

# **MO – Manual de Organização**



**PROCERGS**

Praça dos Açorianos, s/nº - CEP 90010-340  
Porto Alegre, RS  
0 - XX - 51 - 3210-3100  
<http://www.procergs.com.br>

# Sumário

1.	Apresentação do Manual.....	4
1.1.	Sobre este Manual.....	4
1.2.	Objetivo do Manual.....	4
1.3.	Estrutura do Manual.....	4
1.4.	Público Alvo.....	4
1.5.	Acesso ao Manual de Organização.....	4
1.6.	Dados e Informações da Companhia.....	4
1.7.	Base Legal de Constituição.....	5
1.8.	Histórico Empresarial.....	5
1.9.	Sistema de Gestão PROCERGS.....	5
1.10.	Declarações Estratégicas.....	6
1.11.	Objetivos Estratégicos.....	6
1.12.	Exigências legais a todos os membros da Diretoria.....	6
1.13.	Siglas.....	7
1.14.	Organograma.....	10
2.	Estrutura Organizacional.....	11
2.1.	Presidência – PRES.....	11
2.1.1.	Auditoria Interna – AUDI.....	12
2.1.2.	Assessoria de Gabinete – AGAB.....	12
2.1.3.	Assessoria de de Desenvolvimento Organizacional – ADO.....	13
2.1.4.	Assessoria de Compliance – ACOMP.....	13
2.1.5.	Assessoria de Planejamento e Comunicação – APC.....	16
2.1.6.	Assessoria Jurídica – AJUR.....	19
2.2.	Diretoria de Negócios e de Relacionamento com Clientes – DNRC.....	20
2.2.1.	Divisão de Relacionamento com Clientes – DRC.....	20
2.2.2.	Divisão de Novos Negócios – DNN.....	21
2.3.	Diretoria de Soluções Digitais – DSDI.....	22
2.3.1.	Divisão de Ciência de Dados – DCD.....	25
2.3.1.1.	Setor Área de Business Intelligence – ABI.....	23
2.3.1.2.	Setor Área de Ciência de Dados – ACD.....	23
2.3.2.	Divisão de Serviços Digitais – DSD.....	23
2.3.2.1.	Setor Área de Plataforma Digital – APD.....	24
2.3.2.2.	Setor Área de Soluções Web – ASW.....	24
2.4.	Diretoria de Sistemas Transacionais – DSTR.....	25
2.4.1.	Divisões da Diretoria de Sistemas Transacionais – DFS, DGG, DSF.....	25
2.4.1.1.	Setores das Divisões DFS, DGG e DSF – AF1, AF2, AF3, AGF, ADC, APG, APL, AR1, AR2, AES, APS, ASN, ASP, AT1, e AT2.....	26
2.5.	Diretoria de Infraestrutura e Operações – DIOP.....	28
2.5.1.	Divisão de Infraestrutura – DIF.....	28
2.5.1.1.	Setor de Serviços para DevOps – SDO.....	29
2.5.1.2.	Setor de Administração de Tecnologias de Infraestrutura – ATI.....	30
2.5.1.3.	Setor de Administração de Serviços Operacionais – ASO.....	31
2.5.1.4.	Setor de Projetos e Instalação de Rede – PIR.....	31
2.5.1.5.	Setor de Provisionamento de Infraestrutura – PIN.....	31
2.5.2.	Divisão de Operações – DOP.....	32
2.5.2.1.	Setor Central de Serviços – CSE.....	33
2.5.2.2.	Setor de Suporte ao Cliente – SCL.....	33
2.5.2.3.	Setor de Entrega de Serviços – ENS.....	34
2.5.2.4.	Setor Centro de Operações Dia/Noite – COD/CON.....	34
2.5.2.5.	Setor Sustentação de Serviços – SSE.....	35
2.5.2.6.	Setor Centro de Digitalização e Emissão – CDE.....	36
2.5.2.7.	Coordenadorias Regionais – CRs.....	36
2.6.	Diretoria Administrativo-Financeira – DAF.....	37
2.6.1.	Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária – DCF.....	38
2.6.1.1.	Setor de Controle Contábil – SCC.....	39

## MO – Manual de Organização

2.6.1.2.	Setor de Controle Financeiro – SCF.....	40
2.6.1.3.	Setor de Gestão de Custos – SGC.....	41
2.6.1.4.	Setor de Administração de Contratos – SEC .....	41
2.6.2.	Divisão de Gestão Administrativa – DGA .....	42
2.6.2.1.	Setor Administrativo – SAD .....	42
2.6.2.2.	Setor de Compras – SCP .....	44
2.6.2.3.	Setor de Infraestrutura – SIE .....	44
2.6.2.4.	Setor de Patrimônio, Arquivo e Almoxarifado – SPA.....	45
2.6.2.5.	Setor de Responsabilidade Socioambiental – RSA .....	46
2.6.3.	Divisão de Recursos Humanos – DRH .....	47
2.6.3.1.	Setor de Administração de Pessoal – SAP.....	48
2.6.3.2.	Setor de Capacitação e Acompanhamento – SCA.....	50



## **1. Apresentação do Manual**

Este manual apresenta informações sobre o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A. - PROCERGS para ajudá-lo a melhor conhecê-la. Destaca características, perfil e informações gerais sobre a Companhia e sua estrutura organizacional.

### **1.1. Sobre este Manual**

Neste manual você encontra informações básicas para conhecer o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A. - PROCERGS. Ele não substitui o processo de integração com os novos funcionários, mas sintetiza informações para facilitar o seu conhecimento sobre a Companhia.

### **1.2. Objetivo do Manual**

O objetivo deste manual é o de apresentar formalmente o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A. - PROCERGS. Contém informações gerais sobre a Companhia e sua estrutura organizacional.

O Manual de Organização deve ser encarado como um instrumento executivo-normativo, cuja utilidade está na razão direta de sua flexibilidade e rapidez em adaptar-se às mudanças processadas em todos os tópicos que o integram. Portanto, deve estar em permanente análise e avaliação, pelos seus usuários de modo geral.

### **1.3. Estrutura do Manual**

O conteúdo deste manual está distribuído em duas seções:

- Apresentação do Manual;
- Estrutura Organizacional.

### **1.4. Público Alvo**

Todos os colaboradores da PROCERGS.

### **1.5. Acesso ao Manual de Organização**

O Manual de Organização - MO está disponível na Intranet PROCERGS, no tópico Gestão Corporativa/Estrutura Organizacional.

### **1.6. Dados e Informações da Companhia**

Nome: Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A. - PROCERGS.

Endereço: Praça dos Açorianos, s/nº - Cidade Baixa - Porto Alegre - Rio Grande do Sul.  
CEP: 90.010-340.

Telefone: (51) 3210-3100.

Site: <http://www.procergs.com.br>.

E-mail: [procergs@procergs.com.br](mailto:procergs@procergs.com.br).

CNPJ: 87.124.582/0001-04.

Inscrição Estadual: 096/2565091.

Inscrição Municipal: 003493-2-1.

Nº Registro na JUCERGS: 333.799 em 09.01.73.

NIRE: 43300020100.

Tipo Societário: Sociedade de Economia Mista.

Ramo de Atividade: Prestação de Serviços de Informática.

Código da Atividade: 63.11-9-00.



Natureza Jurídica: 203-8.

Sindicato Empregador: SEPRORGS – Sindicato das Empresas de Processamento de Dados do RS.

## **1.7. Base Legal de Constituição**

Lei Estadual nº 6.318 de 30.11.71, autorizou o Poder Executivo a criá-la e em 28.12.72 foi constituída, tendo iniciado suas operações em 01.01.73, conforme Ata de Assembleia Geral arquivada na Junta Comercial do Estado do RS, sob nº 333.799 de 09.01.73.

Lei Estadual nº 15.246/2019, dispõe sobre a vinculação da PROCERGS à Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão. (Decreto 55.770/2021 altera nome da secretaria SGGE)

## **1.8. Histórico Empresarial**

O Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A. - PROCERGS teve sua constituição autorizada pela Lei Estadual nº 6.318, de 30 de novembro de 1971. É uma Sociedade de Economia Mista, com prazo de duração indeterminado.

A PROCERGS iniciou suas atividades em 28 de dezembro de 1972 e tem por objetivo a execução de serviços de processamento de dados, tratamento de informações e assessoramento técnico para os órgãos da Administração Pública Estadual e entidades privadas.

## **1.9. Sistema de Gestão PROCERGS**

A gestão da PROCERGS é planejada, implementada e mantida mediante um Sistema de Gestão PROCERGS – SGP em conformidade com os critérios definidos pelas boas práticas de gestão empresarial por resultados voltada para a qualidade e produtividade. O SGP é estabelecido, documentado, implementado, mantido e continuamente melhorado. A coordenação é feita pela Diretoria da Companhia, conforme definida na Seção “Responsabilidade da Administração”.

O SGP é organizado pelo Manual de Gestão, Manual de Organização e pela Política de Documentos Normativos – PDN onde estão definidos os documentos gerenciais, operacionais e de referência.

Os documentos constituintes do SGP são organizados e mantidos atualizados e estão disponibilizados na Intranet da PROCERGS.

A estrutura organizacional está representada no organograma da Companhia.

O Sistema de Gestão PROCERGS é necessariamente evolucionário, adaptando-se às mudanças sugeridas principalmente por parte dos executores das tarefas e dos clientes.

Tipos de Documentos Integrantes do Sistema de Documentação Normativa da PROCERGS – SDN

Documentos Gerenciais:

- Estatuto Social;
- Regimento Interno;
- Código de Conduta e Integridade;
- Política;
- Resolução;
- Manual de Organização;
- Norma.

Documentos operacionais:

- Instrução de Serviço;
- Manual Técnico-Operacional;
- Regulamento;



- Protocolo.
- Documentos de referência:
- Documentos referenciados – internos;
  - Documentos referenciados – externos.

## **1.10. Declarações Estratégicas**

Negócio:

Soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação para a Administração Pública.

Missão:

Ser protagonista na estratégia de Governo Digital provendo soluções para transformar o Serviço Público e a experiência do Cidadão.

Valores:

- Sustentabilidade econômico-financeira;
- Inovação contínua;
- Valor reconhecido pelo cliente;
- Agilidade nas entregas;
- Excelência com simplicidade;
- Proatividade e comprometimento.

Visão:

Ser reconhecida como provedor de soluções de alto valor agregado no mercado de atuação.

## **1.11. Objetivos Estratégicos**

- Garantir a sustentabilidade a longo prazo;
- Ampliar a percepção de valor dos clientes;
- Promover cultura e atuação ágil e colaborativa ("mindset digital");
- Garantir equipes de alta performance com visão sistêmica do negócio;
- Alinhar a TIC aos objetivos estratégicos do governo;
- Promover a Transformação Digital do Governo como plataforma.

## **1.12. Exigências legais a todos os membros da Diretoria**

- Os critérios de elegibilidade dos diretores respeitarão o disposto nos arts. 17 e 22, da Lei Federal nº 13.303/2016, incluindo seus incisos e parágrafos, no art. 162 da Lei Federal nº 6.404/1976, bem como nos arts. 7º a 10 do Decreto Estadual nº 54.110/2018, incluindo seus incisos e parágrafos.
- Os membros da Diretoria submetem-se ao disposto na Lei Federal nº 13.303/2016, na Lei Federal nº 6.404/1976 e em outras legislações específicas que regram os demais temas relacionados à administração da Companhia.
- Em relação às responsabilidades da Diretoria, os seus membros devem assumir compromisso com metas e resultados específicos a serem alcançados como condição para investidura em cargo de diretor, firmado no Termo de Posse, quando da investidura no cargo, bem como anualmente submeter-se à avaliação do Conselho de Administração, quanto em aprovar e fiscalizar o cumprimento do compromisso firmado.
- Os membros da Diretoria devem participar, na posse e anualmente, de treinamentos específicos sobre legislação societária e de mercado de capitais, divulgação de informações, controle interno, governança corporativa, Código de Conduta e Integridade, Política de Gestão de Riscos, Política de Segurança da Informação, Política de Divulgação de Informações, Lei Federal nº 13.303/2016, Lei Federal nº

## MO – Manual de Organização

6.404/1976, Lei Federal nº 13.709/2018, Lei Federal nº 12.846/2013, Decreto Estadual nº 54.110/2018 e demais temas relacionados às atividades da Companhia.

- A Diretoria deve apresentar, até a última reunião ordinária do Conselho de Administração do ano anterior, o Plano de Negócios da Companhia para o exercício anual seguinte e a estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades para, no mínimo, os próximos 5 (cinco) anos seguintes.
- Os membros da Diretoria devem submeter-se à avaliação de desempenho, individual e coletiva, de periodicidade anual, pelo Conselho de Administração, nos termos do inciso III do art. 13 da Lei Federal nº 13.303/2016, que contará com apoio metodológico e procedimental do Comitê de Elegibilidade, referido no art. 10 do mesmo dispositivo legal, observando-se os seguintes quesitos mínimos:
  - a) Exposição dos atos de gestão praticados, quanto à licitude e à eficácia da ação administrativa;
  - b) Contribuição para o resultado do exercício; e
  - c) Consecução dos objetivos estabelecidos no plano de negócios e atendimento à estratégia de longo prazo.

### 1.13. Siglas

PRES: Presidência.

Órgão vinculado em nível Administrativo:

AUDI: Auditoria Interna.

Órgãos vinculados em nível de assessoramento:

ACOMP: Assessoria de Compliance;

ADO: Assessoria de Desenvolvimento Organizacional;

APC: Assessoria de Planejamento e Comunicação;

AGAB: Assessoria de Gabinete;

AJUR: Assessoria Jurídica.

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

DNRC: Diretoria de Negócios e de Relacionamento com Clientes;

DSDI: Diretoria de Soluções Digitais;

DSTR: Diretoria de Sistemas Transacionais;

DIOP: Diretoria de Infraestrutura e Operações;

DAF: Diretoria Administrativo-Financeira.

DNRC: Diretoria de Negócios e de Relacionamento com Clientes.

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

DNN: Divisão de Novos Negócios;

DRC: Divisão de Relacionamento com Clientes.

DSDI: Diretoria de Soluções Digitais.

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

DCD: Divisão de Ciência de Dados;

ABI: Setor Área de Business Intelligence;

ACD: Setor Área de Ciência de Dados.

DSD: Divisão Serviços Digitais:

APD: Setor Área de Plataforma Digital;

ASW: Setor Área de Soluções Web.

DSTR: Diretoria de Sistemas Transacionais.

Órgãos vinculados em nível hierárquico:



## MO – Manual de Organização

DFS: Divisão de Fábrica de Software:

AF1: Setor Área de Fábrica de Software 1;

AF2: Setor Área de Fábrica de Software 2;

AF3: Setor Área de Fábrica de Software 3;

AGF: Setor Área Gestão de Fábrica.

DGG: Divisão de Governança e Gestão:

ADC: Setor Área de Despesa e Controladoria;

APG: Setor Área de Planejamento e Governança;

APL: Setor Área de Administração Pública;

AR1: Setor Área de Receita 1;

AR2: Setor Área de Receita 2.

DSF: Divisão de Soluções Finalísticas:

AES: Setor Área Educacional e Sócio Ambiental;

APS: Setor Área de Previdência e Saúde;

ASN: Setor Área de Saneamento;

ASP: Setor Área de Segurança Pública;

AT1: Setor Área de Trânsito 1;

AT2: Setor Área de Trânsito 2.

DIOP: Diretoria de Infraestrutura e Operações.

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

DIF: Divisão de Infraestrutura:

SDO: Setor de Serviço para DevOps;

ATI: Setor de Administração de Tecnologias de Infraestrutura;

PIN: Setor de Provisionamento de Infraestrutura;

ASO: Setor de Administração de Serviços Operacionais;

PIR: Setor de Projeto e Instalação de Redes.

DOP: Divisão de Operações:

CSE: Setor Central de Serviços;

SCL: Setor de Suporte ao Cliente;

ENS: Setor de Entrega de Serviços;

COD: Setor Centro de Operações Dia;

CON: Setor Centro de Operações Noite;

SSE: Setor de Sustentação de Serviços;

CDE: Setor Centro de Digitalização e Emissão;

CRAL: Coordenadoria Regional de Alegrete;

CRCS: Coordenadoria Regional de Caxias do Sul;

CRPF: Coordenadoria Regional de Passo Fundo;

CRPL: Coordenadoria Regional de Pelotas;

CRSA: Coordenadoria Regional de Santo Ângelo;

CRSM: Coordenadoria Regional de Santa Maria.

DAF: Diretoria Administrativo-Financeira.

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

DCF: Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária:

SCC: Setor de Controle Contábil;

SCF: Setor de Controle Financeiro;

SEC: Setor de Administração de Contratos;



## MO – Manual de Organização

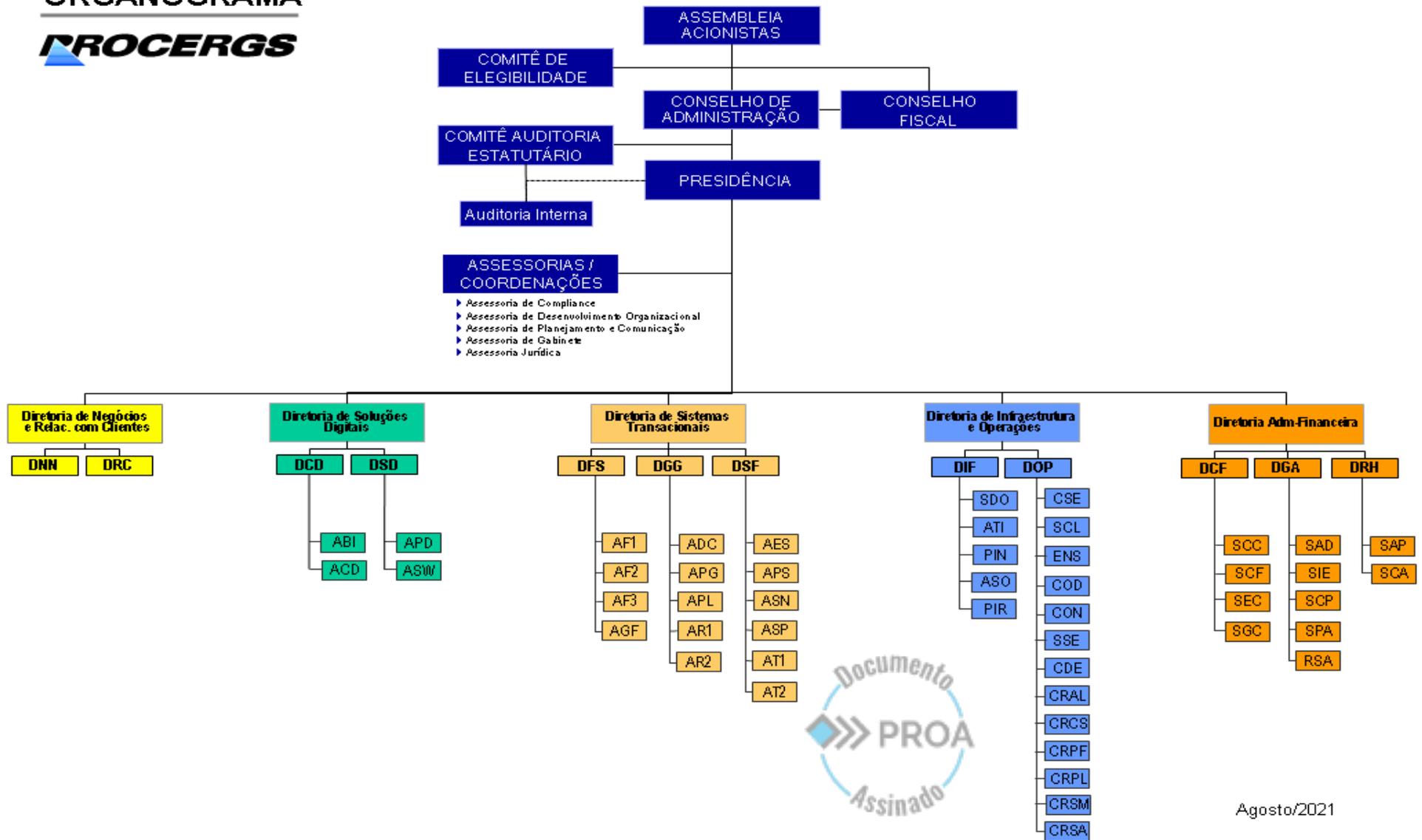
- SGG: Setor de Gestão de Custos.
- DGA: Divisão de Gestão Administrativa:
  - SAD: Setor Administrativo;
  - SCP: Setor de Compras;
  - SIE: Setor de Infraestrutura;
  - SPA: Setor de Patrimônio, Arquivo e Almojarifado;
  - RSA: Setor de Responsabilidade Socioambiental.
- DRH: Divisão de Recursos Humanos:
  - SAP: Setor de Administração de Pessoal;
  - SCA: Setor de Capacitação e Acompanhamento.



# MO – Manual de Organização

## 1.14.

### ORGANOGRAMA



Agosto/2021

## **2. Estrutura Organizacional**

Apresenta a estrutura da Companhia e das áreas como um todo.

### **2.1. Presidência – PRES**

Denominação do Responsável: Diretor Presidente.

Denominação dos Corresponsáveis: Diretor de Negócios e de Relacionamento com Clientes, Diretora de Soluções Digitais, Diretor de Sistemas Transacionais, Diretor de Infraestrutura e Operações e Diretor Administrativo-Financeiro.

Nível Estrutural: Diretoria.

Nível Hierárquico Superior: Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

Órgão vinculado em nível Administrativo:

AUDI: Auditoria Interna.

Órgãos vinculados em nível de Assessoramento:

Assessoria de Gabinete – AGAB;

Assessoria de Desenvolvimento Organizacional – ADO;

Assessoria de Compliance – ACOMP;

Assessoria de Planejamento e Comunicação – APC;

Assessoria Jurídica – AJUR.

Órgãos vinculados em nível Hierárquico:

Diretoria de Negócios e de Relacionamento com Clientes – DNRC;

Diretoria de Soluções Digitais – DSDI;

Diretoria de Sistemas Transacionais – DSTR;

Diretoria de Infraestrutura e Operações – DIOP;

Diretoria Administrativo-Financeira – DAF.

Missão:

Buscar permanentemente o desdobramento das políticas e objetivos do Governo, no tocante a soluções de informática e telecomunicações, de modo que a PROCERGS seja um instrumento eficaz à disposição da Administração Pública Estadual.

Principais Atribuições:

- Promover a administração geral da PROCERGS, em estreita observância às disposições normativas da Administração Pública Estadual, do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal;
- Atribuir gratificações e adicionais, na forma prevista em Lei;
- Delegar atribuições aos diretores sob sua gestão;
- Atender às solicitações e convocações do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, respondendo pela gestão da Companhia;
- Autorizar a instalação de processos de licitação e ratificar a sua dispensa ou declaração de sua inexigibilidade nos termos da legislação específica;
- Aprovar a programação a ser executada pela PROCERGS, a proposta orçamentária anual e as alterações e ajustes que se fizerem necessários;
- Promover reuniões periódicas de coordenação entre os diferentes escalões hierárquicos da PROCERGS;
- Designar servidores para compor Comissões e Grupos de Trabalho com a finalidade específica de atender as questões relacionadas à gestão administrativa;
- Viabilizar o Planejamento Estratégico e Orçamentário, Políticas e Objetivos de Gestão da Companhia;
- Deliberar sobre questões estratégicas e organizacionais da Companhia;

## MO – Manual de Organização

- Assegurar o cumprimento do Sistema de Gestão PROCERGS – SGP pelas áreas da Companhia;
- Negociar e/ou intermediar junto à Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, à qual a Companhia está vinculada e ao Gabinete do(a) Governador(a) os interesses da PROCERGS;
- Definir diretrizes de negociação para com os órgãos da Administração Pública Estadual, sobre questões relacionadas às soluções oferecidas pela PROCERGS;
- Conciliar as definições políticas governamentais com as questões técnicas e comerciais da Companhia;
- Ordenar as despesas da Companhia;
- Representar a PROCERGS junto às autoridades, órgãos públicos, entidades de classe e privadas.

### 2.1.1. Auditoria Interna – AUDI

Denominação do Responsável: Auditor.

Nível Estrutural: Auditoria.

Nível Hierárquico Superior: Comitê de Auditoria Estatutário – CAE.

Nível Administrativo Superior: Presidência – PRES.

Missão:

Avaliar, de forma independente, a integridade, adequação, eficácia e eficiência dos processos internos da PROCERGS, tendo por base o planejamento estratégico e os objetivos definidos pela Companhia, as diretrizes emanadas do Conselho de Administração, bem como o cumprimento à legislação vigente e regulamentação interna.

Principais Atribuições:

- Realizar auditorias internas tendo como referência o plano anual de auditoria interna (PAINT), aprovado pelo Conselho de Administração;
- Avaliar o ambiente de controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança;
- Auditar sistematicamente a existência, o cumprimento e a eficácia da Política de Gestão de Riscos e recomendar melhorias;
- Recomendar ajustes ao ambiente de controle interno e aos processos de gerenciamento de risco e governança da Companhia;
- Apurar denúncias quando demandada, de acordo com a matriz de responsabilidades por apuração da Companhia.

Produtos e Serviços:

- Plano anual de auditorias (PAINT);
- Relatórios com achados e recomendações para cada auditoria;
- Controle da implementação das recomendações;
- Relatórios periódicos para o CAE e CA.

### 2.1.2. Assessoria de Gabinete – AGAB

Denominação do Responsável: Assessora de Gabinete.

Nível Estrutural: Assessoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

Planejar, organizar e controlar todo o processo administrativo e institucional que envolva a Diretoria, assim como a agenda corporativa e outras atribuições por delegação dos Gestores.

Principais Atribuições:

- Organizar e gerir os processos administrativos, contratos, aquisições e viagens;
- Planejar e organizar as agendas da Diretoria;

## MO – Manual de Organização

- Planejar, assessorar e registrar as reuniões dos Conselhos de Administração e Fiscal, da Diretoria e outras;
- Atender ao público do Gabinete – Autoridades, clientes, fornecedores, gerentes, colaboradores e demais visitantes;
- Executar diversas tarefas correlatas à promoção de agilidade à gestão do Gabinete.

### 2.1.3. **Assessoria de Desenvolvimento Organizacional – ADO**

Denominação do Responsável: Assessora.

Nível Estrutural: Assessoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

Garantir a gestão, o planejamento e a integração das políticas de desenvolvimento organizacional e de recursos humanos da Companhia.

Principais Atribuições:

- Definir as políticas de pessoal e as estratégicas de desenvolvimento e estruturação alinhadas à estratégia empresarial;
- Adequar e disseminar a cultura organizacional alinhada aos objetivos estratégicos da Companhia;
- Definir estratégias relativas a desenvolvimento de pessoal: Plano de Empregos, Funções e Salários, alocação, capacitação e formação;
- Definir diretrizes de retenção de talentos;
- Representar a Companhia nas relações com Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados no Estado do Rio Grande do Sul – SINDPPD-RS e a Comissão dos Trabalhadores da PROCERGS – CTPROCERGS;
- Garantir a efetividade na comunicação interna relativa a direcionamentos de gestão.

Produtos e Serviços:

- Atua ligada diretamente à Presidência como forma de garantir alinhamento estratégico, amplitude e alcance das decisões e definições da área;
- Atua fortemente aliada à Divisão de Recursos Humanos – DRH, que operacionaliza as definições estratégicas da ADO;
- Atua fortemente aliada aos gestores de todos os níveis da Companhia, subsidiando e garantindo a aplicação das definições estratégicas;
- Tem como responsabilidades básicas as ações estratégicas relativas à cultura organizacional, manual de conduta, gestão de carreiras, promoções, acompanhamento e avaliação de desempenho e capacitação, buscando total alinhamento entre os colaboradores e a missão da PROCERGS;
- Deve assegurar o cumprimento das políticas para a gestão de Recursos Humanos da Companhia e da legislação trabalhista, proporcionando o aperfeiçoamento da relação Companhia e Empregado.

### 2.1.4. **Assessoria de Compliance – ACOMP**

Denominação do Responsável: Assessor.

Nível Estrutural: Assessoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

Garantir a governança, a conformidade e o cumprimento de obrigações da Companhia, através do aperfeiçoamento, efetividade e manutenção dos sistemas de controle interno, de gestão de riscos, da segurança da informação e da proteção de dados, bem como o cumprimento das definições do Planejamento Estratégico.

Principais Atribuições:

Controle Interno e Conformidade:

## MO – Manual de Organização

- Planejar, implementar e monitorar o cumprimento do Programa de Integridade da PROCERGS no âmbito da Companhia, bem como avaliando-o e atualizando-o permanentemente;
- Garantir que a Companhia exerça sua missão dentro das regras de governança, da promoção da integridade e transparência;
- Estabelecer mecanismos de controles internos a fim de assegurar que esses controles sejam efetivos para dirimir os riscos de erros, fraudes ou oportunidades de corrupção;
- Verificar a aderência da estrutura organizacional e dos processos, produtos e serviços da PROCERGS às leis, atos normativos, políticas e diretrizes internas e demais regulamentos aplicáveis, garantindo o cumprimento das regras da Companhia, bem como propor medidas corretivas;
- Monitorar o cumprimento do Código de Conduta e Integridade da PROCERGS por toda a Força de Trabalho, bem como acompanhar a sua constante divulgação, a sua tomada de conhecimento pelas pessoas no âmbito da Companhia e permanente revisão em conjunto com a AJUR e DRH;
- Administrar o canal institucional para recebimento de denúncias sobre infrações ao Código de Conduta e Integridade da PROCERGS;
- Encaminhar à Comissão de Ética denúncias sobre infrações ao Código de Conduta e Integridade da PROCERGS para apuração e definição de aplicação de penalidades cabíveis;
- Analisar, avaliar e emitir parecer prévio sobre todas as solicitações que impliquem na realização de gastos pelas áreas da PROCERGS, visando à melhoria da gestão administrativa e financeira da Companhia;
- Analisar a documentação necessária à instrução dos processos administrativos de gastos em licitações, compras, contratos, pessoal, outros, encaminhados pelas áreas demandantes, visando a minimizar erros formais;
- Administrar o Sistema de Denúncias da Central do Cidadão;
- Administrar e acompanhar as demandas provenientes do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- Gerenciar as informações do Portal de Transparência da PROCERGS;
- Administrar o Sistema de Informações para Empresas e Entidades – SICOE, através de remessa de informações em meio informatizado ao Tribunal de Contas do Estado (Resolução nº 964/2013);
- Atender e acompanhar as auditorias e demais demandas da Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE, do Tribunal de Contas do Estado – TCE e das auditorias externas;
- Coordenar a realização de sindicâncias internas;
- Acompanhar os atos de gestão praticados pela Administração da PROCERGS, identificando oportunidades de melhorias, por meio de emissão de parecer, a ser encaminhado ao Conselho de Administração – CA, aos diretores e gestores envolvidos na matéria verificada;
- Elaborar a Carta Anual de Governança Corporativa e divulgá-la no Site PROCERGS, atendendo ao requisito transparência;
- Monitorar e apoiar à APC na elaboração da Carta Anual de Políticas Públicas e divulgá-la no Site PROCERGS, atendendo ao requisito transparência;
- Monitorar e apoiar à DCF na elaboração da Política de Transações com Partes Relacionadas e da Política de Distribuição de Dividendos e divulgá-las no Site PROCERGS, atendendo ao requisito transparência;
- Monitorar e apoiar à APC na elaboração da Política de Divulgação de Informações e divulgá-la no Site PROCERGS, atendendo ao requisito transparência;
- Acompanhar as atas de reunião dos Conselhos de Administração – CA, Fiscal – CF, Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias (AGE e AGO), do Comitê de Auditoria Estatutário – CAE e da Diretoria, com o objetivo de tomar conhecimento das

## MO – Manual de Organização

deliberações, executar ações de controle, bem como monitorar a sua divulgação no Site PROCERGS, atendendo ao requisito transparência;

- Monitorar o cumprimento periódico do Calendário de Compromissos e do Programa de Capacitação e Disseminações de Conhecimentos Obrigatórios frente às exigências das Leis federais nº 6.404/1976 e nº 13.303/2016, bem como aos demais temas relacionados às atividades da Companhia.

Sistema de Documentação Normativa – SDN:

- Normatizar e padronizar procedimentos e métodos relativos ao SDN da PROCERGS, gerindo a atualização de todos os documentos normativos com revisão mínima atual;
- Garantir a adequação dos documentos normativos ao padrão vigente, monitorando constantemente a aplicação e cumprimento dos mesmos no âmbito da PROCERGS;
- Estabelecer a Política de Documentação Normativa – PDN e a Norma de Documentos Normativos – NOR, monitorando as suas aplicações na Companhia e mantendo-as atualizadas com revisão mínima anual;
- Prestar auxílio às áreas da Companhia, na elaboração de documentação normativa, adequando à revisão dos processos e atividades, assim como inseri-la nos sistemas definidos para a sua assinatura e posterior publicação e divulgação.

Gestão de Riscos:

- Estabelecer planos de contingência para os principais processos de trabalho da Companhia;
- Estabelecer a Política de Gestão de Riscos da PROCERGS – PGR e monitorar a sua aplicação na Companhia;
- Analisar, avaliar e controlar, periodicamente, os riscos associados aos processos de continuidade dos negócios da Companhia e dos clientes;
- Normatizar e padronizar procedimentos relativos à gestão de riscos, baseados na legislação pertinente, em normas técnicas e melhores práticas de mercado.

Segurança da Informação:

- Estabelecer a Política de Segurança da Informação da PROCERGS – PSI e monitorar a sua aplicação na Companhia;
- Prestar consultoria em projetos e demandas internas e externas, auxiliando na definição dos requisitos de segurança da informação necessários;
- Participar de comitês externos sobre segurança da informação para troca de informações;
- Acompanhar a evolução e a adequação da PROCERGS às legislações que impactem na segurança da informação na Companhia;
- Normatizar e padronizar procedimentos relativos à segurança da informação, baseado em normas técnicas, frameworks de segurança e melhores práticas de mercado;
- Gerenciar e monitorar os processos de vulnerabilidades e incidentes de segurança.

Proteção de Dados:

- Assegurar que a Companhia esteja compliance com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD sob todos os seus aspectos, em especial:
  - I - estabelecendo as diretrizes;
  - II - assessorando as áreas em suas atribuições que tratam com dados pessoais e dados pessoais sensíveis, assim como nos novos projetos;
  - III - prestando consultoria em projetos e demandas internas e externas, auxiliando na definição dos requisitos para a proteção de dados e a privacidade;
  - IV - participando de comitês externos sobre a LGPD para troca de informações;
  - V - acompanhando e orientando nas normatizações e procedimentos relativos à proteção de dados da Companhia, baseando-se em normas técnicas, frameworks e melhores práticas de mercado;
  - VI - coordenando projetos de adequação nas diversas áreas da Companhia, entendendo e respeitando o caráter de multidisciplinaridade das demandas;

## MO – Manual de Organização

VII - mantendo-se atualizado com as novas regulamentações à LGPD que possam causar impacto aos negócios da PROCERGS e orientando a aplicação das mesmas na Companhia.

Demandas Judiciais:

- Investigar, atender e responder a demandas judiciais de investigação de fraudes ou crimes tecnológicos, envolvendo os meios ou sistemas mantidos na Companhia.

Produtos e Serviços:

- Planejamento, implementação, monitoramento, avaliação e atualização permanente do Programa de Integridade da PROCERGS;
- Garantia do exercício da missão da Companhia dentro das regras de governança, da promoção da integridade e transparência;
- Integração do Sistema de Controle Interno com os sistemas organizacionais;
- Acompanhamento da execução orçamentária;
- Acompanhamento dos resultados financeiros, contábeis e fiscais;
- Monitoramento do cumprimento do Código de Conduta e Integridade da PROCERGS;
- Administração do Canal de Denúncias Institucional;
- Elaboração da Carta Anual de Governança Corporativa e divulgação no Site PROCERGS;
- Monitoramento e apoio na elaboração da Carta Anual de Políticas Públicas e divulgação no Site PROCERGS;
- Monitoramento e apoio na elaboração da Política de Transações com Partes Relacionadas, da Política de Distribuição de Dividendos e da Política de Divulgação de Informações com divulgação no Site PROCERGS;
- Monitoramento do cumprimento periódico do Calendário de Compromissos Organizacionais e do Programa de Capacitação e Disseminações de Conhecimentos Obrigatórios;
- Gestão do Sistema de Documentação Normativa – SDN;
- Atendimento e acompanhamento das auditorias e demais demandas da Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE, do Tribunal de Contas do Estado – TCE e das auditorias externas;
- Coordenação da realização de sindicâncias internas;
- Pareceres demandados pela Diretoria da PROCERGS;
- Análise de riscos em segurança da informação;
- Mapa de Riscos associados aos processos de continuidade dos negócios da Companhia e dos clientes;
- Mapa de Tratamento de Riscos relacionados à segurança da informação;
- Normativas de gestão de risco e de segurança da informação;
- Consultoria em segurança da informação;
- Coordenação da adequação da Companhia à LGPD;
- Consultoria em LGPD;
- Acompanhamento de adequações à LGPD;
- Gerenciamento e monitoramento dos processos de vulnerabilidades e incidentes de segurança;
- Atendimento de Demandas Judiciais (Ordens Judiciais).

### 2.1.5. **Assessoria de Planejamento e Comunicação – APC**

Denominação do Responsável: Assessor.

Nível Estrutural: Assessoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:



## MO – Manual de Organização

Apoiar a Diretoria na gestão da Companhia, coordenando os processos de Planejamento Estratégico e Tático, Plano Plurianual, Orçamento Empresarial, Contratos de Gestão, Análise do Desempenho Empresarial, Adequação Estrutural e de Ambiente.

Manter os eixos que formam a Gestão da Inovação e Conhecimento alinhados com visão estratégica da Companhia.

Coordenar, de forma integrada, os processos de comunicação Institucional, através das atividades de planejamento, execução e gerenciamento das ações de comunicação em todos os níveis, com seus diversos públicos, estabelecendo políticas e estratégias que visem obter os melhores resultados possíveis na gestão da imagem da Companhia.

Principais Atribuições:

Planejamento e Gestão Estratégica:

- Coordenar a elaboração do Planejamento Estratégico e do Plano de Posicionamento Estratégico da PROCERGS, efetuando os diagnósticos e a montagem de cenários de médio e longo prazo, visando subsidiar a definição das diretrizes empresariais, a proposta das Declarações Estratégicas: Negócio, Missão e Valores, bem como a definição dos seus Objetivos Estratégicos: Visão de Futuro, Eixos de atuação e Objetivos Estratégicos;
- Promover o acompanhamento, a análise e a avaliação sistemática do desempenho da PROCERGS, através da elaboração da proposta de indicadores de desempenho empresarial, da proposta de parâmetros de desempenho empresarial a serem adotados pela Gestão e da quantificação das metas para avaliação do desempenho da Companhia;
- Coordenar o processo de elaboração dos Relatórios de Atividades da Companhia;
- Coordenar a elaboração de Contratos de Gestão com o Governo, monitorar e avaliar o desempenho empresarial;
- Coordenar a elaboração, monitorar e avaliar os projetos estratégicos da PROCERGS, efetuando a sua proposta, sistematizando o seu monitoramento e acompanhando a implementação dos mesmos;
- Consolidar informações sobre os projetos da Companhia, para apresentação e avaliação pelas Diretorias;
- Coordenar a elaboração, avaliar e revisar o Plano Plurianual da Companhia, montando a proposta de programas setoriais e Ações da Companhia no Plano Plurianual, acompanhando e avaliando a execução dos programas setoriais da Companhia no Plano Plurianual;
- Coordenar a elaboração dos orçamentos de receita, despesa e investimento da Companhia;
- Elaborar, com apoio da ACOMP, a Carta Anual de Políticas Públicas;
- Planejar, orientar e coordenar atividades relacionadas à adequação da estrutura organizacional, mantendo o Organograma da Companhia atualizado;
- Elaborar estudos e propostas de leiaute e ambiência.

Gestão da Inovação e do Conhecimento – Ações genéricas que se aplicam aos eixos de atuação:

- Coordenar os processos de Gestão do Conhecimento, Inovação e Reconhecimento da Companhia;
- Acompanhar os indicadores gerais e específicos de cada eixo;
- Articular com as demais áreas da Companhia as ações relacionadas aos quatro eixos;
- Acompanhar tendências e modelos de referência para os eixos da Gestão do Conhecimento e Inovação;
- Divulgar externamente as ações desenvolvidas na PROCERGS que sejam relacionadas aos eixos da Gestão do Conhecimento e Inovação.

Ações específicas:

Gestão do Conhecimento – GC:

## MO – Manual de Organização

- Promover ações que favoreçam a existência de um ambiente organizacional voltado ao aprendizado;
- Promover ações voltadas à captação, disseminação, preservação, circulação e aplicação dos conhecimentos estratégicos da Companhia;
- Articular, envolvendo os clientes, a realização de eventos que promovam a circulação do conhecimento relacionado a soluções em Governo Digital;
- Promover ações que influenciem a geração e o compartilhamento do conhecimento e as competências da Companhia;
- Administrar as ferramentas de GC utilizadas internamente;
- Prospectar ferramentas relacionadas com GC;
- Representar a PROCERGS em entidades relacionadas ao tema de GC.

### Gestão da Inovação – GI:

- Promover ações que favoreçam a existência de um ambiente organizacional voltado à inovação;
- Manter o Portal de ideias da Companhia;
- Acompanhar e administrar o fluxo do processo de geração de ideias no Portal, que compreende o acompanhamento da publicação de ideias, votação, inclusão de comentários e a seleção de ideias para obtenção de parecer da área responsável;
- Prospectar ferramentas voltadas ao processo de inovação;
- Apoiar os Analistas de Negócio e Gerentes de Projeto na prospecção e proposição de soluções para os clientes;
- Desenvolver projetos de Inteligência Competitiva - IC para as áreas de governo definidas como prioritárias pela Companhia;
- Coordenar Oficinas de Inovação e co-criação junto aos Clientes e internas.

### Gestão do Reconhecimento – GR:

- Divulgar soluções de e-Gov interna e externamente;
- Promover o reconhecimento da Companhia, através da busca de premiações e certificações na área de TIC, como referência em Governo Digital pela sociedade, Governo do Estado e em nível de gestão organizacional ou de liderança corporativa;
- Coordenar a elaboração dos cases selecionados conforme critérios das entidades promotoras;
- Providenciar a inscrição dos cases elaborados;
- Acompanhar a publicação dos resultados para posterior divulgação.

### Pesquisas Externas:

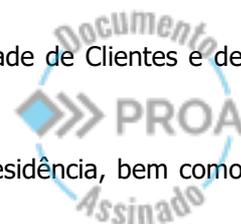
- Coordenar as pesquisas de satisfação dos clientes PROCERGS;
- Avaliar as solicitações de pesquisa externa de acordo com as áreas e instituições de interesse para a PROCERGS, conforme orientações da Diretoria da Companhia;
- Responder ou coordenar a elaboração das respostas de pesquisas externas em conjunto com as áreas envolvidas na pesquisa;
- Manter o repositório de pesquisas externas solicitadas e respondidas;
- Acompanhar a publicação de pesquisas externas para posterior divulgação dos resultados, tanto para o público interno como externo.

### Gestão de Indicadores:

- Monitorar os Indicadores do PPR e sua performance e inferir no processo, quando necessário, juntamente com a Comissão, quando necessário;
- Coordenar, anualmente, a execução da Pesquisa de Favorabilidade de Clientes e de Satisfação de Clientes.

### Sistema de Documentação Normativa:

Atualizar os documentos normativos das áreas vinculadas à Presidência, bem como o Manual de Organização – MO e as Resoluções de Diretoria.



**Gestão da Comunicação:**

- Assessoria de Imprensa: Coordenar as relações entre a PROCERGS e os diversos veículos de comunicação, buscando divulgar a Companhia e suas ações da forma mais adequada possível, estabelecendo relações de parceria, transparência e profissionalismo, que permitam a construção de uma imagem positiva da PROCERGS perante seus diversos públicos;
- Comunicação Interna: produzir, em texto, vídeo e áudio, as notícias e reportagens sobre a Companhia, promovendo a divulgação, através dos meios disponíveis (intranet/painéis eletrônicos/murais/e-mails/etc.), das informações de interesse corporativo;
- Relações Públicas: Gerir todo o processo de realização dos eventos institucionais (Seminários, Encontros, Campanhas, visitas, etc.). Coordenar as funções de Cerimonial e Protocolo da Companhia;
- Publicidade e Propaganda: Desenvolver estratégias de comunicação e marketing, coordenar campanhas publicitárias e produção de materiais, e gerenciando o relacionamento da Companhia com as agências de publicidade licitadas;
- Comunicação Visual: Dar ordem estrutural e forma à informação visual, trabalhando a relação de imagem e texto nos vários meios de comunicação, sejam eles impressos, digitais, audiovisuais, entre outros;
- Gerir o site institucional da Companhia;
- Gerir a Intranet da Companhia;
- Gerir as Redes Sociais utilizadas pela Companhia;
- Comunicação Visual: Padronização visual na Companhia, materiais gráficos produzidos.

**Produtos e Serviços:**

- Planejamento Estratégico;
- Plano Plurianual;
- Orçamento Empresarial;
- Gestão de Portfólio de Projetos;
- Acompanhamento dos projetos internos e de clientes;
- Projetos de reestruturação organizacional;
- Projetos de leiaute;
- Manual de Organização – MO;
- Quarta do Conhecimento;
- Ideias de soluções em Governo Digital;
- Ideias de melhorias em processos internos;
- Premiações e certificações;
- Projetos de IC;
- Gestão da Comunicação Institucional.

**2.1.6. Assessoria Jurídica – AJUR**

Denominação do Responsável: Assessor.

Nível Estrutural: Assessoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

Garantir a legalidade dos procedimentos organizacionais, através de ações proativas junto aos gestores e pela defesa dos interesses da Organização junto aos órgãos e entidades externas.

Principais Atribuições:

- Prestar assessoramento jurídico ao Diretor-Presidente e às demais unidades administrativas da PROCERGS;

## MO – Manual de Organização

- Emitir parecer em matéria de natureza jurídica, submetida à sua apreciação;
- Realizar estudos quanto à adoção de medidas de natureza jurídica, em decorrência de norma geral ou legislação específica;
- Defender os interesses da Companhia em juízo e perante os órgãos de controle interno e externo: Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE, Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul – TCE;
- Revisar editais de licitação e contratos;
- Representar a Companhia em assuntos de caráter jurídico.

Produtos e Serviços:

- Demandas jurídicas atendidas.

### 2.2. **Diretoria de Negócios e de Relacionamento com Clientes – DNRC**

Denominação do Responsável: Diretor.

Denominação do Corresponsável: Não há.

Nível Estrutural: Diretoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

Buscar permanentemente o desdobramento das políticas e objetivos do Governo, no tocante a soluções de informática e telecomunicações, de modo que a PROCERGS seja um instrumento eficaz à disposição da Administração Pública Estadual.

Principais Atribuições:

- Viabilizar o Planejamento Estratégico, Políticas e Objetivos de Gestão da Companhia;
- Deliberar sobre questões estratégicas e organizacionais da Companhia;
- Responder pelas divisões subordinadas;
- Deliberar quanto a questões táticas das divisões subordinadas;
- Avaliar e acompanhar permanentemente o desempenho e cumprimento das metas da área, através de controles qualitativos e quantitativos;
- Avaliar e acompanhar o Orçamento Econômico-Financeiro da Companhia, executando as medidas corretivas necessárias;
- Avaliar o desempenho das gerências das divisões subordinadas;
- Estabelecer diretrizes de comercialização no que se refere a mercados e produtos;
- Visitar o nível estratégico dos Clientes e alinhar as prioridades de TIC às demandas estratégicas de Governo;
- Acompanhar os projetos estratégicos de Clientes.

#### 2.2.1. **Divisão de Relacionamento com Clientes – DRC**

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria de Negócios e de Relacionamento com Clientes - DNRC.

Missão:

Gerar negócios sustentáveis, alinhados aos objetivos dos clientes, fortalecendo o relacionamento institucional.

Principais Atribuições:

- Subsidiar a Diretoria na definição do planejamento tático da área;
- Elaborar o planejamento operacional da função comercial, pertinente aos negócios da Companhia.

Função Negócios:



## MO – Manual de Organização

- Estabelecer relacionamento de negócio com os clientes para, em conjunto com a DNN, estabelecer novos negócios e avaliar descritivamente a prestação de serviços, cumprindo cronograma de visitas previamente acordado com clientes;
- Divulgar produtos e serviços para os clientes;
- Atualizar as informações sobre clientes nos sistemas corporativos;
- Elaborar o planejamento anual de TIC com os clientes foco;
- Atender clientes;
- Desdobrar as metas de receitas;
- Elaborar propostas e orçamentos de soluções de TIC para os clientes, atendendo a política de rentabilidade da Companhia;
- Fechar novos contratos.

### Função Mercado:

- Definir e gerenciar preços para os produtos e serviços específicos dos clientes;
- Com o apoio da DNN, prospectar, gerir e formatar produtos específicos dos seus clientes;
- Normatizar e definir padrões de contratos e propostas para os clientes específicos;
- Gerenciar margem por produto e contrato dos seus clientes específicos.

### Produtos e Serviços:

- Prospecção de serviços para os clientes específicos;
- Elaboração de propostas comerciais e submeter aos seus clientes;
- Firmamento de contratos com os clientes;
- Serviços avaliados descritivamente;
- Estabelecimento de preços de produtos e serviços para os clientes específicos.

### 2.2.2. Divisão de Novos Negócios – DNN

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria de Negócios e de Relacionamento com Clientes - DNRC.

Missão:

Apoio e suporte à sustentabilidade dos negócios da PROCERGS, prospectando e formatando novos produtos e novos negócios do Estado e para mercados fora do Governo RS, incluindo modelo de precificação, alinhados com os objetivos estratégicos da Companhia.

Principais Atribuições:

- Formatar o modelo de negócio de novos produtos e novos negócios do Estado e para mercados fora do Governo RS, alinhados ao planejamento estratégico da PROCERGS;
- Elaborar e manter atualizada, quando demandado pelos responsáveis, a precificação dos produtos da PROCERGS;
- Prospectar a aderência de novos produtos multivalentes e de mercados fora do Governo RS;
- Apoiar a venda de novos produtos e o fechamento de novos negócios junto aos clientes.

Função Negócios:

- Atuar junto aos clientes para prospectar e propor novos negócios e formatar novos produtos;
- Formatar e estabelecer novos produtos, bem como revisar e reformatar os produtos existentes, quando solicitado;
- Divulgar novos produtos e serviços para a Divisão de Relacionamento com Clientes – DRC, Diretoria da PROCERGS e, quando necessário, para clientes com o objetivo de fechamento de novos negócios;

## MO – Manual de Organização

- Auxiliar na elaboração do planejamento anual de TIC com a Diretoria da PROCERGS e Assessoria de Planejamento;
- Elaborar propostas e orçamentos de soluções de TIC aderentes à Política de rentabilidade da Companhia;
- Apoiar a DRC no fechamento de novos contratos.

Função Mercado:

- Definir e gerenciar preços para os produtos e serviços multiclientes e de outros mercados da PROCERGS, bem como apoiar a DRC, quando solicitado, para a precificação de serviços para clientes específicos;
- Realizar pesquisas de mercado sobre novos produtos a serem lançados pela PROCERGS;
- Prospectar e formatar novos produtos, mantendo o Portfólio de Produtos atualizado;
- Normatizar e definir padrões de contratos e propostas de novos produtos para multiclientes e outros mercados.

Produtos e Serviços:

- Prospecção de novos produtos para multiclientes e para novos clientes de outros mercados;
- Elaboração de propostas de novos produtos e submeter à Diretoria da PROCERGS;
- Elaboração de propostas comerciais para produtos multiclientes e outros mercados e apoiar a DRC na elaboração de propostas para os clientes específicos;
- Estabelecimento de preços de produtos e serviços para multiclientes e outros mercados, bem como apoiar a DRC, quando solicitado, para a precificação de serviços para clientes específicos.

### 2.3. Diretoria de Soluções Digitais – DSDI

Denominação do Responsável: Diretora.

Denominação do Corresponsável: Não há.

Nível Estrutural: Diretoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

Assegurar a entrega de soluções baseadas em dados e serviços digitais para o cidadão.

Principais Atribuições:

- Viabilizar o Planejamento Estratégico, Políticas e Objetivos de Gestão da Companhia;
- Deliberar sobre questões estratégicas e organizacionais da Companhia;
- Responder pelas divisões subordinadas;
- Deliberar quanto a questões táticas das divisões subordinadas;
- Avaliar e acompanhar permanentemente o desempenho e cumprimento das metas da área, através de controles qualitativos e quantitativos;
- Avaliar e acompanhar o Orçamento Econômico-Financeiro da Companhia, executando as medidas corretivas necessárias;
- Avaliar o desempenho das gerências das divisões subordinadas;
- Acompanhar os projetos estratégicos de Clientes.

#### 2.3.1. Divisão de Ciência de Dados – DCD

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria de Soluções Digitais – DSDI.

Áreas Subordinadas:

Setor Área de Business Intelligence – ABI;

Setor Área de Ciência de Dados – ACD.



Missão:

Prover soluções em desenvolvimento analítico, a partir de dados, para suporte à tomada de decisão e prestação de serviços digitais.

### **2.3.1.1. Setor Área de Business Intelligence – ABI**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Ciência de Dados – DCD.

Missão:

Disponer de conhecimentos especializados num conjunto de técnicas e conceitos usados nas etapas de captura, tratamento e transformação dos dados.

Principais Atribuições:

- Efetuar a coleta, tratamento, organização e análise dos dados, elaboração de relatórios ou dashboards e todo o acompanhamento do uso e as atualizações;
- Prestar serviços de desenvolvimento e consultoria que ajudam a extrair conhecimentos a partir de dados, integrá-los e transformá-los em insights com painéis interativos, para todos os clientes da PROCERGS.

Produtos e Serviços:

- Cubos;
- Relatórios;
- Planilhas;
- Dashboards.

### **2.3.1.2. Setor Área de Ciência de Dados – ACD**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Ciência de Dados – DCD.

Missão:

Disponer de conhecimentos especializados num conjunto de técnicas e conceitos usados nas etapas de higienização, anonimização e estruturação do Data Lake, além da aplicação de ciência de dados para previsões e prescrições.

Principais Atribuições:

- Efetuar a coleta, higienização, anonimização e catalogação de dados no Data Lake;
- Prestar serviços de desenvolvimento e consultoria no campo de ciência de dados, utilizando a ciência de dados para identificar previsões e prescrições e apoiar na melhoria de políticas públicas.

Produtos e Serviços:

- Bases de dados no Data Lake;
- Algoritmos;
- Modelagem de Dados;
- Machine Learning.

### **2.3.2. Divisão de Serviços Digitais – DSD**

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria de Soluções Digitais – DSDI.

Áreas Subordinadas:

Setor Área de Plataforma Digital – APD;

Setor Área de Soluções Web – ASW.

Missão:



## MO – Manual de Organização

Prover serviços digitais ágeis e humanizados, que transformem e impactem positivamente a vida dos cidadãos.

Principais Atribuições:

- Subsidiar a Diretoria na definição do planejamento tático das áreas;
- Apoiar as áreas, negociando recursos junto à diretoria para os projetos em andamento;
- Prover serviços de design, atendendo transversalmente toda a área de desenvolvimento;
- Otimizar o uso dos recursos para a eficaz administração dos projetos sob sua responsabilidade;
- Desenvolver soluções exponenciais.

Produtos e Serviços:

- Projeto, Desenvolvimento, Implantação, Assessoria de sites, portais e pequenas aplicações Web;
- Projeto, Desenvolvimento, Implantação, Assessoria de soluções exponenciais, plataformas digitais e componentes;
- Serviços de design.

### 2.3.2.1. **Setor Área de Plataforma Digital – APD**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Serviços Digitais – DSD.

Missão:

Gerenciar, desenvolver e garantir a eficácia de plataformas digitais, componentes e produtos que podem servir a mais de um cliente e aderentes ao processo de desenvolvimento de sistemas e às diretrizes metodológicas e tecnológicas da Companhia.

Principais Atribuições:

- Prestar serviços de desenvolvimento de produtos exponenciais, componentes e serviços digitais;
- Prestar consultoria no desenvolvimento de produtos exponenciais, componentes e serviços digitais.

Produtos e Serviços:

- Plataformas digitais;
- Componentes digitais;
- Soluções digitais escaláveis.

### 2.3.2.2. **Setor Área de Soluções Web – ASW**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Serviços Digitais – DSD.

Missão:

Desenvolver e manter sites, portais e pequenas aplicações WEB que atendam às necessidades dos clientes internos e externos, aderentes ao processo de desenvolvimento de sites descrito na norma de desenvolvimento e às diretrizes metodológicas e tecnológicas da Companhia. Atender às demandas de serviços de design de clientes internos e externos.

Principais Atribuições:

- Prestar serviços de desenvolvimento de sites, portais e pequenas aplicações WEB;
- Prestar consultoria no desenvolvimento de sites, portais e pequenas aplicações WEB;
- Prestar serviços de design para clientes internos e externos.

Produtos e Serviços:

- Sites;
- Portais;
- Pequenas aplicações WEB;
- Serviços de designer e User Experience.

## **2.4. Diretoria de Sistemas Transacionais – DSTR**

Denominação do Responsável: Diretor.

Denominação do Corresponsável: Não há.

Nível Estrutural: Diretoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

Assegurar a execução das funções técnicas nas áreas de desenvolvimento, dentro dos padrões de qualidade, normas técnicas e segurança da informação.

Principais Atribuições:

- Viabilizar o Planejamento Estratégico, Políticas e Objetivos de Gestão da Companhia;
- Deliberar sobre questões estratégicas e organizacionais da Companhia;
- Desenvolver, implantar e melhorar o Sistema de Gestão PROCERGS – SGP;
- Responder pelas divisões subordinadas;
- Deliberar quanto a questões táticas das divisões subordinadas;
- Avaliar e acompanhar permanentemente o desempenho e cumprimento das metas da área, através de controles qualitativos e quantitativos;
- Administrar e gerenciar o Orçamento de Custos da área;
- Orientar ações para manter e/ou aumentar a performance operacional da área;
- Acompanhar os projetos tecnológicos da área;
- Fomentar proposições de soluções de e-Gov e a aplicação das melhores práticas em relação à Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC, contribuindo para a melhoria das ações de Governo no Estado;
- Aprovar linhas de produtos compatíveis com as necessidades dos clientes e integradas ao planejamento do Governo;
- Incentivar estudos sobre adoção de novas técnicas e recursos com vistas à melhoria da qualidade e amplitude dos serviços prestados;
- Prover as condições para o estabelecimento e manutenção de padrões técnicos de segurança, funcionalidade e qualidade, para execução dos serviços;
- Estabelecer diretrizes de atendimento aos clientes das divisões, conciliando as suas necessidades com os objetivos da PROCERGS e com a Política de Informática do Estado;
- Avaliar e acompanhar o Orçamento Econômico-Financeiro da Companhia, executando as medidas corretivas necessárias;
- Avaliar o desempenho das gerências das divisões subordinadas.

### **2.4.1. Divisões da Diretoria de Sistemas Transacionais – DFS, DGG, DSF**

Divisão de Fábrica de Software – DFS, Divisão de Governança e Gestão – DGG e Divisão de Soluções Finalísticas – DSF.

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria de Sistemas Transacionais – DSTR.

Áreas Subordinadas DFS:

Setor Área de Fábrica de Software 1 – AF1;

Setor Área de Fábrica de Software 2 – AF2;



## MO – Manual de Organização

Setor Área de Fábrica de Software 3 – AF3;

Setor Área de Gestão de Fábrica – AGF.

Áreas Subordinadas DGG:

Setor Área de Despesa e Controladoria – ADC;

Setor Área de Planejamento e Governança – APG;

Setor Área de Administração Pública – APL;

Setor Área de Receita 1 – AR1;

Setor Área de Receita 2 – AR2.

Áreas Subordinadas DSF:

Setor Área Educacional e Sócio Ambiental – AES;

Setor Área de Previdência e Saúde – APS;

Setor Área de Saneamento – ASN;

Setor Área de Segurança Pública – ASP;

Setor Área de Trânsito 1 – AT1;

Setor Área de Trânsito 2 – AT2.

Missão:

Prover soluções de software para os clientes sob sua responsabilidade, a fim de aumentar a eficiência e transparência dos seus serviços e promover a aproximação com o cidadão.

Principais Atribuições:

- Subsidiar a Diretoria na definição do planejamento tático da área;
- Apoiar os gerentes de projetos nos setores vinculados, negociando recursos junto à diretoria para os projetos em andamento;
- Elaborar o planejamento operacional da função desenvolvimento, pertinente à manutenção de sistemas;
- Prover serviços qualidade de produto e de processo, atendendo transversalmente toda a Área de Desenvolvimento;
- Otimizar o uso dos recursos de desenvolvimento para a eficaz administração dos sistemas sob sua responsabilidade;
- Desenvolver sistemas sob medida.

Produtos e Serviços:

- Projeto, Desenvolvimento, Implantação, Treinamento, Manutenção, Assessoria de Sistemas.

### 2.4.1.1. **Setores das Divisões DFS, DGG e DSF – AF1, AF2, AF3, AGF, ADC, APG, APL, AR1, AR2, AES, APS, ASN, ASP, AT1 e AT2.**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico: Divisão a qual está subordinado.

Missão Área de Fábrica 1 – AF1:

Gerenciar e desenvolver projetos, versões e manutenção evolutiva de sistemas em parceria com as demais divisões utilizando o processo de desenvolvimento ágil, gerando produtos que atendam às necessidades dos clientes e promovendo a melhoria contínua.

Missão Área de Fábrica 2 – AF2:

Gerenciar e desenvolver projetos, versões e manutenção evolutiva de sistemas em parceria com as demais divisões utilizando o processo de desenvolvimento ágil, gerando produtos que atendam às necessidades dos clientes e promovendo a melhoria contínua.

Missão Área de Fábrica 3 – AF3:

## MO – Manual de Organização

Gerenciar e desenvolver projetos, versões e manutenção evolutiva de sistemas em parceria com as demais divisões utilizando o processo de desenvolvimento ágil, gerando produtos que atendam às necessidades dos clientes e promovendo a melhoria contínua.

### Missão Área de Gestão de Fábrica – AGF

Fazer gestão da fábrica externa de desenvolvimento de software, garantindo a qualidade dos produtos gerados de acordo com as diretrizes metodológicas e tecnológicas da Companhia.

Manter e atualizar a MDP – Metodologia de Desenvolvimento PROCERGS, prestando assessoria para as áreas de desenvolvimento.

Realizar os processos de garantia da qualidade (GQA) e contagem de pontos de função (APF) para as áreas de desenvolvimento.

### Missão Área de Despesa e Controladoria – ADC:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis nos clientes Secretaria da Fazenda do RS: Contadoria e Auditoria-Geral do Estado, Tesouro do Estado e Central de Licitações do Estado no que tange a gestão de compras do Estado, através da sua efetiva administração.

### Missão Área de Planejamento e Governança – APG:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos produtos da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, da PROCERGS e nos sistemas que podem servir a mais de um cliente, através da sua efetiva administração.

### Missão Área de Administração Pública – APL:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis nos clientes Secretaria da Fazenda do RS e Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão: Área de Recursos Humanos do Estado, através da sua efetiva administração.

### Missão Área de Receita 1 – AR1:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis no cliente Secretaria da Fazenda do RS - Receita Estadual, através da sua efetiva administração.

### Missão Área de Receita 2 – AR2:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis no cliente Secretaria da Fazenda do RS - Receita Estadual, através da sua efetiva administração.

### Missão Área Educacional e Sócio Ambiental – AES:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis nos clientes Secretaria da Agricultura, Pecuária e Irrigação, Secretaria da Cultura, Secretaria da Educação, Secretaria do Turismo, Esporte e Lazer, Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos, Secretaria do Ambiente e Desenvolvimento Sustentável e Secretaria do Trabalho e do Desenvolvimento Social, através da sua efetiva administração.

### Missão Área de Previdência e Saúde – APS:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis nos clientes Secretaria da Saúde, Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado, Instituto de Previdência do Estado, Secretaria de Comunicação, Procuradoria-Geral do Estado, Junta Comercial, Assembleia Legislativa, Tribunal de Justiça do Estado, Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos do Estado, Secretaria do Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia, CIENTEC e METROPLAN, através da sua efetiva administração.

### Missão Área de Saneamento – ASN:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis no cliente Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN, através da sua efetiva administração.

### Missão Área de Segurança Pública – ASP:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis nos clientes da função Segurança Pública do Estado, através da sua efetiva administração.

### Missão Área de Trânsito 1 – AT1:

## MO – Manual de Organização

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis no cliente Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN/RS, através da sua efetiva administração.

Missão Área de Trânsito 2 – AT2:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis no cliente Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN/RS, através da sua efetiva administração.

Principais Atribuições:

- Garantir que o desenvolvimento, teste e implantação dos sistemas sejam executados em conformidade com os processos de Gestão de Demandas, de Relacionamento com Clientes, de Desenvolvimento de Sistemas e a Política de Segurança da Informação;
- Apoiar a Divisão de Relacionamento com Clientes – DRC na venda de novas soluções, elaborando análise das demandas solicitadas e o respectivo planejamento de horas de desenvolvimento;
- Desenvolver novas soluções para atender as necessidades dos clientes;
- Realizar a manutenção dos sistemas: versões evolutivas e corretivas, atendimento ao cliente e acompanhamento da produção;
- Prestar serviços de consultoria em tecnologia da informação para os clientes da PROCERGS;
- Customizar ou utilizar diretamente produtos de softwares de mercado para os clientes;
- Gerenciar os projetos de desenvolvimento/manutenção de sistemas no que tange a prazos, recursos e custos, garantindo sua entrega de acordo com as especificações dos clientes;
- Desenvolver projetos de Consultoria Organizacional para clientes e no âmbito da PROCERGS;
- Negociar e gerenciar a prioridade das demandas de clientes.

Produtos e Serviços:

- Projeto, Desenvolvimento, Implantação, Treinamento, Manutenção, Assessoria de Sistemas e Sites;
- Projetos de Reestruturação Organizacional;
- Consultoria Organizacional: Modelagem de processos, Diagnóstico Preliminar, Diagnóstico Sistêmico-Organizacional.

### 2.5. **Diretoria de Infraestrutura e Operações – DIOP**

Denominação do Responsável: Diretor.

Denominação do Corresponsável: Não há.

Nível Estrutural: Diretoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

Assegurar a execução das funções técnicas nas áreas de infraestrutura e operações, dentro dos padrões de qualidade, normas técnicas e segurança da informação.

Principais Atribuições:

- Viabilizar o Planejamento Estratégico, Políticas e Objetivos de Gestão da Companhia;
- Deliberar sobre questões estratégicas e organizacionais da Companhia;
- Desenvolver, implantar e melhorar o Sistema de Gestão PROCERGS – SGP;
- Responder pelas divisões subordinadas.

#### 2.5.1. **Divisão de Infraestrutura – DIF**

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.



## MO – Manual de Organização

Nível Hierárquico Superior: Diretoria de Infraestrutura e Operações – DIOP.

Áreas Subordinadas:

- Setor de Serviço para DevOps – SDO;
- Setor de Administração de Tecnologias de Infraestrutura – ATI;
- Setor de Administração de Serviços Operacionais – ASO;
- Setor de Projeto e Instalação de Redes – PIR;
- Setor de Provisionamento de Infraestrutura – PIN.

Missão:

Prover a identificação, estudo, adoção, adequação, automação, controle, operacionalização e provisionamento da infraestrutura para a execução dos serviços internos e externos da Companhia com nível adequado, operação segura, agilidade nas entregas e uso racional dos recursos.

Principais Atribuições:

- Efetivar a identificação e estruturação de tecnologias e padrões de infraestrutura;
- Propiciar a prospecção, análise, especificação, estruturação operacional de soluções de infraestrutura de telecomunicação, datacenter, sistemas operacionais, armazenamento e de nuvem;
- Realizar provas de conceito das tecnologias;
- Efetuar a construção, customização e entrega de infraestrutura (Hw/Sw/Telecom) para uso interno e de clientes;
- Garantir a automatização de infraestrutura e serviços;
- Elaborar a contabilização de uso e administração da capacidade dos recursos,
- Efetuar a solução de problemas;
- Prover a implantação, manutenção e desativação de operação de itens de infraestrutura;
- Dar suporte às áreas e Atendimento, Desenvolvimento e Produção nas tecnologias e infraestrutura implantadas;
- Efetuar a Gestão de Contratos de Software, Hardware e Telecom.

Produtos e Serviços:

- Prospecção de soluções;
- Elaboração de termos de referência;
- Planejamento para adoção de tecnologias;
- Infraestrutura implantada e administrada de maneira ágil, segura e estável nos ambientes;
- Infraestrutura com Capacidade Adequada;
- Contabilização do uso dos serviços disponibilizada;
- Problemas na infraestrutura resolvidos;
- Contratos renovados com custo e benefício adequado nos ambientes;
- Hardware/Software/Telecom novos adquiridos;
- Suporte técnico às áreas de Desenvolvimento e Operação.

### 2.5.1.1. **Setor de Serviço para DevOps – SDO**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Infraestrutura – DIF.

Missão:

Auxiliar na prospecção, no planejamento e implantação das infraestruturas, tecnologias e softwares necessários para suportar o processo de operação e desenvolvimento de sistemas.

Principais Atribuições:



## MO – Manual de Organização

- Prospectar novas tecnologias de software, baseadas nas tendências de mercado e nas necessidades dos clientes;
- Participar da definição de políticas e diretrizes tecnológicas;
- Auxiliar na avaliação e implantação de infraestruturas, tecnologias e softwares relacionados ao processo de desenvolvimento de sistemas assim como o acompanhamento do seu ciclo de vida;
- Implantar, manter e acompanhar o ciclo de vida de componentes de software para infraestrutura e suporte ao processo de desenvolvimento de sistemas;
- Prestar capacitação, suporte técnico e consultorias;
- Desenvolver, implantar e manter sistemas para a gestão de processos operacionais.

Produtos e Serviços:

- Arquiteturas e componentes de software para as tecnologias recomendadas pelas diretrizes tecnológicas utilizadas pelas áreas de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- Implantação e manutenção de ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento de sistemas;
- Especificações, padrões, normas e orientações técnicas;
- Realização de provas de conceitos das tecnologias;
- Capacitação, consultoria e suporte técnico.

### 2.5.1.2. **Setor de Administração de Tecnologias de Infraestrutura – ATI**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Infraestrutura – DIF.

Missão:

Prover a construção, customização e administração de ambientes de infraestrutura para uso interno e de clientes.

Principais Atribuições:

- Identificar e estruturar tecnologias e padrões de infraestrutura;
- Estruturar práticas de segurança da informação na infraestrutura e operações;
- Efetuar a gestão de capacidade da infraestrutura;
- Implantar e customizar infraestrutura para a entrega e prestação de serviços;
- Administrar e prestar suporte de último nível para a Infraestrutura;
- Automatizar a entrega de infraestrutura e serviços;
- Manter a infraestrutura atualizada, segura e estável para a entrega e prestação de serviços.

Produtos e Serviços:

- Prospecção de soluções;
- Elaboração de termos de referência;
- Infraestrutura de Banco de Dados administrada e com Capacidade adequada;
- Infraestrutura de Virtualização administrada e com Capacidade adequada;
- Infraestrutura de Cloud administrada e com Capacidade adequada;
- Infraestrutura de Conectividade administrada e com Capacidade adequada;
- Infraestrutura de armazenamento administrada e com Capacidade adequada;
- Infraestrutura para ambientes de Ciência de Dados administrada e com Capacidade adequada;
- Infraestrutura de aplicações administrada e com Capacidade adequada;
- Infraestrutura de ferramentas voltadas para segura da informação administradas;
- Consultoria em TI nas tecnologias administradas.

**2.5.1.3. Setor de Administração de Serviços Operacionais – ASO**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Infraestrutura – DIF.

Missão:

Administrar tecnologias de suporte à operação de sistemas, prestando um suporte de último nível adequado às necessidades dos usuários.

Principais Atribuições:

- Identificar e atuar na solução de problemas, minimizando a recorrência de incidentes;
- Implementar a agilidade nas entregas, através de iniciativas de automação e autoatendimento;
- Documentar e formalizar os procedimentos operacionais executados, utilizando as ferramentas oficiais da Companhia;
- Racionalizar o uso das tecnologias e serviços, promovendo a sustentabilidade econômica;
- Buscar a participação dos usuários, através da avaliação regular dos serviços;
- Inovar continuamente, buscando uma transformação significativa nos resultados.

Produtos e Serviços:

- Administração do mainframe IBM;
- Administração do mainframe UNISYS;
- Administração de serviços de transmissão de arquivos (EDI);
- Administração de serviços de proteção de dados (BACKUP);
- Administração dos serviços de monitoria de eventos;
- Administração de tecnologias de Schedule.

**2.5.1.4. Setor de Projeto e Instalação de Rede – PIR**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Infraestrutura – DIF.

Missão:

Elaborar Projetos, instalação, desinstalação e manutenção da infraestrutura da InfoviaRS e de seus respectivos elementos, meios de comunicação.

Principais Atribuições:

- Viabilizar a execução de instalações, manutenções e configurações dos equipamentos de infraestrutura da InfoviaRS e seus meios de comunicação, segundo as necessidades dos clientes;
- Viabilizar a elaboração de projetos de infraestrutura de rede interna para clientes;
- Efetuar a gestão de contratos de infraestrutura de hardware, software e telecom da DIOP;
- Efetuar a gestão da infraestrutura do Datacenter da PROCERGS.

Produtos e Serviços:

- Instalação, desinstalação e transferência de equipamentos de infraestrutura da InfoviaRS;
- Configuração dos elementos e de ferramentas de gestão de infraestrutura da InfoviaRS;
- Manutenção da infraestrutura da InfoviaRS;
- Manutenção da infraestrutura do Datacenter da PROCERGS;
- Projeto e instalação de infraestrutura de rede interna para clientes.

**2.5.1.5. Setor de Provisionamento de Infraestrutura – PIN**

## MO – Manual de Organização

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Infraestrutura – DIF.

Missão:

Provisionar, prestar suporte e manutenção e desativar a infraestrutura de hardware, software e telecom nos ambientes.

Principais Atribuições:

- Entregar uma infraestrutura de hardware, software e telecom padronizada e estável para a operação de serviços;
- Manter infraestrutura de Sistemas Operacionais atualizada;
- Provisionar e efetuar a manutenção de redes e permissão de usuários;
- Provisionar e efetuar a manutenção da transmissão de áudio e vídeo em eventos;
- Provisionar e efetuar a manutenção de Infraestrutura Java;
- Provisionar e efetuar a manutenção de Produtos de Infraestrutura;
- Provisionar e efetuar a manutenção do Produto Voip;
- Planejar e executar projetos de Infraestrutura da rede do estado;
- Prestar suporte e manutenção de Infraestrutura de hardware, software e telecom para a área operacional;
- Manter a infraestrutura segura e estável, conforme as recomendações de fornecedores e das áreas de administração de infraestrutura.

Produtos e Serviços:

- Infraestrutura de Sistemas Operacionais Provisionada;
- Infraestrutura de Telecom Provisionada;
- Infraestrutura de Softwares básicos Provisionada;
- Suporte e manutenção na infraestrutura de servidores e software básico;
- Suporte e manutenção de aplicações Java;
- Suporte e manutenção do Antivírus;
- Suporte e manutenção do produto de proxy;
- Suporte e manutenção do Voip;
- Transmissão e edição de áudio e vídeo de eventos;
- Suporte e manutenção nos serviços transversais do estado;
- Consultoria em TI.

### 2.5.2. Divisão de Operações – DOP

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria de Infraestrutura e Operações – DIOP.

Áreas Subordinadas:

Setor Central de Serviços - CSE;  
Setor de Suporte ao Cliente – SCL;  
Setor de Entrega de Serviços – ENS;  
Setor Centro de Operações Dia – COD;  
Setor Centro de Operações Noite – CON;  
Setor de Sustentação de Serviços – SSE;  
Setor Centro de Digitalização e Emissão – CDE;  
Coordenadoria Regional de Alegrete – CRAL;  
Coordenadoria Regional de Caxias do Sul – CRCS;  
Coordenadoria Regional de Passo Fundo – CRPF;  
Coordenadoria Regional de Pelotas – CRPL;



## MO – Manual de Organização

Coordenadoria Regional de Santa Maria – CRSM;  
Coordenadoria Regional de Santo Ângelo – CRSA.

Missão:

Prover aos Clientes e Usuários PROCERGS, serviços estáveis, com monitoração do desempenho e atendimento qualificado, por meio da coleta de dados, análise de métricas e melhoria contínua dos serviços.

Principais Atribuições:

- Atender as demandas de clientes e usuários;
- Centralizar o gerenciamento dos IC's de infraestrutura por meio de monitoramento e tratamento de eventos;
- Apoiar as demais áreas da operação, fornecendo informações, serviços, ferramentas e automações;
- Entregar serviços padronizados de atendimento, treinamento e materiais para capacitação, serviços de digitalização e impressão.

Produtos e Serviços:

- Atendimento a usuário e clientes;
- Gestão Operacional.

### 2.5.2.1. Setor Central de Serviços – CSE

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Operações – DOP.

Missão:

Ser no período do dia o ponto inicial de contato para todos os usuários de serviços PROCERGS, atuando na execução do primeiro nível de atendimento.

Principais Atribuições:

- Atender em 1º nível demandas de usuários relacionados à disponibilidade, hardware, software, conectividade e serviços PROCERGS;
- Dar retorno a usuários referente a incidentes escalados pelo SAC de disponibilidade, hardware, software, conectividade e serviços PROCERGS, para obter o seu aceite;
- Manter os usuários informados sobre o andamento de seus incidentes e requisições;
- Realizar pesquisa de avaliação referente a incidentes e requisições, visando obter melhoria no atendimento e qualidade dos serviços prestados;
- Executar processo de comunicação de incidentes críticos;
- Atender, de forma especializada, usuários de aplicativos disponibilizados pela PROCERGS ao cliente DETRAN;
- Realizar o atendimento dentro do seguinte escopo: Sistemas GID, Redes Detran, Túnel FortClient;
- Atender e categorizar os incidentes abertos pelos clientes externos (web) e internos (formulário simplificado – USD).

Produtos e Serviços:

- Atendimento em primeiro nível os produtos e serviços PROCERGS.

### 2.5.2.2. Setor de Suporte ao Cliente – SCL

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Operações – DOP.

Missão:

Prover atendimento personalizado aos clientes da administração pública estadual, representando-os na execução dos processos e demandas operacionais.



Principais Atribuições:

- Analisar e registrar as requisições de clientes internos, externos e fornecedores, e posteriormente revisá-las, visando a garantir o atendimento da necessidade e o correto faturamento;
- Acompanhar e gerenciar projetos de clientes;
- Manter relacionamento técnico e operacional com clientes e fornecedores;
- Gerenciar cronogramas de rede e produção batch em todas as plataformas;
- Participar do processo de avaliação, negociação e comunicação de mudanças.

Produtos e Serviços:

- Assessoria operacional e atividades de apoio ao processo de gestão operacional.

### **2.5.2.3. Setor de Entrega de Serviços – ENS**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Operações – DOP.

Missão:

Entregar serviços padronizados de: atendimento, tratamento e encaminhamento das demandas de requisições de serviços, mudanças e incidentes, administração dos cadastros de contas de acesso e treinamentos de capacitação, manuais e vídeo tutoriais aos clientes, usuários e fornecedores.

Principais Atribuições:

- Atender as demandas de serviços dos usuários do cliente PROCERGS e fornecedores;
- Executar o processo de admissão e desativação de sistemas, análise de requisições de mudanças, atendimento e notificação de incidentes de segurança da informação e apoio técnico as equipes internas do setor;
- Atender em primeiro nível, das caixas postais de cadastramento e suporte para os usuários dos sistemas PROCERGS;
- Atender as requisições de serviços de cadastramento de usuários PROCERGS e Fornecedores;
- Criar documentações de atendimento para as equipes internas do setor;
- Criar treinamentos de capacitação, confecção de manuais e vídeos tutoriais para os usuários dos sistemas PROCERGS;
- Tutorar os treinamentos de capacitação;
- Gerenciar as demandas e incidentes atendidos pelo fornecedor terceiro;
- Classificar, categorizar e encaminhar as demandas de solicitações atendidas pela PROCERGS.

Produtos e Serviços:

- Aquisição e contratação de serviços de manutenção de equipamentos de TI;
- Assessoria técnica;
- Cadastro de contas de acesso;
- Cadastro de servidores, estações de trabalho e equipamentos de TI administrados;
- Manuais, vídeo tutoriais e treinamentos.

### **2.5.2.4. Setor Centro de Operações Dia/Noite – COD/CON**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Operações – DOP.

Missão:

Centralizar em tempo integral, 24 horas por 7 dias, o gerenciamento de redes, servidores, sistemas e infraestrutura por meio de monitoramento, tratamento de eventos e ações complementares à Central de Serviços.



**Principais Atribuições:**

- Atender os incidentes relativos à conectividade: redes, ICs de redes, atendimento e acionamento de estruturas externas (POP), e acionamentos de fornecedor;
- Executar os JOBS relativos ao período e acompanhamentos;
- Monitorar a estrutura da PROCERGS, abertura de incidentes. Acompanhamento de RDMS e registros. Monitoria das mudanças e seus respectivos impactos dentro da infraestrutura de servidores. Execução de JOBS de produção nas plataformas Open e Mainframes;
- Receber e registrar as ocorrências de falhas na infraestrutura recorrentes do acionamento telefônico e Minha PROCERGS;
- Executar os JOBS Unisys e monitoria do tempo e sucesso na execução;
- Administrar e controlar as entradas, permissões de acessos, manutenções corretivas e preventivas de todas as salas e recursos do Data Center. Receber, acompanhar as instalações, desinstalações e manutenções de equipamentos.

**Produtos e Serviços:**

- Sistemas e redes de grande porte administrados;
- Redes de pequena e de média plataformas administradas e monitoradas;
- Sistemas e servidores da pequena e da média plataformas monitorados e administrados;
- Documentação dos ambientes Unisys e IBM atualizada;
- Sala de Controle administrada e operando.

## 2.5.2.5. **Setor Sustentação de Serviços – SSE**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Operações – DOP.

**Missão:**

Garantir ferramentas, rotinas, processos e conhecimento necessários para que a Operação esteja apta a suportar os serviços por meio de controle de mudanças, gestão dos processos operacionais, suporte de segundo nível e contabilização de serviços.

**Principais Atribuições:**

- Definir e prover informações, indicadores e suporte para melhoria contínua de processos e serviços;
- Atuar na melhoria contínua de processos internos da Operação e nos processos de interação com demais áreas da Companhia;
- Produzir e manter documentação necessária à execução dos processos de atendimento N1;
- Encarregar-se por administrar, documentar e preparar todas as rotinas que trocam arquivos entre as três plataformas e o meio externo: UNISYS, IBM, PMP;
- Atuar na preparação dos arquivos relacionados aos Serviços de Impressão, mantendo e na medida que demandado, atuando no atendimento de incidentes relacionados a arquivos de impressão;
- Administrar, controlar, preparar, documentar e, por vezes, submeter rotinas e jobs, sempre atendendo a cronogramas e pacotes de produção previamente elaborados;
- Controlar mudanças e configuração no ambiente operacional;
- Gerenciar os processos de incidentes, requisição de serviço e conhecimento;
- Gerenciar problemas no ambiente operacional;
- Garantir que a operação esteja apta para suportar os serviços;
- Administrar e suportar as ferramentas utilizadas pela operação com parametrização mais adequada ao atendimento do serviço;



## MO – Manual de Organização

- Apoiar as demais áreas da operação fornecendo informações e sistematizando atividades.

Produtos e Serviços:

- Capacitação, suporte e assessoria em metodologias, processos, serviços e governança de TI;
- Avaliação e implantação de metodologias e softwares relacionados à gestão de processos e de serviços;
- Modelagem e gestão de processos.

### 2.5.2.6. Setor Centro de Digitalização e Emissão – CDE

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Operações – DOP.

Missão:

Suportar os serviços de digitalização em geral, impressão, emissão restrita, expedição e apoio a backup.

Principais Atribuições:

- Digitalizar documentos recebidos de clientes, disponibilizando-os em pastas ou submetendo-os a execução de sistemas;
- Emitir e acompanhar o acabamento dos documentos DETRAN, supervisionando as tarefas desempenhadas pelo fornecedor GVD até a entrega e postagem dos lotes gerados aos Correios;
- Supervisionar todos os serviços de impressão e reprografia junto ao fornecedor Xerox, emitindo notas de controles de relatórios expedidos – sempre com a observância e cumprimento de prazos, conteúdo e qualidade;
- Administrar os serviços de apoio à backup em todas as plataformas, controlando cartuchos, alimentando e controlando *tape-libraries* e mantendo as fitotecas de segurança.

Produtos e Serviços:

- Print-Center e contrato de parceiro administrado;
- Fitoteca e serviços de backup administrados e executados;
- Mídias geradas e encaminhadas conforme solicitações: fitas, cartuchos, CDs.

### 2.5.2.7. Coordenadorias Regionais – CRs

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Operações – DOP.

Missão:

Ser o ponto de presença e atuação da PROCERGS no interior do Estado para ações do Governo e atuação junto aos municípios e demais entidades representativas.

Principais Atribuições:

- Prestar serviços de instalação e manutenção de software e hardware utilizados na regional e clientes;
- Receber, registrar, rastrear e retornar aos usuários as requisições de serviços;
- Atender ao SAC (filas helpadd, Detran, Rede RS, APL e staff) nos níveis 1 e 2;
- Prestar serviços de instalação, manutenção e monitoria das redes;
- Treinar e assessorar usuários no uso dos aplicativos disponibilizados pela PROCERGS;
- Gerenciar serviços operacionais de terceiros durante e após a execução;
- Realizar atividades de infraestrutura de redes (projeto físico);
- Aplicar provas de habilitação para o DETRAN/RS, visando a atender ao cidadão em suas regiões/cidades de origem;

## MO – Manual de Organização

- Fomentar e desenvolver novas parcerias com entidades representativas nas regiões e/ou clientes, principalmente no desenvolvimento da TIC voltada para o cidadão;
- Atuar em projetos de Entidades de Ensino e TECNOPARQUE; (provimento de internet).

Produtos e Serviços:

- INCIDENTES/SAC: (Atendimento de 2º nível envolve deslocamento)  
Identificação de usuário;  
Identificação de problema;  
Abertura de incidente;  
Solução ou encaminhamento para solução.
- SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO: (Envolve deslocamento)  
Atendimento conforme demanda do cliente;  
Projetos de infraestrutura e ampliações;  
Projetos de fibra Óptica.
- RDM's E SERVIÇOS EM POPs: (Envolve deslocamento)  
Instalação/Substituição/desinstalação de equipamentos;  
Manutenção preventiva nos POPs de Regionais;  
Manutenção corretiva;  
Manutenção Elétrica;  
Projetos de infraestrutura novas e ampliações.
- PROJETOS DE INFRAESTRUTURA: (Envolve deslocamento)  
Vistoria técnica;  
Levantamento para planta baixa, cálculo de área e layout de pontos;  
Desenho de planta em 3D e projeto lógico e elétrico;  
Cálculo de materiais para utilização na obra;  
Visita de apresentação, conferência de material conforme especificações;  
Apresentação da Obra para executor;  
Vistoria do andamento da Obra;  
Aceite final;  
Cálculo do material efetivamente utilizado na obra;  
Migração da rede antiga pra a rede nova.
- REPRESENTAÇÃO DA PROCERGS NO INTERIOR
- DETRAN  
Acompanhamento e aplicação de provas teóricas;  
Suporte técnico para conectividade, dos serviços do Detran na regional (provas teóricas e junta médica);  
Suporte técnico em hardware e software dos equipamentos de uso do Detran;  
Gestão dos serviços de limpeza e vigilância;  
Fornecimento e logística de materiais e insumos envolvidos para prestação dos serviços.

### 2.6. Diretoria Administrativo-Financeira – DAF

Denominação do Responsável: Diretor Administrativo-Financeiro.

Denominação do Corresponsável: Não há.

Nível Estrutural: Diretoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

Garantir o funcionamento da Companhia e adequada disponibilização dos recursos humanos, financeiros e materiais, bem como infraestrutura e serviços de



## MO – Manual de Organização

manutenção e de apoio administrativo, além de assegurar a sua efetiva participação no mercado.

Principais Atribuições:

- Viabilizar o Planejamento Estratégico, Políticas e Objetivos de Gestão da Companhia;
- Deliberar sobre questões estratégicas e organizacionais da Companhia;
- Desenvolver, implantar e melhorar o Sistema de Gestão PROCERGS – SGP;
- Responder pelas divisões subordinadas;
- Deliberar quanto a questões táticas das divisões subordinadas;
- Quantificar as metas para avaliação do desempenho da Companhia;
- Dotar a Companhia de recursos humanos, materiais e financeiros, adequados as suas necessidades e conveniências, em consonância com seus objetivos e prioridades;
- Proporcionar aos empregados da Companhia condições adequadas de trabalho, sob aspecto social e financeiro, estimulando seu desenvolvimento profissional;
- Prover os suprimentos materiais e as contratações de serviços e obras, de acordo com as normas legais, atendendo aos objetivos e às metas de manutenção e da política de investimentos;
- Estabelecer e possibilitar os meios para a execução do Planejamento Orçamentário da Companhia, em conformidade com a Legislação aplicável e a programação financeira, de acordo com as normas e diretrizes governamentais;
- Fixar remuneração compatível com a do mercado de trabalho, estruturando a política salarial, de assistências médica e social e de benefícios da Companhia;
- Avaliar e acompanhar o Orçamento Econômico-Financeiro da Companhia, executando as medidas corretivas necessárias;
- Avaliar o desempenho das gerências das divisões subordinadas.

### 2.6.1. Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária – DCF

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Administrativo-Financeira – DAF.

Áreas Subordinadas:

Setor de Controle Contábil – SCC;

Setor de Controle Financeiro – SCF;

Setor de Gestão de Custos – SGC;

Setor de Administração de Contratos – SEC.

Missão:

Executar a política financeira da Companhia, adequada à disponibilização dos recursos, mediante o gerenciamento dos processos contábil, financeiro, de custos, orçamentário e tributário, bem como estabelecer o planejamento operacional da área e subsidiar as ações para estabelecimento do planejamento tático e orçamentário da Companhia.

Principais Atribuições:

- Subsidiar a Diretoria na definição do planejamento tático da Companhia;
- Elaborar o planejamento operacional das funções financeira, contábil, orçamentária e tributária;
- Aplicar a política de preços segundo os parâmetros e definições estabelecidos pela Divisão de Relacionamento com Clientes - DRC;
- Estabelecer e manter o equilíbrio financeiro do Fluxo de Caixa da Companhia;
- Assegurar o atendimento das exigências contábeis, fiscais e tributárias;
- Estabelecer a adequada estruturação de custos da Companhia;

## MO – Manual de Organização

- Aprovar pagamentos a fornecedores em notas fiscais oriundas de compras de material ou contratações de serviços;
- Acompanhar e subsidiar a Diretoria quanto às liberações de verbas comprometidas com os serviços prestados;
- Analisar mapa de faturamento e relatório de inadimplência.

Produtos e Serviços:

- Fluxo de Caixa financeiro;
- Controle da Execução Orçamentária;
- Atas publicadas e registradas na Junta Comercial, Industrial e de Serviços do Estado do Rio Grande do Sul;
- Análise Econômico-Financeira para apresentação ao Conselho Fiscal;
- Balanço Patrimonial e Demonstrativo de Resultados publicados;
- Balancetes, Razão Auxiliar e Livro de Inventário, registrados na Junta Comercial do Estado do Rio Grande do Sul;
- Balanço de resultados por clientes e ordem de serviço;
- Faturamento e recebimento de clientes;
- Cobrança de inadimplentes;
- Análise e publicação do IGPII.

### 2.6.1.1. Setor de Controle Contábil – SCC

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária – DCF.

Missão:

Garantir a veracidade e atualidade dos registros dos atos e fatos contábeis, subsidiando a gestão da Companhia, Acionistas e Conselhos com informações confiáveis para a tomada de decisão e atendendo às exigências legais e fiscais.

Principais Atribuições:

- Registrar atos e fatos administrativos e suas repercussões em conformidade com a legislação vigente e princípios contábeis;
- Elaborar o Balanço Patrimonial, de Resultados, Demonstração do Fluxo de Caixa, Variações Patrimoniais, Balancetes mensais, relatórios contábeis para fins internos e externos;
- Manter os documentos contábeis, fiscais e societários atualizados e confiáveis para apresentação aos órgãos fiscalizadores;
- Realizar análises e interpretações econômico-financeiras;
- Subsidiar o Conselho Fiscal e gestores da Companhia com informações atuais e confiáveis para a tomada de decisão;
- Administrar o processo de apropriação e apuração de custos e margens de rentabilidade dos serviços;
- Fazer cumprir as obrigações legais e fiscais;
- Responder pela gestão de tributos;
- Elaborar documentos de gestão financeira e estudos de viabilidade econômica;
- Elaborar guias para recolhimento de impostos e contribuições;
- Prestar informações econômicas e fiscais para os órgãos de fiscalização;
- Manter atualizadas certidões negativas de tributos federais, estaduais e municipais da Companhia;
- Acompanhar as diversas legislações que afetem os encargos e serviços da PROCERGS.

Produtos e Serviços:

## MO – Manual de Organização

- Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado do Exercício, Demonstração do Fluxo de Caixa e Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido;
- Análise econômico-financeira para apreciação do Conselho Fiscal;
- Apoio consultivo contábil à administração e divisões da Companhia;
- Relatório de prestação de contas à Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE e ao Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul - TCE;
- Atendimento às auditorias da Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE e ao Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul - TCE;
- Balancetes, Razão Auxiliar e Livro de Inventário;
- Guias de impostos gerados;
- Atas publicadas e registradas na Junta Comercial do Estado do Rio Grande do Sul;
- Certidões de Regularidade Fiscal e Societária;
- Declarações legais, IRPJ e tributárias;
- Livro de Apuração do Lucro Real - LALUR;
- Livros fiscais e societários registrados em órgãos competentes;
- Cadastro atualizado dos administradores da Companhia nos órgãos das administrações municipal, estadual e federal;
- Consultoria em matéria tributária, fiscal e societária;
- Controle e registro na Junta Comercial de Atas de AGO, AGE, Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

### 2.6.1.2. **Setor de Controle Financeiro – SCF**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária – DCF.

Missão:

Administrar com eficiência o processo financeiro da Companhia, objetivando a confiabilidade, segurança e integridade das informações/ações junto a clientes e fornecedores, bem como a formalização e o gerenciamento dos contratos de receita da Companhia.

Principais Atribuições:

- Elaborar e administrar os fluxos de caixa diário e mensal;
- Controlar solicitações de despesas da Companhia com relação ao Orçamento Financeiro;
- Controlar a execução orçamentária;
- Manter o controle diário dos saldos bancários e de caixa;
- Manter atualizadas certidões negativas referentes às obrigações com fornecedores;
- Efetuar Programação Financeira Diária;
- Realizar pagamentos e recebimentos;
- Controlar os recursos financeiros e promover a efetivação dos compromissos de pessoal, legal, fiscal e com fornecedores;
- Operacionalizar e manter as tabelas de preços da Companhia emitidas pela Divisão de Relacionamento com Clientes – DRC;
- Controlar o faturamento, com identificação e baixa dos valores recebidos;
- Efetuar cobrança de clientes inadimplentes e controlar os saldos devedores;
- Prestar consultoria e encaminhamentos na solução dos problemas pré e pós-faturamento;
- Fazer levantamento e análise mensais do índice IGPII;
- Efetuar a análise e elaboração de instrumentos contratuais de receita, compreendendo prestação de serviços, permutas, comodatos, convênios, protocolos de intenções, acordos de dívidas, termos de adesão, a partir de solicitação eletrônica

## MO – Manual de Organização

demandada pela Área Comercial, bem como a sua administração, verificando itens como vigência e prorrogação do contrato, e arquivamento.

Produtos e Serviços:

- Execução do Orçamento Financeiro;
- Fluxo de Caixa financeiro;
- Extratos bancários conciliados;
- Quitação de obrigações com fornecedores, sociais, legais e tributárias;
- Faturamento dos serviços prestados aos clientes;
- Recebimentos de clientes;
- Negociação/cobrança de clientes institucionais e privado;
- Recebimentos de clientes e pagamentos a fornecedores;
- Apoio consultivo em matéria de faturamento à Divisão de Relacionamento com Clientes – DRC;
- Contratos de receita administrados e controlados;
- Consultoria orçamentária e financeira às divisões da Companhia;
- Publicação do índice do IGPII na Intranet.

### 2.6.1.3. Setor de Gestão de Custos – SGC

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária – DCF.

Missão:

Apurar e controlar os custos da Companhia.

Principais Atribuições:

- Administrar o processo de apropriação e apuração de custos e margens de rentabilidade dos serviços;
- Realizar análises e interpretações econômico-financeiras e de custos;
- Prestar apoio consultivo de custos à administração e divisões da Companhia.

Produtos e Serviços:

- Gestão dos centros de custos e ordens de serviço da Companhia;
- Atualização da tabela de centros de custos na intranet;
- Elaboração do balanço de Resultados por clientes e ordem de serviço;
- Geração de relatórios gerenciais de acompanhamento dos custos da Companhia;
- Apoio ao preenchimento do livro de Apuração do Lucro Real – LALUR;
- Publicação dos índices do IGP-M, IPCA, INPC, IGII-P na Intranet;
- Análise e parecer da documentação e da capacidade econômico-financeira das empresas participantes dos processos licitatórios da Companhia;
- Geração dos índices de Custos Indiretos Gerais e Margem Ideal da Companhia;
- Lançamento Contábil de Rateios Diversos.

### 2.6.1.4. Setor de Administração de Contratos – SEC

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária – DCF.

Missão:

Formalizar e administrar os contratos de despesa da Companhia, observando os preceitos legais e os termos pactuados entre as partes.

Principais Atribuições:

- Efetuar a análise e elaboração de instrumentos contratuais, compreendendo contratos de prestação de serviços, fornecimento de bens, parcerias, permutas,

## MO – Manual de Organização

- comodatos, convênios, protocolos de intenções, acordos de dívidas, termos de adesão, a partir de processos administrativos para contratos de despesa;
- Providenciar as assinaturas dos instrumentos contratuais, a publicação da súmula, bem como digitalizar os contratos e cadastrá-los em sistema de controle específico para contratos de despesa;
- Administrar os contratos de despesa, verificando itens como: vigência, vencimento e prorrogação do contrato (disparo de processo administrativo para averiguar a necessidade de continuidade dos produtos/serviços contratados), efetuar o controle de Notas Fiscais/Faturas, de documentações de regularidade fiscal e documentações trabalhistas de prestadores de serviços, de liberação de pagamento de parcelas de contrato (validando itens de contrato, vigência, vencimento e valores, retenções decorrentes de aplicação de penalidades, glosas decorrentes de faturamento a maior), efetuar controle financeiro do contrato, disponibilizando relatórios e/ou dados para clientes internos e externos, realizar levantamento de valores devidos decorrentes de aplicação de correção monetária e juros para pagamento imediato ou através de acordo de dívida, providenciar a desativação e arquivamento de contratos de despesa;
- Acompanhar as alterações na legislação e normas vigentes na esfera das licitações e contratos de despesa;
- Proceder os cancelamentos, desativações e encaminhamentos dos processos de contratos de despesa para arquivo.

Produtos e Serviços:

- Contratos de despesa administrados e controlados.

### 2.6.2. Divisão de Gestão Administrativa – DGA

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Administrativo-Financeira - DAF.

Áreas Subordinadas:

Setor Administrativo – SAD;

Setor de Compras – SCP;

Setor de Infraestrutura – SIE;

Setor de Patrimônio, Arquivo e Almoxarifado – SPA;

Setor de Responsabilidade Socioambiental – RSA.

Missão:

Prover necessidades de apoio logístico, através do fornecimento de recursos materiais, serviços administrativos e infraestrutura, necessários aos processos de negócio da Companhia.

Principais Atribuições:

- Subsidiar a Diretoria na definição do Planejamento Tático da área e das ações no Planejamento Estratégico da Companhia;
- Elaborar o planejamento operacional da função administrativa;
- Apoiar e atender o Gabinete da Diretoria em suas demandas administrativas;
- Prever anualmente as despesas e os investimentos nas áreas sob sua responsabilidade, como materiais, infraestrutura e serviços administrativos;
- Propor permanentemente ações que reduzam despesas administrativas da Companhia.

Produtos e Serviços:

- Apoio logístico, recursos materiais, infraestrutura e serviços administrativos.

#### 2.6.2.1. Setor Administrativo – SAD

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.



## MO – Manual de Organização

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Administrativa – DGA.

Missão:

Prestar serviços administrativos com pessoal próprio e/ou terceirizado nas atividades de vigilância, limpeza, motoristas, coleta e entrega de materiais, transporte de pessoas, materiais e cargas, de recepção, telefonia, protocolização, coleta e entrega de documentos, malotes e correspondências, gestão da automação de estacionamentos do CAFF.

Principais Atribuições:

Serviços Administrativos:

- Efetuar, através dos prepostos, o controle dos serviços terceirizados de vigilância, de limpeza, de jardinagem, de transporte de cargas, de motoristas, de coleta e entrega de materiais e documentos e de acessos de pessoas, no prédio Sede e nas unidades descentralizadas;
- Providenciar os serviços de coleta e retirada de resíduos sólidos (lixo);
- Efetuar, através dos prepostos, o controle de efetividade dos serviços terceirizados, atestando a sua execução, para a correta liberação de pagamento de notas fiscais.

Serviços de Transporte de Pessoas e Materiais:

- Efetuar o controle e a disponibilização dos serviços de transporte de funcionários: vales-transporte, teletáxi e por veículos próprios ou locados;
- Administrar os veículos próprios e locados, o tráfego interno - liberação/uso de veículos e dos cartões de abastecimento, bem como infrações de trânsito aplicadas e quitações do IPVA, atualizando o Sistema Controle da Frota de Veículos - CFVE;
- Fazer o controle de lançamento das cotas e das despesas com combustíveis no Sistema de Abastecimento gerido pela SEPLAG/DETERS;
- Providenciar a manutenção preventiva e corretiva dos veículos próprios;
- Elaborar a conferência, o aceite e o encaminhamento para pagamento de notas fiscais de despesas com combustível, manutenção de veículos, transporte de cargas e serviços de teletáxi.

Serviços de Comunicação de Dados e de Telefonia Fixa e Móvel:

- Controlar administrativamente os contratos de prestação dos serviços de comunicação de dados e de telefonia fixa e móvel;
- Encaminhar e acompanhar os diversos assuntos relacionados à contratação dos serviços de telefonia fixa e móvel: novos pedidos, pendências, prazos, atrasos, urgências, e outros junto às concessionárias, através de telefone, e-mail e da realização de reuniões periódicas;
- Controlar e entregar aos requisitantes aparelhos de telefonia móvel e equipamentos relacionados à comunicação móvel;
- Conferir, revisar, dar aceite ou glosar faturas e notas fiscais de prestação de serviços de telefonia fixa e móvel.

Serviços de Coleta e Entrega de Materiais e Documentos e Abastecimento:

- Efetuar a distribuição interna de documentos e malotes, recebidos de outras áreas ou de órgãos externos;
- Realizar tarefas externas em bancos, cartórios, entregas e retiradas diversas, mediante demanda;
- Providenciar o recebimento, a expedição e o transporte de equipamento e mobiliários, documentos, materiais e malotes da Sede, unidades descentralizadas e em clientes;
- Realizar o abastecimento, a inspeção e a reposição de água mineral nos bebedouros e nas máquinas de café, com o acionamento de manutenção, quando necessário;
- Elaborar a verificação e organização de infraestrutura física e de materiais do Auditório Sede;
- Providenciar o recolhimento de papel descartado, triagem e trituração de material para reciclagem, no prédio Sede.

## MO – Manual de Organização

Serviços de Protocolo de Documentos e Pequenos Volumes:

- Realizar o recebimento, triagem, protocolização, encaminhamento e expedição de correspondências e pequenos volumes;
- Elaborar o encaminhamento de correspondências para postagem nos Correios;
- Efetuar o cadastramento, encaminhamento, recebimento e arquivamento de processos administrativos físicos e eletrônicos;
- Fazer a digitalização de documentos oficiais para encaminhamento eletrônico;
- Realizar serviços de telefonia fixa pela Central PABX;
- Efetuar o empréstimo temporário de telefones celulares;
- Controlar a agenda das salas de reunião e do Auditório, na Sede a partir do recebimento de solicitação eletrônica de agendamento, feita por usuários.

Controle de Viagens:

- Realizar controle de viagens de funcionários a partir de recebimento de solicitação eletrônica de usuários, conforme demanda.

Produtos e Serviços:

- Serviços de vigilância, de limpeza, de telefonia, de transporte de pessoas, cargas e materiais, de protocolo, coleta, expedição e entrega de documentos, materiais e correspondências, de viagens, e de serviços administrativos e de apoio em geral;
- Serviços de apoio e logística para eventos (EXPOINTER, SECOP, etc.);
- Gestão da automação de estacionamentos do CAFF.

### 2.6.2.2. **Setor de Compras – SCP**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Administrativa – DGA.

Missão:

Realizar processos de compra de serviços e materiais para Companhia.

Principais Atribuições:

- Efetuar a compra de produtos e/ou contratação de serviços de acordo com a modalidade de licitação prevista no regramento legal vigente, de acordo com a demanda da Companhia, emitindo Ordem de Compras - OC ou conforme o caso, encaminhando ao Setor de Administração de Contratos – SEC para a elaboração de minuta de Contrato e celebração do Contrato definitivo;
- Receber, controlar e providenciar os pedidos de compras, através de Requisições de Material ou os processos administrativos;
- Providenciar todos os procedimentos que envolvam os processos licitatórios (Pregão, Credenciamento, Procedimento Licitatório) ou de Dispensa e Inexigibilidade de Licitação;
- Providenciar o aceite nas notas fiscais de fornecedores, a partir da entrega dos produtos ou realização dos serviços contratados;
- Acompanhar as alterações na legislação e normas vigentes na esfera das licitações e contratos administrativos;
- Emitir atestados de qualificação técnica solicitados por fornecedores aos fornecedores de produtos e prestadores de serviços;
- Prover a Administração do ERP no módulo de Compras.

Produtos e Serviços:

- Seleção de fornecedores mediante administração e controle de compras e contratações nas diversas modalidades legais, e emissão de atestados de qualificação técnica.

### 2.6.2.3. **Setor de Infraestrutura – SIE**

Denominação do Responsável: Chefe.



## MO – Manual de Organização

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Administrativa – DGA.

Missão:

Garantir a continuidade operacional da Companhia, por meio de processos de manutenção, operação e controle da sua infraestrutura.

Principais Atribuições:

- Realizar serviços de operação, controle e manutenção corretiva e preventiva na infraestrutura composta das instalações elétricas, do sistema UPS - Uninterruptible Power Supplies (no break), do sistema de geração de energia elétrica de emergência, do sistema de condicionamento de ar, de instalações hidráulicas, prediais, telefonia, bem como execução de leiautes, e outras atividades correlatas, no prédio Sede e demais unidades descentralizadas da Companhia;
- Viabilizar a infraestrutura elétrica, civil, telefônica e de condicionamento de ar para eventos demandados pela Companhia;
- Realizar estudos, dimensionamento de máquinas, elaboração de croquis, assessoria técnica interna, projetos, definições e especificações de infraestrutura elétrica e de equipamentos de infraestrutura;
- Manter a infraestrutura do prédio Sede durante 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- Efetuar o controle e especificação de materiais e equipamentos e de serviços terceirizados necessários à manutenção, operação e controle de infraestrutura. Gestão de pessoal do setor: escalas de final de semana, folgas, férias, atestados, plantões "BIP", dissídios e outros. Controle, averiguação e aceite de notas fiscais de serviços de energia elétrica, de água e de manutenção terceirizados, especificação e gestão de contratos de serviços e equipamentos.

Produtos e Serviços:

- Manutenção, operação e controle de infraestrutura física, de serviços prediais: água, energia elétrica, telefones e de manutenção de serviços terceirizados e serviços técnicos de manutenção corretiva e preventiva.

### 2.6.2.4. Setor de Patrimônio, Arquivo e Almoxarifado – SPA

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Administrativa – DGA.

Missão:

Realizar a gestão dos bens patrimoniais próprios e de terceiros, itens do almoxarifado e do arquivo centralizado de documentos da Companhia.

Principais Atribuições:

- Efetuar a imobilização de bens patrimoniais próprios e de terceiros, a partir do recebimento de documento fiscal ou Termo de Cessão de Bens e a baixa de bens através de processo administrativo;
- Manutenção do estoque dos itens do almoxarifado a partir das entradas e saídas de materiais, efetuando as devidas requisições de compra com a finalidade do controle do estoque mínimo;
- Fornecer os dados necessários para realização do inventário anual dos bens patrimoniais e do estoque do almoxarifado da Companhia, para as Comissões de Inventário patrimonial e de almoxarifado, para o cumprimento à exigência legal e normatização vigente;
- Efetuar o atendimento de material estocável às áreas requisitantes;
- Realizar os procedimentos administrativos nos casos de furto, extravio, desaparecimento, doação e venda de bens patrimoniais;
- Efetuar a gestão do seguro de bens móveis e imóveis da Companhia, bem como dos contratos de locação;

## MO – Manual de Organização

- Providenciar o encaminhamento de bens patrimoniais de apoio, como: cadeiras, mesas e outros, para reparo e/ou conserto através de Requisições que serão encaminhadas através de Pregão Eletrônico para fornecedores;
- Manter o controle e arquivamento sistemático de documentos técnicos, administrativos, fiscais e históricos, destinados ao arquivo pelos setores, através de formulário eletrônico específico;
- Controlar o desarquivamento dos documentos solicitados pelo Protocolo;
- Controlar o prazo de arquivamento de documentos em conformidade com a Tabela de Temporalidade, encaminhando à trituração após o vencimento de prazos estipulados pelos responsáveis.

Produtos e Serviços:

- Administração e controle de bens patrimoniais, movimentação e reposição de estoque, inventário, seguro prediais e de frota de veículos e de arquivo centralizado de documentos.

### 2.6.2.5. Setor de Responsabilidade Socioambiental – RSA

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Administrativa – DGA.

Missão:

Realizar a gestão de processos e atividades de responsabilidade social e ambiental de maneira integrada com órgãos da PROCERGS, de governo e da comunidade, garantindo que a Companhia execute seus relacionamentos institucionais e seus processos de negócio alinhados à legislação ambiental e as práticas de sustentabilidade ambiental e de responsabilidade social corporativa compatíveis com o mercado em que atua.

Principais Atribuições:

Gestão Ambiental:

- Executar a gestão operacional do Programa SUSTENTARE;
- Promover a sensibilização da força de trabalho em relação à gestão ambiental, aos usos de recursos naturais e bens públicos, e promover boas práticas de sustentabilidade;
- Executar ações internas e externas, promovendo a educação ambiental, envolvendo a força de trabalho e comunidades nas quais a Companhia está inserida;
- Garantir que os processos da Companhia estejam adequados à legislação ambiental e aos termos da Responsabilidade Pública Empresarial exigidos;
- Produzir Termos de Referência para os contratos de Companhia, alinhando-os aos preceitos legais da legislação ambiental;
- Acompanhar processos internos monitorando principalmente:
  - I - disposição final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos gerados pelas obras contratadas;
  - II - mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental, que serão definidas no procedimento de licenciamento ambiental;
  - III - utilização de produtos, equipamentos e serviços que, comprovadamente, reduzam o consumo de energia e de recursos;
- Adotar práticas de sustentabilidade ambiental e de responsabilidade social corporativa compatíveis com o mercado em que a companhia atua;
- Mapear e documentar os processos de descarte de resíduos sólidos;
- Produzir, executar e controlar os contratos de descarte de resíduos da Companhia;
- Organizar o Benchmarking institucional visando conhecer as melhores práticas executadas no tema da Gestão Ambiental Empresarial em todas as esferas (pública e privada), procurando sempre adaptar para a nossa realidade as melhores práticas exercidas no mundo;

## MO – Manual de Organização

- Disponibilizar relatório de cumprimento das condicionantes socioambientais estabelecidas pelos órgãos ambientais;
- Coordenar e participar de projetos que visem à eficiência energética da Companhia, racionalização de insumos e a diminuição do descarte destes (Reduzir-Reutilizar-Reciclar);
- Efetuar, através de prepostos, o controle dos serviços terceirizados de jardinagem.

### Inclusão Digital:

- Efetuar a gestão dos telecentros e HotSpots mantidos pela Procergs;
- Promover a inclusão digital a partir de programas da Procergs ou de Estado;
- Promover em conjunto com as áreas de desenvolvimento da Companhia a utilização, ampliação e manutenção evolutiva do modelo de acessibilidade em governo eletrônico EMAG.

### Inclusão Social:

- Participar e desenvolver projetos e programas internos que visem a integrar a força de trabalho com as melhores práticas que têm como objetivo principal a melhoria da qualidade de vida;
- Promover, em conjunto com as áreas internas, de forma lógica e física, a acessibilidade para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
- Participar ou desenvolver projetos e programas externos que visem à melhoria da qualidade de vida de pessoas das comunidades nas quais a PROCERGS está inserida;
- Produzir e publicar o Balanço Social da PROCERGS;
- Organizar, em conjunto com outras áreas, ações que visem angariar recursos (financeiros, físicos, entre outros) para auxiliar entidades filantrópicas do Estado;
- Coordenar a Permuta de Domínios de Internet e acompanhar a distribuição de cestas básicas para entidades cadastradas no projeto;
- Promover e apoiar projetos culturais internos que visem a promover a participação da força de trabalho ou de pessoas da comunidade à cultura, à arte, ao folclore gaúcho, entre outras, associando a imagem da Companhia à iniciativas consagradas como positivas e de valor universal;
- Coordenar ações socioeducativas em projetos que tenham como insumo, ativos ou serviços relacionados com a TIC (Tecnologia da Informação e da Comunicação) que visem a resgatar a cidadania e a autoestima de pessoas em regime de restrição de liberdade no Sistema Prisional Gaúcho em parceria com os Órgãos Públicos Estaduais responsáveis por este tema no Estado.

### Produtos e Serviços:

- Gestão operacional do Programa de Estado SUSTENTARE;
- Gestão de Projetos e do descarte dos resíduos da Companhia;
- Gestão do cumprimento da legislação ambiental;
- Gestão dos contratos e termos de referências ambientais nos contratos com terceiros da Companhia;
- Gestão da Inclusão sócio digital da Companhia;
- Gestão de projetos institucionais (e apoio a outros desta natureza com outras divisões da PROCERGS) com desdobramentos na sociedade na qual a Companhia se insere;
- Geração do Balanço Social da PROCERGS.

### 2.6.3. Divisão de Recursos Humanos – DRH

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Administrativo-Financeira – DAF.

Áreas Subordinadas:

Setor de Administração de Pessoal – SAP;



## MO – Manual de Organização

Setor de Capacitação e Acompanhamento – SCA.

Missão:

Garantir a administração, o planejamento e a integração das políticas de Recursos Humanos da Companhia, bem como a aplicação da legislação trabalhista, sindical e previdenciária, assegurando a sua integridade, continuidade e cumprimento nos diversos escalões da estrutura organizacional.

Principais Atribuições:

- Assessorar a Diretoria nas definições de políticas específicas para a área de RH;
- Coordenar e supervisionar o planejamento e orçamento de RH da Companhia;
- Assegurar o cumprimento das políticas para a gestão de RH da Companhia e da legislação trabalhista, sindical e previdenciária, proporcionando o aperfeiçoamento da relação Companhia-Empregado;
- Participar da definição e implementação de políticas e estratégias de RH;
- Participar e subsidiar o processo de relações/negociações sindicais e de ações trabalhistas;
- Aperfeiçoar o sistema de informações gerenciais de RH;
- Participar da integração e do acompanhamento de RH;
- Acompanhar e subsidiar o processo de acordo coletivo ou de dissídio trabalhista;
- Estabelecer, em conjunto com as equipes subordinadas, o planejamento, as metas e os programas de ação, pertinentes aos diversos sub-processos da gestão de RH;
- Garantir o pagamento dos salários e benefícios aos empregados da Companhia, estagiários e Diretores, cumprindo a legislação e o Acordo Coletivo de Trabalho.

Produtos e Serviços:

- Assessorias e pareceres sobre os assuntos pertinentes à área;
- Instrução de processos trabalhistas e dissídios coletivos.

### 2.6.3.1. **Setor de Administração de Pessoal – SAP**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Recursos Humanos – DRH.

Missão:

Desenvolver ações que garantam a correta administração dos Contratos de Trabalho e a sua remuneração, conforme a legislação vigente e os acordos e as políticas adotadas pela Companhia.

Principais Atribuições:

Benefícios:

- Executar a rotina de reembolso e ressarcimento de cursos de idiomas;
- Executar e controlar benefícios oferecidos pela Companhia a funcionários e dependentes;
- Manter atualizados registros nos sistemas de acordo com o respectivo benefício;
- Comprar, controlar e entregar vales-transporte e vales-refeição no prazo predefinido;
- Conferir e liberar faturas de assistência médica e odontológica;
- Manter controle de apólices de seguros.

Rotinas Funcionais:

- Atualizar a Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS dos empregados;
- Executar a rotina de efetividade e afastamentos, de lotação e transferência de funcionários, de férias e de demissão/rescisão de contrato de trabalho;
- Executar e controlar a rotina de contratação de funcionários, estagiários, temporários e menores aprendizes;
- Manter o controle dos contratos de trabalho de temporários, de estagiários e período de experiência;

## MO – Manual de Organização

- Executar a conferência/aceite da fatura de temporários/terceiros/parceiros;
- Manter controle de apólices de seguros;
- Emitir e manter o controle sobre crachás e arquivos de documentos;
- Manter controle de cedidos/adidos e projetos;
- Executar os registros e controles funcionais;
- Atualizar semanalmente o Sistema de Pessoal – PES.

### Folha de Pagamento:

- Acompanhar e instruir processos de dispensas;
- Executar cálculos de rescisão de contratos e homologar;
- Orientar ou dar pareceres sobre questões funcionais específicas que envolvam legislações trabalhista, tributária e previdenciária;
- Apurar a totalização de horas-extras, faltas e atrasos para o Sistema de Folha de Pagamento;
- Elaborar a folha de pagamento de funcionários, estagiários, menores aprendizes, Diretoria e do Conselho de Administração;
- Elaborar folha suplementar;
- Proceder a conciliação e cálculo bancário, contábil e financeiro dos encargos sociais e salariais;
- Atualizar semanalmente o Sistema de Pessoal – PES;
- Executar, conferir e encaminhar as rotinas anuais aos órgãos competentes;
- Prestar informações para auditores de órgãos externos;
- Controlar e manter atualizado o convênio com o INSS quanto a auxílio-doença, aposentadoria e acidente de trabalho.

### E-Social:

- Enviar e processar eventos periódicos e não periódicos no E-social;
- Atualizar informações e tratar erros;
- Conferir valores na DCTF-Web;
- Compor para o E-Social planilhas médicas Unimed / Soprevi;
- Proceder as extrações de informações do sistema da folha de pagamento.

### Função Segurança do Trabalho/SESMT:

- Normatizar e definir procedimentos, visando a garantir a segurança no trabalho dos funcionários da Companhia;
- Orientar e/ou promover ações, visando à saúde e segurança dos trabalhadores e qualidade de vida no trabalho;
- Orientar ou dar pareceres sobre questões funcionais específicas que envolvam a legislação previdenciária, de engenharia de segurança e medicina do trabalho.

### Produtos e Serviços:

- Pagamento e controle de benefícios;
- Cadastro de benefícios de assistência médica em Empresas conveniadas;
- Pontos conferidos e abonados;
- Relatórios gerenciais;
- PES atualizado;
- Totais gerados para o Sistema de Folha de Pagamento;
- Desligamentos;
- Controle/pagamento de férias;
- Declarações de Rendimentos;
- Folha de pagamento/cartão-ponto "on-line";
- Recolhimento de obrigações sociais;
- Declaração de Imposto de Renda na Fonte - IRF;



## MO – Manual de Organização

- Relação Anual de Informações Social - RAIS;
- Pagamento do Programa de Integração Social – PIS/Programa de Formação do Patrimônio do Servidor - PASEP;
- Pagamento de auxílio-doença;
- Cadastramento no PASEP;
- Inclusão e exclusão de empregados em companhia seguradora;
- Admissão de empregados;
- Admissão, transferência e desligamento de estagiários;
- Elaboração e controle de programas de prevenção na área de Segurança, Saúde e Medicina do Trabalho, tais como: Programa de Prevenção e Riscos Ambientais – PPRA, Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO; Processo de acompanhamento de Distúrbios Ósseos Musculares Relacionados ao Trabalho – DORT e Lesão Esforço Repetitivo - LER;
- Laudos periciais, de insalubridade e periculosidade;
- Avaliações ambientais e levantamento de riscos;
- Avaliações ergonômicas e orientações aos trabalhadores nas questões relativas ao assunto;
- Preparação de colaboradores na área prevencionista;
- Treinamento de integrantes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA;
- Controle dos sistemas de combate a incêndio;
- Controle epidemiológico sobre Acidentes do Trabalho, incluindo doenças profissionais;
- Controle epidemiológico dos Acidentes de Trabalho e doenças profissionais.

### 2.6.3.2. **Setor de Capacitação e Acompanhamento – SCA**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Recursos Humanos – DRH.

Missão:

Assegurar a colocação, capacitação, desenvolvimento e permanência dos funcionários na Companhia, de acordo com as diretrizes estratégicas, objetivos, necessidades e prioridades da Companhia;

Principais Atribuições:

Função Desenvolvimento Organizacional:

- Participar ou assessorar projetos de mudança ou desenvolvimento organizacional e do Planejamento Estratégico da Companhia;
- Participar ou coordenar a realização de pesquisas organizacionais, para promover melhorias no ambiente e nas condições de trabalho.

Função Contratação de Pessoal:

- Planejar e realizar os concursos públicos, para a contratação dos funcionários necessários ao quadro permanente da Companhia;
- Realizar o processo de recrutamento, seleção e contratação de estagiários e temporários;
- Manter o controle dos contratos de trabalho de temporários, de estagiários e do período de experiência dos funcionários do quadro permanente.

Função Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal:

- Diagnosticar necessidades de capacitação e de desenvolvimento de funcionários e providenciar seu atendimento;
- Desenvolver e atualizar periodicamente a matriz de capacitação, com conhecimentos e competências necessárias por função;
- Elaborar e executar o plano de treinamento a partir da matriz de competências;

## MO – Manual de Organização

- Orientar a aplicação de programas de incentivos ao autodesenvolvimento;
- Executar a rotina de registros, controles e indicadores da função.

### Função Administração de Cargos, Funções e Salários:

- Realizar o planejamento e controle do quadro de lotação de pessoal, de acordo com as necessidades das diversas unidades de produção e de serviço da Companhia;
- Administrar as políticas e práticas de remuneração de funcionários, orientando e acompanhando a sua correta aplicação;
- Manter, propor, coordenar ou participar de estudos para atualizar a estrutura de cargos, funções e salários dos Planos em vigor, sempre que necessário;
- Realizar pesquisa salarial;
- Coordenar o processo de avaliação de desempenho funcional;
- Coordenar o processo de promoções por mérito e antiguidade;
- Assessorar o corpo gerencial e diretorias nas diversas questões que envolvam as políticas e práticas de remuneração;
- Executar a rotina de registros, controles e indicadores da função de administração de cargos e salários, avaliação de desempenho e de promoções.

### Função Serviço Social:

- Assessorar e orientar o corpo gerencial sobre o manejo, individual e grupal nas dificuldades biopsicossociais, enfrentado pelo funcionário, naquilo que afeta seu relacionamento e desempenho no grupo/equipe de trabalho;
- Orientar e/ou promover ações, visando à saúde biopsicossocial dos funcionários e a qualidade de vida no trabalho.

### Produtos e Serviços:

#### Função Desenvolvimento Organizacional:

- Pesquisas de clima organizacional

#### Função Contratação de Pessoal:

- Concursos Públicos;
- Contratação de funcionários permanentes, estagiários e temporários;
- Integração de novos funcionários;
- Acompanhamento/avaliação de funcionários em contrato de experiência.

#### Função Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal:

- Programas de treinamento e de desenvolvimento comportamental, técnico e gerencial, na forma de palestras, cursos, trilhas, seminários presenciais e em EAD, internos e externos;
- Pós-graduações profissionais;
- Reembolso de cursos de TIC;
- Assessoria didático-pedagógica na elaboração de trabalhos educacionais
- Informações gerenciais sobre educação corporativa.

#### Função Administração de Cargos, Funções e Salários:

- Plano de Cargos, Funções e Salários;
- Histórico funcional dos empregados;
- Processo de promoções;
- Controle da lotação e movimentação de pessoal;
- Cálculo, atualização e manutenção das tabelas salariais de funcionários, estagiários, de FG's, de CC's, anuênios e quebra de caixa;
- Processo de avaliação de competências e desempenho funcional;
- Elaboração, atualização e divulgação de relatórios e indicadores gerenciais diversos da gestão de pessoas na Intranet/Portal Gestão de Pessoas; Assessoria ao corpo gerencial sobre cargos, funções, salários, avaliação e promoções;
- Pesquisa, análise e informações salariais.

## MO – Manual de Organização

### Função Serviço Social:

- Acompanhamento de pessoal em questões relativas ao relacionamento e desempenho funcional e problemas psicossociais em geral;
- Assessoria ao corpo gerencial para manejo de situações individuais e grupais;
- Programas Assistenciais;
- Administração do convênio saúde: pesquisa de planos existentes no mercado; elaboração de especificações para confecção do edital de licitação; orientação aos funcionários referentes aos planos de saúde e sua utilização; acompanhamento do atendimento dos serviços fornecidos;
- Controle de afastamentos por saúde: visita domiciliar/hospitalar para acompanhamento de funcionário afastado; elaboração de processos para auxílio doença-INSS, atualização dos afastamentos no Sistema de Saúde Ocupacional;
- Acompanhamento psicossocial em situações-problema dos funcionários e da família;
- Programas Assistenciais: seleção de entidades carentes para auxílio e manutenção; arrecadação de recursos, através de vales - alimentação, agasalhos, remédios, brinquedos, outros, acompanhamento da utilização dos recursos e produtos pelas entidades beneficiadas; participação de programas assistenciais do Governo Estadual;
- Coordenação do serviço terceirizado de medicina do trabalho.

### Aprovação da Diretoria:

#### **Cesar Augusto Bergamaschi Franceschina**

Diretor de Infraestrutura e Operações

#### **Jairo Renato Caminha de Castilhos França**

Diretor de Sistemas Transacionais

#### **Josué de Souza Barbosa**

Diretor de Negócios e de Relacionamento com Clientes

#### **Karen Maria Gross Lopes**

Diretora de Soluções Digitais

#### **José Antonio Costa Leal**

Diretor-Presidente

Diretor Administrativo-Financeiro



Documento assinado por	Órgão/Grupo/Matrícula	Data
Pedro Ruthschilling	PROCERGS / AJUR / 20792	23/08/2021 14:23:30
Jairo Renato Caminha de Castilhos Franca	PROCERGS / DSTR / 14233	24/08/2021 14:07:40
Karen Maria Gross Lopes	PROCERGS / DSDI / 26476	24/08/2021 16:07:53
Diogo Prestes Iori	PROCERGS / DIF / 55343	24/08/2021 18:37:12
Josué de Souza Barbosa	PROCERGS / DNRC / 61762	25/08/2021 10:17:06
Jose Antonio Costa Leal	PROCERGS / PRES / 61804	25/08/2021 12:51:02

