

PRODAM

RELATÓRIO DE GESTÃO

PRODAM

2022

FICHA TÉCNICA

GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS

Wilson Miranda Lima

SECRETÁRIO DE ESTADO DE PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - SEDECTI

Pauderney Avelino

SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO - SEAD

Fabrcio Rogério Cyrino Barbosa

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Conselheiro Presidente – Alessandro Moreira Silva. Conselheiros-membros: Adriana Vieira Ferreira; Clodoaldo Ferreira dos Santos Júnior; Luiz Otávio da Silva; Mario Augusto Bessa de Figueiredo; Salim Silva David; e Francisco Saldanha Neto.

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Presidente: Lincoln Nunes da Silva

Diretor Técnico: Maurício Mizobe

Diretora Administrativo-Financeira: Cristianne Lima Martins.

EXPEDIENTE

Editora Geral: Isabela Xavier de Castro

Texto: Isabela Xavier de Castro, Taianne Mafra da Silva, Patrícia Renata Queiros, Cristianne Lima Martins, Maria Cristina Braga Trigueiro, Lilian Gibson Santos, José Maria Pinto de Figueiredo, Maria do Perpétuo Socorro Nery de Lima, Helena de Castro Monteiro, Pedro Alexandre Silva Filho, Márcio Belmont, Danielle Simas, Tereza D'Ávila da Costa Monteiro, Haddock Petillo

Projeto gráfico: Ronildo Mourão

Fotos: Arquivos pessoais de empregados da Prodam/Arquivo Prodam / Arquivo Secom / Assessoria Detran-AM / Adobe Stock: Freedoms, Proxima Studio, oatawa, BillionPhotos.com, Tippapatt

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO.....	6
2. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	8
3. ESTRATÉGIA.....	15
3.1 Mapa Estratégico.....	17
3.2 Diretrizes Estratégicas.....	18
3.3 Metas Estratégicas.....	18
3.4 Acompanhamento das Metas Estratégicas.....	19
4. PROJETOS ESTRATÉGICOS DE GOVERNO.....	21
4.1 Auxílio Estadual Permanente.....	22
4.2 Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas – e-Social.....	22
4.3 Detran Cidadão e CNH Social.....	23
5. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	24
5.1 Sistemas de Trânsito.....	25
5.1.1 Consultoria e APIs.....	25
5.1.2 Novas formas de pagamento e Serviços Digitais para atendimento ao cidadão.....	25
5.1.3 Adequação dos Sistemas de Trânsito à Lei 14.071/2021.....	25
5.1.4 Evoluções no sistema para adequação ao novo modelo da Carteira Nacional de Habilitação (CNH).....	25
5.1.5 Evoluções nos sistemas de trânsito para atender aos polos descentralizados do Detran-AM.....	26
5.1.6 Atualizações no Registro Nacional de Veículos Automotores (Renavam).....	26
5.2 Sistemas de Educação.....	27
5.2.1 Centro de Educação Tecnológica do Amazonas	27
5.2.2 Sistema Escolar da Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade (FUnATI).....	27
5.2.3 Sistema de Gestão Educacional – SIGEAM.....	28
5.3 Sistemas Administrativos.....	29
6. TELECOMUNICAÇÕES.....	30
6.1 Conexão no Interior.....	31
7. INFRAESTRUTURA.....	33
8. GESTÃO FINANCEIRA, CONTÁBIL E PATRIMONIAL.....	35
8.1 Aspectos econômico-financeiros.....	36
8.1.1 Análise.....	38
8.2 Indicadores Financeiros.....	38

8.3 Gestão patrimonial e infraestrutura.....	42
9. RECURSOS HUMANOS.....	44
9.1 Concurso Público.....	45
9.2 Trabalho Remoto e Pandemia.....	46
9.3 Educação Corporativa.....	47
9.4 Reconhecimento.....	48
10. SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHADOR.....	49
10.1 Acompanhamento de casos de COVID-19 na Prodam.....	51
10.2 Visitas Domiciliares.....	52
10.3 Atendimento Social.....	53
10.4 Atendimento Social – Saúde.....	55
10.5 Acompanhamento Familiar.....	56
10.6 Acompanhamento Diversos.....	57
10.7 Previdência e Seguro de Vida.....	57
10.8 Acompanhamento Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO.....	58
10.9 Eventos.....	61
11. SUSTENTABILIDADE.....	62
11.1 Ações de Sustentabilidade Social.....	63
11.2 Coleta Seletiva de pilhas e baterias.....	63
11.3 Uso de voucher eletrônico no serviço de rádio taxi.....	63
11.4 Processo eletrônico de atesto de notas fiscais redução/eliminação de uso de papel.....	63
11.5 Limpeza do terreno de propriedade da Prodam.....	64
11.6 Dedetização periódica.....	65
11.7 Poda de árvores.....	66
11.8 Processo de licitação e autuação de contratos de forma digital.....	66
11.9 Internet gratuita – Wifi Social.....	67
12 LEGISLAÇÃO.....	69
12.1 Adequação LGPD 2022.....	70
12.2 Auditorias.....	71
12.2.1 Auditoria Interna (AUDIN).....	71
12.3 Controle Externo.....	72
13 GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	74
13.1 Sistema de Gestão da Qualidade – principais resultados obtidos em 2022.....	75
13.2 Gestão da Segurança da Informação e Comunicação – principais resultados obtidos em 2022.....	76

13.3 ISO 27.002 e LGPD – Lei 13.709/18.....	78
14. NEGÓCIOS.....	79
14.1 Modelo de Negócios da Prodam.....	80
14.2 Linha de Negócios.....	81
14.3 Principais cliente e soluções.....	82
14.4 Expansão para outros mercados.....	83
14.5 Expansão nacional e internacional.....	83
14.6 Cadeia de Valor da Prodam.....	84
14.7 Novos Negócios.....	84

01

Apresentação



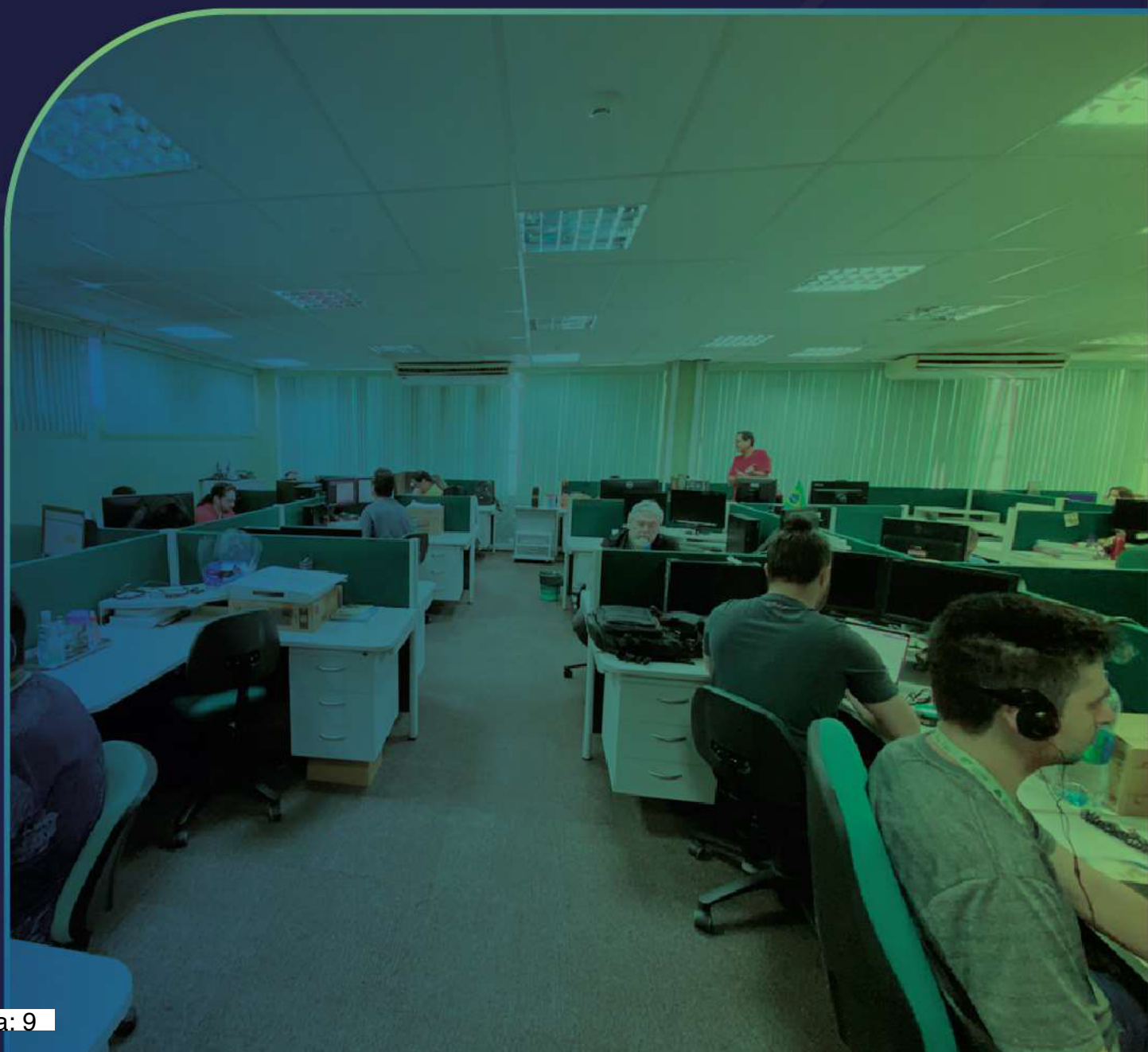
O ano de 2022 foi um ano desafiador, mas foi também um ano de muitas conquistas. Na área tecnológica, por exemplo, destacamos os avanços nos projetos de conectividade para o interior, a ampliação da capacidade de processamento do nosso datacenter e a adoção de ferramentas de inteligência artificial para o monitoramento de processos de alto impacto, como as matrículas nas escolas da rede estadual e municipal de ensino. Ainda na área de tecnologia destacam-se as ações de grande referência, como a participação da Prodam na entrega do auxílio estadual, CNH social, auxílio enchente e passe estudantil. Na área de desenvolvimento, contribuimos com a confecção e entrega do e-social de nossos clientes, sistema esse que foi retomado e entregue nesta gestão 2020-2022. Entre as realizações na área de gestão estão evidenciadas as liquidações de pendências relativas à data-base do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT 2020 e 2021), a realização do concurso público, a mudança da estrutura organizacional e o projeto de retenção de talentos. Os esforços e determinação de todos, sobretudo para a melhoria constante da prestação de serviços aos clientes, resultaram no crescimento do faturamento em 23,13% comparado com exercício anterior. Com rigorosa política de cobrança aos clientes devedores, obteve-se crescimento nos recebimentos na ordem de 17,82% permitindo com isso que a Empresa pudesse honrar seus compromissos com os fornecedores. Além da pontualidade com os fornecedores foi possível fazer a correção de problemas pendentes há mais de uma década, como a questão das instalações elétricas que abastecem nossos datacenters, bem como o investimento em capacidade de processamento utilizando os benefícios da Zona Franca de Manaus, foi possível ainda reconhecer financeiramente os colaboradores Prodam por meio do processo de avaliação e progressão na carreira. Chamamos atenção para a melhoria alcançada pela organização, o que se deve aos resultados financeiros demonstrados no balanço e demais documentos contábeis.

Lincoln Nunes da Silva

Diretor-Presidente

02

Identificação da empresa



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

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. 010/2022, 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. Promover a racionalização dos custos administrativos e maximização da utilização dos equipamentos existentes na PRODAM e nos diversos órgãos da Administração Estadual;
3. Assegurar o fornecimento de informações consistentes, ágeis, seguras e duráveis, a fim de subsidiar as tomadas de decisões operacionais e estratégicas do Governo do Estado do Amazonas;
4. Garantir que os sistemas informatizados possuam padronização na administração de rotinas de segurança e controle de acesso às bases de dados do Governo;
5. Permitir o acesso e a coleta de dados para fins de auditoria e transparência pelos órgãos de controle e pela coletividade;
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 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. Reconduzido pela Ata da 52ª AGO e 94ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2022.

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. Reconduzido pela Ata da 52ª AGO e 94ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2022.

Clodoaldo Ferreira dos Santos Júnior, nomeado pela Ata da 50ª AGO e 91ª Assembleia Geral Extraordinária de 15/07/2020. Reeleito pela Ata da 52ª AGO e 94ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2022.

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. Reconduzido pela Ata da 52ª AGO e 94ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2022.

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. Reconduzido pela Ata da 52ª AGO e 94ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2022.

Adriana Vieira Ferreira, nomeada pela Ata da 52ª AGO e 94ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2022.

Francisco Saldanha Bezerra Neto, nomeado pela Ata da 52ª AGO e 94ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2022.

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. Destituído pela Ata da 52ª AGO e 94ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2022.

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

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 52ª AGO e 94ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2022. Destituído pela Ata da 95ª Assembleia Geral Extraordinária de 21/11/2022.

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. Destituída pela Ata da 52ª AGO e 94ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2022.

Marcos André Pontes Cavalcanti, nomeado pela 93ª AGE de 14/07/2021. Reconduzido pela Ata da 52ª AGO e 94ª Assembleia Geral Extraordinária de 27/04/2022.

José Luís Cantuária dos Reis, nomeado pela Ata da 95ª Assembleia Geral Extraordinária de 21/11/2022. Destituído pela Ata da 96ª Assembleia Geral Extraordinária de 16/02/2023.

Alessandra Guedes Moura Cavalcanti, nomeada pela Ata da 96ª Assembleia Geral Extraordinária de 16/02/2023.

Renata de Paula e Silva, nomeada pela Ata da 96ª Assembleia Geral Extraordinária de 16/02/2023.

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

Alessandro Marinho Aguiar (matrícula funcional n. 1152) – Auditor Interno, nomeado pela Portaria 058/2022 de 1º de abril de 2022.

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 30/11/ 2020.

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.

03

Estratégia



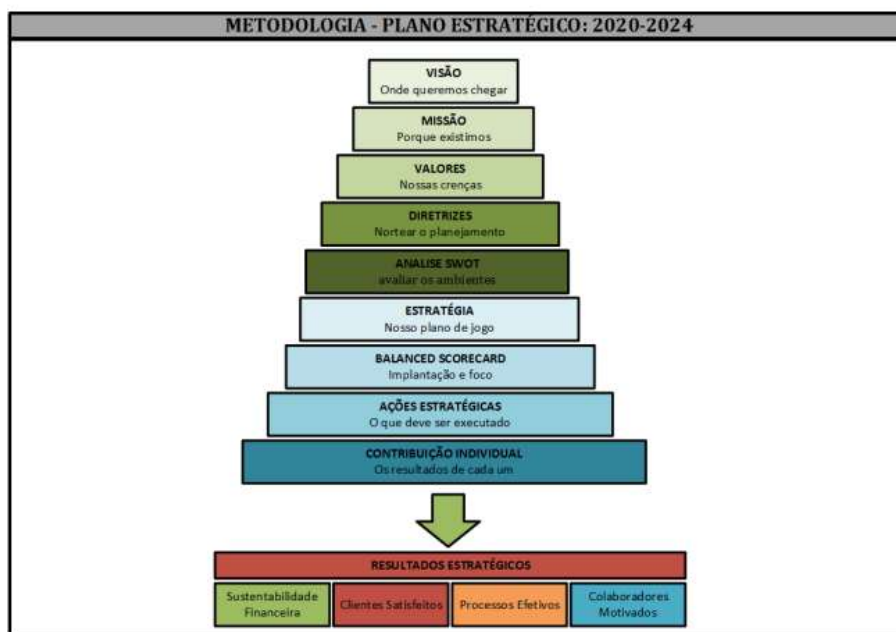
A estratégia da Prodam é idealizada para um período de cinco anos, fundamentada pela análise do ambiente interno e externo, considerando tendências da tecnologia e do contexto político e econômico do Amazonas e do Brasil.

Todos os detalhes, incluindo os diretrizes e objetivos estratégicos de longo e médio prazos e as metas de resultado estão detalhadas no Planejamento Estratégico, documento elaborado de forma multidisciplinar, com a participação integrada de todas as áreas da Prodam.

A elaboração do Planejamento Estratégico é conduzida pela Diretoria Executiva da Prodam, a partir da definição da Visão, Missão e Valores. Em seguida, tendo esses conceitos como norteadores, são definidas as diretrizes e os objetivos estratégicos, que por sua vez, são desdobrados em um conjunto de metas anuais.

A partir do Plano Estratégico, são gerados Planos de Negócios que podem ser revisados anualmente ou bianualmente.

A metodologia da elaboração do Planejamento Estratégico da Prodam está assim definida:

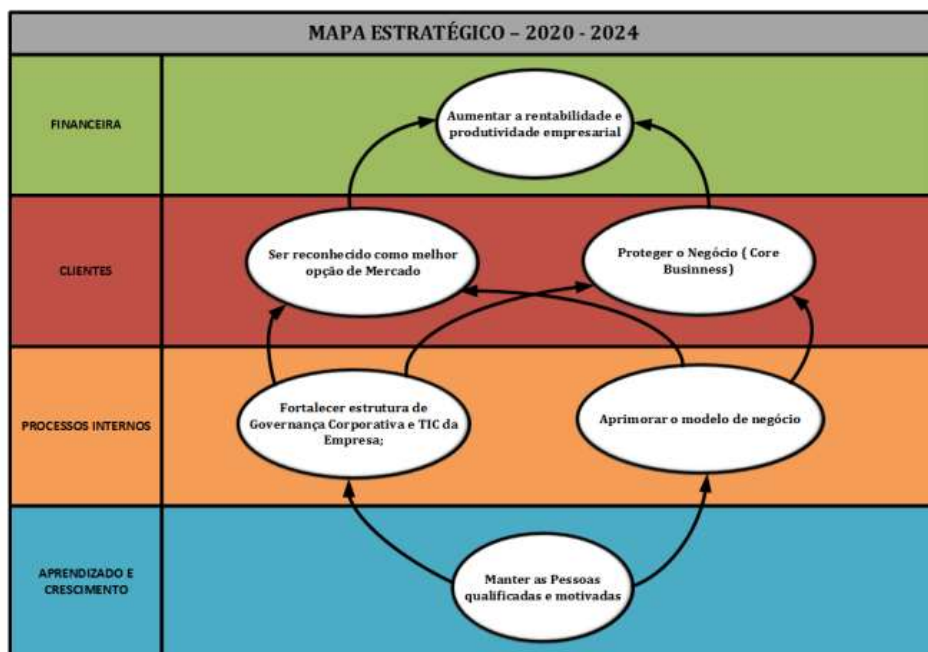


3.1 Mapa estratégico

A definição do Mapa Estratégico da Prodam, que guiará as ações de todos os setores da empresa em prol dos alcances dos objetivos estratégicos, é elaborada após a produção do *Balanced Scorecard – BSC*.

O BSC uma sigla que pode ser traduzida como Indicadores Balanceados de Desempenho de uma organização e que permitirão mensurar o alcance da visão da empresa por meio de uma cadeia de valor com base nas perspectivas clientes, financeira, processos internos e aprendizado e crescimento. Ajudam, portanto, a mensurar o alcance da visão estratégica da empresa.

O mapa estratégico da Prodam traduz a visão da empresa em diretrizes estratégicas, dentro das quatro perspectivas do BSC:



3.2 Diretrizes estratégicas

- 1) **Aumentar a rentabilidade e produtividade empresarial:** reúne as estratégias voltadas para garantir as receitas necessárias a sobrevivência, viabilizar o crescimento e a concretização das bases para a execução da visão de futuro da empresa.
- 2) **Proteger o negócio:** visa garantir que a empresa possa continuar competitiva no seu nicho de mercado e tenha condições de crescer.
- 3) **Ser reconhecido como melhor opção de mercado:** fazer com que a sociedade reconheça a PRODAM como referência a no segmento de TIC.
- 4) **Aprimorar o modelo de negócio:** adaptar-se às constantes mudanças e exigências dos clientes para atender suas expectativas, mantendo-se permanentemente competitiva.
- 5) **Fortalecer estrutura de governança de TIC da empresa:** possibilita a tomada de decisões com base em dados, garante a segurança da informação, otimiza processos, reduz custos, traz melhores resultados, mitiga riscos, promove credibilidade, aumenta a produtividade e eficiência.
- 6) **Manter as pessoas qualificadas e motivadas:** melhora o clima organizacional, promove comprometimento, engajamento em prol de inovações e excelência no atendimento das expectativas dos clientes.

3.3 Metas estratégicas

O quadro a seguir apresenta as metas estratégicas da Prodam para o período 2020-2024. Elas foram definidas com o objetivo de mensurar o alcance da visão estratégica da empresa.

PAINEL ESTRATÉGICO: 2020-2024						
Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Estratégias	Indicador	Fórmula	Periodicidade/Responsável	Meta
FINANCEIRA	Aumentar a rentabilidade e produtividade empresarial	Aumentar a receita global da empresa	Aumento da receita Global	$(\text{Receita do período atual} - \text{Receita do período anterior}) / \text{Receita do período anterior} * 100$	Trimestral / GEFIN	20%
FINANCEIRA	Aumentar a rentabilidade e produtividade empresarial	Mantém as receitas superiores aos custos e despesas totais.	Eficiência Corporativa	$\text{Receita Líquida no período} / \text{Despesa total no período}$	Trimestral / GEFIN	>1,01
CLIENTE	Ser reconhecido como melhor opção de Mercado	Ter a satisfação dos Clientes a 4,0 (NPS)	Satisfação do Cliente Gestor/Secretário (NPS)	$\text{N de Promotores} - \text{N de Detratores} / \text{N total}$	Semestral / GENEG	5
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Aumentar ou renovar a capacidade de processamento do Datacenter (CPU+Memória+Disco)	Capacidade de Processamento	$(\text{Capacidade ampliada ou renovada do Data Center} / \text{Capacidade total do Data Center no ano anterior}) * 100$	Anual / GESIN	100%
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Ter um Data Center de Alta Disponibilidade	Disponibilidade do Data Center	$(\text{Tempo total em que o Data Center ficou fora de operação} / \text{Tempo total do período}) * 100$	Anual / GESIN	99,9%
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Adquirir/modernizar Sistemas que atendam as expectativas dos clientes	Satisfação dos Clientes nos Sistemas Corporativos	$\text{N de Promotores} - \text{N de Detratores} / \text{N total}$	Semestral / GEDES	5
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Aumentar a densidade na Rede Metropolitana	Crescimento dos pontos instalados na rede	$(\text{N de pontos atuais} / \text{N total de pontos no semestre anterior}) * 100$	Semestral / GTCOM	25%
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Aumentar a densidade na Rede de Telecomunicação no Interior	Crescimento dos pontos instalados na rede	$(\text{N de pontos atuais} / \text{N total de pontos no semestre anterior}) * 100$	Semestral / GTCOM	25%
PROCESSOS INTERNOS	Fortalecer estrutura de Governança Corporativa e TIC da Empresa;	Reformular os processos internos da Prodam;	Processos Internos reformulados	$(\text{N de processos reformulados} / \text{N total de processos}) * 100$	Anual / DITEC	100%
PROCESSOS INTERNOS	Aprimorar o modelo de negócio	Reformular modelos de Negócio	Modelos de Negócios reformulados	$(\text{N de Serviços reformulados} / \text{N Total de Serviços do portfólio}) * 100$	Anual / GENEG	100%
APRENDIZADO E CRESCIMENTO	Pessoas qualificadas e motivadas	Mantém Empregados capacitados	Desenvolvimento da equipe	$(\text{Total de horas mínimas de capacitação} / \text{Total de horas de capacitação}) * 100$	Semestral / GEPES	80%
APRENDIZADO E CRESCIMENTO	Pessoas qualificadas e motivadas	Mantém Empregados motivados	Motivação da Equipe	Média das notas dadas por perspectiva na PCO	Anual / GEPES	7,5

3.4 Acompanhamento das Metas Estratégicas

O quadro a seguir apresenta as metas estratégicas da Prodam para o ano de 2022. Elas foram definidas no Plano de Negócios 2021-2022 e acompanhadas no decorrer do ano.

PAINEL ESTRATÉGICO: 2022						
Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Estratégias	Indicador	Fórmula	Periodicidade/Responsável	Meta 2022
FINANCEIRA	Aumentar a rentabilidade e produtividade empresarial	Aumentar a receita global da empresa	Aumento da receita Global	$(\text{Receita do período atual} - \text{Receita do período anterior}) / \text{Receita do período anterior} * 100$	Trimestral / GEFIN	4%
FINANCEIRA	Aumentar a rentabilidade e produtividade empresarial	Mantém as receitas superiores aos custos e despesas totais	Eficiência Corporativa	$\text{Receita Líquida no período} / \text{Despesa total no período}$	Trimestral / GEFIN	>1,01
CLIENTE	Ser reconhecido como melhor opção de Mercado	Ter a satisfação dos Clientes a 4,0 (NPS)	Satisfação do Cliente Gestor/Secretário (NPS)	$N \text{ de Promotores} - N \text{ de Detratores} / N \text{ total}$	Semestral / GENEG	4
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Aumentar ou renovar a capacidade de processamento do Datacenter (CPU+Memória+Disco)	Capacidade de Processamento	$(\text{Capacidade ampliada ou renovada do Data Center} / \text{Capacidade total do Data Center no ano anterior}) * 100$	Anual / GESN	20%
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Ter um Data Center de Alta Disponibilidade	Disponibilidade do Data Center	$(\text{Tempo total em que o Data Center ficou fora de operação} / \text{Tempo total do período}) * 100$	Anual / GESN	99,8%
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Adquirir/modernizar Sistemas que atendam as expectativas dos clientes	Satisfação dos Clientes nos Sistemas Corporativos	$N \text{ de Promotores} - N \text{ de Detratores} / N \text{ total}$	Semestral / GEDES	4
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Aumentar a densidade na Rede Metropolitana	Crescimento dos pontos instalados na rede	$(N \text{ de pontos atuais} / N \text{ total de pontos no semestre anterior}) * 100$	Semestral / GTCOM	5%
CLIENTE	Proteger o Negócio (Core Business)	Aumentar a densidade na Rede de Telecomunicação no Interior	Crescimento dos pontos instalados na rede	$(N \text{ de pontos atuais} / N \text{ total de pontos no semestre anterior}) * 100$	Semestral / GTCOM	5%
PROCESSOS INTERNOS	Fortalecer estrutura de Governança Corporativa e TIC da Empresa.	Reformular os processos internos da Prodam	Processos Internos reformulados	$(N \text{ de processos reformulados} / N \text{ total de processos}) * 100$	Anual / DITEC	100%
PROCESSOS INTERNOS	Aprimorar o modelo de negócio	Remodelagem de produtos	Produtos remodelados	$(N \text{ de produtos remodelados} / N \text{ Total de Serviços do portfólio}) * 100$	Anual / GENEG	14%
APRENDIZADO E CRESCIMENTO	Pessoas qualificadas e motivadas	Mantém Empregados capacitados	Desenvolvimento da equipe	$(\text{Total de horas de mínimas de capacitação} / \text{Total de horas de capacitação}) * 100$	Semestral / GEPES	80%
APRENDIZADO E CRESCIMENTO	Pessoas qualificadas e motivadas	Mantém Empregados motivados	Motivação da Equipe	Média das notas dadas por perspectiva na PCO	Anual / GEPES	7,5

O resultado dos indicadores no ano de 2022 foram:



O desempenho das Metas Estratégicas foi acompanhado pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração durante todo o ano, o que permitiu assertividade e agilidade na identificação e correção, quando necessário, dos desvios do plano original.

Essa postura foi fundamental para o alcance de resultados significativos que redundaram na recuperação financeira da Prodam, como pode ser observado nos indicadores "aumento da receita global" e "equilíbrio financeiro", em que ambos atingiram os objetivos planejados.

Também acima da meta, a perspectiva Processos Internos, reflete os investimentos da Diretoria Executiva na reformulação de produtos, na implantação dos processos de gestão projetos e na revisão de processos como os decorrentes da mudança organizacional.

Já a perspectiva de aprendizado e crescimento ficou acima da meta, impulsionado pelo indicador desenvolvimento de equipe que afere a relação entre o total de horas de treinamento mínimo pelo total de horas de treinamento realizadas.

Em relação à perspectiva clientes, em 2022, a diretoria da Prodam decidiu que era o momento oportuno de reavaliar a forma da coleta e agregar valor na ocasião da Pesquisa de Satisfação dos Clientes. Assim foram implementadas duas mudanças: a primeira no meio utilizado para coletar os dados, que até então era feita via telefone, e passou a ser realizada online. E, a segunda mudança, foi a adição do registro do sentimento, satisfação e experiência do cliente, frente aos produtos e serviços ofertados pela empresa.

Após estas mudanças o resultado da Pesquisa de satisfação de clientes no primeiro semestre de 2022 ficou abaixo da meta estipulada (31%, sendo a meta 80%), tendo sua meta ajustada a partir de um *benchmark* com as empresas da área. O departamento de marketing da Prodam fez as seguintes ponderações:

1. Ao instituir o processo de coleta on-line, o cliente fica à vontade para dar a nota que julgou ser a mais justa, sem a interferência de ter que responder a uma pessoa;
2. Pode ter ocorrido estranheza em relação ao método, o que demanda a necessidade de conscientização e de espera da adequação do tempo de resposta do cliente.

Imediatamente após a realização da pesquisa, importantes ações foram tomadas, como benchmark com empresas do mesmo seguimento e foi aprovada mudança na meta da PSC, que agora passa a ser 40%, condizente com organizações que atuam no mesmo segmento que a Prodam.

No segundo semestre de 2022, a pesquisa foi aplicada seguindo o mesmo método de coleta impessoal e orientação metodológica do primeiro semestre e o seu resultado foi de 49%, ultrapassando a meta estabelecida.

04

Projetos Estratégicos do Governo



4.1 Auxílio Estadual Permanente

A empresa continua responsável pelo desenvolvimento, operacionalização e a hospedagem do sistema que viabiliza o Auxílio Estadual Permanente. Os técnicos da Prodam realizam a análise de dados, que reúne informações sobre as famílias em situação de pobreza, cruzando as informações, fazendo com que esse trabalho de inteligência garanta que esse auxílio chegue a quem realmente precisa. Em 2022, a Prodam participou ativamente do projeto Auxílio Estadual Permanente e viabilizou o processo de redistribuição dos novos cartões.

4.2 Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas – E-Social

Em 2022, a Prodam foi responsável pela ampliação de funcionalidades para atendimento do e-Social e consolidação do sistema PRODAM-RH para manutenção do banco de dados único dos trabalhadores da Administração Estadual, viabilizando dessa forma a comunicação de informações ao Governo Federal relativas aos vínculos, contribuições previdenciárias, folha de pagamento, comunicações de acidente de trabalho, aviso prévio, escriturações fiscais e informações sobre o FGTS.

A implantação das novas funcionalidades do PRODAM-RH (eSocial) foi realizada para todos os órgãos do Executivo Estadual e demais clientes – conforme calendário estabelecido pelo Governo Federal.

Cumprindo a programação do governo federal, em maio de 2022, Prodam concluiu os treinamentos para a implantação do módulo de envios dos eventos “não periódicos” do Prodam RH ao e-Social (Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas).

4.3 Detran Cidadão e CNH Social

Em 2022, a Prodam manteve a análise e o cruzamento das informações fornecidas no site do Detran Cidadão com outros bancos de dados como o Cadastro Único e o Registro Nacional de Condutores Habilitados (RENACH), e foi dado continuidade a última etapa do projeto que conclui a importação do resultado com os nomes dos contemplados para o RENACH, de modo que o sistema continuasse identificando quem era isento de pagar as taxas, garantindo a gratuidade do processo de emissão de CHN Social.

05

Sistemas de Informação



Nos anos de 2021 e 2022, a Prodam investiu no desenvolvimento de soluções tecnológicas em duas frentes distintas: a de soluções administrativas que têm o objetivo de tornar mais ágil e eficiente a gestão pública e a de sistemas de informações que facilitem o acesso da população aos serviços públicos. A seguir, a lista das principais entregas realizadas.

5.1 Sistemas de Trânsito

5.1.1 Consultoria e APIs

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.

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.

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.

5.1.4 Evoluções no sistema para adequação ao novo modelo da Carteira Nacional de Habilitação (CNH)

As principais mudanças foram a criação dos novos campos: nome social e filiação afetiva 1 e filiação afetiva 2. A equipe de gestão de trânsito da Prodam também desenvolveu controles para os conteúdos desses campos: quem pode incluir e alterar, consultar, etc. A rotina de processamento de sistema inclui o envio dos novos campos para o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) em diversas transações e também para a gráfica no momento da geração da CNH.

Em julho de 2022, apenas um mês após ser oficializada, a nova Carteira Nacional de Habilitação (CNH) já tinha sido impressa mais de 36 mil vezes no Amazonas. Entre as novidades, o novo modelo incorpora elementos gráficos contra fraudes e falsificações e passa a atender requisitos internacionais de identificação.

5.1.5 Evoluções nos sistemas de trânsito para atender aos polos descentralizados do Detran-AM

Em agosto de 2022 entrou no ar a nova versão dos Sistemas de Trânsito para atender, de maneira descentralizada, o Posto de Atendimento (PAD) na cidade de Humaitá (a 590 quilômetros de Manaus).

A equipe de gestão de trânsito realizou mudanças estruturais na base do sistema para operacionalizar o atendimento descentralizado. Para isso foi necessário rever todos os fluxos dos processos de trabalho.

Pela primeira vez um município do Amazonas passou a realizar todo o processo de emissão da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e da confecção de placas de automóveis sem depender dos recursos humanos e tecnológicos da sede do Detran, em Manaus.

5.1.6 Atualizações no Registro Nacional de Veículos Automotores (Renavam)

Emissão do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV-e) por despachantes e registro da Autorização para Transferência de Propriedade do Veículo (ATPV-e).

5.2 Sistemas de Educação

Em 2022, a Prodam realizou dezenas de evoluções e melhorias nos sistemas que atendem a rede pública de ensino, a saber: Sistema de Gestão Educacional (Sigeam); Diário Digital e Sistema Prova Eletrônica (supletivo). Além dos sistemas educacionais que atendem a Secretaria Estadual de Educação (Seduc), a Prodam também trabalhou na evolução do Sistema de Inscrições de Cursos para o Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (Cetam).

5.2.1 Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

Em 2021, a Prodam realizou melhorias evolutivas na Plataforma de Gestão e Oferta de Cursos Profissionalizantes. Com a demanda cada vez maior de alunos para cursos on-line, foram desenvolvidos novos módulos como a “Área do Aluno”, onde é possível acompanhar todo o processo de inscrição e também o registro do desempenho acadêmico do estudante.

Já em 2022, a equipe de educação da Prodam trabalhou no desenvolvimento do módulo de inscrições offline, criando um ambiente seguro para a realização de inscrições em municípios carentes de conectividade; também foi iniciado o projeto de desenvolvimento do Módulo SADM para viabilizar o planejamento de todos os tipos de Cursos ofertados pelo CETAM (técnicos, tecnólogos, extensão, pesquisa) com todas as suas especificidades e suas estruturas curriculares.

Ainda em 2022 foi entregue o Módulo de Relatórios para atender ao aumento de alunos nas turmas EaD. Nessa entrega, a emissão de Relatórios foi reformulada com conceito de fila e controle de processamento.

5.2.2 Sistema Escolar da Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade (FUnATI)

Em julho de 2021, a Prodam entregou o Sistema Escolar da Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade (FUnATI). A solução 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.

5.2.3 Sistema de Gestão Educacional - SIGEAM

Desenvolvido pela PRODAM em plataforma Web, o SIGEAM permite às secretarias de educação um efetivo controle das atividades nas escolas, da vida escolar dos alunos, dos recursos docentes e do planejamento.

Este sistema possui uma base de dados centralizada e continuamente atualizada garantindo os melhores resultados, além de permitir de forma independente para cada gestor o acesso para o lançamento de notas, frequência, emissão de histórico escolar, organização na criação de novas turmas entre outros.

ATIVIDADES PARA O CLIENTE SEDUC
Início da Implantação do Novo Ensino Médio
Implantação dos Itinerários Formativos para o Novo Ensino Médio
Planejamento EJA 2º. Semestre
Migração da Situação do Aluno – EDUCACENSO
Censo Escolar
Planejamento de Matrícula
Matrícula
Inclusão dos alunos que são dependentes de militares nas escolas cuja gestão é feita por meio da Polícia Militar.
Lotação de servidores
Geração do percentual de lançamentos de notas e do rendimento por ensino.
Inclusão do Local de Lotação Não Escola 522 - CEDIDO/FUNDAÇÃO AMAZONAS DE ALTO RENDIMENTO na fonte 3 Recursos Próprios.
Inclusão do Local de Lotação Não Escola 522 - CEDIDO/FUNDAÇÃO AMAZONAS DE ALTO RENDIMENTO para recebimento dos benefícios: vale alimentação e transporte.
Inclusão dos locais de lotação abaixo, na fonte 3 (Recursos Próprios): NE 376 - CEDIDO/FUNDAÇÃO CENTRO DE CONTROLE DE ONCOLOGIA DO ESTADO NE 554 - CEDIDO/SECRETARIO MUNICIPAL DE CULTURA E TURISMO-PARINTINS NE 555 - CEDIDO/AGÊNCIA DE DEFESA AGROPECUARIA E FLORESTAL DO ESTADO
Inclusão do pagamento dos benefícios para os locais de lotação abaixo - Vale alimentação e Transporte: NE 376 - CEDIDO/FUNDAÇÃO CENTRO DE CONTROLE DE ONCOLOGIA DO ESTADO NE 555 - CEDIDO/AGÊNCIA DE DEFESA AGROPECUARIA E FLORESTAL DO ESTADO Vale Alimentação e Localidade (se o servidor tiver vínculo A, no CFPP) NE 554 - CEDIDO/SECRETÁRIO MUNICIPAL DE CULTURA E TURISMO-PARINTINS
Inclusão do filtro por município para permitir solicitar o RESUMLAN para toda a Rede Estadual.
Inclusão no serviço TXTCANCE uma coluna com a informação se o aluno possuía frequência ou não no ato do cancelamento.
Inclusão no serviço de relatórios RELRECUR e RELINCLU as seguintes visões: estado – interior – coordenadoria.

Manutenção evolutiva no encerramento das turmas EJA semestral e geração de histórico para verificar a data de encerramento do período letivo.
Geração de Fundeb/SIOPE – integração entre a lotação do Sigeam e a folha de pagamento do estado.
Inclusão da informação de etnia, rendimento e evasão dos povos indígenas do serviço TXTALUNO dos anos 2019, 2020 e 2021.
Inclusão no serviço RELESCO a condição de funcionamento das escolas.
Inclusão no serviço TXTESCO das referidas condições das escolas: ativa, paralisada e extinta.
Geração do serviço COPIALOT 2023 para a rede estadual no dia 21/12/2022 conforme critérios estabelecidos pelo cliente SEDUC.
Manutenção evolutiva no serviço do relatório TXTTURMA. – inclusão da informação “Cod-Escola” em caso de anexo.

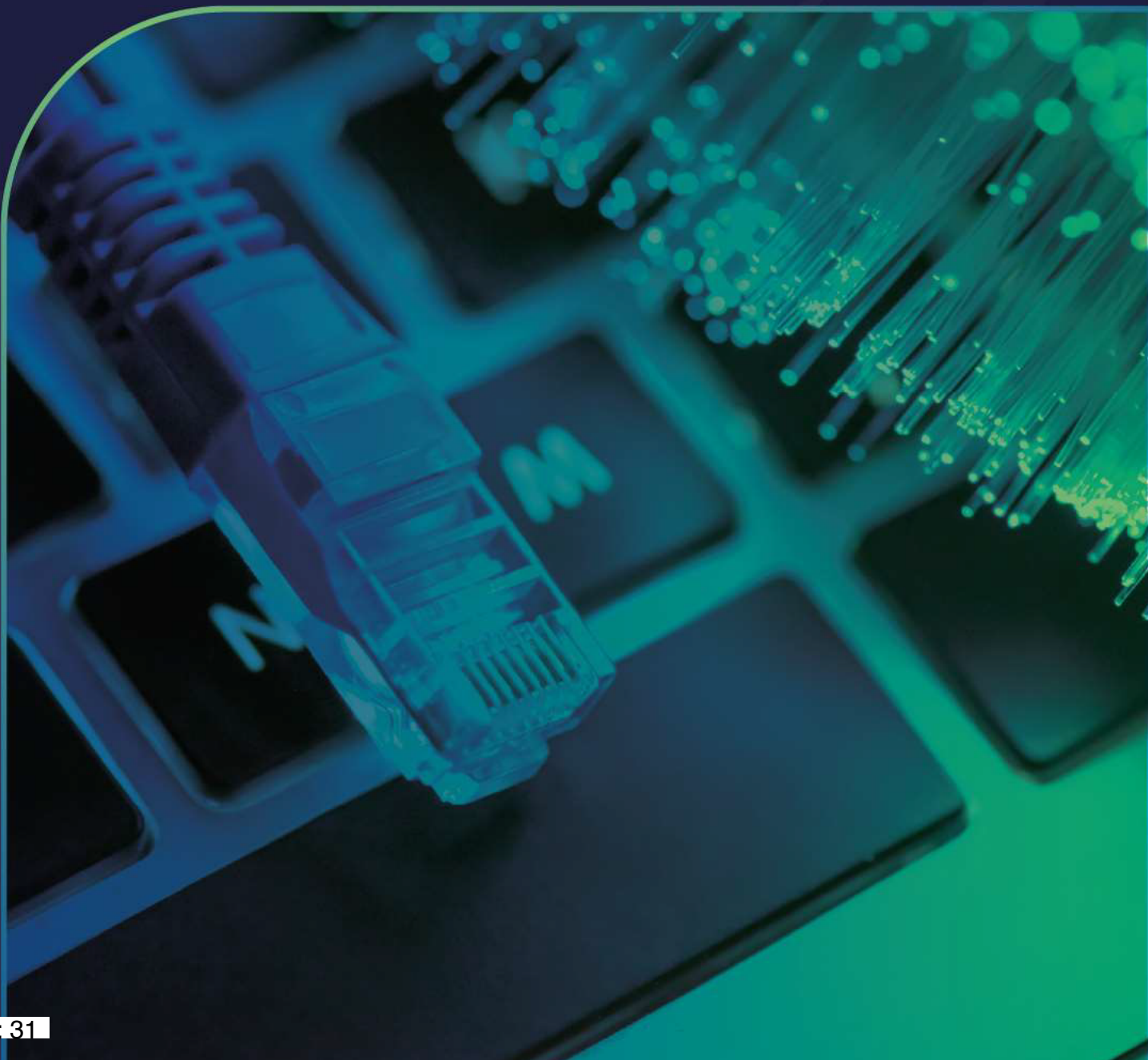
5.3 Sistemas Administrativos

Em 2022 e 2021, a Prodam realizou uma série de melhorias e evoluções em sistemas administrativos, notadamente no Prodam RH, que faz a gestão dos recursos humanos no estado. Foram implementadas várias funcionalidades que permitiram um maior controle e agilidade do pagamento dos servidores, tais como: identificação automática de acúmulo de cargos e enquadramento dos servidores em planos de cargos e salários e outros. Adicionalmente, a PRODAM implementou todas as funcionalidades para geração do e-Social, sempre obedecendo aos prazos legais determinados pelo governo federal.

Em 2022, a Prodam foi responsável pela ampliação de funcionalidades para atendimento do e-Social e consolidação do sistema PRODAM-RH para manutenção do banco de dados único dos trabalhadores da Administração Estadual, viabilizando dessa forma a comunicação de informações ao Governo Federal relativas aos vínculos, contribuições previdenciárias, folha de pagamento, comunicações de acidente de trabalho, aviso prévio, escriturações fiscais e informações sobre o FGTS.

06

Telecomunicações



6.1 Conexão no Interior

O governo do Estado vem investido em projetos de conectividade com o objetivo de abrir caminhos para que municípios do interior do Amazonas tenham acesso à internet de qualidade. Para isso, ao longo dos últimos dois anos, a Prodam vem protagonizando a articulação de uma série de reuniões com os principais atores da telecomunicação no país, como Telebrás, Rede Nacional de Ensino e Pesquisa, Embratel, Ministério da Defesa e da Ciência e Tecnologia.

Como resultado dessas ações, a Prodam executa duas grandes ações, o projeto gasoduto Coari-Manaus que beneficia os municípios localizados na área de influência do empreendimento e o Programa Amazônia Conectada (PAC), executado em parceria com o Exército Brasileiro.

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, o que 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.

Em janeiro de 2023, já estavam conectados 12 municípios: Alvarães, Novo Airão, Barcelos, Santa Isabel do Rio Negro, São Gabriel da Cachoeira, Tefé, Coari, Codajás, Anori, Caapiranga, Manacapuru e Iranduba. Entre os órgãos conectados estão hospitais, delegacias, unidades do Cetam e da Universidade do Estado do Amazonas (UEA), entre outros.

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

IRANDUBA : 8º CIPM, 31º DIP, PAC, DETRAN, Coordenadoria da Seduc, CETI Maria Isabel, E.E. Cecília Carneiro, E.E. Isais Vasconcelos, Cetam, Amazonas Energia, Hospital Hilda Freire.

MANACAPURU: PAC, DETRAN, 9º BPM, UEA, Cetam, Amazonas Energia, TRE.

CAAPIRANGA: Cetam, Amazonas Energia, TRE.

ANORI: Cetam, Amazonas Energia, TRE.

CODAJÁS: Cetam, Amazonas Energia, TRE.

COARI: Prefeitura de Coari, 10º DIP, Hospital Regional de Coari, Cetam, Amazonas Energia, Hemonúcleo , TRE.

TEFE: Cetam, Unidade Hospitalar de Tefé, Amazonas Energia, UEA, TRE.

NOVO AIRÃO: Unidade Hospitalar de Novo Airão, E.E. Balbina Mestrinho, E.E. Joaquim de Paula, E.E. Danilo de Mattos Areosa, 6º GPM, Fundação Almerinda Malaquias, Restaurante Flor do Luar, Prefeitura de Novo Airão, Praça dos Dinossauros, Amazonas Energia.

VILA DE MOURA: Unidade Hospitalar de Vila De Moura

BARCELOS: Unidade Hospitalar de Barcelos, Cetam, Amazonas Energia, E.E. Angelina Palheta Mendes, E.E. São Francisco de Sales, E.E. Pedro João Badalotti, TRE.

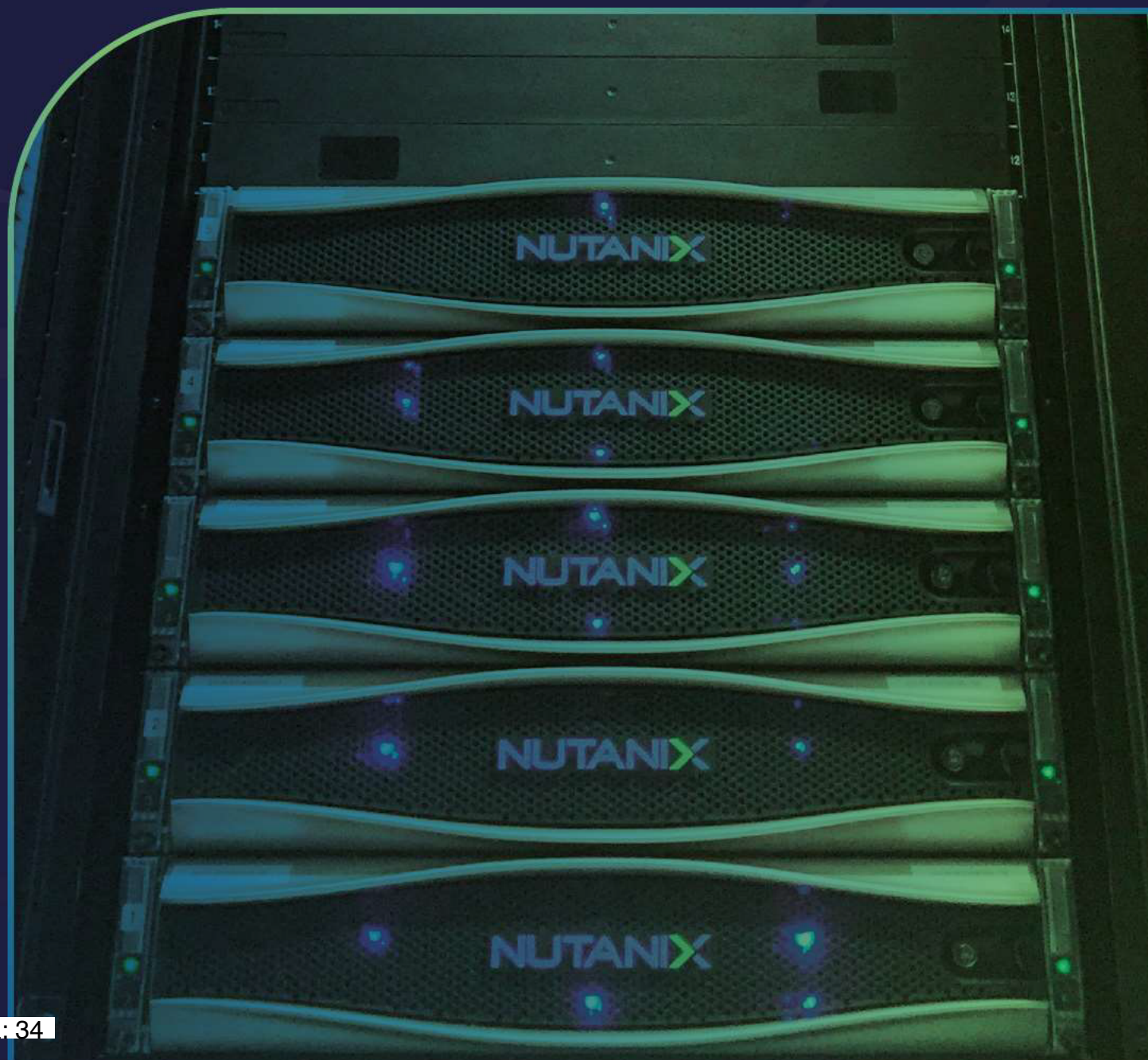
SANTA ISABEL DO RIO NEGRO: Hospital de Santa Izabel, E.E Padre José Schneider, EE Santa Isabel, CETAM, Amazonas Energia, UEA, TRE.

SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA: E.E. Indígena Irmã Inês Penha, E.E. Sagrada Família, EETI Pedro Fukuyei Yamaguchi, EE D. João Marchesi, E.E. São Gabriel, Hospital De São Gabriel, Cetam, Amazonas Energia, UEA, TRE.

ALVARÃES: Amazonas Energia.

07

Infraestrutura



A diretoria da Prodam entende que investimentos em infraestrutura tecnológica são o alicerce para a modernização dos serviços prestados pelo governo do estado à população, além de melhorar segurança e o desempenho no processamento das soluções hospedadas em seu datacenter.

Ao longo dos anos 2021 e 2022, a empresa investiu em equipamentos de ponta para o Datacenter do Estado. A seguir uma lista dos principais investimentos realizados:

- Expansão de internet para até 10Gb do backbone da empresa, melhorando a oferta de internet para todos os órgãos públicos atendidos pela Prodam.
- Expansão da memória do cluster de servidores do datacenter.
- Modernização do sistema ininterrupto de energia com a aquisição de novo equipamento responsável por fornecer energia elétrica durante a interrupção abrupta do fornecimento de energia.
- Modernização do sistema de automação do grupo gerador com a aquisição de novo painel elétrico de comando responsável por automatizar o processo de acionamento e desligamento do grupo gerador na ocorrência da falta prolongada de energia elétrica

08

Gestão Financeira, Contábil e Patrimonial



8.1 Aspectos econômico-financeiros

Em 2022, a Prodam realizou a distribuição do pagamento de Participação nos Lucros e Resultados (PRL), referente ao exercício do ano anterior. Cada um dos 345 empregados da Empresa recebeu R\$ 519,85. A última distribuição de dividendos havia ocorrido em 2016.

Registra-se ainda que em 2022 a Empresa obteve um lucro líquido de R\$ 6.369.352,00, permitindo com isso uma nova distribuição de dividendos.

Para que esses resultados fossem alcançados, a diretoria executiva concentrou esforços para adequar a Prodam à realidade do mercado de tecnologia. A partir de uma administração austera, foram realizados ajustes em processos e na estrutura organizacional.

Desenvolvidas de maneira estratégica, outras iniciativas também contribuíram para esse resultado como a aposta da diretoria em novos modelos de negócios, a racionalização de custos, o planejamento integrado da área de negócios e de operações e a melhoria da qualidade operacional.

Analisando as informações financeiras e trabalhando com os volumes acumulados de janeiro a dezembro de 2021 e no mesmo período de 2022, quanto ao Faturamento e à movimentação de Entradas e Saídas, temos uma visão clara do desempenho econômico-financeiro ao longo dos dois anos citados

Adicionalmente, o resultado, em espécie, a que chamamos de Disponibilidade Financeira, é um reflexo dos números apurados antes. Da mesma forma, o Contas a Receber ilustra o descompasso entre Faturamento e Entradas. Após a leitura do quadro, observemos cada grupo de indicadores, uma a um.

	Resultado	Diferença
Faturamento 2021	130.193.092,95	
Faturamento 2022	155.568.724,97	19,5%
Entradas 2021	118.388.393,21	
Entradas 2022	134.749.550,97	13,8%
Saídas 2121	112.207.967,51	
Saídas 2022	129.072.439,77	15,0%
Disponibilidade 2021	7.745.787,54	
Disponibilidade 2022	13.856.336,83	78,9%
Contas a receber 2021	47.388.273,02	2,5%
Contas a receber 2022	48.560.616,98	

Faturamento. Um crescimento de 19,5%, correspondente a R\$ 25,4 milhões, supera qualquer expectativa. A despeito das dificuldades, como mão de obra escassa, conseguimos entregar inúmeros projetos novos, além de mantermos o nível do serviço contínuo, de produção.

Entradas. Um crescimento de R\$16,4 milhões, correspondendo a 13,8% em relação ao ano anterior, não é apenas reflexo do aumento no faturamento, mas uma evidência de que a máquina está trabalhando de forma coordenada.

Saídas. Após havermos zerado as dívidas com fornecedores, era imperiosa a retomada dos investimentos, bem como o acerto da defasagem salarial. Isto importou em um aumento das despesas, em relação a 2021, da ordem de 15%, o equivalente a R\$16,9 milhões, o que significa que, com responsabilidade e parcimônia, estamos investindo tudo o que recebemos.

Disponibilidade. O número aqui apresentado, que é nada mais que o nosso saldo em espécie, no dia 31 de dezembro de 2022, ilustra bem o desempenho da empresa como um todo, com um crescimento em relação ao ano anterior de 78,9%, deixando a empresa pronta para enfrentar as tempestades de início de ano.

Contas a Receber. Nota-se um descompasso entre faturamento e recebimento. Esse crescimento de 2,5%, ainda que indesejado, está dentro da expectativa, uma vez que a média dos últimos cinco anos é de 2,03%.



O gráfico acima mostra que o desempenho de 2022 foi recorde negativo em todos os meses do ano, quando comparado aos quatro anos anteriores.

8.1.1 Análise

Como se observa, com exceção do Contas a Receber, os números da empresa são excelentes. Mas, guardam entre si algumas peculiaridades. O Faturamento ser maior que as Entradas, por exemplo, não é algo estranho, uma vez que pode indicar alguma situação específica, como um financiamento. Mas, não é o caso. Nas condições em que atuamos, as Entradas deveriam ser muito próximas do Faturamento. A diferença, de 20,8 milhões, corresponde a uma frustração no recebimento de 15,4%.

O crescimento do Contas a Receber, por si só, é um índice negativo. Mas, quando ele cresce com um padrão de mais de 2% ao ano, podemos aprender com ele. Fica o desafio para o próximo ano.

8.2 Indicadores Financeiros

O ano de 2022, como para grande maioria das empresas do Brasil, foi também um ano desafiador para a PRODAM, encurtado pela realização da Copa do Mundo e eleições presidenciais, entretanto, com todos os esforços determinados pela gestão e acima de tudo objetivando a melhoria constante da prestação de serviços aos nossos clientes, a PRODAM investiu 1,71% da receita líquida, ou seja, R\$ 2.226.619, no seu parque tecnológico, gerando um crescimento no faturamento de 23,13% comparado com exercício anterior.

Com rigorosa política de cobrança aos clientes devedores, obteve-se crescimento nos recebimentos na ordem 17,82% permitindo com isso que a Empresa pudesse honrar seus compromissos com os fornecedores, como também melhorar reconhecimento aos seus colaboradores, encerrado o exercício com índice de liquidez de 3,25.

O comparativo dos resultados nos principais indicadores financeiros dos exercícios de 2022 e 2021 está demonstrado no quadro abaixo:

INDICADORES		2022	2021	VARIAÇÃO 2022 X 2021
DRE	Lucro Líquido	6.369.352	7.851.221	-1.481.869
	Receita Líquida = Receita Operacional Líquida + Outras Receitas (Ressarcimento Convênios)	129.913.720	106.046.658	23.867.062
	Gasto Total	124.342.018	98.606.213	25.735.805
Desempenho	Margem Líquida (1)	4,90%	7,40%	-2,5%
	Margem EBITDA (2)	9,75%	13,59%	-3,84%
	Investimento/Receita Líquida (3)	1,71%	0,33%	1,38%
	Retorno sobre Investimento- ROI (4)	36,5%	41,81%	-5,31%
	Índice de Eficiência Operacional (5)	95%	92,65%	2,35%

	Rentabilidade sobre Patrimônio Líquido (6)	12,35%	16,77%	-4,42%
Balançaço	Total de Ativos	73.815.758	63.693.437	10.122.321
	Caixa e Equivalentes de Caixa	13.859.792	8.242.817	5.616.975
	Patrimônio Líquido	51.578.873	46.801.859	4.777.014
	Total do Passivo	73.815.758	63.693.437	10.122.321
	Liquidez Corrente (7)	3,25	3,90	-0,65
	Liquidez Imediata (8)	0,68	0,59	0,09
Pessoal	Quantidade de empregados (quadro interno)	340	357	-17
	Receita per capita	382.099	276.207	105.892
	Gasto com Pessoal	67.583.592	61.871.578	5.712.014
	Gasto com Pessoal/Receita Líquida	52,02%	58,34%	-6,32%

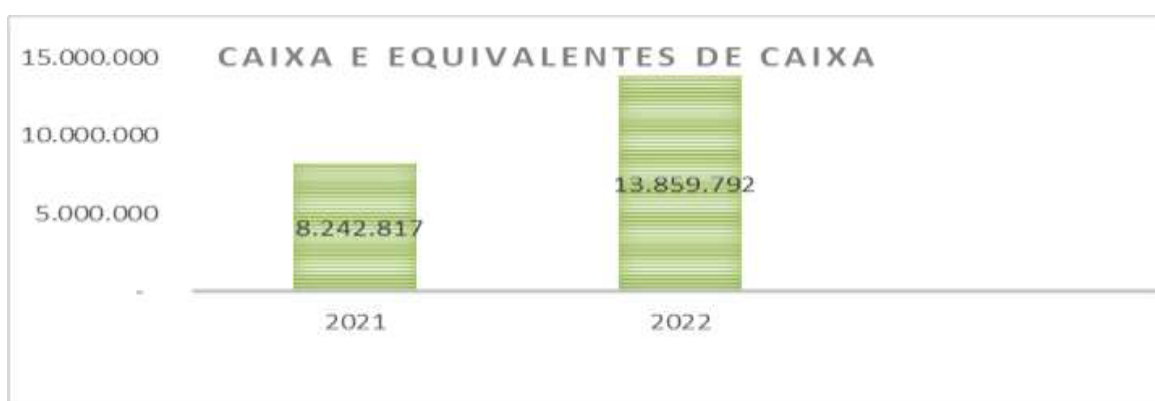
No tocante aos gastos totais, apurou-se crescimento de R\$ 25.735.805, onde as principais participações foram de:

- a) 47,3% com contratação de serviços de terceiros relacionados a projetos com cliente;
- b) 22,20 % em gastos com pessoal (dissídio, reestruturação organizacional);
- c) 5,93% com constituição de provisões com possíveis perdas no recebimento de créditos de clientes e obsolescência de estoque de projetos descontinuados.

1. **Margem Líquida:** em 2022 reduziu 2,5 p.p. em comparação com o exercício de 2021, esse indicador representa o lucro líquido de cada serviço prestado pela empresa, ou seja, a PRODAM em 2022 apresentou 4,9% de lucro líquido para cada real de venda restou após a dedução de todas as despesas, inclusive imposto de renda.
2. **Margem EBITIDA:** apresentou redução de 3,84 p.p., refletindo decréscimo de 18% do lucro oriundo das atividades operacionais, ou seja, desconsiderando elementos que são puramente financeiros, como depreciação e amortização de seus ativos tangíveis e intangíveis.
3. **Investimento / Receita Líquida:** crescimento em 1,38p.p., refletindo que a Empresa destinou maior parcela da receita líquida de prestação de serviços para aquisição de bens de capital (hardware e software), necessários para a produção de serviços.
4. **Retorno sobre Investimento (ROI):** redução de 5,31 p.p., devida principalmente a diminuição da margem bruta derivada da variação positiva da receita bruta e aumento dos gastos operacionais.
5. **Índice de Eficiência Operacional:** aumento de 2,35 p.p, em consequência do crescimento da receita operacional e aumento dos gastos. Vale mencionar que esse indicador tem como interpretação “quanto menor, melhor”.

6. **Rentabilidade sobre Patrimônio Líquido:** reduziu 4,4 p.p, devido à diminuição do lucro líquido em 18,3% e ao crescimento do patrimônio líquido em 15,89%.
7. **Liquidez Corrente:** Este indicador apresentou redução. Embora tenha havido crescimento do Ativo Circulante de 22%, foi superior o crescimento do Passivo Circulante - 46,11%.
8. **Liquidez Imediata:** evolução em 0,09 (índice), essa variação é decorrente do aumento de 68,14% de Caixa e Equivalente de Caixa.

O saldo de Caixa e Equivalente de Caixa registrou aumento de 68,14%, entre as principais causas está a suspensão de contribuições federais e sobretudo à geração de lucro operacional e capacidade de recebimento da Empresa satisfatória no período, apresentando um índice superior a 83,79% de recebimento das faturas referentes ao próprio exercício 2022.



O Ativo total da Empresa apresentou um crescimento de 15,89%, equivalente a R\$ 10,1 milhões em relação ao exercício anterior.

O Ativo Total da Empresa apresentou aumento do ativo circulante em 4,47 p.p., principalmente em razão de crescimento do saldo de caixa e equivalente a caixa, e diminuição do Ativo Não Circulante.

COMPOSIÇÃO DO ATIVO TOTAL 2021



COMPOSIÇÃO DO ATIVO TOTAL 2022



O Passivo Total (passivo circulante, passivo não - circulante e patrimônio líquido) apresentou crescimento 15,89%, derivado do resultado positivo apurado e pelo registro da suspensão de contribuições federais constituídas no final do exercício.



8.3 Gestão patrimonial e infraestrutura

Dentre os deveres dos gestores públicos está a administração eficiente dos recursos financeiros, de tal modo que as aquisições devem seguir este mesmo ideal. Neste sentido, dentre as estratégias empregadas pela PRODAM para obtenção de melhores preços está a utilização do pregão como modalidade licitatória prioritária.

O Pregão, para o qual o menor preço é obrigatório, visa conferir economia aos setores públicos, vez que por meio da concorrência é possível que se adquira produtos ou que se contrate serviços simples pelo menor custo disponível no mercado.

A licitação é um processo obrigatório para a administração pública, e é por meio desta que a administração irá abrir uma disputa entre interessados em busca de uma melhor proposta para a realização ou prestação de serviços.

Além de priorizar o Pregão em suas contratações, a PRODAM implementou um processo de *compliance* tributário, por meio do qual foi possível fazer uso dos benefícios da Zona Franca de Manaus.

O *compliance* tributário está diretamente ligado às normas internas da empresa. Nesse caso, ele se utiliza dessas medidas como forma de prevenção aos riscos de violação da legislação tributária e busca mitigar práticas ilegais, como a concessão de benefícios irregulares, tratamentos indevidos, isenções e subsídios diferenciados, entre outros.

Ao colocá-lo em prática, a empresa não apenas age dentro da Lei e de forma ética e transparente, como também consegue reduzir os riscos a que está exposta, inclusive judiciais, além de passar credibilidade ao mercado.

O *compliance* tributário associado ao *compliance* fiscal busca garantir a ética e a conformidade nos processos de fluxo monetário da empresa. Este processo passa pelo cumprimento das leis e normas implementadas pela Receita Federal e demais órgãos fiscalizadores, relativos a folhas de pagamentos, transações bancárias, bens, estoques, compras e vendas, entre outras informações, que devem ser armazenadas e informadas corretamente, de acordo com o que determina a legislação.

No *compliance* tributário, o maior ganho se dá aos olhos do mercado, que passa a enxergar a empresa como ética e transparente. Isso ajuda a atrair investidores e facilita a obtenção de linhas de crédito, por exemplo.

A Zona Franca de Manaus, dado o seu propósito de promover a integração e o desenvolvimento regional, proporciona oportunidades tributárias especiais. Oportunidades estas até então nunca utilizadas pela PRODAM.

Assim, a Diretoria Executiva da PRODAM, ciente desta necessidade e das providências a serem tomadas, envidou esforços no sentido de promover a identificação de possibilidades de recuperação de valores recolhidos e que poderiam ser recuperados

por meio da correta utilização dos benefícios da ZFM, além da redução da carga tributária corrente, bem como à efetiva busca, pela via judicial ou administrativa, desses resultados.

Considerando as especificidades fiscais e tributárias da Zona Franca de Manaus já foi possível obter uma economia expressiva, 53,35% para software e 46% para materiais permanentes, o que permitiu a realização de importantes investimentos no ano de 2022, conforme quadro abaixo:

Investimentos em gestão patrimonial e infraestrutura	
Ano	Valores (R\$)
2021	354.516
2022	2.226.619

09

Recursos Humanos



9.1 Concurso Público

Em 2022, a Prodam realizou concurso público para cargos de nível fundamental, médio e superior. Foram ofertadas 50 vagas, sendo 44 para ampla concorrência e 6 para Pessoas com Deficiência (PCD), além da formação de cadastro de reserva. As provas foram realizadas no dia 16 de outubro de 2022, com a presença de 4.659 candidatos. No início de janeiro/2023, o concurso será homologado e os concursados convocados.

O quadro a seguir mostra as vagas ofertadas:

CÓD	CARGO/FUNÇÃO NÍVEL FUNDAMENTAL = R\$ 40,00	VAGAS + CR***		TOTAL DE VAGAS	CARGA HORÁRIA DIÁRIA	NÍVEL E SALÁRIO* * BASE
		AMPLA CONCORRÊNCIA	PCD *			
100	AUXILIAR/MOTORISTA	1	0	1	8H	A05 R\$ 2.182,30
CÓD	CARGO/FUNÇÃO NÍVEL MÉDIO = R\$ 55,00	VAGAS + CR***		TOTAL DE VAGAS	CARGA HORÁRIA DIÁRIA	NÍVEL E SALÁRIO* * BASE
		AMPLA CONCORRÊNCIA	PCD *			
200	ASSISTENTE/ASSISTENTE	3	0	3	8H	B01 R\$ 2.591,83
201	ASSISTENTE/ASSISTENTE DE SUPORTE	CR	CR	CR	6H	B01 R\$ 2.120,61
202	ASSISTENTE/ASSISTENTE DE SUPORTE	CR	CR	CR	8H	B01 R\$ 2.591,83
203	PROGRAMADOR/DESENVOLVEDOR	6	1	7	8H	C05 R\$ 4.869,28
204	PROGRAMADOR/PROGRAMADOR DE SUPORTE	1	0	1	8H	C05 R\$ 4.869,28
205	PROGRAMADOR/DESENVOLVEDOR WEB	2	0	2	8H	C05 R\$ 4.869,28
206	TÉCNICO DE NÍVEL MÉDIO/TÉCNICO DE SUPORTE	CR	CR	CR	6H	C01 R\$ 3.167,63
207	TÉCNICO DE NÍVEL MÉDIO/TÉCNICO DE SUPORTE	2	0	2	8H	C01 R\$ 3.871,50
Cód	CARGO/FUNÇÃO NÍVEL SUPERIOR = R\$ 65,00	VAGAS + CR***		TOTAL DE VAGAS	CARGA HORÁRIA DIÁRIA	NÍVEL E SALÁRIO* * BASE
		Ampla Concorrência	PCD *			

400	ANALISTA ADMINISTRATIVO/ANALISTA CONTÁBIL	CR	CR	CR	8h	C06 R\$ 5.156,59
401	ANALISTA ADMINISTRATIVO/ANALISTA DE RH	1	0	1	8h	C06 R\$ 5.156,59
402	ANALISTA ADMINISTRATIVO/ANALISTA TÉCNICO	1	0	1	8h	C06 R\$ 5.156,59
403	ANALISTA DE TI/ANALISTA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	20	5	25	8h	D05 R\$ 7.273,43
404	ANALISTA DE TI/ANALISTA DE NEGÓCIOS	2	0	2	8h	D05 R\$ 7.273,43
405	ANALISTA DE TI/ANALISTA DE SUPORTE	3	0	3	8h	D05 R\$ 7.273,43
406	ANALISTA DE TI/ANALISTA DE TELECOMUNICAÇÕES	1	0	1	8h	D05 R\$ 7.273,43
407	ASSISTENTE SOCIAL	1	0	1	6h	C06 R\$ 4.218,98
408	COMUNICADOR SOCIAL/PUBLICIDADE E PROPAGANDA	CR	CR	CR	8h	C06 R\$ 5.156,59
409	COMUNICADOR SOCIAL/RELAÇÕES PÚBLICAS	CR	CR	CR	8h	C06 R\$ 5.156,59
410	DESIGNER GRÁFICO	CR	CR	CR	8h	C06 R\$ 5.156,59

No final, foram aprovados 1.981 candidatos, com maior número no cargo 200 Assistente/Assistente, 1.042. O cargo/função 406 Analista de TI/Analista de Telecomunicações não teve aprovados.

9.2 Trabalho Remoto e Pandemia

Desde a primeira fase da pandemia de Covid-19, a Prodam adotou o home office voluntariamente como uma medida de salvaguardar a saúde dos seus empregados e familiares. Em 28 de março de 2022, com o fim do período mais agudo da pandemia, a maior parte dos empregados da Prodam voltou ao trabalho presencial, com a exceção de um grupo de empregados da área de Desenvolvimento.

A área de desenvolvimento de sistemas aumentou o faturamento com o pessoal em home office, fundamentando a decisão de a Diretoria Executiva manter 70%(59 dos 85 colaboradores) ainda nessa modalidade de prestação de serviço, incluídos alguns chefes de departamento.

A modalidade de prestação de serviços de forma não presencial ainda não é definitiva na PRODAM, principalmente porque os órgãos da Administração Direta do Estado do Amazonas, a quem presta os serviços, não adotam essa modalidade de prestação de serviço.

A empresa está realizando estudos para verificar a viabilidade de tornar definitiva essa nova modalidade de trabalho.

9.3 Educação Corporativa

A educação corporativa é uma prática de gestão de pessoas que tem como principal objetivo a promoção, a disseminação e a manutenção do processo de aprendizagem, a fim de desenvolver os empregados e o crescimento da Empresa, de forma aliada à estratégia empresarial.

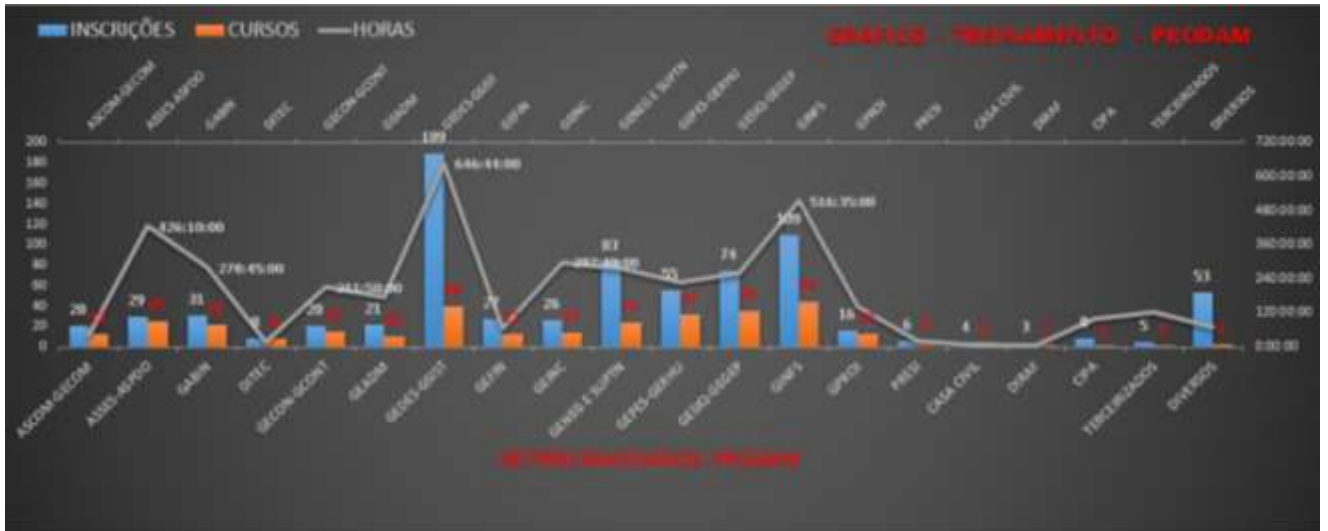
Em 2021 e 2022 foram implementadas 3.987 horas de capacitação em ações educacionais internas e externas.

Tabela – Eventos Externos e Internos

GERÊNCIA	EVENTOS EXTERNOS			EVENTOS INTERNOS			ÁREAS ENVOLVIDAS	INSCRIÇÕES	CURSOS	HORAS
	QTD INSCRIÇÕES	QTD CURSOS	QTD HORAS	QTD INSCRIÇÕES	QTD CURSOS	QTD HORAS				
ASCOM-GECOM	6	6	25:00:00	14	6	16:54:00	ASCOM-GECOM	20	12	41:54:00
ASSES-ASPDO	13	13	402:00:00	16	12	23:10:00	ASSES-ASPDO	29	25	436:10:00
GABIN	14	13	242:00:00	17	8	36:45:00	GABIN	31	21	278:45:00
DITEC	3	3	8:00:00	5	5	6:30:00	DITEC	8	8	14:30:00
GECON-GCONT	14	11	175:00:00	6	4	36:50:00	GECON-GCONT	20	15	211:50:00
GEADM	5	3	110:00:00	16	7	66:15:00	GEADM	21	10	176:15:00
GEDES-GSIST	16	9	456:20:00	173	31	190:24:00	GEDES-GSIST	189	40	646:44:00
GEFIN	2	2	32:00:00	25	10	32:27:00	GEFIN	27	12	64:27:00
GEINC	11	5	274:00:00	15	9	23:40:00	GEINC	26	14	297:40:00
GENEG E SUPTN	9	5	188:00:00	74	19	86:45:00	GENEG E SUPTN	83	24	274:45:00
GEPES-GERHU	18	14	178:00:00	27	18	48:50:00	GEPES-GERHU	55	32	226:50:00
GESIQ-GESEP	10	6	166:00:00	64	29	95:28:00	GESIQ-GESEP	74	35	261:28:00
GINFS	13	11	279:05:00	96	33	237:30:00	GINFS	109	44	516:35:00
GPROJ	10	7	116:00:00	6	5	25:50:00	GPROJ	16	12	141:50:00
PRESI	2	2	17:00:00	4	4	5:10:00	PRESI	6	6	22:10:00
CASA CIVIL				4	4	3:50:00	CASA CIVIL	4	4	3:50:00
DIRAF				3	2	5:00:00	DIRAF	3	2	5:00:00
CIPA	8	1	96:00:00				CIPA	8	1	96:00:00
TERCEIRIZADOS	5	1	120:00:00				TERCEIRIZADOS	5	1	120:00:00
DIVERSOS				53	2	70:40:00	DIVERSOS	53	2	70:40:00
							TOTALS	787	320	3897:23:00

Fonte: Arquivo Recursos Humanos

Gráfico – Horas de Treinamento (2022)



9.4 Reconhecimento

Em novembro de 2022, iniciando pelas áreas fins da Empresa, Desenvolvimento de Sistemas (GSIST), Infraestrutura e Serviços de TI (GINFS) mais Telecomunicações (GTCOM), foi lançado um Programa de Valorização do Capital Humano da PRODAM, primeiramente aplicando-se um formulário de Avaliação de Desempenho, do período de 1º/4 a 31/10/2022, respondido pelo gestor, com posterior feedback para o empregado.

Após o resultado das avaliações, a comissão composta pelo Diretor Técnico e gerentes das áreas citadas acima atribuiu até 10 níveis para o empregado, considerando sua performance no período avaliado, bem como a diferença salarial em relação ao mercado, pois é uma premissa do Plano de Cargos e Salários de que o salário inicial da PRODAM deve ser maior, se suas condições financeiras permitirem.

O Programa começado em novembro/2022 foi estendido para as demais áreas internas e para os empregados no cliente, em 2023.

10

Saúde e Segurança 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 -SARS-CoV-2 -, 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). Até os dias atuais (2023), a COVID ainda faz parte da nossa realidade e continua contaminando uma grande parcela da população mundial.

Com a vacinação em massa da população os números de hospitalizações ficaram bastante reduzidos, bem como os sintomas. Contudo, no ano de 2022 ainda tivemos meses que aumentaram bastante os índices de contaminação. Em Manaus-AM os meses com maiores índices foram janeiro, junho, julho e outubro.

Diante da pandemia de COVID 19 -SARS-CoV-2 - um grande número de trabalhadores da Prodam foi infectado pela doença. A Prodam publicou portarias com normas de segurança em saúde para evitar contágios e fez revezamentos de colaboradores em setores que não havia como fazer o distanciamento, decidindo por manter os Colaboradores da área de desenvolvimento em home office.

No ano de 2022 as ações sociais e recreativas (Dia das Mães, Dia dos Pais etc.) puderam ser realizadas no presencial, após dois anos sem serem realizadas nessa modalidade

10.1 Acompanhamento de casos da COVID-19 na Prodam

Os dados que seguem expressam as demandas dos trabalhadores da Prodam devido a pandemia da COVID 19. Destas, destacam-se as sintomatologias 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. Segue abaixo a relação dos Colaboradores que apresentaram sintomas.

Entre os meses de janeiro a dezembro de 2022, foram realizadas 188 testagens com resultados de: 71 testaram negativo (39%) e 117 Positivo (62%) para COVID. Esses dados referem-se a todos os colaboradores, dentre os quais estão empregados concursados, terceirizados, jovens aprendizes e estagiários que foram testados até 31/12/2022;

Vale ressaltar que todos os colaboradores que fizeram testes estavam com algum sintoma ou tiveram contato com alguém que estava infectado pelo vírus. Observa-se, ainda, a redução do número de infecções no ano de 2022. Há consenso junto aos especialistas de que a vacinação reduziu o contágio e diminuiu os sintomas das pessoas infectadas.

O Serviço Social adotou algumas medidas nos casos em que o colaborador é diagnosticado com Covid-19, a saber:

1. Estabelecer de imediato a quarentena para quem testou positivo para COVID (10 dias);
2. Comunicar ao chefe imediato sobre o afastamento do Colaborador;
3. Verificar junto ao Colaborador e seu chefe imediato as pessoas que mantiveram contato próximo com a pessoa que testou positivo para COVID e orientar que no caso de apresentação de sintomas deverá fazer o teste ou ficar em home office por sete dias;
4. Solicitar do chefe imediato a relação das pessoas que mantiveram contato com a pessoa infectada e solicitar que façam o exame; e
5. 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.

10.2 Visitas Domiciliares

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, conforme Samaro (2014) 1 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 online 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:

QUADRO: Demonstrativo de visitas domiciliares, institucionais e hospitalares

VISITAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Visitas Domiciliares	-	01	-	-	-	02	01	-	-	-	-	-	04
Visitas Institucionais	-	01	04	05	02	02	04	11	01	-	06	-	36
Visita Hospitalar	01	01	02	05	01	02	01	07	01	02	01	-	24
TOTAL	01	03	06	10	03	06	06	18	02	02	07	00	64

Fonte: Demonstrativo diário / Serviço Social. Jan-Dez 2022

Conforme tabela acima, verifica-se que a maior demanda de visita foi institucional que tem como objetivo alargar as estratégias e ações do setor, na busca por um melhor atendimento aos colaboradores da empresa 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.

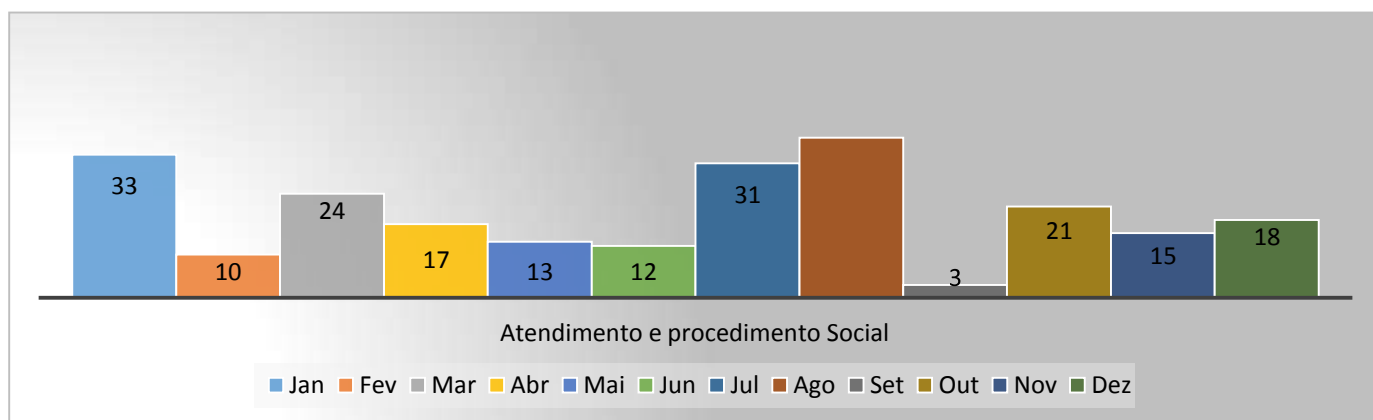
10.3 Atendimento Social

Na PRODAM, os atendimentos e acompanhamentos sociais são de naturezas diversas 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.

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 do setor responder.

Os assuntos são dos mais variados, conforme seguem alguns como forma exemplificativa que ocorreram 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.

Gráfico - Atendimento Serviço Social



Atendimento / Acompanhamento / Procedimentos técnicos. Fonte: Demonstrativo diário / Serviço Social. Jan-Dez 2022

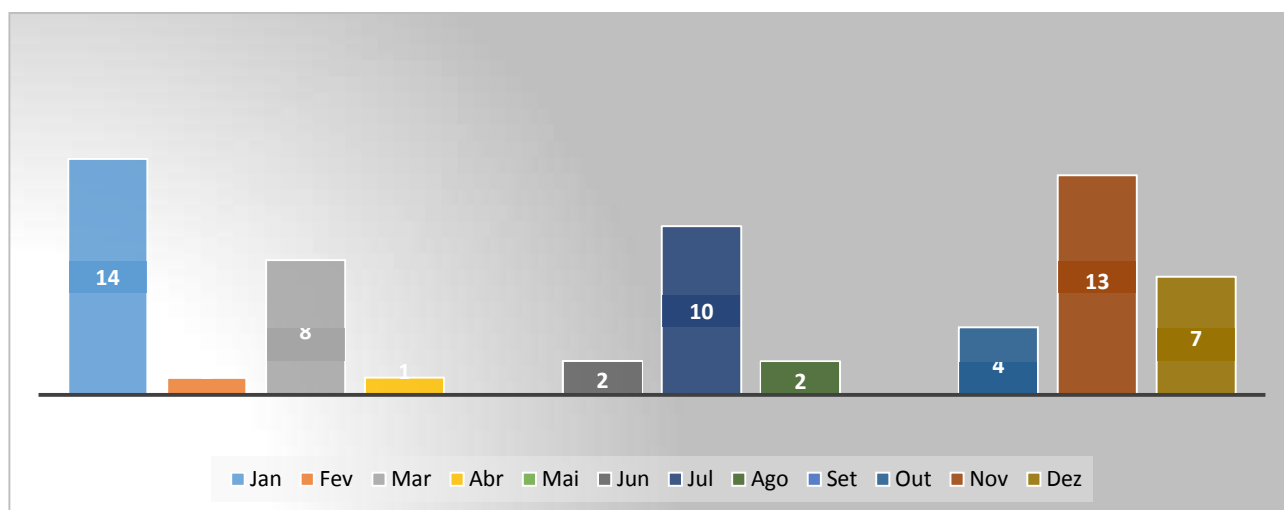
10.4 Atendimento Social - Saúde

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 abaixo 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. Vale destacar que o mês de janeiro houve o maior número de afastamento, mês em que tivemos o maior índice de trabalhadores infectados com COVID 19.

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.

Gráfico: Acompanhamentos de saúde – Colaborador



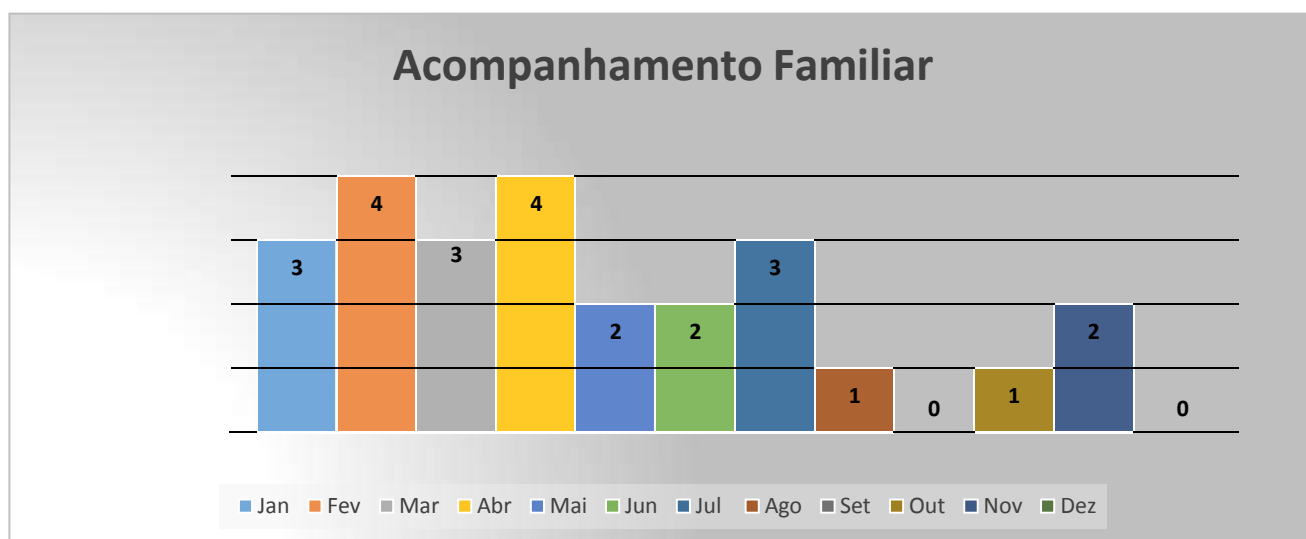
Fonte: Demonstrativo diário / Serviço Social. Jan-Dez 2022

10.5 Acompanhamento Familiar

O gráfico abaixo demonstra a quantidade de acompanhamentos familiares realizados no ano de 2022, é possível perceber que a maior demanda deste tipo de atendimento social se deu nos meses de fevereiro, abril, julho, e novembro 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 à 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.

Gráfico: Acompanhamento familiar

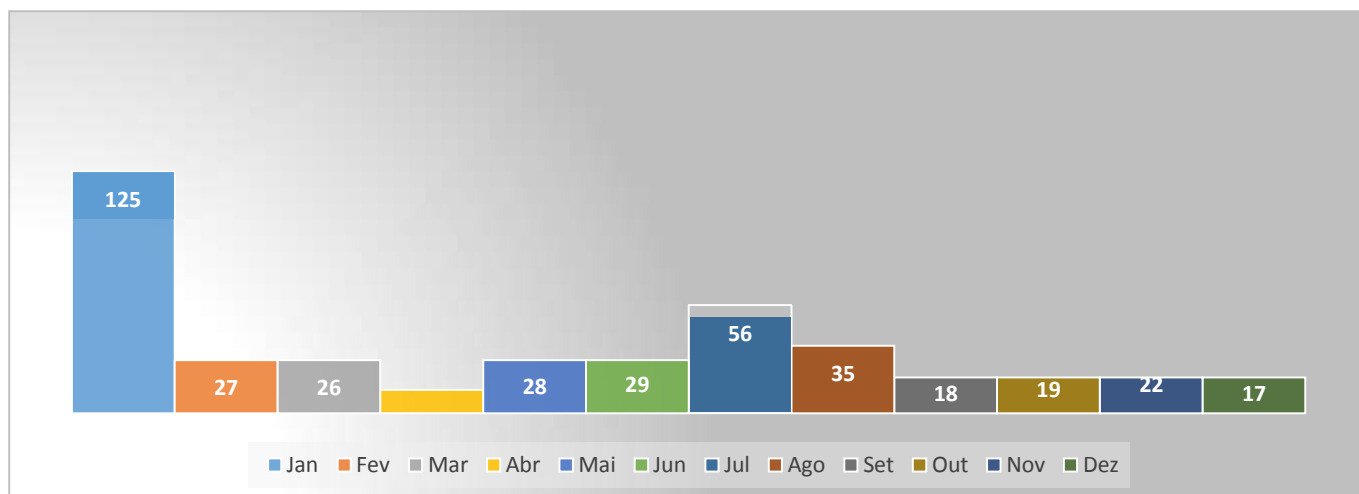


Fonte: Demonstrativo diário / Serviço Social. Jan-Dez 2022

10.6 Acompanhamentos Diversos

Os acompanhamentos/procedimentos diversos são todas as demandas pertinentes aos aspectos que envolvam saúde, previdência ou assistência, consideradas, portanto, objeto de intervenção do Serviço Social, tais como: solicitação 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, etc.

Gráfico: Acompanhamentos/Procedimentos diversos



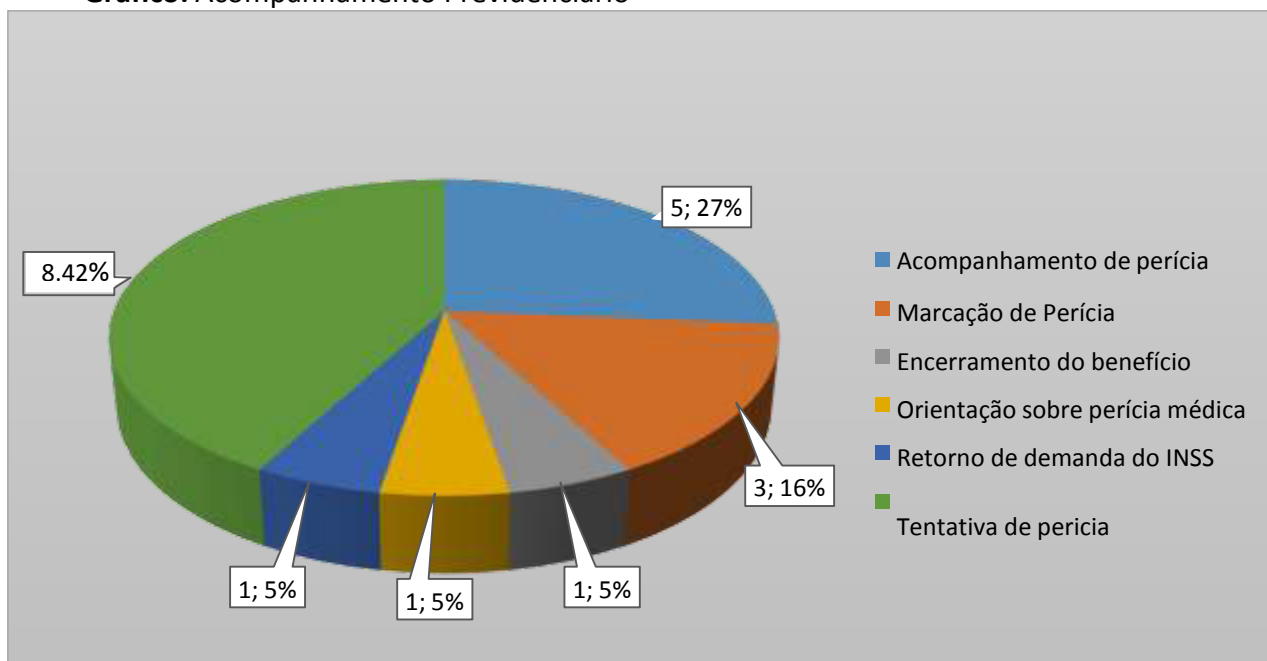
Fonte: Demonstrativo diário / Serviço Social. Jan-Dez 2022

10.7 Previdência e Seguro de Vida

Este tipo de atendimento tem o objetivo de garantir aos colaboradores o acesso e a informação relativa 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 19 empregados. Abaixo, segue gráfico com o tipo de acompanhamento previdenciário.

Gráfico: Acompanhamento Previdenciário



Conforme o gráfico acima é possível perceber que a maior demanda dos empregados se deu pela tentativa Perícia Médica 8,42%, e, por conseguinte, acompanhamento de perícia 5,27%, Marcação de perícia dos colaboradores afastados 3,16% e outros com 1,5%.

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 fica numa condição mais frágil, portanto o apoio e o auxílio da empresa colaboram para que o afastado não se sinta sozinho. Abaixo segue quadro de funcionários em benefício no ano de 2022.

10.8 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 e tem 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.

QUADRO: Acompanhamento PCMSO

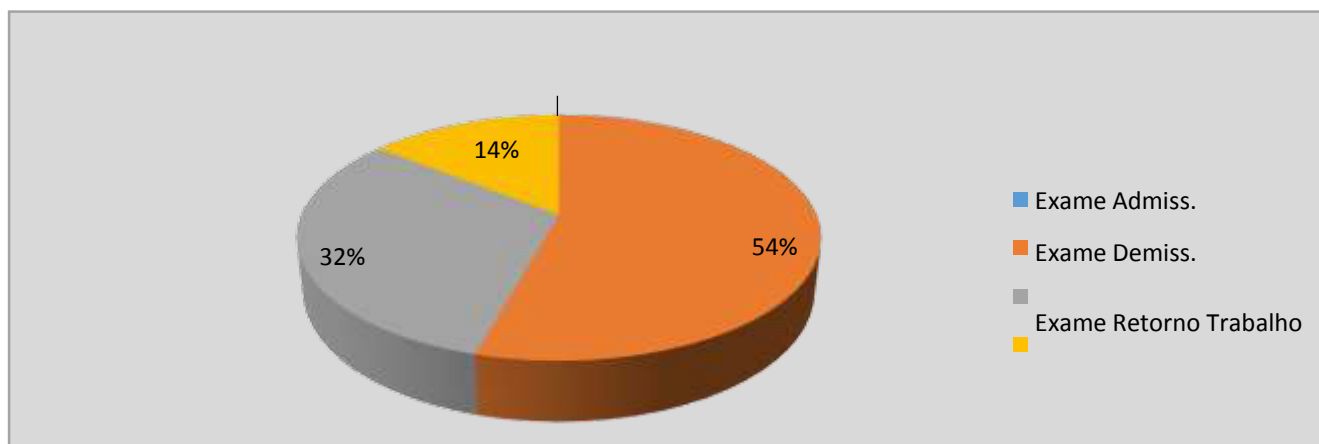
Mês	Exame Admiss.	Exame Demiss.	Exame Retorno Trabalho	Periódico	Médico do Trabalho*	TOTAL
JANEIRO		2			1	3
FEVEREIRO		2				2
MARÇO		1	1			2
ABRIL		1				1
MAIO		3	1	32		36
JUNHO				271		271
JULHO		1		204		205
AGOSTO			2	117		119
SETEMBRO		3		2		5
OUTUBRO		1	2			3
NOVEMBRO		1				1
DEZEMBRO			1		1	2

Acompanhamento PCMSO jan-dez 2021 Serviço Social Prodam

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 Empresa Actus – Clínica especializada em segurança do trabalho e saúde ocupacional,

faz as convocações por meio da equipe de Comunicação da PRODAM, 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-Atestado de Saúde Ocupacional de cada colaborador.

Gráfico : Acompanhamento do PCMSO



Fonte: Demonstrativo diário / Serviço Social. Jan- Dez 2022

Na PRODAM, conforme acima o maior acompanhamento do PCMSO pelo Serviço Social de modo quantitativo advém dos Exames Médicos Periódicos, 100% dos funcionários. Mas, além disso, os exames demissionais tiveram um percentual de 54%, seguido de acompanhamento de retorno ao trabalho, que representa 32%, seguida da consulta acompanhamento 14%. 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. Em 2022 houve a retomada desse programa que estava suspenso devido a Pandemia de COVID 19.

No PCMSO outros programas podem ser desenvolvidos de acordo com a

necessidade e com o interesse e os recursos da empresa, como por exemplo: Programa de Monitoramento de Diabetes; Programa de Controle do Alcoolismo; Programa de Prevenção à DST – Doenças Sexualmente Transmissíveis e à AIDS; Programa de Prevenção das LER – DORT. Com isto, buscamos garantir a elaboração e efetiva implementação do PCMSO, bem como zelar pela sua eficácia.

10.9 Eventos

Ao longo do ano, foram organizadas várias atividades relacionadas a campanhas e palestras, com o objetivo de trazer alguns assuntos para próximo dos colaboradores e ao mesmo tempo de homenagear e reconhecer conforme as datas comemorativas. Ademais, as palestras e campanhas servem para atualizar e orientar o colaborador sobre diversos assuntos, muitos deles relacionados à sua saúde.

Em 2022, destacam-se a realização dos eventos: Dia das Mães, Dia dos Pais, Outubro Rosa, Novembro Azul, Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT).

11

Sustentabilidade



11.1 Ações de Sustentabilidade Socioambiental

Em 2022, algumas ações foram desenvolvidas relacionadas a sustentabilidade socioambiental, iniciativas que levam em conta a relação da empresa com o meio ambiente e o desenvolvimento socioambiental.

Além da preocupação com o meio ambiente, a Prodam reafirma seu compromisso com a sociedade por meio de apoio em projetos sociais.

A seguir, os principais projetos executados em 2022.

11.2 Coleta seletiva de pilhas e baterias



Alguns tipos de pilhas e baterias apresentam um grande risco ambiental e lançá-las ao lixo comum é um erro recorrente e grave. A Prodam realiza o projeto Coleta Seletiva de pilhas e baterias, sensibilizando os empregados e suas famílias para o descarte correto desses materiais.

11.3 Uso de voucher eletrônico no serviço de rádio taxi

Desde 2019, a Prodam adota o sistema de voucher eletrônico para uso e controle do serviço de rádio taxi. Em 2022, o sistema permaneceu em uso, o que trouxe mais agilidade no processamento dos pedidos, facilidade na conferência de dados e mais segurança e controle, já que o empregado precisa fornecer uma senha pessoal e intransferível para validar a corrida. A solução ainda é sustentável, uma vez que elimina o desperdício de papel.

11.4 Processo eletrônico de atesto de notas fiscais redução /eliminação de uso de papel

Por intermédio da Portaria n. 262/2021 de 13 de outubro, foi implementado o

sistema de atesto eletrônico de notas fiscais, dentre as justificativas para o estabelecimento deste processo está a necessidade imperiosa de adequar os processos internos da Empresa em busca da sustentabilidade e preservação ambiental, reduzindo o consumo de papel e a sua conseqüente guarda física.

Em 2022, o atesto eletrônico de notas fiscais foi consolidado, o que representou ganhos financeiros e ambientais, visto que, com a implementação deste único processo foram economizadas cerca 5.850 folhas apenas no ano de 2022.

Assim, num mundo onde a água potável é uma questão cada vez mais preocupante, isso realmente nos faz pensar mais profundamente. Abolir ou reduzir o consumo de papel conseqüentemente ajuda a conservar fontes de água.

11.5 Limpeza do terreno de propriedade da Prodam



Em abril de 2022, foi realizada a limpeza do terreno de propriedade da Prodam, localizado em frente a sua sede, na Rua Jonathas Pedrosa. A Prodam tem buscado conscientizar os moradores da vizinhança para que não joguem lixo nessa localidade e tem se mantido atenta em preservar a limpeza deste ambiente, para tanto promoveu a instalação de cercas elétricas com o intuito de coibir o uso inadequado do terreno.

11.6 Dedetização periódica



O ambiente de trabalho deve ser limpo e seguro, mantê-lo livre de pragas é fundamental para saúde de todos os colaboradores. Neste sentido, a dedetização visa eliminar as pragas e vetores no ambiente de trabalho.

Para a PRODAM a saúde dos colaboradores e clientes vem em primeiro lugar, e com a dedetização comercial é possível eliminar vetores de doenças que podem comprometer a saúde das pessoas. No ano de 2022, foram realizadas 12 dedetizações, com periodicidade mensal mantendo-se assim o processo de segurança e saúde do ambiente laboral.

11.7 Poda de árvores



Fonte: arquivo pessoal PRODAM

Em Manaus este serviço é realizado com o apoio da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Sustentabilidade – SEMMAS, que realiza avaliações técnicas e socioambientais, referentes a solicitações recebidas, onde são avaliados os riscos, localização, justificativas para os pedidos de poda e possíveis alternativas para o manejo solicitado.

No caso da ProdAm, a poda é indispensável para manter a integridade dos fios de alta tensão, além da segurança dos veículos que ficam estacionados na localidade.

11.8 Processo de licitação e autuação de contratos de forma digital

Os caminhos da sustentabilidade na PRODAM possuem a finalidade de contribuir para que o meio ambiente seja mais equilibrado e saudável à vida no planeta. Um dos projetos que têm impacto na economia e no melhor aproveitamento dos recursos naturais, é a digitalização dos processos, ou seja, a transformação dos autos físicos (papel) em material digital que pode ser consultado e movimentado pelo computador.

Por meio da Portaria n. 152/2022 de 26 de julho foi determinada a digitalização e guarda digital de todos os processos licitatórios e de contratos da PRODAM.

A PRODAM possui 470 contratos de clientes que possuem em média 40 páginas, isto significa que a empresa deixou de imprimir cerca de 18.800 páginas.

Para o processo de licitação, que culmina na contratação de fornecedores, a economia foi mais expressiva em termos unitários, já que um processo licitatório possui em média 100 páginas. Assim, considerando que há atualmente 47 fornecedores a PRODAM deixou de imprimir cerca de 4.700 páginas.

Trata-se de um importante ganho ambiental e financeiro, vez que a digitalização diminuiu/eliminou a necessidade de impressão, o que gera economia de consumo em tinta, energia elétrica, papel, grampos, reparos nas impressoras, carimbos, espaço para guarda de processos, necessidade de aquisição de pastas e de pessoas para trabalharem na autuação deste.

11.9 internet gratuita – wifi social

Ao longo de 2022, a Prodram forneceu internet gratuita para diversos eventos de cunho social/governamental realizado em Manaus. O objetivo dessa ação foi fortalecer a marca da Empresa junto aos participantes e instituições promotoras e, ao mesmo tempo, fomentar na cidade a realização destes eventos. Tais como:

- 12ª Reunião Anual da Força Tarefa dos Governadores para o Clima e Florestas, evento ocorrido nos dias 16, 17 e 18 de março de 2022, no Centro de Convenções Vasco Vasques



Um dos objetivos do evento foi tratar das medidas de proteção da *Floresta Amazônica* e promover ações que diminuam os impactos das mudanças climáticas. O

evento teve como foco principal discutir o equilíbrio entre conservação ambiental e desenvolvimento sustentável, além de possuir um olhar diferenciado para a população da floresta.

- 13ª edição da Semana da Qualidade e Segurança da Informação (SQSI)



A Prodam e a Associação Amazonense dos Profissionais de Tecnologia da Informação (AATEC), em parceria com a Ordem dos Advogados do Brasil Seccional Amazonas, por meio da Comissão de Direito Digital, Startups e Inovação, promoveu a 13ª edição da Semana da Qualidade e Segurança da Informação (SQSI).

A Semana de Qualidade e Segurança da Informação 2022 visou discutir a preocupação que as pessoas precisam ter com a segurança da informação em geral, no uso das tecnologias no dia a dia. Com o tema “Estratégias de Segurança e Qualidade contra ameaças cibernéticas”, o encontro também teve o objetivo de difundir conhecimentos sobre boas práticas de qualidade, nos termos NBR ISO 9001, norma que visa assegurar maior qualidade na entrega de produtos ou serviços, tendo como foco a gestão estratégica da empresa. Além disso, também discutiu sobre a segurança da informação a entes pertencentes à administração pública.

12

Legislação



12.1 Adequação LGPD 2022

Quanto aos itens obrigatório da Lei 13.709/2018, todos os itens e suas evidências foram concluídas no ano de 2021 e para o ano de 2022 iniciamos a adequação de itens que são obrigatórios em algumas situações, como o Relatório de Impacto de Proteção de Dados, no qual a empresa poderá ou deverá ser solicitada pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados a ANPD.

A Lei Geral de Proteção de dados é tratada de forma específica para os órgãos públicos e dispõe que, quando houver infração em decorrência do tratamento de dados pessoais, a autoridade nacional poderá enviar informe com medidas cabíveis para fazer cessar a violação e ainda que, a autoridade nacional poderá solicitar a agentes do Poder Público a publicação de Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais – RIPD, também conhecido como DPIA, além de sugerir a adoção de padrões e de boas práticas para os tratamentos de dados pessoais (art. 31 e 32).

O Relatório de Impacto à Proteção dos Dados Pessoais - RIPD representa documento fundamental a fim de mostrar os dados pessoais que são coletados, tratados, usados, compartilhados e quais medidas são adotadas para a mitigação dos riscos que possam afetar as liberdades civis e direitos fundamentais dos titulares desses dados.

Segundo o inciso XVII do art. 5º da LGPD, o RIPD é documentação que deve ser mantida pelo Controlador dos dados pessoais. O Controlador é a “pessoa, natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais” (LGPD, art. 5º, VI). Tal inciso também apresenta o que a LGPD considera como RIPD.

Portanto, para atender ao requisito da Lei, foi formalizado um documento padrão para elaboração do relatório de impacto de proteção de dados com o objetivo de tornar padrão as respostas a ANPD, contendo as seguintes informações de acordo com o Art. 5, XVII - relatório de impacto à proteção de dados pessoais: documentação do controlador que contém: a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais bem como

medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco. E conforme o Art. 38, parágrafo único: observado o disposto no caput deste artigo, o relatório deverá conter, no mínimo: a descrição dos tipos de dados coletados, a metodologia utilizada para a coleta e para a garantia da segurança das informações e a análise do controlador com relação a medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados.

12.2 Auditorias

12.2.1 Auditoria Interna (AUDIN)

O trabalho da AUDIN em 2022 foi focado em avançar nas recomendações emitidas nas auditorias do ano anterior e no apoio ao CAUES e acompanhamento da GEINC.

Destaca-se que aprendizado acumulado no trabalho realizado em 2022 será importante para uma atuação mais forte e eficaz ao longo de 2023, buscando manter a busca por processos que se alinhem a uma realidade de transparência e efetividade dos controles internos, aprimorando constantemente a governança corporativa, como reflexo deste trabalho.

Em 2022, as principais atividades realizadas pela AUDIN foram:

- Realização de uma Auditoria ao longo do ano de 2022. A auditoria que ocorreu versou sobre a área de Controle Interno.

Ações de monitoramento e acompanhamento

- No decorrer de 2022, a AUDIN monitorou as recomendações das Auditorias de 2021 e 2022. A maior preocupação era uma maior formalização das ações de tratamentos dos riscos corporativos.

Ações voltadas ao fortalecimento da auditoria interna

- Recomendações emitidas no exercício: Plano de Providência da Auditoria da AUDIN - RAI – 2022.

Análise consolidada dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos

- Ao longo de 2022, houve um avanços dos processos de governança na PRODAM, evidenciado pela publicação de diversas políticas e normas relacionadas à Segurança da Informação, à Lei Geral de Proteção de Dados e outras normas. O Gerenciamento dos Riscos Corporativos apresentado à AUDIN e ao CAUES demonstrou um compromisso com este processo de governança.

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

- A AUDIN acompanhou as atividades do Comitê de Auditoria Estatutário (CAUES), atuando no sentido de facilitar o trabalho de esclarecimento de questões que surgiram ao longo do ano.

12.3 Controle Externo

As atividades da empresa são 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 2022.

Ademais, acompanhamos a inspeção realizada pela Controladoria Geral do Estado - CGE, em atendimento ao Plano de Auditoria da CGE/AM, aprovado pela Portaria nº 017/2022-GCG/CGE e com observância das orientações contidas na Resolução TCE/AM nº 04/2002 (Regimento Interno).

Também encaminhamos a CGE, por meio da carta DP/10-2023, as informações/documentos solicitados, em resposta ao Ofício Circular n. 001/2023-GCG/CGE que trata do Relatório de Auditoria relativo ao exercício de 2022.

Foi emitido o RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 009/2022-SCGCI/AM e o CERTIFICADO DE AUDITORIA ANUAL DE CONTAS nº 018/2023, tendo-se concluído pela aprovação das

contas sem ressalvas, 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 de 2022, e concomitantemente publicados no Portal de Transparência da Prodram.

13

Gestão da Qualidade e Segurança da Informação



13.1 Sistema de Gestão da Qualidade - principais resultados obtidos em 2022

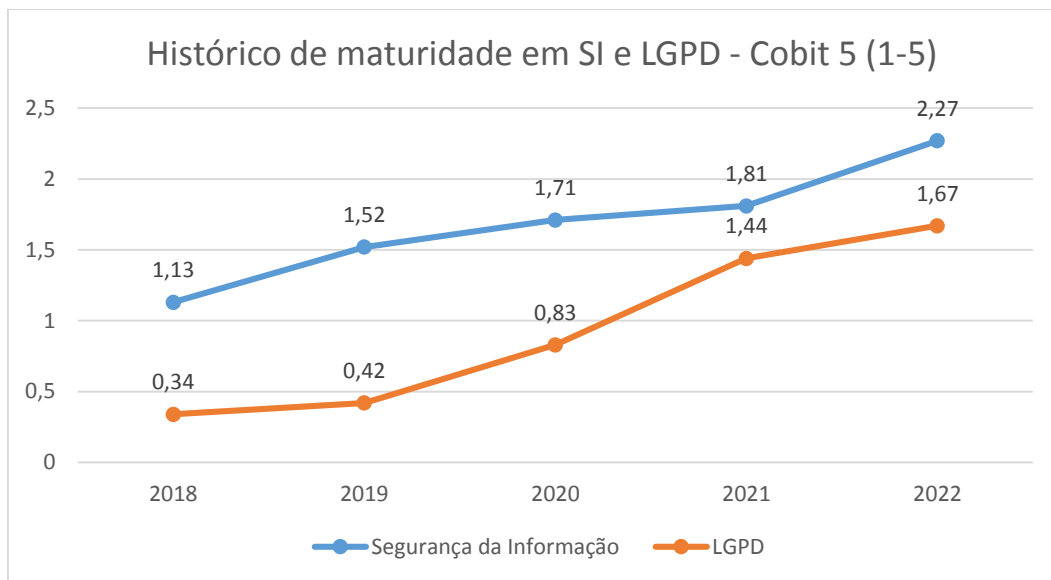
- Manutenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da empresa, baseado na Norma NBR ISO 9001:2015, recomendada após auditoria externa realizada pelo organismo certificador no final de novembro de 2022;
- Apoio à Diretoria Executiva na revisão do Plano Estratégico 2020-2024 e no alinhamento entre requisitos do SGQ e a estratégia da organização e acompanhamento de seus indicadores;
- Promoção de eventos, palestras e workshops em gestão da qualidade (Critérios para tratar e resolver problemas, mapeamento de riscos dos processos), direcionados ao público interno, sendo alguns abertos à participação de gestores de outras instituições do Governo e da comunidade;
- Revisão da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade para integrá-lo ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação;
- Apoio às demais áreas da empresa na elaboração de macroprocessos (processo de aquisição) e revisão e melhoria dos processos internos (projetos, desenvolvimento, pesquisa de satisfação de clientes, Instruções de trabalho, desenvolvimento de produtos e identificar a necessidade de clientes, elaboração de contratos de cliente, manutenção predial, manual do sistema de gestão da qualidade para integração à norma de Segurança da Informação), bem como apoio para implantação dos processos de gestão de risco da segurança da informação, além do monitoramento dos indicadores de desempenho e riscos associados aos processos;
- Mapeamento de processos para o CETAM e SES.

13.2 Gestão da Segurança da Informação e Comunicação - principais resultados obtidos em 2022

- Implantação do processo de gestão de risco de segurança da Informação, como parte da documentação obrigatória do SGSI, bem como o treinamento das áreas técnicas para uso do processo. Elaboração dos mapas de riscos segurança da informação e declaração de aplicabilidade dos controles da Segurança da informação;
- Revisão dos documentos já implantados de SI. Elaboração da Norma de acesso Lógico. Apoio para a área técnica na utilização da instrução de trabalho de gestão de mudanças, além de apoiar o encarregado de proteção de dados pessoais na implantação dos documentos de proteção de dados pessoais;
- Promoção de evento, palestras, artigos e entrevista 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 gestão de riscos da segurança da informação, gestão de mudanças 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 8,4% em relação à média publicada em 2022, que foi de 2,33 (numa escala de 1 a 5);
- Avanço do nível de maturidade em segurança da Informação e LGPD da empresa:
- O nível de maturidade em Segurança da Informação (SI) e comunicação que passou de 1,81 em 2021 para 2,27 em 2022 atingindo a meta 2 estabelecida para o ano; Já o nível de maturidade em LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei 13.709/2018) passou de 1,44 em 2021 para 1,67 em 2022, melhorando 6% em relação ao ano anterior.

- Em razão das restrições financeiras, alguns investimentos tecnológicos e a certificação em segurança da informação foram reprogramados para 2023.

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



Fonte: Arquivos da Gerência da Qualidade e Segurança da Informação

Conforme gráfico acima, houve aumento de 25% no nível de maturidade em SI em relação a medição do ano anterior no ano de 2021. O nível foi de 1,81 para 2,27 em 2022 (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 1,44 ao final de 2021 (escala 1 a 5 do COBIT) para 1,67 em dezembro de 2022, tendo uma avanço da ordem de 15%.

A meta destes indicadores para 2022 era alcançar o nível de maturidade 2 (Bem definido - formalizado e comunicado a toda a organização). Isto foi impulsionado devido ao projeto de certificação da empresa em segurança da informação. Foram elaborados os documentos obrigatórios para conformidade com a SI e LGPD e revisadas as normas de SI implantadas e realizada a análise de riscos da SI para o escopo da certificação. A auditoria de certificação para verificação da

implementação dos controles de Segurança da Informação do Datacenter 2 foi adiada para o ano de 2023.

13.3 ISO 27.002 e a LGPD – Lei 13.709/18

Em 2022, a palavra chave da SI foi avançar na conformidade com a ISO 27.002 e a LGPD – Lei 13.709/18, cujas fiscalizações entraram em vigor em fevereiro de 2022. O encarregado de proteção de dados pessoais da PRODAM, nomeado no final de 2020, estabeleceu e cumpriu o seu plano de conformidade, apoiado pela GESIQ no que foi solicitada.

14

Negócios



14.1 Modelo de Negócio da Prodram

Tecnologias e forças de negócios/mercado que buscam cada vez mais vantagens, movem-se rapidamente e são altamente dinâmicas. Temos observado um constante movimento de inovação sobre produtos e serviços, surgindo com isso a necessidade de manter nosso modelo de negócio compatível a esse movimento.

Nesse sentido, a PRODAM possui uma força de trabalho formada por colaboradores altamente capacitados, que possuem um amplo conhecimento dos negócios de nossos clientes e prospects. Contamos ainda com um dos maiores Data Center do norte do Brasil, com tecnologia Hyperconvergente, redundância, que passou recentemente por uma modernização em sua parte elétrica, promovendo maior confiabilidade na oferta dos serviços.

Para elevar a confiança das partes interessadas, aumentar a satisfação dos nossos clientes e parceiros e oferecer um maior potencial para a realização de mais negócios, estamos buscando ainda a certificação ISO 27001, padrão e referência internacional em gestão da Segurança da Informação.

Para atrair clientes, a PRODAM conta com a Superintendência de Negócios, composta por equipes dedicadas a promover a criação de modelos de negócios atuais, com preços competitivos, alinhados a necessidade do cliente.

Em 2022, foi criado o Departamento de Marketing que visa lançar de forma mais efetiva os produtos, além de fortalecer o relacionamento com o cliente, através da experiência positiva de uso de nossos produtos. Criou-se ainda o Departamento Jurídico de Negócios, que visa manter a empresa alinhada com as práticas de contratações ágeis no mercado. Além disso, temos o Departamento de Vendas, que visa a apresentação dos modelos e concretização de negócios, para formalização de novos contratos.

Nossa estratégia é focada na potencialidade de nossos produtos e serviços, visando sempre ter um nível de design, qualidade/conformidade, economia, e durabilidade, acima dos concorrentes. Além disso, os produtos criados de forma flexível permitem a integração com outras soluções, conforme demanda do cliente.

O catálogo conta com aproximadamente 60 produtos, envolvendo modelos de Software como Serviço (SaaS), Infraestrutura como Serviços (IaaS), Conectividade,

Sistema de Informação, dentre outros. Cada produto visa apresentar sempre a solução mais adequada, conforme a necessidade do cliente. Fazemos isso através de venda direta, após, em sua maioria, a assinatura de contratos que duram de 01 a 05 anos cada.

Referente aos custos, a PRODAM revisa constantemente seus processos de desenvolvimento de produtos, visando identificar melhorias. Melhorias essas que podem ser observadas nas ações de pré-faturamento, que reduziram o volume de notas fiscais devolvidas.

A PRODAM busca sempre promover um bom relacionamento com seus fornecedores e parceiros do ecossistema, seja através da realização de provas de conceito, realização de acordos de cooperação técnica, bem como participando de eventos que visam o desenvolvimento da sociedade como um todo.

14.2 Linha de negócios

A PRODAM vem ao longo dos anos revisando e melhorando as suas linhas de negócios, onde hoje temos como pontos principais:

- **Conectividade:** promover a conexão entre os clientes e a PRODAM, com segurança, disponibilidade e confiabilidade, visando acessos aos serviços de nosso Data Center.

- **Data Center:** promover o armazenamento de dados, backup, disponibilidade de servidores em nuvem, registro de domínio, Infraestrutura como Serviço (IaaS), dentre outros.

- **Inteligência de Negócios:** através da consulta, extração e cruzamento de dados, de forma performática, gerando informações e insights que permitam uma melhor tomada de decisão por parte dos gestores.

- **Segurança da Informação:** prover a oferta de serviços relacionados à segurança da informação, como Firewalls e *Apliances*, com monitoramento ponta a ponta com nosso NOC (*Network Operations Center*) e SOC (*Security Operations Center*).

- **Serviços Técnicos Especializados:** promover o atendimento de demanda relacionadas a assessoria em Gestão Por Processos, Ciência de Dados, Lei Geral de

Proteção de Dados, Assistência Técnicas em equipamentos, serviços de rede, dentre outros.

· **Sistemas de Informação:** oferta de Software como Serviço (SaaS), alinhado com as necessidades do cliente. Além disso, desenvolvimento de soluções sob medida, com as melhores tecnologias do mercado, de forma ágil, permitindo a realização de atividades de forma automatizada.

14.3 Principais clientes e soluções

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

A tabela abaixo tem um breve resumo da quantidade de clientes, com seu devido faturamento, separados por ano.

	2020		2021		2022	
	Quantidade	Total	Quantidade	Total	Quantidade	Total
Estadual	68	67.907.639,24	66	91.633.665,34	61	117.060.304,88
Federal	3	10.630,67	3	11.569,38	3	15.423,66
Municipal	32	14.176.991,34	29	15.818.622,00	25	17.843.210,50
Outros	388	10.131.623,30	379	5.429.935,16	360	4.556.401,47
Total	491	92.226.884,55	477	112.893.791,88	449	139.475.340,51
Crescimento anual				22,41%		23,55%

14.4 Expansão para outros mercados

Considerando a revisão do seu planejamento estratégico, alinhado a necessidade de equilíbrio de sua balança comercial, visto que, aproximadamente 95% do seu faturamento provém dos entes públicos, a empresa está revisando seus modelos de negócios, bem como a forma que entrega seus produtos, visando facilitar o seu uso pela iniciativa privada.

Nesse sentido, temos projetos relacionados ao autoatendimento da oferta de serviços em nuvem, permitindo a compra e o provisionamento de recursos de forma prática e rápida. Além disso, pretendemos lançar nossa loja virtual, para que todo o processo de compra seja feito de forma digital.

Isso permitirá um escalonamento dos negócios da PRODAM para iniciativa privada, a saber: empresas do Polo Industrial de Manaus, Clínicas de Trânsito, Empresa de comércio de bens de consumo que possuem Data Center próprio.

14.5 Expansão nacional e internacional

Usando os benefícios de estar na Zona franca de Manaus, a PRODAM pode fazer aquisições internacionais com impostos reduzidos, permitindo assim que seus produtos tenha o seu custo reduzido, causando um impacto positivo na precificação, viabilizando assim competir com outros players do mercado nacional.

Nesse sentido, considerando que teremos produtos de ponta, com preços competitivos, podemos exportar tecnologia para outros estados, permitindo a expansão da PRODAM para todo o Brasil.

Pretendemos ainda, através da ABEP, realizar acordos de cooperação técnica, que visem a troca de tecnologia entre as Prods, permitindo a entrega de serviços cada vez mais rápido, alinhado a necessidade de nossos clientes. Soluções de Trânsito, o qual a PRODAM tem grande expertise, é um primeiro e grande exemplo onde a parceira com outras Prods torna-se viável.

14.6 Cadeia de Valor da Prodam



14.7 Novos Negócios

Em 2022, a equipe de negócios da PRODAM focou em expandir sua carteira de negócios, buscando novos projetos e oportunidades. No ano anterior, a empresa obteve sucesso em fechar 138 novos contratos, totalizando mais de 41 milhões de reais em negócios. O faturamento anual de 2022 foi superior a 139 milhões de reais, representando um aumento de mais de 23,5% em relação ao ano anterior. Destaque para o crescimento expressivo do produto "Software como Serviço", que está substituindo gradualmente o serviço de execução de sistemas.

Viabilizamos a assinatura de novo contrato com a Secretaria Estadual de Educação para a implantação do novo sistema de Gestão Educacional. Este é um marco para a PRODAM, visto que este projeto tem a missão de substituir uma das soluções de nossa empresa mais conceituadas e consolidadas, o SIGEAM. Denominado de SIGEAM 2.0, o novo sistema tem o objetivo de representar um novo salto evolutivo em relação ao sistema atual.

Segue o faturamento dos 10 maiores serviços em 2022 e comparativo com o ano anterior:

Produtos	Proporção na carteira de Negócios	Faturamento (Jan/Dez-2021)	Faturamento (Jan/Dez-2022)	Taxa de Crescimento
Execução de sistemas	30,09	46.189.157,92	42.748.985,21	-7,00%
Licença de uso de sistemas de informação	18,93	13.285.437,19	26.890.542,75	102,00%
Software como Serviço	8,99	9.925.721,25	12.771.577,89	29,00%
Desenvolvimento de Sistemas de Informação	8,75	7.515.672,49	12.434.094,36	65,00%
Acesso Gerenciado à Rede Mundial	8,47	10.803.000,16	12.025.153,45	11,00%
Fornecimento de circuito de transmissão de dados	7,78	9.889.936,18	11.045.490,03	12,00%
Hospedagem de Servidores	4,80	5.229.016,68	6.817.894,90	30,00%
Digitalização de Documentos	4,44	6.374.257,60	6.314.177,78	-1,00%
Assessoria Técnica em Informática	1,72	1.576.920,42	2.438.306,42	55,00%
Implantação de Sistemas de Informação	0,89	1.369,58	1.269.617,34	92601,00%

Fonte: Gerência de Relacionamento com os clientes/Prodam

PRODAM

PRODAM



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO