

## Mensagem do Presidente

Senhores acionistas, é com enorme satisfação que apresento o Relatório Anual de Administração da IMA 2021. Período atípico, ainda em decorrência da pandemia provocada pelo novo Coronavírus e suas variantes. Assim como em 2020, o ano de 2021 foi novamente um período de adaptações e superações. Um ano de gestão administrativa para cuidar da segurança em saúde de nossos colaboradores sem permitir a queda no faturamento bruto da empresa.

Nesse sentido, tivemos resultados satisfatórios. Foram pouquíssimas as baixas pela pandemia e o faturamento permaneceu estável comparado a 2020.

Do ponto de vista técnico, tivemos uma evolução levando sistemas operacionais a vários setores da administração pública direta e indireta. Criamos e administramos o sistema de agendamento e controle de vacinas. O site Vacina Campinas é um dos mais completos sistemas do país e muito influenciou no controle da pandemia em nossa cidade.

Também produzimos outros sistemas que eliminaram, ou reduziram, o trâmite de papéis. Muitos desses serviços passaram pelo Gerenciamento Eletrônico de Dados - GED e pela Gerência de Soluções. Vale destacar a criação de formulários eletrônicos para a empresa de abastecimento de água e saneamento de Campinas, que eliminaram o uso de papel em vários processos de atendimento daquela empresa.

E já que falamos em atendimento, a Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio da IMA realizou mais de 3,8 milhões de atendimentos em 2021, isso sem contar a digitação de mais de 280 mil páginas de documentos diversos. Os atendimentos presenciais representaram 48% do total, o telefônico 45% e a digitação com 7%. O maior volume do atendimento presencial foi na área da saúde, que representou 80% de todo atendimento presencial realizado no período.

Devido as medidas restritivas para conter o avanço da COVID-19, tivemos um ano caracterizado pela migração de parte dos atendimentos presenciais para outros canais de comunicação. Com isso, criou-se a expectativa de que as ferramentas de atendimento on-line, ou autoatendimento, estejam mais presentes no cotidiano dos cidadãos.

Desenvolvemos e implantamos várias melhorias para a Administração Municipal e gostaria de destacar a reformulação do portal da prefeitura, que passou a ser responsivo, ou seja, passou a se adaptar automaticamente ao navegador do usuário, quer seja um computador, um smartphone ou tablet. Cada secretaria terá autonomia para atualizar o conteúdo de sua página, com a eliminação de intermediários e agilização do processo.

Criamos e implantamos a plataforma Educa+ para a Secretaria de Educação, modernizamos o sistema de avaliação online, o controle de frequência eletrônica dos colaboradores, desenvolvemos um novo portal para o servidor e implantamos o e-Social, entre tantos outros sistemas desenvolvidos ou aprimorados. Nossa aposta futura é o Chatbot que significa um programa que simulará um ser humano na conversação, sendo uma solução completa para facilitar e otimizar o atendimento ao cidadão de forma clara e objetiva.

Tivemos um grande avanço em relação ao Polo Tecnológico delimitando a área de preservação ambiental para um melhor aproveitando dos terrenos disponíveis, além da continuidade de estudos técnicos e jurídicos sobre a área preservada. Foi criado um grupo multidisciplinar de estudos que identificou a necessidade de implantação da infraestrutura para que o parque possa efetivamente ser ocupado. O zoneamento urbano também deve ser alterado para que a finalidade do parque seja cumprida dentro da legislação vigente.

Espero que compreendam os esforços realizados para chegar ao resultado apresentado neste relatório e que há muita disposição para enfrentar o ano vindouro. Os desafios futuros são a tecnologia 5G e a hospedagem em nuvem. Estamos envidando todos os esforços para manter a IMA atualizada para poder acompanhar a evolução tecnológica que urge a cada segundo.

## 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 2021, lucro de R\$ 16.238.202 decorrente principalmente de reversões de provisões para reajustes salariais e de processos cíveis no total de R\$ 26.613.587. Houve ainda despesas com processos cíveis e tributários no montante de R\$ 9.385.464. A receita bruta da empresa foi praticamente estável em relação ao ano anterior de R\$ 88.402.287 em 2020 e de R\$ 88.063.452 no ano de 2021.

## Patrimônio líquido

A empresa apresentou patrimônio líquido de R\$ 116.272.546 no ano de 2021. O capital social integralizado é composto por 155.069.142 de ações ordinárias nominativas, com valor de R\$ 1,00 para cada ação totalizando R\$ 155.069.142.

## 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 Administradores 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 15 de março de 2022, com as demonstrações financeiras relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021 e 2020.

## Políticas Corporativas

### • **Gestão Evolutiva, Permanente e Flexível**

Gestão dos sistemas da empresa utilizando uma abordagem de processo e garantindo a melhoria contínua, focando em flexibilidade e padronização para adaptar-se com agilidade às mudanças de cenário e de metodologias de gestão, buscando de forma sustentável a satisfação de nossos clientes.

### • **Estímulo da Criatividade, Proatividade e Experiência**

Estimular, em todos os níveis, a criatividade, o pensar de forma orgânica, o comportamento proativo, o autodesenvolvimento e a auto avaliação contínuos, contribuindo para inovação e melhoria dos processos.

### • **Incentivo à Responsabilidade Social**

Adotar, constantemente, posturas para o desenvolvimento de uma sociedade plenamente equilibrada, promovendo a ética, a cidadania e o bem-estar dos cidadãos.

### • **Proteção ao Meio Ambiente**

Implementar uma cultura de sustentabilidade ambiental, buscando o equilíbrio da natureza, o bem-estar e a qualidade de vida dos cidadãos.

### • **Valorização das Pessoas**

Promover a valorização, o equilíbrio e a hígidez do quadro funcional, realizando capacitações e avaliações contínuas, bem como o reconhecimento do mérito dos empregados.

## Áreas técnicas

A IMA desenvolve suas operações através de 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 / Diário Oficial

#### 1.1 Resultados

Em 2021, a área de Artes Digitais/ Diário Oficial foi responsável pela publicação de 256.600 matérias. Essas publicações contemplam matérias atinentes à Prefeitura Municipal de Campinas, Administração Indireta (empresas públicas e autarquias) e publicações diversas, solicitadas pela sociedade civil

#### 1.2 Perspectivas para 2022

Continuar atendendo com qualidade a Administração Municipal, bem como estender nossos serviços para outras Prefeituras e Órgãos Governamentais.

### 2. Suporte Técnico

#### 2.1 Resultados

No ano de 2021 foram encerrados 12.658 chamados

##### 2.1.1 SLA - Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço

O SLA de contrato com a PMC é de que 90% dos chamados sejam atendidos dentro dos prazos. Este SLA não foi atendido em alguns meses devido à instalações/trocas de micros novos adquiridos pela PMC, principalmente a Secretaria de Educação, e a pandemia.

##### 2.1.2 Eficiência Atendimento Remoto

Foram encerrados 92% dos chamados encaminhados para o atendimento remoto.

O percentual do ano de 2020 foi de 88% e este ano ficou acima devido aumento na quantidade de licenças de TeamViewer para conexão remota e a melhoria das conexões dos locais de atendimento.

#### 2.2 Perspectivas para 2022

A perspectiva para o ano e 2022 é continuar atendendo a todos os clientes com eficiência e qualidade.

## Gestão Eletrônica de Documentos - GED

#### 2.3 Resultados

Em 2021 a equipe de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), trabalhou em 9 projetos:

- Instituto de Previdência Social do Município de Campinas (CAMPREV)
- Secretaria Municipal de Assistência Social e Desenvolvimento Humano (SMASDH);
- Secretaria Municipal de Justiça (SMJ);
- Secretaria Municipal de Infraestrutura (SEINFRA);
- Secretaria Municipal de Serviços Públicos – COFIT (SMSP-COFIT);

- Secretaria Municipal de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (SMGDP);
- Secretaria Municipal de Finanças (SMF);
- Secretaria Municipal de Saúde (SMS);
- Secretaria Municipal de Educação – FUMEC (SME-FUMEC)

No total, a equipe foi responsável por 1.939.688 atividades envolvidas no processo de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED).

Tendo em vista os resultados obtidos em 2021, considera-se que uma quantidade relevante de documentos e processos deixaram de circular por meio físico e passaram a tramitar pela via digital, garantindo 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.

## 2.4 Perspectivas para 2022

O GED em conjunto com os órgãos da Administração Pública Municipal tem como objetivo acelerar o processo de digitalização dos processos, a fim de reduzir a tramitação de papel ao mínimo e extremamente necessário.

## 3. Atendimento e Serviços de Apoio - GASA

### 3.1 Resultados

No ano de 2021 ainda trabalhamos em meio à pandemia da COVID-19. Por isso, o home office se fez presente durante todo o exercício, permitindo que a prestação dos serviços compatíveis com esse regime fosse preservada. Em meados de março, com o fechamento dos serviços públicos para o controle de mais uma alta de casos de COVID-19, foi necessário deslocar novamente também os atendentes presenciais para o regime de home office. Com isso, durante o período em que os postos presenciais ficaram fechados, todos os atendimentos foram prestados através de outros canais de atendimento como: telefone, chat, e-mail, SMS, Whatsapp e redes sociais.

Com o início de uma nova gestão da Administração Municipal, a Diretoria implementou uma nova estrutura organizacional que incorporou, a partir de primeiro de abril, os serviços de GED e Artes Digitais/ Diário Oficial à Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio (GASA).

A GASA trabalha atualmente com 14 (quatorze) contratos de prestação de serviços, conforme relação abaixo.

- Contrato 112/2021, firmado com a Prefeitura Municipal de Campinas, com vigência até 04 de julho de 2022, cujo objeto prevê: *“contratação, sob demanda de horas ou fração de horas de serviço de atendimento prestado à população em geral, referentes à recepção, informações, esclarecimentos, atividades administrativas decorrentes do atendimento à população, reclamações e solicitações de serviços aos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, de forma direta (presencial) ou indireta (atendimento remoto), por meio de sistemas disponibilizados pela CONTRATANTE, contendo materiais e insumos necessários para a realização do atendimento”*.
- Contrato 113/2021, firmado com a Prefeitura Municipal de Campinas, com vigência até 04 de julho de 2022, cujo objeto prevê: *“implantação e administração de Estrutura Central de Atendimento, que será disponibilizada à população, com o objetivo de oferecer informações e serviços públicos atinentes à Prefeitura Municipal de Campinas, conforme órgãos da Administração Direta, de acordo com as definições estabelecidas no Anexo I – Termo de Referência”*.
- Contrato 045/2017, firmado com a Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas (EMDEC), com vigência até 04 de dezembro de 2022, cujo objeto prevê: *“implantação e administração de Central de Atendimento disponibilizada à população de Campinas/ SP, com o objetivo de prestação de serviços relacionados ao trânsito e transporte, bem como ao PAI Serviços. A Central de Atendimento é constituída por espaço físico, prestação de serviço de atendimento humano receptivo, gestão de pessoas e recursos tecnológicos envolvidos no serviço, hospedagem de sistemas aplicativos e operacionalização de Scripts definidos pela*

*CONTRATANTE, obedecendo as especificações descritas nos itens do Anexo I – Termo de Referência”.*

- Contrato 006/2019, firmado com o Instituto de Previdência Social do Município de Campinas (CAMPREV), com vigência até 14 de janeiro de 2023, cujo objeto prevê: *“contratação de horas ou fração de horas de serviço de atendimentos presenciais e telefônicos, prestado à população em geral, referente à recepção, informações, esclarecimentos, operações administrativas, reclamações e solicitações incluindo URA (Unidade de Resposta Audível), sua gestão e manutenção a ser prestado nas dependências da CONTRATANTE”.*
- Contrato 135/2021, firmado com a Prefeitura Municipal de Campinas, com vigência até 01/10/2022, cujo objeto prevê: *“prestação de serviços relacionados à publicação eletrônica do Diário Oficial do Município. A inclusão de material e mão de obra, além da edição, diagramação e envio para publicação eletrônica no site da Prefeitura Municipal de Campinas do Diário Oficial do Município (DOM) e Suplementos, são serviços prestados regularmente ao CONTRATANTE. Estes serviços estão suportados por um grupo de profissionais alocados nas atividades exclusivamente para o CONTRATANTE”.*
- Contrato 137/2021, firmado com a Prefeitura Municipal de Campinas, com vigência até 01/10/2026, cujo objeto prevê: *“prestação de serviços gráficos diversos sob demanda”.*
- Contrato 022/2021, firmado com as Centrais de Abastecimento de Campinas (CEASA), com vigência até 08/12/2022, cujo objeto prevê: *“prestação de serviços de publicação legal dos atos, no Diário Oficial do Município de Campinas – DOM”.*
- Contrato 3265/2020, firmado com a Companhia de Habitação Popular de Campinas (COHAB), com vigência até 08/07/2022, cujo objeto prevê: *“a prestação de serviços de publicação legal dos atos da CONTRATANTE no Diário Oficial do Município de Campinas – DOM”.*
- Contrato 013/2021, firmado com a Rede Municipal Mário Gatti, com vigência até 02/03/2026, cujo objeto prevê: *“Contratação de empresa para editoração e publicação de atos, instrumentos legais, avisos de Editais, Convocações e demais atos da Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar no Diário Oficial do Município de Campinas – D.O.M (DOM-e)”.*
- Contrato 008/2020, firmado com a Empresa de Desenvolvimento de Campinas (EMDEC), com vigência até 31/03/2025, cujo objeto prevê: *“Contratação da empresa INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA, por inexigibilidade de licitação, tendo como objeto a prestação de serviços de editoração e publicação de atos instrumentos legais, avisos de Editais, Convocações e demais atos da EMDEC no Diário Oficial do Município de Campinas – D.O.M.”.*
- Contrato 7270/2021, firmando com a Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A (Sanasa), com vigência até 27/01/2022, cujo objeto prevê: *“prestação de serviços de publicação legal de todos os atos de interesse da Sanasa, no Diário Oficial do Município de Campinas”.*
- Contrato 011/2020, firmado com a Serviços Técnicos Gerais (SETEC), com vigência até 28/07/2025, cujo objeto prevê: *“prestação de serviços de publicidade legal de todos os atos de interesse da CONTRATANTE no Diário Oficial do Município de Campinas”.*
- Contrato 111/2021, firmado com a Prefeitura Municipal de Campinas, com vigência até 04/01/2023, cujo objeto prevê: *“contratação sob demanda, de prestação de serviços de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), para digitalização em diversos formatos, tanto nas dependências da CONTRATADA quanto nas dependências da CONTRATANTE, incluindo as atividades de recepção, devolução, transporte, preparação, digitalização, indexação e disponibilização de imagens de documentos”.*
- Contrato 097/2021, firmado com a Prefeitura Municipal de Campinas, com vigência até 30/06/2022, cujo objeto prevê: *“a contratação de empresa especializada para a prestação de Serviços de Digitação de forma contínua, em específico na Prestação dos Serviços de Digitação de documentos destinados à Secretaria Municipal de Saúde de Campinas – SMS, correspondendo a 59.400 (cinquenta e nove mil e quatrocentas) horas/ ano, com previsão de utilização de 44.880 (quarenta e quatro mil e oitocentos e oitenta) horas/ ano”.*

No total, a Gerência de Atendimento e Serviços de Apoio realizou 3.836.443 atendimentos e foi responsável pela digitação de 283.335 documentos, contribuindo significativamente no relacionamento entre o cidadão e a Administração Pública.

Os atendimentos telefônicos representaram 45% da produção das operações, os atendimentos presenciais 48% e a digitação 7%.

Dentre todos os serviços realizados pelos colaboradores da IMA, o maior volume de demanda é percebido no atendimento presencial realizado nas recepções das unidades de Saúde do município (representa 80% de todo o atendimento presencial realizado).

### 3.1.1 Autoridade de Registro (AR)

Em 2021 foram realizados 74 atendimentos referentes à emissão de certificado digital. Esse tipo de atendimento representa uma tendência, já que, diante da pandemia da COVID-19, as empresas e os órgãos públicos tem buscado digitalizar cada vez mais os seus processos, eliminando o uso de papéis e, conseqüentemente, ampliando a demanda por assinaturas digitais.

### 3.1.2 Atendimento 156

No total, o Serviço 156 foi responsável por 317.161 atendimentos em 2021, sendo 94% desses atendimentos realizados por telefone. Dentre as solicitações registradas através desse canal estão os pedidos de Poda/ Extração de Árvore, Tapa Buraco, as Reclamações sobre o Transporte Público, as Denúncias sobre terrenos, carro com som alto (Lei do Pancadão), as informações gerais sobre a COVID-19, sobre os Decretos Municipais decorrentes da pandemia, sobre a vacinação, além de outros registros. Em relação ao ano de 2020, foi registrado um aumento de 3% nos atendimentos telefônicos e de 18% nos atendimentos presenciais.

### 3.1.3 Atendimento Bolsa Família/ Cadastro Único

A operação Bolsa Família foi responsável por 258.867 contatos com os usuários dos serviços do Cadastro Único, sendo 80% envios de mensagens SMS e 20% atendimentos realizados pela equipe humana (presenciais e telefônicos).

Em relação ao ano de 2020, foi registrado um aumento de 23% no envio de mensagens SMS e uma redução de 77% nos atendimentos humanos, reflexo do término dos Programas Sociais implementados para auxílio à população em 2020, primeiro ano da pandemia da COVID-19.

### 3.1.4 Atendimento CPAT

O Centro Público de Apoio ao Trabalhador foi responsável por 38.685 atendimentos em 2021, uma redução de 20% em relação ao total de atendimentos de 2020. 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.

### 3.1.5 Atendimento Defesa Civil

O atendimento emergencial da Defesa Civil, telefone 199, realizou 42.935 atendimentos em 2021, 46% a mais do que o realizado em 2020.

### 3.1.6 Atendimento Disque Saúde

O serviço Disque Saúde realizou cerca de 718.819 atendimentos, somando as ligações receptivas, ativas e as mensagens de SMS enviadas para confirmação de consultas e exames. Esse número representa um aumento de 316% em relação a 2020 e demonstra o impacto do agendamento da vacinação contra a COVID-19 nessa operação.

### 3.1.7 Atendimento EMDEC

A operação EMDEC foi responsável por 79.355 atendimentos, somando as ligações relacionadas a trânsito e ao PAI Serviços. O número representa um aumento de 9% em comparação aos atendimentos realizados em 2020, ano em que houve uma redução de veículos em circulação, devido aos períodos de quarentena, e um período de suspensão dos agendamentos do PAI Serviços.

### 3.1.8 Atendimento Junta Militar

O serviço da Junta de Serviço Militar foi responsável por 55.458 atendimentos em 2021, 34% a mais do que em 2020.

### 3.1.9 Atendimento Ouvidoria

No total, a Ouvidoria Geral do Município de Campinas realizou cerca de 18.425 atendimentos em 2021, 26% a mais do que a quantidade realizada em 2020.

### 3.1.10 Atendimento PROCON

O atendimento Procon foi responsável por 143.366 atendimentos em 2021, um aumento de 12% em relação a 2020. Desse total de atendimentos, 75% foram realizados através de contato telefônico com o número 151.

### 3.1.11 Atendimento Saúde Recepção

Os colaboradores alocados na operação Saúde Recepção foram responsáveis por 1.572.335 atendimentos em 2021, o que demonstrou um crescimento de 19% em relação a 2020.

### 3.1.12 Atendimento Urbanismo

Os colaboradores da IMA realizaram, no total, cerca de 130.955 atendimentos direcionados à Secretaria de Urbanismo, sendo que 58% desses contatos ocorreu de forma presencial.

### 3.1.13 Atendimento Tributário

Na área de finanças, foram realizados 409.558 atendimentos, sendo 76% contatos telefônicos/ chat/ e-mail. Os números representam um aumento de 62% na demanda por atendimento telefônico, chat/ e-mail em relação ao exercício 2020.

### 3.1.14 Atendimento Vigilância Sanitária

Os colaboradores da IMA alocados na Vigilância Sanitária foram responsáveis por 20.328 atendimentos em 2021, demonstrando um aumento de 4% em relação a 2020.

### 3.1.15 Controle

Em 2021 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. O Controle foi um importante ponto de apoio da Gerência para a manutenção das atividades em regime de Home Office, impedindo interrupções no serviço nos períodos em que a quarentena se fez necessária para o controle dos casos de COVID-19.

### 3.1.16 Serviços de Apoio

A área de Serviços de Apoio foi responsável pela digitação de 283.335 documentos em 2021, 62% a mais do que a quantidade digitada em 2020. Esse aumento de produção foi originado pela necessidade de apoio da equipe à aplicação da vacina contra a COVID-19 no município.

### 3.1.17 CAMPREV

A operação CAMPREV registrou a realização de 30.197 atendimentos em 2021.

## 3.2 Perspectivas para 2022

Com as atividades organizadas por meio de agendamento e com as medidas restritivas para contenção do contágio da COVID-19, o ano de 2021 foi caracterizado por uma migração de parte dos atendimentos presenciais para outros canais de comunicação, como, telefone, site, chat online.

Diante desse novo cenário, a expectativa é que as ferramentas de atendimento online e os mecanismos de autoatendimento estejam mais presentes na vida das pessoas e que, conseqüentemente, ocorra a previsão desses itens nas futuras prestações de serviços relacionadas ao atendimento ao cidadão. 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 colaboradores da IMA.

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.

No âmbito do serviço de Certificação Digital, em 2022 terá continuidade o trabalho para colocação da marca IMA dentre as principais opções de Certificação Digital para a Administração Municipal Direta e Indireta de Campinas.

## 4. Gerência de Soluções - GSO

A GSO é responsável pelo desenvolvimento de novos sistemas e definição e padronização de arquitetura. Composta por duas coordenações: Arquitetura de Software e Desenvolvimento de Software

### 4.1 Resultados

Os principais projetos e sistemas desenvolvidos e/ou implantados nas Secretarias Municipais e administração indireta, em 2021, foram:

- 4.1.1 **SMCG - Portal PMC - Campinas na Palma da Mão**
- 4.1.2 **SME - Educa+**
- 4.1.3 **SME - Avaliação Online**
- 4.1.4 **SMGDP – Frequência Eletrônica de Profissionais (FEP)**
- 4.1.5 **SMGDP - Novo Portal do Servidor**
- 4.1.6 **SMGDP - SEP - Sistema de Estágio Probatório**
- 4.1.7 **FUMEC - SEP - Sistema de Estágio Probatório**
- 4.1.8 **SMGDP - Prontuário Digital**
- 4.1.9 **SMGDP – eSocial**
- 4.1.10 **SMS – Website Vacina**
- 4.1.11 **SMS - Agenda Vacina**
- 4.1.12 **CAMPREV – Novo site CAMPREV**
- 4.1.13 **SMS - Fiscalização DEVISA**
- 4.1.14 **PMC - Ampliação do uso Analytics Matomo entre os projetos**
- 4.1.15 **PMC - Projeto Theia**
- 4.1.16 **SMF/SMGDP - Novas funcionalidades para diversos projetos da GSO e GSU.**
- 4.1.17 **IMA e PMC - Adequações à LGPD (Lei Geral de Proteção a Dados)**
- 4.1.18 **PMC - Estrutura em container docker-swarm**

### 4.2 Perspectivas para 2022

Atender as demandas dos clientes para os sistemas abaixo,

- 4.2.1 **SME - Ações Formativas SME - Novo Cefortepe**
- 4.2.2 **SMVDS – Novo Portal Animal**
- 4.2.3 **SME - Novo Diário Digital**
- 4.2.4 **SME – Novo Agentransp**
- 4.2.5 **PMC – Projetos de BI (Business Intelligence)**
- 4.2.6 **SME - CLU - Cadastro e Login Únicos**
- 4.2.7 **IMA e PMC - Adequações à LGPD (Lei Geral de Proteção a Dados)**
- 4.2.8 **SME – Avaliação Online - Melhorias para Avaliação Diagnóstica**
- 4.2.9 **PMC - Nova arquitetura baseada container, utilizando kubernetes**



## 5. Sustentação - GSU

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 mantém os serviços públicos municipais da Prefeitura de Campinas, autarquias municipais, empresas de economia mista da RMC.

### 5.1 Resultados

Os principais projetos e sistemas desenvolvidos e/ou implantados em 2021, foram:

5.1.1 SME - SEGP

5.1.2 SME - INTEGRAÇÃO GIER

5.1.3 SME - INTEGRE

5.1.4 SME - GALES

5.1.5 SME - BI

5.1.6 SME - GEOPROCESSAMENTO

5.1.7 SME - CONTA ESCOLA

5.1.8 SMGDP - SADPMC

5.1.9 FUMEC - GALES ESTOQUE

5.1.10 FUMEC - DIÁRIO DIGITAL

5.1.11 SMSP - PDLP

5.1.12 SANASA - SISTEMA DE AGENDAMENTOS

5.1.13 SMGC - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

5.1.14 SMVDS - LAO

5.1.15 SME / SMASDH / SMS - PDC

5.1.16 SMF - DCCA - Sistema SIM Módulo Tributário

5.1.17 SMF - DECOR - Sistema ELO

5.1.18 Projeto: DRM - Limpeza de disco no Servidor Navarrete (Aplicação: AdmSimples)

5.1.19 Projeto: DRM- Separação dos Sistemas SIAC e Nota Fiscal de Serviços

5.1.20 Projeto: DRM - DIC - Entrega das Demandas Represadas

5.1.21 Projeto: DRI - Lançamento do IPTU

5.1.22 Projeto: DRM Lançamento de TFA 2021 e retroativos

5.1.23 Projeto: DRI e DRM - Aumento da parceria com o cliente

5.1.24 Projeto: Execução Judicial Eletrônica

5.1.25 Projeto: Execução Judicial Eletrônica - Atualização da versão do webservice TJSP

5.1.26 Projeto: Execução Judicial Eletrônica - Integração com os serviços de citações TJSP

5.1.27 Projeto SINGAJ - Logs de alterações dos processos

5.1.28 Projeto SINGAJ - Desistência de processos pelo módulo de intimações

5.1.29 Projeto SINGAJ - Intimações - Distribuição devido à ausência - Liberar funcionalidade para todas as coordenadorias

5.1.30 Solicitações Atendidas e Resolvidas pela equipe de Data Center:

Houve 8.492 atendimentos com aumento de 91% na quantidade de solicitações atendidas e resolvidas em relação a 2020.

5.1.31 Disponibilidade dos Sistemas e Data Center:

A hospedagem de todos os sistemas mantidos pela IMA a média medida foi:

Infraestrutura: 100%  
Servidores internos: 99,10%  
Servidores externos: 99,99%  
Serviços e sistemas: 99,85%

Superando as metas que foram:

Infraestrutura: 99,98%  
Servidores internos: 98,00%  
Servidores externos: 99,98%  
Serviços e sistemas: 98,00%

## 5.1.32 Consumo de Energia Elétrica do Data Center:

Capacidade Energética TI – 32 Kw/h  
Capacidade Energética Total (TI + Facilities)- 64 Kw/h  
Consumo Energético – 14 Kw/h  
Disponibilidade Energética normal – 99,91%  
Disponibilidade Energética de Reserva UPS + Gerador – 100%

## 5.1.33 Projetos Executados no Data Center

Jornada Nuvem IMA  
Monitoramento Zabbix Data Center  
Prova de conceito de solução de OREV  
Melhorias da ferramenta de backup IMA  
Reestruturação nas rotinas de backup dos Bancos de Dados  
Estudos para atualização de Infraestrutura de Virtualização  
Validação de ambientes e otimização dos recursos computacionais  
Suporte a Projetos  
Solução OpenVas  
Apoio e cooperação na implantação da Nova CORE  
Suporte ao cliente interno

## 5.2 Perspectivas para 2022

- 5.2.1 SME - PDC
- 5.2.2 SME - Integre
- 5.2.3 SME - Projeto Pedagógico
- 5.2.4 SME - SEGP
- 5.2.5 SME - GALES CONTROLE DE ESTOQUE
- 5.2.6 SME - NÚCLEO DE INFORMAÇÕES PARA SME
- 5.2.7 SMASDH - PDC
- 5.2.8 SMS - PDC
- 5.2.9 FUMEC - PROCESSO SELETIVO CEPROCAMP
- 5.2.10 SMGDP - RHPMC
- 5.2.11 SMSP - PDLP
- 5.2.12 Projeto DRI - Sistema Pesquisa
- 5.2.13 Projeto DRI - Lançamento de IPTU
- 5.2.14 Projeto DRM - Otimizar o trabalho de criação e entrega dos cards

## 5.2.15 Projeto DRM e DRI - Melhorar os indicadores do SONAR

## 5.2.16 Projeto DRM e DRI - Suporte às demandas de Secretaria de Finanças

## 5.2.17 Projeto DRM, DRI e DCCA - Configuração da Máquina Virtual

## 5.2.18 Projeto DRM - Migração da NFS-e

## 5.2.19 Desenvolvimento da Política de Prospecção Tecnológica.

## 6. Engenharia de Telecomunicações - GETEL

A GETEL se concentrou na continuidade da construção da Rede Metro Óptica Campinas (RMOC) para sedimentar as bases de Cidade Inteligente. Foi instalado 1 (um) novo ponto de presença (POP) da rede GPON (*Gigabit-Capable Passive Optical Networks*), a saber: POP CAIC ZEFERINO VAZ. 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 593 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).

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.

Elaboramos novos Termos de Referência para instrução técnica de Processos Licitatórios para Instalação e manutenção em rede Óptica e instalação e manutenção de sistema de telefonia fixa.

Adquirimos novos roteadores de pequeno porte e rádios para continuidade na instalação de acessos que demandem este tipo de tecnologia.

Elaboramos propostas técnicas de serviços para análise da Prefeitura Municipal de Campinas.

Passaram a fazer parte da Gerência de Engenharia de Telecomunicações as supervisões de Suporte ao Usuário e a Central de Serviços IMA (CSI) aumentando as sinergias na execução de atividades em Redes de Dados.

Iniciamos a implantação da “Nova Core”, núcleo da Rede IP da IMA.

### 6.1 Resultados

#### 6.1.1 Projeto Rede Metro Óptica Campinas (RMOC)

- **Descrição:** Ampliação do anel ativo.
- **Resultados alcançados:** Ativação do POP CAIC

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

- **Descrição:** Implantação do Ponto de Presença do CAIC Zeferino Vaz:
  - CEI LIDIA BENCADINI MASELLI MUSEU DA IMAGEM E SOM
  - CEI SNOOPY
  - CS CAPIVARI
  - CEI MARIA ODETE SOUZA MOTTA
  - CEI JD AMAPAT
  - CEI ORLANDO FERREIRA DA COSTA
  - CS SANTA LUCIA
  - EMEF PADRE EMILIO MIOTTI

- CEI NAIR VALENTE CUNHA
- CS VILA UNIAO
- CEI MARGARIDA MARIA ALVES

## 6.1.3 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.

## 6.1.4 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. Decidimos por não expor os servidores VoIP à INTERNET, de modo que os ramais devem estar em redes perfil INTERNO ou conectar utilizando VPN.
- **Resultados alcançados:** Viabilização e funcionamento dentro dos parâmetros de qualidade projetados.

## 6.1.5 Licitação Rede de Fibra Óptica (Instalação e manutenção)

- **Descrição:** Elaboração de novo Termo de Referência para contratação de nova empresa especializada na instalação e manutenção de Rede Óptica.
- **Resultado alcançado:** realização de nova contratação para serviços de instalação e manutenção em Rede Óptica para a RMOC (contrato então vigente era improrrogável conforme Lei 8.666/93).

## 6.1.6 Licitação Telefonia Fixa (STFC)

- **Descrição:** Elaboração de novo Termo de Referência para contratação de nova empresa especializada na instalação e manutenção de sistemas telefônicos STFC.
- **Resultado alcançado:** Processo em andamento.

## 6.1.7 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:** Temos 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 216.446 usuários cadastrados.

## 6.1.8 Readequação das velocidades dos links WAN

- **Descrição:** Adequação das velocidades para atendimento ao novo contrato de WAN junto a PMC a partir de 05/01/21.
- **Resultado alcançado:** Realizado upgrade nas velocidades

## 6.1.9 Crescimento dos links providos pela IMA

- **Descrição:** Aumentar a quantidade de links providos diretamente pela IMA, facilitando a gestão operacional dos indicadores de qualidade e reduzindo o custo com terceiros.
- **Resultado alcançado:** Crescimento de 30 links providos diretamente pela IMA.

## 6.1.10 Migrações para perfil interno

- **Descrição:** Migração do perfil de navegação para implantação do serviço VoIP e monitoramento

do tráfego.

- **Resultado alcançado:** Migração de 15 links: Telecentro Juventude Conectada CRAS Satélite Iris, Almoxarifado Secretaria de Educação, CEI Jardim Encantado, CEI Midori Hamamoto (Abaete), CEI Reverendo Bernhard Johnson Junior - Parque Eldorado, EMEF Doutor Joao Alves Dos Santos – Administrativo, EMEF Doutor Joao Alves Dos Santos - Wi-Fi e Telecentro, FUMEC Noroeste, NAED Leste Taquaral / Rh Descentralizado Norte, NAED Norte, NAED Sudoeste, NAEDSul, VISA Noroeste, DPBEA (Centro Controle Zoonoses), Estação Ambiental e PIT de Joaquim Egídio.

## 6.1.11 Implantação de redundância no DDR da Defesa Civil

- **Descrição:** Implantar redundância (última milha) no DDR da Defesa Civil para aumentar a disponibilidade do serviço através da ampliação de 1 E1 junto a Vivo.
- **Resultado alcançado:** Redundância implantada em 21/06/21.

## 6.1.12 Substituição internet móvel 4G - Claro

- **Descrição:** Contratação de chips da Vivo e substituição nas localidades de 36 chips da Claro devido vencimento do contrato da Claro em 06/10/21.
- **Resultado alcançado:** Realizado aditamento do contrato atual com a Vivo, e substituído os chips nas localidades antes do encerramento do contrato com a Claro.

## 6.1.13 Elaboração novo TR de conectividade

- **Descrição:** Elaboração TR de conectividade para substituição do contrato atual com a Desktop, para inclusão da velocidade de 300 Mbps e adequação do quantitativo.
- **Resultado alcançado:** TR elaborado e validado junto as áreas: jurídica, contratos, fiscal e contábil. A finalização da licitação e elaboração do novo contrato será realizada até fev/22.

## 6.1.14 Instalação de Redes Locais em unidades da PMC.

- **Descrição:** Instalação e adequação as normas da rede física de dados (cabearmento) 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.

## 6.1.15 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.

## 6.1.16 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:** Licitação realizada com as informações do projeto técnico desenvolvido pela IMA. Equipamentos foram entregues no 1S/2021, as atividades de instalação e ativação standalone dos equipamentos se iniciaram em Q3/2021 após a execução física das interconexões via fibra óptica entre as unidades PMC e IMA. Em Q4/2021 iniciou-se a fase de implementação

lógica com a execução de integração parcial de algumas redes de forma transparente.

## 6.1.17 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: 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

## 6.1.18 Responsabilidade Técnica pela Infraestrutura Elétrica na IMA

- **Descrição:** Acompanhar a execução do contrato de locação do GMG, manutenções preventivas, 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.

## 6.1.19 Consultoria em Engenharia Elétrica.

- **Descrição:**
  - Suporte técnico em projetos elétricos e soluções especiais: elaboração da documentação técnica e interface com fornecedores conforme a necessidade da área e órgãos municipais.
- **Resultados alcançados:**
  - Foi dado o suporte necessário para a SECOM realizar a contratação da prestação de serviços. No CPAT não houve a sequência do processo, em aguardo de posição e demanda das áreas interessadas.
  - O trabalho foi entregue para Gestão Administrativa e no aguardo da sequência do processo pela área administrativa.
  - Nobreaks comprados e entregues à IMA.
  - Trabalho realizado e entregue ao Comitê interno para o Polo de Alta Tecnologia.
  - Trabalho realizado e decisão de área administrativa em dar continuidade ao processo de renovação do contrato de locação do GMG.
  - Trabalho foi entregue e no aguardo de deliberação pelo Comitê para o Polo de Alta Tecnologia.

## 6.1.20 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.

## 6.2 Perspectivas para 2022

## 6.2.1 Ampliar Projeto Campinas Digital – Wifi Grátis

- Ativação de novas localidades.

## 6.2.2 Implantar Solução VoIP

- Ampliação de atendimento VoIP para a SME e SMS.

## 6.2.3 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.
- 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*).

## 7. Diretoria de Operações e Polo Tecnológico

Em abril de 2021 a Gerência de Programas de Inovação foi agregada à Diretoria de Operações e Polo Tecnológico com a missão de criar e desenvolver programas que fomentem a inovação aberta, incubação de empresas e também que atraiam empresas para o Parque Tecnológico.

As questões de governança dos Polos, incluindo o fornecimento de anuências, ficam sob a responsabilidade da diretoria.

Para desenvolver as missões da diretoria, seguimos algumas etapas que entendemos serem essenciais para uma gestão correta e completa:

- Levantamento de dados (benchmarking)
- Análise de viabilidade do projeto (valores e possibilidades de captação de recursos)
- Planejamento
- Execução
- Controle

### 7.1 Resultados

Todas as missões da Diretoria de Operações e Polo Tecnológico são complementares, o Parque está inserido dentro do Polo e a Incubadora dentro do Parque. Todas as ações possuem o objetivo de gerar desenvolvimento, emprego, renda, inovação e tecnologia para melhoria de produtos e serviços. Portanto, para o sucesso das ações, é preciso desenvolver as atividades de modo planejado e integrado sem esquecer-se dos ecossistemas locais e nacionais, interagindo com todos os atores em busca de parcerias e novos conhecimentos.

O ano 2021 foi marcado pelas descobertas e levantamentos em relação ao Polo I. Também interagimos com o ecossistema municipal e nacional, através de reuniões e *benchmarkings* com diversos parques do Brasil.

#### 7.1.1 Interação com o ecossistema

##### 7.1.1.1 Universidades

Foram iniciadas reuniões com instituições e universidades com o objetivo de realizar parcerias para viabilização do Parque e da Incubadora Municipal. Realizamos reuniões com a PUC Campinas, com a Unicamp, com a Unisal e com a Fundação Fórum Campinas, na qual a IMA ocupa importante cadeira.

##### 7.1.1.2 SEBRAE

Realizamos reunião com o SEBRAE Regional para apresentação e compreensão de como o SEBRAE pode colaborar com as empresas que vierem a passar pelo processo de incubação na IMA ou que queiram instalar-se no Parque Tecnológico.

## 7.1.1.3 APOTEC

Foram realizadas algumas reuniões com a Associação dos Empresários do Polo I de Alta Tecnologia de Campinas – **APOTEC** para entendimento dos objetivos da IMA em relação ao loteamento e também do Parque Tecnológico Municipal. A APOTEC também expôs suas necessidades, inclusive de abertura de outra saída para o Polo, para a Avenida Comendador Aladino Selmi, que está sendo tratada juntamente com a Concessionária Rota das Bandeiras e a EMDEC. Foi providenciado pela IMA também, a solicitação de manutenção do alambrado junto à SANASA, pois havia sido danificado durante uma manutenção na rede hídrica do loteamento.

## 7.1.1.4 Parques Tecnológicos

Ao longo de 2021 foram realizadas reuniões de *benchmarking* com sete (7) Parques Tecnológicos, (Botucatu/SP, São José dos Campos/SP, São Carlos/SP, Piracicaba/SP, Sorocaba/SP, Belo Horizonte/MG e Curitiba/SC) e com a Inova Unicamp para conhecimento do formato das operações e modelo de gestão tanto de parques como de incubadoras, com o intuito de estabelecer possíveis padrões e formatos a serem utilizados na implantação do Parque Tecnológico Municipal. Foi identificado nesse estudo que a definição de vocação específica para o Parque é primordial para seu desenvolvimento, pois se torna um atrativo para investimentos públicos e privados.

## 7.1.1.5 SPTec

Realizamos *benchmarking* junto ao Sistema Paulista de Parques Tecnológicos – **SPTec** com o objetivo de compreender as obrigações a serem cumpridas pela IMA para que o Parque Tecnológico Municipal possa realizar seu credenciamento definitivo e também ter acesso a possíveis investimentos ou fomentos ofertados pelo Governo do Estado de SP.

## 7.1.1.6 Anprotec

A Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos Inovadores – **Anprotec** é uma entidade integradora de mecanismos de geração de empreendimentos inovadores e ecossistemas de inovação em rede, com foco na internacionalização, na inovação e no empreendedorismo, articulando atores públicos e privados, influenciando na formulação de políticas e estratégias nacionais. O estudo realizado junto à Anprotec possibilitou um olhar estratégico sobre como deve ser o modelo de gestão e de operação do Parque e também da Incubadora municipal.

Foi oficializada a associação da IMA à ANPROTEC, através de assembleia realizada em 08/11/2021. A partir de agora, a IMA poderá usufruir dos benefícios oferecidos pela associação, bem como participar das capacitações exclusivas de associados e também participar de conferências voltadas para inovação e empreendedorismo.

## 7.1.2 POLO II

A IMA é responsável pelas concessões de anuências para as empresas que queiram instalar-se na área do Polo II, conforme estabelecido o Art. 11 da Lei Nº 8.252 de 03 de janeiro de 1995.

Considerando a legislação vigente, desenhamos juntamente com a Gerência Jurídica um processo a ser seguido para a concessão de anuência para o Polo II. Como critério para seleção das empresas, foi adotado o decreto estadual nº 60.286/2014 que institui e regulamenta o Sistema Paulista de Ambientes de Inovação.

### 7.1.2.1 Criação de grupo Multidisciplinar de Trabalho

Criado com o objetivo de diversificar as competências e também de divulgar as ações da Diretoria de Operações e Polo Tecnológico, o grupo multidisciplinar contou com participantes das seguintes áreas da IMA: Diretoria Comercial, Gerência Comercial e de Novos Negócios, Gerência de Governança, Auditoria e *Compliance*, Gerência Jurídica, Gerência Econômica Financeira e Gerência de Engenharia de Telecomunicações. O grupo fez diversos estudos e levantamentos em relação a situação do loteamento e também das legislações que devem ser seguidas na implantação do parque na urbanização do loteamento Parque Tecnológico CIATEC I.

### 7.1.2.2 Loteamento Parque Tecnológico

#### 7.1.2.2.1 Infraestrutura

Foi identificado que é necessária a implantação das obras de infraestrutura urbana como a conclusão do asfaltamento de algumas ruas, limpeza e terraplanagem dos terrenos, colocação de guias e sarjetas e revisão da infraestrutura de saneamento e também implantação de iluminação pública. Já



foram realizados orçamentos com empresas especializadas e o valor estimado foi incluído no Planejamento Pluri Anual - PPA da Prefeitura Municipal de Campinas.

## 7.1.2.2.2 Zoneamento

Foi identificada a necessidade de alteração do zoneamento de ZAE B para ZAE A para atendimento das necessidades do parque, de acordo com as diretrizes dadas pela Lei Complementar 208/2018 - Lei de Uso e Ocupação do Solo.

## 7.1.2.2.3 Questões ambientais

Estão sendo feitos estudos e reuniões junto aos órgãos competentes para que as questões sejam direcionadas corretamente. A Gerência de Implantação de Parques está realizando estudos prevendo os possíveis cenários, para que tão breve a situação seja finalizada os trabalhos possam ser iniciados.

## 7.1.2.2.4 Projeto arquitetônico do Parque

Foi iniciado o levantamento dos custos para a contratação de projeto arquitetônico e urbanístico para o Parque Tecnológico.

## 7.1.2.2.5 IPTU

Foi identificado que existe a necessidade de solicitar isenção dos IPTU's dos terrenos incorporados pela IMA, tendo em vista que possuem a finalidade específica de implantação do Parque Tecnológico Municipal. A Diretoria de Operações e Polo Tecnológico tem atuado juntamente com a Presidência e a Gerência Jurídica para que esse entendimento seja alcançado junto à Prefeitura.

## 7.1.2.2.6 Separação de áreas específicas

Foi identificada pela Diretoria de Operações e Polo Tecnológico quais terrenos serão destinados à implantação do parque e quais serão separados para alienação, com o objetivo de arrecadar a receita necessária para viabilizar a realização de infraestrutura do parque.

## 7.1.2.2.7 Fibra óptica

Foi realizado pelo Grupo Multidisciplinar o levantamento sobre como levar a fibra óptica IMA para o Parque Tecnológico Municipal. Foram identificadas duas possibilidades sendo: Abordagem 1 – Parte do CTI e entra pela área interna do Polo; Abordagem 2 – Parte do CTI e entra margeando a rodovia Dom Pedro I. Serão necessários aproximadamente 60 km de fibra óptica para realizar as 2 abordagens, bem como utilizar a rede RNP.

## 7.1.2.2.8 Editais e legislações do Parque Tecnológico:

Foi elaborada juntamente com a Gerência Jurídica uma minuta da lei que instituirá o Parque Tecnológico Municipal, sua gestão, delimitação dos lotes que irão compor o Parque, a fim de para cumprir requisito essencial para credenciamento definitivo no Sistema Paulista de Parques Tecnológicos – SPTEC (mínimo 200 mil m<sup>2</sup>). Também foram elaborados os editais de uso e cessão, juntamente com o Grupo Multidisciplinar, e o de alienação dos terrenos, que se encontra em fase de finalização.

## 7.1.3 Desenvolvimento de Programas de Inovação

Enquanto estruturamos as parcerias e os planos de trabalho com as devidas secretarias, estamos desenvolvendo os seguintes trabalhos conforme abaixo:

### 7.1.3.1 Estudo sobre as necessidades de uma incubadora

Tanto o estudo de modelos quanto o benchmarking com outras incubadoras, indicaram a necessidade de criação programa de incubação que atenda algumas áreas tais como planejamento estratégico, negócios, penetração e ampliação de mercado, produtificação e escalabilidade, consultoria jurídica, fontes de financiamentos e fomentos à pesquisa e inovação. Também foi identificado que é necessário investimento financeiro na incubadora para viabilizar os programas.

### 7.1.3.2 Estudo do modelo CERNE

Criado pela ANPROTEC, o modelo CERNE estabelece padrões de processos a serem seguidos pela Incubadora ampliando sua capacidade de gerar empreendimentos inovadores bem sucedidos. Um dos principais objetivos é aproximar os resultados das incubadoras do país, diminuindo a variação de resultados das empresas graduadas no processo de incubação.

### 7.1.3.3 Proposta de projeto básico para a INCUBADORA

Está em elaboração o Projeto Básico para a Incubadora IMA, que deve iniciar-se de forma digital e/ou descentralizada.

A incubadora abre grandes oportunidade para o desenvolvimento socioeconômico da cidade e da sua Região Metropolitana - RMC, atraindo empresas de base tecnológicas que queiram principalmente, desenvolver e testar seus produtos em uma Cidade de grande porte e que conta com uma infraestrutura tecnológica diferenciada. Atuando de forma conjunta com Prefeitura Municipal de Campinas, esta incubadora fortalecerá o ecossistema tecnológico e de inovação da cidade atuando como elo entre o Governo Municipal, Universidades, Sociedade Civil e Empresas Privadas.

Para que a incubadora possa virar realidade, serão buscados recursos e parcerias com governos municipais, incluindo as administrações direta e indireta, estadual e federal.

### 7.1.3.4 Projeto Especial junto à Secretaria Municipal de Educação

A continuidade do projeto especial Escola Bem Digital – Suporte SME e Disque Educação, tem como objetivo criar uma rede de apoio e suporte para a secretaria abrangendo todos os usuários de TIC desde o aluno e seus familiares até o gabinete do secretário. Várias ações foram realizadas, dentre elas:

- Implantação e administração da plataforma Google Workspace para alunos e profissionais da SME;
- Implantação do Suporte SME e do Disque Educação;
- Implantação operacional e administração do Portal da SME;
- Acolhimento e resolução de solicitações sejam de dúvidas, problemas ou novas necessidades de docentes, discentes e demais profissionais da secretaria;
- Acolhimento e resolução de problemas relacionados ao cadastro da educação infantil;
- Acolhimento e resolução de problemas relacionados à atualização cadastral de profissionais da secretaria;
- Acolhimento, resolução e encaminhamento de solicitações relacionadas aos equipamentos e conectividade utilizados pela SME, tais como tablets, chromebooks, microcomputadores, impressoras 3D e de chips de dados;
- Auxílio na implantação de novos sistemas como, por exemplo, Sistema de Entregas de Equipamentos e Materiais, Sistema de Pré-Cadastro da Educação Infantil e Sistema de Atualização Cadastral da SME;
- Padronização de dados entre a plataforma GWorkspace e o sistema Integre;
- Elaboração de indicadores, processos e procedimentos para a SME.

## 7.2 Perspectivas para 2022

- Dar continuidade nas tratativas das questões ambientais do loteamento, para viabilizar a implantação do Parque Tecnológico Municipal e o desenvolvimento do loteamento.
- Dar continuidade nas tratativas das questões do IPTU dos terrenos incorporados pela IMA, junto à Prefeitura de Campinas;
- Realização de nova avaliação imobiliária dos terrenos para viabilizar a alienação;
- Lançamento do edital de alienação de alguns terrenos para viabilizar a infraestrutura do loteamento e também a implantação do Parque;
- Elaboração do plano de negócios do Parque Tecnológico Municipal;
- Lançamento do Edital para empresas que queiram instalar-se no Parque, já contemplando o modelo de ocupação definido no Plano de Negócios;
- Elaboração do primeiro ciclo de incubação de empresas;
- Elaboração e Lançamento do Edital para o primeiro ciclo de incubação;
- Criação de página web para divulgação do Parque Tecnológico, Incubadora e também dos lotes a venda;
- Solicitação de credenciamento definitivo do Parque junto SPTec para viabilizar a busca por investimentos e incentivos fiscais para o Parque;
- Continuidade na interação junto aos atores do ecossistema de inovação a nível nacional;
- Plano de Marketing, junto a Gerência de Comunicação, para divulgação das ações do parque e da incubadora;

Estes projetos são como molas propulsoras para a ascensão da IMA no ecossistema de tecnologia e inovação de Campinas, bem como para a continuidade do desenvolvimento econômico e diversificação da vocação da cidade, que hoje está centrada nos principais pilares de logística, tecnologia e cultura. Buscamos com esta integração dos ambientes estimular, inovar e promover o crescimento em outros setores da economia de Campinas para mitigar o risco de depender somente dos setores já existentes na cidade.

## Atividades desenvolvidas – Áreas administrativas

### 8. Recursos Humanos

#### 8.1 Resultados

##### 8.1.1 Saúde e Qualidade de Vida

###### 8.1.1.1 Assistência Social

Foram realizados 504 atendimentos pela assistência social de janeiro a outubro de 2021:

###### 8.1.1.1.1 Afastamentos

Em 2021, 55 colaboradores se afastaram pelo INSS.

###### 8.1.1.1.2 Absenteísmo

Em 2021 foram 5.727, com a taxa de 3,41%

###### 8.1.1.2 Ações de saúde e qualidade de vida realizadas no ano de 2021

A partir dos indicadores de saúde e qualidade de vida, são definidas ações com o objetivo dar suporte, fornecer informações e aumentar a qualidade de vida de nossos colaboradores.

###### 8.1.1.2.1 COVID-19

- Visando minimizar a disseminação do Covid-19, a IMA desenvolveu uma cartilha descrevendo medidas de prevenção, protocolos de triagem, isolamento e informando como funcionará o suporte aos colaboradores no caso de contaminação.

###### 8.1.1.3 ERGONOMIA

###### 8.1.1.3.1 Programa: EU ME MEXO

- Programa de ginástica laboral elaborado em parceria com a Secretaria de Esportes e Lazer de Campinas. Vídeos rápidos, de 5 a 10 minutos, com exercícios para serem executados no próprio posto de trabalho. Foi atualizado este ano com uma nova logo, escolhida pelos colaboradores.

###### 8.1.1.3.2 Programa: EU ME MEXO FORA DA IMA

- **Descrição:** O EU ME MEXO FORA DA IMA busca conhecer os colaboradores que fazem exercícios físicos, já que é uma forma de promover não só a melhora na qualidade de vida (saúde física e mental), mas também na autoconfiança. E, dessa forma, estimular a prática de exercícios físicos. O funcionário que participa do projeto é premiado.

###### 8.1.1.3.3 APOIO AO HOME OFFICE

- Informativos com o objetivo de integrar e oferecer dicas para manter a ergonomia no Home Office.

###### 8.1.1.4 SAÚDE EMOCIONAL

###### 8.1.1.4.1 Programa: Encerramento do EU ME CUIDO E... ESCOLHO A CALMA

- Disseminar 12 virtudes (amor, perdão, tolerância, confiança, respeito, humildade, paciência, flexibilidade, humor, compaixão, cooperação e gentileza), com o objetivo de contribuir para a saúde emocional dos colaboradores, para um clima organizacional mais saudável, produtivo e feliz e, conseqüentemente, para a saúde e bem-estar das pessoas, resultados das áreas e sucesso da empresa.

###### 8.1.1.4.2 Programa: TRÍADE – Saúde Integrativa

- Tem como direcionador o conceito de Saúde utilizado pela Organização Mundial de Saúde, “estado de completo bem-estar físico, mental e social e não meramente a ausência de doenças ou enfermidades” e contempla todos os aspectos do Ser Humano, seus papéis e relacionamentos – consigo, com o próximo e com o ambiente. A Saúde Integrativa tem o objetivo de trabalhar

MENTE, CORPO e ESPÍRITO de forma integrada. Para alcançar esse objetivo, é preciso autonomia e participação ativa dos envolvidos nesse processo de bem-estar. Os objetivos são desenvolver a consciência de corresponsabilidade pelo processo de bem-estar; auxiliar na elaboração de um plano de autocuidado e gerenciamento da saúde; promover a integralidade no cuidado.

#### 8.1.1.4.3 Outubro Rosa

- É uma campanha de conscientização que tem como objetivo principal alertar as mulheres e a sociedade sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama e mais recentemente sobre o câncer de colo do útero.

#### 8.1.1.4.4 Novembro Azul

- É uma campanha que busca conscientizar a respeito da necessidade da prevenção e diagnóstico do câncer de próstata, além da importância de cuidados integrais com a saúde do homem.

### 8.1.2 Saúde e Segurança no Trabalho

#### 8.1.2.1 Brigada de Incêndio

A Brigada de Incêndio é uma exigência da NR 23, todos os brigadistas são capacitados para atuar na prevenção e no combate direto aos incêndios, além de terem condições para prestar os primeiros socorros em casos de emergência, avaliar os riscos e elaborar relatórios.

#### 8.1.2.2 Inspeção de segurança

A Inspeção de Segurança é um procedimento que tem como objetivo avaliar e investigar inconformidades em serviços, produtos ou ambientes que possam causar acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Em 2021 foram realizadas 10 inspeções de segurança.

#### 8.1.2.3 Equipamento de Proteção Individual (EPI)

Equipamento de proteção individual é qualquer meio ou dispositivo utilizado contra possíveis riscos ameaçadores à saúde ou segurança durante o exercício de uma determinada atividade. Em 2021 foram distribuídos 6.920 itens

#### 8.1.2.4 E-Social – Eventos relativos à Saúde e Segurança do Trabalho

A obrigatoriedade do envio dos eventos relativos à Saúde e Segurança do trabalho iniciou-se em 13 de outubro de 2021. Foram enviadas informações referentes aos seguintes eventos:

- Riscos ambientais;
- Brigada de Incêndio;
- Lançamento de lote de Equipamentos de Proteção Individual;
- Registro de CAT (Comunicado de Acidente de Trabalho);
- Processo da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes).

#### 8.1.2.5 Programa de Gerenciamento de Risco (PGR)

O Programa de Gerenciamento de Riscos tem como objetivo preservar a vida e evitar danos físicos e psíquicos às pessoas, como também a necessidade de se manter sob controle todos os agentes ambientais, com monitoramentos periódicos.

Em 2021 foi elaborada a planilha de Inventário de Riscos com o objetivo de identificar riscos relacionados ao trabalho e criar planos de ação.

### 8.1.3 Desenvolvimento

#### 8.1.3.1 Treinamentos

De janeiro a setembro de 2021 foram treinados 593 colaboradores em diversas áreas da IMA.

#### 8.1.3.2 Treinamentos EAD IMA

O Moodle é a plataforma EAD da IMA que conta com 26 treinamentos ativos, sendo que em 2021 foram incluídos 13 deles.

A Plataforma foi organizada com as seguintes categorias de treinamentos:

- Comportamental
- Institucional
- Técnicos
- Processos
- Segurança do Trabalho
- Integração

### 8.1.3.3 Reformulação do programa de Integração para novos colaboradores

O programa de integração para novos colaboradores foi inteiramente reformulado, tendo em vista inserir o funcionário na cultura IMA e abordar conteúdos essenciais para o trabalho. Além da reformulação do conteúdo, a integração passou a ter um acolhimento presencial e treinamentos em formato EAD com o objetivo de flexibilizar o aprendizado, adaptando a nova rotina com os horários de aprendizado. Também foram criados treinamentos complementares de acordo com a necessidade da área e/ou função a ser desempenhada.

### 8.1.3.4 Gestão do Conhecimento

A Gestão do Conhecimento faz parte de um dos pilares do Planejamento Estratégico da IMA (A3) cujo objetivo é apoiar a criação, a transferência, o uso, o compartilhamento, o armazenamento e a aplicação de conhecimentos relevantes em todas as áreas da empresa.

Há duas ferramentas desenvolvidas para atender a este propósito, a saber: Café Tecnológico e Mentoring Organizacional. Além disso, a ferramenta Vídeos Cooperativos está em desenvolvimento.

### 8.1.3.5 Mentoring

Em 2021 iniciou-se, na empresa, a primeira experiência de Mentoring Organizacional. Trata-se de uma parceria em que um funcionário (Mentor) que tem determinados conhecimentos e experiências de interesse para o negócio da empresa utiliza essa bagagem para estimular o desenvolvimento de outro funcionário com potencial para este aprendizado (Mentorado). Há duas experiências iniciadas em 2021, em outubro e novembro, na Gerência de Sustentação com previsão de um ano para o seu término.

### 8.1.3.6 Meu Desenvolvimento

Programa que tem como objetivo estimular que os colaboradores se engajem no desenvolvimento das competências de seu cargo/função e também para auxiliar os líderes a nortear esse desenvolvimento. Periodicamente, são divulgados comunicados (destinados para líderes e destinados para colaboradores) com técnicas, ferramentas e dicas para que o funcionário faça a gestão de seu desenvolvimento e para que os líderes os auxiliem nessa jornada.

#### 8.1.3.6.1 Desenvolvimento de líderes

O Plano de Desenvolvimento de Líderes tem como objetivo fortalecer aspectos relacionados às Competências de Liderança e práticas de gestão adotadas pela IMA.

Temos três pilares de desenvolvimento de líderes:

##### 8.1.3.6.1.1 Plano de Desenvolvimento de Novos Líderes

O Plano de Desenvolvimento de Novos Líderes prevê o desenvolvimento e alinhamento do novo líder durante os três primeiros meses de sua atuação. O objetivo é apresentar o cenário de informações necessárias para o exercício da função, desde a estratégia, processos, práticas de gestão e desenvolvimento das Competências de Liderança IMA, criando assim um alinhamento com o modelo de gestão adotado pela empresa.

##### 8.1.3.6.1.2 Alinhamento e Desenvolvimento de líderes sob demanda

Foi realizada uma proposta para desenvolvimento e alinhamento dos líderes da Gerência de Sustentação que será iniciada em 2022.

Atendimentos pontuais a líderes:

### 8.1.3.6.1.3 Alinhamento e Desenvolvimento de supervisores, coordenadores e gerentes

Os Encontros Mensais de Líderes têm como objetivo alinhar pontos de desenvolvimento comuns entre as áreas, relacionados às competências de liderança e/ou práticas de gestão, mediante Levantamento de Necessidades, bem como promover a integração entre os líderes.

### 8.1.3.6.2 P.D.I. – Plano de Desenvolvimento Individual

O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) é uma ferramenta que tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento das competências de cada funcionário. O P.D.I. fica permanentemente disponível no SAD (Sistema da Avaliação de Desempenho) e é obrigatório para colaboradores com desempenho abaixo de 75. Os líderes foram acompanhados e orientados na elaboração dos P.D.I.'s com o objetivo de auxiliá-los no desenvolvimento efetivo de seus colaboradores.

Com o objetivo de dar mais visibilidade para os pontos que estão sendo desenvolvidos e dos respectivos resultados, foi feita uma padronização do PDI.

### 8.1.3.6.3 Acompanhamento do período de experiência

O Período de Experiência para os colaboradores concursados tem como objetivo desenvolver e avaliar o novo funcionário em suas competências, bem como dar suporte em sua adaptação ao trabalho e à Cultura da IMA.

É um período bem importante de acompanhamento pois, caso o funcionário não apresente as competências necessárias para o exercício da função, o seu contrato não será efetivado. A Equipe de DHO acompanha e orienta os líderes durante todo esse processo que tem a duração de 90 dias. O líder registra em uma Matriz de Competência todas as competências necessárias para atuação do novo funcionário, registra o nível apresentado em cada uma delas no início da contratação e, informa o novo funcionário o nível requerido no final do período de experiência.

Todo o processo de desenvolvimento é registrado nos P.D.I.'s – Planos de Desenvolvimento Individual.

### 8.1.3.7 Banco de Talentos

Tem como objetivo conhecer os talentos da empresa, colaboradores de todas as áreas e funções que se destacam em suas atividades e contribuir para o desenvolvimento desses profissionais.

Em 2021, 14 colaboradores de diversas gerências participaram do encontro. Ressalta-se que em razão da Pandemia foi realizado apenas um encontro.

### 8.1.3.8 Programa Jovens Talentos

A IMA desenvolveu o “Programa Jovens Talentos”, com o objetivo de preparar os Estagiários e Aprendizes para o mercado de trabalho e para os desafios que enfrentarão ao longo de suas vidas. O programa tem encontros mensais com foco no desenvolvimento das competências organizacionais, do cargo e os princípios da IMA. No ano de 2021, até outubro, foram feitos 4 encontros.

## 8.1.4 Recrutamento e Seleção

### 8.1.4.1 Concurso Público

Em 2021 foi realizado e homologado o concurso público 01/2020.

### 8.1.4.2 Seleção de Estagiários

De janeiro a outubro foram realizados 5 processos seletivos para preenchimento de vagas de estágio.

### 8.1.4.3 Seleção de Aprendizes

De janeiro a outubro foram realizados 23 processos seletivos para preenchimento de vagas de aprendiz.

### 8.1.4.4 Seleção de líderes

Continuidade do Programa de carreira, que tem como objetivo selecionar líderes, colaboradores de carreira, alinhados aos valores e princípios da IMA e com potencial de desenvolvimento nas competências de liderança.

Em 2021, de janeiro a outubro, foram realizados três processos para suprir vagas de supervisão.

#### 8.1.4.5 Mobilidade

Previsto no plano de carreiras, a mobilidade tem como objetivo propiciar a movimentação interna de pessoal, com processo de seleção, utilizado quando há vagas disponíveis na empresa para as quais o empregado se candidata para mudança de função e/ou seção.

Em 2021, de janeiro a outubro, foram realizados três processos para suprir vagas disponíveis na empresa.

#### 8.1.4.6 Admissões

De janeiro a setembro de 2021 foram realizadas 50 admissões.

#### 8.1.5 Cultura

Na IMA definimos nossa cultura em três pilares: Missão, Visão e Valores, Princípios e Competências Organizacionais. Desenvolvemos o programa Cultura na Prática, que tem como objetivo fortalecer nossa cultura através do desenvolvimento destes três pilares. Em 2021 foram lançados 03 subprogramas pertencentes ao Cultura na Prática: Conectados, Quinta do Elogio e Quiz.

#### 8.1.6 Parcerias

Houve diversos contatos com potenciais parceiros e algumas parcerias foram formalizadas, como por exemplo com o GRENASA – Grêmio Recreativo e Esportivo dos Colaboradores da Sanasa.

#### 8.1.7 Folha de Pagamentos e Benefícios

Em 2021, foram realizados 66 desligamentos e 80 admissões de colaboradores estagiários, aprendizes e conselheiros.

### 8.2 Perspectivas para 2022

#### 8.2.1 Saúde e qualidade de vida

- Continuidade aos programas: “Eu me mexo”, “Eu me mexo fora da IMA” e “Tríade”;
- Desenvolvimento de programa voltado para Inteligência Espiritual;
- Planejamento e execução do programa “Gincana da saúde”, gincana voltada para perda de medidas por meio de reeducação alimentar e exercícios;
- Campanhas: “Setembro Amarelo”, “Outubro Rosa” e “Novembro Azul”.

#### 8.2.2 Segurança do Trabalho

- Implantação do PGR (Plano de Gerenciamento de Riscos) e continuidade das rotinas pertinentes à segurança do trabalho.
- Ajustes em treinamentos e rotinas de trabalho referentes às alterações das NR 05 e NR 17;
- Levantamento de necessidades e aquisição de itens ergonômicos;

#### 8.2.3 Desenvolvimento

- Implantação da nova “Avaliação de Desempenho” no sistema RM;
- Criação do processo de Desenvolvimento de Pessoas que envolve a elaboração do “Mapa de Desenvolvimento de pessoas” (levantamento de necessidades de desenvolvimento em todas as áreas da empresa) e os subprocessos de “Treinamento”, “Gestão do Conhecimento”;
- Execução do “Mapa de Desenvolvimento de Pessoas” 2022;
- Elaboração do “Mapa de Desenvolvimento de Pessoas” 2023;
- Inclusão de novos treinamentos EAD na plataforma MOODLE;
- Realização dos treinamentos obrigatórios;
- Implantação do programa “Vídeos Cooperativos”, pertencente à Gestão do Conhecimento;
- Realização do Encontro Banco de Talentos 2022;
- Desenvolvimento de treinamentos: nas competências do líder IMA, Teleatendimento,

Multiplicadores EAD, Comunicação Interpessoal, dentre outros;

- Desenvolvimento de programa com o objetivo de estimular que os colaboradores conheçam e entendam o que é esperado do líder IMA;
- Definição de ações baseadas nos resultados da Avaliação de Desempenho 2021;
- Elaboração e condução de programa de cursos livres (artesanato, teatro, coral, etc.) ministrado por colaboradores IMA;
- Elaboração do calendário de datas comemorativas e divulgação de ações.

## 8.2.4 Recrutamento e Seleção

- Planejamento, elaboração, condução de todas as etapas e homologação do concurso público 01/2022;

## 8.2.5 Cultura

- Lançamento do programa “Bateria 100%”;
- Desenvolvimento de programa voltado para “Missão, visão e valores”.

## 8.2.6 Parcerias

- Gestão das parcerias vigentes e estabelecimento de novas.

## 8.2.7 Processo Desligamento

- Aprovação da norma e do processo de desligamento.

## 8.2.8 Salários

- Elaboração de pesquisa salarial 2022;
- Atualização tabelas salariais;
- Aprovação de política para salário admissão.

## 8.2.9 Folha de Pagamento e Benefícios

- Digitalização dos prontuários dos colaboradores;
- Implantação do ponto eletrônico clock in;
- Implantação do Portal Meu RH – Sistema Totvs;
- Contratação de novo fornecedor de serviço odontológico;
- Contratação de novo fornecedor de serviço de convênio médico.

## 9. Governança, Auditoria e Compliance

### 9.1 Resultados

#### 9.1.1 Governança Corporativa

- Monitoramento de ações estratégicas 2021;
- Definição das ações estratégicas 2022-2025;
- Divulgação dos resultados e status das ações estratégicas que ocorreram em 2021;
- Estabelecimento do escopo de processos estratégicos e gerenciamento da implementação da melhoria contínua;
- Execução da Gestão de Riscos Corporativos IMA;
- Execução periódica de treinamentos sobre código de conduta e integridade, a empregados e administradores;
- Disponibilização do treinamento, em plataforma EAD, sobre: Gestão de Riscos Corporativos, Código de Conduta e Integridade, Planejamento Estratégico e LGPD.
- Aderência da legislação interna à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), contemplando a elaboração ou revisão de procedimentos internos, políticas e fluxos de tratamento de dados pessoais, publicação das políticas de segurança da informação, de proteção de dados pessoais, de privacidade e demais políticas corporativas e termos de uso para regular o tratamento de dados pessoais;
- Elaboração do Plano de Adequação da PMC e demais órgãos da administração indireta aos Requisitos para aderência da legislação interna à LGPD;
- Criação de processos internos para responder adequadamente aos incidentes de segurança perante os titulares dos dados, autoridades e demais terceiros;



## 9.1.2 Sistema de Gestão da Qualidade

- Apoio à elaboração e implantação de projetos para definição e melhoria dos processos promovendo alinhamento à gestão de riscos, políticas e diretrizes e metas estratégicas.
- Orientação metodológica sobre mapeamento de processos, identificação de causa raiz, definição de indicadores de desempenho, processo A3 e outras ferramentas da Qualidade.
- *Upgrade* da Tecnologia para gerenciamento de processos de negócio (ferramenta Bizagi Modeler) adquirindo funcionalidades para agilizar a modelagem, publicação e consulta dos procedimentos da empresa.
- Prestação de Serviço de Consultoria em Melhoria Contínua de Processos para a Secretaria de Serviços Públicos.

## 9.1.3 Auditoria Interna

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.

Em meados de agosto de 2021 a área agregou mais um profissional, buscando a ampliação dos serviços prestados pela auditoria interna.

- Execução da Auditoria Interna em Processos Licitatórios e Inventário de Estoque conforme PAINT 2021;
- Monitoramento dos planos de ação da auditoria realizada nos anos de 2019 e 2020 (Administração de Contratos, Suporte ao Cliente e Atendimento e Serviços de Apoio) e 2021 (Gestão de Estoque).
- Elaboração de Norma Administrativa – Política de Auditoria Interna;
- Atualização do Processo de Auditoria Interna;
- Elaboração do Relatório Anual de Auditoria Interna - RAIN 2021;
- Elaboração do Planejamento Anual de Auditoria Interna - PAINT 2022.

## 9.1.4 Compliance

- 94 Resoluções de Diretoria Publicadas;
- Revisão do Código de Conduta e Integridade para Fornecedores;
- 03 Normas Administrativas Elaboradas e Publicadas: Política de Auditoria Interna, Cartão Corporativo Internacional de Crédito e Política de Proteção de Dados Pessoais;
- 29 Ouvidorias Respondidas e 03 em andamento;
- 03 Processos Administrativos Disciplinares realizados e 02 em andamento;
- Execução do levantamento para Avaliação dos Processos da IMA quanto à aderência ao Programa Nacional de Combate a Corrupção - PNPC.

## 9.2 Perspectivas para 2022

- Implementação e acompanhamento das ações estratégicas;
- Divulgação dos resultados e status das ações estratégicas que ocorrerem em 2022;
- Atualização do Planejamento Estratégico para 2023;
- Monitoramento, análise e revisão dos riscos corporativos da IMA para planejamento de ações mais adequadas;
- Estabelecimento do escopo de processos estratégicos e gerenciamento da implementação da melhoria contínua;
- Publicação do Novo Portal de Processos com a migração da documentação para o Bizagi Modeler;
- Prover treinamentos em conceitos e ferramentas de Gestão de Processos para apoiar a tomada de decisão e aumentar a eficácia na resolução de problemas;
- Sistematizar a utilização do Ranking de Processos Prioritários na tomada de decisões na empresa.
- Auditoria em Gestão de Contratos de Fornecedores;
- Auditoria em Gestão de Contratos de Clientes;
- Auditoria em Gestão dos Serviços Administrativos;
- Auditoria em Receita Operacional;
- Auditoria em Contingências Ativas e Passivas;

- Auditoria em Gestão da execução contratos de fornecedores da Gerência de RH;
- Auditoria em Processo de Aquisição;
- Auditoria em Gestão de Estoque;
- Monitoramento dos planos de ação das auditorias realizadas em exercícios anteriores;
- Melhoria do processo de Auditoria Interna;
- Elaborar o PAINT 2023;
- Elaborar o RAIN 2022;
- Capacitação dos auditores internos.
- Acessar a plataforma e-Prevenção para diagnosticar a suscetibilidade à corrupção e analisar os requisitos não contemplados pela IMA no Programa Nacional de Combate a Corrupção – PNPC, visando implementar melhorias nos sistemas institucionais, para aumentar o nível de prevenção.

Campinas, 09 de março de 2022.

**Elias Tavares Bezerra**

*Diretor Presidente*

**Mário Armando Gomide Guerreiro**

*Diretor Administrativo e Financeiro*

**Rodolfo Cover de Santi**

*Diretor de Inovação e Desenvolvimento*

**Michelle Cristiane Lopes**

*Diretora de Operações e Polo Tecnológico*