

CARTA DE SERVIÇOS PRODAM

Guia para você conhecer e utilizar
nossos serviços.

FICHA TÉCNICA

GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS

Roberto Maia Cidade Filho

SECRETÁRIO DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Gustavo Adolfo Igrejas Filgueiras

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO - SEAD

Robson Togni de Almeida

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Presidente: Renato Borges de Souza

Diretor Técnico: Abel Gomes da Silva Neto

Diretor Administrativo-Financeiro: Antônio César Vieira de Lima

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Conselheiro-Presidente: David Amorim Toledo

ELABORAÇÃO

Afonso Fonseca

Emerson Silva de Souza

Lilian Gibson Santos

Renato Borges de Souza

REVISÃO

Anne Caroline Silva Bandeira

Isabela Xavier de Castro

Robson de Souza Correia

PROJETO GRÁFICO

Gerfeson Furtado França

ATUALIZAÇÃO DO DOCUMENTO

Versão: 5.0

Data: 11/8/2026

Processamento de Dados Amazonas S.A - PRODAM

Rua Jonathas Pedrosa, nº 1937, Pça. 14 de Janeiro, Manaus-AM, CEP 69020-110

SAC-PRODAM: (92) 2121-6500

www.prodam.am.gov.br / @prodam_am

SUMÁRIO

Apresentação	4
Atuação da Prodam	5
Declarações estratégicas	6
Serviços prestados pela Prodam	7
1. Conectividade e segurança da informação	8
Internet dedicada e acesso garantido à internet	9
Link de dados ponto a ponto	9
Rede de governo (METROMAO)	9
Infraestrutura	10
Consultoria e inteligência de negócios	10
Modelagem de processos de negócio	11
Assessoria em LGPD	11
2. Data Center	12
Hospedagem de servidores	13
3. Sistema de informação	13
Desenvolvimento ágil de sistemas	13
Gestor web/ sites institucionais profissionais	14
Canais de Atendimento	15
- SACP	15
- Sala de imprensa	15
- Atendimento de negócios	16
- Ouvidoria	16
- Denúncias	16
- Fala.Br	17
Compromissos de Atendimento da Prodam	18
Informações sobre a Prestação de Serviços	19

Apresentação

A PRODAM (Processamento de Dados Amazonas S.A.) é uma empresa pública de economia mista, cuja maior acionista é o governo do Estado do Amazonas, sendo este também o seu maior cliente. Nos seus 53 anos de atuação, a PRODAM consolidou um modelo de gestão eficaz, baseado no pioneirismo, competência e credibilidade. Para apresentar um comprometimento com a qualidade ao longo dos anos, a Empresa é certificada nas Normas Internacionais ISO 9001:2015 e ISO 27001: 2013.

Não obstante, isso não seria uma realidade se a PRODAM não se preocupasse com o bem-estar, qualidade de vida no trabalho e a satisfação dos seus empregados, que são os responsáveis diretos pelo seu sucesso.



Atuação da Prodram

A PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S/A é uma sociedade de economia mista, de capital fechado, com controle acionário do Governo do Estado. Foi criada pela Lei N° 941, de 10 de julho de 1970, tendo iniciado suas operações em setembro de 1972.

Atualmente a empresa encontra-se vinculada, administrativamente, à Secretaria de Administração e Gestão (SEAD), de acordo com a Lei Delegada n. 122 de de 15/10/2019.

A Prodram tem como objetivo a prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação aos órgãos integrantes da Administração Pública Estadual, podendo, complementarmente, atender órgãos federais, instituições privadas, administrações municipais e outras administrações estaduais.

Declarações Estratégicas

Missão

Prover soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação, com excelência, inovação e pontualidade, contribuindo para o bem-estar e qualidade de vida do cidadão.

Visão

Ser reconhecida como a melhor provedora de serviços digitais para a gestão pública e privada no estado do Amazonas.

Valores

- Ética
- Compromisso com o cliente
- Comprometimento
- Valorização das pessoas
- Agilidade com eficiência
- Conformidade
- Responsabilidade socioambiental

Serviços Prodam

Conectividade e Segurança da Informação



Internet Dedicada e
Acesso Gerenciado à
Internet



Link de Dados
Ponto a Ponto



Rede de Governo
(METROMAO)



Registro de
Domínio



Infraestrutura



Consultoria e
Inteligência de
Negócios



Modelagem de
Processos de
Negócio



Assessoria
em LGPD

Data Center



Hospedagem
em Servidores

Sistemas de Informação



Desenvolvimento
Ágil de Sistemas



Gestor Web/ Sites
Institucionais
Profissionais

Serviços Prodram

1) Conectividade e Segurança da Informação



Internet Dedicada e Acesso Gerenciado à Internet

A Internet Dedicada destaca-se por oferecer um serviço de qualidade superior, garantindo mais estabilidade, velocidade e segurança. Caso sua instituição, empresa ou evento necessitem de uma conexão robusta e confiável, a Prodram tem a solução ideal para você: o serviço de acesso gerenciado à Internet.

O serviço exclusivo de fornecimento de acesso gerenciado à Internet, no modelo de internet dedicada, proporciona um canal exclusivo para o cliente, sem compartilhamento de banda com outros usuários, o que resulta em uma conexão mais estável e veloz, isso porque estamos via rede de governo.

Com a internet dedicada da PRODAM você conta com:

- a) Conexões de Alta Velocidade
- b) Disponibilidade de Funcionamento
- c) Segurança e Proteção Reforçadas
- d) Desempenho Excepcional



Link de Dados Ponto a Ponto

O fornecimento de Link de Comunicação de Dados é um circuito de transmissão disponibilizado por meio de fibras óticas, na modalidade ponto a ponto, na velocidade nominal contratada.

A comunicação de dados se dá através de enlace de fibra ótica, de forma transparente a qualquer protocolo, na modalidade fim a fim entre a interface do equipamento instalado no cliente e no Data Center da PRODAM. Possui segurança e criptografia no transporte de dados.

Além disso, é possível implementar o serviço com o suporte de aplicações multicast, em especial as de streaming de vídeo, bem como outros serviços de rede, incluindo o acesso à Internet em banda larga, serviços de voz, serviços de Transparent LAN, IPTV e VoD.

Em nosso serviço, oferecemos:

- Fibra Ótica;
- Aplicações Multicast;
- Criptografia;
- Suporte 24x7.



Rede de Governo (METROMAO)

A PRODAM elabora e executa projetos para integrar os órgãos do Governo do Estado à Rede Metropolitana de Comunicação de Dados de Manaus (MetroMao). A Metromao é uma rede de comunicação de dados de alta velocidade que interliga instituições de ensino, pesquisa e órgãos governamentais estaduais. A alta capacidade de banda de comunicação permite que órgãos do governo desenvolvam projetos, como videoconferência, telemedicina, ensino à distância e telefonia sobre IP (protocolo de comunicação da internet).

//www.

Registro de Domínio

Se sua instituição estadual ou municipal precisa do Registro de Domínio “am.gov.br” nós fornecemos. Isso porque a PRODAM responde pelo domínio “am.gov.br” para fornecimento de subdomínios, prestação de serviço de DNS e hospedagem de domínios, para todos os órgãos e entidades públicas do Estado do Amazonas (secretarias estaduais, conselhos, agências, empresa, prefeituras municipais, câmaras, etc).

Além do registro, o serviço também contempla a publicação e manutenção de domínio na Internet e a utilização da base de dados da PRODAM, sem prejuízo dos demais regulamentos instituídos pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br.



Infraestrutura

A PRODAM oferece aos seus clientes serviços especializados em elaboração e execução de projetos de redes lógicas de computadores e cabeamento estruturado ou rede WI-FI.

Para isso, são elaboradas plantas baixas com a localização de equipamentos ativos de rede que deverão ser utilizados, em conformidade com as normas ABNT/NBR 5410, 14565 e EIA/TIA 568A/606/607, e devem ser aprovados pelo Conselho Regional de Engenharia (CREA-AM).



Consultoria e Inteligência de Negócios

Business Intelligence é um termo utilizado para representar a inteligência de negócio. Visa, em um único ambiente computacional, representar a análise dos dados estruturados dos diversos sistemas e informações do cliente, de forma a proporcionar uma nova visão, ajudando na tomada de decisão nos negócios. É direcionado aos níveis estratégico e tático, que necessitam de informações mais consolidadas das atividades diárias dos departamentos que o compõe.

A PRODAM oferta os serviços de desenvolvimento, implantação, consultoria, capacitação e acesso ao Armazém de Informações (BI – Business Intelligence) sobre os dados disponibilizados pelo CLIENTE, visando agilizar a tomada de decisões estratégicas.



Modelagem de Processos de Negócio

O serviço de Modelagem de Processos de Negócio busca entender, analisar e estruturar os processos do cliente. Através da diagramação de processos é possível obter uma visão lógica das atividades e mostrar, de forma simples e intuitiva, como o trabalho é (ou deve ser) feito.

O diferencial é a capacidade de fornecer uma visão completa, de ponta a ponta, ou mesmo se concentrar em segmentos específicos dos processos organizacionais da sua empresa.

Ao contratar a assessoria da PRODAM para modelagem de processos de negócios da sua organização, terá à disposição:

- Atendimento aos padrões e melhores práticas;
- Criação de acervo de processos de negócios mapeados;
- Visão ponta a ponta do funcionamento organizacional;
- Modelagem Business Process Model Notation.



Assessoria em LGPD

A Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, trouxe mudanças profundas nas condições para o tratamento de dados pessoais, o que inclui atividades de coleta, armazenamento, utilização, compartilhamento e eliminação de informações relacionadas a pessoas.

O armazenamento e utilização de bases de dados cadastrais mantidos pelas instituições, demanda cuidados importantes para o não comprometimento do sigilo destas informações.

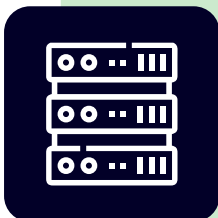
A PRODAM fornece o serviço de Assessoria em LGPD para a implementação das práticas necessárias para o alcance da conformidade prevista em lei.

Tanto o setor privado quanto o público devem passar pela Adequação à LGPD, desde que realizem coleta, armazenamento e tratamento de dados pessoais.

Mas não se preocupe, nós podemos ajudar na adequação da sua instituição. Nossa meta é impactar positivamente na adequação do setor público, porém também atendemos o setor privado.

Nosso maior diferencial é a nossa vasta expertise e comprometimento com a segurança e a privacidade dos dados de nossos clientes. Visto que possuímos uma equipe altamente qualificada e atualizada sobre as regulamentações da LGPD, oferecemos um atendimento personalizado, compreendendo as necessidades específicas de cada cliente e fornecendo soluções sob medida para garantir a conformidade legal.

2) Data Center



Hospedagem em Servidores

A Hospedagem em Servidores da PRODAM contempla a disponibilização de infraestrutura de TIC como serviço, utilizando as instalações do Data Center da PRODAM em ambiente dedicado, com proteção de NG Firewall/IPS. Isso, porque investimos constantemente na modernização do nosso Data Center.

Com hospedagem virtualizada da PRODAM, nossos clientes dispõem de recursos essenciais de computação sem que esses tenham que se ocupar dos custos de aquisição, taxas e manutenção associadas a hardware e software. Logo, você dispõe de mais economia na contratação do serviço.

Vantagens ao hospedar em servidores da PRODAM:

- Servidores virtuais com configurações diferentes de processamento, ou seja, CPU, memória e área de disco exclusivos;
- Alta disponibilidade dos serviços;

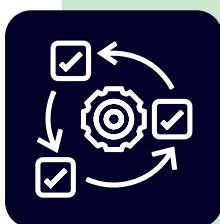
- Grande capacidade para armazenamento;
- Equipe técnica especializada, logo redução de riscos, aumento da disponibilidade e da segurança;
- Tradição em Tecnologia (Certificação ISO 27001:2013);
- Sistema Operacional Linux ou Windows;
- Prevenção de desastres e ataques da Internet em ambiente seguro;
- Conexão da rede IP/Ethernet;
- Backup e restore;
- Monitoramento do consumo dos recursos disponibilizados.

3) Sistemas de Informação

A PRODAM oferta diversos produtos e serviços de sistemas de informação aos seus clientes, provendo infraestrutura e suporte técnico. Alguns exemplos são: Sistema de Gestão Acadêmica, Sistema de Gestão de Recursos Humanos, Sistema de Gestão de Trânsito e Sistema de Gestão de Consignações.

Há várias modalidades possíveis de contratação:

- Software como Serviço;
- Execução de Sistemas; e
- Licença de Uso de Sistemas.



Desenvolvimento Ágil de Sistemas

O serviço de desenvolvimento de sistema de informação consiste no trabalho de análise dos requisitos do cliente, utilizando processos de desenvolvimento alinhados com as melhores práticas do mercado, visando a entrega continuada de software ao cliente, sob demanda.

O desenvolvimento de solução pode ser tanto para ambiente Web quanto para o Mobile.



Gestor Web/ Sites Institucionais Profissionais

O Gestor de Conteúdo Web é uma solução abrangente para implantação de sites institucionais profissionais, criados com WordPress.

A plataforma Gestor Web foca no atendimento das necessidades de clientes que buscam um canal informativo, fácil e confiável. Assim, os sites refletem uma imagem profissional para instituições e promovem uma experiência coesa e intuitiva para o usuário.

O Serviço dispõe de:

- Painel de Controle;
- Sistema de busca;
- Ferramenta de acessibilidade;
- Monitoramento com relatório.

Mais informações podem ser consultadas em:

<https://prodam.am.gov.br/solucoes/>

Atendimento Prodam

SACP

É destinado, preferencialmente, aos **clientes que já possuem contrato de serviços com a PRODAM.**

Disponível 24 horas por dia, sete dias da semana.



Interurbano e celulares
(92) 2121-6490



E-mail
sacp@prodam.am.gov.br

Para mais informações: <https://prodam.am.gov.br/fale-conosco/sacp/>

SALA DE IMPRENSA

O objetivo do canal “sala de imprensa” é tornar público os projetos e as ações desenvolvidas pela PRODAM, além de promover a integração dos colaboradores por meio do desenvolvimento de estratégias de comunicação interna.



Interurbano e celulares
(92) 2121-6405



E-mail
ascom@prodam.am.gov.br

Para mais informações: <https://prodam.am.gov.br/sala-de-imprensa/>

ATENDIMENTO DE NEGÓCIOS

Quer conhecer melhor os benefícios que a PRODAM pode oferecer à sua empresa ou solicitar a atualização de algum serviço?

Estamos disponíveis para atender pelos canais ao lado.



Superintendência de Negócios
renato.borges@prodam.am.gov.br



Gerência de Negócio
marcelo.almeida@prodam.am.gov.br



Departamento de Vendas
marcelo.almeida@prodam.am.gov.br

Para mais informações: <https://prodam.am.gov.br/atendimento-de-negocios/>

OUVIDORIA

A ouvidoria da PRODAM pode ser utilizada por qualquer pessoa para enviar sugestões, dúvidas, reclamações e denúncias.



Ouvidoria
ouvidoria@prodam.am.gov.br

DENÚNCIAS

O Canal de Denúncias da PRODAM pode ser utilizado por qualquer pessoa, dentro ou fora da empresa, que queira reportar um caso de suspeita ou violação ao nosso Código de Conduta.



Ouvidoria
ouvidoria@prodam.am.gov.br



Telefone
(92) 2121-6571

A ouvidoria da PRODAM possui uma página exclusiva para denúncias, que garante o sigilo absoluto e anonimato do denunciante: <https://prodam.am.gov.br/ouvidoria/denuncias/>

As denúncias referentes aos diretores da empresa serão tratados pelo Comitê de Auditoria Estatutário e as dirigidas aos demais colaboradores serão tratados pela Ouvidoria da PRODAM.

OUVIDORIA E ACESSO A INFORMAÇÃO

Para pedidos de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões, poderá ser utilizado também o “Fala BR”.



Acesse: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Compromisso de Atendimento da Prodram

Com a finalidade de melhorar seus serviços e o atendimento ao usuário dos serviços, a PRODAM se compromete a:

- 1** Atender aos clientes/usuários dos serviços com respeito, urbanidade e cortesia;
- 2** Receber, examinar e tratar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação referentes aos seus serviços;
- 3** Manter atualizado na internet o portal de transparência PRODAM com informações institucionais que sejam de interesse geral;
- 4** Fazer uso de avaliação de satisfação de clientes.

Informações sobre a Prestação de Serviços

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços

Os serviços prestados pela PRODAM possuem natureza predominantemente técnica e comercial, sendo destinados principalmente a órgãos e entidades da Administração Pública e, complementarmente, a instituições privadas, quando solicitados.

Para contratação ou obtenção de informações sobre os serviços, a instituição interessada deverá entrar em contato com a área comercial da PRODAM, por meio dos canais de **Atendimento de Negócios**, apresentando as informações necessárias à identificação de sua demanda. Os requisitos, documentos e especificações técnicas eventualmente necessários serão definidos conforme a natureza, a complexidade e as características do serviço solicitado e serão informados no momento do Atendimento pela área de negócios.

Principais etapas para processamento do serviço

As etapas podem variar de acordo com as características e especificidades de cada solução contratada, considerando a natureza técnica e comercial dos serviços prestados.

O processamento da demanda poderá compreender as seguintes etapas de: **recebimento e identificação da demanda, levantamento das necessidades do cliente, análise de viabilidade técnica e comercial, definição da solução e das condições de prestação, formalização da contratação, implantação ou disponibilização da solução e acompanhamento da execução do serviço.**

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Não há prazo máximo único aplicável aos serviços ofertados pela PRODAM, uma vez que os prazos de implantação, disponibilização, execução e atendimento variam conforme a natureza, complexidade, requisitos técnicos e condições específicas de cada contratação, sendo definidos no respectivo instrumento contratual, proposta comercial, ordem de serviço ou documento equivalente.

Os prazos para correção de falhas na prestação do serviço serão definidos no instrumento de contrato, considerando as características de cada serviço.

Forma de prestação do serviço

Os serviços são prestados pela PRODAM de forma institucional e contratual, adequadas às necessidades de cada cliente.

A forma de execução varia conforme o objeto contratado, podendo envolver, entre outras modalidades, **fornecimento de conectividade, disponibilização e hospedagem de infraestrutura tecnológica, desenvolvimento e sustentação de sistemas, licenciamento ou disponibilização de sistemas como serviço, consultoria, assessoria técnica e desenvolvimento de soluções personalizadas.**



Processamento de Dados Amazonas S.A - PRODAM

Rua Jonathas Pedrosa, nº 1937, Pça. 14 de Janeiro,

Manaus-AM, CEP 69020-110

SAC-PRODAM: (92) 2121-6500

www.prodam.am.gov.br / @prodam_am