

PRODAM

Prêmio Qualidade Amazonas 2025

PRODAM



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

	Pág.
PERFIL DA EMPRESA.....	4
Critério 1: Liderança	13
Critério 2: Estratégia e Planos	28
Critério 3: Cidadãos	40
Critério 4: Sociedade	49
Critério 5: Informações e Conhecimento	58
Critério 6: Pessoas	65
Critério 7: Processos	73
Critério 8: Resultados	85
Glossário.....	92

PRODAM

Perfil da Empresa



Perfil da Organização

Informações solicitadas para descrição do Perfil da Organização

1. Nome da organização

PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S.A - PRODAM CNPJ: 04.407.920/0001-80

2. Cidade/U.F

Manaus - AM

3. Vinculação

Secretaria de Estado de Administração e Gestão - SEAD, conforme disposto no Art. 5º, inciso II, alínea "b" da Lei Delegada n. 122 de 15 de outubro de 2019

4. Poder

Executivo

5. Esfera ou nível de governo

Governo Estadual

6. Natureza jurídica

Sociedade de Economia Mista de capital fechado

7. Competências básicas

A PRODAM tem como finalidade a prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, especialmente para o provimento de soluções integradas, manutenção e gestão do acervo de dados e informações para a Administração Pública Estadual, podendo, complementarmente, prestar serviços a órgãos da Administração Pública Federal e de outras administrações estaduais e municipais, e, subsidiariamente, à iniciativa privada.

A PRODAM tem como função social o atendimento de políticas públicas, assim consideradas, como um conjunto de ações e atividades desenvolvidas que visam assegurar o direito de cidadania de relevante interesse coletivo.

Os recursos econômicos obtidos pela PRODAM serão prioritariamente orientados para atualização do parque tecnológico e à capacitação técnica, objetivando a segurança dos dados e a integração com os órgãos de pesquisa e desenvolvimento na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

As ações e atividades sociais da PRODAM incluem, entre outras:

I. disseminar o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC como instrumento gerencial de planejamento, acompanhamento e controle, possibilitando a centralização de informações para a tomada de decisões pelo Estado;

II. promover a racionalização dos custos administrativos e a maximização da utilização dos equipamentos existentes na PRODAM e nos diversos órgãos da Administração Estadual;

III. assegurar o fornecimento de informações consistentes, ágeis, seguras e duráveis, a fim de subsidiar a tomada de decisões operacionais e estratégicas do Governo do Estado do Amazonas;

IV. garantir que os sistemas informatizados possuam padronização na administração de rotinas de segurança e controle de acesso às bases de dados do Governo;

V. permitir o acesso e a coleta de dados para fins de auditoria e transparência pelos órgãos de controle e pela coletividade;

VI. assegurar infraestrutura adequada (física, elétrica e lógica), objetivando salvaguardar todos os dados imputados nos sistemas informatizados do Governo, garantindo a disponibilidade de acesso aos dados governamentais por meio de conexão segura, rápida e consistente;

VII. prover, de forma proativa, serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC que possibilitem o acesso direto do cidadão aos serviços públicos;

VIII. capacitar servidores multiplicadores nas diversas áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, objetivando o apoio institucional a todos os órgãos da Administração Pública;

IX. desenvolver ambiente colaborativo e inovador na Administração Pública que permita o melhor desenvolvimento de soluções de TIC, visando melhoria na governança de TIC, redução de custos, melhoria no provimento de serviços ao cidadão e aumento da arrecadação.

8. Quadro Resumo de Partes Interessadas

As políticas de gestão da qualidade, da segurança da informação e privacidade, a saber, ABNT NBR 9001, 27.001 e 27.701, destacam a importância de compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas como parte essencial para o sucesso organizacional. Isso envolve identificar os grupos relevantes, analisar suas demandas e alinhar essas expectativas aos objetivos estratégicos, garantindo sustentabilidade e melhoria contínua. Na Tabela abaixo apresentamos as expectativas das partes interessadas da PRODAM.

PARTES INTERESSADAS	NECESSIDADES	EXPECTATIVAS	MEDIÇÃO
ACIONISTAS	· Manter o equilíbrio econômico e financeiro da organização; · Manter infraestrutura compatível com os objetivos institucionais.	· Reestabelecimento da saúde econômica e financeira.	· Equilíbrio econômico financeiro.
CLIENTES	· Alta disponibilidade da infraestrutura computacional e de serviços; garantia das obrigações do operador; · Agilidade, registros claros e atualização contínua durante o atendimento das demandas; · Serviços entregues conforme especificados em contrato, mesmo enfrentando mudanças climáticas; · Preços justos.	· Serviços sempre disponíveis, com qualidade, segurança e privacidade dos dados pessoais tratados; · Serviços entregues no prazo acordado, com registros claros, retorno sobre o atendimento e com preços competitivos.	· Pesquisa de satisfação de clientes.
PROVEDORES	· Receber as informações e requisitos para fornecimento de materiais e serviços;	· Ter condições justas, receber especificações precisas e receber em dia pelos serviços prestados.	· Inadimplência com fornecedores; · Relatório de acompanhamento dos serviços prestados.
ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	· Ter as exigências dos órgãos reguladores e fiscalizadores atendidas.	· Exceder as exigências legais; · Antecipar prazos e respostas às suas solicitações e demandas.	· Controle, atendimento e respostas às suas demandas.
COLABORADORES	· Manter o equilíbrio econômico e financeiro da organização; · Receber remuneração compatível com o mercado e definido no Plano de Cargos e Salários (PCS); · Ter melhorada a imagem externa da empresa; · Conhecer o direcionamento institucional; · Ter melhoria na comunicação interna; · Acordo coletivo formalizado; · Proteção dos direitos do titular.	· Receber remuneração adequada; · Ter melhoria na imagem externa da empresa; · Conhecer o que a gestão espera dos colaboradores; · Receber comunicação adequada; · Acordo coletivo mantido e cumprido; · Ter avaliação continuada; · Privacidade dos dados pessoais.	· Pesquisa de piso salarial; · Pesquisa de imagem institucional; · Pesquisa de clima organizacional; · Publicação e divulgação da gestão estratégica.
VIZINHANÇA	· Respeitar as vizinhanças, sem causar prejuízos ao meio ambiente ou outra situação que possa prejudicá-las.	· Comunicação rápida e eficiente sobre quaisquer danos que a organização possa causar; · Respostas às suas demandas.	· Recebimento e respostas às suas denúncias/reclamações.

SOCIEDADE	· Ter à disposição serviços públicos que funcionem de forma simples e desburocratizada, com o apoio de soluções de TIC.	· Serviços públicos disponíveis e que funcionem de forma eficaz; · Ter suas solicitações atendidas; · Uso da tecnologia objetivando a redução do tempo de espera no atendimento dos serviços públicos;	· Recebimento de reclamações e solicitações através dos canais oficiais de comunicação; · Índice de oferta de serviços digitais.
-----------	---	--	---

9. Principais cidadãos-usuários ou clientes

A cartela de clientes da Prodam atualmente é composta por entes da esfera estadual, municipal e federal, além de clientes do setor privado como bancos, autoescolas, clínicas de trânsito, empresas de tecnologia e empresas do comércio local.

Federal	9
Estadual	65
Municipal	37
Outros	368

10. Principais produtos e serviços

CATEGORIA	PRODUTO
Conectividade	Acesso à MetroMao (Rede Metropolitana estadual)
	Acesso à Rede Local sem Fio (Wireless)
	Acesso Gerenciado à Rede Mundial (Internet)
	Fornecimento de Circuito de Transmissão de Dados
	Serviço de conexão VPN Site-to-Site dedicado com o SERPRO
	Locação de Equipamentos de Rede para acesso à MetroMao
	Internet para Eventos
DataCenter	Fornecimento de espaço em rack.
	Hospedagem de Servidores
	Armazenamento de Objetos
	Banco de Dados em Nuvem Privada
	Registro de Domínio
Inteligência de Negócios	Serviços de Armazém de Informações (DW/BI)
Segurança da Informação	Licença de Uso de VPN
	Serviço Gerenciado de Segurança da Informação
	Solução de Antivírus
	Solução de Observabilidade - AIOPS
	Capacitação em Segurança da Informação
Serviços Técnicos Especializados	Assessoria em LGPD - Pacote Básico
	Assessoria Técnica em Informática
	Assistência Técnica em Informática
	Consultoria em Informática
	Hardware como Serviço
	Modelagem de Processos de Negócios
Sistemas de Informação	Desenvolvimento de Sistemas de Informação
	SADM - Sistema de Administração e Inscrições de Cursos de Qualificação
	SPLAM - Sistema de Planejamento, Orçamento e Gestão do Estado do Amazonas
	AJURI - Sistema de Administração de Material e Patrimônio

	CBPM - Sistema de Controle de Pessoal CCCA - Cadastro Civil - Polícia Civil CONSIG - Processamento de Consignações CONSIGWEB - Sistema de Consignações LBA - Geração da Lista de Beneficiários RENACH - Registro Nacional de Carteira de Habilitação RPPS - Regime Próprio de Previdência Social SPPC - Sistema de Pessoal da Polícia Civil SPROWEB - Sistema de Protocolo Web Webservice (cartórios) Webservice (vistoria) WSEMP - Webservice de Emplacamento Veicular WSFIN - Webservice de Financeiras Consulta à Sociedade SIGED – Sistema de Gestão Eletrônico de Documentos SIGPRO - Sistema de Gerenciamento do PROSAMIM. SISP - Sist. Integ. de Segurança Publicações Sistema de Informações Governamentais do Amazonas (e-SIGA) Portal do Servidor Acesso digital aos Serviços do Trânsito Aplicativo Malariatrat AutoRecad - AutoRecadastramento Web CATEND - Central de Atendimento Multicanais CEIPIIM - Sistema de Cadastro das Empresas Incentivadas do Polo Industrial de Manaus GERWEB - Gestor de Conteúdo Web INTEGRA - Plataforma de Comunicação e Colaboração Corporativa SCDP - Sistema de Controle de Diárias e Passagens SICMO - Sistema de Identificação e Controle de Candidatos e Motoristas Sistema de Agendamento Integrado - AgendaAqui Sistema de Atendimento à Mulher - SAM Sistema de Gestão de Auditoria - APOENA Sistema de Gestão de Mídias Sistema de Gestão de Ponto e Controle de Acesso STEIT - Talão Eletrônico de Infrações de Trânsito TRANSP - Portal da Transparência Acesso Digital de Dados de Trânsito - CFC Acesso Digital de Dados de Trânsito - Clínicas Diploma Digital GTDESPDIG - Gestão de Trânsito - Despachante Digital GTHABL - Gestão de Trânsito - Módulo Habilitação GTINFR - Gestão de Trânsito - Módulo Infrações GTVEIC - Gestão de Trânsito - Módulo Veículos PRODAM RH Relatório de Emplacamento de Veículos SIGEAM 2.0 - Sistema de Gestão Educacional Sistema Escala Certa WBC - Webservice Bom Condutor Webservice Desmanche Veicular Webservice Trânsito - Tacógrafo Serviço de Comunicação e Colaboração Corporativa Treinamento em Sistemas de Informação
--	--

11. Processos Finalísticos

PROCESSOS FINALÍSTICOS	
Categoria	Atividades
Comercialização de Produtos e Serviços	Identificar a Necessidade do Cliente
	Tratar Reclamações de Clientes
	Gerenciar Portfólio de Produtos
Gestão de Projetos	Gerenciamento de Projeto
	Governança de Projetos
Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas	Desenvolver Sistema
	Fazer Manutenção / Prestar Suporte Técnico
Central de Serviços	Coordenar Atendimento a Clientes
	Projetar e Implantar Rede Lógica de Telecomunicações
	Fornecer Conectividade de Rede

12 . Principais Processo de Apoio

PROCESSOS DE SUPORTE	
Categoria	Atividades
Gestão de Infraestrutura Predial	Coordenar as Atividades de Infraestrutura Predial e Serviços Gerais
Gestão de Recursos Humanos	Recrutar, Selecionar, Admitir e Demitir Pessoal
	Treinar Funcionários
	Gestão do Conhecimento
Gestão de Contrato	Elaborar e Renovar Contrato de Cliente
	Elaborar e Renovar Contrato de Fornecedor Externo
	Gestão Financeira e Orçamentária
Gestão Financeira	Administrar e Controlar as Obrigações para com Terceiros
	Cobrança Financeira
	Gestão Financeira e Orçamentária
Pesquisa de Satisfação de Clientes Externos	Pesquisa de Satisfação de Clientes
Gestão de Fornecedores	Planejamento das Contratações de TIC
Segurança de Dados	Gestão de Riscos
Governança Corporativa	Transparência - Prestar Informação
	Manter Portal da Transparência
	Aceitar/Receber Reclamações e Comunicações dos Titulares e da Autoridade Nacional e Adotar Providências

13. Principais insumos e fornecedores

A PRODAM é uma instituição constituída sob a forma de sociedade de economia mista, portanto obedece aos princípios de administração pública e aos preceitos da LEI Nº 13.303, DE 30 DE JUNHO DE 2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e da LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021, que dispõe sobre Licitações e Contratos Administrativos.

PRINCIPAIS INSUMOS E FORNECEDORES	
FORNECEDOR	INSUMO
Norte Brasil Network - Alfa	Serviço de telecomunicação - p2p
IBM Brasil Ltda	Cessão de uso de programas
Lanlink Soluções e Comercialização em Inf. S/A	Solução de comunicação - Office365 da Microsoft
INNYX Tecnologia Ltda	Solução de sistema de sistema de educação
Instituto de Tecnologia e Inovação - Everest	Solução integrada para unificação de plataforma de comunicação
CLARO S/A	Links
Ntsec Soluções em Teleinformática Ltda	Gerenciamento de segurança lógica
Schneider Eletric	Manutenção de Sistemas Ininterruptos de Energia Elétrica
Norte Brasil Network Telecomunicações Ltda	Conectividade e comunicação de dados

14. Perfil do quadro de pessoal

QUADRO DE EMPREGADOS			
Cargos/Jornada	C.H.	Formação Mínima	Qt.
Analista Administrativo	220	Ensino Superior	27
	180	Ensino Superior	1
Analista de TI	180	Ensino Superior	6

	220	Ensino Superior	168
Assistente	180	Ensino Médio	36
	220	Ensino Médio	71
Assistente Social	180	Ensino Superior	2
Auxiliar	180	Ensino Fundamental	4
	220	Ensino Fundamental	8
Comunicador Social	220	Ensino Superior	5
Designer Gráfico	220	Ensino Superior	3
Engenheiro	220	Ensino Superior	1
Programador	180	Ensino Médio	3
	220	Ensino Médio	53
Técnico de Nível Médio	180	Ensino Médio (profissional) ou pós-médio	1
	220	Ensino Médio (profissional) ou pós-médio	4
Técnico de TI	220	Ensino Superior	2
Total			395

QUADRO DE GESTORES	
Cargo	Qt.
Diretor	3
Superintendente	1
Assessor	5
Gerente	11
Chefe de Departamento	20
Supervisor	18
Total	58

15. Parcerias institucionais relacionadas com os processos

INSTITUIÇÃO PARCEIRA	PROCESSO	PRODUTO
UEA - Universidade do Estado do Amazonas	Fornecer Conectividade de Rede	Conectividade
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	Proteger Dados Pessoais	Proteção de dados
Exército Brasileiro (parceria estabelecida com a SEAD)	Fornecer Conectividade de Rede	Conectividade
Telebras S/A	Fornecer Conectividade de Rede	Conectividade

16. Principais instalações e localidades

As instalações da PRODAM estão localizadas na Rua Jonathas Pedrosa, 1937 - Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM, 69020-110, ocupam terreno de 4.252,78 m² e dispõem dos seguintes módulos principais:

Módulo 1- Parque tecnológico estruturado em prédio de dois pavimentos contendo o gabinete da Presidência, a Diretoria administrativo-financeira, o Data center 1, salas de reunião, auditório, infraestrutura tecnológica e ampla área de trabalho.

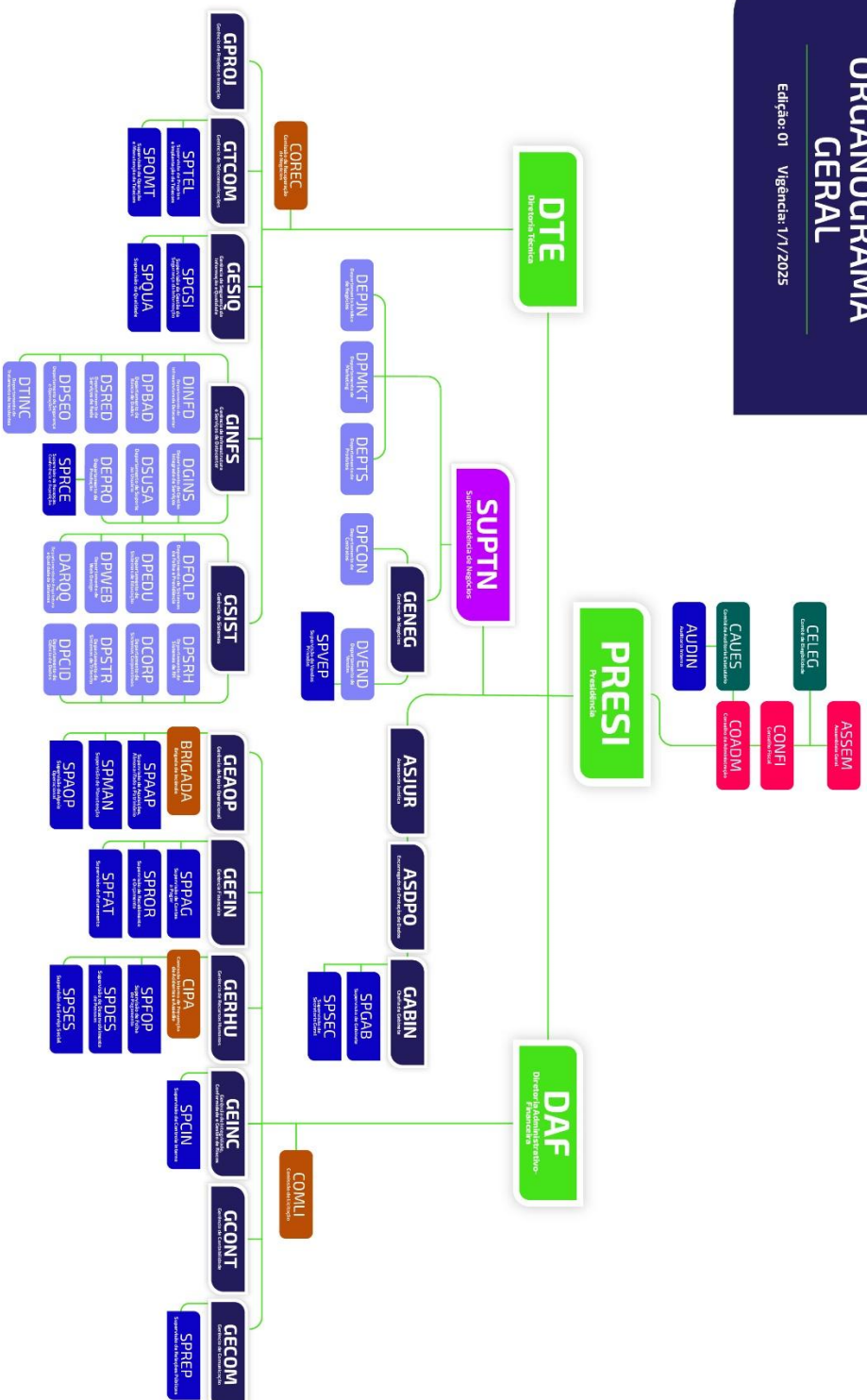
Módulo 2 – Centro administrativo edificado em prédio de dois pisos, que concentra a Diretoria Técnica, o Data center, a gestão financeira, a contabilidade e a gerência de apoio logístico.

Módulo 3 – Superintendência de Negócios, contendo a gerência de negócios e os demais departamentos que conectam as soluções tecnológicas com as necessidades dos clientes e impulsionam o crescimento da empresa.

PRODAM

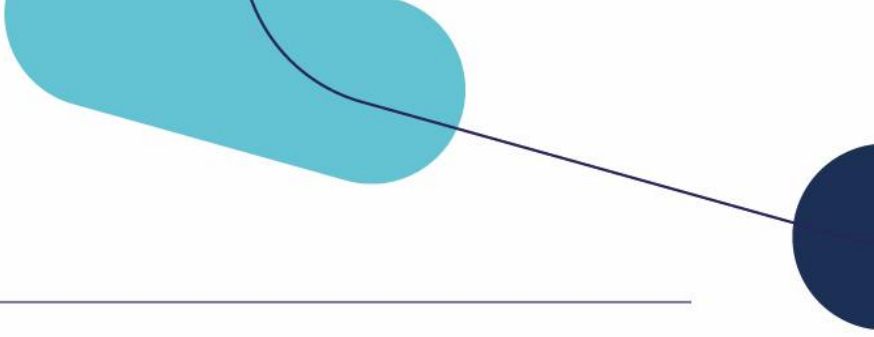
ORGANOGRAMA GERAL

Edição: 01 Vigência: 1/1/2025



18. Histórico da busca da excelência

ANO	HISTÓRICO
2000	Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, atestando sua conformidade com os padrões ISO (<i>International Organization for Standardization</i> / Organização Internacional para Normalização), obtida através da Fundação Vanzolini, por meio do processo de re-certificação concluído em 24 de novembro de 2024, com base na norma NBR ISO 9001:2000
2003	Implantação da avaliação de fornecedores, através da Regulamentação do processo de aquisição de bens, produtos e serviços.
2006	Obtenção do bronze Participação no PQA - Amazonas 500 pontos
2007	Obtenção do bronze Participação no PQA - Amazonas 500 pontos
2012	Criação da área de segurança da informação
2016	Criação do programa de valorização do colaborador
2016	Realização do HACKATON PRODAM, Inovattion Day e Gov Lab Experience
2017	Migração da ISO NBR 9001:2008 para ISO NBR 9001:2015
2017	Implantação do Processo de Gestão do Conhecimento
2018	Adequação a Lei 13.303/2016 - Elaboração do novo Estatuto Jurídico
2018	Adequação a LGPD - Lei 13.709/2018
2019	Criação da gerência de TELECOM, superintendência de negócios e marketing
2020	Adoção de ferramenta unificada do estado para documentação eletrônica
2020	Implantação do Projeto de Combate a Incêndios
2020	Reativação da Avaliação de Desempenho
2020	Implantação do Processo de Transparência
2021	Implantação do Processo de Planejamento das Contratações
2022	Reestruturação da Gerência de Projetos e Inovação
2022	Reformulação dos Processos de Negócio
2022	Nova metodologia para coleta de informações da Pesquisa de Satisfação do Cliente
2023	Certificação na ISO 27.001:2013- Gerenciamento do Sistema de Gestão de Segurança da Informação.
2023	Revisão do processo de planejamento das contratações
2023	Revisão do Plano de Cargos e Salários
2024	Certificação na ISO 27.701:2019- Sistema de Gestão de Informações de Privacidade
2024	Migração para ISO 27.001:2022 Sistema de Segurança da informação, cibersegurança e proteção da privacidade — Sistemas de gestão da segurança da informação
2024	Criação do Comitê 5S
2024	Revisão do macroprocesso de aquisições pela consultoria Alvarez e Marshal
2024	Aquisição e implantação de ERP na área administrativa



PRODAM



CRITÉRIO 1:
Liderança



CRITÉRIO: 1 - LIDERANÇA

ITEM: 1.1 - GOVERNANÇA PÚBLICA E GOVERNABILIDADE

A - "Como os princípios e valores da administração pública e as diretrizes de governo são disseminados e internalizados na organização?"

Os princípios e valores institucionais da PRODAM estão formalmente definidos em seu Plano Estratégico, aprovado pelo Conselho de Administração. A partir dessa aprovação, a disseminação e a internalização desses fundamentos ocorrem por meio de diversas iniciativas estruturadas, entre as quais destacam-se:

- Eventos de divulgação da estratégia: são realizadas apresentações presenciais e/ou virtuais, voltadas aos colaboradores, com o objetivo de comunicar integralmente o conteúdo do Plano Estratégico, incluindo os princípios e os valores organizacionais. Os gestores são orientados a promover discussões internas com suas equipes, reforçando o alinhamento com a estratégia institucional.
- Disponibilização em canais internos: o Plano Estratégico, o Código de Conduta e Integridade, os relatórios de gestão e outros documentos institucionais relevantes ficam permanentemente acessíveis na Intranet. Além disso, são produzidas matérias específicas e conteúdos em diários eletrônicos, reforçando o engajamento e a transparência organizacional.
- Capacitações e treinamentos institucionais: o Programa de Integração de novos colaboradores contempla palestras sobre os valores e diretrizes da Empresa. Também são promovidas campanhas de sensibilização sobre qualidade, ética, segurança e privacidade da informação. A participação em cursos oferecidos pelas escolas de governo, voltados à ética, integridade, segurança da informação e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é incentivada entre os colaboradores.

As diretrizes de governo são igualmente disseminadas e internalizadas na PRODAM por meio do processo de elaboração do Plano Estratégico, que se alinha ao ciclo de gestão do Plano Plurianual (PPA) vigente. Esse alinhamento é monitorado e revisado periodicamente, com apoio da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação, conforme descrito no portal oficial de planejamento estadual (portaldoplanejamento.am.gov.br), por meio do Sistema Integrado de Planejamento, Orçamento e Gestão do Estado do Amazonas (SPLAM).

Além disso, as diretrizes governamentais são internalizadas por meio de decretos estaduais, planos de transição, planos de governo e documentos eletrônicos tramitados via Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos do Estado do Amazonas (SIGED), oriundos da Casa Civil. A participação de colaboradores indicados para compor grupos de trabalho vinculados ao Comitê de Governo Digital do Estado do Amazonas — regulamentado pelo Decreto nº 49.641, de 11 de junho de 2024 — reforça o compromisso da empresa com a governança pública e a efetiva implementação das políticas governamentais no âmbito da transformação digital do Estado.

B - "Como as principais decisões são tomadas, comunicadas e implementadas pela Alta Administração assegurando a transparência e o envolvimento de todas as partes interessadas?"

Tomada de Decisões pela Alta Administração

As principais decisões da PRODAM são tomadas de forma estruturada, colegiada e alinhada às boas práticas de Governança Corporativa, conforme os princípios estabelecidos pela LEI nº 13.303/2016 (Lei das Estatais). A estrutura de governança institucional é composta pelos seguintes órgãos e instâncias:

- Assembleia Geral: instância máxima de deliberação, com poderes plenos para decidir sobre todos os assuntos relevantes da empresa.
- Conselho Fiscal: responsável pela fiscalização contábil, financeira e patrimonial, assegurando a regularidade das contas e a proteção dos ativos da empresa.
- Conselho de Administração: órgão colegiado autônomo, responsável por decisões estratégicas e pela supervisão da gestão executiva.
- Comitê de Auditoria Estatutário: órgão de apoio ao Conselho de Administração, com foco em controles internos, gestão de riscos e conformidade.

- Diretoria Executiva: composta pelo Diretor-Presidente, Diretor Técnico e Diretor Administrativo-Financeiro, responsável pela condução das políticas e estratégias organizacionais.
- Auditoria Interna (AUDIN) e Gerência de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos (GEINC): atuam na verificação da aderência às normas, mitigação de riscos e fortalecimento dos controles internos.

Na Prodam, as decisões são baseadas em dados confiáveis, alinhadas ao planejamento estratégico e orientadas por requisitos legais, contratuais e de governança. Os principais insumos para tomada de decisão incluem:

- Planejamento Estratégico institucional aprovado em reunião do Conselho de Administração;
- Relatórios técnicos, indicadores de desempenho e painéis gerenciais;
- Reuniões periódicas entre diretoria, superintendência, gerências e comitês estratégicos;
- Reuniões operacionais com gestores (como Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade e Comitê de Crise);
- Requisitos dos sistemas de gestão certificados, documentos normativos, e-mails corporativos;
- Reuniões técnicas e contratuais com clientes;
- Determinações do Governo Estadual e obrigações legais.

Comunicação das Decisões

A comunicação das decisões estratégicas e operacionais da alta administração é realizada por meio de diferentes canais institucionais, com foco na transparência e no alinhamento interno. São eles:

- Portarias, Resoluções e Ordens de Serviço: formalizadas e divulgadas por e-mail e publicadas no mural eletrônico da Intranet.
- Planejamento Estratégico e Plano de Negócios: elaborados com a participação de comitês intersetoriais e amplamente comunicados às equipes.
- Sistemas de Gestão Certificados: documentos normativos e manuais de gestão (qualidade, segurança e privacidade da informação) disponibilizados na Intranet.
- Portal da Transparência: divulgação pública de informações institucionais, contratuais e financeiras, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação.
- Lives e reuniões com os colaboradores: realizadas para compartilhar decisões estratégicas, resultados e diretrizes futuras, promovendo escuta ativa e interação.

Implementação e Envolvimento das Partes Interessadas

A implementação das decisões da alta administração envolve a mobilização de equipes e estruturas técnicas, com ênfase na participação ativa das partes interessadas. Destacam-se as seguintes práticas:

- Execução de projetos estratégicos e contratuais, derivados do Plano de Negócios e alinhados ao Planejamento Estratégico;
- Utilização dos sistemas de gestão, com ferramentas integradas, gestão por processos e monitoramento de indicadores;
- Atuação de grupos de trabalho internos (GTs) e comitês temáticos compostos por colaboradores de diferentes áreas;
- Fiscalização interna por meio da estrutura de governança e do Programa de Integridade da PRODAM;

C- "Como são identificados e tratados os riscos organizacionais mais significativos que possam afetar o desempenho?"

1. Apresentar os principais riscos organizacionais identificados.

A PRODAM adota um modelo estruturado de gestão de riscos, com acompanhamento contínuo da Gerência de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos (GEINC), conforme atribuições estabelecidas no Estatuto Social (Art. 60):

I. Propor políticas de conformidade e gerenciamento de riscos para a PRODAM, revisando-as periodicamente e submetendo-as à aprovação do Conselho de Administração. Cabe ainda à GEINC disseminar essas políticas a todo o corpo funcional da organização.

II. Verificar a aderência da estrutura organizacional e dos processos, produtos e serviços da empresa às legislações, normas, políticas e diretrizes internas, além de demais regulamentos aplicáveis.

III. Comunicar à Diretoria Executiva, aos Conselhos de Administração e Fiscal e ao Comitê de Auditoria Estatutário quaisquer atos ou condutas que estejam em desacordo com as normas aplicáveis à empresa.

Essas ações visam garantir a mitigação dos riscos organizacionais mais significativos, assegurando o desempenho institucional, a conformidade normativa e a integridade da gestão pública.

Principais riscos organizacionais identificados no período 2024:

A PRODAM mapeou os principais riscos organizacionais no ciclo de gestão de 2024, estruturando ações de mitigação para cada um deles conforme a tabela a seguir:

Risco	Ação de Mitigação
Vazamento de dados e falhas de segurança da informação	Certificações ISO, conformidade com a LGPD, implementação do sistema SegDados10, com 82% dos incidentes tratados dentro do prazo.
Inadimplência contratual e oscilações de receita	Monitoramento contínuo dos contratos e diversificação do portfólio, com ampliação de serviços privados.
Obsolescência tecnológica	Investimentos em infraestrutura crítica, incluindo datacenter hiperconvergente e modernização de servidores.
Riscos legais e de integridade	Adoção do Código de Conduta, capacitação contínua, ações do Selo Ouro de Integridade (CGE-AM).
Desmotivação e rotatividade de pessoal técnico	Programas de capacitação, saúde ocupacional e valorização profissional (como o Longevivendo e rodas de conversa).

Gestão de Riscos Corporativos e Processos de Apoio

A gestão dos riscos corporativos na PRODAM é descentralizada, sendo distribuída entre as áreas finalísticas, operacionais e de apoio, conforme a natureza do risco e a competência institucional. Os principais tipos de risco, suas áreas responsáveis e processos de apoio estão sistematizados abaixo:

Tipo de Risco	Área Responsável	Processo de Apoio
Riscos de processos	SPQUA	Proced7 – Análise de Riscos de Processos
Riscos de projetos	GPROJ	GovProj01 – Governança de Projetos, GerProj01 – Gerenciamento de Projetos
Riscos em aquisições e contratos	GEAPO e COMLI	GestLogist01, GestForneced01, GestContract03 (aquisições, planejamento e fiscalização de contratos de TIC)
Riscos jurídicos	ASJUR	Legislação aplicável
Riscos ambientais	GEADM	Alinhamento ao Plano Estratégico
Riscos financeiros	GEFIN	GestFinan07 (gestão orçamentária), GestFinan06 (contas a receber), GestFinan01 (obrigações com terceiros)
Riscos de segurança da informação	SPGSI	SegDados10 – Gestão de Riscos de Segurança da Informação
Riscos de privacidade	ASDPO	GovCorp03 – Governança da Privacidade e relacionamento com titulares e ANPD
Riscos de mudanças e de gestão de TIC	DGINS	T199 – Gestão de Mudanças, IT128 – Gestão de Mudanças de TIC

Certificações e Sistemas de Gestão de Riscos

Os sistemas de gestão no qual a empresa é certificada possuem requisitos específicos de gestão de riscos, sendo eles:

- Gestão de riscos da Segurança e Privacidade da Informação (SPGSI)
- Mentalidade de riscos do sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Ambos os sistemas de gestão são auditados periodicamente e contribuem com a mitigação contínua de riscos de segurança da informação e de processos, relevantes para o desempenho institucional da PRODAM.

Modelo de Gestão dos riscos da segurança e privacidade da informação

O processo de Gestão de Riscos de Segurança da Informação da PRODAM é regulamentado pelo procedimento SegDados10 – Gestão de Riscos, com base nos requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 27.001. Esse processo estabelece a metodologia de avaliação e controle dos riscos relacionados à segurança e privacidade da informação, incluindo o método sistemático de análise de riscos.

A partir dessa metodologia, é elaborado um Mapa de Riscos de Segurança da Informação (SI), no qual são definidos os riscos por escopo, com níveis de criticidade, probabilidades, impactos e outras informações complementares.

A avaliação de cada risco segue critérios quantitativos, baseados em duas dimensões: probabilidade de ocorrência e impacto do evento. O produto entre essas duas variáveis resulta na criticidade do risco, que permite classificá-lo como tolerável ou intolerável.

Escala de Probabilidade (Riscos Negativos)

Nível	Descrição	Critérios
5	Muito provável	Acontece com frequência; ausência de controles eficazes.
4	Provável	Já ocorreu mais de uma vez no último ano; controles precisam de aprimoramento.
3	Eventual	Ocorreu no último ano, mas é incerto; controles parcialmente eficazes.
2	Improvável	Não há registros no último ano; controles são razoáveis.
1	Muito improvável	Risco altamente improvável nas condições atuais.

Escala de Impacto (Riscos Negativos)

Nível	Descrição	Critérios
81	Muito alto	Prejuízo > R\$ 600.000,00; ameaça à continuidade do negócio.
27	Alto	Prejuízo entre R\$ 50.000,00 e R\$ 600.000,00; afeta a reputação.
9	Relevante	Impacta metas ou gera inadimplência contratual.
3	Baixo	Afeta levemente a reputação ou o desempenho.
1	Muito baixo	Impacto desprezível; sem reflexo relevante.

Mapa de Criticidade e Zona de Risco

A matriz de criticidade é composta pela multiplicação dos níveis de probabilidade e impacto, resultando em três zonas de risco:

- Zona I (vermelha) – Risco intolerável (acima de 108);
- Zona II (amarela) – Risco moderado (de 27 a 108);
- Zona III (verde) – Risco tolerável (abaixo de 27).

O tratamento a ser dado a cada risco é definido de acordo com a zona (ou nível) em que ele se encontra:

Monitoramento dos Riscos Intoleráveis

Riscos classificados como intoleráveis devem ter responsáveis designados, com planos de mitigação formalizados, prazos definidos e estimativas de custo, sob monitoramento contínuo pela área de Gestão da Segurança da Informação. À medida que os riscos são mitigados, são reclassificados em novas zonas de criticidade.

O status dos riscos é apresentado nas seguintes instâncias:

- Reuniões da Comissão de Recuperação de Negócios (COREC);
- Reuniões de Análise Crítica do Sistema de Gestão da Segurança e Privacidade da Informação (SGSPI);

Esses fóruns funcionam como insumos para:

- Decisões estratégicas;
- Identificação de riscos corporativos prioritários;
- Elaboração do Plano Estratégico e definição de Projetos do Plano de Negócios.

Gestão Integrada e Indicadores de Desempenho

Um relatório consolidado de riscos intoleráveis é apresentado regularmente à diretoria, contendo planos de ação e estimativas de investimento. Após aprovação da alta gestão, as ações são incorporadas ao portfólio dos Projetos Estratégicos da PRODAM.

O processo SegDados10 conta com dois indicadores principais:

1. Proporção de riscos intoleráveis em relação ao total de riscos;
2. Eficiência na execução dos planos de tratamento, medindo os riscos com plano em dia e em atraso.

Desde a formalização do processo, a PRODAM alcançou resultados expressivos:

- Redução de 65% nos riscos intoleráveis em menos de três anos;
- De 29% em setembro de 2022 para 10% em março de 2025;
- Em 2022, 1 a cada 3 riscos era intolerável. Em 2025, passou a ser 1 a cada 10.

D - "Como a Alta Administração presta conta de seus atos e resultados alcançados para a sociedade e órgãos de controle?"

Transparência e Controle

A PRODAM adota um modelo de gestão baseado nos princípios da administração pública, com ênfase em transparência, integridade e responsabilidade, assegurando a prestação contínua de contas à sociedade e aos órgãos de controle. Esse modelo está em conformidade com a LEI nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) e com os sistemas de gestão certificados pelas normas ABNT NBR ISO 9001:2015 (Gestão da Qualidade) e ISO/IEC 27001:2022 (Segurança da Informação).

A empresa mantém o Portal da Transparência, atualizado mensalmente por meio do processo GovCorp02 – Manter Portal da Transparência, fiscalizado por auditorias internas e externas. Também dispõe de canais institucionais para denúncias, solicitações de acesso à informação e demandas relacionadas à LGPD, geridos pelos processos GovCorp01 – Ouvidoria e atendimento de manifestações e GovCorp03 – Receber reclamações de titulares.

Instrumentos de Prestação de Contas

Relatórios de Gestão e Governança

A PRODAM publica anualmente a Carta Anual de Governança Corporativa, subscrita pelo Conselho de Administração. O documento apresenta os resultados alcançados, os investimentos realizados, os indicadores de desempenho e as principais ações estratégicas, sendo encaminhado ao Tribunal de Contas do Estado (TCE-AM) e à Controladoria Geral do Estado (CGE-AM), além de estar disponível ao público, no site da instituição.

Auditorias Internas e Externas

A Auditoria Interna (AUDIN) realiza fiscalizações periódicas em áreas críticas como contratos, orçamento e segurança da informação. A GEINC (Gerência de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos) atua de forma independente, reforçando o cumprimento das normas e mitigação de riscos. A PRODAM também é auditada pela Controladoria Geral do Estado (CGE) e pelo Tribunal de Contas do Estado (TCE), que emitem pareceres e certificados publicados no Portal da Transparência.

Portal da Transparência

A empresa mantém um portal atualizado com informações contratuais, financeiras, orçamentárias e contábeis, auditadas por empresa independente, em: <https://prodam.am.gov.br/acesso-a-informacao>

Certificações e Conformidade

As certificações ISO 9001, ISO 27001 e ISO 27701 que a PRODAM possui exigem auditorias internas e externas anuais, assegurando conformidade, excelência e proteção dos dados pessoais.

Reconhecimento e Melhoria Contínua

Em 2024, a PRODAM foi reconhecida com o Selo Ouro de Integridade (CGE-AM), evidenciando sua atuação ética, transparente e alinhada aos valores da administração pública.

Acompanhamentos periódicos de indicadores estratégicos, planos de ação corretivos e programas de melhoria sustentam a evolução contínua da gestão corporativa.

ITEM: 1.2 - SISTEMA DE LIDERANÇA

“A - Como a alta administração, estabelecendo um exemplo a ser seguido, atua pessoalmente para: buscar novas oportunidades para a organização e promover o comprometimento com todas as partes interessadas?”

A Alta Administração da PRODAM adota uma postura ativa e estratégica, fundamentada em relações éticas, sustentáveis e de confiança com seus públicos de interesse. Atua na promoção do desenvolvimento institucional, participando diretamente de comitês intersetoriais, fóruns técnicos, reuniões estratégicas e articulações com órgãos de controle, clientes organizacionais, fornecedores e parceiros.

O estilo de liderança adotado é baseado em:

- Comprometimento com resultados e responsabilidade institucional;
- Domínio técnico e capacidade decisória;
- Abertura ao diálogo e escuta ativa;
- Foco no cliente público;
- Estímulo à inovação, melhoria contínua e boas práticas.

Busca por novas oportunidades

Nos últimos seis anos, a alta administração da Prodam vem atuando diretamente para impulsionar o crescimento institucional por meio de:

- Modernização da estrutura organizacional, com a criação de áreas estratégicas como Segurança da Informação, Marketing, Projetos, Controle Interno, Vendas Privadas, entre outras;
- Fortalecimento da área de negócios, com ampliação do portfólio, implantação de CRM e loja virtual;
- Aproveitamento de incentivos da Zona Franca de Manaus, viabilizando a renovação de infraestrutura tecnológica (como o Datacenter estadual);
- Patrocínio e priorização de projetos estratégicos, com base no Plano Estratégico e no Plano de Negócios;
- Participação ativa em feiras, congressos, eventos técnicos e ações públicas, representando institucionalmente a PRODAM;
- Condução de reuniões intersetoriais, promovendo alinhamento entre diretorias, gerências e comitês.

Promoção do Comprometimento com as Partes Interessadas

A Alta Administração promove o alinhamento com todas as partes interessadas — acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e sociedade — por meio de políticas institucionais, instrumentos de governança e práticas participativas. Em 2024, destacam-se as seguintes frentes:

Governança e Relacionamento Institucional

- Política de Transações com Partes Relacionadas: assegura integridade, equidade e transparência nas decisões com clientes, fornecedores e parceiros.
- Relacionamento com Governador, Assembleia Geral, Conselhos e Comitês:
 - Prestação de contas, obtenção de aprovações e articulação institucional com o Chefe do Executivo;
 - Apoio técnico aos Conselhos Fiscal e de Administração;
 - Fornecimento de informações estratégicas ao Comitê de Auditoria Estatutário.

Relacionamento com Clientes

- Visitas institucionais e reuniões técnicas;
- Valorização da Superintendência de Negócios e criação de canal de atendimento especializado;
- Pesquisa semestral de Satisfação do Cliente, utilizando o Net Promoter Score (NPS);
- Manutenção das certificações ISO 9001, ISO 27001 e obtenção da ISO 27701 (LGPD), fortalecendo a confiança e a conformidade com boas práticas de gestão.

Fornecedores e Parceiros Estratégicos

- Revisão dos processos de compras e licitações, com suporte técnico externo;
- Parcerias para otimização de custos e desempenho contratual;
- Gestores e fiscais de contrato formalmente designados;
- Atuação ativa na Associação Brasileira de Entidades de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC), incluindo cooperação técnica, missões institucionais e grupos de trabalho nacionais.

Parcerias e Responsabilidade Social

- Acordo com a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (PRODEMGE) para soluções SaaS em LowCode;
- Apoio a programas sociais (Auxílio Estadual, Prato Cheio, Dignidade Menstrual, Pé-de-Meia), com uso de *Business Intelligence*;
- Eventos sociais e governamentais, como o Festival de Parintins, campanhas do registro civil e a Expo Mulher.

Interação com Órgãos de Controle

- Nomeação de Encarregado de Proteção de Dados (DPO), com atuação ativa junto à Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- Ouvidoria e Portal da Transparência estruturados, garantindo atendimento às legislações e reguladores;
- Atendimento a recomendações do TCU e CGE, com destaque para a obtenção do Selo Ouro de Integridade no II Encontro Estadual de Controle Interno.

Colaboradores e Cultura Organizacional

- Participação da alta administração em eventos corporativos e ações sociais internas;
- Condução do planejamento estratégico e orçamentário com participação ativa;
- Reuniões periódicas entre diretorias, superintendência e gestores, incluindo:
- Reuniões de análise crítica do SGQ;
 - Comitê de Gestão de Crise;
 - Comitês táticos e operacionais com foco em resultados.

B - "Como são estabelecidos e atualizados os valores e os princípios organizacionais necessários à criação de valor para todas as partes interessadas?"

1. Apresentar os valores e os princípios organizacionais.
2. Apresentar as formas de disseminação e internalização na força de trabalho dos valores e das diretrizes organizacionais."

Estabelecimento e atualização dos valores e princípios organizacionais

Os valores e princípios organizacionais da PRODAM estão formalmente definidos no Plano Estratégico Institucional, elaborado em consonância com os artigos 165 da Constituição Federal e 157 da Constituição Estadual, os quais orientam a ação pública na busca pelo cumprimento dos fundamentos e objetivos estratégicos do Governo do Amazonas.

A construção e atualização do Plano Estratégico também atende ao requisito "7. Liderança – item 5.1.1(b)" da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, da qual a PRODAM é certificada. Dessa forma, os valores e princípios são periodicamente reavaliados para garantir alinhamento à cultura desejada, ao cenário institucional e às diretrizes do setor público, reforçando a identidade organizacional e o compromisso com a excelência no serviço prestado à sociedade.

Valores Organizacionais vigentes em 2024

- Integridade: agir com ética, respeito às leis e zelo pela coisa pública;
- Comprometimento: entregar com responsabilidade, segurança e foco no bem comum;
- Transparência: comunicar com clareza, responsabilidade e acessibilidade;
- Inovação com propósito: buscar soluções que gerem valor social real;
- Colaboração: trabalhar de forma empática, integrada e orientada a resultados;
- Excelência no serviço público digital: executar com qualidade, foco no usuário e impacto positivo na vida das pessoas.

Princípios:

- Responsabilidade institucional e sustentabilidade;
- Profissionalismo e integridade;
- Impessoalidade nas decisões e uso dos recursos;
- Transparência nos critérios e ações;
- Segurança e privacidade dos dados pessoais.

Formas de disseminação e internalização dos valores e diretrizes organizacionais

A disseminação dos valores e princípios organizacionais é conduzida de forma estruturada, contínua e integrada às ações de gestão, comunicação e desenvolvimento de pessoas, com foco na consolidação da cultura institucional e no alinhamento estratégico. As principais ações incluem:

- Materiais institucionais e campanhas internas: inclusão dos valores em apresentações, capacitações, rodas de conversa e eventos temáticos (Ética, LGPD, Responsabilidade Pública, etc.);
- Divulgação digital: publicações na intranet, vídeos institucionais e mensagens da diretoria reforçando o propósito organizacional;
- Documentos normativos: incorporação dos valores nos sistemas de gestão da qualidade, segurança e privacidade da informação;
- Código de Conduta: validado pela CGE-AM, divulgado a todos os servidores e disponível na intranet;
- Eventos anuais e programas internos: atividades de ética, saúde ocupacional, qualidade de vida e capacitação reforçam os valores na prática;
- Programa de Integração de Novos Colaboradores: apresentação dos valores organizacionais já no acolhimento institucional;
- Avaliações de desempenho: com critérios relacionados à conduta ética, colaboração e comprometimento.

C - "Como é incentivado o comprometimento de todos com a cultura da excelência?

1. Destacar as principais ações empreendidas para promover a excelência na organização."

Em 2024, as principais ações empreendidas para promover a excelência na Prodam foram:

- Recertificações ABNT NBR/ISO 9001, 27001, certificação 27701; reafirmando o compromisso com gestão de qualidade e segurança;
- Execução de 103,11% das metas estratégicas, superando o esperado com planejamento técnico;
- Participação em prêmios de gestão, como o Selo Ouro de Integridade da CGE-AM;
- Estímulo à conscientização contínua, com 4.918 horas de treinamento realizadas com foco em:
 - Campanhas de conscientização de Segurança da Informação, privacidade e Qualidade.
 - Realização de workshops, palestras e conscientização abertos também a gestores de outras instituições públicas.

D - "Como as habilidades de liderança são definidas, identificadas e desenvolvidas nos líderes?

1. Destacar como as pessoas com potencial de liderança são identificadas."

As habilidades de liderança na PRODAM são definidas de forma estratégica, em consonância com os objetivos organizacionais, metas institucionais e valores corporativos. Em 2024, foi realizada a revisão do Plano de Cargos e Salários, com o objetivo de atualizar os perfis de competência e os requisitos profissionais, inclusive para cargos de liderança. Esse processo garantiu maior aderência entre as exigências técnicas, comportamentais e gerenciais esperadas dos líderes e as demandas atuais da organização.

O processo de identificação de pessoas com perfil e potencial de liderança ocorre por meio de:

- Avaliações de desempenho e meritocracia, com base em critérios técnicos, condutas éticas, capacidade de colaboração e entrega de resultados;
- Monitoramento contínuo de desempenho individual e coletivo, feito por gestores diretos;

- Participação ativa em projetos estratégicos, grupos de trabalho e comissões, onde são observadas habilidades de protagonismo, comunicação, solução de problemas e gestão de pessoas;
- Indicações qualificadas com base em histórico funcional, participação institucional e alinhamento ao perfil de liderança desejado;
- O desenvolvimento de habilidades de liderança na PRODAM é conduzido de forma estruturada e contínua, com foco na formação técnica, comportamental e estratégica dos gestores.

Em 2024, a empresa promoveu capacitações com foco em:

- Assédio moral e sexual: promoção de um ambiente de trabalho saudável, ético e respeitoso;
- Agilidade organizacional e uso de OKRs (Objectives and Key Results): desenvolvimento da mentalidade ágil, foco em metas e orientação por indicadores de valor;
- Sistema de Gestão da Qualidade: alinhamento aos processos certificados e boas práticas de governança e conformidade.

Mais de 2.000 horas foram dedicadas exclusivamente ao desenvolvimento das lideranças em 2024, reafirmando o compromisso da PRODAM com a valorização de seus quadros estratégicos e a construção de uma cultura organizacional orientada a resultados, inovação e responsabilidade institucional.

E "Como são estabelecidos os principais padrões de trabalho que orientam a execução adequada das práticas de gestão da organização e os métodos para verificar o seu cumprimento?

1. Destacar como são garantidos os recursos para melhoria da infraestrutura de trabalho."

A PRODAM estabelece seus padrões de trabalho com base em normas internacionais certificadas e em sistemas de gestão corporativa, consolidando práticas alinhadas à qualidade, segurança e privacidade da informação. Além das certificações ISO já citadas, a Prodram também utiliza como norteador os seguintes sistemas e ferramentas de apoio à Gestão:

Sistemas e ferramentas de apoio à gestão:

- SIGED (gestão documental);
- SGTI (sistema de chamados);
- AJURI (patrimônio);
- PontoX (gestão de ponto);
- Sistemas de gestão de pessoas e ERP;
- Sistema DPONet (gestão da LGPD e privacidade);
- Lotus Notes (documentação da segurança da informação);
- RILC (Regulamento de Licitações conforme a Lei nº 14.133/21);
- Portarias, fluxos de processo, instruções de trabalho e documentos normativos.

A conformidade com os padrões estabelecidos é monitorada por meio de um Sistema de Gestão Integrado (SGQ + SGSPI), com os seguintes mecanismos de verificação:

- Auditorias internas e externas regulares;
- Indicadores estratégicos e operacionais;
- Indicadores de desempenho dos sistemas de gestão (qualidade, segurança, privacidade);
- Reuniões de gestão, diretoria e análise crítica;
- Comitê de Recuperação de Negócios (COREC);
- Relatórios gerenciais e sistemas administrativos;
- Documento de Aplicabilidade de Controles (versão 08.3);
- Auditorias específicas de segurança e privacidade da informação;
- Ferramentas de melhoria contínua com tratativas de não conformidade (TNCs).

A melhoria da infraestrutura da PRODAM é planejada por meio do orçamento estratégico, com foco na renovação tecnológica, no bem-estar dos colaboradores e na qualidade dos serviços prestados ao Governo e ao setor privado.

Nos últimos cinco anos, foram realizadas diversas ações estruturantes, entre elas:

- Modernização do parque tecnológico;
- Atualização das estações de trabalho e da infraestrutura predial;
- Modernização de nobreaks e aquisição de equipamentos hiperconvergentes;
- Storage de 1PB e licenciamento de software de backup ERP;
- Implantação do DPONet e modernização do sistema de ponto por biometria;
- Aquisição de notebooks e implantação do HUB Oracle;
- Modernização do firewall do Datacenter e criação de um novo SOC;
- Criação do call center institucional;
- Ambientes de trabalho ergonômicos, climatizados e seguros.

F - Como é estimulado o aprendizado organizacional?

O aprendizado organizacional na PRODAM é promovido de forma contínua, estruturada e estratégica, com foco no desenvolvimento técnico, gerencial e institucional dos colaboradores. O objetivo é fomentar uma cultura de melhoria contínua, inovação, compartilhamento de conhecimento e alinhamento com as boas práticas de governança pública.

Entre as principais estratégias adotadas estão:

- Programas de capacitação contínua, presenciais e virtuais;
- Workshops e palestras internas, com especialistas da própria organização ou convidados externos;
- Participação em congressos, feiras e cursos nacionais;
- Promoção da aprendizagem colaborativa entre equipes, por meio de comissões, grupos de trabalho e comitês intersetoriais;
- Valorização das lições aprendidas em projetos e auditorias como insumo para inovação e aprimoramento dos processos.

Capacitações e ações de aprendizagem em 2024

Em 2024, a PRODAM promoveu 4.918 horas de treinamento, abrangendo temas técnicos, estratégicos e normativos, com destaque para o fortalecimento das práticas de Gestão da Qualidade. A seguir, os principais eventos voltados ao tema:

Tipo de Treinamento	Evento ou Curso	Carga Horária Total (hh:mm)
Congresso	CONGESQUA 2024 – Congresso Nacional de Gestão da Qualidade Aplicada	30h
Curso Presencial	Sistema de Gestão da Qualidade	9h
Curso Online	Gestão Estratégica da Qualidade	20h
Exposições e Feiras	3ª Feira da Qualidade e 25ª Mostra de Gestão e Melhorias	96h
Palestra	Sistema de Gestão da Qualidade	49h
Total Geral	—	204 horas

ITEM: 1.3 - ANÁLISE DO DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO

A "Como são analisadas as necessidades de informações comparativas para avaliar o desempenho da organização?"

1 - Destacar os critérios utilizados para determinar quais são os resultados mais significativos a serem comparados.

2 - Apresentar os tipos de informações utilizadas para comparar o desempenho e avaliar o cumprimento dos níveis de desempenho esperados pelas partes interessadas.

A PRODAM realiza análises comparativas de desempenho com base em informações internas históricas e externas, a fim de compreender seu posicionamento no ecossistema de tecnologia pública, identificar lacunas, ajustar metas e fundamentar decisões com foco na qualidade dos serviços, na eficiência operacional e na geração de valor público.

Critérios utilizados para determinar os resultados mais significativos a serem comparados

A seleção dos resultados comparativos mais relevantes considera critérios como:

- Natureza jurídica similar (empresas públicas ou sociedades de economia mista);
- Porte organizacional e estrutura funcional comparáveis;
- Ramo de atividade voltado à tecnologia da informação e comunicação no setor público;
- Tipo de serviço prestado, especialmente os relacionados à gestão de dados, infraestrutura tecnológica e soluções digitais;
- Aderência e comparabilidade dos indicadores organizacionais.

Fontes e tipos de informações comparativas utilizadas

A PRODAM consulta diversas fontes de referência para análise comparativa e benchmarking:

- Estudos setoriais de TIC em governos estaduais, prefeituras, órgãos federais e experiências internacionais;
- Pesquisas conduzidas por grupos públicos de inovação e transformação digital, como:
 - Rede Nacional de Governo Digital (Redesim);
 - Grupo de Transformação Digital dos Estados (GTD.Gov);
 - Associação Brasileira de Entidades Estaduais de TIC (ABEP-TIC);
- Benchmarking institucional com empresas públicas de tecnologia da informação;
- Indicadores dos órgãos de controle, como TCE-AM, CGE-AM, CGU e TCU;
- Plataformas públicas como Radar de Controle (CGU), Conecta-TCE e Painel de Governança (TCU);
- Pesquisas de mercado: NPS (Net Promoter Score), ENPS (Employee NPS), pesquisas salariais e market share.

Essas informações são utilizadas para:

- Avaliar o posicionamento estratégico da PRODAM no setor;
- Identificar boas práticas de gestão pública em TIC;
- Ajustar metas e indicadores organizacionais;
- Priorizar iniciativas no planejamento estratégico.

B – “Como é analisado o desempenho estratégico e operacional, considerando as informações comparativas e do ambiente interno e externo?”

A avaliação do desempenho é realizada com base em um Sistema Integrado de Gestão e Monitoramento, que acompanha objetivos estratégicos, táticos e operacionais, comparando resultados históricos e metas pactuadas com partes interessadas.

Balanced Scorecard (BSC) e Mapa Estratégico

A PRODAM adota o modelo de BSC para desdobrar sua estratégia em quatro perspectivas:

- Financeira
- Clientes
- Processos Internos
- Aprendizado e Crescimento

Cada perspectiva possui objetivos estratégicos, metas e indicadores, monitorados por meio de:

- Planilhas de controle e dashboards;
 - Apresentações periódicas em reuniões de análise crítica;
 - Painel de Desempenho com BI (desde 2019), incluindo indicadores do SGQ, SGSPI e gestão de riscos.
- Acesso: <http://dados.prodam.am.gov.br>

Indicadores monitorados:

- Técnicos: disponibilidade de sistemas, tempo médio de atendimento, backlog;
- Financeiros: faturamento previsto x realizado, índice de contas a receber, equilíbrio orçamentário;
- Governança: tempo de contratação, riscos de segurança da informação e privacidade, conformidade.

Acompanhamento pela Alta Administração

A Diretoria Executiva e o Conselho de Administração acompanham os resultados em reuniões do Conselho. AA gestão e os gestores realizam reuniões periódicas de análise crítica para avaliar o andamento dos sistemas de gestão e seus indicadores. Quando há desvios dos indicadores em relação às metas, são abertas TNC – Tratativa de Não Conformidade, que são utilizados para analisar as causas dos desvios, propor correções e permitem a verificação da eficácia das ações de correção propostas.

Auditorias, Pesquisas e Certificações

A conformidade com padrões e objetivos é verificada por meio de:

- Auditorias internas e externas (ISO 9001, 27001 e 27701);
- Avaliações de maturidade em SI e LGPD;
- Monitoramento de índices como:
 - Índice de Transformação Digital;
 - Índice de Adoção de IA (Inteligência Artificial);
 - Declaração de Aplicabilidade de Controles ISO 27001.

Cultura de Melhoria Contínua

A PRODAM adota o princípio da melhoria contínua como base do seu sistema de gestão, com indicadores de desempenho como:

- % de revisão dos processos SGQ;
- % de conformidade com normas ISO (9001, 27001, 27701) e LGPD;
- Redução dos riscos de segurança da informação e privacidade;
- NPS de clientes e ENPS de colaboradores;
- Investimentos em tecnologia e inovação;
- % de inovação em produtos e serviços;
- Horas de capacitação por colaborador.

B-Como é analisado o desempenho estratégico e operacional, considerando as informações comparativas e do ambiente interno e externo?

A análise de desempenho é realizada de forma periódica e orientada por indicadores, com foco na entrega de valor público, na eficiência institucional e no compromisso com a excelência na prestação de serviços de TIC ao Governo do Amazonas e à sociedade.

Eixos de Avaliação do Desempenho

Os indicadores são organizados e avaliados com base em cinco eixos estratégicos:

- **Financeiro**
 - a. Resultado operacional
 - b. Execução orçamentária
 - c. Margem de contribuição
 - d. Eficiência do gasto público
- **Clientes e Parceiros**
 - a. Satisfação (NPS)
 - b. Disponibilidade de sistemas e serviços
 - c. Renovação e aceitação de propostas
 - d. Eficiência na execução contratual
- **Processos Internos**
 - a. Entregas no prazo
 - b. Atendimento de chamados
 - c. Incidentes de segurança e não conformidades
 - d. Cumprimento de prazos legais (como LGPD)
- **Pessoas**
 - a. Clima organizacional
 - b. Absenteísmo
 - c. Engajamento
 - d. Desempenho de equipes
- **Aprendizado e Inovação**
 - a. Capacitação de colaboradores
 - b. Projetos inovadores implementados

c. Ações de melhoria contínua

Mecanismos de Análise Interna

A análise dos indicadores é conduzida por meio de:

- Reuniões periódicas da Diretoria Executiva e gerências;
- Reuniões de Análise Crítica do SGQ e SGSPI;
- Monitoramento via dashboards de sistemas, planilhas de indicadores e BI;
- Registro e tratamento de Não Conformidades (TNCs);
- Painel de Indicadores Estratégicos, acessível via Intranet e plataforma pública: <http://dados.prodam.am.gov.br>

Os dados subsidiam:

- Decisões sobre alocação de recursos;
- Ajuste de metas e replanejamento tático;
- Adoção de ações corretivas e preventivas;
- Reconhecimento de boas práticas e desempenho destacado.

Destaques de Desempenho em 2024

- Melhoria histórica na eficiência corporativa e crescimento da receita;
- Satisfação dos clientes acima da meta;
- Ampliação de soluções digitais e modernização tecnológica;
- Chamamento de concursados e expansão do quadro técnico;
- Mais de 4.900 horas de capacitação, com foco em qualidade, segurança da informação e inovação;
- Programas de saúde e bem-estar, como PCMSO, campanhas preventivas e ações sociais.

Modernização Tecnológica em 2024

- Renovação de servidores e estações de trabalho;
- Ampliação da capacidade de armazenamento para 1 Petabyte;
- Implantação do Oracle Exadata X10M;
- Atualização de firewalls;
- Implantação de soluções SaaS e IaaS com foco em novos mercados.

Análise do Ambiente Externo

A PRODAM considera as variáveis do ambiente externo nas análises de desempenho estratégico, demonstrando resiliência, adaptabilidade e visão pública de longo prazo, com destaque para:

- Aderência a normas internacionais, como a LGPD e as atualizações ISO;
- Adaptação a restrições fiscais e decretos de contenção de despesas, com redução de 18,06% nos repasses estaduais e readequação orçamentária;
- Aproveitamento de incentivos fiscais, como os da Zona Franca de Manaus, para manter a sustentabilidade tecnológica;
- Recebimento do Selo Ouro de Integridade (CGE-AM), reforçando práticas de compliance e governança;
- Expansão para o setor privado e novos estados, com desenvolvimento de produtos escaláveis e firmando parcerias estratégicas;
- Participação em projetos de impacto social, como:
 - Carteira Digital de Trânsito;
 - Nota Fiscal Amazonense;
 - SIGEAM 2.0;
 - Pé-de-Meia;
 - Programa Amazônia Conectada, incluindo ampliação da conectividade no interior do Amazonas (via gasoduto Coari-Manaus).

O acompanhamento sistemático dos resultados, alinhado a um ambiente de melhoria contínua e inovação, permite que a PRODAM responda com agilidade aos desafios, corrija rotas com base em evidências e reconheça avanços institucionais com transparência e responsabilidade.

C - Como são avaliados o êxito das estratégias e o alcance dos respectivos objetivos da organização a partir das conclusões da análise do seu desempenho?

A PRODAM avalia o êxito de suas estratégias e o alcance dos objetivos organizacionais com base em um modelo de avaliação integrada de desempenho, que combina dados de indicadores estratégicos, sistemas de gestão certificados (SGQ e SGSPI), indicadores de processo, resultados de auditorias internas e externas e análises dos órgãos de controle.

Essa abordagem permite verificar a efetividade da execução do planejamento estratégico e a coerência entre as metas estabelecidas e os resultados alcançados, promovendo uma gestão baseada em evidências.

Avaliação dos Indicadores Estratégicos

O sucesso da estratégia organizacional é medido com base:

- No atingimento das metas dos indicadores estratégicos, organizados segundo o modelo Balanced Scorecard (BSC) adotado pela Prodram e já mencionado;
- Na execução dos projetos estratégicos previstos no Plano de Negócios.

O desempenho estratégico é apresentado à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, com apresentação periódica dos resultados na reunião de análise crítica do SGQ para diretores, gestores e apresentações para colaboradores. Ajustes são realizados ao longo do ciclo estratégico, conforme análise de desempenho.

A avaliação segue a seguinte escala:

% da Meta Alcançada	Interpretação	Ação Recomendada
≥ 100%	Incrível	Resultado acima do planejado; manter e fortalecer o desempenho
≥ 70%	Indo bem	Continuar os esforços para manter ou melhorar
≥ 60%	Caminho certo	Esforçar-se para superar desafios e melhorar
< 60%	Abaixo do esperado	Revisar o planejamento e definir novo plano de ação

Avaliação dos Objetivos do SGQ, SGSPI e Indicadores de Processo

O alcance dos objetivos organizacionais também é mensurado por meio de:

- Indicadores dos processos formalizados, vinculados aos objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e do Sistema de Gestão da Segurança da Informação e Privacidade (SGSPI);
- Acompanhamento contínuo da performance operacional;
- Identificação de oportunidades de melhoria.
- Esses indicadores são utilizados para:
- Mensurar o desempenho dos processos institucionais;
- Monitorar o cumprimento dos objetivos dos sistemas de gestão;
- Fornecer subsídios à tomada de decisão baseada em dados históricos.

Ações corretivas e melhoria contínua

Sempre que um indicador não atinge a meta estabelecida, é aberta uma TNC – Tratativa de Não Conformidade, que inclui:

- Ação imediata para contenção do impacto;
- Análise das causas;
- Elaboração de plano de ação com prazos e responsáveis;
- Avaliação da eficácia das medidas implementadas.

“D - Como as decisões decorrentes da análise do desempenho da organização são comunicadas à força de trabalho e a outras partes interessadas, quando pertinente?”

A PRODAM assegura a comunicação eficiente e transparente das decisões baseadas na análise de desempenho da organização por meio de múltiplos canais internos e externos, com foco na responsabilidade, na participação, na melhoria contínua e realização da estratégia.

Internamente, as decisões são compartilhadas por meio de:

- Reuniões de gestores com suas equipes – realizadas periodicamente com foco na análise de prazos, entregas, atingimento de indicadores, verificações e validações;
- Canais digitais institucionais, como intranet, e-mail e diário eletrônico;
- Eventos internos que apresentam os dados semestrais e as principais decisões estratégicas da empresa;
- Comunicados da Diretoria pessoalmente ou via Lives, que destacam mudanças, oportunidades, metas e novos direcionamentos;
- Registros, transferência de conhecimento e lições aprendidas registradas em processo próprio, promovendo a memória institucional.

Para as partes interessadas externas, a comunicação das decisões ocorre por:

- Relatórios de governança e documento de registro de Entregas, enviados aos clientes institucionais;
- Reuniões técnicas com clientes e comitês interinstitucionais, com representantes de secretarias e instituições parceiras;
- Publicações em canais oficiais, imprensa e participação em fóruns públicos e eventos de TIC, com compartilhamento de cases de sucesso e aprendizados.

“E - Como é acompanhada a implementação das decisões decorrentes da análise do desempenho da organização?”

Comunicação com a força de trabalho

As decisões estratégicas, ajustes táticos e desdobramentos operacionais são compartilhados com os colaboradores por meio de canais formais e práticas sistematizadas de gestão. Entre os principais meios de comunicação interna, destacam-se:

- Reuniões periódicas entre gestores e equipes, voltadas à análise de prazos, entregas, indicadores e realinhamentos operacionais;
- Canais digitais institucionais, como a Intranet, e-mails corporativos e diário eletrônico, que veiculam informes e atualizações sobre metas e decisões;
- Eventos internos de apresentação de resultados, promovidos semestralmente para divulgação dos dados de desempenho e das decisões estratégicas adotadas;
- Comunicados da Diretoria Executiva, realizados presencialmente ou por meio de lives corporativas, abordando mudanças organizacionais, novos direcionamentos e oportunidades;
- Registros de lições aprendidas e transferência de conhecimento, documentados em processos próprios e integrados à gestão da memória organizacional.

Comunicação com partes interessadas externas

A comunicação das decisões estratégicas relevantes também alcança os públicos externos, especialmente clientes institucionais, parceiros, órgãos públicos e sociedade, por meio dos seguintes instrumentos:

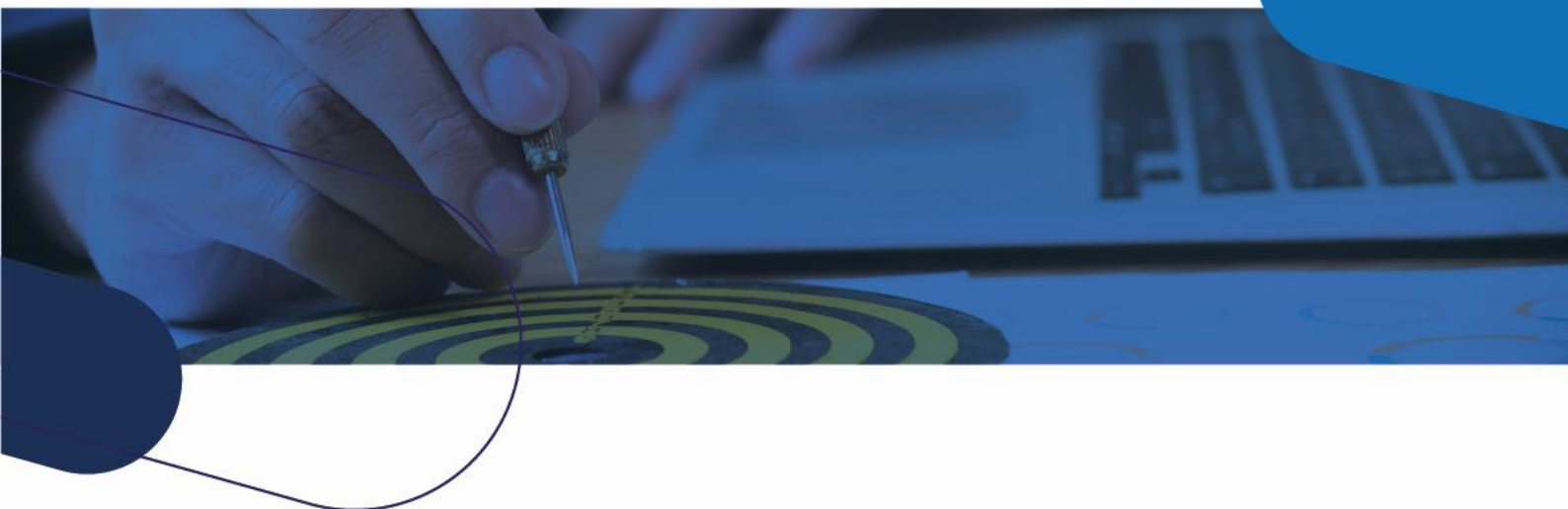
- Relatórios de Governança Corporativa e documentos de registro de entregas, encaminhados aos clientes e ao Governo do Estado;
- Reuniões técnicas com clientes e comitês interinstitucionais, incluindo representantes de secretarias, autarquias e demais entes parceiros, para alinhamento tático e estratégico;
- Participação em fóruns públicos, eventos setoriais e encontros técnicos de TIC, com apresentação de resultados, boas práticas e cases de sucesso;

- Publicações em canais oficiais e imprensa, reforçando a transparência e o compromisso com o interesse público.

Essa abordagem integrada assegura que a comunicação das decisões não apenas mobilize os colaboradores, mas também fortaleça o relacionamento com as partes interessadas, gerando confiança, engajamento e responsabilidade compartilhada na construção de soluções públicas digitais.

PRODAM

CRITÉRIO 2:
Estratégias e Planos



Critério: 2 - ESTRATÉGIAS E PLANOS

ITEM: 2.1 - FORMULAÇÃO DE ESTRATÉGIAS

A - Como é o processo de formulação das políticas públicas, quando pertinente?

1 - Destacar como a organização identifica o universo institucional e os atores envolvidos nas políticas públicas das quais participa como formuladora e/ou executora, quando pertinente

Participação da PRODAM na formulação e execução de políticas públicas

A PRODAM atua como executora estratégica de políticas públicas do Governo do Estado do Amazonas, especialmente nas áreas de transformação digital, conectividade, dados, educação, segurança da informação e inclusão social, por meio de:

- Contratos de prestação de serviços com órgãos públicos estaduais;
- Execução de iniciativas estratégicas do governo, em parceria com secretarias, autarquias e fundações;
- Desenvolvimento e oferta de soluções tecnológicas e digitais que viabilizam a implementação de políticas públicas digitais, integradas, transparentes e acessíveis à sociedade.

Identificação do universo institucional e dos atores envolvidos

O processo de identificação da PRODAM em políticas públicas considera:

- Mapeamento das políticas públicas em curso ou em planejamento, com foco em programas de governo que envolvem TIC, dados, transformação digital e gestão pública, leis e projetos estaduais e federais;
- Participação em grupos de trabalho técnicos interinstitucionais, fóruns estaduais e comissões técnicas voltadas TIC;
- Agendamento de visitas e reuniões junto a órgãos como secretarias de governo outros poderes, entre outros;
- Atores institucionais para os quais executa políticas públicas:
 - Órgãos formuladores (secretarias de estado, Casa Civil, Governadoria);
 - Órgãos executores (autarquias, fundações, unidades operacionais);
 - Órgãos de controle e avaliação (TCE, CGE, CGU).

Exemplos de atuação em políticas públicas recentes

A atuação da PRODAM como executora e parceira estratégica se materializa em políticas públicas como:

- Carteira Digital de Trânsito (em parceria com o Detran-AM);
- SIGEAM 2.0 – Sistema Integrado de Gestão Educacional do Amazonas (em parceria com a SEDUC);
- Programa Pé-de-Meia – apoio à permanência estudantil com soluções de dados e conectividade;
- Nota Fiscal Amazonense, promovendo cidadania fiscal;
- Programa Dignidade Menstrual, Programa do Auxílio estadual Permanente e Prato Cheio, com apoio a gestão de dados sociais;
- Ampliação de conectividade no interior por meio do Gasoduto Coari-Manaus e do Programa Amazônia Conectada.

A atuação da PRODAM está alinhada ao Plano Plurianual (PPA), ao Planejamento Estratégico do Governo do Amazonas e às prioridades de inclusão digital, cidadania e modernização da gestão pública, assegurando que suas estratégias e soluções apoiem efetivamente a formulação e execução de políticas públicas orientadas ao bem comum.

B - Como é o processo de formulação das estratégias da organização?

1 - Apresentar as principais etapas e as áreas envolvidas no processo.

Etapas do processo de elaboração estratégica e áreas envolvidas

A formulação da estratégia organizacional da PRODAM é um processo estruturado, liderado pela Alta Gestão, com o apoio de uma comissão nomeada formalmente por meio de portaria. O plano estratégico é elaborado com horizonte de cinco anos, alinhado às diretrizes

governamentais, às necessidades das partes interessadas e às transformações do ambiente interno e externo.

Áreas envolvidas no processo

O processo é conduzido de forma participativa e envolve:

- Alta Gestão: Diretor-Presidente, Diretor Administrativo-Financeiro e Diretor Técnico;
- Superintendência de Negócios e Gerências: responsáveis pela consolidação técnica e levantamento de dados de suas áreas;
- Demais áreas e colaboradores: consultados por meio de reuniões convocadas pela comissão e por levantamento de sugestões organizados pelos gerentes.

Principais etapas do processo de formulação estratégica

1. Nomeação formal da Comissão de Estratégia, por meio de portaria administrativa;
2. Revisão metodológica do processo de elaboração estratégica (com base nas melhores práticas de governança e gestão pública);
3. Definição de cronograma e calendário de reuniões e oficinas;
4. Coleta e análise de documentos institucionais e normativos relevantes;
5. Levantamento das necessidades e expectativas das partes interessadas (clientes, governo, colaboradores, sociedade);
6. Revisão da Missão, Visão, Valores e Princípios Organizacionais;
7. Análise de Cenários (interno, externo, tendências setoriais e regulatórias);
8. Realização da Análise SWOT e Matriz Cruzada, com identificação de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças;
9. Definição da Estratégia Institucional para o quinquênio;
10. Estabelecimento de Diretrizes e Objetivos Estratégicos;
11. Definição das Metas e Indicadores dos Objetivos Estratégicos;
12. Aprovação do Plano Estratégico pelo Conselho de Administração (CAD);
13. Elaboração do Plano de Negócios, com os projetos estratégicos que operacionalizam as diretrizes definidas.

C – “Como os aspectos relativos ao ambiente externo são considerados no processo de formulação das estratégias?”

1- Destacar os aspectos considerados.

2- Destacar como a organização se relaciona com outros órgãos e entidades para estabelecer parcerias com vistas a melhor cumprir sua missão institucional.

Aspectos considerados na análise do ambiente externo

A PRODAM realiza uma análise estruturada do ambiente externo como etapa fundamental do processo de formulação estratégica. Essa análise é conduzida por meio da **matriz SWOT** (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) e da análise cruzada, combinando dados institucionais com percepções técnicas e estratégicas. Os principais aspectos considerados incluem:

- Planos e diretrizes governamentais e da alta gestão: Plano Plurianual (PPA), planos de transição de governo, estratégias setoriais e metas prioritárias do Governo do Estado e da alta gestão;
- Ambiente regulatório: Leis, decretos, portarias, marcos legais de TIC, LGPD, nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/21);
- Resultados de auditorias internas e externas: apontamentos da CGE, TCE e órgãos de controle como insumos estratégicos para ajustes e melhorias;
- Pesquisas de clima organizacional e satisfação de clientes (NPS): utilizadas para identificar pontos de atenção e oportunidades de alinhamento institucional;
- Cenários econômicos nacionais e internacionais: considerados para avaliar riscos e tendências que impactam o setor de TIC;
- Demandas comerciais e oportunidades identificadas por meio dos processos de relacionamento com clientes, monitoramento de mercado e gestão de riscos;
- Tendências tecnológicas: como segurança da informação, computação em nuvem, inteligência artificial, interoperabilidade e soluções digitais públicas.

Esses elementos são debatidos em sessões de brainstorm e oficinas estratégicas, promovidas pela Comissão de Estratégia, organizado na matriz SWOT em oportunidades e ameaças, e priorizados conforme impacto potencial e alinhamento à missão institucional.

Relacionamento com órgãos e entidades para o cumprimento da missão institucional

A PRODAM mantém forte articulação interinstitucional, reconhecendo que parcerias estratégicas são essenciais para a entrega de soluções tecnológicas de alto impacto social e governamental. A organização atua como fornecedora de tecnologia para entrega dos serviços dos órgãos do governo à sociedade, contribuindo diretamente para o alcance mais eficiente das políticas públicas.

Entre os principais mecanismos de relacionamento institucional, destacam-se:

- Participação ativa em comitês e fóruns técnicos estaduais, como o Comitê de Governo Digital (Decreto nº 49.641/2024), grupos de trabalho intersecretariais e reuniões técnicas com secretarias demandantes;
- Acordos de cooperação técnica e convênios com órgãos como UEA, TJAM, TRE-AM, CGE-AM, entre outros;
- Parcerias com instituições públicas e privadas para o desenvolvimento de soluções conjuntas (ex.: PRODEMGE, ABEP-TIC);
- Estreitamento de relações com órgãos de controle, como TCE-AM e CGE-AM, com foco em integridade, transparência e melhoria de processos;
- Ações conjuntas com o Governo do Estado para levar conectividade e soluções digitais ao interior, como nos programas Pé-de-Meia, Amazônia Conectada, Carteira Digital de Trânsito e Nota Fiscal Amazonense.

Essa atuação colaborativa fortalece o papel da PRODAM como executora de serviços digitais no Estado do Amazonas, garantindo que suas estratégias estejam alinhadas ao contexto externo e ao interesse público.

D- Como é realizada a análise do ambiente interno da organização?

A análise do ambiente interno da PRODAM é conduzida de forma participativa e estruturada durante o processo de formulação estratégica, com o objetivo de identificar forças e fraquezas organizacionais, compreender a capacidade interna de execução das estratégias e promover ajustes necessários na estrutura, processos e recursos.

O processo é realizado por meio de sessões de brainstorm e oficinas internas, conduzidas junto aos gestores, com o envolvimento direto de suas respectivas equipes. As contribuições são sistematizadas e repassadas à Comissão de Estratégia, responsável pela consolidação das informações institucionais e formulação do diagnóstico final.

Principais fontes de análise do ambiente interno:

- Percepções técnicas e operacionais dos colaboradores sobre seus processos, recursos e desafios;
- Percepções estratégicas e gerenciais da alta gestão, superintendência e gestores, provenientes das leis, tendências, secretarias e governo do estado;
- Avaliação da estrutura organizacional, incluindo cargos, competências, infraestrutura e sistemas de apoio;
- Resultados de indicadores internos, como produtividade, eficiência operacional, capacidade de entrega, atendimento a chamados, execução de projetos e cumprimento de metas;
- Dados de pesquisas de clima organizacional, absenteísmo, turnover e engajamento;
- Resultados das auditorias internas (SGQ, SGSPI, LGPD);
- Análise de processos e TNCs, com base nas não conformidades e oportunidades de melhoria;
- Feedbacks de clientes institucionais sobre o desempenho alcançado e pesquisa de satisfação de clientes;
- Capacidade tecnológica instalada e necessidades de modernização da infraestrutura.

A análise do ambiente interno é realizada como uma matriz SWOT, em que os dados consolidados de forças e fraquezas subsidiam a definição das estratégias, prioridades e alocação de recursos no Plano Estratégico Institucional e no Plano de Negócios.

Esse processo garante que as decisões sejam tomadas com base na realidade da organização, promovendo coerência entre os objetivos estratégicos e a capacidade operacional da PRODAM.

E - Como são avaliadas e selecionadas as estratégias da organização?

1- Destacar as principais estratégias selecionadas

2- Destacar o alinhamento das estratégias com o PPA, a LDO e a LOA, quando pertinente.

Processo de avaliação e seleção estratégica

A PRODAM realiza a avaliação e seleção das estratégias com base em um processo participativo, estruturado e orientado por dados, conduzido pela Alta Gestão e pela Comissão de Estratégia. Esse processo ocorre durante a elaboração do Plano Estratégico Institucional (PEI) e do Plano de Negócios, e considera:

- Diagnóstico estratégico obtido por meio da análise SWOT e da análise de cenários;
- Contribuições das áreas técnicas e operacionais, colhidas em oficinas e reuniões com gerentes e equipes;
- Alinhamento às diretrizes governamentais, especialmente ao PPA, às metas prioritárias do Governo do Estado e às demandas dos órgãos públicos clientes;
- Capacidade interna de execução, recursos disponíveis e maturidade da estrutura organizacional;
- Priorização por impacto, urgência e valor público gerado, com apoio de matriz de priorização e análise de viabilidade.

As estratégias selecionadas são aprovadas pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração e transformadas em objetivos, metas e projetos estratégicos, acompanhados de indicadores de desempenho.

Principais estratégias selecionadas para o ciclo vigente

As estratégias priorizadas para o atual ciclo estratégico refletem os compromissos institucionais da PRODAM com a transformação digital do Estado do Amazonas, a excelência na gestão pública e o fortalecimento da infraestrutura tecnológica. Entre as principais estratégias selecionadas em 2024, destacaram-se:

- **Transformação Digital do Governo do Amazonas**
 - Expansão de serviços públicos digitais acessíveis à população;
 - Desenvolvimento e evolução de plataformas como o SIGEAM 2.0, Pé-de-Meia, Nota Fiscal Amazonense e Carteira Digital de Trânsito.
- **Fortalecimento da Segurança da Informação e da Privacidade**
 - Adequação contínua à LGPD;
 - Ampliação de controles de segurança conforme a ISO 27001 e 27701;
 - Modernização do SOC, firewalls e sistemas de monitoramento.
- **Expansão da infraestrutura tecnológica e de conectividade**
 - Implantação de novos equipamentos (como o Oracle Exadata X10M);
 - Aumento da capacidade de armazenamento para 1 Petabyte;
 - Apoio ao Programa Amazônia Conectada e à conectividade no interior.
- **Diversificação de mercado e atuação no setor privado**
 - Ampliação de portfólio com soluções SaaS e IaaS;
 - Criação de unidade de negócios para vendas ao setor privado.
- **Excelência em Governança e Conformidade**
 - Manutenção das certificações ISO 9001, 27001 e 27701;
 - Fortalecimento da integridade institucional, com destaque para o Selo Ouro de Integridade recebido da CGE-AM.
- **Valorização e Desenvolvimento da Força de Trabalho**
 - Programa de capacitação com mais de 4.900 horas de treinamento;
 - Chamamento de concursados e modernização da gestão de pessoas;
 - Ações de saúde, bem-estar e qualidade de vida (PCMSO, campanhas, Longevivendo).

O planejamento estratégico da PRODAM garante o alinhamento entre visão de futuro, missão institucional e entrega de valor público, permitindo que a empresa atue como agente técnico essencial da modernização da gestão pública estadual.

A formulação e seleção das estratégias da PRODAM está alinhada aos instrumentos oficiais de planejamento e orçamento do Governo do Estado do Amazonas, especialmente o Plano Plurianual (PPA), a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e a Lei Orçamentária Anual (LOA).

O comitê estratégico da empresa realiza a análise cruzada da matriz SWOT, avaliando os resultados ofensivos, defensivos e de posicionamento estratégico (positivo, neutro ou negativo). Essa análise subsidia a definição do tipo de estratégia institucional adotada — manutenção, desenvolvimento, crescimento ou sobrevivência —, de acordo com o cenário vigente.

Além disso, são considerados:

- Cenários nacionais e internacionais, incluindo aspectos políticos, econômicos, tecnológicos, sociais e ambientais;
- Demandas dos clientes públicos e diretrizes governamentais, captadas por meio de articulações diretas com secretarias e órgãos estaduais;
- Projetos definidos no Plano de Negócios da PRODAM, com base na orçamento institucional para o exercício financeiro corrente.

A Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (SEDECTI) coordena o ciclo de gestão do PPA junto aos órgãos estaduais, incluindo a PRODAM, conforme regulamentado pelo Sistema Integrado de Planejamento, Orçamento e Gestão do Estado do Amazonas (SPLAM), disponível em portaldoplanejamento.am.gov.br. Esse alinhamento estratégico assegura que os projetos da PRODAM contribuam diretamente para as prioridades governamentais estabelecidas no PPA 2024–2027.

F – “Como as áreas da organização são envolvidas no processo de formulação das estratégias?”

O envolvimento das áreas da PRODAM no processo de formulação das estratégias ocorre de forma estruturada, por meio da atuação dos gestores, que representam suas equipes em reuniões setoriais, além de participarem, quando demandados, das sessões do Comitê Estratégico ou de fóruns ampliados de discussão estratégica, conforme o perfil de governança adotado no período.

Durante o ciclo de revisão estratégica, a contribuição das áreas é estimulada por meio de:

- Coletas formais de sugestões e análises diagnósticas, coordenadas pelos gestores;
- Workshops ou reuniões temáticas específicas, convocadas pela comissão de planejamento estratégico;
- Utilização dos resultados da Pesquisa de Clima Organizacional vigente, que orientam o desenvolvimento de ações estratégicas voltadas ao engajamento, bem-estar e valorização da força de trabalho.

Esse processo garante que a formulação da estratégia reflita tanto as prioridades institucionais da alta gestão, quanto as percepções, demandas e oportunidades identificadas pelas áreas de gestão e operacionais, fortalecendo o alinhamento interno, o senso de pertencimento e o compromisso com os objetivos organizacionais.

G - Como as estratégias são comunicadas às partes interessadas pertinentes para o estabelecimento de compromissos mútuos?

Após a avaliação e aprovação do Plano Estratégico pela instância competente — o Conselho de Administração (CAD) —, as estratégias da PRODAM são comunicadas às partes interessadas internas e externas, com o objetivo de garantir clareza, engajamento e alinhamento institucional para o cumprimento dos compromissos assumidos.

Internamente, a comunicação das estratégias ocorre por meio de:

- Reuniões presenciais e/ou remotas promovidas pela alta gestão com as diretorias e gestores de área;
- Divulgação pelos próprios gestores, que repassam os objetivos estratégicos às suas equipes;
- Publicação na Intranet corporativa, no mural digital e em outros canais institucionais de comunicação interna.

Externamente, quando pertinente, as estratégias e planos vinculados são compartilhados por:

- Reuniões com órgãos de controle e entidades parceiras;
- Apresentações institucionais em fóruns públicos, eventos setoriais e encontros com clientes governamentais;
- Publicação de documentos estratégicos e relatórios oficiais, que demonstram o alinhamento da PRODAM com o Plano Plurianual (PPA).

Esse processo de comunicação fortalece os compromissos mútuos entre a organização e seus públicos estratégicos, promovendo transparência, responsabilidade institucional e engajamento coletivo na execução dos objetivos definidos.

ITEM: 2.2 - IMPLEMENTAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS

A - "Como são definidos os indicadores para a avaliação da operacionalização das estratégias, estabelecidas as metas de curto e longo prazo e definidos os respectivos planos de ação?"

- 1- Apresentar os principais indicadores, metas e planos de ação.
- 2- Destacar o envolvimento da força de trabalho na elaboração dos planos de ação.

A PRODAM estabelece os **indicadores estratégicos** com base nos objetivos definidos no Plano Estratégico Institucional (PEI), elaborado para um ciclo de 5 anos. Esses indicadores são construídos de forma alinhada às diretrizes da alta gestão e aos compromissos assumidos com o Governo do Estado, especialmente no contexto do PPA.

A definição dos indicadores segue as seguintes etapas:

1. Análise dos objetivos estratégicos definidos nas quatro perspectivas do Balanced Scorecard (BSC):
 - a. Financeira
 - b. Clientes
 - c. Processos Internos
 - d. Aprendizado e Inovação
2. Desdobramento dos objetivos estratégicos em metas mensuráveis, com prazos de curto (até 1 ano) e longo prazo (5 anos).
3. Identificação dos indicadores de desempenho mais relevantes para cada objetivo, considerando critérios de eficácia, eficiência, qualidade e impacto.
4. Definição das metas e unidades de medida para cada indicador, com base em dados históricos, benchmarking do setor público de TIC e projeções técnicas.
5. Elaboração dos Planos de Ação e projetos estratégicos, com responsáveis, cronogramas e entregas previstas.
6. Alinhamento com processos, objetivos dos Sistemas de Gestão (SGQ e SGSPI) e indicadores de processos, garantindo coerência entre estratégia e execução.

As metas e planos de ação são formalizados e acompanhados por ferramentas como:

- Planilhas gerenciais e dashboards de BI, com acesso da alta gestão;
- Relatório de indicadores Estratégicos, disponível na intranet institucional;
- Sistema de monitoramento de projetos estratégicos e OKRs;
- Reuniões periódicas de acompanhamento com a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração.

Esse processo assegura que as estratégias definidas sejam desdobradas em ações concretas. A PRODAM adota um conjunto de indicadores estratégicos e operacionais para garantir a execução eficaz das suas estratégias. Esses indicadores são acompanhados em relatórios gerenciais, dashboards e painéis de desempenho que subsidiam a tomada de decisão da Alta Administração. A seguir, destacam-se os principais:

Indicadores Estratégicos (Balanced Scorecard)

PAINEL ESTRATÉGICO: 2024						
Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Estratégias	Indicador	Fórmula	Periodicidade/Responsável	Meta 2024
FINANCEIRA	Aumentar a rentabilidade e produtividade empresarial	Aumentar o faturamento global da empresa	Aumento do faturamento Global	$(\text{Receita do período atual} - \text{Receita do período anterior}) / \text{Receita do período anterior} * 100$	Trimestral / GEFIN	13%
FINANCEIRA	Aumentar a rentabilidade e produtividade empresarial	Aumentar o recebimento da empresa	Aumento do recebimento	$((\text{Receita líquida do período atual} - \text{Receita líquida do período anterior}) / \text{Receita do período anterior} * 100)$	Trimestral / GEFIN	35%
FINANCEIRA	Aumentar a rentabilidade e produtividade empresarial	Mantém as receitas superiores aos custos e despesas totais	Eficiência Corporativa	$\text{Receita Líquida no período} / \text{Despesa total no período}$	Trimestral / GCONT	1,01
CLIENTE	Ser reconhecido como melhor opção de Mercado	Ter a satisfação dos Clientes a 4,0 (NPS)	Satisfação do Cliente Gestor/Secretário (NPS)	$N \text{ de Promotores} - N \text{ de Detratores} / N \text{ total}$	Semestral / GENEG	4,5
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Aumentar ou renovar a capacidade do ambiente hiperconvergente (CPU+Memória+Disco)	Capacidade de Processamento	$(\text{Capacidade ampliada ou renovada Hiperconvergente} / \text{Capacidade total Hiperconvergente anterior}) * 100$	Anual / GESIN	20%
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Ter um Data Center de Alta Disponibilidade	Disponibilidade do Data Center	$\text{Tempo total em que o Data Center ficou fora de operação} / \text{Tempo total do período} * 100$	Anual / GESIN	99.7%
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Evolução de Sistemas	Evolução dos Sistemas Comerciais e Corporativos	$N \text{ de sistemas evoluídos} / N \text{ total de sistemas Comerciais e Corporativos}$	Semestral / GEDES	30%
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Aumentar a densidade na Rede de Telecomunicação no interior	Crescimento dos pontos instalados na rede	$(N \text{ de pontos atuais} / N \text{ total de pontos no semestre anterior}) * 100$	Semestral / GTCOM	5%
PROCESSOS INTERNOS	Fortalecer estrutura de Governança Corporativa e TIC da Empresa	Reformular os processos internos da Prodram	Processos Internos reformulados	$(N \text{ de processos reformulados} / N \text{ total de processos}) * 100$	Anual / PRODAM	13%
PROCESSOS INTERNOS	Aprimorar o modelo de negócio	Criar produtos/serviços novos	Produtos/serviços novos	$N \text{ de produtos novos}$	Anual / SUPTN	2
APRENDIZADO E CRESCIMENTO	Pessoas qualificadas e motivadas	Mantém Empregados capacitados	Desenvolvimento da equipe	$(\text{Total de horas de capacitação} / \text{Total de horas mínimas de capacitação}) * 100$	Semestral / GEPEP	80%
APRENDIZADO E CRESCIMENTO	Pessoas qualificadas e motivadas	Mantém Empregados motivados	Motivação da Equipe	Média das notas dadas por perspectiva na PCO	Anual / GEPEP	7,5

Planos de Ação em Destaque 2024

- **Plano de Modernização Tecnológica**
 - Implantação do Oracle Exadata X10M
 - Renovação de 100% dos servidores e notebooks
 - Ampliação da capacidade de armazenamento para 1PB
- **Plano de Valorização de Pessoas**
 - Chamamento de concurso público
 - Lançamento do Programa de Saúde Mental e acompanhamento psicossocial
 - Expansão do programa de capacitação para áreas técnicas e administrativas
- **Plano de Expansão de Mercado**
 - Desenvolvimento de soluções SaaS e IaaS
 - Parcerias estratégicas com outros entes da federação
 - Oferta de serviços para setor privado e outros estados

Após a definição da estratégia para o período de cinco anos, a organização elabora ou revisa seu Mapa Estratégico, com base na metodologia do Balanced Scorecard (BSC). Esse processo contempla as quatro perspectivas fundamentais: Aprendizado e Crescimento, Processos Internos, Clientes e Financeira.

O comitê estratégico analisa os resultados históricos dos planos anteriores e propõe um conjunto de diretrizes e objetivos estratégicos, com respectivos indicadores e metas. Esses objetivos desdobram-se em projetos estruturados, que formam os planos de ação necessários para garantir o alcance das metas estipuladas.

A força de trabalho participa ativamente deste processo em diferentes momentos e níveis:

- **Levantamento de sugestões:** durante o processo de revisão estratégica, os gestores das áreas envolvem seus times na identificação de oportunidades de melhoria, riscos, demandas e sugestões que subsidiem os planos de ação.
- **Execução dos projetos estratégicos:** os colaboradores participam diretamente da implementação dos projetos vinculados aos objetivos estratégicos, com base em suas atribuições organizacionais e competências técnicas.
- **Monitoramento e ajustes:** os profissionais acompanham os indicadores relacionados à sua área de atuação e contribuem com análises, relatórios e proposições de ajustes sempre que necessário, promovendo engajamento, corresponsabilidade e melhoria contínua.

Esse modelo favorece o alinhamento institucional, a valorização das equipes e a consolidação de uma cultura orientada à estratégia, estimulando o comprometimento da força de trabalho com os resultados organizacionais.

B – “Como as metas e os planos de ação são desdobrados para as áreas da organização, assegurando a coerência com as estratégias selecionadas e a consistência entre os respectivos planos?”

O desdobramento das metas e planos de ação é realizado por meio da estruturação de projetos estratégicos, cada um vinculado a um objetivo do Mapa Estratégico da organização. Esses projetos são atribuídos a responsáveis designados, que contam com o suporte da área de Projetos (GPROJ) ou de um gestor específico, conforme a natureza da iniciativa.

Cada gestor de projeto realiza o detalhamento das ações junto à equipe responsável, promovendo o alinhamento com as diretrizes estratégicas e garantindo a execução conforme cronograma, escopo e metas definidas. A GPROJ acompanha o andamento dos projetos sob sua supervisão direta, enquanto a GESIQ monitora periodicamente a evolução dos projetos estratégicos em nível institucional.

Os gestores são responsáveis por mobilizar os recursos necessários à implementação de cada projeto, assegurando a coerência entre os planos operacionais e os objetivos estratégicos da organização.

A priorização dos projetos é realizada com base na matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência), o que permite classificar o impacto de cada iniciativa e organizar os esforços conforme a relevância e criticidade.

A tabela a seguir apresenta uma amostra dos projetos estratégicos e respectivos indicadores de priorização:

Objetivo Estratégico	Projeto	Gravidade	Urgência	Tendência	GUT
6.1.1 - Expandir portfólio digital	Implantação do HUB Oracle	4	4	5	80
6.1.2 - Eficiência administrativa	Eliminar o custo IBM	4	5	5	100
6.3.1 - Infraestrutura segura	TR Firewall clientes	5	5	5	125
6.4.1 - Excelência em gestão	Certificação ISO 27.701	3	5	4	60
6.5.1 - Inovação tecnológica	Base Genética do Amazonas - Data Lake	3	4	3	36
6.6.1 - Liderança e cultura	Projeto de Formação de Líderes	4	4	5	80

Esse modelo assegura a consistência entre os planos operacionais e as estratégias organizacionais, garantindo transparência, visibilidade e alinhamento na execução dos objetivos do plano estratégico.

C - Como os diferentes recursos financeiros e não-financeiros são alocados para assegurar a implementação dos planos de ação?

A alocação de recursos para a implementação dos planos de ação ocorre de forma alinhada à governança de projetos e ao processo de gestão orçamentária da PRODAM.

Para os projetos estratégicos acompanhados pela GPROJ, a alocação de recursos é realizada a partir da necessidade do projeto, como por exemplo, alocação da equipe, aquisição para infraestrutura, sistemas, capacitações e apoio técnico, conforme definido no escopo de cada projeto.

Nos casos em que os projetos são executados exclusivamente no âmbito de uma área organizacional específica, o gestor da área é responsável por planejar, justificar e gerenciar os recursos necessários, em consonância com as metas institucionais. Os recursos financeiros são previstos e alocados por meio do processo de gestão orçamentária, que considera:

- Priorização definidas no Plano de Negócios;
- Disponibilidade orçamentária e fontes de custeio;
- Avaliação de viabilidade técnica e retorno institucional.

Já os recursos não financeiros, como pessoal, tecnologia, conhecimento e infraestrutura, são mobilizados conforme a estratégia de execução de cada projeto, promovendo o uso eficiente e sustentável dos ativos organizacionais.

Essa sistemática assegura o alinhamento entre planejamento, orçamento e execução, fortalecendo a governança, a entrega de valor e a realização dos objetivos estratégicos da organização.

D – “Como são comunicadas as metas, os indicadores e os planos de ação para a força de trabalho e, quando pertinente, para as demais partes interessadas?”

A comunicação das metas, indicadores e planos de ação é realizada pelos gestores das áreas, respeitando os diferentes níveis de envolvimento e responsabilidade dentro da organização.

Internamente, os colaboradores são informados principalmente por meio dos gestores dos projetos, que repassam os objetivos, prazos e responsabilidades às suas equipes, assegurando o alinhamento tático-operacional com os objetivos estratégicos. A comunicação é reforçada por reuniões de equipe e acompanhamentos periódicos.

A Diretoria Executiva é atualizada sobre o andamento dos planos e o desempenho dos indicadores em reuniões periódicas de acompanhamento e nas Reuniões de Análise Crítica, onde são avaliados os resultados dos sistemas de gestão, permitindo ajustes estratégicos e tomada de decisão baseada em dados.

Além disso, a organização promove apresentações internas de acompanhamento geral semestrais, nas quais são compartilhados com todos os colaboradores os principais resultados alcançados, as lições aprendidas e os planos futuros. Essas apresentações podem ocorrer de forma presencial, remota ou por meio de materiais institucionais, como o jornal eletrônico interno, boletins informativos e comunicados via intranet.

Quando pertinente, as partes interessadas externas, como clientes institucionais e órgãos de controle, são informadas por meio de relatórios formais, reuniões técnicas, comitês interinstitucionais e documentos de governança, garantindo a transparência, a prestação de contas e o alinhamento de expectativas.

Essa estratégia de comunicação fortalece o engajamento interno, o compromisso com os resultados e a cultura de melhoria contínua na organização.

E – “Como é realizado o monitoramento da implementação dos planos de ação?”

O monitoramento da implementação dos planos de ação é realizado de forma sistemática, com responsabilidades bem definidas e o apoio de estruturas de governança específicas.

Cada gestor de projeto é responsável pelo acompanhamento direto das ações sob sua responsabilidade, garantindo a execução conforme o escopo, cronograma e metas estabelecidos. O controle das etapas, marcos e entregas é realizado de forma contínua, com registros em sistemas de acompanhamento de projetos e reuniões com as equipes envolvidas.

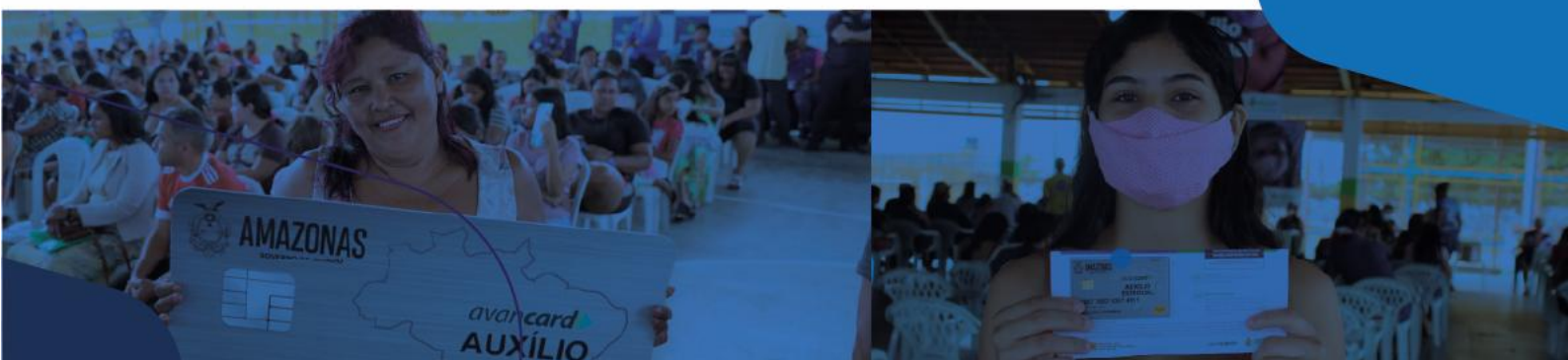
A Gerência de Projetos (GPROJ) atua como instância de governança e suporte, oferecendo metodologias, instrumentos de controle e orientações técnicas, quando os projetos estão sob sua alçada. Essa área também acompanha a execução de forma mais estruturada, com foco em prazos, riscos, recursos e entregas.

Além disso, a Gerência do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Segurança da Informação (GESIQ) realiza o monitoramento global dos projetos estratégicos, consolidando e apresentando periodicamente relatórios de status para a alta gestão. Esses relatórios incluem o andamento dos projetos vinculados aos objetivos estratégicos, apontando avanços, gargalos, riscos identificados e eventuais ações corretivas necessárias.

Essa abordagem garante transparência, rastreabilidade e alinhamento estratégico na execução dos planos, favorecendo a tomada de decisão e a melhoria contínua dos processos organizacionais.

PRODAM

CRITÉRIO 3: **Cidadãos**



Critério: 3 – CIDADÃOS

ITEM: 3.1 - IMAGEM E CONHECIMENTO MÚTUO

A - "Como a organização identifica os seus cidadãos-usuários e como eles são classificados por tipos ou grupos?

- 1- Destacar como são identificados os cidadãos-usuários atuais e potenciais.
- 2- Destacar os critérios utilizados para agrupar seus cidadãos-usuários."

A PRODAM identifica seus cidadãos-usuários (clientes) a partir da natureza dos serviços prestados, considerando sua posição como empresa pública de tecnologia da informação e comunicação voltada à administração pública estadual e municipal e, subsidiariamente, ao mercado privado.

Cidadãos-usuários atuais - São identificados através de contratos já firmados ou parcerias com órgãos públicos e privados. A identificação ocorre por meio de:

- Bases de cadastros dos cidadãos-usuários, já com contratos junto à PRODAM ou contatos atualizados junto à Casa Civil;
- Informações fornecidas pelos cidadãos-usuários já atendidos, em visitas e eventos.

Cidadãos-usuários potenciais - São identificados a partir de:

- Mapeamento de demandas reprimidas ou não atendidas em áreas do Governo que ainda não contam com soluções digitais integradas;
- Estudos ou pesquisas internas, como análise de mercado e demandas recebidas;
- Sugestões e demandas recebidas em reuniões com clientes institucionais, fóruns setoriais e eventos públicos;
- Resultados de auditorias e planos estratégicos do Governo, como o PPA, que indicam áreas prioritárias para serviços digitais.

Esse processo contínuo de identificação e classificação permite à PRODAM antecipar necessidades, propor soluções inovadoras e fortalecer seu papel no serviço digital público e privado estadual.

Os cidadãos-usuários (clientes) são agrupados em 02 (dois) grandes grupos com base em critérios de natureza institucional e de área de atuação governamental.

Os 111 cidadãos-usuários (clientes) públicos são divididos em:

- Administração Geral e Gestão Pública;
- Educação;
- Justiça e Cidadania;
- Saúde;
- Segurança Pública;
- Sistemas de Trânsito;
- Ciência, Tecnologia e Inovação;
- Meio Ambiente e Sustentabilidade;
- Assistência Social.

Os 368 cidadãos-usuários (clientes) Privados são divididos em:

- Sistemas de Trânsito;
- Comércio;
- Terceiro Setor;
- Serviços.

A classificação por tipos ou grupos permite à organização direcionar estratégias de atendimento, desenvolvimento de soluções, conectividade e medição da satisfação, considerando as especificidades e necessidades de cada público.

B - "Como as necessidades e expectativas dos cidadãos-usuários, atuais e potenciais, são identificadas, analisadas e compreendidas e utilizadas para definição e melhoria dos produtos, serviços e processos da organização?"

- 1- Descrever as metodologias utilizadas para determinar a importância relativa das necessidades e expectativas identificadas."

A identificação e priorização das necessidades e expectativas dos cidadãos-usuários (clientes) é realizada por meio de processos estruturados de atendimento e relacionamento institucional, com destaque para:

- Chamados técnicos ou protocolos formais: abertos pelos clientes via sistema, são analisados tecnicamente, possuem um sistema de classificação de urgência e é realizada análise da viabilidade do atendimento.
- Visitas técnicas e reuniões periódicas: realizadas pelo analista de negócios, preferencialmente acompanhado de um analista técnico, para levantamento de demandas, esclarecimentos e proposição de novas soluções.
- Elaboração do PMC (Produto Mínimo Comercializável): a partir da demanda identificada, é elaborado um escopo inicial técnico e comercial da proposta de solução. O PMC serve como base para viabilidade de desenvolvimento e planejamento do projeto.

Caso a demanda identificada não seja viável tecnicamente ou financeiramente, o cliente é formalmente informado pelo analista de negócios, assegurando transparência, respeito e manutenção da confiança institucional.

C - "Como os produtos e serviços, padrões de atendimento e as ações de melhoria da organização são divulgados aos cidadãos e à sociedade de forma a criar credibilidade, confiança e imagem positiva?"

1- Destacar os métodos utilizados para assegurar a clareza, a autenticidade e o conteúdo adequado das mensagens divulgadas."

A PRODAM adota a abordagem da comunicação pública para divulgar seus produtos, serviços, padrões de atendimento e ações de melhoria, com o objetivo de consolidar uma identidade institucional confiável, moderna e comprometida com o interesse público.

A divulgação ocorre por meio de diversos instrumentos e canais institucionais, organizados da seguinte forma:

- Portal institucional da PRODAM: apresenta informações sobre soluções tecnológicas, produtos desenvolvidos, serviços ofertados, projetos estratégicos, contratos ativos, resultados e áreas de atuação. <https://prodam.am.gov.br>
- Portal da Transparência: contém informações financeiras, contratuais e de desempenho, garantindo acesso público aos dados da gestão e cumprimento das diretrizes da Lei de Acesso à Informação (LAI).
- Redes sociais e imprensa: divulgação de projetos, certificações, modernizações e eventos institucionais por meio de postagens, matérias jornalísticas e comunicados públicos.
- Participação em eventos técnicos e sociais: representação da empresa em congressos, feiras, fóruns de TIC e eventos do Governo do Estado, demonstrando resultados à sociedade e fortalecendo a imagem institucional.

A comunicação é coordenada pela Gerência de Comunicação (GECOM) e guiada pelas Política de Comunicação Institucional e Política de Porta-Vozes, que norteiam a produção e veiculação de conteúdos com foco em transparência, impessoalidade, interesse público, prestação de contas e equidade no acesso à informação.

Métodos organizacionais, técnicos e editoriais utilizados

Curadoria editorial e revisão técnica

Todo conteúdo passa por um processo de curadoria realizado por profissionais da comunicação, com foco na clareza textual, acessibilidade da linguagem e eliminação de jargões técnicos. A autenticidade é garantida por validação com as áreas técnicas responsáveis por cada produto, serviço ou iniciativa, assegurando fidelidade à operação e à entrega institucional.

Alinhamento com o planejamento estratégico da organização

As mensagens divulgadas são conectadas aos objetivos estratégicos e projetos prioritários da empresa, garantindo coerência temática, relevância pública e fortalecimento da imagem institucional da PRODAM como agente da transformação digital do Estado.

Uso de canais oficiais e fontes verificadas

As informações são veiculadas prioritariamente por meios institucionais próprios e canais verificados, como:

- a. Site oficial da PRODAM;
- b. Boletins eletrônicos e comunicados internos;
- c. Redes sociais institucionais;
- d. Eventos corporativos e imprensa oficial.

Adoção de linguagem cidadã e inclusiva

Os conteúdos voltados à sociedade utilizam linguagem acessível e objetiva, com foco no interesse coletivo, promovendo a compreensão dos benefícios públicos das soluções tecnológicas oferecidas pela empresa.

Capacitação contínua da equipe de comunicação

A Gerência de Comunicação promove a formação técnica, ética e institucional dos seus profissionais, incentivando a participação em eventos e fóruns como o Fórum de Comunicação da ABEP-TIC, favorecendo a adoção de boas práticas e a melhoria contínua das ações de comunicação.

Monitoramento de desempenho e percepção institucional

As ações comunicacionais são acompanhadas por métricas de engajamento e impacto (alcance, interações, feedbacks), permitindo ajustes em tempo real na estratégia e maior precisão na entrega de mensagens com utilidade e valor público.

D - Como são identificados e avaliados os níveis de conhecimento do universo potencial de cidadãos-usuários sobre a organização, seus serviços, produtos e ações?

Durante o processo de atendimento, elaboração de propostas e implementação de projetos, os analistas de negócios e equipes técnicas realizam treinamentos e interagem com os representantes dos órgãos públicos, o que permite identificar o nível de familiaridade com os serviços da PRODAM e ajustar a abordagem conforme o grau de conhecimento detectado.

E - "Como é avaliada a imagem da organização perante os cidadãos-usuários?

- 1- Apresentar os atributos definidos pela organização para caracterizar sua imagem.
- 2- Destacar os principais indicadores utilizados para medir a imagem da organização e o conhecimento dos seus serviços, produtos e ações perante os seus usuários."

A PRODAM avalia sua imagem institucional junto aos cidadãos-usuários por meio de instrumentos diretos e indiretos de percepção pública, integrando indicadores qualitativos e quantitativos em suas práticas de gestão da comunicação e do relacionamento com o cliente.

Monitoramento de mídias e redes sociais

A Gerência de Comunicação realiza o monitoramento contínuo das redes sociais e da mídia espontânea, identificando menções, comentários e interações do público sobre a empresa, seus serviços e ações. Essa prática permite:

- Identificar percepções positivas e negativas em redes sociais;
- Responder com agilidade a críticas ou dúvidas.
- Identificar a percepção da opinião pública sobre a empresa

Pesquisa de satisfação de clientes

A empresa recebe retornos frequentes por meio de reuniões técnicas, reclamações e elogios, pesquisa de satisfação de clientes, os quais refletem a satisfação dos serviços prestados.

Eventos institucionais e treinamentos

A realização de eventos públicos, fóruns de tecnologia, treinamentos e capacitações com órgãos parceiros e sociedade civil permite observar de forma direta a receptividade às ações da PRODAM, além de gerar relatórios qualitativos sobre a percepção dos participantes quanto à atuação institucional da empresa.

A PRODAM define sua imagem institucional com base em valores que refletem sua missão pública, documentada na sua estratégia. São eles:

- Ética: agir de acordo com os valores que norteiam uma conduta íntegra, transparente, honesta e justa;
- Compromisso com o cliente: buscar permanentemente a satisfação dos clientes, mantendo, ampliando e inovando sua atuação no setor;
- Comprometimento: manter, continuamente, a satisfação dos clientes internos e externos, realizando suas tarefas e demandas de forma eficaz e produtiva;
- Valorização das pessoas: incentivar e proporcionar o comprometimento e o crescimento pessoal e profissional dos empregados;
- Agilidade com eficiência: executar atribuições profissionais com suporte no conhecimento, habilidades e atitudes assertivas;
- Conformidade: buscar alinhamento com a legislação vigente, normas internas e boas práticas de mercado relacionadas ao negócio de TIC; e
- Responsabilidade socioambiental: promover a adoção das práticas de governança social, ambiental e corporativa.

A PRODAM realiza monitoramento periódico da imagem institucional e da percepção dos seus produtos e serviços junto aos usuários institucionais e privados. Os principais indicadores utilizados para essa finalidade são:

Net Promoter Score (NPS) – Indicador de Lealdade e Imagem

O NPS é o principal índice adotado para mensurar o nível de satisfação e lealdade dos clientes, com base na pergunta: *“Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar a PRODAM a outro órgão ou instituição?”*

NEV (Nível de Experiência Vivida) – Avaliação Qualitativa da Experiência

Além do NPS, é aplicada a metodologia NEV, que permite compreender o sentimento geral dos usuários quanto ao relacionamento com a empresa, a qualidade do atendimento e a efetividade das soluções oferecidas. Esse indicador complementa o NPS ao avaliar a experiência vivida e não apenas a intenção de recomendação.

F - "Como é avaliado o atendimento ao universo potencial dos cidadãos-usuários identificados?"
1- Destacar os principais indicadores utilizados e as ações decorrentes."

A PRODAM avalia o atendimento ao universo potencial de cidadãos-usuários a partir de uma abordagem orientada por dados, que combina monitoramento da cobertura dos serviços oferecidos, interações institucionais com potenciais clientes e análise da demanda não atendida no contexto do serviço digital do setor público.

Mapeamento de alcance dos serviços

A empresa realiza o acompanhamento da abrangência dos seus produtos e soluções tecnológicas no Estado do Amazonas, verificando:

- Órgãos e instituições públicas estaduais e municipais ainda não atendidos ou com serviços digitais;
- Realizações de pesquisas de mercado.

Análise das demandas não atendidas

A partir dos chamados recebidos, estudos de viabilidade ou reuniões técnicas com entes públicos, são mapeadas demandas que não puderam ser atendidas no momento, seja por questões orçamentárias, de infraestrutura ou por indisponibilidade técnica. Esses dados subsidiam:

- Propostas de novos produtos;
- Revisão do portfólio de serviços;
- Priorização de investimentos em infraestrutura ou conectividade.

Ao integrar essas informações, a PRODAM consegue avaliar sua capacidade de alcance, gerar estratégias de expansão e adaptar suas ofertas às necessidades do universo potencial de cidadãos-usuários.

A PRODAM utiliza uma abordagem qualitativa para avaliar a qualidade do atendimento prestado, a percepção dos cidadãos-usuários e o alcance de sua atuação. Os principais indicadores utilizados incluem:

Net Promoter Score (NPS Total por Requisições)

É realizado o cálculo do NPS com base no total de requisições aprovadas pelos usuários em relação aos serviços e atendimentos prestados. No período avaliado:

- **Total de aprovações:** 22.345
- **Total de respondentes (Promotores + Neutros + Detratores):** 8.364
 - Promotores: 7.988
 - Neutros: 232
 - Detratores: 144
- **Resultado do NPS consolidado: 95,50%**

Fonte: SGTI

Esse resultado evidencia elevada satisfação dos usuários ativos, refletindo o comprometimento da empresa com qualidade, agilidade e eficiência no atendimento.

Ações Decorrentes

Com base nos indicadores mencionados, são executadas ações práticas de melhoria, tais como:

- Contato com o cliente caso o cliente seja um detrator e avaliação dos motivos que deram causa a insatisfação;
- Capacitação da equipe técnica e analistas de negócio com foco nas áreas que concentraram detratores;
- Ações de correção pontuais ou de processos, quando há reincidência de insatisfação em produtos específicos.

Essas ações sustentam a melhoria contínua do relacionamento com os cidadãos-usuários, fortalecendo a imagem institucional da PRODAM como referência em qualidade no setor atendimento.

ITEM: 3.2 - RELACIONAMENTO COM OS CIDADÃOS-USUÁRIOS

A - "Como são definidos e divulgados aos cidadãos-usuários os principais canais de acesso para solicitarem informações ou esclarecimentos sobre os serviços e produtos ou comunicarem suas sugestões ou reclamações?"

1- Destacar os principais canais de acesso disponibilizados aos cidadãos-usuários."

A PRODAM adota uma política de relacionamento com os cidadãos-usuários (clientes) institucionais pautada na transparência e facilidade de acesso à informação, assegurando que os canais de contato estejam amplamente divulgados, estruturados e disponíveis para as diversas finalidades de interação.

Definição dos canais de acesso

Os canais institucionais são definidos com base nas necessidades dos usuários, na legislação vigente (como a Lei de Acesso à Informação e a LGPD) e nas melhores práticas de governança pública. Os principais canais utilizados incluem:

- Ouvidoria institucional: canal oficial para recebimento de manifestações como sugestões, denúncias, elogios, críticas e reclamações. Gerenciado pelo processo GovCorp01 – Ouvidoria e Atendimento de Manifestações.
- Central de Atendimento Técnico: atendimento a chamados técnicos e operacionais por meio do sistema SGTI, que possui a opção de registrar "Reclamações", gerido pelo processo ComProServ05 – Tratar Reclamações de Clientes.
- Atendimento comercial e analistas de negócios: para clientes institucionais, os pontos de contato incluem e-mail institucional, reuniões técnicas, e visitas de acompanhamento.
- Canal LGPD / DPO: gerido pelo processo GovCorp03, este canal é exclusivo para titulares de dados que desejam exercer seus direitos garantidos pela LGPD.
- Portal institucional: disponibiliza formulário de contato, informações sobre os produtos e serviços, e orientações para o acesso aos sistemas.

- Redes sociais institucionais, telefone e e-mail institucional: utilizadas para comunicação direta, prestação de contas e interação com o público geral.

Divulgação dos canais aos cidadãos-usuários

A divulgação ocorre por meio de:

- Site oficial da PRODAM: informações de contato, formulários e orientações estão disponíveis em seção dedicada ao atendimento.
- Redes sociais institucionais: postagens com reforço de canais de escuta ativa e divulgação de campanhas de relacionamento.
- Documentos institucionais e comunicados técnicos: instruções de contato são incluídas em propostas, contratos, relatórios e e-mails oficiais.

B- "Como são tratadas as reclamações e sugestões, formais e informais dos cidadãos-usuários, visando assegurar a resposta rápida e eficaz e o seu aproveitamento por toda a organização?

1- Destacar as principais ações decorrentes e como elas são informadas aos cidadãos-usuários e repassadas às demais áreas da organização."

A PRODAM mantém uma estrutura formal de atendimento e resposta às manifestações dos cidadãos-usuários por meio de processos definidos, com responsabilidades claras e ferramentas de registro e monitoramento, assegurando que as reclamações e sugestões – formais ou informais – sejam tratadas de forma ágil, transparente e integrada à melhoria contínua dos processos organizacionais.

Tratamento e resposta

As manifestações são encaminhadas para as áreas responsáveis com prazos definidos para:

- Análise, verificação da procedência e identificação da causa-raiz ou informação solicitada;
- Resposta formal ao cidadão ou cliente institucional, com registro da solução proposta e ações executadas via e-mail, sistema SGTI ou via analista de negócios;
- Registro de tratativa e encerramento, com base nos critérios de efetividade da resposta.

O tempo de resposta é acompanhado por indicadores internos, e os casos reincidentes são analisados para identificação de fragilidades estruturais.

Aproveitamento institucional

Os dados de reclamações e sugestões são sistematicamente utilizados para:

- Ajustar ou aprimorar sistemas e serviços prestados, com base em falhas recorrentes ou sugestões práticas;
- Como insumo para revisão de processos, visando reduzir retrabalho e tempo de resposta;
- Promover capacitações específicas com foco em melhoria da experiência do cidadão-usuário.

Casos mais complexos ou que envolvam riscos de imagem, jurídicos ou operacionais são discutidos com o Comitê de Recuperação de Negócios, a Alta Direção e, se necessário, com os órgãos de controle.

C - Como os serviços e os produtos, recentemente prestados ou entregues, são acompanhados junto aos cidadãos-usuários para permitir à organização gerar soluções rápidas eficazes, evitar problemas de relacionamento e atender as expectativas dos cidadãos-usuários?

A PRODAM adota um modelo de acompanhamento formalizado para verificar a satisfação dos cidadãos-usuários com os serviços e produtos entregues, com foco na manutenção de um bom relacionamento institucional.

Relatório de execução e atesto

- Para cada serviço ou produto prestado, é emitido relatório de execução técnico, o qual é anexado à nota fiscal de cobrança.
- O relatório é encaminhado ao cliente antes da aprovação da cobrança, permitindo o atestamento formal de que o serviço foi executado conforme contratado.

Tratativa de não-conformidade

- Caso o cliente não esteja satisfeito com a entrega ou identifique qualquer inconformidade, a manifestação é tratada formalmente pelo processo de reclamação de clientes (ComProServ05);
- O analista de negócios faz a intermediação junto ao solucionador para revisão do serviço ou ajuste necessário.

Prevenção de problemas e melhorias

- Cada caso é analisado como insumo para evitar recorrência;
- Quando aplicável, a área técnica é envolvida para aprimorar processos e sistemas relacionados ao serviço entregue;
- A pesquisa de satisfação pós-serviço através do sistema SGTI, com nota atribuída de 1 a 10, contribui para identificar padrões de insatisfação e gerar ações preventivas.

D - Como a organização avalia a satisfação e a insatisfação dos cidadãos-usuários em relação aos seus produtos ou serviços e aos da concorrência, quando pertinente?

A PRODAM realiza a avaliação periódica da satisfação dos cidadãos-usuários por meio de pesquisas estruturadas que integram dados quantitativos e qualitativos sobre a experiência do cliente em relação aos serviços prestados.

Metodologia adotada

A avaliação é feita semestralmente, com base em dois instrumentos principais:

- NPS (Net Promoter Score): mede o nível de lealdade e a disposição do cliente em recomendar a organização. Os respondentes são classificados como:
 - Promotores (notas 9-10),
 - Neutros (notas 7-8),
 - Detratores (notas de 0 a 6).A pontuação final é calculada pela fórmula:
$$\text{NPS} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detratores}$$
- NEV (Nota de Experiência Vivenciada): complementa o NPS com uma análise do comportamento percebido no atendimento, execução do serviço, cumprimento de prazos e nível técnico da entrega.

Aplicação da pesquisa

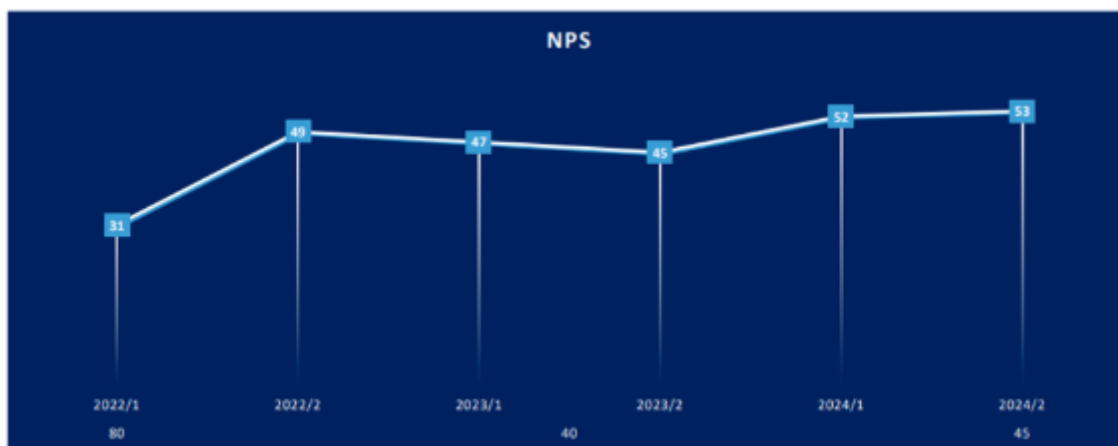
As pesquisas são aplicadas por meio do processo PesquisaExterna01, abrangendo clientes institucionais da esfera pública e privada. A pesquisa é realizada por formulário eletrônico enviado após a conclusão de projetos, atendimentos técnicos ou entregas mensuráveis, sendo vinculada ao sistema de chamados ou ao faturamento.

Resultados recentes

Os resultados mais recentes demonstram:

- Crescimento contínuo do NPS: atingindo 52,5 de média em 2024, com destaque para o 2º semestre que atingiu 53 pontos;
- Diferença entre públicos: o setor privado apresenta maior lealdade (NPS mais elevado), mas houve avanço significativo do setor público entre os semestres.

Meta	80		40			45
Período	2022/1	2022/2	2023/1	2023/2	2024/1	2024/2
NPS	31	49	47	45	52	53
Média	40		46		52,5	



Público

Promotores Neutros Detratores – 1º semestre 2024

22 16 05 43

Privado

Promotores Neutros Detratores – 1º semestre 2024

78 17 15 110

153

Público

Promotores Neutros Detratores – 2º semestre 2024

39 12 09 60

Privado

Promotores Neutros Detratores – 2º semestre 2024

96 21 20 137

197

Fonte: Departamento de Marketing Prodam

E - "Como as informações obtidas dos cidadãos-usuários são utilizadas para melhorar o seu nível de satisfação?

1- Destacar as principais ações implementadas."

A PRODAM utiliza as informações obtidas por meio de pesquisas de satisfação, feedbacks pós-serviço e manifestações espontâneas para implementar ações concretas de melhoria contínua e prevenção de reincidências, com foco na elevação do nível de satisfação dos cidadãos-usuários. As principais ações adotadas incluem:

Follow-up proativo

- Após a entrega de serviços ou identificação de detratores, a equipe de atendimento e negócios realiza contato ativo com o cliente para confirmar a percepção sobre a qualidade, a adequação e a efetividade do atendimento.

2. Análise de causa-raiz

- Nos casos de reclamações recorrentes ou notas insatisfatórias, é conduzida uma análise técnica da causa do problema, com foco em evitar repetição;
- As análises alimentam o processo de TNC (Tratativa de Não Conformidade), com plano de ação, responsáveis e prazo para solução.

3. Reuniões internas de alinhamento

- São realizadas reuniões periódicas entre os times de atendimento, operação e gestão da qualidade, com pauta voltada aos pontos críticos identificados nas pesquisas e feedbacks dos usuários.

4. Capacitação e sensibilização das equipes

- As equipes envolvidas nos atendimentos e na execução técnica passam por treinamentos voltados à cultura de orientação ao cliente, reforçando que a satisfação é responsabilidade coletiva;
- Os treinamentos abordam postura relacional, empatia, clareza na comunicação e atenção ao ciclo de vida do cliente.

PRODAM

CRITÉRIO 4: **Sociedade**



Critério: 4 – SOCIEDADE
ITEM: 4.1 - ATUAÇÃO SOCIOAMBIENTAL

A-"Como a organização identifica os aspectos e trata os impactos sociais e ambientais de seus produtos, serviços, processos e instalações, desde o projeto até a disposição final, sobre os quais tenha influência?

1.Descrever as principais ações e metas para eliminar, minimizar ou compensar os impactos sociais e ambientais negativos, incluindo o tratamento de passivos sociais e ambientais.

2.Citar os planos existentes para enfrentar eventuais situações de emergência visando a redução das consequências negativas.

A PRODAM estabelece e implementa ações preventivas, corretivas e compensatórias com o objetivo de mitigar impactos ambientais e sociais decorrentes de suas atividades, produtos e instalações. Essas ações integram o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e o Sistema de Gestão de Segurança da Informação e Privacidade (SGSPI), e estão conectadas à Política de Responsabilidade Socioambiental da organização.

Ações em andamento

- **Logística Reversa de Equipamentos de TI**
 - Parceria com empresas certificadas para descarte seguro de equipamentos obsoletos, placas, nobreaks e baterias;
 - Meta 2025: 100% do material eletrônico inservível descartado via empresa homologada e com certificado ambiental.
- **Redução do Consumo de Recursos Naturais**
 - Substituição de sistemas antigos de climatização por equipamentos de maior eficiência energética;
 - Implantação de sensores de presença e lâmpadas LED nas áreas administrativas;
 - Meta: redução de 10% do consumo energético até dezembro de 2025 em relação à média 2023.
- **Modernização de Infraestrutura com Foco Ambiental**
 - Migração de servidores antigos para estrutura hiperconvergente, com menor emissão térmica e menor consumo energético;
 - Renovação do parque computacional com notebooks mais eficientes, com incentivo à doação de equipamentos reaproveitáveis;
 - Reforma energética do Datacenter secundário (DC2) para eficiência de energia e segurança elétrica.
- **Gestão de Resíduos não Recicláveis e Perigosos**
 - Armazenamento adequado de toners, baterias e resíduos eletrônicos em espaço seguro e controlado;
 - Coleta por empresas licenciadas com rastreabilidade e registro documental do destino final.
- **Desmaterialização de processos**
 - Expansão do uso do sistema SIGED para documentos eletrônicos e assinatura digital;
 - Meta: redução de 90% no uso de papel nos fluxos internos até 2026.
- **Ações de compensação e inclusão social**
 - Apoio ao programa sociais do implementados pelos Governos Estadual e Federal, como os programas Pé-de-Meia e Auxílio Estadual;
 - Apoio à eventos de promoção à cidadania, promovido por entes como a Ordem dos Advogados do Brasil e órgãos do judiciário como Semana do Registro Civil, Expo Mulher e campanhas sociais com infraestrutura e equipe técnica.
- **Tratamento de possíveis passivos ambientais**
 - Monitoramento contínuo da infraestrutura elétrica e geradores, com plano de manutenção preventiva para evitar vazamentos ou contaminação;
 - Controle de documentação e destinação de equipamentos antigos ou fora de uso;
 - Monitoramento de eventuais denúncias ou notificações via ouvidoria, CGE ou órgãos ambientais.

Essas ações reforçam o compromisso da PRODAM com a responsabilidade socioambiental, consolidando práticas sustentáveis no uso de tecnologia e contribuindo para um serviço público digital ambientalmente responsável e socialmente justo.

A PRODAM dispõe de planos de prevenção e contingência que visam garantir a segurança de seus colaboradores, preservar seu patrimônio e minimizar danos sociais e ambientais em situações adversas.

Planos e medidas vigentes

- **Plano de Gerenciamento de Riscos (PGR) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)**
 - Avalia os riscos ocupacionais físicos, químicos, ergonômicos e psicossociais;
 - Estabelece protocolos de prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais;
 - Inclui medidas emergenciais em casos de sinistro (curtos-circuitos, queimaduras, quedas, intoxicação, etc).
- **Plano de Resposta a Incêndios e Evacuação**
 - Brigada de incêndio treinada e certificada anualmente;
 - Sinalização de rotas de fuga e extintores em conformidade com a legislação.
- **Plano de Continuidade de Negócios (PCN)**
 - Mapeia riscos operacionais e define ações para garantir a continuidade dos serviços críticos em caso de incidentes tecnológicos, falhas de energia, sinistros físicos ou indisponibilidade dos sistemas;
 - Mantém infraestrutura de contingência (Datacenter Secundário – DC2), permitindo recuperação rápida de serviços essenciais;
 - Testes regulares de backup em conformidade com a política de segurança da informação.
- **Plano de Contingência Ambiental**
 - Procedimentos para contenção de vazamentos de óleo de geradores e descarte inadequado de resíduos;
 - Armazenamento seguro de resíduos perigosos (baterias, toners, eletrônicos) e acionamento de empresa licenciada;
 - Plano de descarte com rastreabilidade e registros disponíveis para auditorias.
- **Protocolos de emergência sanitária e epidemiológica**
 - Adoção de protocolos em situações como COVID-19: regime híbrido, sanitização, uso de EPIs e monitoramento de casos;
 - Comunicação imediata e gestão de afastamentos conforme orientação das autoridades de saúde.

Todos os planos de emergência são monitorados pelas gerências de Apoio Operacional, Segurança da Informação e Qualidade, Recursos Humanos e Infraestrutura de Datacenter e visam minimizar prejuízos, proteger a vida e garantir a continuidade segura das operações tecnológicas e administrativas da empresa.

B - "Como os impactos sociais e ambientais dos serviços, produtos, processos e instalações assim como as respectivas políticas, ações e resultados são comunicados à sociedade?"

1. Destacar os critérios adotados para selecionar e priorizar as informações divulgadas e os canais adotados."

A PRODAM adota uma postura de transparência na divulgação dos impactos sociais e ambientais decorrentes de suas atividades quando são identificados, bem como das políticas e ações implementadas para minimizá-los, promovendo o acesso equitativo à informação por parte da sociedade.

Canais e formatos de divulgação utilizados

- **Relatório de Gestão e Prestação de Contas**
 - Divulgado anualmente, contempla dados quantitativos e qualitativos sobre ações ambientais, consumo de recursos, campanhas sociais e projetos de inclusão digital;

- Publicado no site institucional, enviado aos órgãos de controle e apresentado em audiências públicas, quando requerido.
- **Site institucional e portal da transparência**
 - Disponibiliza informações atualizadas sobre políticas ambientais, projetos com impacto social, sustentabilidade nos processos e gestão de resíduos tecnológicos;
 - Apresenta também as certificações, reconhecimentos e parcerias com instituições voltadas ao desenvolvimento sustentável.

A PRODAM adota critérios técnicos e institucionais para selecionar e priorizar as informações socioambientais a serem divulgadas à sociedade. Esses critérios garantem que o conteúdo divulgado seja relevante, acessível, confiável e alinhado à missão pública da empresa.

Critérios adotados para seleção e priorização das informações:

- **Relevância pública e institucional**
 - Informações com impacto direto na vida da população, nos serviços públicos prestados ou que envolvam recursos públicos têm prioridade.
- **Resultados mensuráveis**
 - Dados e iniciativas com indicadores de impacto social ou ambiental mensuráveis, como economia de energia, inclusão digital ou reaproveitamento de equipamentos.
- **Urgência ou oportunidade**
 - Temas associados a datas comemorativas (como o Dia Mundial do Meio Ambiente), campanhas de saúde pública, desastres naturais ou novas legislações ambientais.

C - Como são tratadas as pendências ou eventuais sanções referentes aos requisitos legais, regulamentares, éticos ou contratuais, relatando as atualmente existentes?

A PRODAM trata com rigor e responsabilidade todas as pendências e eventuais sanções relacionadas aos requisitos legais, regulamentares, éticos ou contratuais. A empresa adota um modelo de governança baseado na conformidade normativa, integridade institucional e atuação preventiva.

Tratamento das pendências:

- **Monitoramento jurídico e normativo contínuo:**
 - A Gerência Jurídica acompanha diariamente publicações oficiais, alterações legislativas e notificações recebidas, atuando de forma proativa para mitigar riscos e assegurar a conformidade legal da empresa.
- **Respostas formal aos órgãos de controle e fiscalização:**
 - Demandas oriundas de órgãos como TCE-AM, CGE-AM ou outros entes de controle são tratadas com prioridade pela diretoria executiva e respondidas dentro dos prazos legais, com suporte técnico e jurídico.

Até o momento, não há registro de sanções vigentes aplicadas por órgãos fiscalizadores ou judiciais em curso que impeçam a plena atuação da empresa. Eventuais apontamentos recebidos em auditorias ou fiscalizações são tratados por meio de plano de ação corretiva e prestadas contas aos órgãos competentes, conforme evidenciado nos Relatórios de Gestão anuais.

D - Como a organização promove ações que envolvam a conservação de recursos não-renováveis, a preservação dos ecossistemas e otimização do uso de recursos renováveis?

A PRODAM, como empresa pública de tecnologia da informação, reconhece seu papel na promoção da sustentabilidade ambiental, mesmo que sua atividade-fim não esteja diretamente vinculada à exploração de recursos naturais. Assim, adota práticas que envolvem:

Conservação de recursos não-renováveis e renováveis:

- Uso racional de energia: implementação de políticas internas para redução do consumo elétrico, como desligamento automático de estações de trabalho, manutenção preventiva em aparelhos de climatização e campanhas de conscientização interna.
- Redução de consumo de papel: estímulo ao uso de documentos digitais, assinaturas eletrônicas, workflows automatizados e sistemas internos que eliminam a necessidade de impressão.
- Uso responsável de água: revisão periódica das instalações hidráulicas, incentivo à detecção precoce de vazamentos e ações educativas com os colaboradores.
- Adoção de copos laváveis: a empresa estimula seus colaboradores a dotarem copos laváveis, em lugar de descartáveis.

Preservação de ecossistemas e descarte responsável:

- Gestão de resíduos eletrônicos: realização de descarte correto de equipamentos obsoletos por meio de empresas licenciadas, obedecendo às normas da Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Essas ações demonstram o compromisso da PRODAM com a responsabilidade ambiental, mesmo enquanto organização não-industrial, evidenciando seu alinhamento às diretrizes de desenvolvimento sustentável e responsabilidade socioambiental do Governo do Estado do Amazonas.

E - Como a força de trabalho, fornecedores e demais partes interessadas são conscientizadas e envolvidas nas questões relativas à responsabilidade socioambiental?

A PRODAM promove a conscientização e o engajamento da força de trabalho, fornecedores e demais partes interessadas em relação à responsabilidade socioambiental por meio de ações planejadas, comunicativas e estruturadas:

Força de trabalho

- Comunicação institucional: divulgação de conteúdos socioambientais na Intranet com linguagem acessível e incentivo à adoção de hábitos sustentáveis no ambiente de trabalho e na vida pessoal.

Fornecedores

- Cláusulas contratuais de responsabilidade socioambiental: As contratações exigem o cumprimento de normas ambientais e trabalhistas vigentes, bem como o comprometimento com boas práticas de sustentabilidade.

Demais partes interessadas (órgãos públicos, clientes, sociedade)

- Transparência: Divulgação das ações e compromissos socioambientais no site institucional, redes sociais e em relatórios públicos, promovendo o engajamento da sociedade e de parceiros institucionais.

F - "Como a organização direciona esforços para o fortalecimento da sociedade executando ou apoiando projetos sociais ou projetos voltados para o desenvolvimento nacional, regional, local ou setorial, quando pertinente?"

1- Apresentar os critérios estabelecidos para a seleção dos projetos a serem implementados ou apoiados e citar os principais projetos em execução e implementados.

2- Apresentar os principais indicadores de controle da execução e de impactos dos projetos

A PRODAM direciona seus esforços para o fortalecimento da sociedade por meio da execução e do apoio a projetos sociais e iniciativas voltadas ao desenvolvimento regional, local e setorial, com base em sua missão institucional de promover soluções de tecnologia da informação a serviço do bem público.

Apoio ao desenvolvimento regional e local

- Projetos voltados à inclusão digital e modernização da gestão pública nos municípios do interior do Amazonas, por meio da ampliação da conectividade, implantação de sistemas

de gestão, educação, saúde e segurança, contribuindo diretamente com o desenvolvimento regional.

- Parcerias com órgãos estaduais como a SEDECTI, UEA e TJAM para estruturação de soluções tecnológicas voltadas à ampliação do acesso à cidadania digital, como o Projeto Pé-de-Meia, SIGEAM 2.0, e hotsites institucionais de impacto cultural e social (Carnaval, Parintins, etc).

Projetos de impacto social e cidadania

- Apoio a ações de responsabilidade social corporativa, como:
 - Campanhas de arrecadação de alimentos, brinquedos e roupas em datas comemorativas (Natal, Dia das Crianças);
 - Doações para instituições sociais e comunidades carentes, com engajamento voluntário dos colaboradores;
 - Parcerias com entidades locais voltadas à capacitação profissional de jovens em vulnerabilidade social na área de tecnologia.

A PRODAM adota critérios técnicos, estratégicos e sociais para a seleção e priorização de projetos sociais ou voltados ao desenvolvimento regional. Esses critérios estão alinhados à sua função pública, missão institucional e à busca por impacto positivo na sociedade amazonense.

Critérios estabelecidos para seleção de projetos

Os projetos são selecionados com base nos seguintes critérios:

- Relevância social: atendimento direto a populações vulneráveis, promoção da inclusão digital, melhoria do acesso a serviços públicos ou à cidadania;
- Alinhamento estratégico: compatibilidade com as diretrizes do Planejamento Estratégico da PRODAM e com políticas públicas do Governo do Estado do Amazonas;
- Viabilidade técnica e orçamentária: possibilidade de execução com os recursos e capacidades técnicas disponíveis;
- Impacto regional: potencial de alcance em áreas do interior do Estado ou em setores prioritários como saúde, educação e segurança;
- Parcerias institucionais: envolvimento de órgãos públicos, universidades, instituições sociais ou entidades sem fins lucrativos.

Principais projetos em execução ou implementados

- Projeto Pé-de-Meia (MEC e Seduc-AM) Desenvolvimento da plataforma de gestão dos benefícios do programa federal, promovendo educação e permanência escolar com foco em alunos em vulnerabilidade social;
- Hotsites institucionais (Carnaval, Parintins, Copa do Mundo) Desenvolvimento de sites com conteúdo acessível e responsivo, reforçando a identidade cultural do Amazonas e democratizando o acesso à informação;
- Projeto de Conectividade para o TJAM e UEA Expansão da infraestrutura de conectividade em áreas remotas, com impacto direto na celeridade da Justiça e no acesso à educação superior;
- Campanhas sociais e ambientais internas ;
- Arrecadações solidárias com participação voluntária dos colaboradores;
- Participação em eventos sociais como o Dia das Crianças na comunidade e Natal Solidário.

A PRODAM adota indicadores específicos para **monitorar a execução e mensurar os impactos iniciativas sociais**, alinhando resultados à estratégia organizacional e aos objetivos de responsabilidade pública e desenvolvimento regional, são eles:

- Nº de ações sociais ou eventos realizados por projeto Quantifica as atividades efetivas de engajamento social executadas.
- Nº de beneficiários diretos e indiretos alcançados Total de cidadãos ou comunidades impactadas pelas soluções desenvolvidas.

ITEM: 4.2 - ÉTICA E CONTROLE SOCIAL

A "Como a organização divulga oficialmente os seus atos e informações sobre seus planos, programas e projetos?

1- Destacar os métodos utilizados para assegurar que as informações sejam entendidas e interpretadas."

A PRODAM, como sociedade de economia mista integrante da administração pública indireta do Estado do Amazonas, pauta sua comunicação institucional pelos princípios constitucionais da transparência, publicidade, interesse público e equidade no acesso à informação, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (LEI nº 12.527/2011), nas diretrizes da comunicação pública e nos normativos internos que regem sua atuação.

Dentre esses normativos, destacam-se a Política de Divulgação de Informações e a Política de Porta-Vozes, que estabelecem diretrizes para garantir que toda comunicação oficial seja conduzida com clareza, veracidade, consistência e responsabilidade institucional, promovendo a compreensão efetiva das mensagens por todos os públicos da organização.

As informações são disseminadas por múltiplos canais oficiais validados, selecionados para alcançar e dialogar com os diversos segmentos da sociedade:

- Site institucional (www.prodam.am.gov.br): publicações de notas oficiais, relatórios de gestão, balanços, projetos, ações socioambientais e resultados institucionais;
- Redes sociais (Instagram, LinkedIn, Facebook): linguagem acessível, recursos visuais e formatos interativos voltados ao público geral e técnico;
- Diário Oficial do Estado do Amazonas: publicação de atos oficiais, contratos e comunicados legais;
- Intranet e boletins internos: informações estratégicas, comunicados operacionais e oportunidades para colaboradores;
- Eventos, fóruns e seminários: apresentações e exposições públicas de projetos e soluções da empresa.

A Gerência de Comunicação também realiza assessoria de imprensa, trabalhando na divulgação de mídia espontânea sobre os projetos desenvolvidos pela Prodam.

B - Como a organização torna público e democratiza o acesso às suas informações relativas à execução física, orçamentária, Financeira e à gestão?

Anualmente, a PRODAM publica o documento chamado "Carta Anual de Governança Corporativa" que é o documento, subscrito pelo Conselho de Administração, que detalha o desempenho da empresa no cumprimento de seus objetivos. Além deste documento, periodicamente, são informados por meio do portal da Empresa todas as despesas realizadas bem como a relação de contratos firmados com seus clientes. Também são publicados anualmente as demonstrações contábeis devidamente auditadas, por auditor independente.

Todos os documentos citados estão disponíveis em <https://prodam.am.gov.br/aceso-a-informacao/>.

Desta forma, a Empresa atende ao controle social, permitindo inclusive a solicitação de outras informações via FALA.br ou canais próprios divulgados no portal institucional.

C - "Como a organização orienta e estimula a sociedade a participar no controle dos seus resultados institucionais?"

1- Destacar os mecanismos de relacionamento disponibilizados à sociedade para o exercício do controle social."

Através da publicação do documento "Carta anual de governança corporativa" e do portal institucional onde todas as despesas realizadas, as demonstrações contábeis bem como a relação de contratos firmados com seus clientes e fornecedores estão disponíveis para consulta.

Também estão disponíveis os serviços de acesso à informação, como os canais de ouvidoria Fale Conosco, E-SIC e informações de contato com o Encarregado de proteção de dados pessoais (DPO).

D - "Como a organização estimula o exercício da responsabilidade social da força de trabalho, no cumprimento de seu papel de agente público, e o comportamento ético em todos os níveis?
1- Destacar os padrões éticos de conduta estabelecidos."

No âmbito de seu sistema de compliance, a PRODAM mantém um Código de Conduta que é desenvolvido e periodicamente revisado com a participação ativa de seus colaboradores, promovendo alinhamento ético e engajamento organizacional.

A capacitação relacionada ao Código de Conduta é obrigatória e ocorre tanto no processo de integração de novos colaboradores quanto em ciclos regulares de atualização, conforme o cronograma estabelecido pelo setor de Treinamento. Além disto, o planejamento estratégico documenta os valores, princípios e premissas da organização.

E- Como a organização disponibiliza canais de comunicação para receber eventuais denúncias de violação da ética e atua para minimizar esses acontecimentos e seus efeitos?

A PRODAM disponibiliza no seu site institucional um canal de 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 e é assegurado o sigilo da denúncia.

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

Para inibir acontecimentos ilícitos ou irregularidades, a PRODAM conta com um programa de integridade, o qual é composto dentre outros, de controles internos implementados como regulamento de licitações e contratos (RILC), cadastro de fornecedores, processos para compras, definidos no SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade). Estes e outros controles implementados são periodicamente auditados pela Gerência de Conformidade, integridade e Gestão de Riscos e pela Auditoria Interna, com seus resultados apresentados ao Comitê de Auditoria Estatutário para se assegurar a conformidade legal e institucional.

ITEM: 4.3 - POLÍTICAS PÚBLICAS

A - "Como a organização identifica as necessidades da sociedade em relação ao seu setor de atuação e as transforma em requisitos para a formulação e na execução das políticas públicas, quando pertinente?

Destacar como são previstos os impactos decorrentes da implementação das políticas públicas."

A PRODAM trabalha, principalmente, para atender aos anseios da sociedade na medida em que é demandada pelas secretarias de governo para execução de serviços de TIC ou desenvolvimento e manutenção de sistemas em apoio a execução das políticas públicas estaduais. As leis municipais e federais, decretos e parcerias, são fontes determinantes para atuação da organização nas políticas públicas, bem como as ações voluntárias incluídas no plano de negócios, alinhada à estratégia organizacional ou às responsabilidades sociais contidas no Estatuto Social da Prodram.

Os impactos decorrentes da implementação das políticas públicas são medidos e monitorados a partir dos relatórios operacionais dos sistemas informatizados utilizados para apoiar a execução da política pública, dos resultados obtidos a partir da execução dos projetos e do retorno dos clientes.

B - "Como a organização contribui na formulação ou atua na execução das políticas públicas do seu setor?

1. Apresentar as principais políticas públicas onde a organização atua.

2. Destacar o nível de atuação e os principais atores envolvidos.

3. Destacar como assegura a participação da sociedade."

A Prodram alinha sua estratégia com o PPA 2024-2027 do governo do estado. A organização atua na execução das políticas públicas através da prestação de serviços de TIC para a qual é contratada pelas secretarias (clientes), responsáveis pelas formulações e execuções das políticas públicas estaduais. Além disto, a Prodram possui responsabilidades sociais, definidas em seu estatuto, e realiza ações de responsabilidade social para atender demandas estratégicas do governo do estado e federal.

No PPA 2024-2027, a principal ação estratégica a qual a PRODAM está vinculada é o programa 3229 "Gestão e serviços ao Estado", cuja unidade responsável é a Secretaria de Estado de Administração e Gestão (SEAD).

Em relação aos principais contratos de serviços para execução de políticas públicas temos, por exemplo, em atendimento a políticas públicas educação, o Sistema de Gestão Escolar (SIGEAM) desenvolvido e mantido para a Secretaria de Educação e Desportos (SEDUC), o Sistemas de Gestão de Trânsito para o Departamento de Trânsito (Detran) e Instituto Municipal Urbano (IMMU), o Sistema PRODAM-RH, que opera a folha de pagamento do governo estadual, e da prefeitura de Manaus, entre outros órgãos e a ferramenta de colaboração e e-mail para o estado, gerenciada pela a Secretaria de Administração (SEAD).

Para os serviços prestados como responsabilidade social, a Prodam atua na disponibilização de links para eventos do governo do estado e parceiros, bem como em palestras de conscientização de Segurança da Informação, qualidade e LGPD, programa de aposentadoria e visitas de estudantes para conhecer a estrutura e atuação da organização. A Prodam também atua com mão-de-obra especializada para grupos de trabalho voluntário ou mão-de-obra especializada nível de governo ou em associações de classe, visando a evolução tecnológica do setor.

No atendimento a programas sociais do governo estadual ou federal, como por exemplo, “Pé de meia”, “Auxílio Permanente Estadual” e “Dignidade menstrual”, a Prodam atua consolidando as bases de dados do seguimento específico da população e repassando os dados ao órgão de referência.

Em relação à conectividade, a Prodam atua na conexão e apoio na manutenção da Rede Metropolitana de Manaus (METROMAO) no seguimento estadual, que foi construída pelo governo federal e expandida com recursos do governo do estado.

Em nível federal, a Prodam atua como um dos pontos de troca de tráfego da Internet (.pptx), apoia projetos como Amazonas Conectada e Norte conectado e gasoduto Coari-Manaus viabilizando a última milha para os clientes e interior.

A alta gestão internaliza as demandas recebidas pelo executivo estadual, bem como de suas secretarias, além de demandas advindas das associações e parcerias que atua junto ao governo federal.

A superintendência de Negócios recebe as demandas através dos seus analistas de negócios e os executa através dos contratos firmados com os clientes para executar políticas públicas.

Para a execução de iniciativas estratégicas ou projetos novos, as áreas da empresa com o conhecimento necessário são designados.

A PRODAM assegura a participação da sociedade a partir do seu site institucionais, pelos canais de denúncia, pela atuação dos analistas de negócios e pela área de transparência.

C - "Como a organização divulga as políticas públicas e seus respectivos objetivos para a sociedade?"

A PRODAM divulga as políticas públicas nas quais tomou parte, principalmente por:

- Site institucional (www.prodam.am.gov.br);
- Redes sociais (Instagram, LinkedIn, Facebook);
- Relatórios de gestão.

D - "Como a organização monitora e avalia a execução das políticas públicas em seu nível de atuação?"

1- Destacar os indicadores de impacto e demais indicadores utilizados e seu relacionamento com os requisitos estabelecidos."

A Prodam monitora e avalia a execução das políticas públicas a partir da execução da estratégia organizacional, dos resultados da execução dos projetos de clientes e estratégicos, bem como do acompanhamento da execução das ações pertinentes no Sistema SPLAM, cuja execução é periodicamente monitorada pela Secretaria de Ciência e Tecnologia do Amazonas (Sedecti).

Monitora também, a partir do objetivo social, do sistema de gestão da qualidade, quantos % dos projetos estratégicos do Plano de Negócios estão alinhados com as responsabilidades sociais como os quais a organização está comprometida no Estatuto Social.

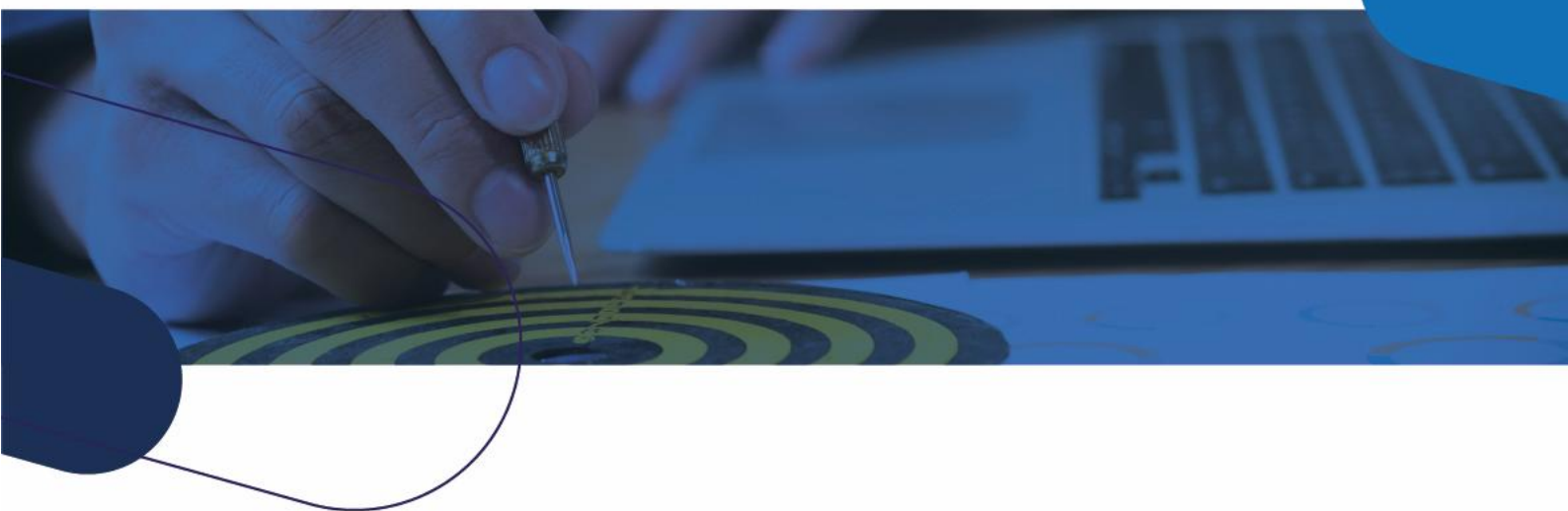
E - Como a organização avalia a satisfação da sociedade e demais partes interessadas com a implementação das políticas públicas, em seu nível de atuação?

Através dos índices da pesquisa de satisfação de clientes, índices de satisfação de chamados, elogios e reclamações recebidas dos clientes, reconhecimentos e prêmios e dos resultados das auditorias internas e dos órgãos de controle.

PRODAM

CRITÉRIO 5:

Informações e Conhecimento



Critério: 5 - INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

ITEM: 5.1 - INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO

A - "Como são identificados, definidos, desenvolvidos, implantados e atualizados os principais sistemas de informação, visando atender às necessidades identificadas da organização e dos usuários?"

1 . Destacar os principais sistemas de informação em uso e sua finalidade."

Os gestores e alta gestão identificam a necessidade de implantação de novos sistemas a partir dos resultados da gestão por processos, com base nas melhores práticas. As novas necessidades são identificadas e inseridas como pontos fracos no Plano Estratégico e servem de insumos para novos projetos. Projetos estaduais ou necessidades legais também são insumos para identificação da necessidade de novos sistemas.

Nos últimos anos foram implementados o sistema de gestão de documentos eletrônicos (SIGED), Sistema de ERP (Enterprise Resource Manager), ambiente de colaboração Office365 e Sistema DPONet, para implantação do sistema de gestão da privacidade. Outros sistemas utilizados internamente são de gestão de chamados (SGTI), de gestão de documentos dos sistemas de gestão Lotus Notes, sistema de treinamentos e avaliações.

Na perspectiva da Gestão de Recursos Humanos, os sistemas de informação são identificados com base em análises de processos e do levantamento das necessidades operacionais obtidas a partir da escuta ativa dos gestores e equipe operacional do RH.

Em 2024, foi constatada a necessidade de modernizar a ferramenta de gestão de ponto, resultando no desenvolvimento interno do Sistema Ponto X.

O Sistema Ponto X é uma solução interna desenvolvida pela área de tecnologia em parceria com o RH. O sistema permite o registro de ponto de forma prática e segura, com funcionalidades como marcação remota, acompanhamento de folgas previstas no Acordo Coletivo e TRE, além da emissão de relatórios gerenciais.

O Sistema *Ponto X* encontra-se em fase de implantação em 2025. O sistema está sendo implantado de forma gradual, permitindo a coleta de feedbacks e a realização de ajustes técnicos e funcionais. A atualização contínua está prevista, com revisões programadas a partir das demandas dos usuários e da avaliação do desempenho da ferramenta em ambiente real de uso.

B - "Como é estabelecida e mantida a memória administrativa da organização?"

1 . Destacar os principais tipos de registro e seus principais usos."

A memória administrativa da Prodam é estabelecida e mantida por meio de um conjunto articulado de ações, ferramentas e registros que asseguram a preservação da identidade institucional, a valorização da sua história e a rastreabilidade de decisões, processos e documentos relevantes ao longo do tempo.

Entre as iniciativas de caráter histórico e simbólico, destaca-se a Galeria dos Presidentes, que possui uma versão online no site da Prodam (<https://prodam.am.gov.br/galeria-de-presidentes/>) e uma versão física, exposta no auditório da Empresa e que homenageia todos os dirigentes que já estiveram à frente da empresa, reforçando a continuidade da gestão pública e o reconhecimento àqueles que contribuíram para sua trajetória.

Outro marco importante foi a publicação, em 2021, do livreto institucional "50 Anos da História da Prodam", que registra os principais fatos, projetos e transformações desde sua fundação, documentando o papel estratégico da organização no processo de modernização da administração pública no Estado do Amazonas. O documento permanece ativo no site da Prodam, disponível à toda sociedade.

A empresa também mantém vídeos institucionais e conteúdos nas redes sociais, que contribuem para preservar e divulgar sua memória organizacional de forma acessível, dinâmica, com o objetivo de ampliar o alcance dessas informações para públicos internos e externos.

No âmbito da gestão documental e administrativa, a Prodam utiliza ferramentas tecnológicas como o mural de portarias internas, disponibilizada na Intranet da Empresa, o sistema Lotus Notes e o Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (SIGED). Esses sistemas asseguram o registro, a recuperação e a integridade de informações institucionais, facilitando a rastreabilidade e garantindo conformidade com os princípios da administração pública, como transparência e eficiência.

C- "Como a informação é utilizada para apoiar o cumprimento da missão institucional e promover a integração da organização com seus cidadãos-usuários, sociedade, fornecedores e parceiros?"

Na Prodam, a informação é tratada como um ativo estratégico essencial para o cumprimento da missão institucional de prover soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação, com excelência, inovação e pontualidade, contribuindo para o bem-estar e qualidade de vida do cidadão. O Plano Estratégico organizacional utiliza informações históricas e atuais, sempre alinhadas aos sistemas de gestão certificados, missão institucional e demandas governamentais.

Internamente, a Intranet, diário digital, indicadores estratégicos e de processos, relatórios de gestão, sistemas de BI (Business Intelligence) estão disponíveis e são utilizados para apoiar o cumprimento da missão organizacional.

As áreas da organização utilizam a informação como base para decisões estratégicas que apoiam a missão institucional, especialmente na valorização e no desenvolvimento de pessoas. Em 2024, por exemplo, a gerência de recursos humanos monitorou indicadores como os de eficácia de treinamento (15 ações), indicador de transferência de conhecimento (12 ações) e indicador de horas de treinamento (4.918 horas). Além disso, os dados coletados de todos os setores da empresa subsidiam relatórios de governança e prestação de contas para órgãos de controle.

A Política de Divulgação de Informações e a Política de Porta-Vozes asseguram que o conteúdo divulgado para parceiros, cidadãos-usuários, fornecedores, sociedade, seja claro, legítimo e adequado, respeitando princípios da comunicação pública como transparência, impessoalidade e interesse coletivo. Dessa forma, a Prodam garante que os dados e mensagens compartilhadas com os públicos internos e externos estejam alinhados com sua missão, valores e objetivos institucionais nos processos de aquisições, divulgação da sua carta de serviços e nas seções de transparência, atendimento ao titular de dados pessoais e Fale Conosco.

D- "Como as informações necessárias são colocadas à disposição dos públicos internos e externos à organização, incluindo cidadãos-usuários, fornecedores e parceiros?"

Internamente, a Prodam utiliza a informação para planejar, monitorar e avaliar suas ações, assegurando a coerência entre suas atividades e os objetivos institucionais. Relatórios gerenciais dos sistemas de atendimento a chamados SGTI, indicadores de desempenho dos processos dos sistemas de gestão e estratégicos, sistemas de controle de processos como o SIGED, além de ferramentas internas como a Intranet, Lotus Notes e ferramentas de colaboração, são amplamente utilizados para subsidiar a tomada de decisões e manter os colaboradores informados sobre estratégias, metas e resultados.

Externamente, as informações são colocadas à disposição dos públicos por meio de canais oficiais como o site institucional, redes sociais, atendimento ao cliente, além da atuação da assessoria de imprensa junto aos veículos de comunicação. Esses meios são utilizados para divulgar os produtos e serviços oferecidos, prestar contas à sociedade, apresentar resultados, esclarecer dúvidas e divulgar boas práticas e inovações.

Aos fornecedores e parceiros, as informações são disponibilizadas de forma estruturada e acessível, com ênfase na transparência dos processos de contratação, critérios técnicos, requisitos legais e oportunidades de cooperação, promovendo um ambiente de negócios ético e colaborativo.

A empresa também investe em ações de capacitação e orientação de seus públicos, promovendo a compreensão técnica e operacional de suas soluções. Isso inclui manuais de uso, treinamentos presenciais e online, reuniões técnicas com órgãos governamentais e iniciativas de comunicação educativa em suas plataformas digitais.

E - "Como é gerenciada a segurança das informações?"

1 . Destacar os métodos utilizados para garantir a atualização, confidencialidade, integridade, preservação e disponibilidade das informações."

A PRODAM tem formalmente estruturada a gerência e a supervisão de segurança da informação (GESIQ e SPGSI), a Divisão de Operação de segurança da Informação (DPSEO) e o Departamento de Tratamento de Incidentes (DTINC), áreas diretamente relacionadas a gestão e operação da Segurança da Informação. As informações gerenciadas pela PRODAM, sejam elas de sua propriedade ou estejam sob sua custódia, são gerenciadas pelo Sistema de Gestão da Segurança e Privacidade da Informação (SGSPI), sistema composto por um documentos e processos interrelacionados. Este sistema é certificado nas normas ISO 27001:2022 e ISO 27701:2019, o que reflete o compromisso da empresa tanto com a segurança das informações quanto com a privacidade de dados. As normas complementares, assim como os processos, são elaboradas e implantadas, e devem ser revisadas, no período máximo de 03 (três) anos, ou quando novas normas ou legislações o demandarem.

Para garantir informações íntegras, disponíveis e seguras, o sistema de gestão da segurança da Informação tem:

- Políticas como de segurança e privacidade da informação, cookies, políticas internas e externa de privacidade e política para exercício de direitos pelo titular (de dados pessoais);
- Normas de uso seguro de redes sociais, acesso à internet, backup e restauração de dados, classificação da informação, uso de dispositivos móveis, gestão de ativos de tecnologia da informação, gestão de logs, gestão de acesso lógico, controles criptográficos, desenvolvimento seguro, gestão de estações de trabalho, gestão de redes sem fio, segurança em nuvem, inteligência de ameaças, codificação segura, gestão de configuração, atividades de monitoramento, mascaramento de dados, prevenção de vazamento de dados;
- Plano de continuidade de negócios e prontidão de TIC;
- Termos e outros documentos complementares como acordos de não concorrência, termo de responsabilidade e confidencialidade para colaboradores, termo de responsabilidade para fornecedores e parceiros, termo de consentimento para tratamento de dados pessoais, termo de responsabilidade e confidencialidade para colaborador de prestador de serviços;
- Processos de gestão de riscos de segurança da informação e de tratamento de incidentes de segurança, além do plano de continuidade de negócios e prontidão de TIC, são ferramentas do sistema de gestão para garantir a segurança e a disponibilidade das informações, tratando os cenários que podem significar riscos futuros e detalhando as ações e os responsáveis quando o incidente se concretizou.

Tanto na etapa de contratação de seus colaboradores, efetivos ou terceirizados, quanto em eventos como a “Semana da Qualidade e Segurança e privacidade da Informação”, que ocorre anualmente, a GESIQ e a SPGSI coordenam programas de conscientização específicos e divulgação das normas e documentos complementares do sistema de gestão, visando a ampliação da cultura organizacional quanto à importância da Segurança e Privacidade da Informação e seu valor estratégico para a empresa.

Para a governança da privacidade, a PRODAM nomeou, em 2020, seu Encarregado de Dados Pessoais (DPO). A gestão da Privacidade é apoiada pelo sistema DPONet, que disponibiliza, entre outras documentações e ferramentas: guia de elaboração do relatório de impacto de proteção de dados pessoais, o mapeamento, riscos e registro das atividades de tratamento de dados pessoais, regras de proteção de dados pessoais para contrato de clientes, o termo de responsabilidade e confidencialidade para trabalho de pesquisa, o guia sobre finalidade e hipóteses legais e o site institucional para registro de demandas, entre outros.

ITEM: 5.2 - INFORMAÇÕES COMPARATIVAS

A - "Como são identificadas as organizações consideradas como um referencial comparativo pertinente?

1. Destacar os critérios utilizados para definir a pertinência das organizações para efeito de comparação; e apresentar as principais organizações identificadas."

A PRODAM é uma sociedade de economia mista, de criação autorizada pela LEI nº 941, de 10 de julho de 1970, estrategicamente constituída pelo Estado do Amazonas para a prestação de serviços de relevante interesse coletivo, precipuamente para atuar no segmento de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, vinculada administrativamente à Secretaria de Administração e Gestão (SEAD) e por ela supervisionada.

É integrante da ABEP-TIC Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação, que é composta por 27 associadas, sendo uma representante de cada unidade federativa e do distrito federal.

As entidades estaduais de TIC possuem diferentes formas jurídicas de constituição, conforme o quadro abaixo.

CONSTITUIÇÃO DAS ENTIDADES ESTADUAIS DE TIC	
FORMAS JURÍDICAS	QTD.
Sociedade de Economia Mista	8
Empresa Pública	7
Secretaria de Estado	5

Autarquia	4
Secretaria de Estado Adjunta	2
Coordenadoria Estadual de TIC	1
TOTAL	27

Desta forma, todas associadas da ABEPTIC são entre si, identificadas como organizações pertinentes para efeito de comparação com a Prodam S/A, porém as associadas constituídas sob a forma jurídica de sociedade de economia mista possuem maior relevância.

ASSOCIADAS ABEPTIC – SOCIEDADE DE ECONOMIA MISTA	REGIÃO
ETIPI - Empresa de Tecnologia da Informação do estado do Piauí	Nordeste
CELEPAR - Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná	Sul
CODATA - Companhia de Processamento de Dados da Paraíba	Nordeste
PROCERGS - Companhia de Processamento de Dados do Rio Grande do Sul	Sul
PRODEB - Companhia de Processamento de Dados da Bahia	Nordeste
PRODEMGE - Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais	Sudeste
PRODESP - Companhia de Processamento de Dados do estado de São Paulo	Sudeste

B - "Como são identificadas as fontes, obtidas e mantidas atualizadas as informações comparativas?"

1. Destacar os critérios utilizados para determinar o método mais apropriado de coleta, considerando as fontes das informações comparativas identificadas."

As associadas ABEP-TIC, assim como a PRODAM, foram estrategicamente constituídas pelos seus Estados e DF para a prestação de serviços de relevante interesse coletivo, precipuamente para atuar no segmento de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, não sendo desta forma concorrentes, pois atuam no âmbito dos seus respectivos estados.

A ABEP-TIC promove a cooperação técnica e administrativa entre suas Associadas, através de educação, troca de experiências e ideias, da realização de estudos e grupos de trabalho, pesquisas, divulgação de trabalhos, projetos e ações conjuntas, webinários de temas técnicos e gerenciais, visando o nivelamento do corpo de executivos e colaboradores de suas Associadas e de terceiros que a Diretoria Executiva estipular.

A coleta de informações ocorre de forma direta entre as associadas, via e-mail, whatsapp, pesquisas, visitas técnicas, Encontros Nacionais, Seminários, Fóruns, Jornal da ABEP-TIC, etc.

C - "Como as informações obtidas são utilizadas para melhorar o conhecimento dos processos organizacionais, estabelecer metas ousadas e promover melhorias no desempenho da organização?"

1. Citar as principais ações de melhoria implantadas como decorrência da utilização das informações comparativas."

A PRODAM bem como as entidades associadas da ABEP-TIC atuam de forma cooperativa na busca da modernização administrativa, aliada à qualidade e produtividade dos serviços que os governos estaduais prestam à sociedade em setores como os de educação, saúde, transportes, segurança pública, habitação, entre tantos outros.

O quadro abaixo demonstra as áreas de gestão da PRODAM, as respectivas pautas tratadas em 2024, as quais foram compartilhadas com as associadas e que promoveram ações de melhoria internamente.

ÁREA DE GESTÃO	ASSUNTOS	AÇÕES DE MELHORIA
Recursos Humanos	Plano de Cargos e Salários	Edição do Plano de Cargos e Salários
Desenvolvimento de Sistemas	Acordo de Cooperação Técnica	Cessão do Sistema do Talonário eletrônico e recebimento do Sistema de automação de Processos
Desenvolvimento de Sistemas	Processos de Desenvolvimento de Sistemas	Implementação de novos Processos de Desenvolvimento de Sistemas
Desenvolvimento de Sistemas	Aquisição de sistemas	Requisitos do novo Sistema de folha de pagamento

Gestão da Segurança da Informação	Maturidade dos estados em estratégia e estruturas de segurança da informação	Criação da equipe de tratamento de incidentes de segurança da informação
-----------------------------------	--	--

ITEM: 5.3 - GESTÃO DO CONHECIMENTO

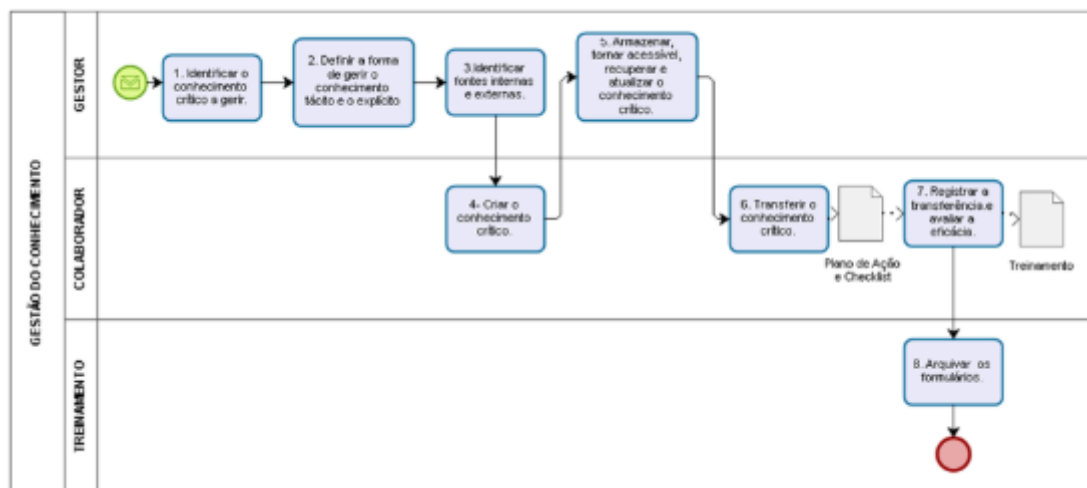
A - "Como o conhecimento é desenvolvido e compartilhado na organização?"

1. Descrever as práticas existentes para identificação, tratamento e compartilhamento do conhecimento considerado relevante para a organização
2. Descrever os métodos para identificar, desenvolver e incorporar novas tecnologias."

O conhecimento é desenvolvido e compartilhado por meio de práticas estruturadas de capacitação, integração entre equipes e estímulo à aprendizagem contínua, em conformidade com Processo de desenvolvimento de pessoas - GestRedHum09 e Processo de Gestão de Conhecimento - GestRecHum15 e de Recrutar, selecionar, admitir e demitir pessoal - GestRedHum03.

Na Prodam, a Gestão de Conhecimento, de acordo com o processo estabelecido, percorre por 5 fases:

- Identificação: consiste na análise, por parte dos gestores de cada área, das lacunas de conhecimento da organização, centrando-se em conhecimentos críticos e nas competências necessárias à execução das tarefas;
- Criação: a partir da identificação, avalia-se qual a melhor forma de suprir as lacunas, possibilitando a criação do conhecimento;
- Armazenamento: o conhecimento criado é disponibilizado em locais acessíveis aos colaboradores, como: Wiki, GitLab, Intranet, Internet, Rede interna e documentos do Sistema de Gestão da Qualidade, de modo a preservá-lo e recuperá-lo quando for preciso.
- Compartilhamento e aplicação: identificar o melhor momento para transferir e disseminar o conhecimento crítico, elegendo quem tem o domínio deste conhecimento para ministrá-lo aos demais colaboradores e quem precisa recebê-lo.
- Registro: registro da transferência/disseminação do conhecimento, registrando em formulários próprios e avaliação da sua eficácia.



Processo de Gestão do Conhecimento da Prodam. Fonte: SGQ/Prodam

Além do ciclo habitual da Gestão do Conhecimento, é possível observar sua aplicação, principalmente, e em duas situações: a primeira, quando o colaborador é recém-admitido, em que é fornecido o treinamento sobre estrutura organizacional e processos, no Programa de Integração e na segunda, quando há desligamento de colaboradores ou mudança de setores, em que é o colaborador que deixa a função deve dedicar tempo para transferir seus conhecimentos para o novo ocupante da função. Em ambas as situações, o conhecimento repassado é documentado, através de registros em formulários próprios para este fim e armazenado.

Em 2024, o RH da Prodam coordenou 4.918 horas de treinamento. Dessas horas, 1208 horas são referente aos Programas de Integração e 24 horas são referentes ao processo de Transferência de Conhecimento.

Também foram utilizados canais digitais como Intranet, permitindo o acesso rápido e organizado ao conhecimento produzido internamente, inclusive em documentação de processos e instruções de trabalho.

A identificação de novas tecnologias ocorre a partir do monitoramento de tendências, benchmarking com outras instituições, projetos e demandas operacionais levantadas pelas áreas. O RH participa desse processo ao apontar oportunidades de automação na sua área, documentações de processos e melhorias em sistemas de gestão de pessoas.

Em 2024, isso resultou no desenvolvimento do Sistema Ponto X, iniciado após identificação da necessidade de aprimorar o sistema de registro e controle do ponto.

B - "Como o conhecimento é mantido e protegido?"

1. Descrever, inclusive, os métodos empregados para atrair e reter especialistas."

Na PRODAM, todos os registros de treinamento são planejados em planilha gerencial das áreas para este fim e no Sistema de Gerenciamento de Treinamento – SGTR. Além disso, quando há mudança de função ou pedido de desligamento, o funcionário que está deixando a função deve realizar a transferência de conhecimento ao colaborador ou a parte da equipe sobre suas atividades e registrá-las em formulário próprio.

A atração de especialistas é realizada preponderantemente via concurso públicos conforme previsto no processo GestRecHum03 – Recrutar, Selecionar, Admitir e Demitir Pessoal. Os editais são elaborados com foco em perfis técnicos específicos, conforme as competências e especialidades necessárias para os cargos.

A retenção é promovida por meio de programas de capacitação contínua, política de desenvolvimento profissional, ambiente organizacional estruturado e valorização do colaborador. A empresa também oferece diversos benefícios por meio de Acordo Coletivo de Trabalho, além de oferecer estabilidade funcional e oportunidades de crescimento dentro da estrutura de cargos e salários revisada em 2024.

C – “Como a organização assegura que a gestão do conhecimento seja utilizada para melhorar os seus processos, produtos e serviços?”

A Prodam dispõe do Processo GestRecHum15 | Edição: 01 Revisão: 03 | Implantado que visa proteger e valorizar o capital intelectual da Empresa, identificando quem sabe o quê e estabelecendo medidas para a disseminação do conhecimento crítico.

D - "Como são identificados, desenvolvidos e mensurados os ativos intangíveis da organização?"

1. Destacar os principais ativos intangíveis da organização."

Os ativos intangíveis, na ótica da gestão de pessoas, são identificados como o conhecimento, habilidades, competências, cultura organizacional, clima interno, engajamento e a imagem da empresa como marca empregadora. A partir do sistema de planejamento anual de treinamento, a Prodam identifica os colaboradores que possuem competências e habilidades, de acordo com o Plano de Cargos e Salários.

Em 2024, a Prodam realizou uma Pesquisa de Clima Organizacional (PCO). O resultado geral dessa pesquisa é que 64% dos empregados encontram-se satisfeitos em relação aos parâmetros analisados na PCO.

As seis dimensões investigadas na pesquisa foram Salários e Benefícios, Liderança, Integração entre os Setores, Metas, Desenvolvimento Profissional, e Normativas e Processos.

De todas as dimensões, a melhor avaliada foi Desenvolvimento Profissional com 81% de satisfação, em seguida aparecem Normativas e Processos (76%) e Liderança (66%). O resultado completo da pesquisa está disponível na Intranet da Empresa.

PRODAM

CRITÉRIO 6:
Pessoas



ITEM: 6.1 - SISTEMAS DE TRABALHO

A - "Como a organização do trabalho é definida e implementada visando o alto desempenho da organização?"

1. Destacar as oportunidades para a participação das pessoas nos processos da organização, possibilitando a iniciativa, a criatividade, a inovação e o desenvolvimento de seu potencial

2. Destacar o grau de autonomia das pessoas para definir, gerir e melhorar os processos da organização com flexibilidade e rapidez nas respostas aos interesses dos cidadãos."

A organização do trabalho é definida com base em princípios de eficiência, clareza de responsabilidades e alinhamento com os objetivos do Planejamento Estratégico da Prodam. Ela é implementada por meio de práticas que integram pessoas, processos e tecnologias, promovendo um ambiente colaborativo e orientado para resultados.

Para garantir alto desempenho, a estrutura organizacional é desenhada de forma flexível, permitindo rápida adaptação às mudanças do mercado e favorecendo a autonomia das equipes. À exemplo disso, em 2024, a Prodam alterou sua estrutura organizacional. O objetivo das mudanças foi tornar a Empresa mais ágil e eficiente, aprimorando as operações para responder às demandas do mercado e dos clientes com maior precisão.

A Prodam promove a participação ativa dos colaboradores por meio de sistemas formais e informais de coleta de ideias e feedbacks, como caixa de sugestões online lançadas em sua Intranet.

A Empresa também estimula o aprendizado contínuo por meio da Educação Corporativa, com 4.918 horas de capacitação em 2024. Também promove o desenvolvimento com programas como o "Longevidendo", voltado para colaboradores com 60 anos ou mais, e práticas de valorização como rodas de conversa.

A Prodam possui um sistema de gestão baseados em processos, que possuem elaboradores e gestores. Sempre que necessário os processos são revisados a partir de sugestões dos colaboradores e gestores que tomam parte nos processos e instruções de trabalho.

Essas práticas criam um ambiente propício à iniciativa e à criatividade, onde as pessoas se sentem valorizadas e parte ativa dos resultados organizacionais. Isso contribui diretamente para o aumento da motivação, retenção de talentos e, conseqüentemente, para a melhoria contínua nos processos da organização.

A Prodam estimula um alto grau de autonomia entre seus colaboradores como forma de garantir agilidade, inovação e foco nas reais necessidades dos cidadãos ou usuários finais. Essa autonomia é sustentada por uma cultura de capacitação contínua e com base na melhoria contínua do sistema de gestão.

Os colaboradores são incentivados a tomar decisões com base em dados, experiências diretas com o público atendido e conhecimento técnico de suas áreas. Essa descentralização das decisões operacionais e táticas permite respostas mais rápidas, precisas e alinhadas com as expectativas da sociedade.

Os colaboradores têm liberdade para ajustar rotinas, propor melhorias e adaptar processos de acordo com a demanda do cidadão. Os colaboradores são estimulados por seus gestores a documentar instruções de trabalho. Áreas como qualidade, segurança e arquitetura de desenvolvimento provocam a revisão periódica dos processos e instruções de trabalho.

Essa autonomia se manifesta em diversos aspectos:

- Reuniões frequentes com clientes para alinhamento de expectativas: as equipes mantêm contato direto com os usuários finais, compreendendo suas demandas em profundidade e ajustando os processos em tempo real.
- Realização de testes de usuários em etapas críticas de desenvolvimento ou entrega de serviços/produtos: os testes permitem que colaboradores tomem decisões embasadas na experiência real do usuário, sem necessidade de aprovação hierárquica para ajustes pontuais.
- Tratativas de não conformidades (TNC): é uma ferramenta do sistema de gestão da qualidade que qualquer colaborador da organização pode utilizar para identificar problemas e provocar o início de um processo de melhoria contínua.
- PROCED2 – Controle de Documentação: o sistema de gestão da qualidade exige que a documentação dos sistemas de gestão sejam mantidas na medida necessária para garantir a qualidade dos serviços prestados ao cliente e revisados sempre que necessário ou, no mínimo, uma vez dentro de um ciclo de certificação.

B - "Como as pessoas são selecionadas para preenchimento de cargos e funções, em consonância com as estratégias, os objetivos e a missão da organização?

1. Destacar as competências e habilidades necessárias aos cargos e funções.
2. Descrever de que forma são considerados os requisitos de desempenho e são asseguradas a justiça e a igualdade de oportunidades para todas as pessoas."

O principal método de ingresso é o concurso público, com requisitos compatíveis aos cargos (níveis fundamental, médio e superior). Em 2022, foram ofertadas 50 vagas e, em 2024, ocorreram 16 novas convocações.

Os concursos são realizados sempre que são identificadas necessidades de reposição e acréscimo de pessoal, após autorização do Conselho de Administração da PRODAM e conduzidos por instituição especializada. Os concursos são regidos por edital publicados no Diário Oficial do Amazonas – DOE e no portal da PRODAM e contemplam a reserva legal de cargos, de acordo com a Lei de Cotas, com 5% das vagas destinadas aos candidatos com deficiência física.

A PRODAM possui Plano de Cargos e Salários definido, que estabelece a estrutura dos cargos, seus requisitos e responsabilidades, competências técnicas e comportamentais necessárias ao exercício do cargo e da função, as quais são utilizados como parâmetros em avaliações de desempenho para promoção.

A seleção segue critérios legais com reserva de vagas para pessoas com deficiência e participação de representante dos empregados na comissão organizadora do Concurso Público, conforme previsto no Acordo Coletivo.

C - Como são definidos e disponibilizados os canais de interlocução e a negociação com a força de trabalho da organização, quando pertinente?

A negociação com os trabalhadores é assegurada por Acordo Coletivo, firmado com o sindicato da categoria, estabelecendo cláusulas que garantem participação dos empregados e permite a negociação de cláusulas de natureza econômica social, como reajustes salariais, benefícios, jornada de trabalho, entre outros, de forma a adaptar a legislação trabalhista às necessidades específicas da empresa.

D - "Como é estimulada a integração e a cooperação das pessoas e das equipes?

1. Destacar as práticas utilizadas para integrar as pessoas recém contratadas e remanejadas visando prepará-las para a execução das suas funções.
2. Destacar de que forma é assegurada a comunicação eficaz entre as áreas da organização.

A integração é o processo de receber novos colaboradores, sejam eles aprendizes, diretores, empregados, estagiários ou terceirizados, integrando-os à cultura da empresa, ao seu contexto e seu sistema, acelerando o processo de adaptação e adequação às expectativas da organização. Todo colaborador que é admitido na PRODAM, imerge, por 3 dias, em Programa de Integração, realizado em seu horário de expediente.

Neste período, os colaboradores são apresentados à empresa, sua missão, valores, objetivos estratégicos, normas, políticas, regras de conduta, código de ética, direitos e deveres, sistemas de gestão, de forma a adequar o comportamento do colaborador, para que ele conheça a cultura da empresa, as normas administrativas e a estrutura organizacional, com cursos em formato EAD ou presencial. Além disso, assina termo de responsabilidade em relação aos cuidados da informação com a segurança da informação e privacidade.

Em 2024, foram registradas 1208 horas realizadas referentes à Programas de Integração e 24 horas de Transferência de Conhecimento.

A Comunicação entre as áreas ocorre através de publicações realizadas na Intranet e através de ferramentas de comunicação como o Microsoft Teams e o Outlook. A comunicação é reforçada por campanhas, eventos internos e uso da Intranet, com apoio da Gerência de Comunicação. Também são realizadas reuniões de análise crítica e reuniões do comitê de crise.

E - "Como o desempenho das pessoas e das equipes é gerenciado, de forma a estimular a obtenção de metas de alto desempenho, a cultura da excelência na organização e o desenvolvimento profissional?

1. Destacar como é estruturada a progressão de carreira profissional."

Existe uma tabela salarial, documentada no SGQ, dividida em níveis e os colaboradores progredem nessa tabela quando há a realização de avaliação de desempenho, com foco na

promoção.

F - Como o sistema de remuneração, de reconhecimento e de incentivos para as pessoas estimula o alcance de metas de alto desempenho e do aprendizado?

A estrutura salarial, conhecida também como Tabela Salarial do Empregado, reflete a competitividade salarial com o mercado comparado. A tabela de salários é composta de 49 níveis, divididos em 7 faixas, com 7 níveis cada, para as jornadas mensais de 180h e 220h.

A Diretoria Executiva da PRODAM pratica o sistema tradicional de remuneração, ou seja, a remuneração fixa, mensal, com foco no cargo que o empregado ocupa, sendo um valor certo, invariável e calculado em unidade de tempo.

O principal componente da remuneração total é a remuneração básica, que é o pagamento fixo que o colaborador recebe de maneira regular na forma de salário mensal. O segundo componente refere-se aos incentivos salariais, que são desenhados para recompensar o bom desempenho e o terceiro componente são os benefícios, que são denominados como remuneração indireta. Sendo assim, a remuneração é resultado de salário-base (nível em que se enquadra a tabela de salário do empregado) + salário efetivo (salário-base + gratificação por tempo de serviço + incorporações) + benefícios (adicional noturno, periculosidade, 13º salário, etc).

Para gratificações e bonificações, os critérios são definidos em portaria.

A alteração na Tabela de Salário do Empregado é o aumento decorrente de lei, convenção, acordo coletivo ou abono estabelecido pela Prodram, baseado nos índices de correção dos salários estabelecidos pelo governo e/ou pelo órgão competente e sua efetivação de correção salarial ocorre no mês de data-base da PRODAM, conforme ACT e mediante situação financeira da empresa. Para o ano de 2024/2025, considerando a perda inflacionária medida pelo IPCA de outubro/2022 a setembro/2023, houve um reajuste de 6,33% na tabela salarial do empregado.

Além da remuneração básica, o Acordo Coletivo de Trabalho prevê uma série de benefícios aos empregados: participação nos lucros ou resultados empresa (PLR), auxílio alimentação, assistência médico-hospitalar, auxílio creche, abono natalino, assistência odontológica, flexibilização de horário, aposentadoria compulsória, adicional por tempo de serviço, adiantamento e complementação previdenciária, complementação salarial para aposentado, folga para interesse particular, saídas particulares, kit bebê.

ITEM: 6.2 - CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A - "Como as necessidades de capacitação e de desenvolvimento são identificadas?"

1. Descrever as formas de participação dos líderes e das pessoas da força de trabalho neste processo."

De acordo com processo descrito sobre "Desenvolver Pessoas" aplicado na PRODAM, ao final de cada exercício, é enviado um formulário para planejamento do treinamento anual aos gestores, que eles deverão preencher com os treinamentos previstos ou necessários para que sua equipe realize no exercício seguinte. Esse formulário se chama Levantamento de Necessidades de Treinamento. Após o preenchimento, este formulário é encaminhado à Supervisão de Desenvolvimento de Pessoas, que inicia o planejamento do plano de treinamento e providencia seu cumprimento. Todos os treinamentos são registrados e tem a avaliação de eficácia respondida.

B - "Como as necessidades de capacitação e de desenvolvimento das pessoas são compatibilizadas com as necessidades da organização, para efeito da definição dos programas de capacitação e desenvolvimento?"

1. Destacar as ações de desenvolvimento de gerentes e pessoas com cargo de chefia.

2. Destacar as ações de capacitação das pessoas que atuam diretamente junto aos cidadãos usuários."

A definição dos programas de capacitação e desenvolvimento é realizada com base em um processo de levantamento de necessidades alinhado ao planejamento estratégico da organização, considerando as competências exigidas por função no Plano de Cargos e Salários para o alcance dos objetivos institucionais e o aprimoramento do atendimento ao cidadão.

Foram realizadas 2.167 horas de capacitação voltadas exclusivamente ao desenvolvimento de gestores, o que representa um esforço significativo na qualificação da

liderança. As ações priorizaram temas técnicos e de gestão. Essa ênfase busca fortalecer a capacidade de condução de equipes e a atuação alinhada aos valores e metas da organização, promovendo uma gestão mais eficiente e integrada.

As outras 2802 horas de treinamento (de um total de 4918 horas) foram dedicadas a capacitar os demais colaboradores. Os treinamentos realizados visam assegurar que os colaboradores estejam preparados para oferecer um serviço de qualidade, eficiente e centrado nas necessidades dos cidadãos.

C - "Como os programas de capacitação e desenvolvimento abordam a cultura da excelência e contribuem para consolidar o aprendizado organizacional?"

1.Citar os principais temas abordados e o público alcançado

Os programas de capacitação e desenvolvimento são planejados com o objetivo de fortalecer a cultura da excelência organizacional, promovendo uma atuação mais eficiente, ética e voltada para resultados. Eles são estruturados para disseminar boas práticas, fomentar o aperfeiçoamento contínuo e garantir a aplicação prática do conhecimento no cotidiano de trabalho, tendo como base os princípios dos sistemas de gestão da qualidade, segurança e privacidade da Informação.

Exemplos de treinamentos realizados pelos colaboradores com foco na excelência organizacional

Treinamento	Período	Carga horária	Promotor
Agilidade Organizacional e OKRs	16 e 17.9.24	6:00:00	TCE-AM
Planejamento Estratégico para Organizações Públicas	29.10 a 1.11.24	12:00:00	SEFAZ-AM
Gestão de Conflitos no Serviço Público	13.2.24	20:00:00	ESASP-AM
Gestão de conflitos no serviço público (iniciativa da colaboradora)	22.4.24	20:00:00	ESASP-AM
Programa Inovação e Liderança na Gestão de Projetos	5 a 16.5.2024	64:00:00	LAIOB
Projeto de Capacitação e Aperfeiçoamento Profissional em Liderança na Era da Transformação Digital e Indústria 4.0 – Formação e Gestão de Equipes	20, 21, 23, 24 e 27.5.24	20:00:00	UEA-ESO
Gestão de Conflitos	22 a 26.7.24	20:00:00	UEA-ESO
Gestão Estratégica da Qualidade	5 a 9.8.24	20:00:00	UEA-ESO
Gestão de Tempo e Produtividade	19 a 23.8.24	20:00:00	UEA-ESO
Gestão de Riscos	23 a 27.9.24	20:00:00	UEA-ESO
Gestão de Riscos nas Contratações Públicas	11 a 14.11.24	16:00:00	TCE-AM
Liderança e suas Tipologias	6 a 10.5.24	20:00:00	UEA-ESO
Projeto de Capacitação e Aperfeiçoamento Profissional em Liderança na Era da Transformação Digital e Indústria 4.0 – Formação e Gestão de Equipes	20, 21, 23, 24 e 27.5.24	20:00:00	UEA-ESO
Total de horas: 278 horas			

D- Como é concebida a forma de realização dos programas de capacitação e de desenvolvimento considerando as necessidades da organização e das pessoas e os recursos disponíveis?

Ainda que o planejamento de treinamento não tenha data de realização definida no Levantamento de Necessidades de Treinamento, a PRODAM autoriza a participação dos colaboradores, seguindo o seguinte fluxo:

1. Através de formalização de memorando ou e-mail pelo gestor da área, que deve ser enviado à Diretoria, solicitando autorização para participação. A formalização deve conter as informações sobre o treinamento: qual treinamento é, período de realização, carga horária, nomes dos participantes, valores de inscrição (caso haja);
2. Após a autorização da Diretoria e da Presidência, o documento precisa ser enviado à Supervisão de Desenvolvimento de Pessoas para proceder com os demais trâmites inerentes ao processo: providenciar inscrições, quando for o caso, registrar o treinamento, providenciar a avaliação de eficácia e arquivar os registros.

E - Como as habilidades e os conhecimentos adquiridos são avaliados em relação à sua utilidade na execução do trabalho e à sua eficácia na consecução das estratégias da organização?

Como parte do processo de Gestão do Conhecimento, a PRODAM promove a Avaliação de Eficácia ao fim dos treinamentos disponibilizados pela empresa aos colaboradores. Essa avaliação deve ser respondida pela chefia imediata do participante no treinamento e aplica-se aos cursos descritos como competências técnicas ou comportamentais obrigatórias, descritas no Plano de Cargos e Salários.

A Avaliação de Eficácia tem o objetivo de verificar o retorno do treinamento para a empresa. Considera-se a eficácia de treinamento a partir de um ou mais dos seguintes critérios:

1. Aprovação no curso;
2. Replicação do conteúdo (transferência de conhecimento);
3. Realização de tarefas que envolvam o conhecimento abordado no curso.

F - "Como a organização promove o desenvolvimento integral das pessoas, como indivíduos, cidadãos e profissionais?"

1. Descrever os métodos de orientação ou aconselhamento, empregabilidade e desenvolvimento de carreira."

A Prodram adota uma abordagem integrada para o desenvolvimento das pessoas, incentivando o crescimento pessoal, social e profissional. São promovidas ações que valorizam o bem-estar, a ética, a responsabilidade social e o aprimoramento contínuo das competências.

Ao longo do ano, são organizadas várias atividades relacionadas a campanhas e palestras, com o objetivo de trazer alguns assuntos para próximo dos colaboradores. Ademais, as palestras e campanhas servem para atualizar e orientar o colaborador sobre diversos assuntos, muitos deles relacionados à sua saúde.

ITEM: 6.3 - QUALIDADE DE VIDA

A - "Como são identificados os perigos e tratados os riscos relacionados à saúde ocupacional, segurança e ergonomia?"

1. Destacar o modo como as pessoas participam da identificação, prevenção e mitigação dos perigos e riscos.
2. Destacar os principais fatores relacionados à ergonomia, saúde e segurança e seus requisitos, indicadores e metas."

A identificação e o tratamento dos riscos à saúde ocupacional, segurança e ergonomia são conduzidos principalmente por meio do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), visitas técnicas do Serviço Social e ações sistemáticas de acompanhamento individual e coletivo dos trabalhadores. O relatório detalhado dessas ações é divulgado anualmente em Relatório de Gestão, disponível na área de transparência do site da PRODAM.

B - "Como são identificados os fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e a motivação considerando os diferentes grupos de pessoas?"

1. Destacar os fatores identificados para os diversos grupos."

A Prodram identifica os fatores de bem-estar e motivação a partir de:

- Rodas de conversa e oficinas temáticas, com foco nas demandas de grupos específicos (como servidores idosos e prestes a se aposentar);
- Atendimento individualizado pelo Serviço Social, com escuta qualificada;

Na PRODAM, os atendimentos e acompanhamentos sociais são de natureza diversa e visam dar suporte às chefias na gestão de pessoas, atendimentos sobre plano de saúde, orientações sobre direitos e benefícios sociais e demais demandas dos colaboradores. Os atendimentos individualizados prestados pelas Assistentes Sociais da Empresa objetivam

atender demandas individuais que atingem o colaborador, seja para orientação social, ou outras situações que sejam de competência do setor responder.

C- "Como são tratados os fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e a motivação das pessoas e mantido um clima organizacional favorável ao alto desempenho?

1.Destacar os principais serviços, benefícios, programas e políticas colocados à disposição da força de trabalho, fazendo uma comparação com as práticas de mercado."

A Prodam adota uma abordagem multifacetada para promover o bem-estar e a motivação dos seus colaboradores, integrando ações institucionais, programas de apoio psicossocial e benefícios previstos no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT). O objetivo é criar um ambiente saudável, seguro e motivador, alinhado ao alto desempenho organizacional.

Principais serviços, benefícios, programas e políticas disponibilizados à força de trabalho:

- Benefícios previstos no ACT:
 - Plano de Saúde com ampla cobertura e acompanhamento por meio do Serviço Social;
 - Seguro de Vida (BrasilSeg), com cobertura de R\$ 10.000,00 para morte natural, acidental, invalidez permanente por doença ou acidente;
 - Kit Bebê, fornecido conforme cláusula quadragésima quarta do ACT, como apoio às famílias no período de gestação e nascimento;
 - Vale-alimentação/refeição, transporte e outros auxílios regulamentados pelo Acordo Coletivo de Trabalho.
- Programa LONGEVIVENDO, voltado a preparação para aposentadoria, com oficinas sobre saúde, finanças, relações sociais e bem-estar;
- Atendimento individualizado do Serviço Social, que oferece apoio em questões pessoais, familiares, previdenciárias, de saúde e trabalho;
- Educação corporativa, com 4.918 horas de capacitação oferecidas em 2024, promovendo o crescimento técnico e o engajamento profissional;
- Campanhas e palestras temáticas voltadas à saúde física e mental, como aferição de pressão, testes de glicemia, combate ao estresse e prevenção de doenças;
- Acompanhamento por meio do PCMSO e ações de vigilância em saúde do trabalhador, conforme as normas do Ministério do Trabalho.

As ações da Prodam estão alinhadas às melhores práticas do setor público e de empresas de tecnologia, destacando-se pelo olhar ampliado sobre o bem-estar do trabalhador. A inclusão de ações personalizadas (como o LONGEVIVENDO), suporte social contínuo e a variedade de benefícios do ACT evidenciam uma abordagem completa que vai além dos aspectos legais mínimos, equiparando-se às políticas de empresas reconhecidas por boas práticas em gestão de pessoas.

D - "Como a organização colabora para a melhoria da qualidade de vida das pessoas fora do ambiente de trabalho?

1.Destacar as principais ações desenvolvidas."

A Prodam promove ações que impactam positivamente a vida das pessoas além do ambiente laboral, incentivando hábitos saudáveis, planejamento pessoal e bem-estar familiar e social.

Principais ações desenvolvidas:

- Feira de Produtos Naturais, realizada todas as terças-feiras na sede da empresa, com oferta de frutas, verduras, temperos e alimentos saudáveis a preços acessíveis, incentivando a alimentação balanceada e a adoção de hábitos saudáveis também fora do trabalho;
- Programa LONGEVIVENDO, com foco no envelhecimento saudável, planejamento de vida e bem-estar físico, emocional e social, especialmente para servidores com 60 anos ou mais;
- Rodas de conversa e oficinas temáticas, que abordam temas como autoestima, saúde mental, relações sociais, perdas e aposentadoria, com reflexos positivos nas relações familiares e no planejamento de vida;

- Encaminhamentos e orientações personalizadas oferecidas pelo Serviço Social, apoiando os trabalhadores em demandas que envolvem saúde, previdência, organização financeira e apoio familiar;
- Área de bem-estar: área disponível para que os colaboradores façam massagens rápidas e tenham cuidados básicos estéticos, como manicure e pedicure.
- Copas: disponibilização de 04 copas para realização de refeições rápidas e pequenas confraternizações com apoio de micro-ondas.
- Mesa de sinuca: áreas para descanso no intervalo do almoço.
- Suporte para bicicletas: está disponibilizada na empresa um suporte para estacionamento de bicicletas.
- Estacionamento fechado: a Prodam disponibiliza para os colaboradores e clientes estacionamento alternativo fechado, em quadra do lado da organização em igreja próxima.

E - Como são avaliados os fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e a motivação considerando os diferentes grupos de pessoas?

A avaliação é realizada de forma contínua, por meio de ferramentas formais e informais aplicadas pelo setor de Recursos Humanos e Serviço Social, considerando a diversidade de perfis dentro da organização.

Meios utilizados:

- Atendimentos individualizados para escuta ativa de necessidades específicas;
- Rodas de conversa temáticas, que permitem identificar desafios comuns por grupo.
- Acompanhamento de indicadores de saúde ocupacional, e absenteísmo
- Feedback de líderes e gestores sobre o clima das equipes e as necessidades percebidas.
- Pesquisa de satisfação de clientes.
- Escuta dos representantes dos empregados.



CRITÉRIO 7: **Processos**



Critério: 7 – PROCESSOS

ITEM: 7.1 - PROCESSOS FINALÍSTICOS E PROCESSOS DE APOIO

A - "Como são identificados e determinados os processos finalísticos e os processos de apoio, considerando a missão institucional da organização?"

A PRODAM define seus processos a partir da missão institucional de fornecer soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com foco na gestão, integração e modernização dos dados da administração pública estadual.

Identificação dos Processos Finalísticos:

Os processos finalísticos ou de negócios da PRODAM são aqueles diretamente ligados à sua atividade fim e interagem diretamente com o cliente. Eles foram documentados a partir de mapeamentos realizados junto às áreas fim da organização, e alinhados à missão institucional, através do SGQ e SGSPI:

- Comercialização de Produtos e Serviços - este macroprocesso garante a identificação da necessidade do cliente, a gerência do portfólio de produtos, tratamento das reclamações dos clientes e pesquisa de satisfação de clientes externos;
- Gestão de Projetos - este macroprocesso garante a governança e gerenciamento de processos;
- Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas Desenvolvidos pela PRODAM - este macroprocesso garante o desenvolvimento, manutenção, correção e o suporte a sistemas desenvolvidos;
- Central de Serviços - este processo garante o atendimento dos chamados dos clientes que possuem contratos;
- Projeto e Implementação de Infraestrutura de TI - este processo garante a implantação de Rede Lógica de Telecomunicações;
- Provimento de Conexões de Rede - este processo garante o fornecimento de Conectividade de Rede.

Identificação dos Processos de Apoio:

Os processos de apoio ou de suporte são identificados como aqueles que sustentam e garantem a operação eficiente dos finalísticos ou de negócios, como:

- Gestão de Recursos Humanos - processos com foco na contratação, capacitação e gestão do conhecimento organizacional;
- Gestão Financeira – processos de gestão financeira e orçamentária, cobranças e obrigações;
- Gestão administrativa – processos de gestão predial e aquisições;
- Gestão de contratos – processos de gestão de contratos com fornecedores e cliente e fiscalização de contratos com fornecedores;
- Gestão da segurança da informação e privacidade – processo de gestão de riscos e tratamento de incidentes de segurança da informação;
- Governança Corporativa e TIC – processos de gestão da transparência, auditoria interna e controle interno.

Alinhamento com a Missão Institucional:

A missão da PRODAM é “Prover soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação, com excelência, inovação e pontualidade, atendendo ao poder público e a iniciativa privada, contribuindo para o bem-estar e qualidade de vida da sociedade”. Os processos da organização estão alinhados à sua missão.

B - "Como as necessidades dos cidadãos-usuários e da sociedade são traduzidas em requisitos e incorporadas aos projetos de serviços ou produtos e aos processos finalísticos?"

1. Destacar os requisitos ambientais, de saúde, de segurança e de ergonomia, quando pertinente.
2. Destacar os requisitos a serem atendidos e os seus respectivos indicadores de desempenho."

A PRODAM adota uma abordagem de identificação dos requisitos do cliente e gestão de projetos para identificar e incorporar os requisitos das demandas dos cidadãos-usuários (clientes) aos seus produtos e serviços, garantindo que essas necessidades estejam validadas e seu atendimento seja verificada nas entregas realizadas ao cliente. O aceite das entregas é

dado formalmente pelo cliente a cada entrega realizada, validando o atendimento aos requisitos especificados.

Mecanismos de Tradução das Necessidades em Requisitos:

- Planejamento Estratégico: a definição da missão, visão, valores, diretrizes e objetivos estratégicos da empresa é feita de forma participativa, com envolvimento das diversas áreas da PRODAM. O alinhamento do Plano de Negócios às funções sociais da organização também é realizado;
- Identificação dos requisitos do cliente: os processos ComProServ01- Identificar a Necessidade do Cliente, GerProj01- Gerenciamento de Projeto, CentralServ01 - Coordenar Atendimento a Clientes (Internos/Externos), ProSistema05 - Desenvolver Sistema, ProSistema06 - Fazer Manutenção (Evolutiva e/ou Corretiva) e Prestar Suporte Técnico em Sistema Desenvolvido pela PRODAM são utilizados para a identificação dos requisitos e necessidades dos clientes;
- Objetivos do sistema de gestão: Os objetivos dos sistemas de gestão são definidos e monitorados a partir dos requisitos normativos do SGQ e SGSPI, objetivando atendimento aos requisitos de atendimento com excelência para o cidadãos-usuário, bem como atendimento indireto aos requisitos legais e de eficiência para os serviços prestados através da TIC à sociedade.

Os requisitos ambientais, de saúde, de segurança e de ergonomia da PRODAM são:

- Ambientais: as ações de modernização do parque tecnológico e infraestrutura de TIC da PRODAM estão alinhadas à melhoria da eficiência energética. A redução de desperdício é atingida por meio do uso de copos laváveis no dia a dia da organização, evitando-se o uso de copos descartáveis, racionalização no uso da energia com o estabelecimento de limites dos horários flexíveis e estímulo ao desligamento dos equipamentos e luzes ao sair dos ambientes de trabalho depois do expediente, bem como o descarte correto de eletrônicos e papel. Já quando a Prodram realiza projetos para o cliente, os processos ComProServ01- Identificar a Necessidade do Cliente, GerProj01- Gerenciamento de Projeto e ProSistema05 - Desenvolver Sistema e Projeto e Implementação de Infraestrutura de TI garantem que as legislações ambientais, de saúde, de segurança e ergonomia, quando aplicadas ao órgão cliente ou área do projeto, sejam atendidas.
- Saúde e Segurança: o programa PCMSO e a implantação da certificação da segurança da informação e privacidade são elementos que contribuem para a integridade física e dos dados dos colaboradores. A implantação do projeto de combate a incêndio e brigada também reflete a preocupação com o ambiente organizacional e bem-estar.
- Ergonomia: A partir do PCMSO, os requisitos de ergonomia são medidos e verificados no ambiente organizacional, e as providências de ajuste, quando necessárias, são providenciadas pela organização. O desenvolvimento de sistema para os portais de governo também atende a Lei Estadual nº 241/2015, do Amazonas, relacionada à pessoa com deficiência, buscando assegurar o pleno exercício de seus direitos e liberdades fundamentais. Os projetos de desenvolvimento e evolução de sistemas desenvolvidos também adotam as boas práticas de interfaces, para melhorar a experiência do usuário no uso dos sistemas.

A seguir, os principais indicadores de desempenho

Indicadores de Processos do SGQ	Indicador	Resultado 2024	Meta
Satisfação dos usuários (clientes)	NPS	53	45
Índice de satisfação no atendimento a chamados	% satisfação com o atendimento	94,63%	+ 85%
Índice de eficiência no atendimento a incidentes	% Eficiência no atendimento	+78,72%	75%
Projetos no Prazo	% projetos no prazo	100%	70%
Clima organizacional	Motivação da equipe (PCO)	6,4	≥ 7,5
Entregas não aceitas	% de entregas não aceitas pelo cliente	0%	<=20%

C - "Como os processos finalísticos e os processos de apoio são projetados, visando o cumprimento dos requisitos definidos?

1. Destacar os métodos utilizados para a incorporação do conhecimento disponível na organização."

A PRODAM projeta seus processos finalísticos e de apoio a partir dos sistemas gestão da qualidade, orientado por gestão de processos e com uma cadeia de valor bem definida, para fornecer soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para o Estado do Amazonas. Assim, o elaborador do processo descreve as atividades nos documentos (processos, procedimentos, normas de segurança da informação, instruções de trabalho e outros), validando com os gestores das áreas envolvidas e atendendo aos requisitos das normas de referência correspondentes e aplicáveis, bem como a estrutura definida no Proced4 – Controle de Documentos (Anexos 3 - Estrutura do procedimento, Anexo 5 – Estrutura da Instrução de trabalho e Anexo 8 - Estrutura do processo) e os envia ao gestor para validação e ao aprovador para aprovação.

Métodos utilizados para a incorporação do conhecimento disponível na organização

- Capacitação Técnica: em 2024, a empresa realizou programas de integração para os novos colaboradores e realizou conscientização de qualidade, segurança da informação, revisou e implantou processos e instruções de trabalho. Também realizou várias sessões de transferência de conhecimento e foram realizados treinamentos especializados.
- Sistema de Indicadores e Avaliação: o acompanhamento por indicadores como satisfação do cliente, indicadores de processos, indicadores dos objetivos do sistema de gestão da qualidade e da segurança e privacidade da informação, indicadores estratégicos retroalimentam os processos com base nos resultados e no conhecimento adquirido.
- Certificações ISO e Governança de Dados
A manutenção da ISO 9001 e da ISO/IEC 27001, bem como a conquista da ISO 27701 (privacidade e proteção de dados) são evidências da adoção de melhores práticas de gestão e incorporação contínua de conhecimento técnico e normativo.

D - Como os processos finalísticos e os processos de apoio são controlados?

1. Destacar o controle dos processos relativos às parcerias institucionais.

2. Destacar como são tratadas as não-conformidades identificadas."

A PRODAM adota o sistema de gestão de processos para controlar os processos finalísticos e de apoio, cujos indicadores estão disponíveis na Intranet organizacional e são acompanhados e apresentados nas reuniões de Análise Crítica dos sistemas de gestão da Qualidade, bem como reuniões do Comitê de Recuperação de Crise.

Os processos que envolvem parcerias com órgãos governamentais e privados são controlados por meio de:

- Contratos e acordos formais, com cláusulas de metas e entregas monitoradas;
- Indicadores de desempenho específicos vinculados a cada processo ou projeto;
- Grupos de trabalho: possuem planejamento e objetivos monitorados pela organização;
- Conselhos e comitês de controle: como o Comitê de Auditoria Estatutário, que atua de forma independente e se reporta diretamente ao Conselho de Administração;
- Auditorias externas e internas: acompanhadas por auditorias internas e externas do controle interno e do SGQ e SGSPI, como a empresa independente Metrópole Auditores Associados, contratada em 2024 e a Vanzolini, contratada para auditar os sistemas de gestão.

As não conformidades são tratadas com base em um sistema de controle interno, conforme descrito nas funções da Auditoria Interna (AUDIN):

- Verificação do cumprimento de normas e diretrizes dos órgãos de controle (CGE, TCE e Conselho Fiscal);
- Proposição de medidas corretivas e preventivas diante de falhas identificadas;
- Acompanhamento da implementação de recomendações emitidas pelos órgãos de controle e pela própria AUDIN.

Além disso, as não conformidades identificadas nos sistemas de gestão nos quais a empresa é certificada são tratados conforme:

- Proced2 - Ação corretiva: estabelece a sistemática para a melhoria contínua do SGQ PRODAM através do tratamento adequado de não-conformidades;
- Proced4 – Controle de produto não conforme: estabelece as diretrizes para o tratamento das não-conformidades encontradas em equipamentos técnicos, projeto técnicos, produtos ou serviços que interferem na qualidade do produto final, sistemas que estão em Produção e Softwares Básicos que são processados no Datacenter.
- Proced3 – Auditoria Interna: determina a geração SAC-Auditoria para documentação e resolução das não-conformidades maiores e aberturas de TNC (tratativas de não conformidade) para resolução das oportunidades de melhoria.

E - "Como os processos finalísticos e os processos de apoio são refinados?"

1. Descrever as principais metodologias utilizadas para aumentar a confiabilidade dos produtos ou serviços fornecidos pela organização.
2. Destacar as ações de desburocratização dos principais processos finalísticos e dos processos de apoio.
3. Destacar as ações de otimização dos custos associados aos processos finalísticos e de apoio.
4. Destacar as principais melhorias implementadas nos últimos 3 anos."

A PRODAM realiza o processo de melhoria contínua dos processos baseado no Proced4 – Controle de Documentos, que define uma metodologia para a elaboração, validação, aprovação, implantação e revisão dos documentos integrantes do Sistema de Gestão da Segurança e Privacidade da Informação (SGSPI) e Qualidade – SGQ da PRODAM.

Metodologias utilizadas para aumentar a confiabilidade dos produtos e serviços

Certificações ISO:

- ISO 9001: Sistema de gestão da qualidade da gestão de processos;
- ISO 27001: Sistema de gestão da segurança da informação;
- ISO 27701: Privacidade e proteção de dados pessoais.

Ações de desburocratização dos processos finalísticos e de apoio

Alguns exemplos de revisão de processos que resultaram em desburocratização foram:

- Revisão do ComProServ07 - Gerenciamento do Portfólio de Produtos, otimização no fluxo para remoção de etapas que necessitam de maior autoridade para serem executadas;
- Proposição de novo processo ComProServ07 - Lançamento e Pré-faturamento de Produtos e Serviços - para promover a emissão de faturas alinhadas com a prestação do serviço, para facilitar o entendimento por parte do cliente, antes da emissão definitiva da Nota Fiscal;

Ações de otimização dos custos dos processos

- Adoção de tecnologia de TIC mais moderna e eficiente, com adoção da tecnologia hiperconvergente, reduzindo consumo de energia e redução de pontos de falha e indisponibilidades;
- Adoção do Sistema de Gestão de Documentos Eletrônicos do Estado (SIGED) para os processos internos, integrados aos do estado, resultando em uma economia de R\$28 milhões em transporte e papel para o estado;
- Aquisição de equipamentos utilizando os benefícios da Zona Franca de Manaus, economizando até 1/3 com os custos de aquisições de equipamentos produzidos da Zona Franca de Manaus.

Principais melhorias implementadas nos últimos 3 anos

Um total de 91% dos documentos implantados no SGQ e SPGSI foram revisados até dezembro 2024. Alguns exemplos de revisão de processos para buscar otimizações foram:

- Revisão do PSC02 - Descrição de Cargos e Salários, para revisão dos cargos;
- Revisão do PesquisaExterna01 - Pesquisa de Satisfação de Cliente para definição de uma nova metodologia para coleta de informações da Pesquisa de Satisfação do Cliente;

- Revisão do macroprocesso de aquisições, promovendo análise crítica e alinhamento com a nova Lei 14.133 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Uso de metodologias de gestão de projetos, otimizando gestão, garantindo prazos e reduzindo retrabalho;
- Criação do processo SegDados11 - Tratamento de incidentes de segurança da informação - criado para assegurar um enfoque eficiente e efetivo para tratamento dos incidentes de segurança da informação;
- Convocação e integração de servidores concursados (2022–2024), renovando o corpo técnico e fortalecendo a confiabilidade dos processos;
- Conquistas das certificações inéditas ISO 27.001 e 27.701, reforçando a o compromisso com as informações confiadas pelo cliente e respeito ao cidadão, evidência de cumprimento à LGPD e a aumento da confiança dos clientes.

ITEM: 7.2 - PROCESSOS DE SUPRIMENTO

A - "Como a organização identifica potenciais fornecedores e desenvolve a sua cadeia de suprimentos visando assegurar a disponibilidade de fornecimento a longo prazo, melhorar o seu desempenho e o desenvolvimento sustentável da própria cadeia?"

A PRODAM identifica, seleciona e desenvolve sua cadeia de suprimentos com base em critérios técnicos, legais e estratégicos, conforme GestLogist01 - Adquirir bens, produtos e serviços, na IT28 - Qualificar e Desenvolver Fornecedores, buscando garantir confiabilidade no fornecimento, parcerias sustentáveis e eficiência operacional em seus processos finalísticos e de apoio.

Identificação e Desenvolvimento da cadeia de Suprimentos

- A identificação de fornecedores acontece conforme IT28 - Qualificar e Desenvolver Fornecedores. A seleção de potenciais fornecedores é realizada com nos processos GestLogist01 - Adquirir bens, produtos e serviços e GestForneced01 - Planejamento das contratações de TIC e IT95 – Modalidades de Licitação, conforme RILC vigente:
 - Processos públicos de licitação, seguindo os princípios da transparência e legalidade;
 - Chamamentos públicos para prestação de serviços especializados;
 - Credenciamento técnico, conforme o objeto do fornecimento (ex: soluções de TIC, infraestrutura, software);
 - Análise de portfólio, habilitação jurídica, regularidade fiscal e qualificação técnica.

Garantia de Fornecimento a Longo Prazo e Sustentabilidade

- Renovação de contratos com fornecedores que apresentaram alto desempenho, cujos contratos podem ser renovados por até 05 anos;
- Planejamento orçamentário e estratégico prevendo continuidade de serviços essenciais, como serviços para o datacenter, suporte técnico para equipamentos, conectividade e segurança da informação.

B - "Como é realizado o processo de aquisição de bens, de materiais e de serviços de forma a assegurar a transparência do processo e o atendimento à legislação?"

1. Destacar o atendimento às necessidades e requisitos específicos da organização;
2. Destacar os indicadores utilizados para a avaliação do processo de suprimento."

A PRODAM realiza seu processo de aquisição em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e assegurando a transparência, o controle interno e o atendimento pleno à legislação vigente. A Empresa atende, especialmente à LEI nº 13.303/2016 (Lei das Estatais). Os processos de referência são GestLogist01 - Adquirir bens, produtos e serviços e GestForneced01 - Planejamento das contratações de TIC e IT95 – Modalidades de Licitação, conforme RILC vigente.

Atendimento às necessidades e requisitos específicos da organização

- As aquisições são precedidas de planejamento interno da contratação de TIC, com base em:
 - Projetos do Plano de Negócios institucional vigente (PE 2020–2024);
 - Estudos técnicos preliminares e pareceres de viabilidade;

- Especificações detalhadas elaboradas por áreas técnicas ou administrativas qualificadas;
 - Reavaliação da necessidade de renovação dos contratos de serviços continuados, 3 meses antes do seu encerramento.
- Os bens, materiais e serviços adquiridos atendem diretamente:
 - À manutenção ou renovação da infraestrutura de TIC (ex: equipamentos do datacenter, serviços de segurança da informação, backup);
 - Às soluções desenvolvidas ou entregues regularmente para os clientes, realizados através de contratos ou projetos específicos (ex: folha de pagamento, portais de governo, entregas de relatórios, BI);
 - Às necessidades dos processos de apoio ou suporte (RH, auditoria, financeiro, jurídico, comunicação, gestão a infraestrutura, etc.).

Ações que garantem a transparência e legalidade

- Publicação de editais e contratos no Portal da Transparência da PRODAM e demais áreas do site institucional.
- Utilização da modalidade de pregões eletrônicos, chamamentos públicos e processos concorrenciais com ampla divulgação e critérios objetivos.
- Controle da conformidade por auditoria interna (AUDIN), incluindo avaliação da legalidade, economicidade e eficiência das aquisições.
- Participação da Auditoria Independente (empresa contratada: Metrópole Auditores Associados).
- Gestão de riscos e plano de integridade institucional, com foco na prevenção de desvios (Selo Ouro da CGE).

A PRODAM utiliza indicadores institucionais e operacionais para avaliar a eficácia e conformidade do processo de suprimento:

Indicador	Finalidade	Resultado (2024)	Meta
% de contratos com gestor nomeado	Controle da execução e fiscalização para serviços continuados	100%	100%
Índice de savings	Medir o % de cotações no qual foi concedido desconto	57%	100%

C - "Como é assegurada a qualidade dos bens, produtos e serviços adquiridos?"

1. Destacar os métodos de acompanhamento e controle da produção e entrega, de forma a garantir o atendimento dos requisitos estabelecidos;
2. Destacar a forma como é assegurada a obtenção de um equilíbrio entre qualidade, prazo e preço."

A PRODAM assegura a qualidade de seus bens, produtos e serviços adquiridos por meio de um processo padronizado de planejamento, contratação, execução, fiscalização e avaliação de requisitos, sempre com base em critérios técnicos, indicadores de desempenho e controle institucional, conforme processos GestLogist01 - Adquirir bens, produtos e serviços e GestForneced01 - Planejamento das contratações de TIC.

A qualidade das entregas é assegurada por meio dos seguintes métodos:

- Elaboração de Estudos técnicos preliminares e elaboração de termos de Referência Técnicos detalhados, com requisitos funcionais e operacionais claramente definidos pelas áreas demandantes, conforme GestLogist01 - Adquirir bens, produtos e serviços e GestForneced01 - Planejamento das contratações de TIC;
- Nomeação formal de gestores de contrato (100% dos contratos possuem gestor), responsáveis por:
 - Acompanhar cronograma e entrega de etapas;
 - Conferir conformidade técnica e documental;
 - Emitir pareceres de aceite ou não aceite de produtos e serviços.
- Relatórios de avaliação da execução contratual dos serviços continuados, que documentam o acompanhamento das entregas pelos fiscais de contrato e registram não conformidades e solicitam tratativas.

A PRODAM assegura o equilíbrio entre esses três elementos por meio das seguintes práticas:

- Estudos técnicos preliminares que especificam critérios técnicos e objetivos nos processos de seleção, com análise de melhor técnica e preço, conforme previsto na Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais);
- Alinhamento ao Plano Estratégico e às metas orçamentárias e operacionais da empresa;
- Análise de custo-benefício e riscos, especialmente nos contratos de TIC através do Estudo técnico Preliminar (datacenter, sistemas sociais, sites de transparência etc.);
- Especificação de requisitos de desempenho, tais como:
 - Prazos de entregas e contratuais;
 - Qualificação técnica;
 - Avaliação de fornecedor em contrato anterior interno ou em prestação de serviços similares;
 - Requisitos de segurança da informação e privacidade.

Os requisitos técnicos e de qualidade são reavaliados e ajustados nas novas contratações, garantindo previsibilidade financeira, qualidade técnica e ajustes nos prazos.

D - "Como a organização realiza a gestão dos bens materiais, dos bens patrimoniais e dos estoques quando for pertinente. Incluir os indicadores utilizados."

A PRODAM realiza a gestão de seus bens e estoques com base em princípios de controle, rastreabilidade, economicidade e conformidade legal, assegurando que os ativos da organização estejam organizados, atualizados e sob uso eficiente, na gestão patrimonial GestLogist05 - Coordenar as Atividades de Logística e IT 66: SPALP - Controlar Tombamento, baixa e movimento dos bens patrimoniais.

Gestão de Bens Patrimoniais

A gestão patrimonial é feita com base em tombamento de bens patrimoniais, incluindo:

- Equipamentos de TIC (servidores, switches, storages, computadores);
- Mobiliário, veículos e materiais permanentes da sede administrativa e datacenters.

A organização realiza **inventários periódicos e atualizações patrimoniais**, garantindo:

- Rastreamento de bens por código de identificação;
- Controle da movimentação entre setores;
- Baixa de bens inservíveis com registro oficial.

Gestão de Materiais e Estoques (quando aplicável)

- Embora a PRODAM não opere com estoques de produção física ou insumos de larga escala, mantém controle sobre:
 - Suprimentos de uso interno (material de escritório, itens de higiene, insumos técnicos);
 - Componentes de tecnologia em estoque estratégico (cabos, peças de rede, suprimentos de TI);
 - Equipamentos de reserva para contingência de infraestrutura (ex: no site backup do datacenter).
- Os estoques são monitorados por controle informatizado e processos padronizados de requisição, entrada, uso e baixa.

Indicadores Utilizados

Indicador	Objetivo	Situação 2024
Controle de bens com identificação física	Rastreabilidade e inventário	100%
%Patrimônio atualizado e auditado	Conformidade legal e contábil	Validado por auditoria independente

E - "Como é administrado o relacionamento com os fornecedores?"

A PRODAM administra o relacionamento com seus fornecedores de forma estruturada, transparente e alinhada aos princípios da legalidade, fiscalização do atendimento aos requisitos especificados em contrato e integridade institucional. A relação é regida pela Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), documentadas em contratos formalizados, com cláusulas específicas de desempenho e por processos de aquisição e fiscalização de fornecedores externos -

1 . Destacar como é definido e assegurado o atendimento aos requisitos da organização por parte dos fornecedores."

- Definição dos requisitos:
 - Os requisitos das aquisições são estabelecidos a partir de projetos alinhados as estratégias da organização, dos processos vigentes de aquisição alinhados ao RILC e nas necessidades técnicas especificadas pela equipe especialista.
 - São formalizados a partir de Documento de Especificação da Demanda (DOD), Estudo Técnico preliminar (ETP), nos Termos de Referência (TR), Editais de Licitação, Chamamentos Públicos ou solicitações de compra, contendo:
 - Especificações e qualificações técnicas claras e detalhadas;
 - Níveis de serviço esperados (SLA);
 - Critérios de qualidade, segurança da informação, prazo e entrega;
 - Levantamento dos riscos da contratação;
 - Obrigações legais, fiscais e de conformidade.
- Garantia do atendimento aos requisitos:
 - Contratos estruturados;
- Todos os contratos possuem gestores, fiscais e suplentes de fiscais nomeados formalmente, responsáveis por:
 - Avaliar a conformidade técnica das entregas;
 - Solicitar correções ou substituições quando necessário (100% dos contratos com gestor);
 - Avaliação da economicidade do contrato;
 - Recomendar renovações ou estabelecer novas contratações.
- Relacionamento contínuo e técnico:
 - Há comunicação regular entre os gestores da PRODAM e os fornecedores, por meio de reuniões de abertura de contrato, alinhamento, validação de entregas, notificações registradas e planejamento de ajustes ou melhorias.

F - "Como os fornecedores são avaliados e prontamente informados sobre seu desempenho?

1. Apresentar os indicadores utilizados para monitorar o seu desempenho.
2. Destacar a forma como a avaliação considera o atendimento aos requisitos estabelecidos, os valores e as diretrizes da organização e os aspectos relativos à segurança, saúde e meio ambiente."

A PRODAM realiza a avaliação de seus fornecedores por meio de processos de fiscalização de contratos que consideram o cumprimento dos critérios técnicos e legais estabelecidos em contratos, de acordo com às normativas da organização. O desempenho é monitorado e comunicado por meio do processo de fiscalização de contratos de fornecedores externos, realizada por gestores e fiscais formalmente designados. O registro das avaliações é documentado e pode suscitar em aplicação de penalidades ou exclusão em futuros certames.

Estes registros também são consultados nos processos de renovação, promovendo qualidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços contratados. A comunicação do desempenho aos fornecedores é realizado de forma direta pelos gestores de contrato, por meio de:

- Reuniões de alinhamento,
- Emissão de relatórios e notificações contratuais,
- Atesto, aprovação ou reprovação das entregas realizados mensalmente, ou sempre que for necessário.

Indicadores utilizados para monitorar o desempenho dos fornecedores

A avaliação dos fornecedores é feita com base em indicadores institucionais e específicos por contrato, tais como:

Indicadores operacionais são utilizados para avaliar o impacto da atuação dos fornecedores, tais como:

Indicador	Finalidade	Situação em 2024
Cumprimento de prazos contratuais	Aferir pontualidade na entrega de bens e serviços	Monitorado via gestores
Qualidade técnica das entregas	Avaliar conformidade com os requisitos definidos	Verificada antes do aceite
% satisfação com o cumprimento dos requisitos dos contratos	Avaliar cumprimento dos contratos de serviços continuados	99,83%

Fonte SGQ Prodam

Como a avaliação considera requisitos, valores e aspectos de segurança, saúde e meio ambiente

- Atendimento aos requisitos estabelecidos: a conformidade técnica e funcional é verificada por análise do objeto contratado, inspeção física ou técnica (quando aplicável), relatórios e validações formais. O aceite da entrega só ocorre se o fornecedor atender exatamente ao previsto no Termo de Referência, no contrato ou na especificação técnica da aquisição.
- Valores e diretrizes da organização: os contratos refletem os princípios da PRODAM: legalidade, integridade, responsabilidade socioambiental, inovação e transparência. Os fornecedores são informados sobre os requisitos desta natureza por meio dos editais, cláusulas contratuais e reuniões técnicas.
- Segurança, saúde e meio ambiente: sempre que há questões relativas à segurança, saúde e meio ambiente relacionadas às contratações em curso, estes requisitos são incluídos nas especificações técnicas e termos de referência, nos seguintes contextos:
 - Nas aquisições e serviços, especialmente para serviços terceirizados de apoio como de limpeza, manutenção, suporte técnico são exigidos que os serviços sejam prestados garantindo um ambiente de trabalho saudável, seguro e em conformidade com a legislação vigente. Ex.: exigência de uso de EPI para trabalhos de engenharia elétricas, telecomunicação e obras prediais;
 - Para as contratações envolvendo descartes de resíduos ou equipamentos eletrônicos, é exigido o requisito de descarte correto.

G - Como são minimizados os custos associados à gestão do fornecimento?

Nomeação de equipe de fiscalização da casa

A PRODAM adota a prática de nomear colaboradores da casa para minimizar os custos da gestão do fornecimento, sem comprometer a qualidade, a legalidade ou a eficiência da gestão do fornecimento. O controle de entregas e a verificação das entregas relacionadas aos contratos ou aquisições antes da liquidação, evitam pagamentos indevidos ou serviços mal executados.

Digitalização e desburocratização de processos

- Processos internos digitalizados (SIGED, e-mails, ferramentas de colaboração), eliminam trâmites manuais, uso de material de expediente, transporte e otimizam fluxos internos;
- Comunicação institucional através da Internet.

Avaliação de desempenho e renegociação estratégica

- O desempenho dos fornecedores é monitorado, e fornecedores com bom histórico podem ser mantidos com condições otimizadas, reduzindo o custo com novas licitações e processos repetitivos.
- A análise de custo-benefício em aquisições recorrentes permite renegociar contratos em bases mais vantajosas, solicitar descontos ou buscar alternativas mais econômicas.

H - "Como os fornecedores que atuam diretamente nos processos da organização são envolvidos e comprometidos com os princípios organizacionais relativos à responsabilidade socioambiental, incluindo os aspectos da segurança e saúde?"

A PRODAM promove o envolvimento dos fornecedores com seus princípios organizacionais de responsabilidade socioambiental, segurança e saúde por meio de cláusulas contratuais específicas, termos de responsabilidade e sigilo de dados e fiscalização periódica da execução contratual e realização de eventos.

Compromisso formal com os princípios institucionais e Socioambiental

- Os editais e contratos celebrados com fornecedores incluem cláusulas que exigem o cumprimento das normas vigentes de segurança do trabalho, saúde ocupacional e responsabilidade ambiental.
- Os fornecedores devem documentar o quanto atendem aos requisitos da proteção de dados pessoais (LGPD), através do preenchimento de questionários no aplicativo DPONet e assinar de termos de responsabilidade e sigilo e cumprimento a LGPD.
- Exigências socioambientais são incluídas nos requisitos do projeto nos estudos técnicos preliminares e termos de referência elaborados quando pertinente.

Saúde e segurança no ambiente de trabalho

- Fornecedores terceirizados que atuam em áreas como manutenção predial, limpeza, vigilância, suporte técnico ou atendimento ao público devem obedecer às normas de segurança e medicina do trabalho.
- A empresa mantém programas internos de saúde ocupacional e PCMSO, e esses critérios também são estendidos por exigência contratual aos prestadores de serviços.

ITEM: 7.3 - PROCESSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

A - Como é elaborada a proposta orçamentária e como são tratadas as restrições e liberações de orçamento mais significativas que possam vir a afetar a execução das atividades?

A gerência de recursos financeiros, por meio da execução orçamentária, tem por finalidade manter o alinhamento com as metas e ações do Planejamento Estratégico, priorizando a saúde financeira da Empresa.

Inicialmente, a Diretoria Administrativo-Financeira (DAF) encaminha a todos os gerentes um plano para a elaboração do Orçamento, com um cronograma que começa com a elaboração do orçamento de cada área, individualmente.

O resultado desse levantamento é passado à DAF, que irá criticar um a um, devolvendo ao respectivo gerente aqueles que excedem a expectativa do previsto no Planejamento estratégico.

Os orçamentos parciais aprovados são incorporados à versão unificada do Orçamento, que é levada à aprovação do Presidente, para nova crítica, incluindo na discussão a Diretoria Técnica (DTE). A versão da Diretoria Executiva é encaminhada ao COADM que dará a decisão sobre a versão final. A Gerência de Contabilidade (GCONT) é a responsável por alimentar as rubricas efetivamente executadas, estabelecendo a divisão entre planejado e realizado.

B- Como os processos orçamentários e financeiros são gerenciados para suportar as necessidades estratégicas e operacionais da organização?

A empresa mantém duas linhas de despesas: Custeio e Investimento. À primeira, reserva cerca de 95% de seu recebimento líquido; à segunda, 5%.

C -"Como são monitorados a execução orçamentária e financeira e os possíveis realinhamentos entre o orçamento, estratégias e objetivos da organização?

1. Destacar como são avaliados e administrados os riscos financeiros, quando pertinente."

Mensalmente, a DAF recebe o relatório da GCONT informando o andamento da relação planejado/realizado e fazendo os ajustes necessários, sempre levando em conta o risco principal, de inadimplência dos clientes. Uma crise financeira no Estado, por exemplo, força o reequilíbrio das despesas, motivadas pela contração dos recebimentos.

D- Como são selecionadas as melhores opções e realizadas captações, investimentos e aplicações de recursos financeiros, quando pertinente?

Com relação a captações, investimentos e aplicações, a empresa age sempre com muita cautela, com um perfil conservador, mas sem perder de vista a necessidade de manter o equilíbrio das contas, fugindo do desperdício.

E -"Como as operações da organização são acompanhadas em termos orçamentários e financeiros e como são administrados os parâmetros orçamentários e financeiros?

Destacar, quando pertinente:

1. a gerência do patrimônio e das receitas decorrentes do seu uso;
2. a compatibilização do custeio e do investimento com o orçamento aprovado – responsabilidade fiscal;
3. a gerência das receitas decorrentes do recolhimento de taxas por prestação de serviços ou de impostos."

As operações ordinárias da empresa são acompanhadas em uma planilha com dois arquivos ou abas: Receitas e Despesas. Entretanto, a empresa já contratou e começou a implantar há dois anos um ERP, com um módulo de Orçamento acoplado, com previsão de implantação para 2025 e para uso efetivo em 2026.

A empresa tem dois indicadores orçamentários: Eficácia das Receitas e Eficácia das Despesas. Ambas são métricas para controlar a relação Realizado/Planejado.

Os indicadores financeiros são sete: Equilíbrio Financeiro, Crescimento, Liquidez Geral, Investimento em TI, Produtividade Anual, Contas a Receber e Pessoal X Faturamento.

É importante enfatizar que a PRODAM é uma empresa e como tal é gerida, sobretudo, buscando a autossustentabilidade. Assim, o equilíbrio entre receita e despesa é item fundamental, para a empresa manter sua autossuficiência.



CRITÉRIO 8: **Resultados**



Critério: 8 – RESULTADOS

ITEM: 8.1 - RESULTADOS RELATIVOS AOS CIDADÃOS-USUÁRIOS

A - Apresentar os resultados dos principais indicadores relativos aos cidadãos-usuários. Estratificar por grupos de cidadãos-usuários, segmentos de mercado ou tipos de produtos, quando aplicável. Incluir os níveis de desempenho de organizações consideradas como referencial comparativo pertinente; explicar, resumidamente, os resultados apresentados, esclarecendo eventuais tendências adversas e comparações desfavoráveis.

Em 2024, a equipe de negócios da PRODAM focou em expandir sua carteira de negócios, buscando novos projetos e oportunidades, principalmente no mercado privado, que cresceu aproximadamente 10% em quantidade de novos clientes, e 40% em faturamento. O faturamento anual de 2024 foi superior a 160 milhões de reais, representando um aumento de mais de 10% em relação ao ano anterior.

Destaque para o crescimento expressivo do produto Hospedagem de Servidores em Nuvem, que está gradativamente ampliando sua participação no resultado da empresa e aparecendo para novos clientes no mercado. Também em 2024, foi viabilizado a assinatura de novo contrato com o Tribunal Regional Eleitoral (TRE), para a implantação de nova Infraestrutura Tecnológica como Serviço, apoiando a transformação digital do órgão.

Referente aos serviços de consignação, a Prodram consolidou a participação junto às consignatárias que possuem convênio com o Estado do Amazonas, e ampliou a participação junto as consignatárias conveniadas da Prefeitura de Manaus, ampliando, conseqüentemente, o resultado da Empresa.

Em relação à manutenção e à renovação dos contratos, que representam a fidelização dos clientes com os serviços, de 473 contratos iniciados em 2024, foram renovados 460, ficando acima da meta prevista de 90% de renovação de contratos. Contratos esses renovados com os devidos reajustes necessários para manter o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

Em negociação para 2025, estão novos contratos a serem firmados com a Universidade do Estado do Amazonas e Casa Civil para o serviço de Consultoria em LGPD, Hospedagem de Servidores para o Ministério Público do Estado, além do novo Sistema de Segurança Pública para a Secretaria de Segurança Pública (SSP)

ITEM: 8.2 - RESULTADOS RELATIVOS À SOCIEDADE

A - "Apresentar os resultados dos principais indicadores relativos à sociedade, incluindo os relativos à atuação socioambiental, à ética, ao controle social e às políticas públicas. Estratificar os resultados por instalações, quando aplicável. Incluir os níveis de desempenho de organizações consideradas como referencial comparativo pertinente; explicar, resumidamente, os resultados apresentados, esclarecendo eventuais tendências adversas e comparações desfavoráveis."

Indicadores de Atuação Socioambiental

A PRODAM apresentou iniciativas e resultados alinhados ao compromisso com a sustentabilidade ambiental e social:

- Projeto "PRODAM Sustentável": redução do uso de papel, copos descartáveis e otimização do consumo de energia nos data centers e escritórios.
- Conscientização ambiental interna: ações pontuais de coleta de pilhas e baterias, reciclagem de papel, uso consciente da energia elétrica e digitalização de processos.
- Apoio a políticas públicas digitais: plataformas como Portal da Transparência, site do governo do estado do Amazonas, site de vacinação, Carnaval de Manaus, Programa Auxílio Estadual e apoio a transmissão do Festival de Parintins reforçam o compromisso com acesso à informação e controle social.

Indicadores de Ética e Controle Social

- A empresa manteve a integridade da sua estrutura de governança com:
- Auditoria Interna ativa (AUDIN), promovendo controles preventivos.
- Adoção e divulgação do Código de Conduta e Integridade.
- Canal de denúncias ativo, disponibilização de contato com o encarregado de proteção de dados pessoais, acessíveis no site institucional, assegurando transparência e responsabilização.

- Conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) aplicada aos sistemas desenvolvidos.

Apoio às Políticas Públicas

- A PRODAM atua diretamente como fornecedora de soluções para políticas públicas digitais, com destaque para:
- Sistema de Matrículas da SEDUC;
- Sistema de Gestão de Processos do TJAM;
- Plataforma de saúde da SES-AM;
- Apoio a manutenção dos sites da rede estadual pública metropolitana MetroMAO;
- Fornecimento de links na região metropolitana para eventos de clientes e parceiros;
- Ponto de troca de tráfego .pptx na Internet no estado do Amazonas;
- Apoio aos programas de conectividade do governo Federal Amazonia Conectada e Norte conectado;
- Triagem e notificação dos incidentes cibernéticos sofridos pelo domínio am.gov.br;
- Registro e propagação dos mapas de domínio para a Internet sob o domínio am.gov.br;
- Ponto de conexão estadual na Rede de Inteligência de ameaças do governo Federal – ReGIC;
- Ponto de conexão estadual da Comunidade MISP de Inteligência de ameaças ABEP-TIC;
- Gestão do Gasoduto Coari-Manaus;
- Cadastro de Programas Sociais (Pé-de-Meia, Auxílio Estadual, etc.).

Essas soluções impactam milhões de cidadãos, especialmente no interior do Amazonas, promovendo inclusão digital, segurança da informação, conectividade e acesso equitativo a direitos.

ITEM: 8.3 - RESULTADOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

A - "Apresentar os resultados dos principais indicadores relativos à gestão orçamentária e financeira. Estratificar os resultados por unidades ou filiais, quando aplicável.

1. Incluir os níveis de desempenho de organizações consideradas como referencial comparativo pertinente; explicar, resumidamente, os resultados apresentados, esclarecendo eventuais tendências adversas e comparações desfavoráveis.

2. Destacar a relação entre recurso executado versus recurso planejado e o cumprimento das metas planejadas versus recursos executados."

O ano de 2024 foi marcado pela busca da recuperação financeira da Empresa, com êxito nos recebimentos em comparação a anos anteriores. Esse avanço permitiu tanto o incremento na reserva de investimentos quanto a redução da inadimplência, resultando em um crescimento de 10,4%. Além disso, diversos projetos foram desenvolvidos para fortalecer a segurança financeira e fiscal da Empresa, acompanhados de investimentos em equipamentos tecnológico de ponta voltados à segurança lógica e à melhoria do desempenho no processamento das soluções hospedadas no Datacenter.

O faturamento bruto da empresa foi de R\$ 164.386.949,00. As receitas financeiras totalizaram R\$ 1.191.259,00 e o Prejuízo Líquido do Exercício foi de R\$ 9.749.845,00. Do total do faturamento foi empregado R\$ 8.262.523,00 em recursos tecnológicos (bens tangíveis) indispensáveis/obrigatórios e R\$ 128.648,00 em software, além de R\$ 707.291,00 em melhorias na infraestrutura predial. A empresa finalizou o ano com um Índice de Liquidez seca 1,20%, Índice de Liquidez Geral de 1,17% e Índice de Liquidez Imediata de 0,32%.

Deve-se considerar que o ano foi também repleto de desafios dentre os quais cita-se o Decreto Municipal n. 5.826, de 07 de fevereiro de 2024 que estabeleceu medidas de racionalização e redução de despesas públicas e o Decreto Estadual n. 49.069, de 1º março de 2024 que estabeleceu medidas de contenção de despesa no âmbito do poder executivo estadual, ambos impactando nos contratos e serviços prestados pela PRODAM. Além disso, o investimento do Estado em TIC foi de 81,94% para terceiros/outros e para a PRODAM de 18,06%, o que representa respectivamente cerca de R\$ 543.169.028,19 para outros e R\$ 119.678.050,32 para a PRODAM, do total de empenhos em 2024 para TIC.

ITEM: 8.4 - RESULTADOS RELATIVOS ÀS PESSOAS

A -"Apresentar os resultados dos principais indicadores relativos às pessoas, incluindo os relativos aos sistemas de trabalho, à capacitação e desenvolvimento e à qualidade de vida. Estratificar os resultados por grupos de pessoas da força de trabalho, funções na organização e, quando aplicável, por instalações.

1. Incluir os níveis de desempenho de organizações consideradas como referencial comparativo pertinente; explicar, resumidamente, os resultados apresentados, esclarecendo eventuais tendências adversas e comparações desfavoráveis."

1. Indicadores de Qualidade de Vida e Saúde Ocupacional			
Indicador	Resultado 2024	Público-Alvo	Referência
Procedimentos de saúde ocupacional	8.124	Toda a força de trabalho	Acima da média nacional
Média de atendimentos/dia	24	Servidores da sede	Superior a médias estaduais
Exames periódicos realizados	612 (100%)	Todos os colaboradores	Cumprimento total da NR-7
Campanhas de saúde e bem-estar	26 ações	Colaboradores e familiares	Boa prática em TIC pública
2. Indicadores de Capacitação e Desenvolvimento			
Indicador	Resultado 2024	Meta	Público-Alvo
Horas totais de capacitação	4.918 horas	≥ 3.500	Técnicos, gestores, administrativos
Conscientização em LGPD, Segurança da Informação e privacidade	45 horas	40 horas	Toda a organização
Programa "Longevivendo"	Realizado com sucesso	—	Pré-aposentadoria e aposentados
3. Indicadores de Sistemas de Trabalho e Clima Organizacional			
Indicador	Resultado	Observações	
Integração de novos servidores (concursados)	19 nomeados e integrados	Treinamentos, ambientação e inserção em comissões técnicas	
Ações internas de valorização	Rodas de conversa, feiras, campanhas e eventos comemorativos	Fortalecem o clima organizacional	
Participação de servidores em grupos de trabalho	Existente	Comissões de LGPD, segurança, inclusão, transformação digital	
Programa de escuta ativa (Serviço Social)	Em execução	Atendimento personalizado por grupo e demanda específica	

Em 2024, as referências usadas foram as entidades de TIC, associadas da ABEP, como a PRODESP (SP) e CELEPAR (PR).

Comparativo com Referenciais Externos		
Indicador Comparado	PRODAM	Referência
Cobertura de exames periódicos	100%	Média nacional: ~85–90%
Horas de capacitação por servidor	~12h/ano	CELEPAR/PRODESP: 15h–20h/ano
Programa de pré-aposentadoria (Longevivendo)	Ativo e com adesão	Raro em empresas públicas
Ações de valorização e integração	Frequentes e diversas	Alinhadas às melhores práticas do setor

Dentre os resultados auferidos, destacamos as seguintes conquistas de 2024:

- Houve cobertura plena das exigências legais e normativas de saúde ocupacional;
- Conformidade voluntária aos sistemas de gestão da Qualidade, segurança e privacidade da Informação;
- Foram conscientizados em temas de segurança da Informação, privacidade e qualidade, com pelo menos 1h de treinamento 94% dos colaboradores e com 3h 80%, nos último 5 anos;
- Produzimos um ambiente institucional com escuta ativa e valorização humana;
- 64% de colaboradores satisfeitos, medidos através da pesquisa de clima organizacional (PCO) bianual, para uma meta de 75%. Melhorou em 10 pontos percentuais em relação à PCO no biênio anterior;
- Necessidade de aumento da oferta em qualificação técnica, especialmente diante das rápidas transformações tecnológicas, em projetos estratégicos.

ITEM: 8.5 - RESULTADOS RELATIVOS AOS PROCESSOS DE SUPRIMENTO

A "Apresentar os resultados dos principais indicadores relativos aos processos de suprimento.

Incluir os níveis de desempenho de organizações consideradas como referencial comparativo pertinente; explicar, resumidamente, os resultados apresentados, esclarecendo eventuais tendências adversas e comparações desfavoráveis."

1.Indicadores Operacionais de Suprimento			
Indicador	Resultado 2024	Meta ou Parâmetro	Tendência
Compras realizadas por processo licitatório	1	Exigência legal	Cumprida
Índice de aderência a prazos contratuais	Alta (não quantificado no relatório)	≥ 95%	Estável
Atendimento a especificações técnicas	Elevado (relato positivo em auditorias)	—	Positiva
Ocorrência de não conformidades em suprimentos	Baixa	Próxima de zero	Controlada
Reajuste de contratos conforme índice legal	Realizado com previsibilidade	Alinhado à LRF e nova LLL	Controlado

2.Eficiência e Controle nos Processos de Aquisição		
Aspecto	Prática da PRODAM	Comparativo com TIC públicas
Planejamento anual de compras	Integrado ao planejamento estratégico	Prática recomendada (CELEPAR, PRODESP)
Elaboração de Termos de Referência detalhados	Inclui critérios técnicos, socioambientais e legais	Alinhado à nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/21)
Controle e fiscalização contratual	Gestores e fiscais nomeados por portaria	Exigência legal cumprida

3 - Comparativo com Referenciais Externos		
Comparação+	PRODAM	PRODESP/CELEPAR
Maturidade na gestão de fornecedores	Média, em expansão	Avançada
Digitalização de processos de compra	Parcial (macroprocesso de aquisição e controles internos)	Em plataformas próprias consolidadas
CrITÉrios socioambientais nos editais	Presentes	Presentes, em níveis semelhantes

Dentre os resultados auferidos, destacamos as seguintes conquistas de 2024:

- Melhoria das práticas identificadas na nova à legislação de aquisição vigente (Lei nº 14.133/21);
- Elevado grau de controle técnico e jurídico nas contratações;
- Gestão estruturada por meio de planejamento anual, termos de referência e fiscalização de contratos;
- Nível de maturidade compatível com organizações estaduais de TIC mais consolidadas, com boas perspectivas de evolução em avaliação contínua e automação;
- 57% de compras realizadas com desconto;
- 99,83% de cumprimento dos contratos continuados críticos pelos fornecedores.

ITEM: 8.6 - RESULTADOS RELATIVOS AOS PROCESSOS FINALÍSTICOS E DE APOIO

A- "Apresentar os resultados dos principais indicadores relativos aos processos.

1. Incluir os níveis de desempenho de organizações consideradas como referencial comparativo pertinente; explicar, resumidamente, os resultados apresentados, esclarecendo eventuais tendências adversas e comparações desfavoráveis."

Os processos analisados envolvem:

- Finalísticos: desenvolvimento de sistemas digitais, serviços de tecnologia da Informação e comunicação, atendimento a clientes.
- De apoio: gestão de pessoas, saúde ocupacional, compras, qualidade, segurança da informação, privacidade, jurídico, comunicação, planejamento e finanças.

Indicadores de Processos Finalísticos:

Indicador	Resultado 2024	Meta ou padrão	Tendência
Metas estratégicas cumpridas	103,11%	≥ 100%	Positiva
Maturidade LGPD (ISO 27701)	3,13	Escala 0–5	Em crescimento
Maturidade em Segurança da Informação (ISO 27001)	3,83	> 3,5 (recomendado)	Positiva
Incidentes tratados dentro do prazo (SegDados10)	82%	≥ 80%	Estável
Contratos renovados com clientes	460	Alta taxa de fidelização	Alta
Projetos técnicos executados com sucesso	Todos planejados	100%	Cumprido

Indicadores de Processos de Apoio

Indicador	Resultado 2024	Observação
Procedimentos de saúde ocupacional	8.124	Alta cobertura preventiva
Exames periódicos realizados	612 (100%)	Cobertura total da força de trabalho
Campanhas de saúde e bem-estar	26 ações	Foco em qualidade de vida
Horas de capacitação	4.918 horas	Alinhado ao desenvolvimento institucional

Aspectos Comparados com Referenciais Externos

Aspecto Comparado	PRODAM	Referência
Maturidade em SI e LGPD	3,83 / 3,13	Superior à média de outras associadas ABEP-TIC

Execução de metas estratégicas	103,11%	Média nacional: 95–100%
Governança em Privacidade (DPONet)	Implantado	Equivalente a CELEPAR
Gestão de contratos e suprimentos	Rigorosa	Similar à PRODESP

Em 2024, as referências usadas foram as associadas ABEP-TIC, como a PRODESP (SP), CODATA (PB) e CELEPAR (PR).

Dentre os resultados auferidos, destacamos as seguintes conquistas de 2024:

- Execução com excelência dos processos estratégicos e operacionais, atingindo metas institucionais;
- Demonstração de maturidade crescente em conformidade, segurança e privacidade da informação;
- Alinhamento às melhores práticas de empresas de TIC pública de médio e grande porte, como PRODESP e CELEPAR;
- Perspectiva para ampliar a capacidade institucional, com espaço para avanços em digitalização de processos de apoio e avaliação da percepção externa.

GLOSSÁRIO

ABEP-TIC	Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação
ABNT NBR	Normas Brasileiras Regulamentadoras elaboradas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas
AIOPS	Inteligência Artificial para Operações de Tecnologia da Informação
ANPD	Autoridade Nacional de Proteção de Dados
ASDPO	Encarregado de Proteção de Dados
ASJUR	Assessoria Jurídica
Benchmarking	Ponto de referência setorial ou mercadológico
BSC	Metodologia de gestão estratégica,
CELEPAR	Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná
CODATA	Companhia de Processamento de Dados da Paraíba
COMLI	Comissão de Licitação
DAF	Diretoria AdministrativoFinanceira
Datacenter	Instalação física projetada para abrigar e gerenciar equipamentos de tecnologia da informação
DGINS	Departamento de Gestão Integrada de Serviços
DPO	Encarregado de Proteção de Dados
DPONet	Plataforma que auxilia empresas na adequação à Lei Geral de Proteção de Dados
ETP	Estudo Técnico preliminar
GCONT	Gerência de Contabilidade
GEAOP	Gerência de Apoio Operacional
GPROJ	Gerência de Projetos e Inovação
Hardware	Conjunto de componentes físicos de computador
Intranet	Rede de computadores para uso privado
ISO	Organização Internacional para Padronização
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Links	Conexões ou referências que levam a outro lugar ou recurso
LowCode	Software que utiliza interfaces visuais e ferramentas de arrastar e soltar
NPS	Pesquisa simples que pergunta aos clientes a probabilidade de recomendarem a empresa a outras pessoas, usando uma escala de 0 a 10.
MetroMao	Rede Metropolitana Estadual
OKRs	Objetivos e Resultados-Chave
P2p	Ponto a ponto
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PCO	Pesquisa de Clima Organizacional
PRODEMGE	Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais
PRODESP	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo
ReGIC	Regiões de Influência das Cidades
RILC	Regulamento Interno de Licitações e Contratos
SaaS	Software como Serviço
SERPRO	Serviço Federal de Processamento de Dados
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SGTI	
SIGED	Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documento
Software	Conjunto de componentes lógicos de um computador
SPGSI	Supervisão da Gestão da Segurança da Informação
SPQUA	Supervisão da Qualidade
Storage	Armazenamento de dados físicos ou digitais
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TR	Termo de Referência
VPN	Rede Virtual Privada
WEB	Rede mundial de computadores
Webservice	Componente de software que permite a comunicação entre diferentes sistemas
Wireless	Rede Local sem Fio

