprovada dia 22 de fevereiro de 2019, mediante Ata de Reunião do Conselho de Administração e encontra-se subordinada diretamente a Diretoria de Governança Corporativa e Compliance.

A Auditoria Interna é uma atividade independente e objetiva, que visa avaliar, de forma amostral, a gestão da empresa, pelos processos e resultados gerenciais, mediante a confrontação entre uma situação encontrada com um determinado critério técnico, operacional ou normativo.

Trata-se de um importante componente de controle na busca da melhor alocação dos recursos, não só atuando na proposição de ações saneadoras para corrigir os possíveis desvios da gestão, os desperdícios, as impropriedades/disfunções, a negligência e a omissão, mas, principalmente, antecipando-se a essas ocorrências, buscando garantir os resultados pretendidos, em termos de economicidade, eficiência, eficácia, efetividade e equidade do desempenho organizacional, além de destacar os impactos e benefícios sociais.

O termo “Auditoria Interna” presta-se a diferenciar a auditoria realizada pela própria Administração, das auditorias contratadas, denominadas externas ou independentes, e das exercidas pelos órgãos de controle externo, quais sejam, o Poder Legislativo com o auxílio do Tribunal de Contas.

O objetivo geral da Auditoria Interna é avaliar e prestar ajuda (auxiliar) a alta Administração, desenvolvendo adequadamente suas atribuições, proporcionando-lhes análises, recomendações e comentários objetivos, acerca das atividades examinadas.

10.1.1 Principais Atividades em 2020

- Execução da Auditoria Interna em Contratos de Fornecedores e contratos de Clientes, conforme PAINT 2020;
- Mapeamento dos riscos da área;
- Elaboração do PAINT 2021;
- Monitoramento dos planos de ação da auditoria realizada em 2019.

10.1.2 Principais Objetivos para 2021

- Monitoramento dos planos de ação das auditorias realizadas em 2019 e em 2020;
- Execução do PAINT 2021 aprovado em Ata de Reunião pelo Conselho de Administração;
- Participar de Cursos e Seminários de interesse da área;
- Elaboração do PAINT 2022;
- Monitoramento das ações de tratamento dos riscos da área visando a sua adequação.

10.2 Governança Corporativa

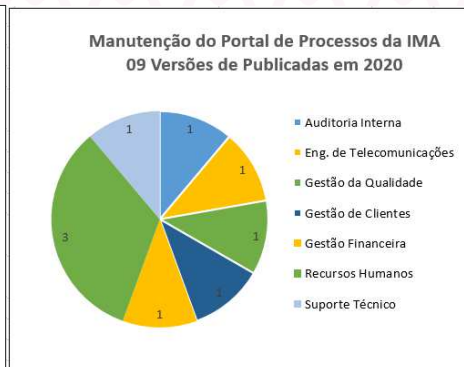
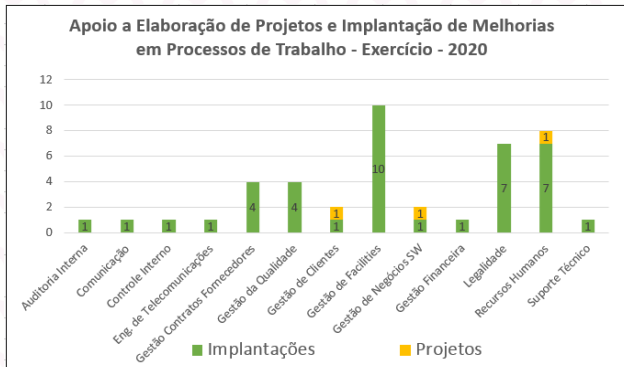
10.2.1 Principais Atividades em 2020

- *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;
 - Finalização e apresentação do mapa de riscos corporativos da IMA;
 - Execução da Etapa Mensuração de Riscos Corporativos IMA;
 - Execução da Etapa Tratamento de Riscos Corporativos IMA;
 - Implantação do Código de Conduta e Integridade para funcionários e fornecedores;
 - 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 gestores.
 - Elaboração do treinamento, em plataforma EAD, sobre Gestão de Riscos Corporativos;
 - Elaboração do plano de conscientização corporativa sobre Gestão de Riscos;
- *Aderência da legislação interna à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)*
 - Análise de impacto das atividades de aderência aos requisitos da LGPD;
 - Elaboração ou revisão de procedimentos internos, políticas e fluxos de tratamento de dados pessoais para cumprimento da LGPD;
 - Elaboração do plano de conscientização corporativa sobre LGPD;
 - Publicação da política de segurança da informação e privacidade e demais políticas corporativas e termos de uso para regular o tratamento de dados pessoais;
 - Mapeamento de dados pessoais e sensíveis (IMA e sistemas PMC);
 - Elaboração do Plano de Adequação da IMA aos Requisitos para aderência da legislação interna à LGPD;
 - Implantação de plano de treinamento periódico sobre lei geral de proteção de dados;
 - Auto estudo contínuo sobre as melhores práticas para adequação à Lei nº13.709/18.
- *Planejamento e monitoramento de ações estratégicas*
 - Implementação e acompanhamento das ações estratégicas 2018-2022;
 - Divulgação dos resultados e status das ações estratégicas que ocorreram em 2020;
 - Atualização das ações estratégicas para o ano de 2021;
 - Finalização da identificação dos processos prioritários, que impactam significativamente no Planejamento Estratégico da empresa;
 - Estabelecimento do escopo de processos estratégicos e gerenciamento da implementação da melhoria contínua;
 - Participação das reuniões do CMCTI - Conselho Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação;
 - Atualização de conhecimento contínuo, através da participação em eventos de interesse da área.
- *Implantação do Plano de Governança Corporativa e Compliance*
 - Revisão anual do Plano de Governança Corporativa e Compliance;
 - Implantação de plano de treinamento periódico sobre o plano de Governança Corporativa e Compliance, à empregados e administradores.

10.2.2 Sistema de Gestão da Qualidade

- Apoio à elaboração e implantação de projetos para definição e melhoria de processos de trabalho, atuando em atividades como:
 - Orientação metodológica sobre mapeamento de processos; documentação de procedimentos; definição de indicadores de desempenho; modelo A3 de proposição de projetos; ferramentas da Qualidade, entre outros.
 - Análise de projetos estratégicos e de melhoria continua de processos, apoiando a identificação da causa raiz de problemas; proposição de soluções e alinhamento das ações às estratégias organizacionais.
 - Promoção da integração das áreas envolvidas na implantação de mudanças de processo;

- Gestão da Configuração dos ativos de processos promovendo controle de versão e consistência com regras de negócio relacionadas (RDs e NAs entre outros), e a disponibilidade do Portal de Processos;
- Estudo de ferramentas e técnicas para evolução da Gestão da Qualidade.
- Desenvolvimento de competências para Gestão da Qualidade;
- Análise Crítica do SGQ e reporte de status à Gerência de Governança Corporativa e Compliance;



10.3

Perspectivas para a Governança para 2021

- Monitoramento dos riscos corporativos IMA;
- Revisão do mapa de riscos corporativos IMA;
- Análise das ações apontadas no tratamento dos riscos para verificar viabilidade de readequação;
- Elaboração de diretrizes para área administrativa visando a proteção dos dados pessoais coletados e compartilhados, de acordo com a LGPD;
- Elaboração de diretrizes para área técnica viabilizar a proteção dos dados dos sistemas sob gestão da IMA, de acordo com a LGPD;
- Atualização contínua, através da participação em eventos de interesse da área;
- Implementação e acompanhamento das ações estratégicas 2021-2022;
- Revisão do plano estratégico, objetivos e indicadores e desdobramento de novas ações;
- Divulgação dos resultados e status das ações estratégicas que ocorrerem em 2021;
- Manter o SGQ apoiando a elaboração e implantação de projetos de melhoria contínua de processos de trabalho;
- Migrar os ativos de processo para ferramenta web, otimizando mudanças de procedimentos e consultas dos empregados;
- Prover treinamentos em conceitos e ferramentas de gestão de processos e Análise de Causa para conscientização dos gestores dos processos e apoiar a tomada de decisão e, aumentar a eficácia na resolução de problemas;
- Monetização das ações de adequação à LGPD.

Campinas, 31 de dezembro de 2020

Eduardo Coelho
Diretor Presidente

Mário Armando Gomide Guerreiro
Diretor Administrativo e Financeiro

Márcio Fernando Corrêa Ricardo
Diretor de Governança Corporativa e
Compliance e Diretor Técnico Interino

Michelle Cristiane Lopes
Diretora de Desenvolvimento Tecnológico e
Inovação