

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2021



**PRODAM**  
Tecnologia em sua vida



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# FICHA TÉCNICA

## **GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS**

Wilson Miranda Lima

## **SECRETÁRIO DE ESTADO DE PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

Jório de Albuquerque Veiga Filho

## **SECRETÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO**

Fabrcício Rogério Cyrino Barbosa

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Conselheiro Presidente – Alessandro Moreira Silva. Conselheiros-membros: Mario Augusto Bessa de Figueiredo; Imbergman Maia Litaiff; Salim Silva David; Clodoaldo Ferreira dos Santos Júnior; Luiz Otávio da Silva.

## **DIRETORIA EXECUTIVA**

Diretor-Presidente atual: Lincoln Nunes da Silva

Diretor Técnico: Maurício Mizobe

Diretora Administrativo-Financeira: Cristianne Lima Martins

## **EXPEDIENTE**

Editora Geral: Isabela Xavier de Castro Catarino

Texto: Isabela Xavier de Castro Catarino, Cristianne Lima Martins, Maria Cristina Braga Trigueiro, Lilian Gibson Santos, Renato Borges, José Maria Pinto de Figueiredo, Maria do Perpétuo Socorro Nery de Lima, Helena de Castro Monteiro, Pedro Alexandre, Cintia Rejane Gouvea Nunes, Emerson Souza, Lelson Lopes, Márcio Belmont, Danielle Simas, Tereza D'Ávila da Costa Monteiro

Projeto gráfico: Ronildo Mourão

Fotos: Arquivo Prodam / Assessoria Detran-AM/ Pexels - Créditos: Fauxels, Field Engineer, Lukas, Pixabay, Bruno Zanardo (Secom)

# ÍNDICE

<b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....	5
<b>2. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA</b> .....	7
<b>3. PROJETOS ESTRATÉGICOS DE GOVERNO</b> .....	17
3.1 Transformação Digital .....	18
3.2 Cartão emergencial.....	19
3.3 Vacina Premiada.....	19
3.4 Auxílio Estadual Permanente.....	20
3.5 Programa de Reposicionamento PRODAM.....	20
3.6 Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas – e-Social.....	21
3.7 Detran Cidadão.....	21
<b>4. TELECOMUNICAÇÕES</b> .....	<b>23</b>
4.1 Amazônia Conectada.....	24
4.2 Redes locais e de longa distância.....	26
<b>5. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b> .....	<b>28</b>
5.1 Plataforma de Gestão de Trânsito.....	29
5.1.1 Consultoria e APIs para o Departamento de Trânsito.....	29
5.1.2 Novas formas de pagamento e Serviços Digitais para atendimento ao cidadão.....	29
5.1.3 Adequação dos Sistemas de Trânsito à Lei 14.071/2021.....	30
5.1.4 Evolução do Serviço de Renovação de CNH Online.....	30
5.2 Educação.....	31
5.2.1 Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (Cetam) .....	31
5.2.2 Sistema de Matrículas para cursos da FUNATI.....	32
5.2.3 Sistema de Gestão Educacional.....	33

<b>6. GESTÃO</b> .....	33
6.1 Aspectos econômico-financeiros.....	34
6.2 Novos Negócios .....	35
6.3 Indicadores de Gestão.....	42
6.4 Gestão de Projetos.....	50
6.4.1 Lei Geral de Proteção de Dados.....	52
6.5 Recursos Humanos.....	55
6.5.1 Elaboração do PCAP - Plano de Cargos, Avaliação e Promoção.....	55
6.5.2 Cotação para serviço de planejamento e realização do Concurso Público PRODAM 2022.....	55
6.5.3 Palestra de Gestão do Conhecimento.....	56
6.5.4 Elaboração de necessidade de projetos.....	56
6.5.4.1 <i>Mudança da Cultura Organizacional</i> .....	56
6.5.4.2 <i>Gestão e Liderança</i> .....	57
6.5.4.3 <i>Colaborador engajado</i> .....	57
<b>7. SAÚDE DO TRABALHADOR</b> .....	59
7.1 Acompanhamento de casos da COVID-19 na Prodam.....	61
7.2 Visitas domiciliares.....	63
7.3 Atendimento Social.....	65
7.3.1 Atendimento Social - Saúde.....	67
7.3.2 Acompanhamento familiar.....	69
7.3.2 Acompanhamento familiar.....	70
7.3.3 Acompanhamentos diversos.....	70
7.4 Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais – PPRA.....	71
7.5 Previdência e Seguro de Vida.....	75
7.6 Acompanhamento Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO.....	76
7.7 Ações para melhorar a segurança na Prodam.....	80
<b>8. LEGISLAÇÃO</b> .....	82
8.1 Adequações à LGPD.....	83
8.2 Auditorias.....	86
8.2.1 Auditoria Interna (AUDIN).....	86
8.2.2 Controle Externo.....	87

## APRESENTAÇÃO

Os reflexos da pandemia da Covid-19, a crise econômica e financeira e a saída/falecimento de quase três dezenas de empregados colocaram à prova a capacidade de superação da Empresa.

A união e o empenho de cada um dos colaboradores que acredita ser possível construir uma Prodam cada vez melhor, foi o combustível para que, mesmo diante de um cenário tão desafiador, pudéssemos superar as prospecções negativas e celebrar alguns importantes avanços.

Em 2021 os esforços estiveram voltados especialmente à recuperação financeira da Empresa, ao estabelecimento de novos negócios e ao aumento da credibilidade da PRODAM junto aos seus Clientes.

O trabalho gerou resultados que merecem destaque, dentre os principais: aumento de 21,5% do faturamento, o maior dos últimos 10 (dez) anos; reajuste de 20% no valor do ticket alimentação e reajuste salarial de 5%; economia de mais de meio milhão anual com pagamento de horas extras; quitação integral das dívidas geradas no exercício. A recuperação financeira permitiu que houvesse o pagamento antecipado dos salários que voltou a ser no dia 27 de cada mês.

A PRODAM é uma sociedade de economia mista, de capital fechado, sendo o Governo do Estado o seu maior acionista, possuidor de 99,89% das ações. Por ter regime jurídico de direito privado não executa orçamento como as Secretarias da administração direta, fundações e autarquias que são consideradas unidades orçamentárias.

Destaca-se que o art. 165, II da Constituição Federal de 1988 determina que as Sociedades de Economia Mista integrem o orçamento Fiscal e da Seguridade, aprovados na LOA - 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 nas páginas 281 da LOA 2019 – Lei 5.365 de 30 de dezembro de 2020.

O presente Relatório de Gestão da Processamento de Dados Amazonas S.A. – PRODAM, referente ao exercício financeiro de 2021, busca relacionar as principais ações realizadas pela Administração, respeitando, em sua elaboração, todas as normas e procedimentos previstos na Resolução do TCE nº 03, de 16 de março de 2016.

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

**Código da Unidade:** 16.503 – Unidade não orçamentária

**Endereço eletrônico:** [www.prodam.am.gov.br](http://www.prodam.am.gov.br)

**Endereço:** Rua Jonathas Pedrosa, 1937, Praça 14 de Janeiro  
– Manaus/AM – Brasil. CEP: 69.020-110

### Empresa de auditoria independente

Através do Pregão Eletrônico de n. 013/2021, foi  
selecionada a empresa "AUDIMEC AUDITORES INDEPENDENTES S.A  
", com endereço localizado na Av. Governador Magalhães, 2615 –  
15º andar, Recife/PE - Brasil.

### Descrição das atividades

Conforme previsão estatutária e demais normativos de  
regência, 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 aos órgãos da Administração Pública Federal e de outras administrações estaduais e municipais, e, subsidiariamente, à iniciativa privada.

A PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S.A., delegatária de serviço público do Governo do Estado do Amazonas – CRFB/88, art. 175 – para a prestação do serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, 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 são prioritariamente orientados para atualização do parque tecnológico e a 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.

Assim, as ações e atividades sociais da PRODAM incluem, entre outras:

1. 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;

2. Assegurar infraestrutura adequada (física, elétrica e lógica), objetivando salvaguardar todos os dados imputados nos sistemas informatizados do Governo, maximizando a disponibilidade de acesso aos dados governamentais por meio de conexão segura, rápida e consistente;
3. Prover, de forma proativa, serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC que possibilitem o acesso direto do cidadão aos serviços públicos;
4. Capacitar servidores multiplicadores nas diversas áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, objetivando o apoio institucional a todos os órgãos da Administração Pública;
5. 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.
6. Assegurar infraestrutura adequada (física, elétrica e lógica), objetivando salvaguardar todos os dados imputados nos sistemas informatizados do Governo, maximizando a disponibilidade de acesso aos dados governamentais por meio de conexão segura, rápida e consistente;

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

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

9. 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.

### Composição acionária do Capital Social

PRINCIPAIS ACIONISTAS	PARTICIPAÇÃO %
Governo do Estado do Amazonas	99,891332
Prefeitura Municipal de Manaus	0,008955
Demais Pessoas Jurídicas	0,088161
Pessoas Físicas	0,011553
Total →	100,000000

### Composição do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria Estatutário 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. Atualmente está composto por seis membros titulares, cabendo à Assembleia Geral dos Acionistas designar dentre eles o Presidente do Conselho.

#### *Composição dos membros titulares do Conselho de Administração*

**Alessandro Moreira Silva**, nomeado pela Ata da 90ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2020. Reconduzido pela Ata da 50ª AGO e 91ª Assembleia Geral Extraordinária de 15/07/2020.

**Luiz Otávio da Silva**, nomeado pela Ata da 90ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2020. Reconduzido pela Ata da 50ª AGO e 91ª Assembleia Geral Extraordinária de 15/07/2020.

**Clodoaldo Ferreira dos Santos Júnior**, nomeado pela Ata da 50ª AGO e 91ª Assembleia Geral Extraordinária de 15/07/2020.

**Salim Silva David**, nomeado pela Ata da 85ª Assembleia Geral Extraordinária de 25/01/2018. Reconduzido pela Ata da 50ª AGO e 91ª Assembleia Geral Extraordinária de 15/07/2020.

**Mário Augusto Bessa de Figueiredo**, nomeado pela Ata da 88ª Assembleia Geral Extraordinária de 11/03/2019. Reconduzido pela Ata da 50ª AGO e 91ª Assembleia Geral Extraordinária de 15/07/2020.

**Imbergman Maia Litaiff**, nomeado pela Ata da 88ª Assembleia Geral Extraordinária de 11/03/2019. Reconduzido pela Ata da 50ª AGO e 91ª Assembleia Geral Extraordinária de 15/07/2020.

### *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.

#### *Composição dos membros titulares do Conselho Fiscal*

**Enéas Farias Almeida da Fonseca e Góes** - nomeado pela Ata da 48ª AGO e 86ª AGE de 26/04/2018. Reconduzido pela Ata da 90ª AGE de 27/04/2020. Reconduzido pela Ata da 50ª AGO e 91ª AGE de 15/07/2020. Destituído pela AGE 93ª de 14/07/2021.

**Rogério Siqueira de Sá Nogueira** – nomeado pela Ata da 49ª AGO e 89ª AGE 89 de 29/04/2019. Reconduzido pela Ata da 90ª AGE de 27/04/2020. Reconduzido pela Ata da 50ª AGO e 91ª AGE de 15/07/2020.

**Elioneth de Oliveira Sanches** – nomeada pela Ata da 49ª AGO e 89ª AGE 89 de 29/04/2019. Reconduzido pela Ata da 90ª AGE de 27/04/2020. Reconduzido pela Ata da 50ª AGO e 91ª AGE de 15/07/2020.

**Marcos André Pontes Cavalcanti** – Nomeado pela 93ª AGE de 14/07/2021.

### *Comitê de Auditoria Estatutário*

Por força do art. 9º combinado com o art. 24 da Lei nº 13.303/16 foi criado o Comitê de Auditoria Estatutário, o qual integra-se a estrutura da Empresa e possui o propósito de auxiliar no cumprimento das regras de estruturas e práticas de gestão de riscos e controle interno. Destaca-se que este é órgão auxiliar do Conselho de Administração, ao qual se reporta de forma direta.

### *Composição dos membros titulares do Comitê de Auditoria Estatutário*

**Aldemir Mendonça de Freitas**, nomeado pela da Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 31 de agosto de 2018.

**João Raphael de Oliveira Campo**, nomeado pela da Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 31 de agosto de 2018.

**Michel Alessandro Barbosa**, nomeado pela da Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 31 de agosto de 2018.

## **Auditoria Interna**

Com o advento da Lei n. 13.303/16 foram criadas unidades de governança na Empresa, dentre as quais se insere a Auditoria Interna- AUDIN. A Auditoria Interna está subordinada ao Comitê de Auditoria Estatutário, sendo de sua competência: executar atividades de auditoria de natureza contábil, financeira, orçamentária, administrativa, patrimonial e operacional da Empresa; propor medidas preventivas e corretivas dos desvios detectados; verificar o cumprimento e a implementação pela Empresa das recomendações ou determinações da Controladoria Geral do Estado – CGE, do Tribunal de Contas do Estado – TCE e do Conselho Fiscal; aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras; outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

### *Composição a Auditoria Interna*

**Lelson Lopes Nascimento** (matrícula funcional n. 986-5) – Auditor Interno, nomeado pela Portaria 163 de 31 de maio de 2019.

### *Diretoria Executiva*

Composta por um Diretor-Presidente, um Diretor Técnico e um Diretor Administrativo-Financeiro.

### *Composição dos membros da Diretoria Executiva*

**Lincoln Nunes da Silva** – Diretor-Presidente, nomeado pela Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 30 de novembro de 2020.

**Heleno dos Santos Ferreira** – Nomeado pela Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 31/01/2019 e destituído pela Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 29/01/2021.

**Maurício Mizobe** – Diretor Técnico, nomeado pela Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 29/01/2021.

**Cristianne Lima Martins** – Diretora Administrativo-Financeira nomeada pela Ata de Reunião do Conselho de Administração do dia 29/01/2021.



# 3. PROJETOS ESTRATÉGICOS DE GOVERNO



### **3.1 Transformação Digital**

Entre as iniciativas de Transformação Digital, destacamos:

**Assessoria técnica para o desenvolvimento do Projeto de Aceleração da Inovação e Digitalização** – contemplado no programa Prosamim +, que tem o objetivo de aumentar a oferta de serviços digitais do governo do Amazonas, contribuindo com a modernização da gestão e melhorias dos serviços ao cidadão.

**Digitalização de Acervo Arquivístico da SEDUC** – A PRODAM iniciou, em setembro de 2021, um trabalho junto à SEDUC (Secretaria de Educação do Estado), para digitalizar o acervo arquivístico de documentos do órgão, visando organizar, indexar e dar celeridade na busca de seus processos. A previsão é que o processo seja concluído no segundo semestre de 2021.

**Implantação da Central de Atendimento SEDUC** – Implantado em junho de 2021, a Central de Atendimentos consiste na disponibilização de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, garantindo que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal (e-mail/formulário

eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat, Chatbot e Voicebot).

### 3.2 Cartão emergencial

A Prodam deu apoio e assessoramento para criação do projeto de auxílio governamental denominado “Cartão Emergencial”, envolvendo: análise de dados, composição de atos normativos, processos, logística de preparação e entrega dos cartões. Além disso, foi responsável pelo desenvolvimento e provimento da solução informatizada [auxilio.am.gov.br](http://auxilio.am.gov.br) e apoio à operacionalização dos processos de entrega dos cartões. Este projeto foi entregue à população em fevereiro de 2021.

### 3.3 Vacina Premiada



Iniciativa viabilizada pela Prodam dentro de sua função social, atendendo relevante interesse coletivo, visando estimular a vacinação contra COVID19.

A participação da Prodam envolveu: planejamento, desenvolvimento, provimento e operacionalização da solução informatizada para inscrição e sorteio. Projeto entregue à população em outubro de 2021.

### 3.4 Auxílio Estadual Permanente

Apoio e assessoramento para criação do projeto Auxílio Estadual, envolvendo: análise de dados, composição de atos normativos, processos, logística de preparação e entrega dos cartões. Desenvolvimento e provimento da solução informatizada [auxilio.am.gov.br](http://auxilio.am.gov.br) e apoio à operacionalização dos processos de entrega dos cartões. Projeto entregue em novembro de 2021.

### 3.5 Programa de Reposicionamento PRODAM

Ações e projetos para modernização da PRODAM em alinhamento com as políticas governamentais, sob a orientação da Unidade de Gestão Integrada de Projetos – UGI/Casa Civil, dentre as quais: (1) Ações Estratégicas para a área da Saúde; (2) Compliance / LGPD; (3) Equilíbrio Econômico – Financeiro; (4) Governança de serviços e projetos; (5) Modernização tecnológica; (6) Políticas de RH; (7) Reformulação de serviços, produtos e parcerias; (8) Transformação Digital.



*O coordenador da Unidade de Gestão Integrada – UGI, Tiago Paiva e o diretor-presidente da Prodram Lincoln Nunes, durante o lançamento do Programa.*

### **3.6 Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas – e-Social**

Implantação da primeira fase do e-Social em todas as unidades do Executivo Estadual, mediante projeto de ampliação das funcionalidades do PRODAM RH e outras medidas preparatórias, envolvendo consultoria, orientação quanto a processos e treinamentos. Dentre outros aspectos relevantes, a PRODAM obteve procuração de todos os órgãos para enviar as informações exigidas.

### **3.7 Detran Cidadão**

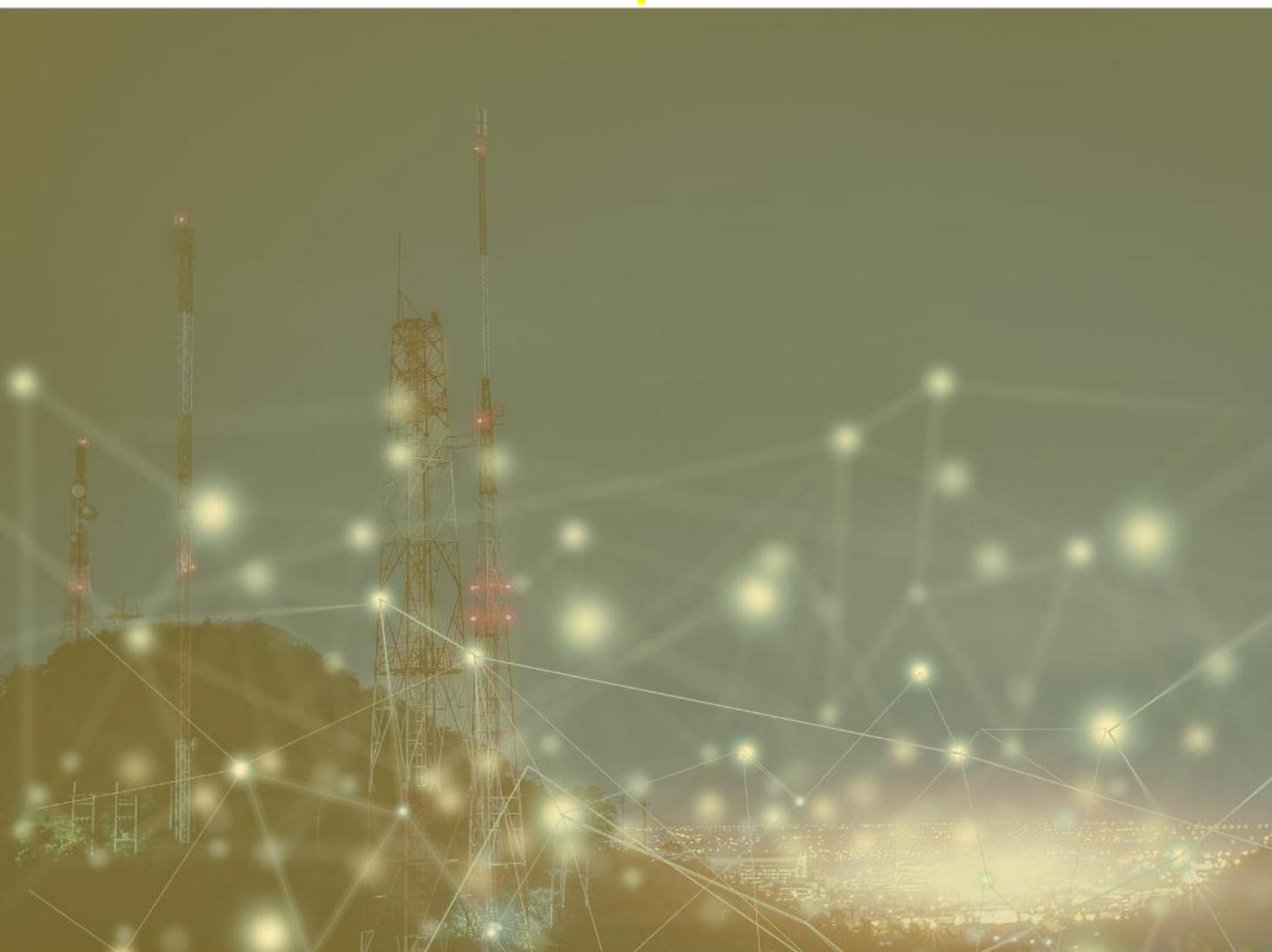


A PRODAM foi responsável pelo provimento da tecnologia e dos sistemas necessários à viabilização do Detran Cidadão, programa do Governo do Amazonas, que por meio do Departamento Estadual de Trânsito (DETRAM-AM) deve alcançar mais de 300 mil pessoas de baixa renda, até 2023, com benefícios como a emissão gratuita da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e a isenção de taxas para cursos do órgão voltados a mototaxistas e motofretistas.

Para esse projeto, a PRODAM desenvolveu um site para apresentar as informações sobre o projeto e que conta com uma área onde os cidadãos interessados podiam realizar a sua inscrição. Para a seleção dos beneficiários, os sistemas desenvolvidos pela Prodam fizeram a análise e o cruzamento das informações fornecidas no site do Detran Cidadão com outros bancos de dados, como o Cadastro Único (CadÚnico) e o Registro Nacional de Condutores Habilitados (RENACH).

A última etapa do projeto foi a importação do resultado com os nomes dos contemplados para o RENACH, de modo que o sistema consiga identificar quem estará isento de pagar as taxas, garantindo a gratuidade do processo de emissão de CHN.

# 4. Telecomunicações



## 4.1 Amazônia Conectada

Em julho de 2021, o Governo do Amazonas, por meio da Secretaria de Administração e Gestão (Sead), assinou Acordo de Cooperação Técnica com o Exército Brasileiro, para fortalecer o Programa Amazônia Conectada (PAC), implantado em parceria com a empresa de Processamento de Dados Amazonas (Prodam).

A assinatura do Acordo vem possibilitando a ampliação das redes metropolitanas para conectar órgãos públicos (de todas as esferas), bem como hospitais à rede do PAC, além de escolas, o que ampliará a implementação de políticas públicas no interior do estado do Amazonas.

A seguir, a relação dos municípios e os pontos conectados via rede do projeto Amazônia Conectada e também da rede Gasoduto Coari-Manaus.

**Novo Airão:** Escola Estadual Balbina Mestrinho; Escola Estadual Joaquim de Paula; Escola Estadual Danilo de Mattos Areosa; Hospital Municipal de Novo Airão; Fundação Almerinda Malaquias, Restaurante Flor Do Luar, Prefeitura de Novo Airão (7 pontos);

**Barcelos:** Unidade Mista Hospitalar, UBS Raimundo Mondego Rodrigues Sampaio; Núcleo Cetam (3 pontos);

**Santa Isabel do Rio Negro:** Em fase de instalação - Hospital Regional;

**São Gabriel da Cachoeira:** E.E. Indígena Irmã Inês Penha, E.E. Sagrada Família, Eeti Pedro Fukuyei Yamaguchi, Hospital de São Gabriel; Núcleo Cetam (5 pontos);

**Tefé:** Núcleo Cetam; Hospital Regional de Tefé (2 pontos);

**Coari:** Núcleo Cetam; Hospital Dr. Odair Carlos Geraldo, Prefeitura de Coari, 10º DIP (4 pontos);

**Codajás:** Núcleo Cetam (1 ponto);

**Anori:** Núcleo Cetam (1 ponto);

**Caapiranga:** Em fase de instalação - núcleo Cetam;

**Manacapuru:** Núcleo Cetam, PAC, Detran, 9º BPM, UEA. Em instalação: Hospital Regional (5 pontos).

**Iranduba:** Núcleo Cetam; Hospital Hilda Freire; 8º CIPM; 31º DIP; PAC; Detran; Coordenadoria da Seduc; Ceti Maria Isabel; E.E. Cecilia Carneiro; E.E. Isais Vasconcelos (10 pontos).

Total de pontos conectados em 31/12/2021: 38 pontos



*Atendimento de telemedicina realizado via conexão do Amazônia Conectada, em Novo Airão.*

## 4.2 Redes locais e de longa distância

Ao longo do ano de 2021, a área de telecomunicações da Prodam desenvolveu os projeto e trabalhou na implantação, operação e manutenção das seguintes redes locais e de longa distância.

**Rede MetroMAO:** +80 pontos atendidos por anéis ópticos a Gbps, dos quais +50 são entes públicos estaduais.

**Rede Gasoduto Coari-Manaus:** 7 municípios do interior conectados à capital por rede de fibra óptica com tecnologia DWDM — Dense Wavelength Division Multiplexing *Iranduba, Manacapuru, Caapiranga, Anori, Codajás e Coari +Tefé*

**Rede PAC — Programa Amazônia Conectada:** +20 unidades de saúde, educação e segurança do interior conectadas à capital por rede de fibra óptica

**RedeGov:** ~500 Links ponto-a-ponto conectando unidades da saúde, segurança, educação e demais órgãos do estado à PRODAM

**Rede Local PRODAM (cabeadada e sem fio):** +1000 portas Gbps distribuídas em 28 switches de acesso Cisco 2960

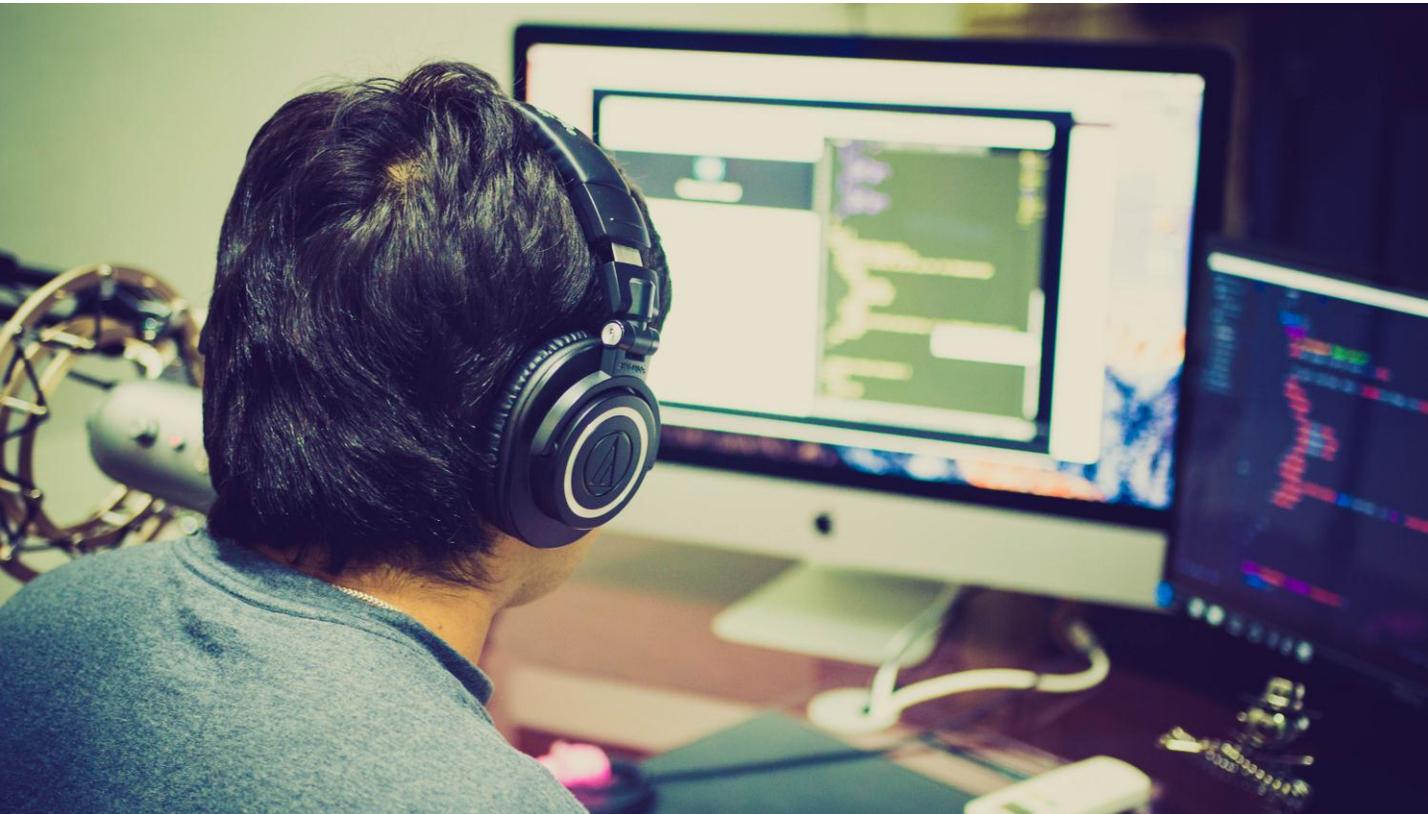
**Comunicação entre o site primário e o site backup:** 60 pares de fibras ópticas interligando PRODAM e SEFAZ em dupla abordagem

**Ponte Jornalista Phelippe Daou (Rio Negro):** Fibras ópticas que cruzam a ponte

**Outras Redes de Fibras Ópticas e Rádio,** sobremaneira aquelas que compõem a última milha no interior

**Colocation:** ~15 clientes e parceiros confiam as nossas instalações equipamentos cruciais de suas redes. Ex.: Telebras e diversos provedores regionais

# 5. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



## 5.1 Gestão de Trânsito

### 5.1.1 Consultoria e APIs para o Departamento de Trânsito

Consultoria técnica e desenvolvimento de interfaces de integração dos sistemas de Trânsito com o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) e outros fornecedores do DETRAN.

Status: concluído e implantado

### 5.1.2 Novas formas de pagamento e Serviços Digitais para atendimento ao cidadão

Ampliação do portal de serviços de trânsito com a inclusão de opção simplificada de renovação de CNH e pagamento de taxas/serviços por meio de PIX, facilitando o acesso aos serviços e reduzindo a necessidade de atendimento presencial.

Status: concluído e implantado

*Reprodução DETRAN-AM*



### 5.1.3 Adequação dos Sistemas de Trânsito à Lei 14.071/2021

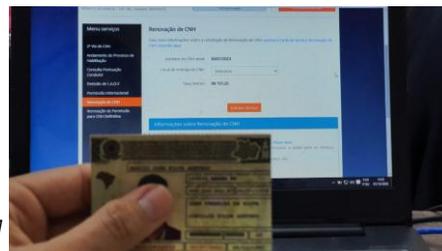
A equipe de gestão de trânsito da Prodam realizou o trabalho de adequação de todos os sistemas de trânsito à Lei 14.071, promulgada em 13 de outubro de 2020, que alterava itens importantes do Código de Trânsito Brasileiro como a composição do Conselho Nacional de Trânsito e o prazo de validade das habilitações.

Status: concluído e implantado

### 5.1.4 Evolução do Serviço de Renovação de CNH Online

Lançado em 2020, o serviço de renovação de CNH on-line passou por atualizações e, desde agosto de 2021, está disponível o agendamento integrado da coleta de biometria. Com o processo on-line, os motoristas não precisam mais se deslocarem ao Detran para dar entrada ao processo de renovação da carteira. Mas continua sendo necessário ir até às clínicas para a realização de exames médico e/ou psicotécnicos.

Status: concluído e implantado



*Reprodução DETRAN-AM*



### 5.2.2 Sistema de Matrículas para cursos da FUnATI

Entregue em julho de 2021, o Sistema Escolar da Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade (FUnATI) permite a consulta e a reserva de vagas oferecidas pela Fundação de forma totalmente on-line. Direcionado ao público da terceira idade, o site foi projetado para que a navegação e a interação ocorressem de maneira fluida, sem dificuldades.



*Reprodução FUnATI*

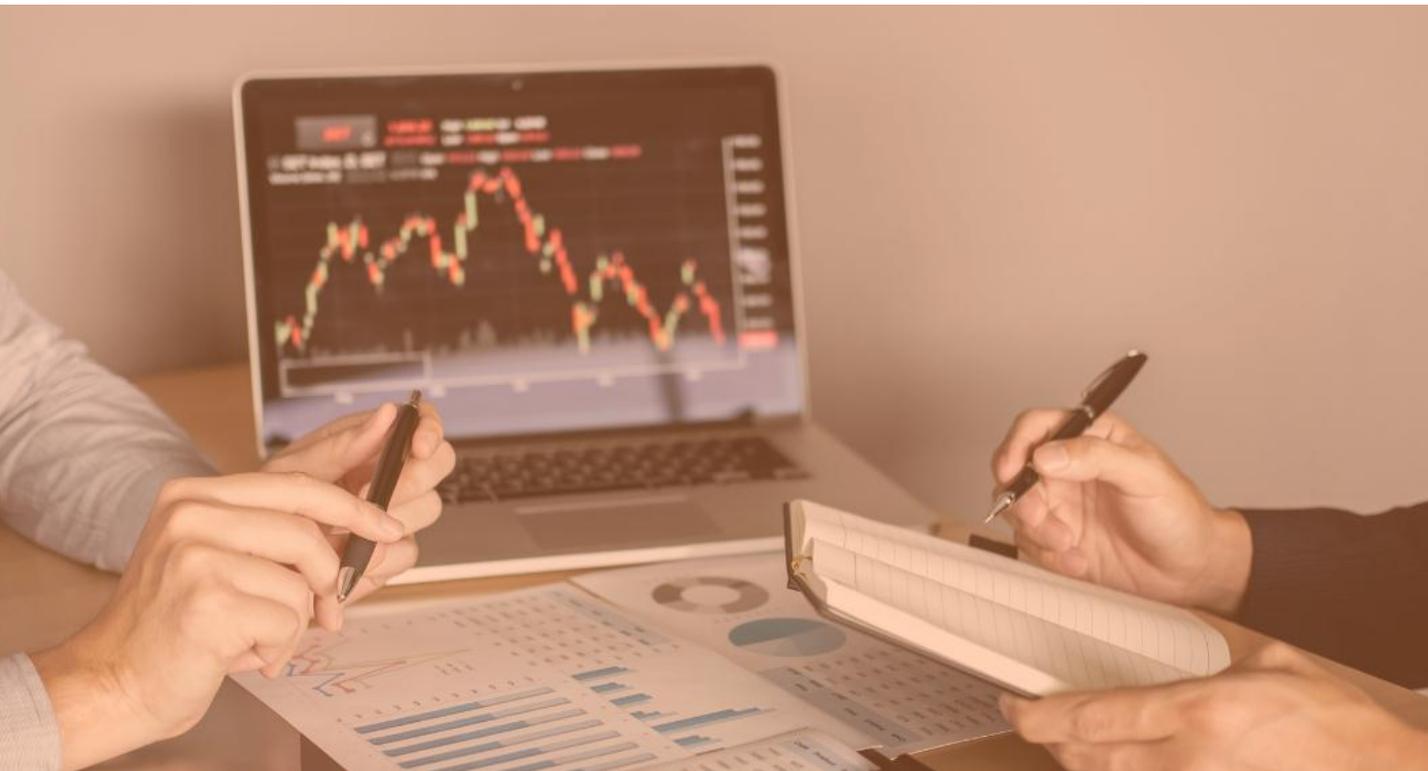
### 5.2.3 Sistema de Gestão Educacional

Em 2021, foram realizadas as seguintes melhorias no Sistema de Gestão Educacional:

**Regime Complementar e Designação:** o módulo atende a uma demanda da SEDUC de tornar mais eficiente e ágil o processo de Regime Complementar de Designação dos servidores de educação. Integrado ao sistema de folha de pagamento, o novo módulo possibilita que as solicitações de substituições e alterações de carga agora sejam realizadas de maneira automatizada garantindo maior segurança e idoneidade do processo.

**SIOPE (Sistema de Prestação de Contas do FUNDEB):** faz o cruzamento das informações do módulo de lotação do Sigeam e do sistema de Folha de Pagamento do governo estadual de modo a controlar e evidenciar que os recursos do FUNDEB estão sendo utilizados dentro dos limites definidos em lei. Além disso, o módulo automatiza o gerenciamento, o controle e o envio mensal dos dados para o governo federal.

# 6. GESTÃO



## 6.1 Aspectos econômico-financeiros

O faturamento bruto da empresa em 2021 foi na ordem de R\$118.300.730, dos quais 78,78% foram recebidos dentro do exercício. As receitas financeiras totalizaram R\$ 410.776. Do total do faturamento, foram investidos R\$ 7.845 no treinamento dos colaboradores e R\$ 320.608 em recursos tecnológicos para melhor atender aos clientes. Foram investidos ainda R\$ 33.906 em melhorias estruturais, utensílios, máquinas e equipamentos. No ano de 2021. Finalizamos o ano com um Índice de Liquidez Seca de 3,78%, Índice de Liquidez Geral de 3,30% e Índice de Liquidez Imediata de 0,59%.

Houve um árduo trabalho para garantir a recuperação financeira da PRODAM, com foco na redução de custos e despesas, na conquista de novos clientes, na criação de novos produtos, na execução de novos projetos que redundarão na melhoria da organização de forma completa. Isso tudo sem esquecer da busca pelo recebimento dos valores de exercícios anteriores, resultado do trabalho conjunto entre a Diretoria e os colaboradores da Empresa. Diante disso, a Prodram apurou um Lucro Líquido do Exercício de R\$ 7.851.221 em 31/12/2021.

O empenho também se estendeu ao pagamento dos fornecedores, tendo sido possível quitar débitos com os maiores credores da PRODAM. O Contas a Receber fechou o ano em R\$ 40.109.839, já deduzidas as perdas estimadas em créditos de Liquidação duvidosa.

Os resultados financeiros de 2021, demonstram a grande mudança já refletida nestes números e são frutos de um trabalho coordenado e com ampla participação de todos, como um time que tem o único objetivo de vencer.

## 6.2 Novos Negócios

A equipe de negócios da PRODAM atuou em 2021 concretizando projetos e buscando uma recuperação do cenário econômico causado pelos efeitos da pandemia, através da definição de estratégias e busca de novos negócios.

Realizamos novos negócios que viabilizaram o atendimento por parte do governo do Estado de políticas públicas importantes, como o apoio tecnológico a viabilização do Auxílio Perene e CNH Social, a disponibilização de solução de Central de Atendimento para a SEDUC, viabilizando uma melhor gestão das demandas e atendimento para a população no que diz respeito aos serviços educação, disponibilização de infraestrutura de datacenter para a SES (Secretaria de Saúde), além do suporte e hospedagem do sistema de gestão de documentos (SIGED) junto a SEAD (Secretaria de Administração do Estado).



*Reunião realizada em 28/9/21, entre o diretor presidente Lincoln Nunes, o gerente de negócios, Renato Borges com autoridades militares.*

Os novos negócios em 2021 resultaram em 159 novos contratos, num total previsto de R\$ 82.010.483,37 sendo: Com órgãos públicos 97 contratos - R\$ 80.226.146,33 e com as empresas privadas 62 contratos - R\$ 1.784.337,04 (Clínicas de trânsito e CFC's, despachantes, consignatárias e comercio varejista).

Segue o faturamento dos 10 maiores serviços em 2021 e comparativo com o ano anterior:

Produtos	Proporção na carteira de Negócios	Faturamento (Jan/Dez-2020)	Faturamento (Jan/Dez-2021)	Taxa de Crescimento
Execução de sistemas	39,04	51.076.787,41	46.189.157,92	-10%
Licença de uso de sistemas de informação	11,23	7.356.107,07	13.285.437,19	81%
Acesso Gerenciado à Rede Mundial	9,13	9.112.967,53	10.803.000,16	19%
Software como Serviço	8,39	994.533,92	9.925.721,25	898%
Fornecimento de circuito de transmissão de dados	8,36	8.720.522,74	9.889.936,18	13%
Desenvolvimento de Sistemas de Informação	6,35	2.838.555,37	7.515.672,49	165%
Digitalização de Documentos	5,39	1.536.248,24	6.374.257,60	315%
Hospedagem de Servidores	4,42	3.837.148,28	5.229.016,68	36%
Hospedagem de Sistemas	1,33	2.566.852,33	1.576.920,42	-39%
Assessoria Técnica em Informática	1,11	376.875,46	1.313.670,19	249%

Fonte: Gerência de Relacionamento com os clientes/Prodram

O faturamento anual de 2021 foi de R\$ 116.754.585,00 e representou um aumento de mais de 20% sobre o faturamento de 2020. Podemos citar como exemplo o crescimento expressivo do produto “Software como Serviço” que representa uma evolução sobre a forma como disponibilizamos nosso serviço e que gradativamente vem substituindo o serviço execução de sistemas. O serviço de “Digitalização” que se iniciou com a digitalização do acervo de processos Amazonprev em 2020 e avançou com a SEDUC em 2021. Também é possível notar um avanço significativo no produto “Desenvolvimento de Sistemas de Informação”, resultado da entrada de novos projetos.

### **6.2.1. Novos produtos: Central de Atendimento (Ominichannel)**

O serviço de Central de Atendimento consiste na disponibilização de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, garantindo que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat, Chatbot e Voicebot), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e

manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

O Serviço Central de Atendimento (Omnichannel) baseia-se no atendimento automático por meio de agentes virtuais que são sistemas interativos de atendimento automático ("chatbots"), utilizando reconhecimento avançado de linguagem natural e facilmente integráveis em qualquer contact-center. Além de humanizar a interface do usuário, os agentes virtuais colaboram com os atendentes humanos da Central de Atendimento ao Usuário no roteamento das chamadas entrantes, na realização de tarefas monótonas, na entrega precisa de informação e, até, no suporte técnico (troubleshoot). Além de fomentar a satisfação do usuário com uma interface mais amigável, os agentes virtuais permitem, ao mesmo tempo, uma forte redução das despesas de investimento e de operações em atendimento.

Esse serviço apoia atualmente a SEDUC por meio da diminuição da quantidade de filas de espera para atendimento, diminuição de reclamações, diversificação dos canais de atendimento ao cidadão, além de viabilizar melhor gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção das dúvidas dos estudantes por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados pela SEDUC-AM.

Além disso, o serviço Central de Atendimento permite ao cliente SEDUC fortalecer seu atendimento institucional, disponibilizando um serviço de qualidade aos cidadãos que buscam esclarecimentos e informações sobre os programas de governo e assuntos pertinentes à educação.

A concentração dos serviços em uma central única de atendimento ao cidadão é uma estratégia para promover melhoria na gestão pública, principalmente para os usuários, aprimorando os seguintes aspectos:

- Excelência no atendimento;
- Foco no cidadão;
- Maior acessibilidade;
- Integração e compartilhamento informacional;
- Ganho de escala, em decorrência da centralização;
- Atendimento de diversas Instituições;
- Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos;
- Intenso controle de qualidade realizado diariamente;
- Mapeamento das principais demandas recorrentes da população;
- Formação de banco de dados;
- Índices de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real;
- Fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;

- Maior controle financeiro com diminuição dos gastos públicos;
- Tomada de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;
- Maior eficiência na solução dos problemas apresentados pela população;
- Eliminação de esforços duplicados;
- Multiplicidade de canais de atendimento com alta tecnologia;
- Evolução das melhorias com a automação de procedimentos.

### **6.3 Indicadores de Gestão**

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

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

PRINCIPAIS INDICADORES DE GESTÃO				MÉDIA ANUAL	TENDÊNCIA
Nº	INDICADOR	META		2021	
1	Índice de Pontualidade de Desenvolvimento de Sistemas	>ou=	80,0%	82,75%	^ 
2.1	Pesquisa Semestral de Satisfação de Clientes	>ou=	80,0%	70,00%	Estável
2.2	Pesquisa Semestral de Satisfação de Serviço	>ou=	80,0%	07,35%	Estável
3	Horas de Treinamento	>ou=	1,0%	0,65%	 v
4	Equilíbrio Financeiro – comparação entre entradas reais e saídas reais	>ou=	1,00	1,09	^ 
5	Percentual de satisfação dos colaboradores da PRODAM.	>ou=	75%	56%	Bianual
6	Percentual de investimento em TI em relação à receita	>ou=	3%	0,94%	 V

Principais indicadores do SGQI/ GEGEP Prodram

É imperioso destacar que todos os indicadores supracitados fazem parte do Sistema de Gestão da Qualidade ISO NBR 9001:2015, que são auditados duas vezes ao ano, sendo uma interna e uma externa.

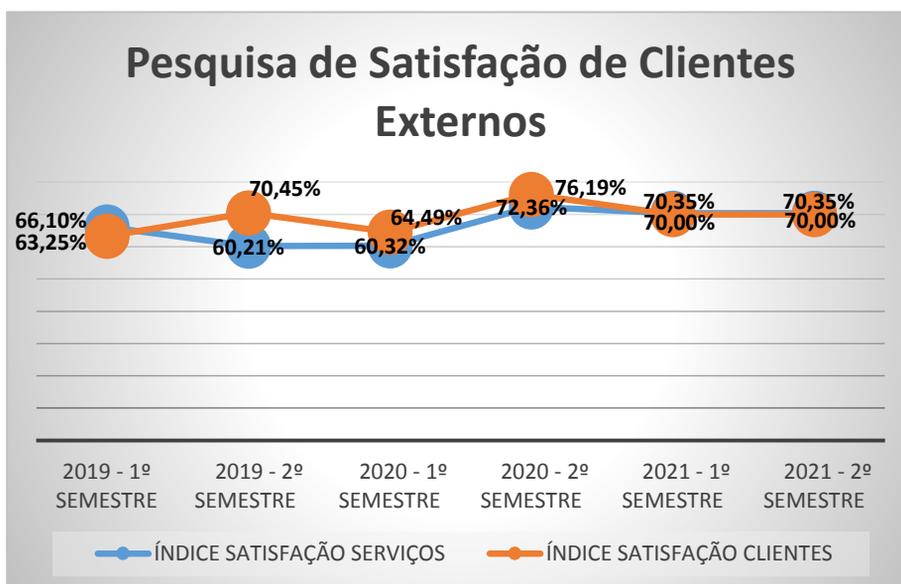
Dos indicadores utilizados os que não se apresentaram dentro do limite tolerável definido pela Empresa foram:

### **Pesquisa Semestral de Satisfação de Clientes**

*Índice semestral para satisfação de cliente e serviço com meta > ou = 80*

Na série histórica dos trimestres em 2021, observamos que apenas no primeiro trimestre o indicador não atingiu a meta, ficando em 71%, e em todos os demais trimestres ficou acima da meta. Apesar disto, a média anual ainda ficou abaixo da meta. Contudo observa-se que, desde o mês de maio, houve uma melhora contínua no indicador durante todos os demais meses o ano, ficando sempre acima da meta, com exceção apenas do mês de novembro. Considerando a pandemia, que a maioria da equipe do desenvolvimento está trabalhando desde março em *home office*, a perda acentuada de recursos humanos nas equipes que vem-se agravando ao longo dos últimos 7 anos, sem reposição, e o fato de o valor ter melhorado 01 (um) ponto em relação ao ano anterior e estar apenas a 01 (um) ponto abaixo da meta,

evidencia que houve melhoria nesse indicador, a partir de acompanhamento dos gestores da área e busca de maior produtividade da equipe.



*Histórico da PSC de 2019-2021 do SGQ da Prodram*

Em 2021, a PRODAM manteve a metodologia para avaliar a satisfação do cliente e do serviço semestralmente.

A pesquisa de satisfação de clientes atingiu 70% (meta 80% de notas 9 ou 10), o que representa uma queda na ordem de 5% em relação a média do ano anterior. Já a pesquisa de satisfação dos serviços, que teve apenas uma amostra em 2021, o resultado obtido foi de 70,35% (meta 80% de notas 9 ou 10), o que apresenta uma

melhora na ordem de 6% neste indicador em relação a média do ano anterior.

Nas duas amostras realizadas no ano, não houve variação no resultado das mesmas. Mesmo sem atingir a meta estipulada, observou-se uma percepção de estabilidade, por parte do cliente, em relação a qualidade dos serviços prestados em 2021, quando comparados ao ano anterior. Isto confirma-se também comparando o desvio em relação ao resultado da pesquisa no ano de 2020. Em relação a 2020 a variação foi apenas de cerca de 5%, para cima (serviços) ou para baixo (clientes), em relação ao ano anterior.

### **Horas de treinamento**

*Índice anual apurado foi de 0,85% sendo o tolerável >ou =1%.*

Com a continuidade da pandemia também no ano de 2021 e com restrições financeiras severas, os investimentos em treinamentos foram muito prejudicados, sendo realizados apenas de forma pontual. Assim, em 2021, a Prodram observou os indicadores de treinamento serem afetados a partir do mês de março, ficando positivo apenas nos meses de junho e agosto, alavancados por treinamentos remotos ou internos gravados.

Apesar do investimento em treinamentos remotos e da disponibilização de treinamentos gravados no ambiente corporativo, muitos treinamentos específicos não

foram ofertados ou registrados junto a área de treinamento. Este cenário exige formas inovadoras para planejar, retomar e garantir o registro dos treinamentos essenciais aos colaboradores. A supervisão de desenvolvimento de pessoas já revisou os conhecimentos necessários por função e serão estabelecidos objetivos específicos de treinamento para 2022.

## **Percentual de satisfação dos colaboradores da PRODAM**

*Índice anual apurado foi de 56% sendo o tolerável < ou = 75%*

A pesquisa de clima organizacional realizada em 2020 evidenciou que os colaboradores estão mais insatisfeitos pela empresa não ter critérios claros para progressão funcional, com os níveis salariais, com o desconhecimento da sociedade em relação ao papel da Prodam e pela percepção de falta de compreensão e equidade no tratamento para com os colaboradores. Foi determinado a realização anual desta pesquisa, contudo, a contratação de uma consultoria externa ainda está em fase de planejamento.

## **Percentual de investimento em TI em relação à receita**

*Índice anual apurado foi de 1,8% sendo o tolerável >ou =3%.*

A empresa já vinha nos últimos anos sem disponibilidade financeira para realizar os investimentos planejados e dois anos de pandemia agravaram, ainda mais este quadro. Em 2021 iniciou-se a substituição de algumas máquinas individuais, mas não na proporção necessária. O que impacta diretamente na produtividade. Para os equipamentos destinados à produção, conseguiu-se realizar um investimento da ordem de 8% da capacidade instalada, para garantir a continuidade de prestação de serviços e dar continuidade a alguns projetos estratégicos de médio prazo.

Contudo, devido às limitações financeiras do ano, continuou não sendo possível realizar grande parte dos investimentos necessários e o indicador ficou ainda mais abaixo da meta que no ano anterior.

## 6.4 Gestão de Projetos

Em 2021, os principais resultados da Gerência de Gestão de Projetos foram:

### **No que se refere ao Sistema de Gestão da Qualidade:**

- Manutenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da empresa, baseado na Norma NBR ISO 9001:2015, recomendada após auditoria externa realizada pelo organismo certificador;
- Apoio à Diretoria Executiva na revisão do Plano Estratégico 2020-2024 e no alinhamento entre requisitos do SGQ e a estratégia da organização e acompanhamento de seus indicadores;
- Promoção de palestras e workshops em gestão da qualidade, direcionados ao público interno, sendo alguns abertos à participação de gestores de outras instituições do Governo e da comunidade;
- Apoio às demais áreas da empresa na revisão e melhoria dos processos internos (comercialização, faturamento), bem como apoio para implantação dos processos de planejamento das contratações e orçamento, além do monitoramento dos indicadores de desempenho e riscos associados aos processos.



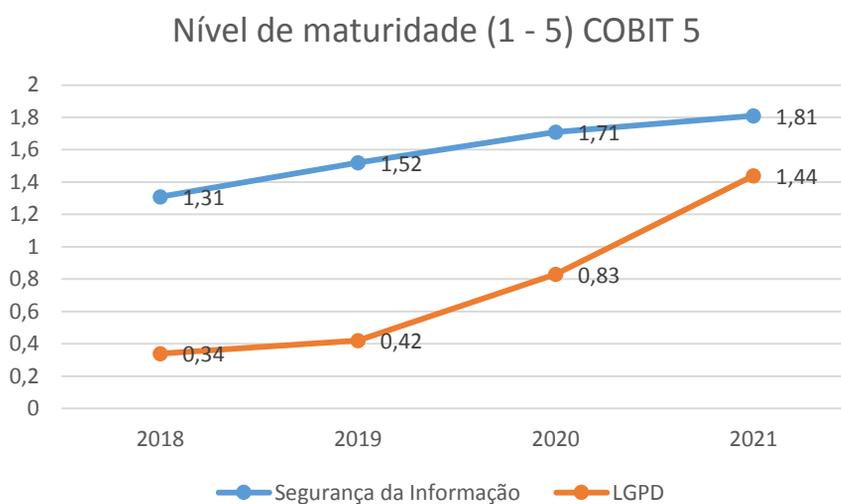
### Na Gestão da Segurança da Informação e Comunicação:

- Elaboração de método e processo de gestão de risco de segurança da Informação, como parte da documentação obrigatória do SGSI.
- Revisão dos documentos já implantados de SI. Apoio para a área técnica definir os controles para implantação da norma de *backup* de dados, além de apoiar o encarregado de proteção de dados pessoais na implantação dos documentos de SI. Implantação da norma de gestão de logs e de ativos.
- Promoção de palestras e artigos em gestão da segurança da informação e comunicação, direcionados ao público interno sendo alguns abertos à participação de gestores de outras instituições do Governo e da comunidade.
- Apoio às demais áreas da empresa na incorporação da mentalidade de segurança da informação e comunicação e da privacidade de dados pessoais aos seus processos internos de trabalho, além de orientação para o cumprimento das diretrizes estabelecidas nas normas.
- Atualização do nível de maturidade das empresas de tecnologia da informação e comunicação, associadas à ABEP – Associação Brasileira das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação, que aumentou em 0,6% em relação à média de 2021, que foi de 2,16 (numa escala de 1 a 5).

- O nível de maturidade em Segurança da Informação (SI) e comunicação que passou de 1,71 em 2020 para 1,81, melhorando 6% em relação ao ano anterior; Já o nível de maturidade em LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei 13.709/2018) passou de 1,28 em 2020 para 1,44 em 2021, melhorando 53% em relação ao ano anterior.
- Em razão das restrições financeiras e alguns investimentos tecnológicos em segurança da informação foram reprogramados para 2022.

#### **6.4.1 Lei Geral de Proteção de Dados**

No ano de 2021, a palavra chave da SI foi avançar na **conformidade com a ISO 27.002 e a LGPD – Lei 13.709/18**, cujas sanções entraram em vigor em 18 de setembro de 2021. O encarregado de proteção de dados pessoais da PRODAM, nomeado no final de 2020, estabeleceu e cumpriu o seu plano de conformidade, apoiado pela GEGEP no que foi solicitada.



*Nível de maturidade em SI pelos requisitos da ISO 27.002 e LGPD*

Houve aumento de 6% no nível de maturidade em SI em relação a medição do ano anterior no ano de 2020. O nível foi de 1,71 para 1,81 (escala 1 a 5 do COBIT), devido à grande restrição orçamentária que levou ao adiamento de alguns projetos novos da SI. Já quando consideramos os aspectos de SI relacionados ao nível de maturidade em LGPD, a maturidade passou de 0,83 ao final de 2020 (escala 1 a 5 do COBIT) para 1,44 em dezembro de 2021, tendo uma avanço da ordem de 53%. A meta deste indicadores é alcançar o nível de maturidade 3 (gerar evidências de auditoria). Isto foi impulsionado devido à entrada em vigor das sanções da Lei 13.709/2018 em meados de setembro. Foram implantados os documentos obrigatórios para conformidade com a LGPD e implantadas normas novas como a de SI "Gestão de Logs" e "Gestão de ativos", e aprovado o método de gestão de riscos da

SI. A auditoria de certificação para verificação da implementação dos controles de Segurança da Informação do Datacenter 2 foi adiada para o ano de 2022.

## **6.5 Recursos Humanos**

### **6.5.1 Elaboração do PCAP - Plano de Cargos, Avaliação e Promoção**

Em 16/8/2021, por e-mail, foi entregue à Diretoria da PRODAM o procedimento do PCAP. Em setembro, foram realizadas diversas reuniões com a DIRAF e DITEC e, em novembro e dezembro, com os assessores e gerentes. Foram dadas várias sugestões de melhoria nos capítulos de Cargos e de Avaliação, faltando concluir o de Promoção.

Na época das apresentações não havia Representantes dos Empregados, os quais, obrigatoriamente, precisam ser informados dos critérios, conforme ACT – Acordo Coletivo de Trabalho, Cláusula Décima Terceira – Plano de Cargos e Salários. Os Representantes tomaram posse em 7/1/2022.

### **6.5.2 Cotação para serviço de planejamento e realização do Concurso Público PRODAM 2022**

Em setembro/2021, foi realizado o levantamento de Quadro de Pessoal, junto aos gerentes e assessores da PRODAM com a finalidade de promover um Concurso Público em 2022.

Três empresas – ABCP, Instituto Consulplan e Quadrix – demonstraram interesse em realizar o certame, em 2022, sem custo para a PRODAM, retendo o valor das inscrições.

Serão oferecidas cinquenta vagas mais composição de cadastro de reserva. Os cargos com exigência de Ensino Fundamental: Motorista, 1. Com exigência de Ensino Médio: Assistente 220h, 3; Programador, 10 e Técnico de Nível Médio 220h, 2. Com exigência de Ensino Superior: Advogado, 2; Analista Administrativo, 2; Analista de TI, 29 e Assistente Social, 1. Demais cargos, cadastro de reserva.

### **6.5.3 Palestra de Gestão do Conhecimento**

Na semana da Qualidade e Segurança da Informação 2021, em agosto, foi dada uma palestra sobre Estratégias para a Gestão do Conhecimento Organizacional, abordando os conhecimentos tácito (implícito) e explícito, destacando que o conhecimento está na base da pirâmide, ou seja, por aqueles que executam o serviço. Começa com uma pessoa, passa para uma equipe e, por fim, se espalha pela Empresa.

### **6.5.4 Elaboração de necessidade de projetos**

#### ***6.5.4.1 Mudança da Cultura Organizacional***

Foi entendida a necessidade de mudar a cultura organizacional, tornando a Empresa mais adaptável às mudanças e às necessidades de inovação.

A finalidade primeira é conscientizar os gestores sobre o importante papel que desempenharão para essa mudança, visando a inovação, compromisso e cultura baseada em valores, ficando o projeto detalhado para 2022.

Entretanto, as etapas/fases estão descritas na UGI/Rukov.

O resultado a ser alcançado são: mudanças, trabalhar com incertezas, flexibilidade, relação ganha x ganha, parceria, carreira como sua responsabilidade e cultura de mudança e inovação.

#### **6.5.4.2 Gestão e Liderança**

Juntamente com a mudança da cultura organizacional, foi detectada a necessidade de o gestor mudar seu comportamento, deixando de ser técnico para fazer gestão.

A gestão tem como características as ações de planejar, delegar tarefas, monitorar o desempenho, praticar o *coaching* e *feedback*, avaliar o desempenho, identificar os *gaps* dos seus colaboradores, reconhecer, motivar, desenvolver relacionamento acima, abaixo e lateralmente na hierarquia para benefício do setor, adquirir recursos e ensinar.

As ações acima não estão incorporadas ao dia a dia do gestor, e isso precisa mudar.

#### **6.5.4.3 Colaborador engajado**

Salários e benefícios não são os únicos objetivos do colaborador ao escolher uma empresa para trabalhar. Maior tempo para si, para a família, menos estresse e prestar serviço não presencial são analisados – e têm muito peso – na sua decisão.

Outro fator extremamente relevante são os valores da empresa, que devem ser muito parecidos com os seus valores

valores pessoais. Sua experiência e trajetória de vida pessoal e profissional são determinantes na admissão ou retenção na empresa. Daí a necessidade de mudar a forma de relacionamento entre a empresa e ele.

O colaborador engajado sente-se também dono da empresa. Dedicar-se não pelo salário e benefícios recebidos, mas pelo que a empresa pode fazer pelo seu crescimento em todos os sentidos. Quer sentir-se pleno. Integrando seus objetivos aos da empresa. Ambos precisam se complementar para que a parceria dure.

## 7. SAÚDE DO TRABALHADOR



As atividades do Serviço Social na PRODAM estão voltadas primordialmente para a Saúde do Trabalhador tendo como referência a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, estabelecida em 2012, por intermédio da Portaria Nº 1.823 do Ministério da Saúde e também a Lei 8.080 de 1990 – parágrafo 3º do artigo XI que a define como “Um conjunto de atividades que se destina através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho”.

Desde 2020 o mundo vivenciou a grave crise de saúde pública, em decorrência da COVID-19, declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), que afetou todo o sistema interfederativo de promoção e defesa da saúde pública, estruturado nacionalmente, por meio do Sistema Único de Saúde (SUS).

Diante da pandemia de COVID 19 -SARS-CoV-2 - um grande número de trabalhadores da Prodram foram infectados pela doença e uma das medidas de combate a COVID foi adotar o regime de Home Office, Revezamento de Colaboradores dos Setores e deixar no presencial somente as atividades que não podiam ser realizadas em home office.

Pelo exposto, todo o Planejamento e ações do Serviço Social teve como prioridade o acompanhamento dos Empregados e seus familiares que foram acometidos pelo Vírus.

As ações sociais e recreativas (Dia das Mães, Dia dos Pais etc.) ficaram sob a responsabilidade da ASCOM que organizou em forma de Live em cumprimento as recomendações sanitárias de evitar aglomeração e respeitar o distanciamento e a circulação de pessoas. Assim, os dados que seguem expressam as demandas da empresa e dos trabalhadores detalhadas a seguir.

### **7.1 Acompanhamento de casos da COVID-19 na Prodam**

Os dados que seguem expressam as demandas dos trabalhadores da Prodam especificamente as questões relacionadas -SARS-CoV-2 e suas sintomatologias que acometeram os funcionários relacionadas a Síndrome Gripal como febre, dor no corpo, cansaço extremo, falta de ar, tosse, perda de paladar, perda de olfato, dor de cabeça, secreção nasal ou espirro e outros.

Entre os meses de janeiro a dezembro de 2021, 54 colaboradores testaram positivo para a Covid-19.

Ao ser diagnosticado com COVID algumas ações são tomadas pelo Serviço Social junto aos empregados e demais colaboradores do setor, a saber:

- Estabelecer de imediato a quarentena para quem testou positivo para COVID 19 (14 dias);
- Comunicar ao chefe imediato sobre o afastamento do colaborador;

- Verificar junto ao colaborador e seu chefe imediato as pessoas que mantiveram contato próximo com a pessoa que testou positivo para COVID e imediatamente estabelecer o home office por sete dias;
- Solicitar do chefe imediato a relação das pessoas que mantiveram contato com a pessoa infectada e solicitar que façam o exame;
- Orientar os colaboradores a procurarem o atendimento de urgência (Pronto Socorro) em caso de sintomas e não deixar que procurem somente com o agravamento do quadro de saúde;
- Prestar apoio ao colaborador e seus familiares;
- Providenciar junto ao médico do trabalho encaminhamento para realização de exames de familiares de colaborador que testou positivo para COVID 19;
- Solicitar do setor de logística a higienização do setor/local de trabalho do colaborador que testou positivo para COVID19;
- Elaborar estatística dos exames realizados;
- Informar para GEPES e para o Comitê de saúde e segurança a situação dos casos de COVID na Prodam.

As ações acima elencadas contribuíram grandemente para evitar contaminações de uma parcela maior de trabalhadores, por outro lado, os setores com maior número de pessoas infectadas tiveram seu desempenho prejudicado principalmente pela grande quantidade de trabalhadores afastados pela doença.

## **7.2 Visitas domiciliares**

Em 2021, devido a pandemia de COVID 19 tivemos uma redução do número de visitas seja domiciliares, institucionais e hospitalares devido ao alto grau de contágio do vírus. A recomendação dos órgãos oficiais era de evitar contato, ficar em casa e fazer o isolamento social.

A visita domiciliar é um instrumento utilizado pelo Serviço Social que permite o conhecimento e aproximação do profissional ao cotidiano dos empregados, no ambiente de convivência familiar e comunitário, favorecendo o contato com aspectos específicos, que são dificilmente observados no ambiente formal da empresa. Assim, por Visita Domiciliar, entende-se como uma técnica social, de cariz qualitativo, por meio do qual o profissional se ampara a fim de conhecer, descrever, compreender ou explicar a realidade social. A diferença de outras técnicas é justamente que tem por lócus o meio social, o lugar social mais privativo que diz respeito ao território social do sujeito que é a sua casa.

Além da visita domiciliar, as visitas sociais se dividem também em institucionais e hospitalares. Nas institucionais é possível criar uma rede de relações das quais dependem as atividades do setor da SPSES, como por exemplo, agendamento de perícia médica junto ao INSS quando o sistema on-line está fora do ar; reuniões com as instituições que trabalham em parceria com a PRODAM. Nas visitas hospitalares, acompanhamos os empregados em tratamento de saúde ou procedimento cirúrgico nos casos necessários.

As visitas institucionais contribuem para que os colaboradores da empresa tenham suas questões institucionais resolvidas, sem que tenham o desgaste, por exemplo, de se dirigirem até o local, para que possam agendar uma perícia médica, ou qualquer outro agendamento no INSS. Neste caso, há um duplo benefício, tanto para empresa quanto para o colaborador, uma vez que este último não precisa sair do seu posto de trabalho para resolver algumas situações, ganhando comodidade, e também não prejudica sua permanência na empresa. Abaixo, segue um demonstrativo das visitas sociais realizadas:



*Demonstrativo de visitas domiciliares, institucionais e hospitalares. Fonte: Serviço Social Prodam*

Conforme gráfico acima, verifica-se que a maior demanda de visita foi visita hospitalar com 50% dos atendimentos. Isso se deu devido a um grande número de colaboradores internados, principalmente ocasionado pelos casos de COVID 19. A segunda maior demanda foi das visitas institucionais 31% que tem como objetivo alargar as estratégias e ações do setor, na busca por um

melhor atendimento aos colaboradores e buscar alternativas que não estão nos limites da empresa. Mostra-se, portanto, um setor dinâmico, que constrói suas relações com demais setores da sociedade, tendo a visita institucional como instrumento técnico-operativo do Serviço Social.

Na visita institucional as possibilidades ao profissional são muitas, pois, se trata de um instrumento do agir profissional que ao adentrar outras instituições busca novas informações sobre determinada situação social. Dentre as visitas institucionais, elas se dão a partir de articulação de parcerias; atendimento de demandas de caráter previdenciário; atendimento de demandas relacionadas ao plano de saúde; visitas aos colaboradores lotados em outras instituições; solicitação de serviços e outros.

### **7.3 Atendimento Social**

Na PRODAM, os atendimentos e acompanhamentos sociais são de natureza diversa e configuram-se em dar suporte às chefias na gestão de pessoas, atendimentos sobre plano de saúde, orientações sobre direitos e benefícios sociais e demais demandas dos colaboradores. Observa-se que a maior demanda foi no mês de janeiro período do pico da pandemia de COVID 19.

Os atendimentos individualizados prestados pela Assistente Social do setor objetivam atender demandas individuais que ora atingem o colaborador, seja para orientação social, ou outras situações que sejam de competência de o setor responder.

Os assuntos são dos mais variados, conforme segue alguns como forma exemplificativa que ocorram neste ano: Mudança de setor do colaborador; Afastamento de colaborador; Orientação sobre recebimento do benefício INSS; Informações aos colaboradores sobre seu retorno ao trabalho; Informação sobre a mudança do plano de saúde; Entrevista com menor aprendiz; Integração dos novos aprendizes na PRODAM; Orientação sobre plano de saúde nacional; Visita com o Engenheiro do trabalho para verificar as queixas dos colaboradores no ambiente de trabalho; Abertura de protocolo para formalização de demanda; Providências referentes a negativas da Unimed Serviços; Entrega de EPI; Solicitação e entrega de Kit Bebê.

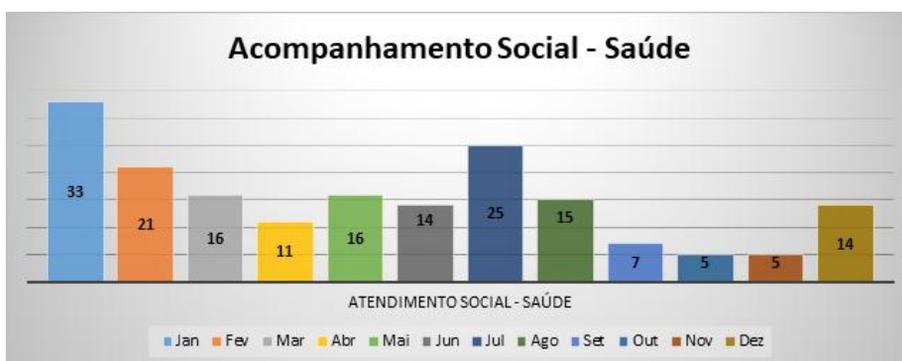


*Atendimento / Acompanhamento / Procedimentos técnicos. Fonte: Serviço Social Prodram*

### **7.3.1 Atendimento Social - Saúde**

Os acompanhamentos/atendimentos de saúde são realizados, principalmente por meio do controle de atestados médicos. Neste caso, o serviço social faz o acompanhamento dos empregados que se ausentam do trabalho frequentemente ou por um maior período de tempo por razões diversas. Conforme o gráfico acima é possível perceber que houve afastamento para tratamento de saúde em quase todos os meses do ano, contudo houve uma redução drástica do número de atestados médicos. Os afastamentos em sua maioria foram ocasionados por COVID 19 e estão elencados no gráfico a seguir. Vale destacar que o mês de janeiro houve o maior número de afastamento, talvez o motivo esteja relacionado com a nova variante do coronavírus encontrado no Amazonas nesse período, fator que ocasionou um maior número de internações e óbito na capital Manaus.

Permite-se ressaltar a necessidade e importância do Serviço Social no acompanhamento do colaborador neste período em que se encontra fragilizado, quando necessita marcar exames, consultas etc.



*Demonstrativo diário jan a dez de 2021 / Serviço Social Prodram*

A especialidade Clínico Geral foi a mais procurada pelos colaboradores, seguido de cardiologia, oncologia, urologia e os serviços de psicologia. Além desta situação específica de saúde, o atendimento também se dá aos colaboradores que, por meio de procura espontânea, demandam acompanhamento de sua situação de saúde, quer seja para solicitação de acompanhamento com o médico do trabalho, quer seja para agendamento de consulta médica particular (plano de saúde), acompanhamento pré e/ou pós-cirúrgico, além de acompanhar colaborador em acidente do trabalho, dentre outros.

Outro fator que origina o acompanhamento da situação de saúde são os resultados apresentados no decorrer e ao final do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, os quais geram subsídios para planejamento e intervenções do Serviço Social nos aspectos relacionados à saúde do trabalhador, que envolve bem estar físico, mental e social.

Estas ações visam, prioritariamente, contribuir para os avanços na qualidade de vida e saúde do trabalhador e, conseqüentemente, com o aumento de sua produtividade, capacidade laborativa e redução proporcional do absenteísmo e doenças relacionadas ao trabalho.



*Demonstrativo diário jan a dez de 2021 / Serviço Social Prodam*

### **7.3.2 Acompanhamento familiar**

O gráfico abaixo demonstra a quantidade de acompanhamentos familiares realizados no ano de 2021, é possível perceber que a maior demanda deste tipo de atendimento social se deu nos meses de janeiro, fevereiro, março e abril, os colaboradores pleitearam acompanhamento familiar, sobretudo relacionado à saúde.

Desta forma, este atendimento visa promover, quando for demandado, o acompanhamento sistemático do colaborador em algum aspecto relacionado a sua família, quer seja saúde, assistência ou relações familiares de modo geral ou para o acompanhamento da própria família (ou familiar) do colaborador, constituindo-se assim um vínculo maior entre a empresa (por meio do serviço social) e o funcionário, vínculo este que se estende para além da relação linear empregado-empregador.

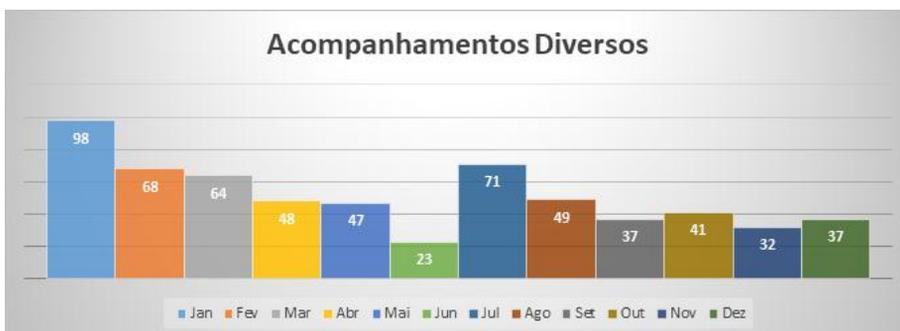


*Demonstrativo diário jan a dez de 2021 / Serviço Social Prodram*

### 7.3.3 Acompanhamentos diversos

Os Acompanhamentos/procedimentos diversos são todas as demandas pertinentes aos aspectos que envolvam saúde, previdência ou assistência e são consideradas objeto de intervenção do Serviço Social, tais como: compra de kit bebê, coordenação de campanhas de saúde e qualidade de vida; coordenação dos exames médicos periódico, agendamento de exames, planejamento e execução de projetos e de ações em datas comemorativas e de

importância para as políticas públicas e de clima organizacional na empresa, orientação sobre exame periódico, controle mensal e envio de planilha dos segurados para Mongeral, orientação e auxílio no uso do seguro Mongeral, lançamentos de atestados, etc.



*Demonstrativo diário jan a dez de 2021 / Serviço Social Prodram*

#### **7.4 Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais - PPRA**

Em conformidade com as normas regulamentadoras (NR's) 9 e 32, se faz mister elaborar e implantar o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA). O programa trata da organização, planejamento e execução de atividades relacionadas aos riscos ambientais que possam causar danos à saúde e à integridade física dos trabalhadores.

O objetivo do PPRA é preservar a saúde e a integridade dos trabalhadores através da antecipação, reconhecimento, avaliação e consequente controle da ocorrência de riscos ambientais existentes ou que venham a existir nos locais de trabalho, levando-se em consideração a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais,

conforme estabelece a NR – 09 (PPRA). A NR-9 considera riscos ambientais os agentes físicos, químicos e biológicos existentes nos ambientes de trabalho que, em função de sua natureza, concentração ou intensidade e tempo de exposição, sejam capazes de causar danos à saúde dos trabalhadores.

O objetivo do PPRA é preservar a saúde e a integridade dos trabalhadores através da antecipação, reconhecimento, avaliação e consequente controle da ocorrência de riscos ambientais existentes ou que venham a existir nos locais de trabalho, levando-se em consideração a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais, conforme estabelece a NR – 09 (PPRA). A NR-9 considera riscos ambientais os agentes físicos, químicos e biológicos existentes nos ambientes de trabalho que, em função de sua natureza, concentração ou intensidade e tempo de exposição, sejam capazes de causar danos à saúde dos trabalhadores.

Assim, o Serviço Social com o apoio da CIPA da PRODAM, busca colocar em prática e assegurar o cumprimento do PPRA como atividade permanente da empresa. Realizam a comunicação aos trabalhadores sobre os riscos ambientais existentes nos locais de trabalho, esclarecendo a maneira adequada com que estes deverão se proteger. Assim, podemos elencar algumas atividades relacionadas ao PPRA realizadas na PRODAM:

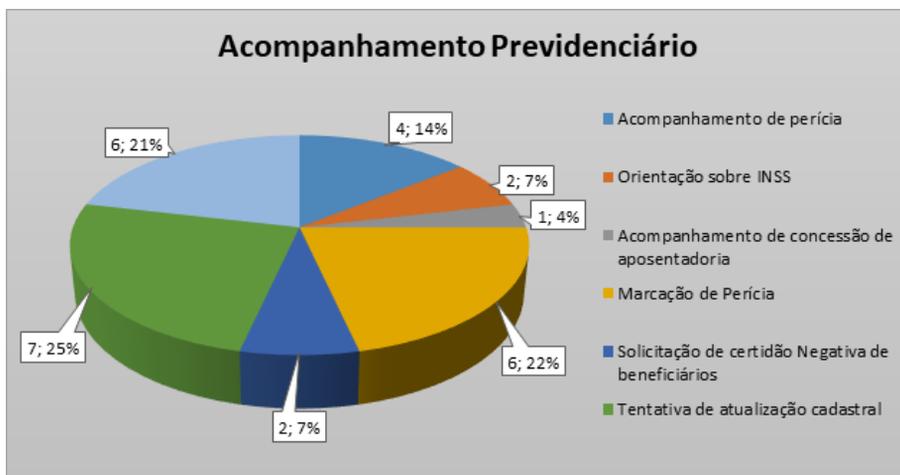
- Levantamento dos EPI`s e PPP de colaboradores que precisaram do documento;
- Apoio treinamento CIPA;

- Acompanhamento do técnico de segurança do trabalho em vistorias;
- Coordenação do PCMSO;
- Acompanhamento junto ao engenheiro do trabalho para verificar as situações de risco na empresa;
- Repasse das demandas das situações da segurança do trabalho para Técnica de Segurança do Trabalho;
- Dimensionamento e inspeção de extintores e visita técnica;
- Finalização de inspeção de extintores e elaboração de mapa de risco Sede;
- Elaboração do Mapa de Risco- Unidade SEFAZ;
- Assessoria quanto às ações do Dia Nacional de Prevenção de Acidentes do Trabalho;
- Assessoria quanto à programação da semana interna de prevenção de acidentes no trabalho – SIPAT;
- Aplicação de questionário de esforço físico nos setores para elaboração de laudo ergonômico;
- Palestra com o Engenheiro do Trabalho na SIPAT;
- Verificação de cronograma de ações do PPRA e PCMSO;
- Aplicação de Check List de NR 18.

Ademais, com a realização do PPRA na PRODAM, os empregados devem seguir as orientações constantes nas normas de segurança e saúde ocupacional do Ministério do Trabalho e Emprego e outras pertinentes ao seu trabalho; comunicar ao Serviço Social todas as ocorrências constatadas no ambiente de trabalho que, a seu julgamento, possam desencadear riscos a sua saúde e integridade física, bem como a dos demais colegas de trabalho; além de utilizar os EPI's especificados para a sua função, obedecendo à finalidade a que estes se destinam atendendo ao determinado na NR nº 06.

### **7.5 Previdência e Seguro de Vida**

Este tipo de atendimento tem o objetivo de garantir aos colaboradores o acesso e a informação aos seus direitos previdenciários, por meio de agendamento de perícias médicas para requisição ou prorrogação de benefício auxílio-doença e auxílio-acidente, orientação quanto à aposentadoria, pensões e outros benefícios previdenciários. Ao total, foram atendidas as demandas previdenciárias de 28 empregados. Abaixo, segue gráfico com o tipo de acompanhamento previdenciário.



*Demonstrativo acompanhamento previdenciário jan a dez de 2021 / Serviço Social Prodram*

Conforme o gráfico é possível perceber que a maior demanda dos empregados se deu pela tentativa de atualização cadastral 7,25%, e, por conseguinte, marcação de perícia dos colaboradores afastados 6,22% e acompanhamento de perícia 6,21%.

Após o agendamento o acompanhamento continua por meio de visitas domiciliares, contatos por telefone, pedido de prorrogação de benefício. O acompanhamento nesta situação de afastamento é importante e necessário, pois o empregado nesta situação fica numa condição mais frágil e o apoio e o auxílio da empresa colaboram no processo de reabilitação.

## **7.6 Acompanhamento Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO**

O Programa de Controle de Saúde Ocupacional - PCMSO visa atender a Norma Regulamentadora N.º 07 (NR-07) da Portaria N.º 3.214 de 08 de junho de 1978, conforme a nova redação dada pela Portaria N.º 24 de 29 de dezembro de 1994 (D.O.U. 30.12.94), que trata entre outros dos exames médicos ocupacionais dentro da prática da Medicina do Trabalho. A Norma Regulamentadora NR-07 estabelece a obrigatoriedade de os empregadores e instituições que admitam trabalhadores como empregados, elaborarem e implantarem o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO e atua de forma articulada com o PPRA, tendo como objetivo criar e manter uma cultura de prevenção, promoção, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde de todos os empregados.

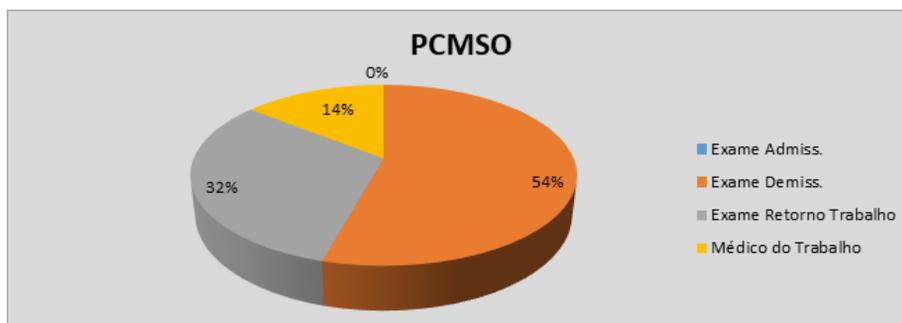
O PCMSO também é de implementação obrigatória e composto por diversos processos. São eles: implementação e acompanhamento do programa; avaliação clínica, orientação para auxílio diagnóstico; exames complementares; consultas de exames admissionais e demissionais, periódicos, de retorno ao trabalho e mudança de função; emissão dos Atestados de Saúde Ocupacional (ASO); elaboração do relatório anual; etc. Abaixo segue registro de acompanhamento de atividades do PCMSO.

Nº	Mês	Exame Admiss.	Exame Demiss.	Exame Retorno Trabalho	Periódico	Médico do Trabalho*	TOTAL
1	Janeiro					01	01
2	Março		02	01			03
5	Abril		02	01		02	05
10	Maio		02	01			03
13	Junho		01	01			02
15	Julho		04	02	268	01	275
41	Agosto		02	02	08		12
47	Setembro		02	01	276		279
64	Outubro		01	-	138		139
72	Novembro		01	01	01		03
75	Dezembro		02	01	-	01	04
TOTAL			19	11	691	05	726

*Acompanhamento PCMSO jan-dez 2021 Serviço Social Prodram*

O PCMSO traz algumas diretrizes, entre as quais a diminuição do absenteísmo por motivo médico; aumento da eficácia dos processos empresariais; melhoria da produtividade; melhoria da qualidade de vida no trabalho; melhorias das relações de trabalho; aumento do comprometimento dos empregados com a empresa; redução de custos com despesas médicas. No periódico, o Serviço Social organiza, faz o contato com a ACTUS, faz as

convocações por meio da ASCOM, presta as orientações aos colaboradores, entrega os coletores e prepara a sala de atendimento para que a coleta do material seja realizada, para posteriormente passar para consulta com o médico do trabalho para elaboração do ASO de cada colaborador.



*Acompanhamento PCMSO. Serviço Social Prodram*

Na PRODAM, conforme o gráfico, o maior acompanhamento do PCMSO pelo Serviço Social de modo quantitativo advém do periódico 100% dos funcionários. Além disso, a consulta clínica dos exames demissionais foram de 54%, seguida de Retorno ao Trabalho 32% e 14% encaminhamento para o médico do trabalho. Em várias situações, o médico do trabalho é chamado a avaliar as condições de saúde do empregado da empresa, devido a demandas espontâneas.

Além destes exames, a realização de palestras, campanhas e eventos educativos nas áreas de higiene e medicina do trabalho são fundamentais para conscientização dos empregados sobre os riscos existentes no seu ambiente de trabalho, facilitando assim a

prevenção de acidentes e doenças profissionais além de patologias clínicas de uma maneira geral. Um dos programas que ocorre é o de controle da hipertensão arterial, em alusão ao dia 26 de abril de combate e prevenção desta. No ano de 2021 esse programa foi suspenso devido a Pandemia de COVID 19.

## 7.7 Ações para melhorar a segurança na Prodam

Em 2021 foram realizadas as seguintes ações relativas à Segurança do Trabalho na PRODAM:

- Aumento do número de câmeras de segurança, incluindo a abrangência de áreas maiores e externas como os estacionamentos (em andamento);
- Renovação do seguro da frota de carros;
- Otimização dos ambientes comuns para não incentivar a aglomeração (copas, áreas sociais);
- Retirada de lixo eletrônico ou não, inservível e material reciclável por empresa de descarte correto de lixo;
- Apoio logístico ao Serviço Social nos momentos críticos da pandemia;
- Ações de combate ao Aedes Aegypti, controlado e reportado, mensalmente, para a FVS.
- Manutenção anual preventiva no sistema de proteção contra descargas atmosféricas (aterramento e para-raios);
- Recarga anual dos extintores de incêndio;
- Manutenção anual preventiva do sistema de alarme de incêndio;
- Manutenção preventiva e corretiva no sistema elétrico (nobreaks, grupos geradores, banco de baterias etc.);
- Elaboração de laudo termográfico dos quadros elétricos da PRODAM (anual);
- Combate a goteiras e infiltrações;

- Fiscalização da implantação dos protocolos de segurança;
- Serviço mensal de desinsetização, desratização e descupinização em todas as áreas internas e externas da sede da PRODAM;
- Fiscalização da implantação dos protocolos de segurança;
- Atualização de processos e instruções de trabalho para otimização dos processos de manutenção predial, mais especificamente, dos equipamentos elétricos críticos da PRODAM;
- Implantação de protocolo de saúde contra o covid-19 ( aferição de temperatura na entrada, distribuição sistemática de álcool em gel, reforço da limpeza com produtos hospitalares, distribuição de máscaras, personalizadas e descartáveis);

## 8. LEGISLAÇÃO



## 8.1 Adequações à LGPD

Considerando a necessidade de atender ao que prevê a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, com a finalidade de firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas partes no que se refere à aplicabilidade da Lei, Artigo 46, a Prodam:

- Determinou o uso da Política Interna de Proteção de Dados Pessoais (Política de Privacidade – Interna), para aderência e cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Considerando que cookies contêm dados pessoais e, como tais, devem ser claramente especificados nos sites por meio de uma política de cookies, com o objetivo de trazer transparência e regras ao exercício dos direitos dos titulares;

- Determinou o uso da Política de Cookies, para aderência e cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Considerando a necessidade de atender ao que prevê a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, com a finalidade de firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas partes no que se refere à aplicabilidade da Lei em seu artigo 9;

- Determinou o uso da Política Externa de Proteção de Dados Pessoais (Política de Privacidade – Externa), para aderência e cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Considerando a necessidade de atender ao que prevê a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, com a finalidade de firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas partes no que se refere à aplicabilidade da Lei, artigos 8/§ 5º, 9/§ 2º, 17, 18, 29, 20, 21 e 22 da LGPD;

- Determinou o uso da Política para exercício de direitos pelo titular, para aderência e cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Considerando a necessidade de atender ao que prevê a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, com a finalidade de firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas partes no que se refere à aplicabilidade da Lei, Artigos 8/§ 2º e 5º, 18/IX e 14/§ 1º da LGPD;

- Determina o uso do modelo de Termo de Consentimento (obtenção e revogação) para tratamento de dados pessoais, para aderência e cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Em suma, a Prodram concluiu no ano de 2021, a implementação de todos os documentos obrigatório para implementação da Lei 13.709/2018 que são elas:

DOCUMENTO	REFERÊNCIA LEGAL
Mapeamento de dados Pessoais	Art 37 LGPD
Registro de atividade de tratamento	Art 37 LGPD
Política interna de proteção de dados pessoais (público interno)	Art 46 LGPD
Política de privacidade (público externo)	Art 9 LGPD
Política de cookies	Art 7/I, 8, 11/I, 14 LGPD
Política de retenção de dados	Art 6/II/III/IV, 9/II, 40 LGPD
Documentos para consentimento (obtenção e revogação - adultos e crianças)	Art 7/I, 8, 11/I, 14 LGPD
Política para exercício de direitos pelo titular	Art 8/§ 5º, 9/§ 2º, 17, 18, 20, 21, 22 LGPD
Documentação do DPO (já possui)	Art 41 LGPD
Notificação de violação de dados (controlador para autoridade de controle)	Art 48 LGPD
Notificação de violação de dados (controlador para o titular)	Art 48 LGPD

*Documentos obrigatórios da LGPD implantado pela Prodram em 2021*

## 8.2 Auditorias

### 8.2.1 Auditoria Interna (AUDIN)

Em 2021, as principais atividades realizadas pela AUDIN foram:

- Realização de 1 Auditoria ao longo do ano de 2021, centrada na GEINC, visando identificar necessidades nos processos que fortaleçam a estrutura de controles internos da empresa, a gestão dos riscos, bem como a governança corporativa como um todo;

*Elaboração dos documentos balizadores da atuação da AUDIN;*

- Relatório Anual de Auditoria 2021
- Plano de Auditoria 2022

*Capacitação do Gestor da AUDIN (formação em auditoria interna e assuntos relacionados a sua atuação);*

- Dispensa/Inexigibilidade de Licitação - Tribunal de Contas do Estado do Paraná (virtual: junho de 2021)
- Contabilidade Pública - Noções de Orçamento Público - Tribunal de Contas do Estado do Paraná (virtual: junho de 2021)
- Aspectos Penais da Nova Lei de Licitações - Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (virtual: novembro de 2021)

*Acompanhamento e Análise dos trabalhos da Gerência de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos (GEINC);*

- Acompanhamento do trabalho de Gestão dos Riscos Organizacionais – Este acompanhamento foi realizado pela AUDIN em conjunto com o CAUES. A Gestão dos Riscos Organizacionais é conduzido pela Gerência de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos (GEINC)

*Apoio às atividades do Comitê de Auditoria Estatutário – CAUES*

- Acompanhamos as solicitações do CAUES

### **8.2.2 Controle Externo**

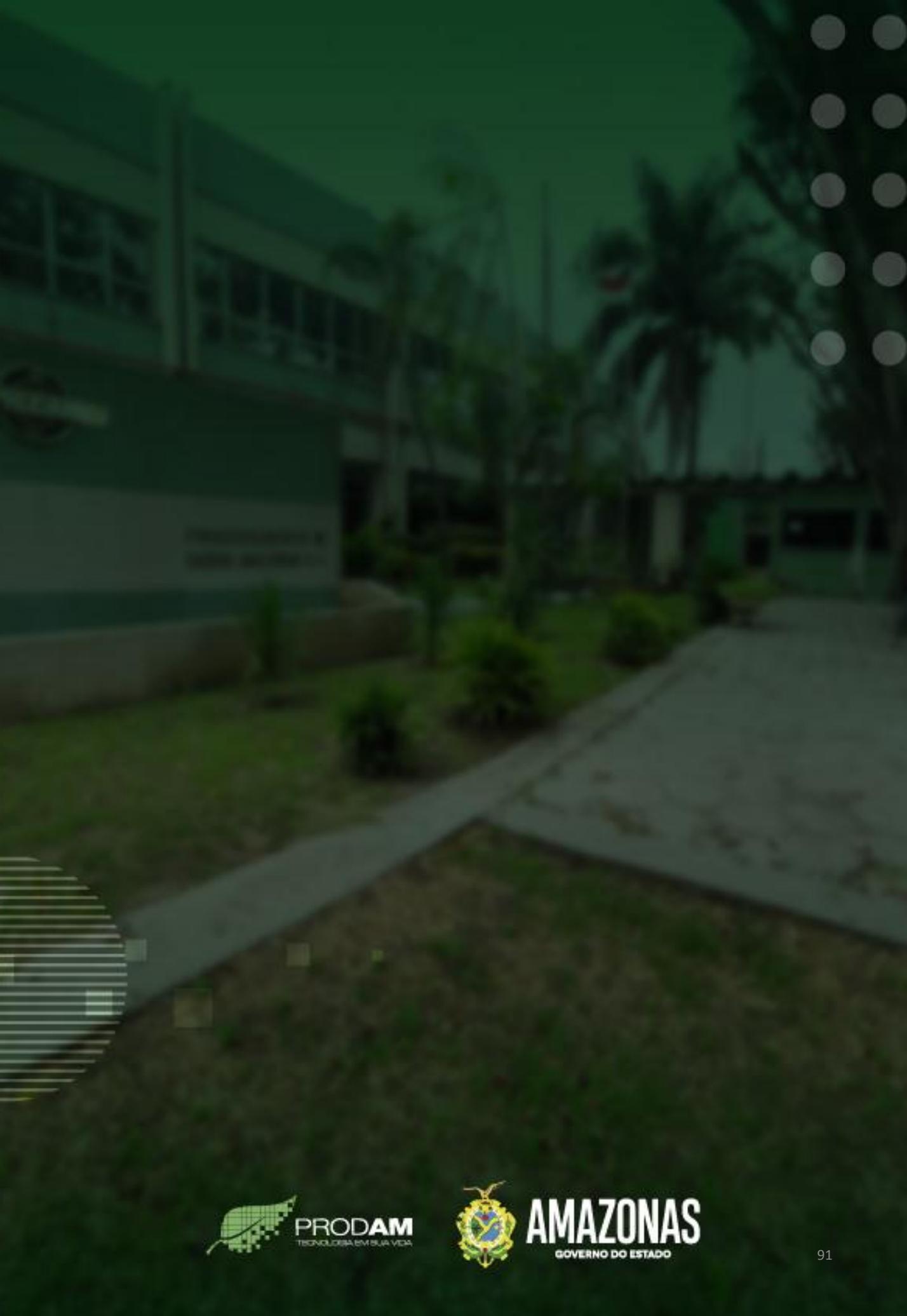
As atividades da empresa são geralmente avaliadas anualmente pela Comissão de Inspeção de Controle Externo do Tribunal de Contas do Estado que é o órgão responsável pela fiscalização do Exercício Financeiro de 2021.

Ademais, acompanhamos e respondemos aos questionamentos realizados via Ofício Circular N° 016/2021-GCG/CGE emitido pela Controladoria Geral do Estado - CGE em 26 de julho de 2021, em cumprimento ao art. 2º, I e II, do Decreto nº 40.824/2019 (Anexo I) – Regimento Interno desta CGE e art. 13 da Instrução Normativa CGE nº 001, de 17 de março de 2020.

Também encaminhamos a CGE, conforme solicitado, o ato de instituição da Unidade de Controle Interno, o número de servidores lotados na Unidade de Controle Interno, com a discriminação de suas áreas de conhecimento e formação, as atribuições da UCI definidas no ato de instituição ou no Regimento Interno da PRODAM, a subordinação hierárquica da UCI no organograma da PRODAM e o questionário enviado respondido.

Foi emitido o Parecer e o Certificado ambos de n. 093/2022, tendo-se concluído pela **REGULARIDADE da Prestação de Contas do Exercício 2021**, conforme Relatório de Controle Interno nº 104/2021 e Parecer nº 093/2022, emitido em 16 de março de 2022, o que evidencia que a PRODAM atua de forma alinhada com as leis e diretrizes de regência.

O Relatório de Auditoria Anual juntamente com o Certificado de Auditoria e Parecer do Responsável pelo Controle Interno da Empresa, serão encaminhados ao Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, por ocasião da Prestação de Contas Anual, e concomitantemente publicados no Portal de Transparência da Empresa.



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO