



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

RELATÓRIO DE GESTÃO

EXERCÍCIO DE 2017



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
Sumário

INTRODUÇÃO	3
1- DADOS GERAIS DA EMPRESA	4
1.1 - Identificação da empresa	4
1.2 - Endereço	4
1.3 - Empresa de auditoria independente	4
1.4 - Descrição das atividades	4
1.5 - Composição acionária do Capital Social	4
1.6 - Composição do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Dir. Executiva	5
2 - PROJETOS GOVERNAMENTAIS	7
2.1 - Educação	7
2.2 – Planejamento, orçamento e gestão	9
2.3 – Trânsito	11
2.4 – Produção rural	14
2.5 – Segurança pública	15
2.6 – Infraestrutura e comunicação de dados.....	15
2.7 – Transparência e relacionamento com o cidadão.....	18
2.8 – Atividades diversas	19
3 - INDICADORES DE GESTÃO.....	24
4 – DEMAIS AÇÕES	28
4.1 - Pesquisa de Satisfação de Clientes	28
4.2 - Na área de gestão de pessoal.....	28
4.2.1 - Programas de Valorização do Colaborador.....	28
4.2.2 - Pesquisa de Clima Organizacional.....	30
4.2.3 - Processo seletivo para estagiários	31
4.3 - Na área de Compliance	31
4.3.1 - Auditorias Internas	31
4.3.2 - Adequação a Lei 13.303/2016.....	32
4.3.3 - Fiscalização Controle Externo.....	32
4.4 - Na área financeira.....	33



INTRODUÇÃO

O Relatório de Gestão da Processamento de Dados Amazonas S.A. – PRODAM, referente ao exercício financeiro de 2017, está estruturado conforme as normas e procedimentos vigentes na Resolução TCE nº 03, de 16 de março de 2016. O presente relatório segue, de forma customizada, relacionando exclusivamente as principais ações realizadas ao longo do exercício pela Administração.

Destacam-se os projetos governamentais iniciados ao longo do exercício, as auditorias internas realizadas, a pesquisa de clima organizacional e a pesquisa de satisfação com clientes.

Salientamos ainda que a Empresa, por ter regime jurídico de direito privado, não executa orçamento como as Secretarias da administração direta, fundações e autarquias que são consideradas unidades orçamentárias.

Por força do art. 165, II da Constituição Federal de 1988 as Sociedades de Economia Mista integram o orçamento Fiscal e da Seguridade aprovados na Lei Orçamentária Anual para fins de investimentos. Assim, essas empresas **NÃO** possuem orçamento e por esse motivo a esfera que lhes é atribuída na LOA é a de “**NÃO ORÇAMENTÁRIA**”, aplicando essa situação a PRODAM, conforme constante Lei No. 4.540/2017 na página 273 da LOA de 2018, conforme link: <http://www.sefaz.am.gov.br>.



1 - DADOS GERAIS DA EMPRESA

1.1 - Identificação da empresa

Nome empresarial: PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S.A - PRODAM

CNPJ: 04.407.920/0001-80

Natureza jurídica: Sociedade de Economia Mista de capital fechado

Vinculação: Secretaria de Estado de Planejamento, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEPLACTI

Código da Unidade: 16.503 – Unidade não orçamentária

Endereço eletrônico: www.prodam.am.gov.br

1.2 - Endereço

Rua Jonathas Pedrosa, 1937, Praça 14 de Janeiro – Manaus/AM – Brasil

CEP: 69.020-110

1.3 - Empresa de auditoria independente

Através do Pregão Eletrônico 020/2017, foi selecionada a empresa “DT Leite Contadores, Auditores e Peritos – ME” pelo preço de R\$ 15.640,00 para auditoria independente do exercício de 2017

Av. das Torres 734, térreo, Parque Hortência – Maringá/PR – Brasil

1.4 - Descrição das atividades

A Empresa tem por finalidade a execução, o controle e a venda, utilizando a Tecnologia da Informação e Comunicação, de todos os serviços informatizados dos órgãos da administração pública estadual direta e indireta, das fundações instituídas pelo Poder Público, das empresas públicas, e a prestação de assessoramento técnico a esses mesmos órgãos, no campo de sua especialidade, podendo complementarmente prestar serviços a órgãos da administração federal e de outras administrações estaduais e municipais e a clientes da iniciativa privada.

1.5 - Composição acionária do Capital Social

PRINCIPAIS ACIONISTAS	PARTICIPAÇÃO %
1. Governo do Estado do Amazonas	99,891026
2. Prefeitura Municipal de Manaus	0,008980
3. Demais Pessoas Jurídicas	0,088471
4. Pessoas Físicas	0,011523
Total →	100,000000





1.6 - Composição do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva

Conselho de Administração:

Órgão de natureza colegiada e autônoma dentro de suas prerrogativas e responsabilidades, na forma da lei e do Estatuto Social. É composto por três membros titulares e o mesmo número de suplentes, cabendo à Assembleia Geral dos Acionistas designar dentre eles o Presidente do Conselho.

Composição dos membros titulares do Conselho de Administração

Afonso Lobo Moraes, nomeado pela Ata da 84ª Assembleia Geral Extraordinária de 12/04/2017 e destituído pela 85ª Assembleia Geral Extraordinária de 25/01/2018.

Fabiano Castanhola Marques, nomeado pela Ata da 81ª Assembleia Geral Extraordinária de 15/05/2015 e destituído pela 84ª Assembleia Geral Extraordinária de 12/04/2017.

Vicente de Paula Queiroz, nomeado pela Ata da 84ª Assembleia Geral Extraordinária de 12/04/2017 até a Assembleia Geral Extraordinária de abril/2020.

Rosineide de Melo Roldão, nomeada pela Ata da 84ª Assembleia Geral Extraordinária de 12/04/2017 até a Assembleia Geral Extraordinária de abril/2020.

Conselho Fiscal

Constituído de forma permanente, é independente da administração e dos auditores externos, conforme exigido pela Lei das Sociedades Anônimas. É composto por três membros titulares e o mesmo número de suplentes, com mandato de um ano, permitida reeleição.



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Composição dos membros titulares do Conselho Fiscal

Fabiano Castanhola Marques, nomeado pela Ata da 47ª Assembleia Geral Ordinária de 28/04/2017 até a Assembleia Geral Ordinária de abril de 2018.

Laércio da Costa Cavalcante, nomeado pela Ata da 47ª Assembleia Geral Ordinária de 28/04/2017 até a Assembleia Geral Ordinária de abril de 2018.

Enéas Farias Almeida de Fonseca Góes, nomeado pela Ata da 47ª Assembleia Geral Ordinária de 28/04/2017 até a Assembleia Geral Ordinária de abril de 2018.

Diretoria Executiva

Composta por um presidente, um diretor técnico e um diretor administrativo-financeiro.

Composição dos membros da Diretoria Executiva

Márcio Silva de Lira – Diretor-Presidente, nomeado pela da Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 12/04/2017. PERÍODO DE GESTÃO: 01/01/2017 a 09/10/2017.

Fábio Gomes Naveca – Diretor-Presidente, nomeado pela da Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 10/10/2017. PERÍODO DE GESTÃO: 10/10/2017 a 31/12/2017.

Daniel Tadeu Martinez Castello Branco – Diretor Técnico, nomeado pela da Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 12/04/2017. PERÍODO DE GESTÃO: 01/01/2017 a 12/10/2017.

Márcio Ferreira Mota – Diretor Técnico, nomeado pela da Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 13/10/2017. PERÍODO DE GESTÃO: 13/10/2017 a 31/12/2017.

Paula Gabriele Monteiro Nogueira Guimarães – Diretora Administrativo-Financeira, nomeada pela da Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 12/04/2017. PERÍODO DE GESTÃO: 01/01/2017 a 31/12/2017.





2 - PROJETOS GOVERNAMENTAIS

2.1 - EDUCAÇÃO

Projeto: Diário digital

Objetivo: Expandir o Diário Digital para uso dos ensinos presenciais por Mediação Tecnológica, para as escolas do interior, ministrados pelo Centro de Mídias de Educação do Amazonas (CEMEAM).

Benefícios: Agilizar o processamento dos resultados dos alunos participantes do projeto Medição Tecnológica, através do lançamento diário das frequências, conteúdos ministrados, avaliações e notas de cada disciplina em seu respectivo período letivo.

Status: Em processo final de desenvolvimento do software.

Justificativa: Proporcionar aos docentes da rede pública escolar, do interior do estado, o mesmo nível de qualidade de serviços que é oferecido para a capital.

Projeto: Atendimento Sócio psicopedagógico

Objetivo: Informatizar e padronizar os processos de atendimento sócio psicopedagógico do CEMASP - Centro Municipal de Atendimento sócio psicopedagógico, de alunos da rede municipal de Manaus.

Benefícios: Padronização e organização do processo; redução nos custos de impressão; redução do tempo de atendimento; redução das atividades dos profissionais; histórico de atendimento on-line; relatório de atividades; estatística de atendimentos.

Status: Em planejamento.

Justificativa: Melhorar os processos de governo



Projeto: Portal Educacional

Objetivo: Disponibilizar serviços educacionais aos pais, responsáveis e alunos da rede pública.

Benefícios: Permite o acompanhamento do desempenho escolar do aluno, através da consulta de notas, frequências, avaliações, histórico escolar, entre outros serviços.

Status: Em fase de implantação.

Justificativa: Facilitar o acesso do cidadão aos serviços de governo.

Projeto: Sistema de Planejamento de atividades dos professores da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) – PIT/RIT

Objetivo: Possibilitar aos docentes da UEA a realização, online, do Planejamento de Trabalho (PIT) bem como do Relatório de Execução do Trabalho (RIT). A solução dispõe ainda de um módulo Gestor, que para a Pró-Reitoria de Planejamento permite a consulta e avaliação dos PITs e RITs, alertando inclusive quanto aos relatórios que não apresentam os critérios mínimos de aceite.

Benefícios: O sistema permite a gestão automatizada dos planejamentos e da execução dos trabalhos dos docentes da UEA.

Status: Implantada a primeira fase (PIT).

Justificativa: Melhorar processos de governo.





2.2 – PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO

Projeto: PRODAM-RH – Evolução

Objetivos: Acrescentar ao PRODAM-RH módulos e funcionalidades que o mantenham plenamente aderente à legislação atual, em especial neste momento, aos requisitos que estão sendo postos pelo Governo Federal com relação ao E-Social.

Benefícios: Com este trabalho é esperado que os órgãos do Governo do Estado possam atender suas obrigações junto ao Governo Federal de forma simples e rápida, fornecendo instantaneamente todas as informações solicitadas, oriundas da base de dados do PRODAM-RH. As informações serão enviadas por um Módulo Específico responsável por integrar-se com os webservices do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) e encaminhar estes dados assinados digitalmente.

Status: Em andamento

Justificativa: Tornar os processos aderentes à nova legislação Federal (E-social)

Projeto: Desenvolvimento do Módulo de Exoneração para o Sistema de Cadastro de Folha de Pagamento de Pessoal (CFPP)

Objetivos: Realizar, de maneira automatizada, os processos de exoneração do cargo, dispensa de cargo comissionado, dispensa de aposentadoria e falecimento.

Benefícios: Disponível para os 54 órgãos do governo estadual, a funcionalidade é completamente aderente às exigências do E-social. Já no primeiro mês de uso (novembro de 2017), o governo estadual economizou 450 horas, que seriam utilizadas pelos servidores estaduais para realizar os cálculos de maneira manual.

Status: Implantado

Justificativa: Melhorar os processos de governo



Projeto: SGSH - Sistema de Gestão Sócio Habitacional

Objetivo: Possibilitar a gestão social, física e financeira de processos de reassentamento de famílias.

Benefícios: Acompanha todas as etapas dos processos de reassentamento, desde a identificação de famílias até a retirada dos imóveis, determinando a solução aplicada a cada caso, bem como controlando os pagamentos realizados a cada beneficiário. Mantém registro das ações sociais relacionadas às famílias antes, durante e depois do reassentamento.

Status: Implantado

Justificativa: Melhorar processos de governo

Projeto: Sites Institucionais

Objetivos: Prover sites na Internet a fim de viabilizar a comunicação institucional das ações de diversos órgãos do governo.

- Site Institucional da SEINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura
- Site Institucional da SEAD - Secretaria de Estado de Administração e Gestão
- Site Institucional da SRMM - Secretaria de Estado de Desenvolvimento da Região Metropolitana de Manaus
- Site Institucional da DEFESA CIVIL – Subcomando de Ações de Defesa Civil
- Site Institucional da SEPROR - Secretaria do Estado de Produção Rural
- Site Institucional da SECOM - Secretaria de Estado de Comunicação Social
- Portal da Transparência
- Site Institucional do Centro de Educação Tecnológica do Estado do Amazonas – CETAM

Taup

[Handwritten signature]



Benefícios: Disponibilizar à sociedade informações e serviços de Governo através da internet

Status: Implantado

Justificativa: Facilitar serviços e atender requisitos de transparência

2.3 – TRÂNSITO

Projeto: CFC – Controle de Formação de Condutores

Objetivo: Fornecer ferramenta para o controle das etapas de formação de condutores nos processos de habilitação.

Benefícios: Controlar, de forma prática e segura, os registros de aulas teóricas frequentadas pelos candidatos em seus processos de habilitação de condutores, garantindo a adequação e a regularidade do processo tanto em relação aos candidatos quanto em relação aos Centros de Formação de Condutores (Autoescolas).

Status: Implantado

Justificativa: Melhorar os processos de governo.





Projeto: Aplicativo Consulta de Dados do Veículo

Objetivo: Realizar a consulta online, por meio de aplicativo para dispositivos móveis, de informações do veículo como restrições (se é roubado, por exemplo), número de lacre, chassi e cor original.

Benefícios: O aplicativo confere mais agilidade e contribui para tornar mais eficiente o trabalho de fiscalização do Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas (DETRAN-AM).

Status: Implantado

Justificativa: Disponibilizar ferramentas de inteligência para a Segurança Pública

Projeto: Aplicativo Talonário Eletrônico

Objetivo: Garantir máxima eficiência e transparência ao processo de notificação de condutores que cometem infração de trânsito.

Benefícios: A lavratura da infração passa a ser feita por meio do preenchimento de campos em plataforma digital, o que zera qualquer tipo de rasura ou erro no preenchimento dos dados, além de aumentar a segurança das informações. Além disso, a solução proporciona economia de papel.

Status: Implantado

Justificativa: Melhorar os processos de governo.



Projeto: Comunicação de Venda no Cartório

Objetivo: Possibilitar a comunicação da venda de veículo diretamente no cartório.

Benefícios: A utilização desta solução garante ao cidadão uma maior comodidade nos processos de venda de veículos, pois lhe fornece a possibilidade de, no próprio cartório, comunicar a venda de veículos sem precisar deslocar-se ao DETRAN-AM, evitando assim futuros problemas relacionados a multas ou penalidades vinculadas ao veículo após a venda ser efetivada.

Status: Implantado

Justificativa: Melhorar os processos de governo

Projeto: Frota-BR

Objetivo: Fornecer ferramenta para controle da situação de veículos em relação aos proprietários de grandes frotas.

Benefícios: A solução possibilita a gestão adequada da situação dos seus veículos junto aos Órgãos de Trânsito, impedindo que, pelo grande volume de veículos a serem controlados, estes se vejam obrigados a pagar multas por perda de prazos no atendimento de obrigações regulamentares.

Status: Implantado

Justificativa: Ofertar serviços para o mercado privado.

Projeto: Juros em infrações de trânsito

Objetivo: Realizar, via sistema, cobrança de juros nas infrações de trânsito que não são pagas no prazo. Utiliza a Selic como base de cálculo.

Benefícios: Manter atualizado o valor a ser arrecadado pelo erário.

Status: Implantado

Justificativa: Melhorar os processos de governo





2.4 – PRODUÇÃO RURAL

Projeto: SIGATER

Objetivo: Este projeto visa proporcionar ao Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas (IDAM) uma ferramenta computacional que permita tornar mais eficiente a obtenção de informações sobre as atividades agropecuárias e florestais assistidas pelo Instituto, por meio da sua rede de unidades de atendimento presente em todos os municípios do Amazonas. Com isto, o novo sistema torna mais célere a tomada de decisões estratégicas do órgão e a verificação dos seus resultados junto aos produtores rurais, otimizando o uso dos recursos públicos empregados para elevar a produção rural sustentável do Amazonas.

Benefícios: Ofertar a toda a rede do IDAM, que consiste na unidade central, unidades locais e seus técnicos, uma consistência rigorosa sobre a padronização da forma como são comunicadas as atividades técnicas e os seus resultados. Conseqüentemente, reduz o custo relativo a dificuldades de entendimento, que aumentavam o tempo de execução dos processos de trabalho e melhora a eficiência operacional em todos os níveis de atuação do IDAM.

Status: Fase de finalização do desenvolvimento de software.

Justificativa: Melhorar os processos de governo





2.5 – SEGURANÇA PÚBLICA

Projeto: Delegacia Interativa

Objetivos: Promover uma nova solução de registros de Boletins de Ocorrência pela Internet para a população.

Benefícios: Disponibilizar à sociedade uma ferramenta para comunicação de fatos relacionados à Segurança Pública que possua usabilidade, segurança e robustez necessária para o adequado atendimento do cidadão.

Status: Implantada

Justificativa: Oferecer serviço digital ao cidadão

2.6 – INFRAESTRUTURA E COMUNICAÇÃO DE DADOS

Ativação do projeto Gasoduto Coari-Manaus

Objetivos: Desde 2012, a PRODAM e a Telebrás são signatárias de um Acordo de Cooperação Técnica, cujo objetivo principal é oferecer internet de qualidade oriunda do gasoduto Coari-Manaus. Pelo acordo, a PRODAM tem a responsabilidade de instalar equipamentos que “liberam” o acesso da rede para órgãos públicos e para provedores regionais. Em 2017 foram ativados os municípios de Caapiranga, Anori, Codajás e Coari.

Benefícios: Disponibilizar comunicação de dados e internet para o interior

Status: Implantado município de manacapuru

Justificativa: Redução dos custos de telecomunicação do governo e aumento da oferta de serviços.



Ativação de circuito de Dados do Hospital Hilda Freira, em Iranduba

Objetivos: Ativação de rede de comunicação de dados por meio da fibra ótica oriunda do Gasoduto Coari-Manaus. A conectividade de alta qualidade permite que o hospital faça transferências online e imediatas, de exames de imagens como raio - x e mamografia para médicos especialistas em Manaus.

Benefícios: Disponibilizar comunicação de dados e internet para o interior

Status: Em implantação

Justificativa: Redução dos custos de telecomunicação do governo e aumento da oferta de serviços.

Ativação do circuito de Internet da prefeitura de Iranduba

Objetivos: Fornecer Internet dedicada, com velocidade de 10MB, para a sede da prefeitura de Iranduba. Os órgãos municipais poderão prestar um serviço de melhor qualidade à população.

Benefícios: Disponibilizar comunicação de dados e internet para o interior

Status: Implantado

Justificativa: Redução dos custos de telecomunicação do governo e aumento da oferta de serviços.



Rony

uf
[Signature]



Transporte de Dados para Provedores Regionais até Iranduba e Manacapuru

Objetivos: Ativação da rede de fibra ótica do gasoduto Coari-Manaus visando comercializar capacidade de conectividade com provedores regionais. A parceria permite aos provedores oferecer à população um serviço de internet de maior qualidade a um preço muito menor, já que utiliza a fibra ótica e não satélites com boa parte dos municípios fazem atualmente. A população desses municípios é a principal beneficiada dessas ações.

Benefícios: Disponibilizar internet para Iranduba e Manacapuru.

Status: Implantado

Justificativa: Redução de custos de internet para o interior.

Implantação de ponto de acesso público à Internet via Wi-Fi na Vila Olímpica de Manaus

Objetivos: Implantação na Vila Olímpica de Manaus oito pontos de Wi-Fi de acesso gratuito. Ao todo, são 100 MB de internet no complexo esportivo que facilita a interação da comunidade com o mundo. Ao disponibilizar internet gratuita, a PRODAM contribui para a inclusão digital e social.

Benefícios: Oferta de internet Wi-Fi gratuita à população.

Status: Implantado

Justificativa: Projeto de inclusão digital.





Hospedagem do servidor da empresa TV LAR

Objetivos: Comercializar serviço de infraestrutura em nuvem. A rede varejista TV Lar foi a primeira organização privada a contratar o serviço de hospedagem de servidor no datacenter da PRODAM. O serviço prestado pela PRODAM integra as 29 lojas da rede em tempo real, permitindo centralizar a gestão dos produtos oferecidos por elas.

Benefícios: Oferecer ao mercado privado serviço tecnológico com alto desempenho e alta disponibilidade.

Status: Implantado

Justificativa: Ampliar a carteira de clientes da PRODAM no setor privado.

2.7 – TRANSPARÊNCIA E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

Projeto: Projeto Processo Virtual Único do Estado

Objetivos: Disponibilizar solução que agregue os processos do Estado em uma única base lógica resultante da integração das ferramentas SPROWEB e SIGED.

Benefícios: Garantir aos clientes uma solução que possibilite a substituição do uso do papel por uma solução plenamente digital no trâmite dos processos, bem como garantir a qualquer cidadão ou servidor o acesso a um processo de forma virtual, independentemente da Secretaria no qual o processo teve origem ou onde esteja tramitando.

Status: Em planejamento.

Justificativa: Atender critérios de transparência.



Hackathon PRODAM

Objetivos: A segunda edição da Maratona de Programação da PRODAM aconteceu nos dias 11 e 12 de fevereiro sob o tema “PRODAM a serviço de todos: integrando governo, cidadão e o setor privado”. A novidade desta segunda versão foi a possibilidade dos participantes desenvolverem aplicativos móveis ou páginas para web. O grupo vencedor desenvolveu o aplicativo “Canoeiro” criado com o objetivo de informatizar a venda de passagens de barco, ajudando inclusive a regular o setor. Com apenas alguns cliques o usuário poderá escolher o destino, o barco, os horários em que deseja viajar, o tipo de acomodação e efetuar a compra.

Benefícios: Desenvolvimento de aplicativos que atendam necessidades que ajudem a sociedade

Status: Concluído

Justificativa: Promoção de inovação

Concurso Público

Objetivos: Em 2017, a PRODAM contratou mais 7 (sete) concursados do Concurso Público 2014, 2 desenvolvedores especialistas (Programador); 1 relações públicas (Comunicador Social); 1 analista de desenvolvimento de sistemas e 1 analista de rede (Analistas de TI); 1 assistente social e 1 assistente de hardware (Assistente 220h). São 64 contratações (seis além das vagas oferecidas), devendo contratar ainda 1 Motorista; 1 Assistente 180h; 6 Assistentes 220h; 22 Programadores, 4 Técnicos de Atendimento a Incidentes, 3 Técnicos de Suporte a Desktops; 2 Analistas de RH, 19 de Analistas de Desenvolvimento de Sistemas, 1 Analista de Rede (CNPP/CISCO), 1 Analista de Rede (Microsoft) e 2 Analistas de Telecomunicação, num total de 62 concursados até 3/7/2018.

Benefícios: Redução do tempo de entrega de projetos.

Status: Em andamento.

Justificativa: Melhoria a produtividade da PRODAM.





Conselho Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - CETIC

A Secretaria Executiva do Conselho Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação, exercida pela Presidência da PRODAM, nos termos da Lei 4.383, de 10/10/2016, recebeu das diversas Unidades Gestoras, para avaliação, planos de contratação referentes a bens e serviços aplicáveis às necessidade de TIC, conforme discriminação abaixo.

Recebidos para avaliação: 431 itens

Aprovados conforme recebido: 373

Aprovados após mudanças recomendadas: 42

Não aprovados: 16

Benefícios: Melhor uso dos recursos do erário público

Status: Em andamento.

Justificativa: Atendimento à Lei 4.383

Compromisso com a Qualidade

Objetivos: A PRODAM realizou a migração do Sistema de Gestão da Qualidade da versão NBR ISO 9001:2008 (somos certificados desde o ano 2000) para a versão NBR ISO 9001:2015. Como parte do projeto foram realizadas ações visando à melhoria dos processos da empresa, a implantação do conceito de gestão por processos com base na metodologia ágil, o alinhamento do Sistema de Gestão da Qualidade com o Planejamento Estratégico Institucional e a implementação da mentalidade do gerenciamento de riscos e do conhecimento organizacional.

Benefícios: Elevar o nível de maturidade da empresa em requisitos de qualidade

Status: Em andamento.

Justificativa: Política de Gestão da Qualidade.

Handwritten signatures and initials



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Projeto Conheça a Prodam

Objetivos: Como parte da divulgação das atividades da empresa para a comunidade, em 2017 recebemos a visita de **mais de 200 alunos e professores** das instituições: UFAM-Manaus, IFAM-Manaus, IFAM-Maués, IFAM-Coari, IFAM-Parintins, ESBAM-Manaus e CETAM-Manaus que assistiram palestras informativas sobre os serviços prestados pela empresa.

Benefícios: Divulgar os serviços da prodam.

Status: Em andamento.

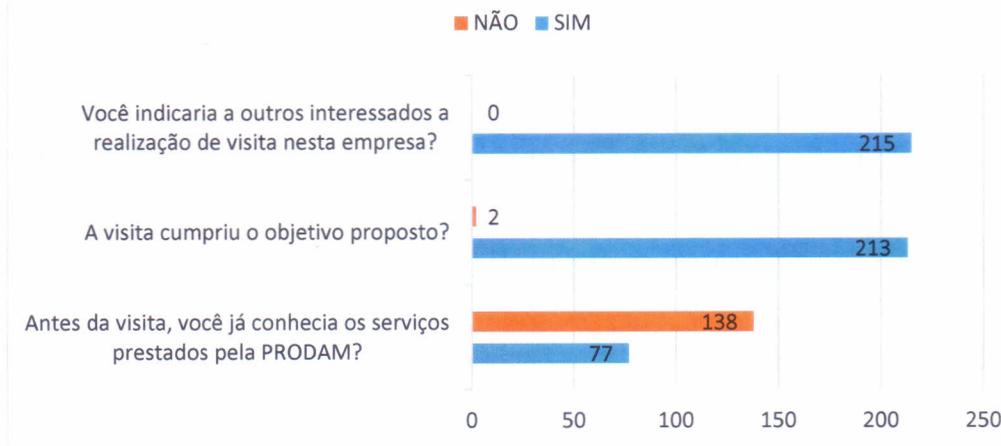
Justificativa: Integração da PRODAM com a sociedade.

Figura 1 – Alunos conhecendo a empresa





Figura 2 - Avaliação da Visita



Válido consignar que todos os outros Contratos firmados pela PRODAM no exercício foram de serviços rotineiros como: internet, uso do mainframe, suporte de sistemas, link de comunicação de dados – e por serem serviços rotineiros não são considerados projetos.





3 - INDICADORES DE GESTÃO

Por ser uma empresa certificada na NBR ISO 9001:2015, tendo todos os seus processos (administrativos e técnicos) em constante manutenção e anualmente auditados, a PRODAM utiliza os indicadores dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade para acompanhamento das ações administrativas de toda a empresa, uma vez que os mesmos são pensados para auferir eficiência, eficácia e economicidade para a ação administrativa.

Sendo assim, relaciona-se os principais indicadores que monitoram a eficiência e eficácia dos atos de gestão, sejam no cunho administrativo ou técnico:

PRINCIPAIS INDICADORES DE GESTÃO			
Nº	INDICADOR	TOLERÁVEL	MÉDIA ANUAL
1	Índice de Eficiência do Atendimento de Incidentes	75%	86,8%
2	Índice de Pontualidade do Atendimento	75%	93,6%
3	Índice de Qualidade do Atendimento	3%	0,5%
4	Tempo de espera pelo Transporte	00:20:00	00:06:00
5	Índice de Pontualidade na entrega das mercadorias	90%	96,0%
6	Índice de Indisponibilidade de Condicionadores de Ar Críticos	80%	96,8%
7	Pesquisa sobre a Qualidade do Serviço de Limpeza	60%	24,33% *
8	Evolução de Contas a Receber	1,00	1,03
9	Índice de Pontualidade de Desenvolvimento de Sistemas	80%	80,5%
10	Equilíbrio Financeiro	1,00	0,96 *
11	Crescimento Financeiro	1,00	1,06
12	Liquidez Geral	1,00	3,85



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

13	Investimento em TI	3%	1% *
14	Produtividade Anual	1,00	0,99 *
15	Índice de Contas a Receber	3,0	5,5 *
16	Índice Pessoal e Faturamento	58%	59% *
17	Pesquisa Semestral de Satisfação do Cliente	65%	69%
18	Índice de Aceitação de Propostas	40%	36% *
19	Índice de Crescimento Financeiro de Propostas	2%	3%
20	Percentual de Redução de Reclamações	-8%	-21%
21	Prazo para efetuar inspeção na entrada de produtos e serviços	70%	50% *
22	Percentual de chamados concluídos no prazo	75%	85%
23	Percentual do Chamado Recorrente	5,0%	0,1%
24	Pontualidade no Processamento de Sistemas	99,0%	99,1%
25	Rejeição de Serviços Impressos	1,0%	2,2% *
26	Retrabalho na Folha de Pagamento	5	2,7
27	Pesquisa de Clima Organizacional	70%	-
28	Índice de efetividade da renovação dos contratos	80%	100%
29	Horas de Treinamento	1,5%	2,5%

- Indicadores que estão abaixo da meta estabelecida.



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

ITEM	INDICADOR	JUSTIFICATIVAS E OU AÇÕES	MÉDIA ANUAL
7	Pesquisa sobre a Qualidade do Serviço de Limpeza	O resultado da pesquisa está muito abaixo do limite tolerável, e vem piorando historicamente. A Prodram contratou uma nova empresa, que iniciou os serviços em Agosto/2016, e o resultado de duas pesquisas do serviço prestado é baixo. Ações da SPMAN/GEADM: cobrar mais empenho do preposto, para que ele fiscalize os serviços de perto, para que evite serviço mal feito, falta de papel e de sabonete nos banheiros; reduzir a diluição do detergente concentrado, para que os ambientes fiquem mais limpos e cheirosos; substituição de funcionários improdutivos; acabar com o segundo turno, de 11h às 19h, devido os funcionários não cumprirem com suas obrigações, deixando a impressão de que só tiravam os papéis das lixeiras.	24,33%
10	Equilíbrio Financeiro	A TNC aberta em setembro/16 trataria a questão financeira como um todo. Entretanto, um ano e meio passado, ela se mostra ineficaz. Este índice indica o equilíbrio entre faturamento e despesa. Negativo, significa que estamos, há tempos, recebendo menos que faturamos. Mas o nosso faturamento é excelente - pelo menos, para a crise. Se compararmos o efetivamente recebido com o efetivamente pago a distância será ainda maior.	0,96
13	Investimento em TI	Foi aberta, em setembro/16, uma TNC visando tratar este problema. Obs.: indicador reflete a indisponibilidade financeira da empresa.	1%
14	Produtividade Anual	O índice de produtividade anual reflete a relação entre a receita e o número de empregados efetivos. Apesar da variação de empregados ser muito pequena, a receita manteve-se em queda durante todo o ano. É preciso que haja uma recuperação significativa da receita, sem novas admissões, para que o índice volte a ser positivo.	0,99
15	Índice de Contas a Receber	Foi aberta, em setembro/16, uma TNC visando tratar este problema. Obs. (julho/17): indicador não recua, refletindo a inadimplência que vem crescendo desde 2014.	5,5

Paul

26

PRODAM - Processamento de Dados Amazonas S/A
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937, Praça 14 de Janeiro
69020-110 - Manaus (AM) Brasil

Serviço de Atendimento ao Cliente PRODAM,
0800-092-2626 (92) 2121-6500



SECRETARIA DE ESTADO DE
PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Y.A. *[Signature]*



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

16	Índice Pessoal e Faturamento	Obs.: o índice passou do tolerável em três apurações semestrais e em 9 apurações mensais, o que deve ser usado como alerta para possíveis aumentos da rubrica Despesa com Pessoal, especialmente com a contratação de concursados, posto que existe a obrigatoriedade de contratação de mais 64 aprovados, até meados do próximo ano. O índice é um claro reflexo do encolhimento da Receita, uma vez que os 3 meses positivos foram exatamente os meses que apresentaram as melhores receitas do ano. Obs. (julho/17): depois de três trimestres acima do tolerável, o indicador ainda está perigosamente próximo do limite.	59%
18	Índice de Aceitação de Propostas	Aberta a TNC 392-2017 para acompanhar a ações tomadas para reverter o quadro de queda. Estamos diretamente sendo afetados pela crise financeira que assola o Estado nos últimos 2 anos e que se agravou com a instabilidade política que houve no ano de 2017, prejudicando sobremaneira novas contratações. Fizemos várias abordagens para reverter o quadro, porém, como o governo do Estado é o nosso principal cliente, com participação significativa no faturamento da PRODAM, essas ações apesar de gerarem bons resultados no aumento da participação de clientes de outras esferas e/ou naturezas, não foram significativas para reverter o quadro. Esperamos que para 2018, a situação amenize no novo exercício. Lembrando que temos apenas o primeiro semestre de 2018 para alcançar melhores resultados, pois segundo semestre teremos eleições novamente.	36%
21	Prazo para efetuar inspeção na entrada de produtos e serviços	Chamados atendidos: Processo: INFRATI03 Não houve atendimento de chamados para este processo.	50%
25	Rejeição de Serviços Impressos	Jan/2017 - MANAUSPREV Contracheque folha mensal Foi impresso 4 vezes, por falta da mensagem, problema no formulário e pelo calendário de pagamento do funcionalismo desatualizado. Cancelamento. Qt de páginas: 7.184. Observado que os três primeiros trimestres de 2017 apresentaram desperdício de papel em decorrência de impressão de contracheque e demais relatórios de folha de pagamento com conteúdo errado. Para tal, foi aberto por mim a TNC 399/2017 para tratar a causa raiz que levou ao desperdício. TNC em andamento.	2,2%

Fonte: Indicadores de processos do Sistema de Gestão da Qualidade e Indicadores do Planejamento Estratégico da PRODAM.



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

O reconhecimento é uma reação positiva do colaborador ao comportamento ou resultado que a Empresa espera, e pode ter a forma de um agradecimento, de uma aprovação ou de um gesto que expresse gratidão.

Importante observar que nos Programas implantados há um esforço por parte da Empresa, não relacionado a mérito, pois alcança todos os colaboradores, como em Aposentadoria, Datas Comemorativas, Institucional, Pré-aposentadoria, Previdência Complementar e Unindo Gerações. Da parte do colaborador, há um esforço também, pois dependerá de seu desempenho as premiações em Promoção, Avaliação e Reconhecimento.

Finalidade de cada Programa:

1. Aposentadoria: promover um Programa de Demissão Motivada para a Aposentadoria (PDMA) para os empregados, em 2017, 2018, 2019 e 2020.
2. Avaliação 360 Graus: avaliar continuamente, em tarefas diferentes, se auto avaliando e sendo avaliado pelo fornecedor, cliente, gestor imediato e colega.
3. Datas comemorativas: estabelecer um calendário anual de datas a serem comemoradas pela PRODAM.
4. Institucional: implantar programas de bem-estar para melhorar a qualidade de vida do colaborador.
5. Pré-aposentadoria: dar suporte aos colaboradores prestes a aposentar-se, preparando-os para deixar a vida laboral.
6. Previdência complementar: orientar o colaborador a preparar-se para manter o mesmo padrão de vida proporcionado na ativa, também na aposentadoria.
7. Premiação: premiar o colaborador que se destacar em eventos criados pela PRODAM, com objetos ou ações que possuam valor monetário claro (dinheiro ou equivalente a dinheiro).
8. Promoção: reconhecer o conjunto técnico e comportamental do empregado, ocorrido em vários momentos desses Programas, alterando seu nível salarial
9. Reconhecimento: reagir positivamente ao comportamento ou resultado que a Empresa espera do colaborador, através de gestos que expressem gratidão.

Raul

[Handwritten signatures]



10. Unindo gerações: integrar colaboradores de diferentes gerações e costumes para trocar experiências e manter boa convivência.

Dos 10 Programas em execução, em 2017, o mais impactante foi o desenvolvimento da Avaliação Feedback 360 Graus, com o treinamento do sistema e da metodologia em vários setores da PRODAM, com previsão de implantação em 9/4/2018. Pois o treinamento permitiu o ajuste de algumas regras de negócios.

No item Institucional, fizemos os Aniversariantes do Mês e o Cine PRODAM, com grande regularidade.

Outro Programa com bastante tempo de pesquisa foi o Programa de Demissão Voluntária para Aposentados - PDVA, que, mesmo com a mudança da Direção em outubro/2017, continuo na pauta das ações da Diretoria para 2018.

4.2.2 - Pesquisa de Clima Organizacional

A PCO – PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL realizada em 2016 contou com a significativa participação de 80,73% dos empregados, sendo obtida valoração geral de 81,64% no cômputo das 57 assertivas, distribuídas em 7 dimensões. Trata-se de ferramenta importante adotada pela gestão da empresa, pois possibilita a coleta de dados sobre a percepção dos colaboradores em relação aos diversos fatores que afetam os níveis de motivação e desempenho da empresa. Os temas tratados nas dimensões com valoração final situada na faixa tolerável – $\geq 70\%$ e $< 80\%$ – e, também, em níveis inferiores, encontram-se em avaliação para tratamento no PLANO DE AÇÕES em elaboração. Em 2017, após ampla divulgação dos resultados da PCO 2016 foram consolidadas as ações mais urgentes. Dentre as quais, foram realizadas pesquisas salariais e de benefícios no mercado e em empresas coirmãs, cujos resultados foram apresentados aos colaboradores revelando o alto nível de enquadramento da Prodram. A PCO 2016 também revelou a necessidade de melhorar a divulgação das pesquisas de satisfação realizadas pela Prodram, desta forma foram realizadas demonstrações, em reuniões, do cálculo da pesquisa de satisfação junto ao cliente, bem como, a divulgação nas mídias internas, o que trouxe maior clareza sobre o índice estabelecido, o instrumento de cálculo e o histórico dos índices



Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



obtidos. A conciliação dos interesses da organização, centrados na eficiência, produtividade, continuidade do negócio, com os propósitos individuais de realização pessoal dos colaboradores, tais como, possibilidade de desenvolvimento, participação, aceitação e bem-estar pessoal, conseqüentemente refletirão na qualidade dos serviços prestados. A próxima PCO será em realizada no decorrer de 2018.

4.2.3 - Processo seletivo para estagiários

O processo seletivo para contratação de estagiários ocorrido em 2016 tem sua validade até o dia 01/06/2018. As vagas foram para estudantes de nível superior dos cursos de Design, Jornalismo, Relações Públicas, Administração, Secretariado Executivo, Serviço Social, Contabilidade, Direito, Sistema da Informação, Ciência da Computação, Rede de Computação e Engenharia da Computação.

4.3 - Na área de Compliance

4.3.1 - Auditorias Internas

Durante o exercício de 2017 foram realizadas três auditorias internas, de abrangência quadrimestral, as quais foram previstas no PAINT elaborado pela Supervisão de Controle Interno. As auditorias focaram nas áreas financeiras, licitação e contratos, pessoal, compras, secretaria, contábil e patrimonial. Os relatórios oriundos das auditorias, realizadas com exposição de recomendações de melhorias, foram enviadas formalmente à Administração da PRODAM e encontram-se publicados no Portal de Transparência da Empresa.

Ao final do exercício foi elaborado o Relatório de Auditoria Anual juntamente com o Certificado de Auditoria e Parecer do Responsável pelo Controle Interno da Empresa, todos encaminhados ao Tribunal de Contas do Estado do Amazonas e publicados no Portal de Transparência da Empresa.





GOVERNO DO ESTADO DO

AMAZONAS

4.3.2 - Adequação a Lei 13.303/2016

Após treinamento de alguns colaboradores no curso “Licitações e Contratos segundo a nova Lei de Responsabilidade das Estatais – LRE”, conduzida pelo Ministro do Tribunal de Contas da União Sr. Benjamin Zymler, e pelo Auditor de Contas da mesma instituição Sr. André Pachioni Baeta, que ocorreu em Manaus, nos dias 25 e 26/08/2016, a Diretoria da PRODAM, através da Portaria Nº 056/2017, de 03 de abril de 2017, instituiu o Comitê de Elaboração do Plano de Trabalho para adequação à Lei 13.303/2016.

Também foi instituída, através da Portaria Nº 1/2018, de 2/01/2018, comissão para elaboração do Regimento Interno de Licitações e Contratos Administrativos da PRODAM à luz da Lei 13.303/2016.

4.3.3 - Fiscalização Controle Externo

O Processo nº 11.693/2016 referente ao exercício financeiro de 2015 fora julgado REGULAR com ressalvas pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas conforme Acórdão Nº 822/2017 publicado em Diário Oficial Eletrônico em 28/2/2018. Os resultados das inspeções realizadas pelo Controle Externo encontram-se publicados no portal de transparência da Empresa.

Foi encaminhado pela Douta Corte de Contas Representação Apuratória nº 76/2016-MP-RMAM, propondo apuração do contrato advindo do Pregão Eletrônico nº 19/2015, a qual sob Processo Nº 12.778/2016 em 18/05/2017 fora julgada IMPROCEDENTE pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.

Até o presente momento não temos conhecimento do resultado da inspeção do exercício de 2016 – vide Processo Nº 10.940/2017.

Os resultados das inspeções realizadas pelo Controle Externo constam no portal de transparência da empresa no endereço <http://www.prodam.am.gov.br>.





4.4 - Na área financeira

O faturamento bruto da empresa foi na ordem de R\$ 93.082.676, dos quais 73% foram recebidos dentro do exercício. As receitas financeiras oriundas, na sua grande parte, de aplicações totalizaram R\$ 346.830 e o Prejuízo Líquido do Exercício foi de R\$ 5.428.005,00.

Do total do faturamento, foi investido R\$ 130.695,00 no treinamento dos colaboradores; R\$ 1.257.499,00 em recursos tecnológicos para melhor atender os clientes; R\$ 31.730,00 em móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, para melhorar a capacidade de atendimento. Encerrou-se o ano com Índice de Liquidez Corrente de 3,65.

Embora a empresa tenha apresentado um crescimento na prestação de serviços de 9,42% comparando com o exercício anterior, os órgãos do Executivo tiveram dificuldades na execução dos seus orçamentos.

A PRODAM, objetivando melhorar seu capital de giro, vem levantando esforços para tentar também a atender o mercado privado a exemplo disso foi a nova diretriz de negócios apresentada para toda a empresa para se alcançar o aumento de negócios com este mercado. Tais esforços nos renderam um faturamento com esse mercado em 2017 no valor total de R\$ 7.482.371,03, superior em R\$ 2.404.346,04 ao exercício de 2016.

Mantemos mecanismos de negociação com os devedores da empresa, objetivando também a injeção de recursos para aumento do ativo circulante, sem comprometer recebimentos futuros, concedendo descontos em contas a receber referentes aos exercícios de 2012 a 2015.

A Gerência de Cobranças e Contratos mantém constantemente análise do saldo devedor de cada cliente, enviando trimestralmente ofícios de cobranças aos inadimplentes, visitas aos considerados estratégicos, como também acompanhamento nos órgãos dos trâmites de nossos processos de cobrança buscando agilidade na liquidação de nossas faturas.





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Neste exercício recebemos R\$ 13.344.199,59 referente a exercícios anterior.

Quanto ao controle de despesas, através da Portaria nº 237/2017, foi reinstalado o CCAD- Comitê de Controle e Acompanhamento de Despesas, que analisa cada pedido de despesa.

Nas notas explicativas integrantes das Demonstrações Contábeis da empresa, constam as demais informações relevantes aos aspectos contábeis financeiros referente ao exercício de 2017.

Manaus, 26 de março de 2018.


**Fábio Gomes
Naveca**

Diretor-Presidente


Marcio Ferreira Mota

Diretor Técnico


**Paula Gabriele Monteiro N.
Guimarães**

Diretora Administrativo-Financeira