



RELATÓRIO INTEGRADO DE GESTÃO 2023

 **PROCERGS**



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,
GOVERNANÇA E GESTÃO

Eduardo Figueiredo Cavalheiro Leite
Governador

Gabriel Souza
Vice-Governador

Danielle Calazans
Secretaria de Planejamento Governança e Gestão

Conselho de Administração
Augusto Pannebecker Fernandes
Daniel Hiram Ferreira Ramos Santoro
Jorge Fernando Krug Santos
Ricardo Neves Pereira
Victor Herzer da Silva

Conselho Fiscal
Alan Pena Tosta da Silva
Eugenio Carlos dos Santos Ribeiro
Antonio Classmann

Diretoria Executiva da Procergs

Luiz Fernando Záchia
Diretor-Presidente

Karen Maria Gross Lopes
Diretor de Negócios e de Relacionamento com Clientes

Marco Antonio do Amaral Sedi
Diretor de Soluções Digitais

Léo Rossato Biscaglia
Diretor de Infraestrutura e Operações

Sandro Leite Furtado
Diretor de Sistemas Transacionais

Romero Leite Pimentel
Diretor Administrativo-Financeiro

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	04
1 A PROCERGS	05
1.1 Governança Corporativa	07
1.1.1 Políticas e Práticas	09
1.2 Modelo de Negócio	12
1.3 Cadeia de Valor	14
1.4 Materialidade	15
1.5 Gestão de Riscos e Controles Internos	16
1.5.1 Código de Conduta e Integridade	19
1.5.2 Lei Geral de Proteção de Dados	20
1.6 Gestão de Pessoas	22
1.6.1 Distribuição e Perfil do Quadro de Pessoal.....	23
1.6.2 Programas de Capacitação	25
1.6.3 Programa de Participação nos Resultados.....	25
1.7 Sustentabilidade	26
2 CENÁRIO	32
3 ESTRATÉGIAS	37
3.1 Metodologia	40
3.1.2 Projetos Estratégicos e Ciclo de Monitoramento	41
3.2 Visão Orgânica/Perspectivas por Grupo de Indicadores	42
4 DIAGNÓSTICO, OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS	44
4.1 Marca Procergs	44
4.2 Gestão Econômico-Financeira	44
4.3 Relacionamento com Clientes e Negócios	44
4.4 Soluções Digitais.....	45
4.5 Sistemas Transacionais	45
4.6 Infraestrutura e Operações	46
4.7 Gestão de Pessoas.....	46
5 GESTÃO ORÇAMENTÁRIA	47
6 RESULTADOS	51
5.1 Indicadores de Efetividade	51
5.2 Indicadores de Qualidade	53
5.3 Indicadores de Produtividade	56
5.4 Indicadores de Sustentabilidade	59
5.5 Análise	64

APRESENTAÇÃO

No atendimento aos dispositivos legais e estatutários, a Diretoria da Procergs – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul apresenta o seu Relatório Integrado de Gestão, que, este ano, segue as orientações do Conselho Internacional para Relato Integrado (IIRC)¹, uma associação de várias instituições, que sugere um padrão de elaboração de relatório corporativo à melhoria da transparência e da qualidade das informações prestadas aos provedores do capital financeiro, da sociedade gaúcha.

Neste novo Relatório Integrado de Gestão elementos foram agregados para comunicação dos fatores que geram valor e daqueles que podem interferir na capacidade futura da organização. Aspectos relacionados às responsabilidades, foco estratégico e gestão à tomada de decisão, no curto, médio e longo prazos, para atendimento das necessidades das principais partes interessadas.

Inicia com informações gerais da Empresa, para, então abordar a estrutura de governança, o modelo de negócio, a cadeia de valor, a materialidade, a estrutura de gestão de riscos e controles internos, a gestão de pessoas e a sustentabilidade.

Na sequência, descreve o cenário, as estratégias governamentais, metodologia, o modelo de referência de análise de desempenho e os indicadores selecionados.

Um diagnóstico, objetivos e estratégias são declaradas, assim como as ações em andamento.

Expõe as principais realizações e os indicadores-chave de performance ou KPIs, *Key Performance Indicator*, sob perspectivas construídas para uma empresa governamental de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

As tecnologias digitais têm avançado em um ritmo exponencial e o protagonismo da Procergs, seja na função de prestador de serviço ou provedor de soluções para o Governo, deve-se ao alinhamento estratégico obtido, às estratégias digitais e de negócio selecionadas à transformação, pela exploração do que for possível nesse campo, dentro e fora da organização, por meios digitais existentes ou prontamente desenvolvidos, que geram valor à sociedade.

¹ IIRC, International Integrated Reporting Council. **Integrated Reporting**. Disponível em: <https://relatointegradoBrasil.com.br/>. Acesso em: 23 mai. 2023.

1 A PROCERGS

A Procergs–Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul é uma Sociedade Anônima de Economia Mista, vinculada à Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão², com sede em Porto Alegre/RS, na Praça dos Açorianos, junto ao Centro Administrativo Fernando Ferrari.

Constituída em Novembro/71, por intermédio da Lei nº. 6.318, que autorizou o Poder Executivo a criá-la em Dezembro/72. E, em Janeiro/73, conforme Ata da Assembleia Geral nº 333.799, a Procergs iniciou suas operações, como órgão executor da política de Tecnologia da Informação do Estado.

Hoje a Procergs tem a missão de **“Ser protagonista na estratégia de Governo Digital provendo soluções para transformar o Serviço Público e a experiência do Cidadão”**.

O profundo conhecimento dos processos governamentais lhe permitiu uma atuação transversal, com atividades que envolvem o desenvolvimento e a execução de projetos de sistemas, aplicativos e portais, que compõem um acervo de mais de 1.200 sistemas, para os quais a Companhia presta consultoria técnica, manutenção e suporte, em diferentes áreas da Administração Pública, como educação, saúde, segurança pública, trânsito, recursos humanos, finanças e gestão governamentais, entre outras.

Na função de Data Center do RS, a Procergs é a guardiã das grandes bases de dados públicos, com uma estrutura de armazenamento digital distribuída em ambientes de alta e de baixa plataforma, com servidores físicos e virtuais, que, associados aos ativos de rede, asseguram a disponibilidade no suporte aos sistemas críticos do Governo.

Na área de finanças e gestão, a Procergs é destaque nacional. No seu ambiente são processados, 24h por dia, sete dias por semana, durante todo o ano, mais de 1,5 bilhões de documentos fiscais eletrônicos/mês (notas fiscais, conhecimentos de transporte, dentre outros documentos), para, em média, 3.000 milhões de empresas, de todos os Estados da Federação.

A Administração do Rio Grande do Sul, através da Procergs e de seus funcionários, fornece soluções personalizadas, que qualificam tanto a

² RIO GRANDE DO SUL. **Decreto nº 54.510, de 24 de Fevereiro de 2019**. Dispõe sobre a estrutura básica da Secretaria de Governança e Gestão Estratégica. Disponível em: <http://www.al.rs.gov.br/>. Acesso em: 16 ago. 2023.

infraestrutura de conectividade quanto à expansão das oportunidades à competitividade sustentável do Estado.

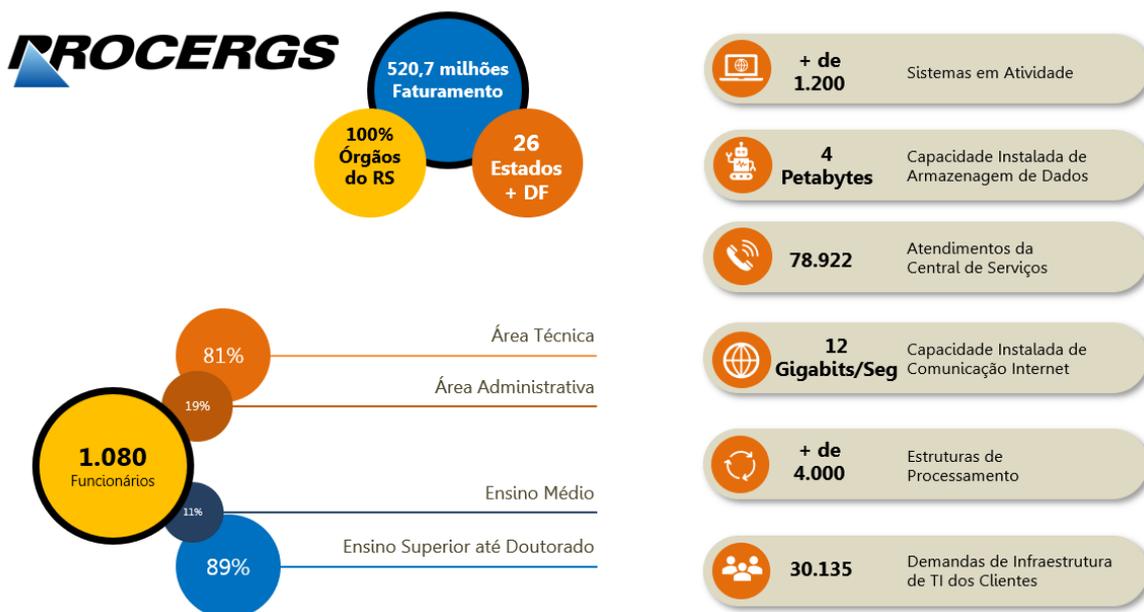


Figura 01: Números Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica (2023).

O Portal de Relacionamento dos Clientes com a Procergs, Minha Procergs³ fornece acesso aos diferentes serviços prestados pela Empresa, uma solução que qualifica a prestação de serviço público e a experiência de relacionamento com os clientes. Um canal que agiliza os processos de atendimento e novas solicitações de assessoria e infraestrutura, de acompanhamento e registro de demandas e de incidentes relativos aos sistemas e sites. Além disso, possibilita a consulta de documentos, de informações financeiras e de indicadores técnicos, dentre muitas outras utilidades ofertadas.

O Minha Procergs dispõe uma plataforma de nuvem para governo⁴, acionada por demanda, num conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis, seguros e de alta performance. Uma Infraestrutura como Serviço (IaaS) simplifica o provisionamento e a pronta liberação da aplicação contratada, com um mínimo de esforço e de gerenciamento (processamento, memória, armazenamento de dados e sistema operacional). E, uma Plataforma como Serviço (PaaS) propicia um ambiente de desenvolvimento e implantação completo, para construção de aplicações *Web* por desenvolvedores.

³RIO GRANDE DO SUL. **Minha Procergs**. Disponível em: <https://www.minhaprocergs.rs.gov.br/>. Acesso em: 16 ago. 2023.

⁴RIO GRANDE DO SUL. **Minha Procergs**. Disponível em: <https://cloud.rs.gov.br/>. Acesso em: 16 ago. 2023.

Em 2023, a Procergs completou 51 anos de existência, com um faturamento da ordem de R\$ 520,7 milhões, decorrentes da comercialização de seus produtos e serviços de TIC, em um ecossistema de negócio sustentável e apto à transformação digital, para conexão dos elos, melhoria de processos e da produtividade, com transparência, segurança, velocidade e escalabilidade na entrega de novos recursos que geram valor à sociedade.

1.1 Governança Corporativa

A compreensão da competitividade sistêmica é considerada para criação de um ambiente propício para o crescimento organizacional, onde relacionamentos distintos acontecem entre vários atores institucionais. A participação em um sistema e a efetividade derivam da definição e do alinhamento das estratégias em todos os níveis. No nível meta, sociedade civil partilha valores culturais, tem consenso sobre a necessidade de desenvolvimento econômico, da integração competitiva e da capacidade que os atores sociais têm de formularem visões estratégicas e implementarem políticas. No nível meso, políticas horizontais e presença de instituições de suporte, como associações e institutos. No nível macro, o Estado e sua política econômica e, no nível micro, as organizações/empresas)⁵.

Governança corporativa se refere ao sistema pelo qual as empresas são dirigidas e controladas⁶. Envolve estruturas e processos para direção e controle de negócios sustentáveis, em que há o exercício de autoridade econômica, política e administrativa. É a forma como se emprega o poder à administração dos recursos disponíveis, a capacidade de planejamento, de formulação e de execução de políticas, no cumprimento de funções. E, sua complexidade reside na proposta de valor e nas relações entre a administração, os conselhos, os acionistas e demais partes interessadas.

Nesse sentido, a governança acontece pela integração contratual e coordenação processual⁷. Embora os contratos auxiliem na definição dos parâmetros legais dos acordos, é a coordenação diária das atividades e os processos que determinam o resultado em termos de eficácia.

⁵ ALTENBURG, Tilman; HILLEBRAND, Wolfgang; MEYER-STAMER, Jörg. **Building Systemic Competitiveness Concept and Case Studies from Mexico, Brazil, Paraguay, Korea and Thailand**. German Development Institute. Berlin: Working Papers, 1998.

⁶ WORLD BANK. **Corporate Governance**. Disponível em: <https://www.worldbank.org/>. Acesso em: 26 out. 2023.

⁷ NIELSEN, Bernhard Bo. **Strategic Fit and The Role of Contractual and Procedural Governance In Alliances: a Dynamic Perspective**. Denmark: Copenhagen Business School, 2008.

A estrutura de governança da Procergs segue as determinações legais pertinentes a sua natureza jurídica⁸. Seu estatuto social⁹ estabelece as normas de administração da Companhia e regulamenta as instâncias, atribuições e responsabilidades dos seus representantes.

No nível estratégico, a Assembleia Geral é a alçada superior, presidida pelo Presidente do Conselho de Administração, ou, na sua falta, pelo Diretor-Presidente da Companhia e acionistas, secretariada por um dos presentes.

O Comitê de Elegibilidade é o órgão de apoio à Assembleia Geral, composto de três membros, indicados pelo Diretor-Presidente da Companhia, que tem a atribuição de verificação da conformidade do processo de indicação e de avaliação dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria e do Conselho Fiscal.

No mesmo nível, está o Conselho Fiscal, formado por três titulares e suplentes. É um órgão colegiado, de cunho fiscalizador de contas, dos atos dos administradores, das obrigações legais e estatutárias da Empresa, em observância às condições do § 1º do Art. 26, da Lei nº 13.303/2016 e no Art. 162 e 163, da Lei federal nº 6.404/1976.

Ao Conselho de Administração da Companhia vinculam-se o Comitê de Auditoria Estatutário, que, por intermédio de seus membros, observam as condições mínimas definidas nos §1º e §2º do Art. 25 da Lei nº 13.303/2016¹⁰ e, a Auditoria Interna é a área de caráter executivo e de assessoria.

Em nível de assistência e aconselhamento subordinam-se as Assessorias de *Compliance*, de Comunicação, de Desenvolvimento Organizacional, de Planejamento e Gestão Estratégica, de Gabinete, de Gestão Trabalhista e Jurídica.

E, em nível de gestão, as Diretorias, de Negócios e de Relacionamento com Clientes, de Soluções Digitais, de Sistemas Transacionais, de Infraestrutura e Operações e, Administrativo-Financeira.

No nível tático encontram-se as divisões e setores que detêm atribuições especializadas, atreladas às suas respectivas diretorias.

⁸ BRASIL. **Lei Nº 10.406/2002**, que institui o Código Civil. **Artigo 54**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/>. Acesso em: 10 mai. 2023.

⁹ RIO GRANDE DO SUL. **Estatuto Social do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande Do Sul S.A.** Disponível em: <https://www.procergs.rs.gov.br/estatuto>. Acesso em: 10 mai. 2023.

¹⁰ BRASIL. **Lei Nº 13.303, de 30 de Junho De 2016**. Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/>. Acesso em: 10 mai. 2023.

A Procergs, ao longo de sua trajetória empresarial, tem projetado e modificado sua estrutura organizacional a fim de sistematizar as competências, favorecer o fluxo produtivo, executar e monitorar a estratégia no cumprimento de sua missão, para assim, gerar valor à sociedade.

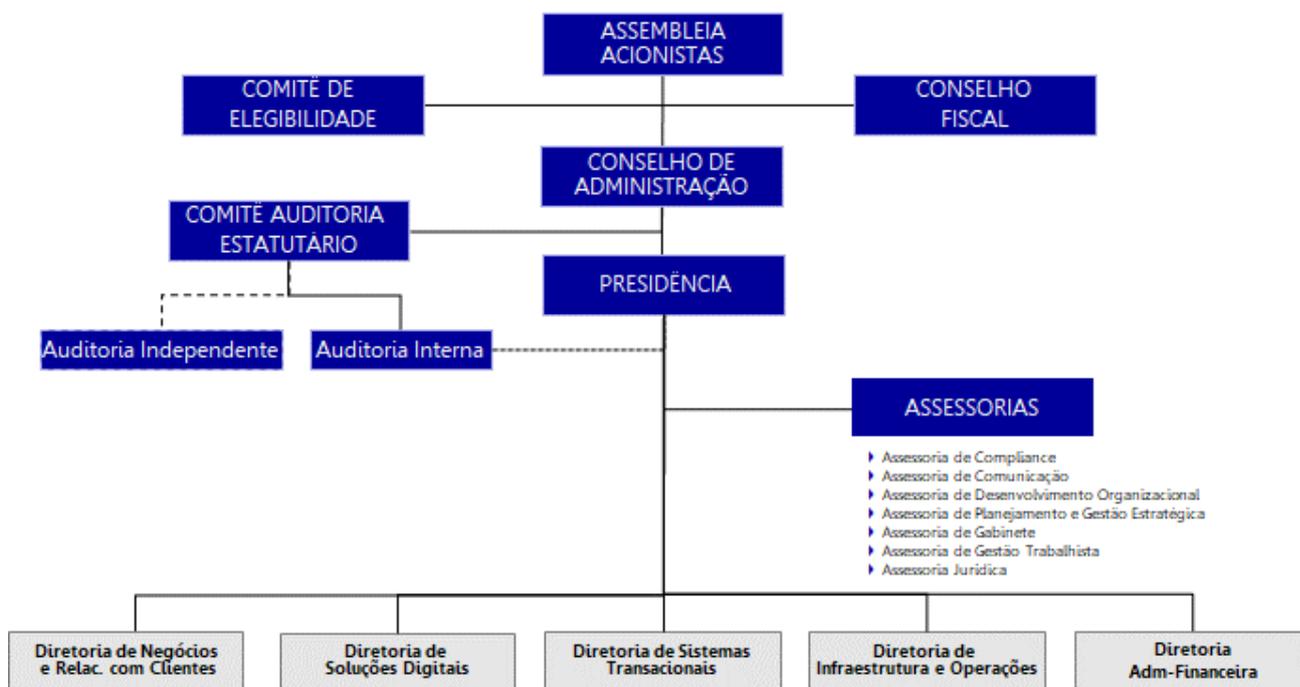


Figura 02: Estrutura de Governança Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica (2023).

1.1.1 Políticas e Práticas

Na dinâmica institucional, as políticas constituem os processos de decisão que convertem informação em ação. Na Procergs muitas são as práticas que asseguram a melhoria contínua da governança corporativa.

O Manual de Compromissos Organizacionais Procergs¹¹ é um instrumento técnico-normativo, que dispõe sobre as obrigações anuais e sobre o programa de capacitação e de disseminação de conhecimentos da força de trabalho, responsáveis, prazos, mecanismos de controle e de avaliação.

Dentre a variedade de compromissos descritos, a Carta Anual de Governança Corporativa¹², segundo os incisos III e VIII, do Art. 8º, da Lei

¹¹RIO GRANDE DO SUL. **Manual de Compromissos Organizacionais da Procergs**. Porto Alegre: Assessoria de Compliance, 2021.

¹²PROCERGS. **Site Institucional**. Disponível em: <https://www.procergs.rs.gov.br/carta-de-governanca-corporativa>. Acesso em: 27 out. 2023.

Federal nº 13.303/2016, tem a finalidade de propiciar a ampla divulgação, pública, das atividades desenvolvidas no exercício fiscal, da estrutura de controles internos e de gerenciamento de riscos, dos dados econômico-financeiros, que contém os comentários dos administradores sobre o desempenho, atendimento das metas e resultados, políticas e práticas de governança, assim trata da composição e da remuneração da administração, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria Estatutário.

E, a Carta Anual de Políticas Públicas¹³ expõe as atividades do exercício vindouro na geração dos seus produtos e serviços aplicados em políticas públicas, conforme ao inciso I, do art. 8º, da Lei Federal nº 13.303/2016. Ambas, após subscrição, pelos membros do Conselho de Administração, são publicadas no Site Institucional da Procergs, em atendimento ao requisito de transparência.

O Gerenciamento das Informações do Processo Eletrônico do TCE/RS envolve a remessa informatizada, por intermédio do Sistema LicitaCon, da situação de procedimentos licitatórios e contratos, conforme Art. 86, Lei Federal nº 13.303/2016 e Instrução Normativa nº 13/2017, elaborado pelo Setor de Compras e de Contratos da Empresa, supervisionados pela Assessoria de Compliance.

A Política de Divulgação de Informações se ampara no direito constitucional de acesso à informação, assegurado ao cidadão, na transparência, na ética, na legalidade, na inclusão, na objetividade e na relevância do conteúdo. É ela que estabelece princípios, diretrizes, regras gerais e procedimentos a serem observados na divulgação de informações de interesse público relativas à Procergs.

A Política de Transações com Partes Relacionadas¹⁴, aprovada pelo Conselho de Administração¹⁵, é conforme ao Art. 8º, inciso VII, da Lei nº 13.303/2016 e extensiva a pessoas físicas ou jurídicas com as quais a Empresa tenha possibilidade de contratar. Determina as diretrizes a serem observadas pelos administradores, quando da ocorrência de transações com partes relacionadas, que assegurem decisões direcionadas sempre com vistas ao interesse da Empresa, dos acionistas e da sociedade.

Seus princípios são fundamentados nos requisitos de competitividade, de conformidade, de transparência, de equidade e comutatividade. O Comitê de Auditoria Estatutário é responsável pela avaliação e monitoramento das transações efetuadas com as partes relacionadas, em conjunto com os administradores, a Auditoria Interna e a Assessoria de Compliance. A divulgação dar-se-á nas demonstrações contábeis Procergs, em detalhes suficientes para identificação dos envolvidos, das condições e de seus

¹³Ibidem.

¹⁴Ibidem.

¹⁵Ata 13/2022, Reunião Ordinária do Conselho de Administração da Procergs.

reflexos, de forma que os acionistas exercitem o direito de fiscalização e de inspeção dos atos de gestão da Empresa.

A Política de Distribuição de Dividendos¹⁶, Juros Sobre Capital Próprio e Retenção de Lucros atende à Lei nº 6.404/1976, Lei nº 13.303/2016 e o Estatuto Social Procergs descreve as diretrizes de distribuição de dividendos e juros sobre capital próprio em caso da ocorrência de lucro líquido no exercício, bem como as práticas para retenção de lucros.

Os Regimentos Internos dos Órgãos Estatutários também são disponibilizados no site da Procergs, assim como as Atas de Assembleia Geral Extraordinária, Ata de Assembleia Geral Ordinária, Atas do Comitê de Elegibilidade, Atas do Conselho de Administração, Atas do Conselho Fiscal e Atas do Comitê de Auditoria Estatutário.

Além das políticas e práticas citadas, foi elaborado um calendário de compromissos, disponibilizado na Intranet:

- Administração do Sistema de Informações para Companhias e Entidades,
- Assunção de compromisso com metas e resultados específicos a serem alcançados como condição para investidura em cargo de Diretor,
- Plano de Negócios,
- Relatório Integrado de Sustentabilidade,
- Avaliação de desempenho, individual e coletiva dos administradores (membros do Conselho de Administração e Diretoria), e membros do Conselho Fiscal,
- Relatório Integrado e de Sustentabilidade,
- Código de Conduta e Integridade,
- Política de Gestão de Riscos,
- Política de Segurança da Informação,
- Política de Gestão de Pessoas,
- Fechamento da Contabilidade e Financeiro,
- Auditoria de Análise de Riscos e Vulnerabilidades,
- Auditoria de Conformidade de Normativas e Processos,
- Sustentabilidade Ambiental,
- Responsabilidade Social,
- Inclusão Digital,
- Plano de Negócios,
- Certidão de Regularidade do Contador do Conselho Regional de Contabilidade do Estado – CRC/RS,
- Demonstrações Financeiras Publicadas,
- Parecer da Auditoria Independente,
- Parecer do Conselho Fiscal,

¹⁶PROCERGS. **Site Institucional.** Disponível em: <https://www.procergs.rs.gov.br/carta-de-governanca-corporativa>. Acesso em: 27 out. 2023.

- Informações Econômico-Financeiras para o Tribunal de Contas do Estado – TCE/RS,
- Relatório da Administração,
- Relatório Publicação das informações no Site Transparência,
- Publicação Datas de Recondições de Diretores da Procergs,
- Programa de Capacitação e Disseminação de Conhecimentos Obrigatórios Segundo à Lei nº 13.303/2016 e Demais Temas Relacionados às Atividade.

E, no campo da Governança Pública, a Transparência¹⁷ permite o controle da gestão, pela prestação de contas, com responsabilização financeira, política e administrativa.

A transparência, a responsabilidade e eficácia crescente da Administração Pública geram novos insumos estratégicos à construção de políticas e programas coordenados à melhoria da prestação de serviço público, o que propicia maior confiança no Governo, atributo motivacional de participação. A democratização do acesso à informação, a inclusão social e a Transparência servem ao compartilhamento da responsabilidade pelo bem público, à difusão da solidariedade e à legitimidade das ações do Governo.

Nesse aspecto, o site da Procergs oferece recursos para que o cidadão exerça sua cidadania, como, por exemplo, consulta das receitas e dos gastos públicos, dentre outras dados e informações, acesso às demonstrações contábeis da Companhia.

1.2 Modelo de Negócio

A Figura 03 demonstra a lógica de criação, de entrega e de captura de valor da Empresa, o macroprocesso do Modelo de Negócio Procergs¹⁸, elaborado por intermédio da ferramenta *Business Model Canvas*. Na sequência, a Figura 04 correspondente ao respectivo detalhamento.

¹⁷RIO GRANDE DO SUL. **Site Procergs**. Disponível em: <https://www.procergs.rs.gov.br/transparencia>. Acesso em: 31 out. 2023.

¹⁸OSTERWALDER; Alexander; PIGNCUR, Yves. **Business Model Generation - Inovação em Modelos de Negócios: um manual para visionários, inovadores e revolucionários**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.

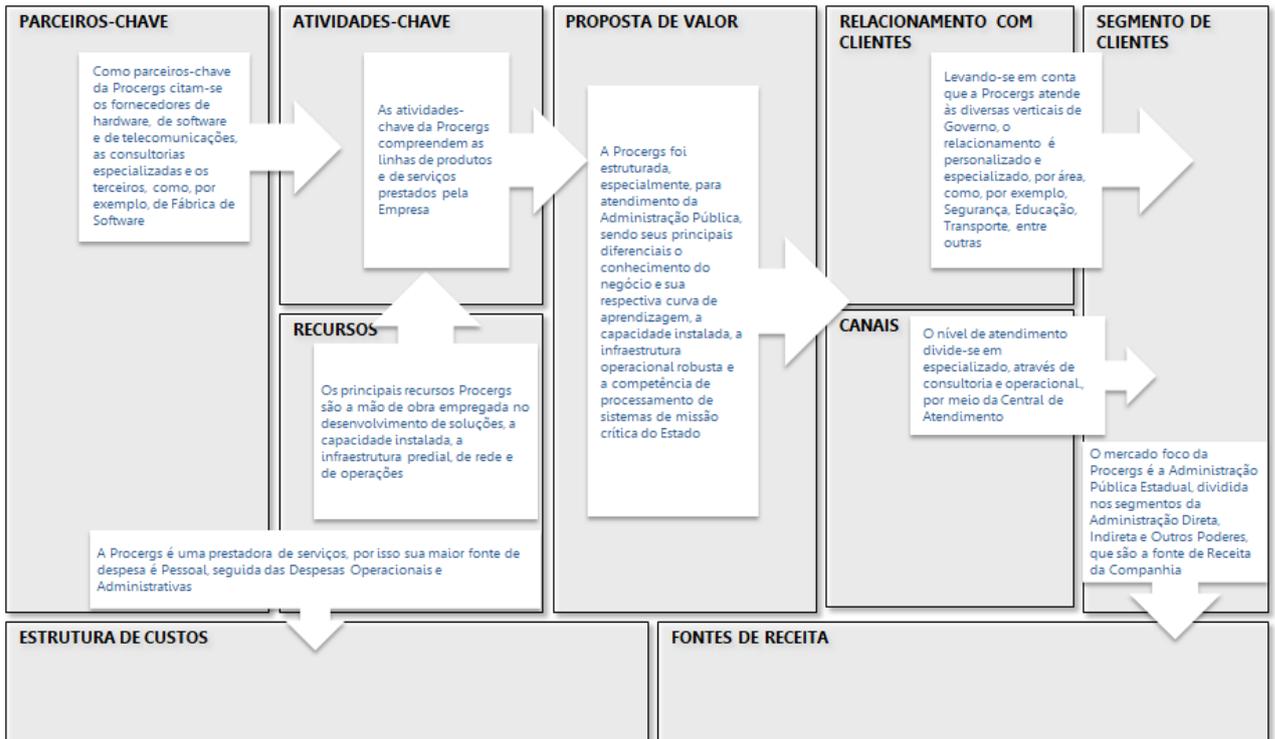


Figura 03: Macroprocesso do Modelo de Negócio Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica (2023).

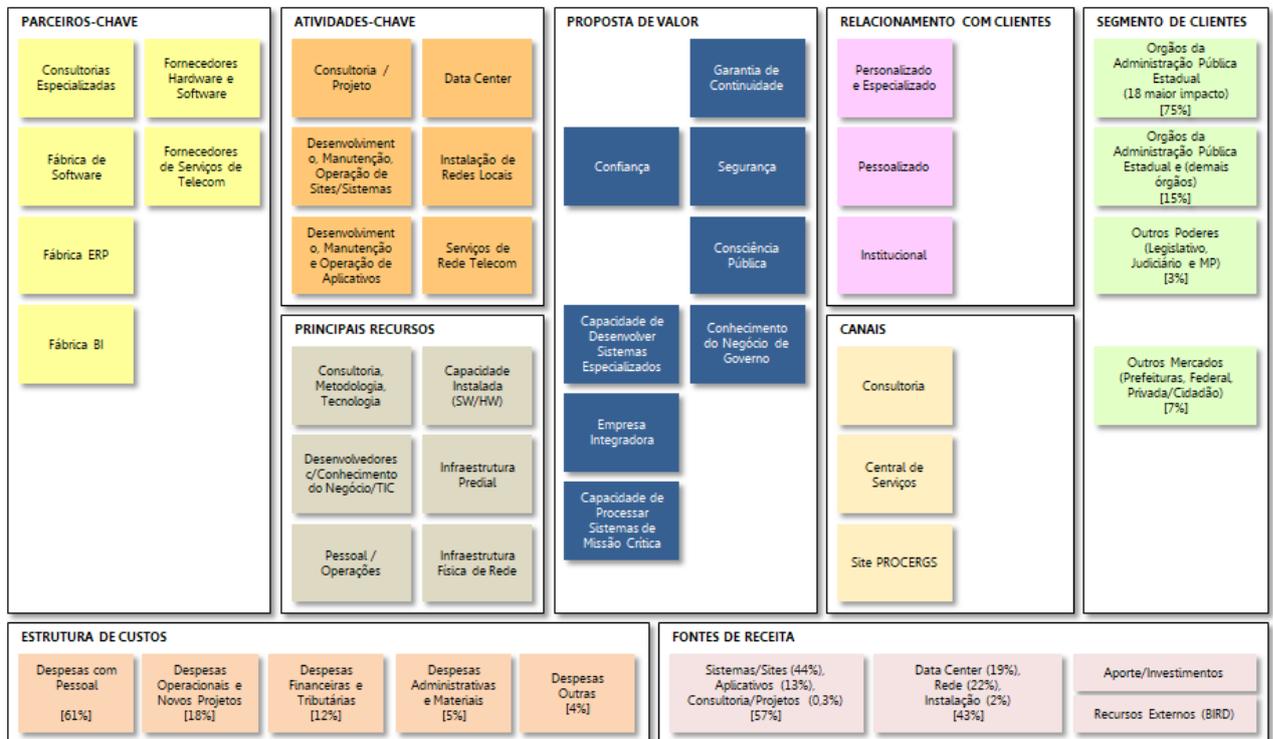


Figura 04: Business Model Canvas Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica (2023).

1.3 Cadeia de Valor



Figura 05: Cadeia de Valor Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica (2023).

A cadeia de valor Procergs é representada por atividades, finalísticas e de suporte, envolvidas na entrega de valor para os clientes à prestação de serviço público.

As atividades finalísticas são aquelas diretamente ligadas a criação do produto e/ou serviço, no atendimento das necessidades de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Administração Pública do Rio Grande do Sul e, as atividades de suporte são aquelas que apoiam no que tange ao fornecimento dos recursos produtivos.

A Procergs é uma Empresa governamental de TIC e por isso suas capacidades são modeladas sob a ótica de valor¹⁹, valor para os clientes, competências essenciais e redes colaborativas ao equilíbrio dos interesses.

¹⁹KOTLER, Philip; JAIN, Dipak C.; MAESINCEE, Suvit. **O consumidor no centro do palco – Marketing em Ação: uma nova abordagem para lucrar, crescer e renovar.** Rio de Janeiro: Campus, 2002.

1.4 Materialidade

A materialidade, segundo o que preconiza o Conselho Internacional para Relato Integrado (IIRC)²⁰, compreende temas que dizem respeito à capacidade da Empresa de alcançar seus objetivos de geração de valor público, seja no curto, médio e longo prazos.

Abrange riscos e oportunidades do Modelo de Negócio, tanto no âmbito interno quanto externo, que são avaliados por ocasião do Planejamento Estratégico Procergs, quantitativamente e qualitativamente, bem como sob o ponto de vista financeiro, estratégico, institucional e regulatório.

<p>Marca Procergs</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Governo Digital para transformar o Serviço Público e a experiência do Cidadão ▪ Provedor de soluções de alto valor agregado
<p>Sustentabilidade Econômico-Financeira</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superávit ▪ Otimização dos Custos ▪ EBITDA e Lucro Operacional Positivos ▪ Mitigação do Passivo Trabalhista ▪ Ambiente Regulatório (DL 56.662/22, que dispõe sobre a antecipação de IR sobre a receita, com compensação para o ano seguinte. Em 2023, o impacto negativo estimado é da ordem de 5% da receita. E Lei Complementar 966/22, que Revoga a Isenção do ISSQN para as prestações de serviços da Procergs à Administração Pública e aumenta a alíquota do Imposto (ISSQN) de 2% para 5%. Em 2023 o impacto estimado é de R\$ 12.000.000)
<p>Carteira de Clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Foco na Administração Pública ▪ Ampliação dos Serviços ▪ Valor Reconhecido pelo Cliente ▪ Risco do Negócio (privatização Corsan)
<p>Oferta de Novos Produtos e Serviços</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parcerias ▪ Plataformas Digitais ▪ Inovação Contínua ▪ Soluções Inovadoras e Personalizadas
<p>Eficiência Operacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parque Tecnológico Atualizado ▪ Capacidade de Desenvolvimento Cultura de Desenvolvimento Ágil e Colaborativo ▪ Aperfeiçoamento das Metodologias e Processos ▪ Qualificação do Pessoal Técnico e de Negócio ▪ Aumento na Favorabilidade de Clientes ▪ Crescimento no Faturamento por Empregado ▪ Melhoria da Pesquisa de Clima Organizacional ▪ Segurança da Informação

Figura 06: Temas Materiais Procergs
Fonte: Procergs (2023).

²⁰ IIRC, International Integrated Reporting Council. **Integrated Reporting**. Disponível em: <https://relatointegrado brasil.com.br/home/framework>. Acesso em: 23 mai. 2023.

1.5 Gestão de Riscos e Controles Internos

A área responsável pela Gestão de Riscos e Controles Internos Procergs é a Assessoria de *Compliance*, subordinada à Presidência, tem atribuição de governança, de conformidade, de verificação do cumprimento de obrigações, de gestão de riscos e de controles internos, inclusive, de coordenação da segurança da informação.

A política de Gestão de Riscos²¹ é estratégica, permeia toda organização e é extensiva aos prestadores de serviços e fornecedores externos. Estabelece as diretrizes a serem observadas no processo, segundo as necessidades do negócio e de proteção legal da Empresa e se antecipa às ameaças que afetam os objetivos estratégicos, econômico-financeiros, operacionais ou de conformidade. Cria e protege o valor, melhora o desempenho, encoraja a inovação e presta suporte à racionalização e controle de recursos.

A norma²² define o processo, respectivas atividades, papéis, responsabilidades e controles à minimização dos riscos ligados aos seus ativos. Orienta o nível gerencial, tático e operacional na realização das atividades, dos processos e no gerenciamento eficaz das incertezas e das oportunidades, através da qualificação contínua, do planejamento e controle, tanto de recursos humanos quanto materiais.

E, ainda, dispõe sobre os recursos operacionais e tecnológicos às atividades de gestão de riscos e metodologia de identificação, de análise, de avaliação e de tratamento dos riscos corporativos.

Sua estrutura padronizada, de acordo com a norma ISO 31000:2018, está em construção e segue, como referência, o modelo norte-americano de três linhas, do Instituto de Auditores Internos²³, que transmite que a governança organizacional necessita de:

- 1) prestação de contas por um corpo diretivo às partes interessadas, para supervisão organizacional, com integridade, liderança e transparência,
- 2) ações de gerenciamento de riscos pela administração, que toma decisões fundamentadas em risco e aplicação dos recursos, a fim de que se logrem os objetivos traçados,

²¹RIO GRANDE DO SUL. **POL – Política de Gestão de Riscos Procergs**. Porto Alegre: Assessoria de Compliance, 2022.

²²RIO GRANDE DO SUL. **NOR – Norma de Gestão de Riscos Procergs**. Porto Alegre: Assessoria de Compliance, 2022.

²³IIA, The. Institute of Internal Auditors. **The IIA's Three Lines Model**. USA: 2021. Disponível em: <https://www.theiia.org/>. Acesso em: 05 jul. 2023.

- 3) garantia e aconselhamento, por auditoria interna independente, que fornece clareza, confiança à promoção e aperfeiçoamento constantes, investigação rigorosa, com avançado senso de análise e de interpretação das situações que se apresentam e sua particular conclusão.



Figura 07: Estrutura da Gestão de Riscos e Controles Internos

Fonte: Assessoria de *Compliance* Procergs (2023)

Dessa forma, os tomadores de decisão, em todos os níveis, têm acesso suficiente às informações e à exposição dos riscos relativos aos serviços, processos e ativos envolvidos. E, a coordenação do esforço requerido em ações à mitigação dos riscos para níveis aceitáveis, de modo que se alcancem os objetivos estratégicos, se preserve o patrimônio tangível e intangível da Procergs, bem como os relacionados à integridade do meio ambiente e à segurança do quadro funcional.

Os riscos tipificados na Figura 08 são verificados e avaliados segundo critérios presentes na Matriz de Riscos, Figura 09, que diz respeito às probabilidades de concretização das consequências, numa combinação entre o impacto e a vulnerabilidade à priorização do tratamento.

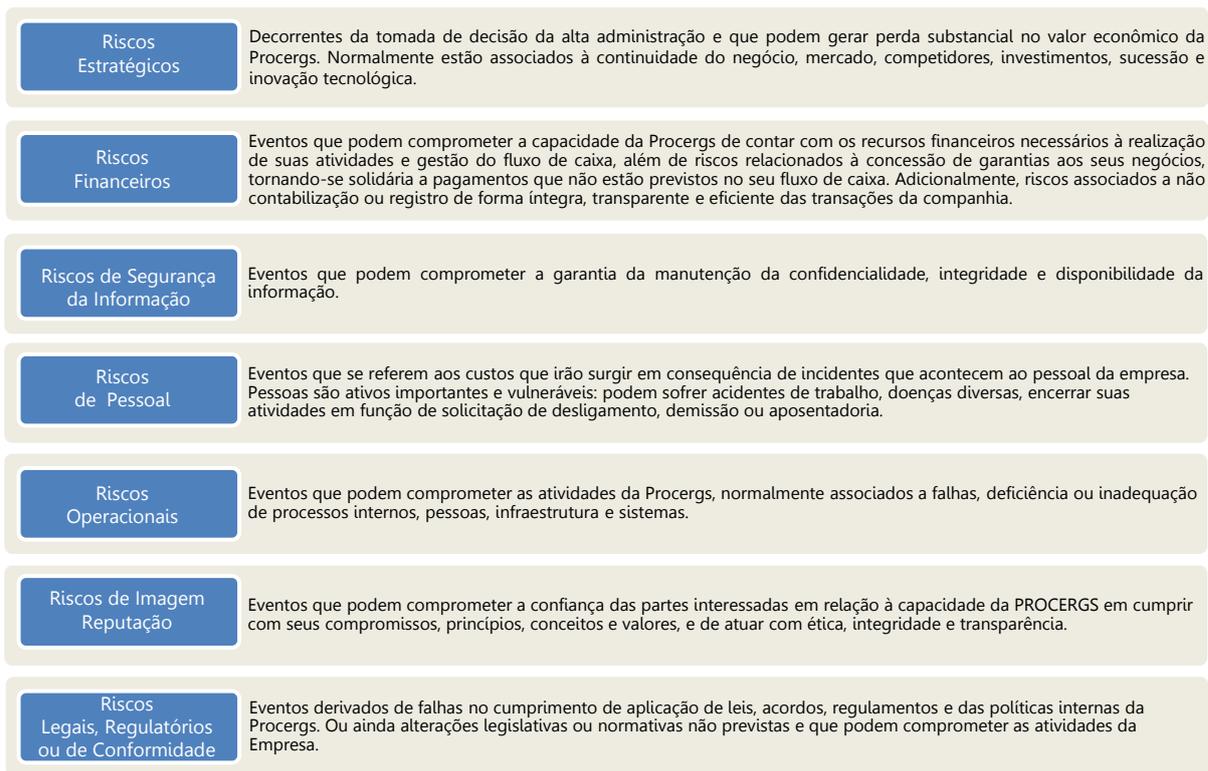


Figura 08: Tipificação dos Riscos Procergs

Fonte: Assessoria de *Compliance* Procergs (2023).



Figura 09: Criticidade e Impacto da Matriz de Risco Procergs

Fonte: Assessoria de *Compliance* Procergs (2023).

O Plano de Tratamento determina as respostas e os instrumentos à proteção da Empresa. O objetivo é a eliminação da causa raiz do risco, por meio de ações que conduzam a probabilidade do risco em zero. E, nesse caso, podem ser aceitos ou rejeitados.

Para a opção aceite, nenhuma ação é necessária e o risco, cujo impacto seja menor que o custo/benefício do seu gerenciamento, pode ser mantido, desde que seja conhecido e aceite pela área de gestão de riscos. No entanto, o monitoramento é contínuo, para que se assegurem as melhorias no processo, a clareza na comunicação e, frente à ocorrência de mudança de conjuntura, que permita as alterações cabíveis no que tange ao tratamento.

Para a opção rejeitado, classificações distintas:

- 1) evitar, eliminar a causa raiz do risco por intermédio de ações para levar à probabilidade do mesmo a zero,
- 2) mitigar, reduzir a probabilidade de ocorrência ou o impacto de um risco para um nível abaixo do limite aceitável, mediante ações para diminuir a expectativa de materialização e/ou severidade do risco,
- 3) transferir, implica na transferência ou no compartilhamento das responsabilidades de parte do risco com terceiros, ou seja, seguros, cláusulas contratuais, garantias, dentre outras alternativas,
- 4) aceitar, significa aceitar os impactos sem realizar mudanças. Isso acontece quando a probabilidade de ocorrência e o impacto são baixos ou na hipótese de que não se pode fazer nada, simplesmente aceitar os riscos. Essa anuência pode ser ativa ou passiva. A passiva não requer providência, mas a ativa inclui um plano de contingência para o evento. Na prática, não se mexe na probabilidade e, sim, no impacto que o risco pode causar.

1.5.1 Código de Conduta e Integridade

O Código de Conduta e Integridade²⁴ reúne as regras que orientam e disciplinam a conduta do corpo funcional da Empresa, seja nas relações internas e externas, em cumprimento da missão e valores Procergs. Estabelece os compromissos de gestão e da força de trabalho, bem como o regramento para o uso de redes e de mídias sociais.

Um Canal de Denúncias²⁵, aberto, responde à Lei nº 13.303/16 e ao Estatuto Social aprovado pelo Conselho de Administração em 2022. Esse se destina ao recebimento de quaisquer delações, sigilosas ou não,

²⁴RIO GRANDE DO SUL. **Código de Conduta e Integridade Procergs**. Disponível em: <https://www.procergs.rs.gov.br/codigo-de-conduta-e-integridade-da-procergs>. Acesso em: 17 ago. 2023.

²⁵RIO GRANDE DO SUL. **Canal de Denúncias Procergs**. Disponível em: <https://www.procergs.rs.gov.br/canal-de-denuncias>. Acesso em: 08 ago. 2023.

associadas a atos ilícitos, de inobservância do Código de Conduta e Integridade, ou de normas internas de ética e obrigacionais.

O descumprimento de princípios e compromissos presentes no Código de Conduta e Integridade implica em sanções disciplinares, precedidas de uma análise criteriosa dos fatos, segundo a ética e os valores universais instruídos pela verdade e legalidade. E, as medidas cabíveis, de acordo com a gravidade, ocupação do indiciado e origem da denúncia, praticadas pela Assembleia Geral dos Acionistas, Conselho de Administração, Comitê de Ética ou do corpo diretivo da Companhia, a partir de parecer da área de *Compliance* e da área de Auditoria Interna.

1.5.2 Lei Geral de Proteção de Dados

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)²⁶, em vigor desde setembro de 2020, foi principalmente influenciada pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia, *General Data Protection Regulation* (GDDR)²⁷, que teve seus efeitos legais desde maio de 2018. De acordo com o Superior Tribunal de Justiça²⁸ ela representa um marco relativo à normatização do tratamento de dados pessoais no Brasil. A proteção de dados pessoais igualmente consta no rol de direitos e garantias fundamentais (Art. 5, LXXIX), Emenda Constitucional nº 115/2022²⁹.

A LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, seja em meios físicos ou digitais, por pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado. Objetiva a proteção dos direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e do livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Nesse plano definiu os requisitos, as hipóteses de dados pessoais sensíveis, de Crianças e de Adolescentes e do término do tratamento de dados. Normatizou os direitos dos titulares dos dados, regulou o tratamento de dados pessoais pelo poder público e as permissões no que se refere à transferência internacional de dados. Relata os agentes

²⁶ BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 17 ago. 2023.

²⁷EU, European Council. **The General Data Protection Regulation.** Disponível em: <https://www.consilium.europa.eu/en/policies/data-protection/data-protection-regulation/#gdpr>. Acesso em: 08 set. 2023.

²⁸BRASIL. **LGPD: Um Marco na Regulamentação Sobre Dados Pessoais no Brasil.** Disponível em: <https://www.stj.jus.br/>. Acesso em: 08 set. 2023.

²⁹BRASIL. **Emenda Constitucional nº 115, de 10 de Fevereiro de 2022.** Altera a Constituição Federal para incluir a proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais e para fixar a competência privativa da União para legislar sobre proteção e tratamento de dados pessoais. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 08 set. 2023.

envolvidos e suas responsabilidades (controlador, operador e encarregado). Discorre sobre o ressarcimento de danos, as medidas de segurança, o sigilo de dados, as boas práticas de governança e as sanções administrativas segundo a natureza das infrações e direitos pessoais afetados.

A autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), situada no Distrito Federal, é uma autarquia de natureza especial, com autonomia técnica e decisória, que tem o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade exercido por representantes do Poder Executivo Federal, do Senado, da Câmara de Deputados, do Conselho Nacional de Justiça, do Ministério Público, do Comitê Gestor da Internet Brasil, de entidades da sociedade civil, de instituições científicas, tecnológicas e de inovação, de confederações sindicais do setor produtivo, dentre outros representantes indicados pelos titulares dos respectivos órgãos e entes da Administração Pública.

A LGPD se aplica por ocasião da coleta e do tratamento de dados pessoais de indivíduos no Brasil, independente da nacionalidade. Sua fundamentação legal abrange a necessidade, a finalidade, a adequação, a transparência, a governança, a proteção de dados e as sanções em caso de violação dos preceitos estabelecidos.

Um Programa de Governança em Privacidade – PGP³⁰, organizado em etapas, com indicadores de desempenho, foi implantado na Procergs para adequação da Empresa à LGPD. Esse contemplou atividades de conscientização e de sensibilização dos funcionários ao tema, por intermédio de campanhas e processos de capacitação, como uso de iniciativas para o aperfeiçoamento da cultura interna: Cartilha de LGPD, Cartilha de Condutas Voltadas à Privacidade e à Proteção de Dados, Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e Política de Segurança da Informação, que orientam a força de trabalho, os prestadores de serviços e os fornecedores.

O Inventário de Dados Pessoais – IDP permitiu a identificação da origem dos dados coletados, o amparo legal relativo ao tratamento, o nível de segurança da base de dados ou demais estruturas de armazenamento e os possíveis riscos e infrações. Esse instrumento prestou suporte no atendimento aos princípios estabelecidos no Art. 6º e do Art. 37 da LGPD, que versa sobre a manutenção do requisito das operações de tratamento de dados pessoais.

³⁰RIO GRANDE DO SUL. **Programa De Governança em Privacidade Procergs**. Porto Alegre: Assessoria de Compliance, 2022.

Os processos mapeados nesse inventário são alvo de revisões e análises críticas constantes pelo Encarregado de Dados Pessoais³¹, que tem atribuições conformes ao disposto no §2º, do Art. 41 da LGPD.

1.6 Gestão de Pessoas

Um dos maiores ativos da Procergs são as pessoas. O capital humano produz capital intelectual para formulação de novas propostas, em benefício da cadeia valor, que depende da troca de experiências e do aprendizado contínuo à inovação. Muitos teóricos já constataram que o conhecimento está atrelado à exploração do conhecimento tácito, de *insights* subjetivos, de intuições e de ideias, que motivam múltiplas interações e níveis de criação entre os elos—indivíduo, grupo e organização.

Atitudes e habilidades, em constante transformação, são necessárias à prosperidade organizacional. O desenvolvimento profissional é essencial à identificação de novas oportunidades, assim como a gestão das competências orientadas às melhores práticas e ao estreitamento dos laços em seu ecossistema, com estímulo ao intercâmbio de experiências.

A resiliência e agilidade, assim como construção de parcerias sólidas têm sido empregadas, tanto para intensificação do relacionamento, como para aquisição e compartilhamento de conhecimento à geração de valor.

Soluções para melhoria do desempenho são viabilizadas pelo aproveitamento e uso da diversidade—interação, capacitação, qualificação e conhecimentos multidisciplinares, com promoção da cultura da inovação. Velocidade, mudanças ágeis e competências para criação de produtos diferenciados, sob medida, com custos menores, para uma sociedade com níveis de exigência crescentes.

Em um cenário em que as organizações repensam suas estratégias, o conjunto de habilidades dos colaboradores se destaca. E, a inovação desponta como consequência da rápida adaptabilidade ao ambiente, da busca e do desenvolvimento de novas competências, de iniciativas, de programas e de processos centrados na oferta de respostas diferenciadas aos desafios do cotidiano.

A Política de Gestão de Pessoas da Procergs institui os critérios à manutenção de um quadro de pessoal sinérgico às necessidades organizacionais e orientado à oferta de valor em suas entregas e à sustentabilidade da Empresa. Princípios de respeito ao indivíduo e à pluralidade no ambiente do trabalho, a saúde do trabalhador, o reconhecimento, o desenvolvimento e a monitoria do engajamento e do

³¹Encarregado de Dados Pessoais Procergs, desde 18/01/2022: Cristiano Goulart Borges, da Assessoria de Compliance.

comprometimento das pessoas compreendem uma variedade ações no que se refere à entrada, retenção e saídas de pessoas, assim como aborda as atribuições pertinentes, relativo ao Conselho de Administração, das Diretorias, dos gestores e dos empregados.

A Gestão de Pessoas é responsabilidade de todos os gestores com o apoio da Divisão de Recursos Humanos (DRH), que gerencia o processo e propõe políticas e práticas para o desenvolvimento e gestão dos funcionários.

1.6.1 Distribuição e Perfil do Quadro de Pessoal

O quadro de funcionários da Procergs é de 1.080 pessoas, que tem seu ingresso por intermédio de Concurso Público, segundo as especificidades dos dispositivos legais vigentes.

O Plano de Empregos, Funções e Salários (PEFS) e o Plano de Empregos, Carreiras e Salários (PECS), são os documentos formais que definem a estrutura de cargos, funções, níveis e salários atribuídos aos funcionários do quadro permanente da Empresa.

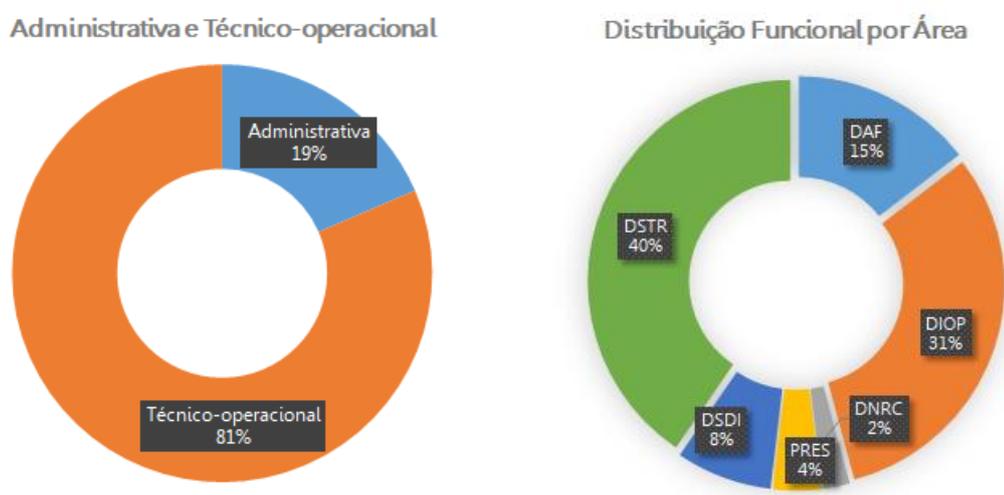


Gráfico 10: Distribuição Funcional por Áreas

Fonte: Dados DRH (2024).

O gráfico 10 mostra que a maioria dos funcionários integra a área técnico-operacional, representada por 81%.

Na Empresa são sete áreas, a Diretoria de Sistemas Transacionais (DSTR) tem 39% da força de trabalho. Essa possui 4 divisões de prestação de serviços aos órgãos públicos, que compreendem a Divisão de Fábrica de Software (DFS), Divisão Financeira e Tributária (DFT), Divisão de Trânsito e Segurança (DTS) e Divisão de Soluções Finalísticas (DSF).

A segunda maior área integra a Diretoria de Infraestrutura e Operações (DIOP), com 32% do contingente. Reúne a Divisão de Infraestrutura (DIF), Divisão de Operações (DOP) e Divisão de Tecnologia em Infraestrutura (DTI). A Divisão Administrativo-Financeira detém 15%, a qual integram a Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária (DCF), a Divisão de Gestão Administrativa (DGA) e a Divisão de Recursos Humanos (DRH).

A Presidência e suas respectivas assessorias representam 4% e a Diretoria de Negócios e de Relacionamento com Clientes possuem 2%.

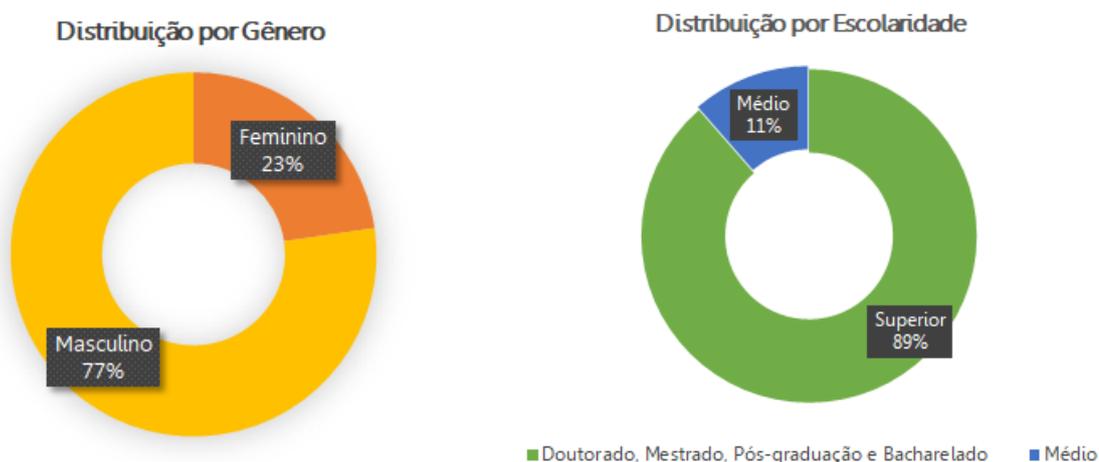


Gráfico 11: Distribuição Gênero e por Escolaridade

Fonte: Divisão de Recursos Humanos (2024).

No Gráfico 11 observa-se que a Procergs tem um quadro predominantemente masculino, 77% e 23% feminino. Desses, cerca de 89% possuem nível superior e 11% ensino médio, fato que retrata o nível de qualificação dos trabalhadores.

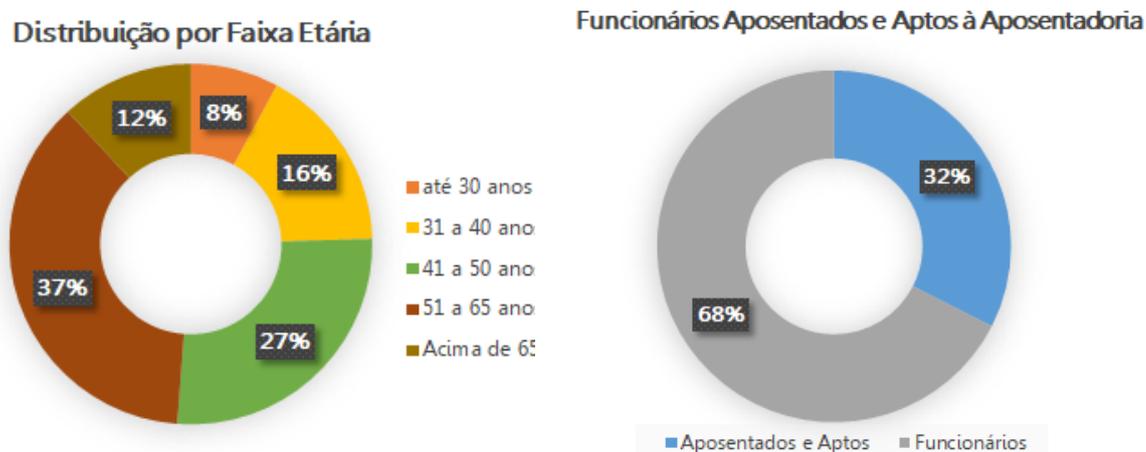


Gráfico 12: Distribuição por Faixa Etária e Aposentados

Fonte: Divisão de Recursos Humanos (2024).

No que se refere à faixa etária, 37% do quadro possui de 51 até 65 anos, seguido por 27% de 41 a 50 anos, 17% de 31 a 40 anos, 12% acima de 65 anos e 6% até 30 anos. De modo geral, 88% dos empregados situam na faixa etária até 65 anos.

Os funcionários aposentados e aptos constituem 32% do quadro funcional. Nesse domínio, a Procergs tem desenvolvido ações à renovação do perfil, como, por exemplo, Plano de Demissão Voluntária (PDV) e contratação de pessoal técnico, mediante concurso.

1.6.2 Programas de Capacitação

Power Skills é um programa desenvolvido para todos os funcionários, com foco no desenvolvimento e aperfeiçoamento das competências comportamentais. Iniciou em novembro de 2022, com término em agosto de 2023. Cerca de 2.100 horas de instrução, em 5 cursos, que foram oferecidos para 350 pessoas, distribuídas em 14 turmas.

O Programa para Desenvolvimento de Lideranças (PDL), orientado às competências comportamentais e de gestão, ocorreu de abril a novembro de 2023, para capacitação de 65 gestores. Compreendeu a oferta de 4.160 horas de instrução, em 8 workshops.

Incentivo financeiro de até 90%, para pós-graduação de 12 funcionários, com carga horária de 4.560 horas.

E, contratação de 118 cursos para atendimento de demandas pontuais, além da concessão de participação em 64 eventos externos de TIC.

Processo de *Onboarding*, para recepção, acolhimento e integração dos 120 novos funcionários. Ocasão em que se apresentou a Empresa, norteadores estratégicos e demais informações técnicas e comportamentais.

1.6.3 Programa de Participação nos Resultados

O Programa de Participação nos Resultados Procergs (PPR) é uma ferramenta de gestão que privilegia o comprometimento dos funcionários com as metas estabelecidas pela empresa e reconhece, financeiramente, os objetivos alcançados.

Fundamentado nos termos da Lei Federal nº 10.101/2000 foi implantado em 1996, suspenso entre 2000 e 2007, sendo reativado em 2008.

Em 2015 o PPR passou a ser clausulado no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), garantindo sua continuidade.

O PPR objetiva promover o alinhamento dos funcionários com os objetivos empresariais, estabelecer um ambiente de trabalho cooperativo entre diretoria, gestores e trabalhadores, na busca permanente de melhores resultados para a Companhia, bonificando aqueles que atinjam os resultados contratados.

Seu princípio é o efetivo envolvimento dos trabalhadores nas ações desenvolvidas no Programa, para alterar o comportamento, disseminar a cultura e impor desafios através das metas estabelecidas.

O valor máximo de distribuição é limitado ao total dos salários nominais (salários de tabela), acrescido do total dos adicionais por tempo de serviço (anuênios ou quinquênios) da folha de pagamento do mês de dezembro do ano de referência, condicionado ao alcance das metas/indicadores estabelecidos em "Termo de Compromisso – PPR", firmado entre a Empresa e a Comissão Mista do PPR, respeitadas as disposições de "Norma do Programa de Participação nos Resultados – PPR" pré-estabelecida pela Empresa.

1.8 Sustentabilidade

A Organização das Nações Unidas, *United Nations*, do qual 193 países são signatários, como o Brasil, é a entidade que tem trabalhado, através de ações coletivas, no âmbito econômico, social e ambiental, desde 1945, em prol de um mundo mais sustentável para todos.

Em 2015, por ocasião da Cúpula de Desenvolvimento Sustentável, que aconteceu em Nova York, líderes mundiais e partícipes da sociedade civil se reuniram na sede da ONU e definiram um plano para terminar com a pobreza, preservar o meio ambiente e o clima, logo assegurar paz e prosperidade para todas as pessoas. Esse plano ficou conhecido como Agenda 2030³² e contém 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que abordam os principais desafios contemporâneos. Nessa ocasião, o Brasil aderiu a esse chamado global, com metas que representam tarefas para o Governo, segmento privado e toda sociedade, em defesa da sustentabilidade.

³²NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 12 mai. 2023.



Figura 13: Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil

Fonte: Nações Unidas Brasil (2023)

O Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio de suas Secretarias, durante a etapa de identificação de macroproblemas e de causas à elaboração do Plano Plurianual (PPA) 2024-2027, estabeleceu ações programáticas no PPA, vinculadas a um ou mais ODSs da Agenda 2030, para, assim, atingir as mudanças desejadas, no médio ou longo prazo, com indicadores acompanhados por meio de Plataforma Digital³³, estruturada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

No arcabouço do desenvolvimento sustentável, as práticas ESG, do inglês, *Environmental, Social and Governance*, têm sido cada vez mais incorporadas pelas empresas para demonstrarem sua responsabilidade com o impacto gerado pelo seu negócio e a preservação do futuro às próximas gerações. Do tripé, o item ambiental aborda responsabilidades pertinentes à poluição, gestão de resíduos, emissões de carbono, saneamento, biodiversidade, dentre outras. O social trata a diversidade, os direitos humanos e trabalhistas, a proteção de dados, o engajamento, etc. E, a governança versa sobre confiança, integridade, reputação corporativa, auditoria, dentre uma variedade de políticas administrativas de transparência e de prestação de contas.

A Procergs, considerada área meio na estrutura do RS, tem atuação transversal. É uma empresa comprometida com a sustentabilidade, mesmo sem envolvimento direto com os ODSs ela realiza ações externas e internas.

O Setor de Responsabilidade Socioambiental (RSA), criado em 2017, responde aos instrumentos legais sobre responsabilidade social,

³³BRASIL. **Indicadores Brasileiros para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em: <https://odsbrasil.gov.br/>. Acesso em: 12 mai. 2023.

sustentabilidade ambiental e políticas de resíduos sólidos, no atendimento de itens presentes em diferentes ODSs.

O Programa Sustentare³⁴, Decreto Lei nº 53.307/16³⁵, versa sobre a destinação e o descarte de ativos eletroeletrônicos dos órgãos e de entidades do Estado do Rio Grande do Sul, no atendimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos, instituída pela Lei Federal nº 12.305/10³⁶ e a Política Estadual de Resíduos Sólidos, Lei nº 14.528/14³⁷. Um programa em linha, associado, principalmente, ao 16º ODS, Paz, Justiça e Instituições Eficazes, que tem a Secretaria de Governança e Gestão Estratégica (SPGG) como unidade gestora.

A participação no Sustentare ocorre por meio de adesão, tanto dos órgãos públicos quanto de órgãos constitucionais autônomos, municípios, sociedade civil organizada e pessoas jurídicas de direito privado, denominadas de Unidade Administrativa Responsável. O processo de doação acontece por solicitação e os parceiros são empresas licenciadas e especializadas na descaracterização ou no acondicionamento de eletroeletrônicos, selecionados por licitação, segundo dispositivo legal.³⁸

O Comitê Deliberativo é composto por 12 órgãos governamentais, encarregados por auditorias e homologações. E, a Procergs é a unidade executora do programa, sendo o RSA da Empresa, o gestor dos processos e das melhorias funcionais.

A Procergs recebe o Relatório de Disponibilidade de Ativos Eletroeletrônicos (RDAE), com as classificações identificadas³⁹ e, a partir desse, atua na coleta e no acondicionamento para reaproveitamento ou descaracterização.

Em 2023, o Sustentare atingiu cerca de 1,5 toneladas de insumos descaracterizados e 1.645 microcomputadores doados, que servem à inclusão social e digital de mais de 176 instituições credenciadas, dentre as quais se destacam escolas, secretarias municipais, hospitais, telecentros, dentre outros entes assistenciais do setor público e do privado, aspecto que amplia o vínculo com o 12º ODS, Consumo e

³⁴RIO GRANDE DO SUL. **Programa Sustentare**. Disponível em: <https://sustentare.rs.gov.br>. Acesso em: 24 mai. 2023.

³⁵RIO GRANDE DO SUL. **Decreto nº 53.307, de 24 de Novembro de 2016**. Disponível em: <https://ww3.al.rs.gov.br/>. Acesso em: 25 mai. 2023.

³⁶BRASIL. **Lei nº 12.305, de 2 de Agosto de 2010**. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/>. Acesso em: 25 mai. 2023.

³⁷RIO GRANDE DO SUL. **Lei nº 14.528, de 16 de Abril de 2014**. Disponível em: <https://sustentare.rs.gov.br>. Acesso em: 25 mai. 2023.

³⁸BRASIL. **Lei nº 8.666, de 21 de Junho de 1993**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 25 mai. 2023.

³⁹RIO GRANDE DO SUL. **Mapa Conceitual**. Disponível em: <https://sustentare.rs.gov.br/ultimas-informacoes>. Acesso em: 25 mai. 2023.

Produção Sustentáveis quanto ao 17º ODS, Parcerias e Meios de Implementação, bem como ao 4º ODS, Educação de Qualidade.

Internamente, a Central de Resíduos Sólidos Procergs efetua a coleta de produtos recicláveis, como papéis, plásticos, lâmpadas, pilhas e baterias. Os resíduos de papel são doados à Associação dos Trabalhadores da Unidade de Trituração (ATUT), do Hospital São Pedro, que recolhe e esses insumos, que são revertidos em prol de seus associados. Documentos sigilosos tem rotina diferenciada e trituração assistida pela Procergs. As lâmpadas, pilhas e baterias são arrecadados para posterior descarte junto às empresas licenciadas, através de processo licitatório. E, os orgânicos encaminhados, diariamente, ao Departamento Municipal de Limpeza Urbana (DMLU), que procede com a destinação desses materiais.

O Programa de Responsabilidade Socioambiental e Inclusão Digital Procergs agrega boas práticas de gestão e permite um trabalho integrado entre os vários projetos estruturais e campanhas executadas na Companhia. Esse possui iniciativas relacionadas aos seguintes ODSs: 3º, Saúde e Bem-estar; 4º, Educação de Qualidade; 6º, Água Potável e Saneamento; 7º, Energia Limpa e Acessível; 11º, Cidades e Comunidades Sustentáveis; 12º, Consumo e Produção Responsáveis; 16º, Paz, Justiça e Instituições Eficazes e, 17º Parcerias e Meios de Implementação. A saber:

- Programa de Valorização do Voluntariado; de Prevenção de Doenças Transmissíveis; Campanha do Agasalho; Campanha Contra o Câncer Infantil; Campanha contra o Diabetes; Campanha de Doação de Medicamentos e Campanha Sonho de Natal; além de manifestações culturais, como, por exemplo, Coral Procergs.
- Programa Ambiental, que trabalha a conscientização por intermédio de ações de educação e de incentivo ao uso racional dos recursos naturais. É um projeto que desempenha um papel social de relevância, porque propicia benefícios às entidades que sobrevivem da reciclagem de resíduos.
- Programa de Inclusão Digital, que contempla o acesso aos ativos de TIC e ações dirigidas à cultura digital.
- Ações de eficiência energética compreenderam medidas para redução do consumo de água, troca do sistema de iluminação, instalação de novos sistemas *no-break*, de ar-condicionado central e isolamento térmico na cobertura.

O Grupo Diversidade & Inclusão Procergs, criado em 2022, é uma ação voluntária relacionada ao 16º ODS, Paz, Justiça e Instituições Eficazes; 11º ODS, Cidades e Comunidades Sustentáveis; 10º ODS, Redução das Desigualdades e 5º ODS, Igualdade de Gênero. Os funcionários participantes atuam, semanalmente, em uma comissão permanente, que trabalha na disseminação do conhecimento e na sensibilização sobre os

temas intrínsecos à diversidade e inclusão, em defesa dos direitos e na busca maior expressão. Questões pertinentes ao gênero, à raça, às pessoas com deficiência, à crença e ao movimento político e social LGBTQIA+ (onde cada letra simboliza um grupo distinto de pessoas) são abordadas por meio de reuniões, de palestras, da elaboração e divulgação de cartilhas, dentre outras ações.

O Dia D Diversidade já promoveu 13 palestras temáticas. Em 2022 foram promovidos 08 eventos abertos com transmissão online: 1) Antidiscriminação, 2) A Mulher e a Quebra de Paradigmas na Atualidade, 3) Caminhos de Reencontro com nossa Ancestralidade Indígena, 4) LGBTfobia no Brasil e no Mundo, 5) Intolerância Religiosa, 6) Diversidade & Inclusão – Pride Connection Brasil, 7) Desafios para Inserção de Pessoas Negras no Mercado de TIC e 8) Amor sem Preconceito. Em 2023, 05 eventos: 1) A Síndrome de Down hoje - quebrando paradigmas, 2) Autismo, compreender para ajudar, 3) Inclusão no Trabalho, 4) Política de Ações Afirmativas: como Funciona o Sistema de Cotas no Serviço Público e 5) Debate sobre Diversidade e Inclusão.

Além das palestras citadas, foram elaborados lembretes e publicação de notícias em datas comemorativas na Intranet da Empresa, bem como pesquisas, para identificação e conhecimento da percepção do corpo funcional sobre o tema. Um censo permitiu o mapeamento segmentado da diversidade, que foi correlacionado ao perfil do quadro de pessoal.

Oficinas ocorreram tanto para gestores como para equipes setoriais, com o propósito de despertar o olhar à diversidade no ambiente de trabalho e sensibilizar quanto à não discriminação e não ao preconceito.

O Grupo Diversidade & Inclusão Procergs participa no processo de integração dos novos funcionários, *Onboarding*, e como membro ativo em organizações para debate de pautas de interesse para o bem-estar dos funcionários.

A prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador, ligada aos 3º ODS, Saúde e Bem-estar, ao 10º ODS, Redução das Desigualdades e ao 16º Paz, Justiça e Instituições Eficazes, é monitorada pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), conforme NR 5, da Portaria MTB nº 3214, vigente na Empresa desde 1987. Tem o objetivo de manter a produtividade sem prejuízo à saúde, à integridade física do trabalhador e contribuir efetivamente para a Qualidade de Vida no Trabalho.

No escopo de atribuições da CIPA está a identificação de riscos à segurança e saúde do trabalhador, a sugestão de medidas de controle e soluções de problemas a fim de preservar a qualidade de vida de todos os funcionários. Inspeções, avaliações e análises frequentes são realizadas no que tange às normas de segurança e medicina do trabalho, além de eventos de capacitação e de informação voltados à prevenção

na Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT) e, ao fortalecimento da cultura de saúde e segurança no trabalho.

A Procergs, por intermédio de suas ações, tem demonstrado seu comprometimento e avanço no que se refere à sustentabilidade social, econômica e ambiental. As várias ações implementadas compreendem a extensão e o valor das práticas ESG que estão sendo adotadas no mercado corporativo. Nesse sentido, embora ainda não se tenham métricas no tocante ao impacto gerado, constata-se, claramente, o progresso de sua agenda.

2 CENÁRIO

O ciclo 2019-2022 se encerrou, marcado pela extensão dos efeitos da pandemia, em meio as persistentes novas infecções, que, segundo orientações da Organização Mundial da Saúde (OMS)⁴⁰ exigem a vigilância continuada, em razão das incertezas no tocante ao surgimento de variantes que causem uma emergência potencial.

Economicamente, em nível mundial, 2022 foi um ano sinalizado pela guerra na Ucrânia e outras tensões geopolíticas, crise energética, eventos climáticos e aquecimento global, elevação das taxas de juros e pressão inflacionária, fatos que frustraram as expectativas de crescimento⁴¹ à desaceleração, condição suscetível a circunstâncias negativas que podem desencadear uma recessão.⁴²

Em 2023, a despeito dos conflitos em curso, o quadro sinalizado era de melhoria gradual por conta da alteração da política de Covid zero na China, contorno das dificuldades dos bancos regionais nos Estados Unidos e na Europa⁴³, dentre outros fatores positivos que indicavam uma recuperação lenta da atividade econômica. No entanto, em outubro, o ataque em Israel intensificou o quadro de incertezas pelos possíveis desdobramentos desses confrontos no Oriente Médio.

No Brasil⁴⁴, a tendência de desaceleração do crescimento econômico foi afetada pelas altas taxas de juros, que, por ora, limitavam os investimentos, porém, foram utilizadas para assegurar a estabilidade. E, pelo dimensionamento do aparelho público frente à escassez de recursos financeiros e o déficit orçamentário, que associados à procura de alternativas de sustentabilidade fiscal, constituem os principais desafios da nova gestão.

As questões macroeconômicas e as políticas monetárias e fiscais interferem no comportamento da economia do Rio Grande do Sul, que

⁴⁰WHO, World Health Organization. **Publicações**. Disponível em: <https://www.who.int/publications>. Acesso em: 11 abr. 2023.

⁴¹OECD, Organization for Economic Co-operation and Development. **A Fragile Recovery**. OECD Economic Outlook Interim Report March 2023. Disponível em: <https://www.oecd.org/> Acesso em: 11 abr. 2023.

⁴²WORLD BANK. Comunicado à imprensa. **Desaceleração acentuada e duradoura atingirá fortemente os países em desenvolvimento**. Disponível em: <https://www.worldbank.org/>. Acesso em: 11 abr. 2023.

⁴³IPEA, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Carta de Conjuntura Número 58, Nota De Conjuntura 28 - 1º Trimestre de 2023**. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/>. Acesso em: 11 abr. 2023.

⁴⁴ Idem, Ibidem.

sofreu contração, particularmente influenciada pela estiagem que abalou o segmento agropecuário⁴⁵ em 2022.

Em 2023, as estimativas são desafiadoras, pelas turbulências e convergências de forças macrodinâmicas, em meio às catástrofes climáticas implacáveis que atingem o capital produtivo e se inter-relacionam à projeção de desaceleração global, precificação flutuante de *commodities*, inflação, dentre outros temas. Apesar dos resultados de crescimento e de queda entre os segmentos econômicos, os especialistas esperam expansão da economia do RS.

No que se refere ao setor brasileiro da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), mercado estimado em US\$ 80 bilhões, os prognósticos do IDC apontam para uma evolução da ordem 5%⁴⁶, especificamente motivada pela maturidade do uso da Cloud; virtualização do núcleo das redes de telecomunicações; *Wireless First*⁴⁷; expansão das redes privadas móveis em 5G; ampliação do emprego de aplicações em nuvem (SaaS)⁴⁸; intensificação da utilização da automação e da inteligência artificial para apoiar negócios; maior investimento em segurança da tecnologia da informação e dados; importância do mercado de dispositivos móveis, com crescimento e alteração da distribuição das vendas (mais na forma física em detrimento da online) e oportunidades derivadas da adesão às práticas ESG⁴⁹.

Para o Gartner⁵⁰, consultoria especializada em Tecnologia da Informação, as tendências que inspiram as ambições estratégicas para os próximos 3 anos, no suporte às prioridades são:

- 1) **Otimização** dos sistemas de TI para maior confiabilidade à tomada de decisão orientada por dados, manutenção do valor e da integridade em sistemas de inteligência artificial na produção.
 - a) Sistema imunológico digital, diz respeito à melhoria da experiência do cliente, combina estratégias de engenharia de software à proteção contra riscos operacionais e de segurança.
 - b) Observação aplicada, parte dos dados emitidos e da inteligência artificial agregada, para análise e orientações mais precisas,

⁴⁵RIO GRANDE DO SUL. **Boletim de Conjuntura**. Porto Alegre: SPGG, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, Departamento de Economia e Estatística, 2022.

⁴⁶IDC, International Data Corporation. **Previsões da IDC apontam crescimento de 5% do mercado de TIC no Brasil em 2023**. Disponível em: <https://www.idc.com/>. Acesso em: 18 abr. 2023.

⁴⁷Prevalência de redes sem fio, impulsionada pelas novas tecnologias.

⁴⁸SaaS, do inglês Software as a Service, software como serviço.

⁴⁹PUCRS Online. **ESG: o conceito que está em alta no mercado**. Disponível em: <https://online.pucrs.br/>. Acesso em: 18 abr. 2023.

⁵⁰GARTNER, Group. **As dez principais tendências estratégicas de tecnologia do Gartner para 2023**. Disponível em: <https://www.gartner.com.br/pt-br/artigos/dez-principais-tendencias-estrategicas-gartner-2023>. Acesso em: 08 mai. 2023.

aspecto que agiliza as decisões. Espera-se que sua aplicação sistêmica diminua o tempo de resposta e potencialize as operações de negócios em tempo real.

- c) Gestão de segurança, risco e confiança de Inteligência Artificial (AI TRISM), no suporte à governança do modelo de inteligência artificial (IA). Compreende aplicação de metodologias distintas, com evoluções rápidas de novos modelos, gestão ativa quanto à segurança e controles quanto à ética e privacidade.

2) Escalonamento, por tecnologias que aceleram ofertas verticais, rapidez na entrega de produtos e conectividade em todos os lugares.

- a) Plataformas do setor na nuvem associam *Software as a Service* (SaaS), *Platform as a Service* (PaaS) e *Infrastructure as a Service* (IaaS), com funcionalidades adaptativas ao fluxo organizacional.
- b) Engenharia de plataformas, conjunto de ferramentas, recursos e processos, na forma de pacotes de fácil consumo à produtividade, para os desenvolvedores e usuários finais.
- c) Realização do valor da tecnologia sem fio, provisão de serviços de rede *wireless*, computação tradicional do usuário final, suporte para conexão de dispositivos, dentre uma variedade de soluções digitais, como localização e outras informações em tempo real a partir de análise e coleta de energia na rede.

3) Pioneirismo, pela mudança de modelos de negócios, transformação do comprometimento, da participação e do envolvimento, seja de funcionários ou clientes, o que precipita novas estratégias em mercados virtuais.

- a) Superapp, mais do que aplicativos compostos, agregam serviços e recursos, com a plataforma e o ecossistema em uma única ferramenta. Assim, fornecem as condições para terceiros desenvolverem e publicarem seus próprios miniaPLICATIVOS.
- b) IA adaptativa confere a possibilidade de alteração do comportamento do modelo pós implantação, mediante *feedback* contínuo, aprendizados em ambientes de desenvolvimento e de execução, que utilizam novos dados e ajustam metas às circunstâncias em constante transformação.
- c) Metaverso, conceito de aperfeiçoamento das atividades físicas para o mundo virtual ou vice-versa. É a inovação construída de vários recursos e temas de tecnologia.

4) Tecnologia sustentável, uma estrutura de soluções com maior energia e eficiência na prestação dos serviços de TI. É a

sustentabilidade alcançada com tecnologias de rastreabilidade, de análise, de gestão de emissões e de IA para os clientes atingirem seus próprios objetivos de preservação. Investimentos que potencializam maior resiliência operacional e desempenho financeiro, por conseguinte, novas opções de crescimento.

A Procergs é o prestador de serviço do Governo. Uma Companhia que atua como provedora de soluções, com a velocidade que a sociedade carece e no ritmo exponencial da evolução tecnológica, que só se materializa através do estabelecimento de uma cooperação harmônica e orquestrada, entre a iniciativa privada, a sociedade e o governo, para que se alcance a velocidade, a escala e o valor para o Cidadão.

Nesse ambiente dinâmico, a oferta de soluções tecnológicas sob medida compreende questões de segurança, racionalização de custos e melhoria da experiência do Cidadão, ao mesmo tempo em que há necessidade de aceleração da inovação digital à transformação do serviço público.

Oportunidades do uso de dados, da identidade do Cidadão e de novas tecnologias propiciam mais confiança, agilidade e flexibilidade na redefinição de prioridades e na modernização da infraestrutura legada, para maior escalabilidade e redução do tempo de entrega de novos serviços digitais. A tônica é o investimento em arquiteturas modulares e reutilizáveis, na segurança como processo contínuo, evolutivo e adaptável, na automatização para diminuição da intervenção humana, com inteligência artificial para incremento da eficácia organizacional e na ampliação do relacionamento bidirecional entre o Governo e o Cidadão, com qualificação progressiva das experiências.

A Procergs é uma empresa onde tecnologias, simplificação e automatização de processos, capacitação e reinvenção são uma constante e é isso que ratifica sua missão de protagonismo na estratégia de Governo Digital, para transformar o serviço público.

No diagnóstico Procergs, o direcionamento estratégico na Administração da Companhia atravessou um ciclo de grandes mudanças, para solução de questões relevantes, como o desequilíbrio no quadro de pessoal, com falta de técnicos em áreas críticas, alto número de aposentados, cargos em extinção e volume de reclamações trabalhistas. Sob outro aspecto, capacitação e especialização da mão de obra, em resposta aos desafios contemporâneos.

Financeiramente, os esforços se orientaram ao aumento da Receita e da eficiência operacional. Tecnicamente, no ambiente de desenvolvimento, seleção de alternativas para manutenção de sistemas legados, atendimento de demandas do Governo e obtenção de recursos para investimentos/atualização do parque tecnológico.

A compatibilidade e o alinhamento estratégico às diretrizes do Governo, sob perspectiva sistêmica, transversalidade e foco no usuário tiveram o planejamento como uma ferramenta fundamental à identificação de fatores críticos, definição de objetivos, monitoramento e avaliação estratégica das prioridades, para coordenação e desenvolvimento de um ecossistema sólido rumo à transformação digital do Estado.

3 ESTRATÉGIAS

O Planejamento Estratégico da Empresa inicia com o Mapa Estratégico do Governo, que representa e consolida seu respectivo Modelo de Governança.



Figura 14: Mapa Estratégico do Governo do Rio Grande do Sul

Fonte: Governo do Estado do Rio Grande do Sul (2023).

O Mapa Estratégico da gestão 2023/2026⁵¹ é o instrumento formal que norteia todas as ações estratégicas do Governo do Rio Grande do Sul. Seu propósito expressa uma intenção e os 22 objetivos em destaque, organizados em 4 eixos norteadores, refletem as prioridades, que serão trilhadas no Plano Plurianual (PPA), por intermédio de programas, ações e iniciativas, os caminhos que levam a um fim.

O Futuro nos une. Unidos para construir o futuro do Rio Grande do Sul reconhecido pelo desenvolvimento sustentável e inclusivo, pela geração de oportunidades e qualidade de vida para todos, pela diversidade e pelo acolhimento a todas as vocações e a todos os talentos e, ainda, por seu compromisso com um amanhã feliz e abundante para as novas gerações.⁵²

⁵¹RIO GRANDE DO SUL. **Seminário Lançamento do Mapa Estratégico do Governo.** Porto Alegre: Centro Administrativo Fernando Ferrari, 2023.

⁵²Idem, **Propósito.** Ibidem.

A publicação do Mapa Estratégico é a entrada para todas as demais atividades de Planejamento Estratégico nas Secretarias de Estado e instituições governamentais vinculadas, como a Procergs.

O Ciclo de Planejamento Estratégico inicia com o desdobramento da estratégia, do Mapa, à elaboração do Plano Plurianual (PPA) 2024-2027⁵³, dispositivo legal, juntamente com a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e a Lei Orçamentária Anual (LOA). É uma peça macro de planejamento, confeccionada, por líderes e representantes indicados, junto à Rede de Planejamento. Processo que começa no primeiro ano da gestão, com vigência no segundo ano de mandato e se estende até o primeiro ano da gestão seguinte⁵⁴.

O PPA possui características de horizontalidade, fornece as diretrizes da gestão 2023/2026 no que tange às políticas finalísticas, sob responsabilidade das Secretarias de Estado, a saber: 1) Perspectiva do cidadão, 2) Planejamento estratégico e gestão por resultados, 3) Integração dos processos de planejamento, 4) Regionalização, 5) Transversalidade e intersetorialidade, 6) Vinculação com a Agenda 2030⁵⁵ e 7) Equilíbrio fiscal.

Esse processo ocorreu por meio de oficinas, momentos para identificação de macroproblemas e suas respectivas causas, pela elaboração de programas, ações, iniciativas e produtos, assim como seus respectivos indicadores, acordo de resultados e o orçamento, registrados e monitorados por dois sistemas: Sistema de Planejamento e Orçamento (SPO) e Sistema de Monitoramento Estratégico (SME).

A Empresa é o prestador de serviços de TIC do Governo do Rio Grande do Sul, ente que atua de modo transversal, porque atende a várias pastas das Secretarias de Estado.

O Planejamento Estratégico Procergs é um instrumento que representa e consolida o Modelo de Governança da Companhia, para, então, proceder com a reavaliação das declarações estratégicas e a definição dos objetivos da Gestão, no atendimento das demandas governamentais, segundo as novas diretrizes.

⁵³Elaborado por líderes e representantes da Rede de Planejamento, coordenados pelo Departamento de Planejamento Governamental, da Subsecretaria de Planejamento da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG).

⁵⁴RIO GRANDE DO SUL. **Plano Plurianual-PPA**. Disponível em: <https://planejamento.rs.gov.br/plano-plurianual>. Acesso em: 02 mai. 2023.

⁵⁵NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **Sobre o nosso trabalho para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 08 mai. 2023.

Propósito

Transformar o serviço público e a experiência do cidadão por meio da tecnologia

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 Econômica e Financeira
Inovação Contínua
Valor Reconhecido pelo Cliente
Excelência e Agilidade nas Entregas

Visão

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
EIXO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
 MARCA PROCERGS	Fortalecer a marca Procergs como referência na área de governo digital
 GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA	Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira
 RELACIONAMENTO COM CLIENTES E NEGÓCIOS	Ampliar a oferta de produtos/serviços e a percepção de valor dos clientes
 SOLUÇÕES DIGITAIS	Expandir os serviços de governo digital e as soluções baseadas em dados
 SISTEMAS TRANSACIONAIS	Assegurar o atendimento ao mercado foco e às demandas estratégicas de governo
 INFRAESTRUTURA E OPERAÇÕES	Garantir nível de serviço compatível com sistemas de missão crítica e a segurança das informações
 GESTÃO DE PESSOAS	Garantir equipes de alta performance com visão sistêmica de negócio

Figura 15: Objetivos Estratégicos Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica Procergs (2024).

As análises das perspectivas do macroambiente e do microambiente do Estado foram utilizadas para suporte às decisões empresariais de curto e longo prazo, que envolveram decisões relativas à escolha e/ou realinhamento de produtos e serviços, tecnologia, infraestrutura, dentre outros elementos relevantes à estratégia empresarial.

A avaliação dessas características elencadas, inerentes ao segmento de atuação e o posicionamento da Companhia permitem decisões mais acertadas em termos de viabilidade econômico-financeira, de rentabilidade e de sustentabilidade.

O ajuste estratégico possibilita a obtenção de consistência entre as atividades desenvolvidas e a estratégia global, a fim de que as vantagens se acumulem, logo, o todo torna-se mais importante que as partes à sustentabilidade das vantagens competitivas adquiridas por intermédio das mudanças estabelecidas.

Nesse âmbito, exploraram-se o contingenciamento dos gastos públicos ao mesmo tempo que o aumento da produtividade e, as deliberações derivadas do Processo de Planejamento Estratégico propiciaram o encadeamento das estratégias e a promoção da sinergia necessária à adequação, para transição de curso da Companhia relativo ao cenário e objetivos de Governo. O sucesso da estratégia diz respeito à construção de um conjunto de ações de resposta e da integração entre elas sob ótica sistêmica.

No suporte aos objetivos empresariais, as dimensões, dentro do modelo de gestão por indicadores contemplam a visão dos acionistas, dos clientes, de processos e de pessoas, aos quais definiram-se indicadores e/ou direcionadores, além de todo um sistema de atividades, que se complementam para criar valor econômico real. Essa é a forma pela qual o ajuste estratégico potencializa as vantagens competitivas desejadas.

3.1 Metodologia

No ambiente empresarial existem várias maneiras de elaboração e de execução do Planejamento Estratégico e cada organização seleciona as formas mais apropriadas as suas características.

A Procergs desenvolveu, ao longo do tempo, fundamentada nas melhores práticas, sua metodologia de Planejamento e Gestão. Esse sistema foi estabelecido, com processos e etapas claras, para o cumprimento dos objetivos traçados.

PROCESSO DE PLANEJAMENTO



Figura 16: Processo Macro de Planejamento Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica Procergs (2019).

3.1.2 Projetos Estratégicos e Ciclo de Monitoramento

O ciclo de monitoramento dos projetos estratégicos acontece através de reuniões, conforme o mesmo modelo adotado pelo Governo.

A carteira de projetos estratégicos internos (PIs) envolve áreas distintas, como governança e gestão, comunicação, controle interno e gestão de riscos, finanças, negócios, pessoal, jurídica, infraestrutura/instalações, sistemas transacionais, soluções digitais, infraestrutura e operações e infraestrutura de rede.

Quanto aos projetos estratégicos, os de governo (PGs) são alinhados às prioridades do Governo, além dos projetos de Clientes (PCs), que também compõem o portfólio de projetos.

Na Sala de Gestão Procergs, os projetos definidos como estratégicos são acompanhados, pela Diretoria Executiva e gestores da Empresa, em reuniões quinzenais.

3.3 Visão Orgânica/Perspectivas por Grupo de Indicadores

O sistema de gestão estratégica Procergs utiliza indicadores e direcionadores de desempenho definidos em cada gestão, os quais são organizados em torno de perspectivas⁵⁶. Os indicadores de ocorrência mostram o que já aconteceu e os direcionadores de tendência evidenciam o progresso ou não de áreas-chave no que tange à implementação da estratégia.

A perspectiva de “**clientes**” foca na oferta de valor. Reúne indicadores relacionados à efetividade empresarial, como a Evolução da Receita e Pesquisa de Favorabilidade de Clientes, que se refere ao impacto das soluções desenvolvidas pela Empresa.

Na perspectiva de “**processos**” se monitora a qualidade e o nível de serviço, mensurados pela Quantidade de Serviços Digitais disponibilizados na Plataforma RS.GOV.BR, pelo Índice Médio de Desenvolvimento de Projetos Estratégicos de Governo, pelos Incidentes Resolvidos no 1º Nível e pelo Tempo Médio de Resolução de Incidentes.

A perspectiva “**pessoas**” compreende o aprendizado e o crescimento. Vários indicadores são utilizados, dentre os quais citam-se a Evolução do Quadro de Pessoal, o número de Admissões e de Desligamentos, o Faturamento por Empregado e a Pesquisa do Clima Organizacional.

Na perspectiva dos “**acionistas**” os indicadores econômico-financeiros, de sustentabilidade, são a Receita Operacional Bruta, a Evolução das Despesa, Evolução do Investimento, o EBITDA e o Lucro/Prejuízo Operacional.

⁵⁶Dimensões adaptadas à semelhança de modelos de gestão por indicadores, *Balanced Scorecard*, de KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. Organização Orientada para Estratégia. 7 Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

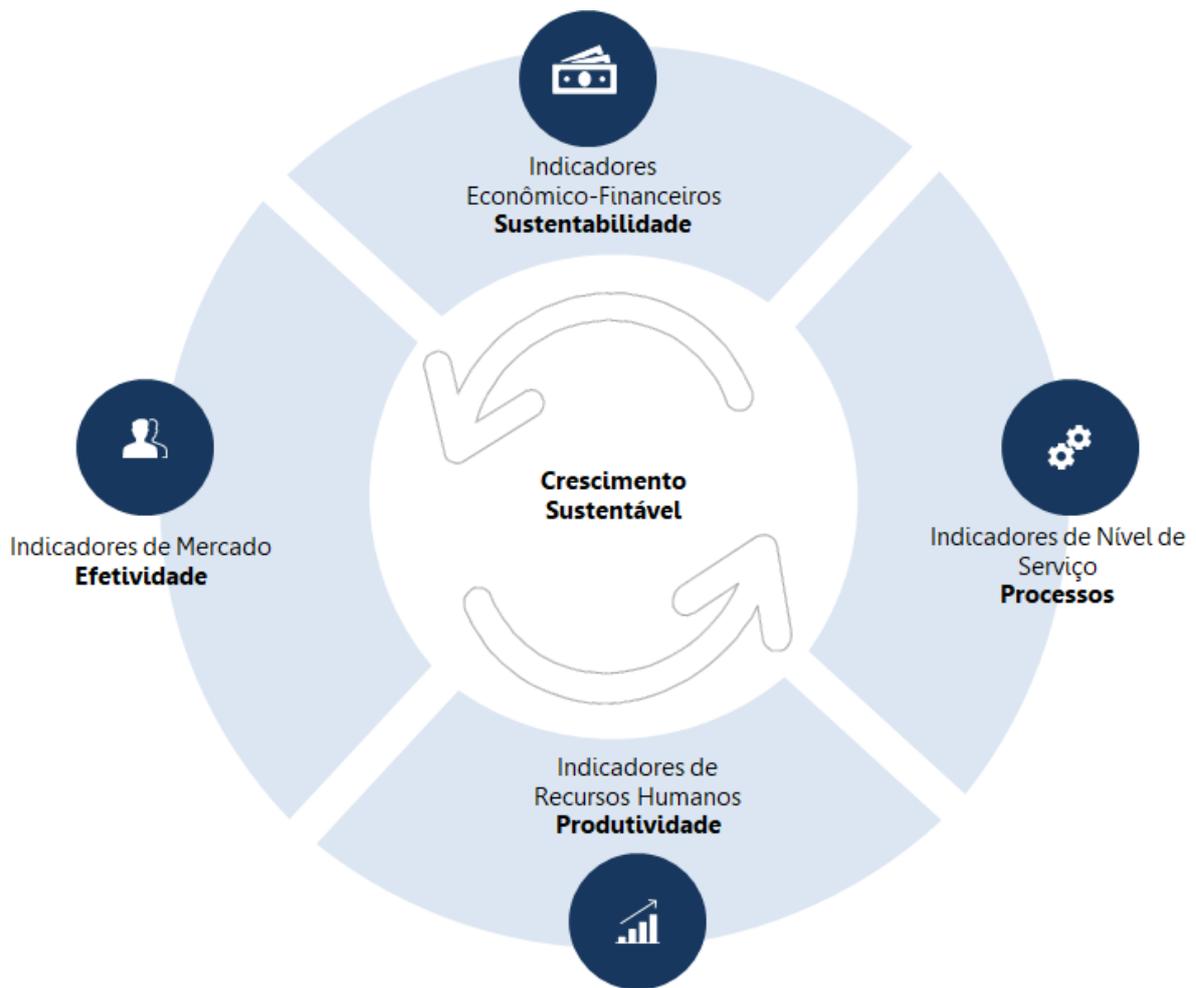


Figura 17: Visão Orgânica das Perspectivas por Grupo de Indicadores
Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica Procergs (2024).

4 DIAGNÓSTICO, OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

O diagnóstico foi construído por eixo estratégico, assim como a definição dos objetivos e das estratégias.

4.1 Marca Procergs

As premiações e os reconhecimentos na área de governo digital e inovação reforçam a Marca Procergs. Logo, os posicionamentos selecionados para fortalecer a marca como referência na área de governo digital foram:

- referência em governo digital,
- provedor de soluções de alto valor agregado,
- protagonista em inovação na área de governo.

4.2 Gestão Econômico-Financeira

Na área de gestão econômico-financeira constata-se um orçamento ajustado, redução da receita em clientes importantes, aumento de despesas operacionais e passivo trabalhista elevado.

Assim, para assegurar a sustentabilidade econômico-financeira foi definido um mix de ações:

- ampliação da receita de novos serviços,
- otimização de custos e de despesas operacionais,
- negociação de política permanente de investimentos via aporte de capital,
- gestão permanente do passivo trabalhista.

4.3 Relacionamento com Clientes e Negócios

No que se refere à relacionamento com clientes e Negócios identificou-se queda nos índices da pesquisa de favorabilidade dos clientes estratégicos, bem como dificuldades de atendimento de suas respectivas demandas. Para ampliar a oferta de produtos/serviços e a percepção de valor dos clientes, as estratégias propostas foram:

- focar no atendimento de clientes do mercado principal, ampliando a oferta de produtos/serviços,
- alinhar a estratégia de atendimento com a governança de TIC,
- intensificar o relacionamento com o nível estratégico dos órgãos visando ampliar a percepção de valor.

4.4 Soluções Digitais

No que tange às Soluções Digitais a percepção é de que há demanda crescente por soluções de governo digital e ciência de dados/inteligência artificial. Então, para expandir os serviços de governo digital e as soluções baseadas em dados as estratégias selecionadas foram:

- expandir as soluções ao cidadão por meio do governo digital,
- expandir soluções para modernizar e agilizar os processos de governo,
- intensificar a geração de soluções baseadas em ciência de dados e inteligência artificial,
- prover soluções atuando em conjunto com o mercado.

4.5 Sistemas Transacionais

No eixo de sistemas transacionais identificam-se dificuldades para o atendimento das demandas dos clientes, dispersão de recursos de desenvolvimento e manutenção, além da presença de sistemas legados.

Frente ao exposto, o objetivo é assegurar o atendimento ao mercado foco e às demandas estratégicas de governo, mediante as seguintes ações:

- adequar a capacidade de desenvolvimento para atender o mercado foco e às demandas estratégicas do governo (pessoal próprio + fábrica de software),
- aumentar a produtividade das equipes (gestão, processos, ferramentas),
- focar em soluções de alto valor agregado,
- investir na modernização de sistemas legados,
- prover soluções atuando em conjunto com o mercado.

4.6 Infraestrutura e Operações

Na área de infraestrutura e operações as questões se situam na operação de sistemas de missão crítica, responsabilidade pela guarda das informações públicas e no ciclo de vida tecnológico acelerado (defasagem).

Dessa forma, deve-se garantir nível de serviço compatível com sistemas de missão crítica e a segurança das informações. Sendo as propostas estratégicas:

- efetivar permanentemente investimentos em ampliação e modernização da infraestrutura operacional,
- reduzir a vulnerabilidade a ataques cibernéticos,
- assegurar a gestão de tecnologias, processos e metodologia (novas, atuais e desatualizadas),
- implementar melhoria contínua nos processos operacionais.

4.7 Gestão de Pessoas

Referente à gestão de pessoas considera-se que o principal diferencial é o conhecimento do negócio (pessoal), ao mesmo tempo em que se observa um grande número de pessoas aptas à aposentadoria.

Sendo assim, o objetivo é garantir equipes de alta performance com visão sistêmica de negócio, mediante as seguintes ações:

- consolidar a política de renovação permanente do quadro de pessoal e ações de retenção de talentos,
- investir continuamente na qualificação do quadro de pessoal,
- fomentar a colaboração, a disseminação do conhecimento e a cultura da inovação,
- promover a valorização e o desenvolvimento das pessoas,
- assegurar o desenvolvimento permanente de lideranças.

5 GESTÃO ORÇAMENTÁRIA

A Procergs, como órgão vinculado à Secretaria de Planejamento Governança e Gestão, participa da construção do Plano Plurianual (PPA), instrumento de planejamento de gestão que define as diretrizes, os objetivos e as metas, físicas e financeiras, da Administração Pública para um período de quatro anos, de acordo com as orientações da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e recursos previstos pela Lei Orçamentária Anual (LOA). E, os valores orçados nesse plano são registrados, eventualmente revisados e monitorados com o suporte dos sistemas SPO e SME.

Internamente, a Procergs projeta e acompanha seu orçamento financeiro, que deriva dos objetivos organizacionais, com ênfase à busca e alocação eficiente dos recursos, para aproveitamento das oportunidades identificadas e, igualmente, retorno satisfatório do capital empregado pela Empresa.

Sua concepção abrange uma discussão dos objetivos nos níveis estratégico e tático, aspecto que integra e compromete, pelo envolvimento direto, todas as áreas com os resultados planejados.

A peça orçamentária, estruturada por área, é considerada como imprescindível à gestão empresarial. É componente de um sistema de planejamento global de negócio, que serve também como elemento de destaque no exercício do controle e da avaliação de performance, relativo às operações realizadas, constituindo-se, assim, uma ferramenta de gestão essencial à sustentabilidade do processo decisório.

A elaboração da previsão é disparada a partir da aprovação do Processo de Previsão do Orçamento Financeiro e da definição das Premissas Estratégicas pela Diretoria. Um processo coordenado pela Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica (APGE) e Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária (DCF).

Geralmente, no mês de novembro do ano corrente se constrói a peça orçamentária para o ano vindouro, com revisão programada no final do primeiro semestre.

Na sequência, se faz a abertura do processo de previsão para receita, custeio e investimentos, com os responsáveis pelas áreas.

Depois da etapa de consolidação são realizadas reuniões de análise/ajustes até aprovação pela Diretoria, com posterior divulgação do caderno de orçamento e apresentação sumarizada da peça aos Conselhos de Administração e Fiscal.

O orçamento tradicional (*Budget*) é projetado para o ano fiscal e após sua finalização não pode ser alterado. Enquanto o Orçamento Contínuo comporta 2 modelos: *Rolling Budget* e *Rolling Forecast*.

O *Rolling Budget* é reajustado durante sua execução, em subintervalos futuros. Por exemplo, mensal, trimestral, dentre outros. Então, a partir do orçado, projeta-se igual período para frente.

No conceito de *Rolling Forecast*, o orçamento é ajustado até o final do período orçado. O Forecast é um orçamento revisado a partir da peça original. O número e o período de ajustes não seguem um padrão específico e, sim, um consenso de ajustes só acontece se forem realmente significativos e impactarem nos resultados da Empresa. Nessa ótica é comum uma análise das variações entre o real, previsto e o ajustado.

RESUMO DO ORÇAMENTO FINANCEIRO DE 2023			
	PREVISÃO 2023		PREVISÃO 2023
DIRETA TESOURO	266.186.319	PESSOAL	276.650.971
INDIRETA TESOURO	5.591.342	OPERACIONAIS / TERCEIROS	103.493.889
INDIRETA PRÓPRIOS	199.203.641	ADMINISTRATIVAS/MATERIAIS	15.132.159
OUTROS PODERES	11.365.198	TRIBUTÁRIAS	58.799.161
OUTROS MERCADOS	15.161.692		
NOVAS RECEITAS	3.001.000		
		SUBTOTAL DESPESA OPERACIONAL	454.076.180
		MOVIMENTAÇÃO ESTRUTURAL	-
TOTAL RECEITA OPERACIONAL	500.509.191	TOTAL DESPESA OPERACIONAL	454.076.180
		RESULTADO ORÇAMENTÁRIO	46.433.012
		OUTROS LANÇAMENTOS	
		RECEITA FINANCEIRA (SIAC)	9.002.027
		DESPESAS FINANCEIRAS	(406.535)
		OUTRAS RECEITAS (ATUAL. MONET. E OUT RECEITAS)	2.797.782
		OUTRAS DESPESAS	-
		IRPJ	-
		DESPESAS TRABALHISTAS	(27.700.000)
		DESPESA EXTRAORDINÁRIA DL 56.662/22	(19.824.200)
		TOTAL OUTROS LANÇAMENTOS	(36.130.926)
		INVESTIMENTOS	
ALAVANCAGEM FINANCEIRA		INVESTIMENTOS 2023 APORTE	70.496.195
APORTE DE CAPITAL	70.496.195	INVESTIMENTOS 2023 REC PRÓPRIOS	1.905.600
	-	INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA ADMINISTRATIVA	2.499.000
	-	TOTAL INVESTIMENTOS	74.900.795
TOTAL ALAVANCAGEM FINANCEIRA	70.496.195	RESULTADO FINANCEIRO	5.897.486

Figura 18: Resumo da Previsão do Orçamento Financeiro 2023

Fonte: Setor de Controle Financeiro (2024).

O enfoque Procergs segue a perspectiva de orçamento ajustado – o *Forecast*⁵⁷ – em razão de possíveis mudanças significativas na expectativa de uma variável fundamental, como por exemplo, a Receita.

O *Rolling Budget* – o orçamento contínuo – é a mais recente modalidade de planejamento estratégico e contábil. Previsões contínuas diminuem a distância entre o Plano Estratégico Global e o Orçamento Operacional, porque agilizam a tomada de decisão, liberam recursos de forma mais ágil e conforme a necessidade.

O *Forecast* é o novo orçamento ajustado, revisado a partir da peça original.

	PREVISÃO 2023	REVISÃO 2023	Var % R23/P23	Realizado 2023	Var % R23/R23		PREVISÃO 2023	REVISÃO 2023	Var % R23/P23	Realizado 2023	Var % R23/R23	
DIRETA - TESOIRO	266.186.319	269.889.436	1,4%	276.979.765	2,6%	●	PESSOAL	276.650.971	278.556.371	0,7%	276.529.437	-0,7%
INDIRETA - TESOIRO	5.591.342	5.349.403	-4,3%	5.662.938	5,9%	●	OPER / TERCEIROS	103.493.889	92.872.534	-10,3%	83.153.063	-10,5%
INDIRETA PROPRIOS	199.203.641	207.833.378	4,3%	215.090.723	3,5%	●	ADM/MATERIAIS	15.132.159	11.413.086	-24,6%	10.508.634	-7,9%
OUTROS PODERES	11.365.198	11.632.057	2,3%	11.440.462	-1,6%	●	TRIBUTÁRIAS	58.799.161	67.844.489	15,4%	69.674.155	2,7%
OUTROS MERCADOS	15.161.692	12.457.058	-17,8%	11.604.810	-6,8%	●						
NOVAS RECEITAS	3.001.000	852.000	-71,6%	-	-100,0%	●						
							SUBTOTAL DESPESA OPERACIONAL	454.076.180	450.686.481	-0,7%	439.865.289	-2,4%
							MOV. ESTRUTURAL				-	
TOTAL RECEITA OPERACIONAL	500.509.191	508.013.331	1,5%	520.778.699	2,5%		TOTAL DESPESA OPERACIONAL	454.076.180	450.686.481	-0,7%	439.865.289	-2,4%
							RESULTADO ORÇAMENTÁRIO	46.433.012	57.326.850	23,5%	80.913.410	41,1%
							OUTROS LANÇAMENTOS					
							REC FINANCEIRA [SIAC/OL	9.002.027	12.453.826	38,3%	15.651.687	25,7%
							DESP FINANCEIRA	(406.535)	(475.511)	17,0%	(533.327)	12,2%
							OUT RECEITAS (+HAT MON)	2.797.782	1.879.180	-32,8%	2.304.108	22,6%
							OUT DESPESAS	-	-		-	
							IRPJ	-	2.412.645		3.242.300	34,4%
							DESP. TRABALHISTAS	(27.700.000)	(31.600.000)	14,1%	(29.086.000)	-8,0%
							DESP EXT DL 56.662/22	(19.824.200)	(13.390.481)	-32,5%	(12.599.083)	-5,9%
							TOTAL OUTROS LANÇAMENTOS	(36.130.926)	(28.720.342)	-20,5%	(21.020.315)	-26,8%
TOTAL ALAVANCAGEM FINANCEIRA	70.496.195	70.244.395	-0,4%	52.051.691	-25,9%		INVESTIMENTOS					
APORTE DE CAPITAL	70.496.195	70.244.395	-0,4%	52.051.691	-25,9%		EQUIP / HARDWARE				-	
							SOFTWARES				-	
							INFRAESTRUTURA DE REDE				-	
							INFRAEST / INSTALAÇÕES	2.499.000	2.992.823	19,8%	2.144.400	-28,3%
							SEGURANÇA PÚBLICA				-	
							INVEST APORTE	70.496.195	70.244.395	-0,4%	52.051.691	-25,9%
							INVEST REC PRÓPRIOS	1.905.600	4.355.876	128,6%	1.776.455	-59,2%
							TOTAL INVESTIMENTOS	74.900.795	77.593.093	3,6%	55.972.547	-27,9%
TOTAL ALAVANCAGEM FINANCEIRA	70.496.195	70.244.395	-0,4%	52.051.691	-25,9%		RESULTADO FINANCEIRO	5.897.486	21.257.810	260,5%	55.972.240	163,3%

Figura 19: Comparativo do Orçamento Financeiro 2023
Fonte: Setor de Controle Financeiro (2024).

⁵⁷ Do inglês, previsão, que na gestão financeira é aplicado como uma revisão do planejamento orçamentário, comparativamente ao orçamento original previsto, para verificar se há necessidade de ajuste (PADOVEZE, 2009).

O êxito do ciclo de gestão depende da eficácia do processo de acompanhamento da execução orçamentária. Recurso que vai além dos sistemas de controle, requer a participação de todos os responsáveis no gerenciamento das despesas, das receitas e dos investimentos, desde a identificação antecipada de eventuais desvios até a investigação de soluções apropriadas e eficazes, para o equilíbrio alinhado às diretrizes traçadas pela Empresa.

6 RESULTADOS

Este item apresenta os indicadores-chave de performance ou KPIs, *Key Performance Indicator*, da Procergs – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul. Um sistema de gestão estratégica que considera medidas financeiras e não financeiras, em torno de diferentes perspectivas/dimensões adaptadas para uma empresa governamental de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Um mecanismo de controle estratégico que mostra fatores críticos e processos que impulsionam o negócio, dos quais depende o sucesso da estratégia.

O processo de avaliação dos resultados inclui o controle e a medição de desempenho como uma ferramenta de acompanhamento da implementação da estratégia.

Cada conjunto de indicadores reflete as relações de causa e efeito dentre as perspectivas-alvo de monitoramento e de como determinados aspectos influenciam a organização. Eles mostram o que aconteceu ou tendências, as variações que podem afetar ou não a Companhia no futuro.

5.1 Indicadores de Efetividade

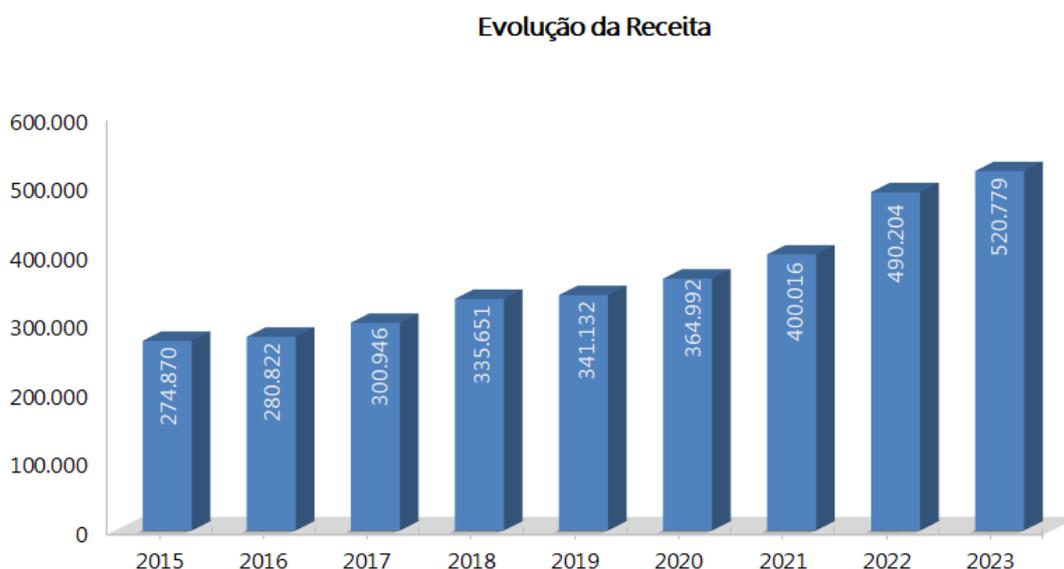


Gráfico 20: Evolução da Receita

Fonte: Setor de Controle Financeiro (2024).

O Gráfico 20 mostra a Evolução da Receita da Companhia no período compreendido entre 2019 e 2023. Em 2023, se comparado ao ano de 2022, observa-se que a receita total da Empresa cresceu cerca de 6,23%, aproximadamente, R\$30,5 milhões.

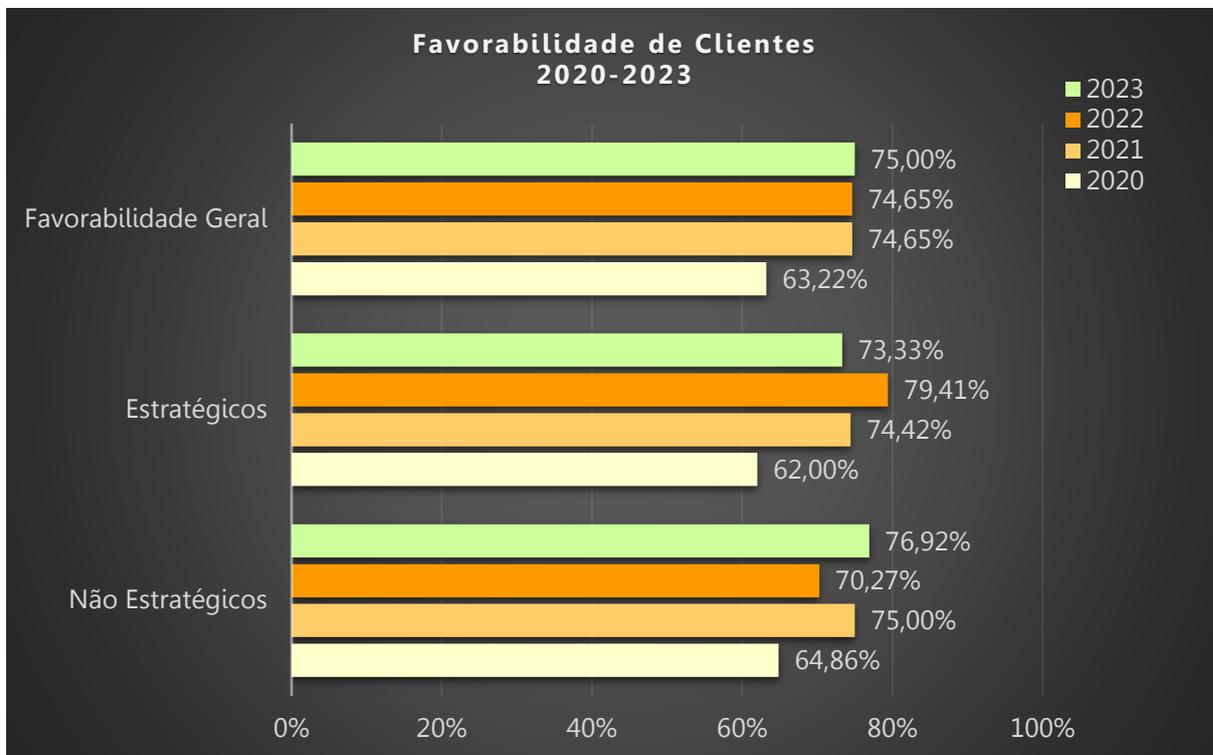


Gráfico 02: Pesquisa Favorabilidade Clientes

Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica Procergs (2024).

O Gráfico 02 apresenta o resultado da Pesquisa de Favorabilidade de Clientes 2020-2023⁵⁸, que indica a percepção de valor por período.

Em 2023, relativo ao ano de 2022 nota-se que a favorabilidade dos clientes não estratégicos registrou uma melhoria na percepção de 9,46%, seguida por um pequeno incremento de 0,47% na favorabilidade geral dos clientes. Entretanto, registrou uma redução negativa, de 7,66%, na opinião dos clientes estratégicos.

⁵⁸Responsável pelo Indicador, Rita de Cássia Assumpção, Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica; Responsável Técnico Pesquisa, João Paladini, Divisão de Ciência de Dados.

5.2 Indicadores de Qualidade



Figura 06: Quantidade de Serviços Digitais no RS.GOV.BR

Fonte: Governo do RS (2024).

O RS.GOV.BR, desenvolvido pela Procergs, é a Plataforma Unificada para prestação de serviços digitais ao Cidadão do Estado do Rio Grande do Sul.

Em 2023, se comparado ao ano de 2022, identifica-se estabilidade na oferta de serviços digitais, com usuários satisfeitos em 77,5%. Cerca de 717 serviços estaduais são disponibilizados, dos quais 95% são serviços digitais, sendo 77% serviços digitais avançados.

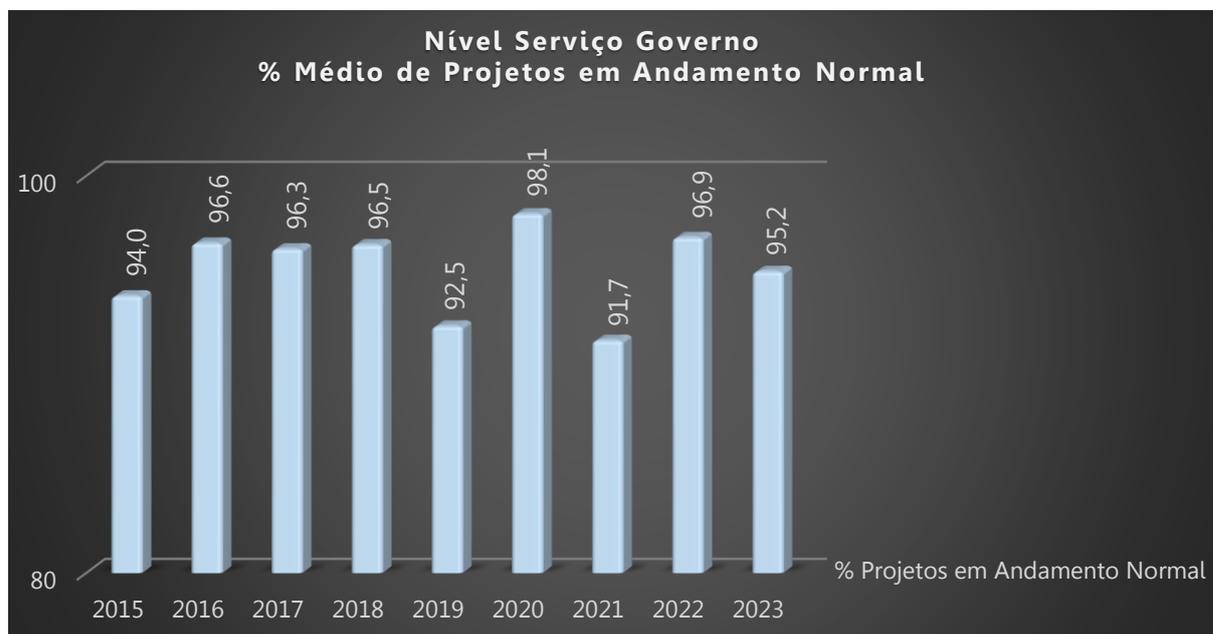


Gráfico 03: % Médio de Projetos em Andamento Normal (IDPEG)

Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica Procergs (2024).

O Gráfico 03 mostra a evolução média do Índice de Desempenho de Projetos Estratégicos de Governo. Esse demonstra flutuações entre 2019-2023, especialmente marcadas em razão da revisão da carteira de projetos.

Em 2023, primeiro ano da nova gestão, esse índice apresentou um leve declínio de 1,75% se comparado ao resultado de 2022.

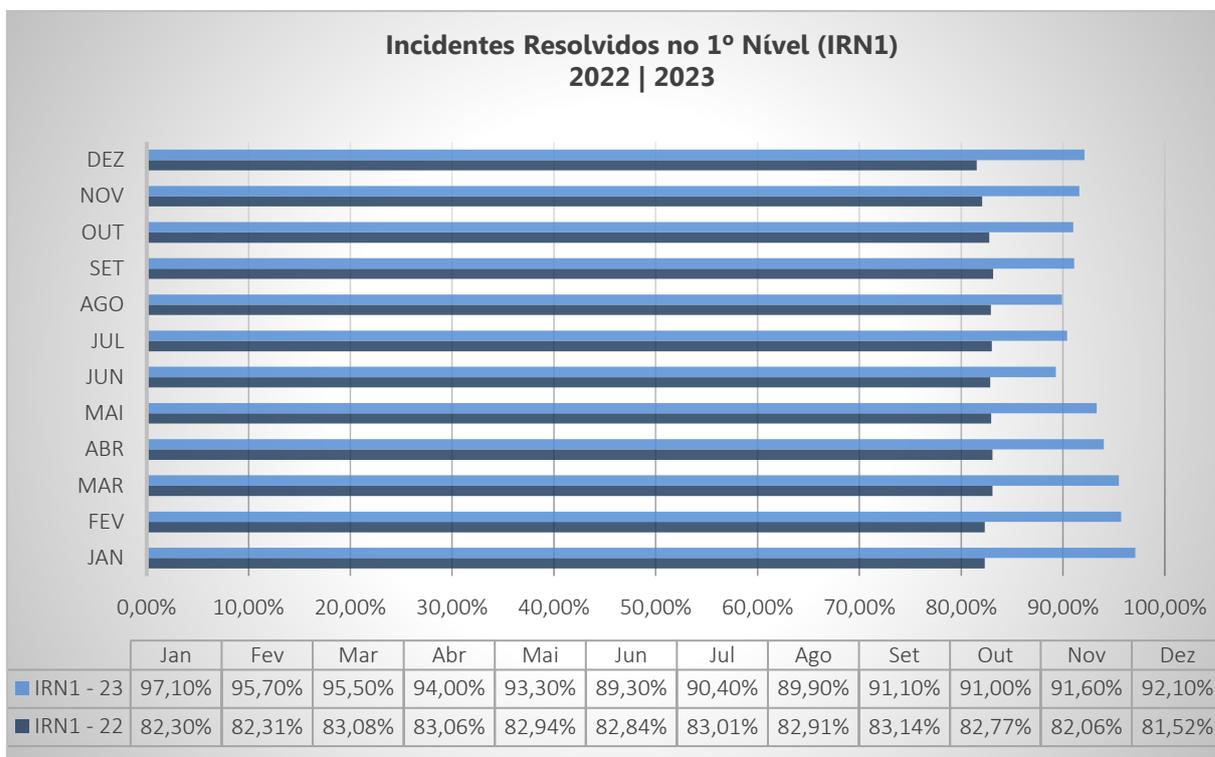


Gráfico 04: Incidentes Resolvidos no 1º Nível (INR1)

Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica Procergs (2024).

O Gráfico 04 contém a evolução acumulada do Índice de Incidentes Resolvidos no Primeiro Nível de Atendimento (INR1), que se refere aos clientes da Administração Pública Direta e Indireta, inclusive Procergs. O seu ciclo de vida foi estruturado para que se identificasse, de maneira precisa, todo o incidente não escalado e resolvido no primeiro nível.

Em 2023, nota-se que o INR1 médio de incidentes resolvidos no primeiro nível foi de 92,10%, o que significa uma melhoria de 12,97% no desempenho, se comparado ao número de 2022 que registrou 81,52%.

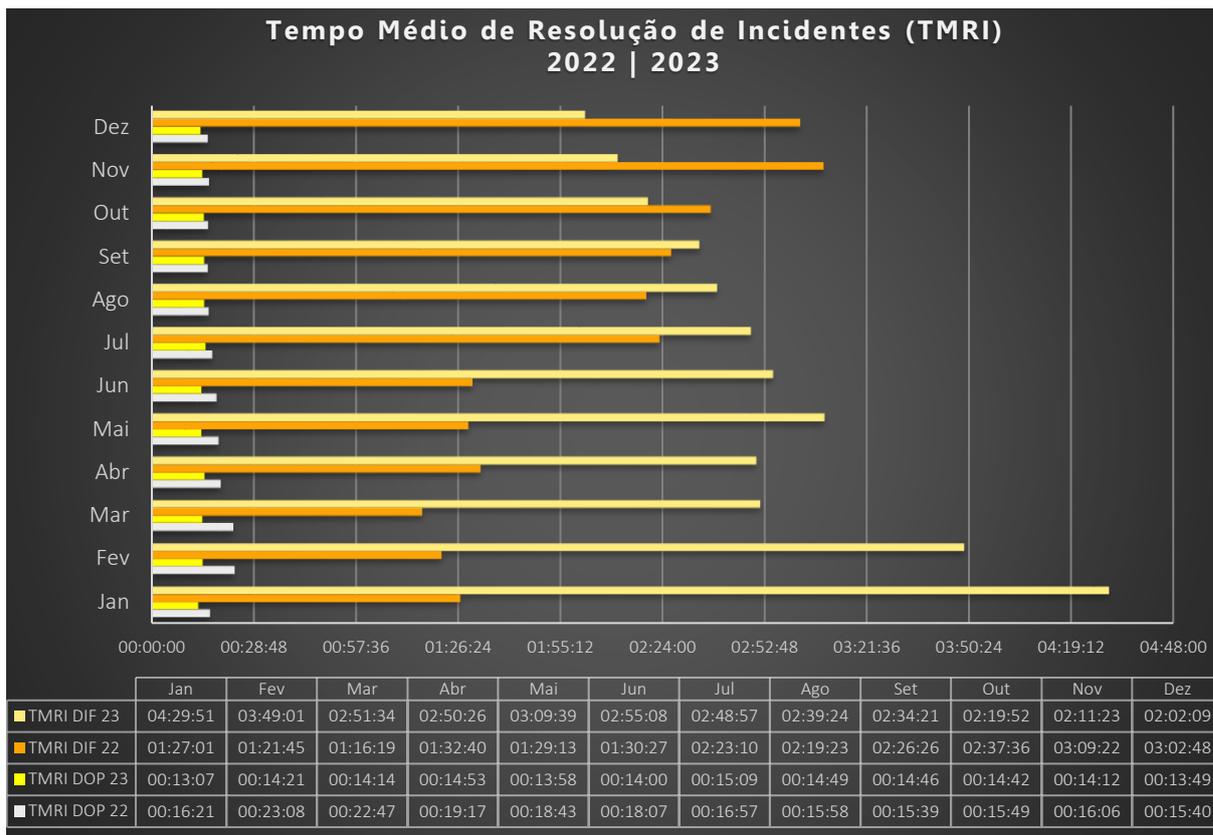


Gráfico 05: Tempo Médio de Resolução de Incidentes (TMRI)

Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica Procergs (2024).

O Gráfico 05 apresenta o Tempo Médio de Resolução de Incidentes (TMRI), da Divisão de Infraestrutura (DIF), que trata de incidentes desconhecidos e da Divisão de Operações (DOP), que atua na resolução de incidentes conhecidos. O TMRI DIF e DOP são indicadores, acumulados, que avaliam, segundo suas respectivas peculiaridades, o nível de atendimento dessas divisões, por intermédio do tempo médio na resolução de incidentes não resolvidos no primeiro contato, de clientes da Administração Pública Direta, Indireta e Procergs, que são obtidos através da diferença entre o horário de abertura e o horário de resolução do incidente.

Em 2023, observa-se que a resolução de incidentes conhecidos TMRI DOP, em todos os meses se comparado ao ano de 2022, com índice médio acumulado de 13 minutos e 49 segundos, ou seja, cerca de 12,40% de ganho de performance. Enquanto o TMRI DIF, que trata de incidentes desconhecidos, registrou um acumulado aproximado de 2 horas, dois minutos e 09 segundos, 49,67% melhor do que o que foi registrado ao final do ano de 2022.

5.3 Indicadores de Produtividade

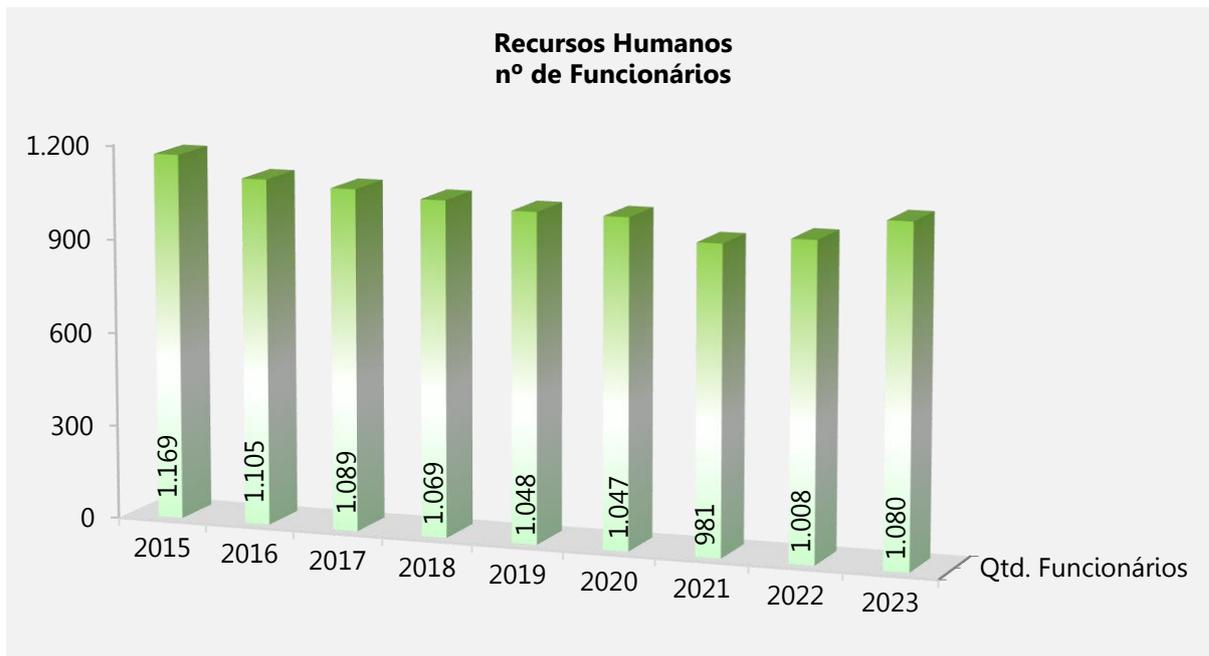


Gráfico 06: Número de Funcionários

Fonte: Divisão de Recursos Humanos (2024).

O Gráfico 06 indica, no período 2015-2023, flutuações no quadro de pessoal da Empresa. Em 2023 constata-se um crescimento no quadro de pessoal da ordem de 7,14%.

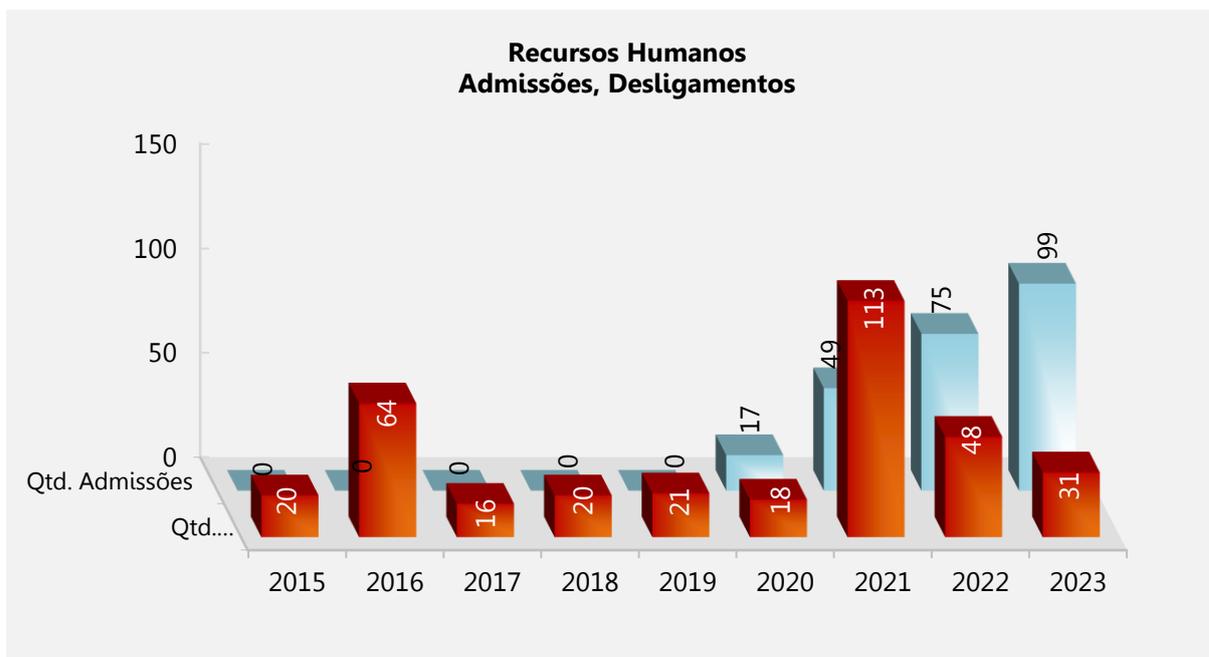


Gráfico 07: Evolução das Admissões e dos Desligamentos

Fonte: Divisão de Recursos Humanos (2024).

O Gráfico 07 revela a evolução do número de Admissões e de Desligamentos nos últimos 9 anos. Nesse, percebe-se, a ocorrência de Programa Especial de Desligamento Incentivado em dois momentos, 2016 e 2021. E, a partir de 2020, admissões para reposição do quadro funcional.

Em 2024, a Procergs obteve, junto ao Governo do Estado, autorização para reposição, automática, de vagas abertas por desligamento, mediante concurso ativo, sem necessidade de aprovação externa, o que representa maior agilidade à gestão de pessoal e conseqüente renovação do perfil.

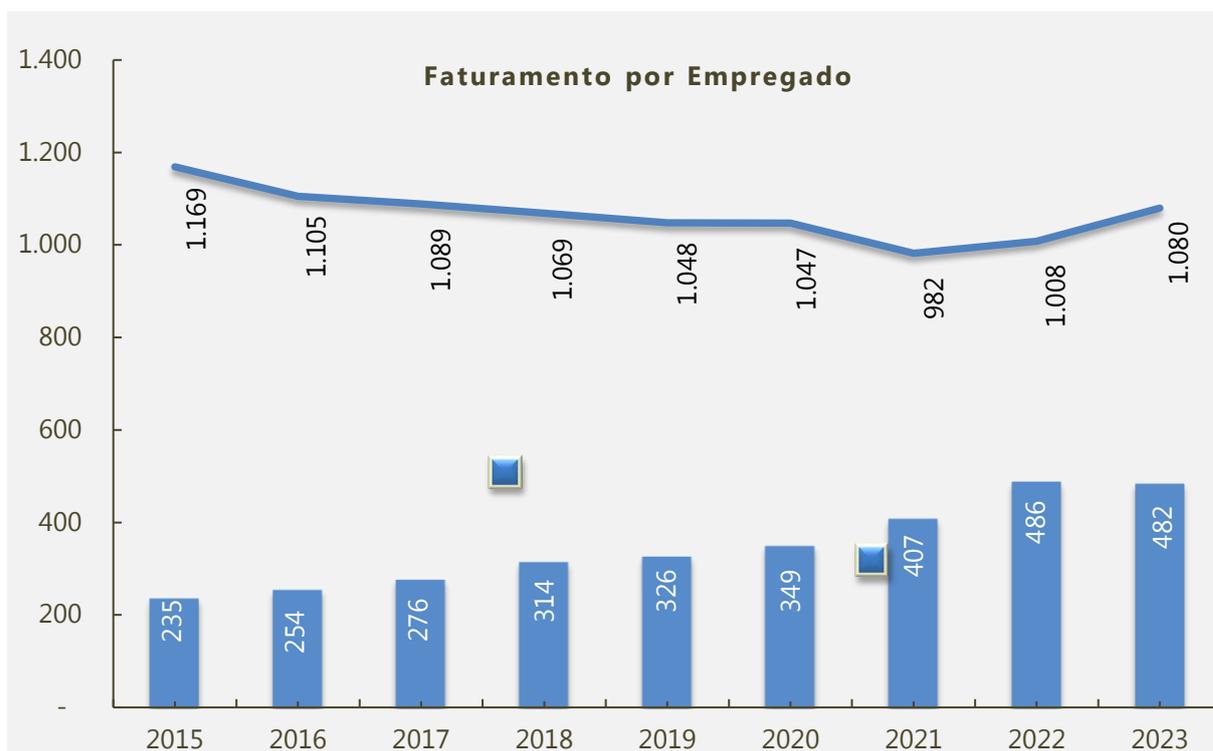


Gráfico 08: Faturamento por Empregado

Fonte: Setor de Controle Financeiro (2024).

O Gráfico 08 reflete o Faturamento por Empregado entre 2015-2023. Em 2023, se comparado ao ano de 2022, verifica-se estabilidade no que se refere à produtividade, mesmo frente um pequeno declínio de 0,82%, que pode ser atribuído a reposição do quadro de pessoal.

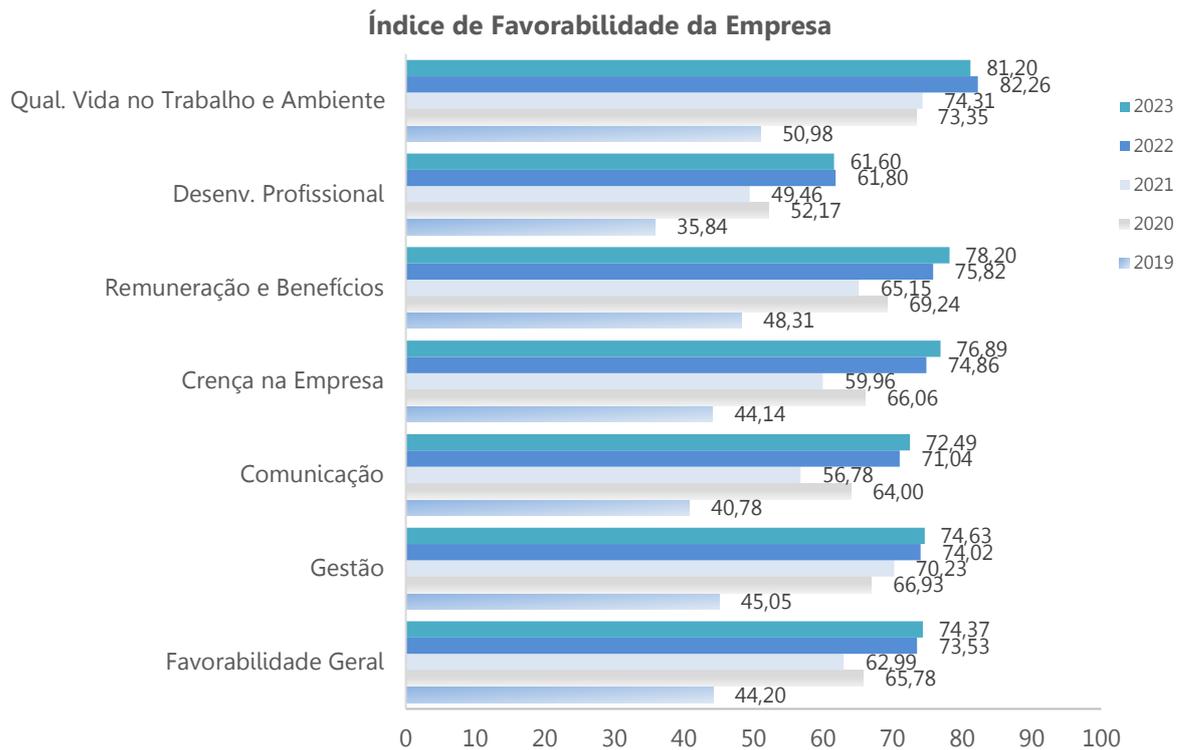


Gráfico 09: Índice de Favorabilidade da Empresa

Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica Procergs (2024).

O gráfico 09 expressa o resultado da Pesquisa de Clima Organizacional, que registra o Índice de Favorabilidade geral da Empresa no período 2019-2023.

Em 2023, relativo ao ano de 2022, identifica-se um leve aumento na favorabilidade geral da Empresa em 1,14%. De modo geral, a maioria das questões abordadas apresentaram avaliações positivas, respectivamente: Remuneração e Benefícios com incremento de 3,14%, seguido por Crença na Empresa com 2,71%, Comunicação com 2,04% e Gestão com 0,82%. As perguntas que apresentaram variações negativas foram Qualidade de Vida no Trabalho e Ambiente, que diminuiu 1,29% e Desenvolvimento Profissional com leve queda de 0,32%.

5.4 Indicadores de Sustentabilidade

Evolução da Receita
Partic. % s/Receita Operacional

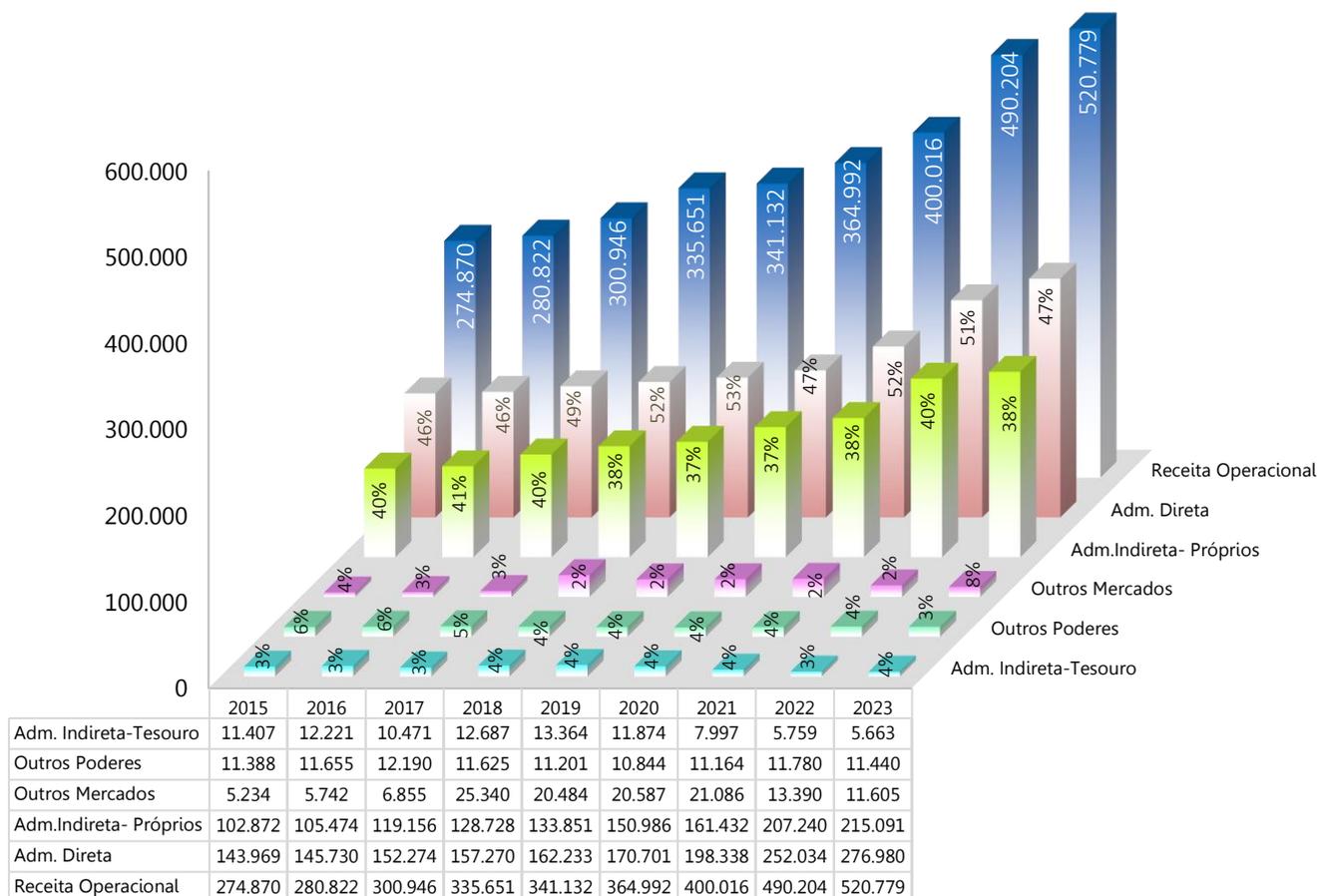


Gráfico 10: Receita Operacional Bruta

Fonte: Setor de Controle Financeiro (2024).

O Gráfico 10 exibe o comportamento da Receita Operacional Bruta para período 2015-2023. Em 2023, a Receita Operacional Bruta atingiu a cifra de R\$520,7 milhões e os itens com maior participação foram, respectivamente, Administração Direta (fonte de recursos Tesouro), com 53%, seguida por Administração Indireta Próprios com 41%, que compreendem os recursos provenientes de órgãos que possuem orçamento próprio, como por exemplo, Departamento Estadual de Trânsito (Detran-RS). Outros Mercados e Outros poderes apresentaram participação de 2% e Administração Indireta Tesouro 1%.

Evolução da Despesa Participação %

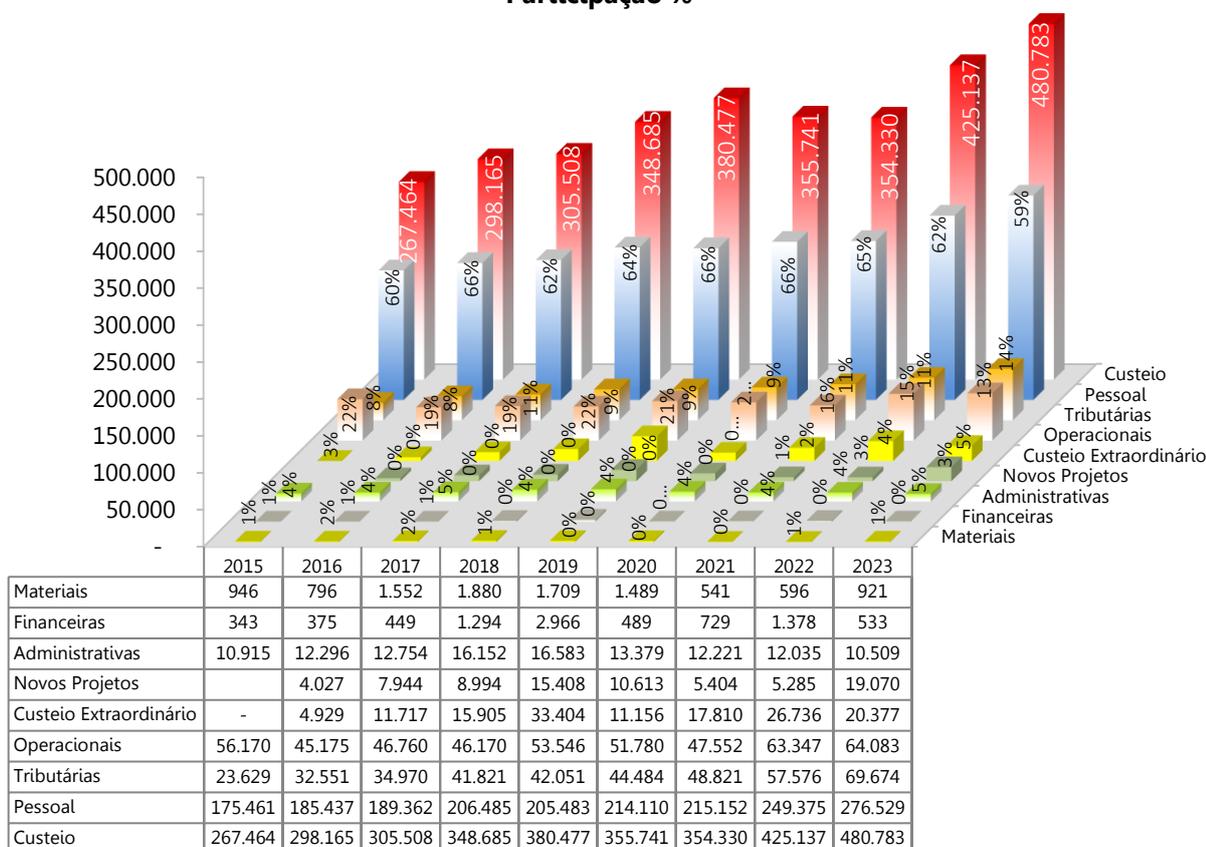


Gráfico 11: Evolução da Despesa
Fonte: Setor de Controle Financeiro (2024).

O Gráfico 11 representa a evolução das despesas entre 2019-2023. Em 2023, as despesas foram de R\$480,7 milhões. Desse montante, e o item com maior participação sobre o total foi Pessoal com 58%, comportamento peculiar para uma empresa prestadora de serviços de TIC. Na sequência, destacam-se as despesas Tributárias com 14%, Operacionais com 13%, Novos Projetos e Custeio Extraordinário (reclamatórias trabalhistas) com 4% e Administrativas com 2%.

No que se refere às despesas, destaca-se o crescimento relativo ao ano de 2023, que foi de 15,5%. Nesse sentido, independente do esforço continuado à racionalização dos custos, sobressaem, especialmente, as contratações realizadas para renovação do perfil de pessoal, as despesas tributárias e o custeio extraordinário, decorrente do passivo trabalhista, que ainda tem afetado significativamente os resultados da Empresa,

apesar das ações que têm sido adotadas à minimização, administração e prevenção desse risco.

Evolução do Investimento

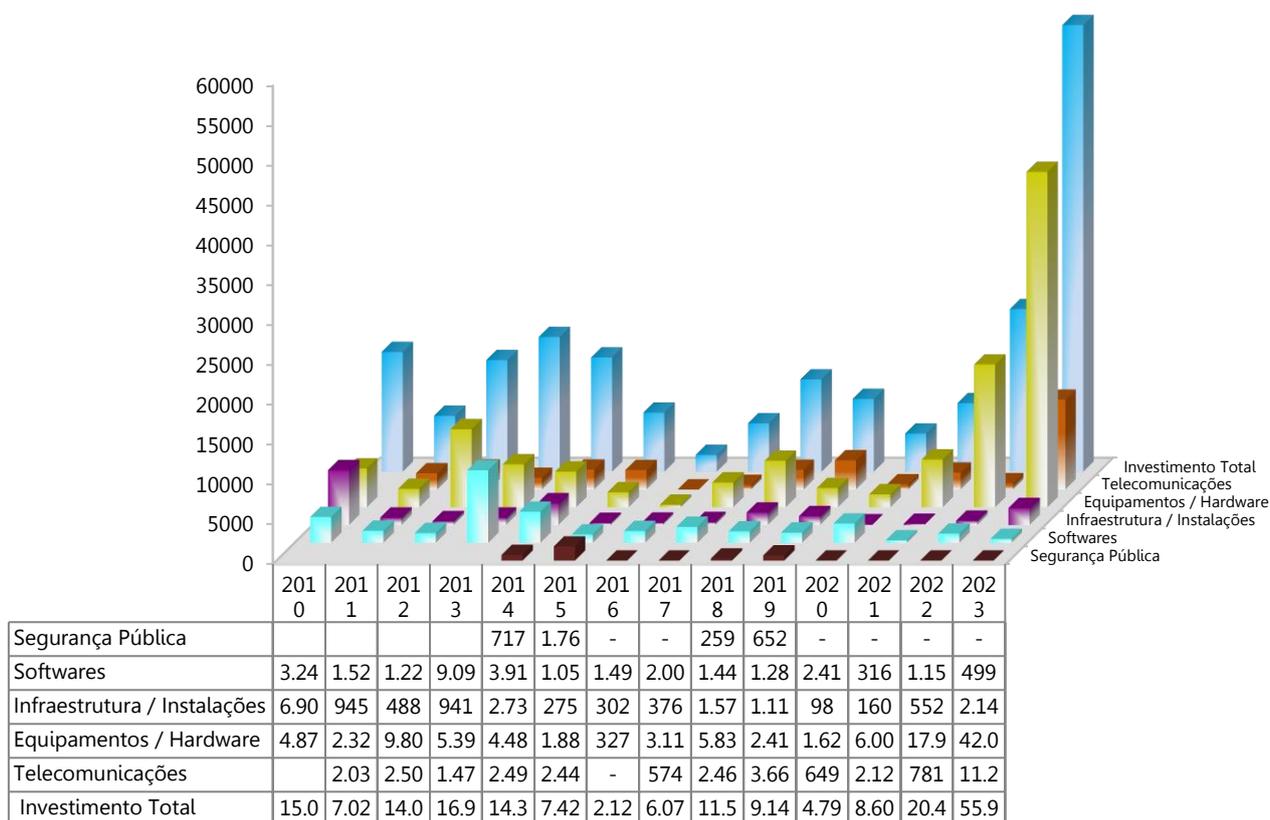


Gráfico 12: Evolução do Investimento

Fonte: Setor de Controle Financeiro (2024).

O Gráfico 12 mostra a quantia anual dos investimentos na Companhia no período 2015-2023. Em 2023, o investimento total foi de R\$55,9 milhões, dos quais 75,1% aplicados em equipamentos/hardware, 20,1% em telecomunicações e 3,8% em infraestrutura/instalações.

Essa importância foi a maior cifra já registrada, parte do aporte de capital negociado em 2021 junto ao Governo do Estado.

A Procergs necessita de atualizações constantes em sua infraestrutura lógica e física, para assegurar a manutenção do legado ao mesmo tempo em que prospecta por inovações à melhoria da eficácia organizacional da Administração Pública. Desde sua fundação, seus investimentos têm

ocorrido por meio de subscrições de aporte de capital, conforme disposto na Lei 6.318/71, Art. 6º, pois os recursos próprios não são suficientes para atualização do seu parque tecnológico na velocidade que o segmento exige.

Nesse âmbito, projeta-se uma política de aporte anual de investimentos para assegurar a atualização tecnológica da Companhia às transformações estratégicas projetadas para o Estado do Rio Grande do Sul.

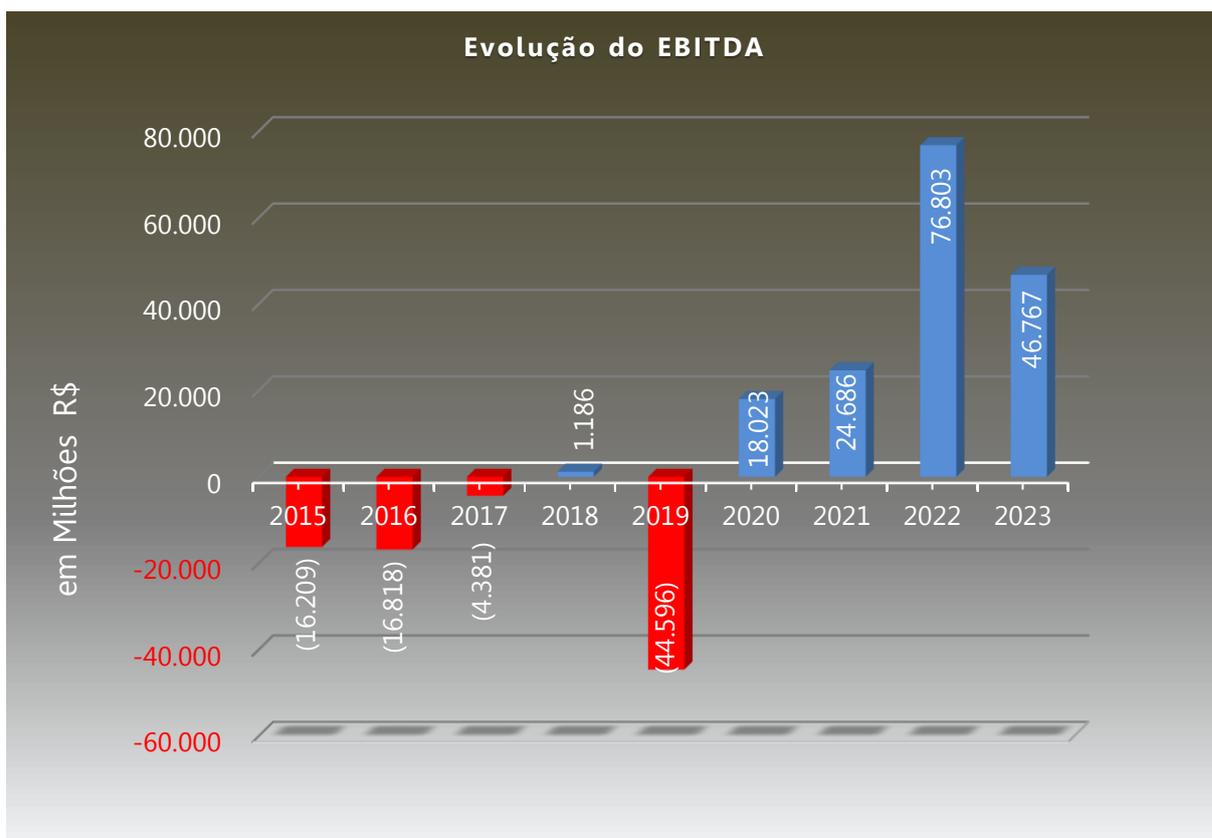


Gráfico 13: EBITDA

Fonte: Setor de Controle Financeiro (2024).

O Gráfico 13 mostra o EBITDA⁵⁹ auferido de 2015 a 2023. Esse denota a capacidade de geração de caixa da Empresa e permite a análise em termos de competitividade e eficiência, ou seja, produtividade. O EBITDA é um índice confiável como tendência de lucro da atividade principal do negócio, que, por vezes foi desfavorável em razão do volume de reclamações trabalhistas registradas, especialmente em 2019, quando

⁵⁹EBITDA, do inglês, *Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*, calculado pela divisão do Lucro Antes dos Juros, dos Impostos, da Depreciação e da Amortização (LAJIDA), dividido pela Receita Operacional Líquida.

foram levadas a resultado para que as medidas futuras retratassem as ações da administração da Empresa.

Nos anos seguintes, a Procergs logrou EBITDAs positivos. Em 2023 registrou R\$46,7 milhões, número que evidencia sua capacidade de geração de caixa à superação das despesas de sua atividade fim, competitividade do negócio e eficiência operacional.

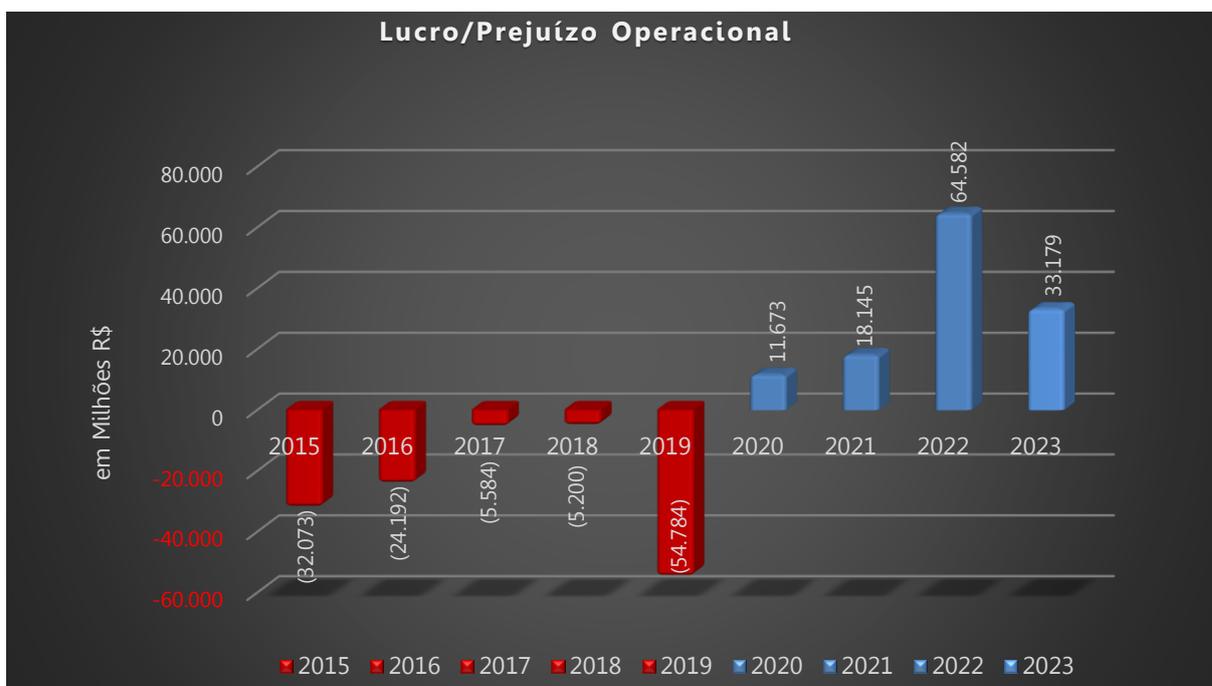


Gráfico 14: Lucro/Prejuízo Operacional

Fonte: Setor de Controle Financeiro (2024).

O Gráfico 14 apresenta o Lucro/Prejuízo Operacional apurado de 2015 a 2023. Nesse se constatam prejuízos consecutivos, originados, fundamentalmente, por um ciclo de ajustes na provisão das contingências trabalhistas, fruto das expectativas de prováveis perdas e em virtude do passivo trabalhista.

Em 2023, a lucratividade da Empresa foi de R\$33,1 milhões. Ainda que persistam os litígios judiciais, são praticadas ações de renegociação e intervenções internas e de eficácia de *compliance*, para solução dessa questão que tanto afeta a saúde da Companhia.

5.5 Análise

No que se refere à **efetividade, aborda-se o negócio e o relacionamento com clientes, que, embora tenha apresentado crescimento, inspira atenção.** Em 2023, a receita, que já havia registrado um salto significativo em 2022, aumentou R\$30,5 milhões. Contudo, sabe-se dos riscos do negócio em consequência da privatização da Companhia Riograndense de Saneamento e, para a qual se projeta uma provável queda de receita em 2024. Quanto à Pesquisa de Favorabilidade constatou-se melhoria da percepção de valor dos Clientes não estratégicos, sinalizada por 76,92% dos respondentes e leve acréscimo na Favorabilidade Geral, que obteve o índice de 75%. Entretanto, se verificou uma redução na percepção dos clientes estratégicos em 7,66%, o que pode ser correlacionado à falta de pessoal e consequente demora na entrega de soluções.

No que diz respeito à **qualidade, a situação é de normalidade**, dada a evolução média do Índice de Desempenho de Projetos Estratégicos de Governo, que se manteve em nível alto, ainda que tenha demonstrado um pequeno declínio em 2023. O indicador de atendimento de primeiro nível de serviço superou às expectativas, assim como o tempo médio de resolução de incidentes desconhecidos, que apresentou melhoria substancial em termos de desempenho. Resultados que evidenciam a relevância da modernização e reestruturação de processos operacionais, amparadas pelo aporte de investimentos no parque de equipamentos à expansão da capacidade e para qualificação da prestação de serviço público.

A produtividade se manteve estável, apesar de uma leve diminuição no faturamento por empregado. Um comportamento previsível pelo ingresso dos novos servidores, decorrente da política de recursos humanos. Nessa questão, há ciência da variedade de fatores que impulsionaram a retomada das contratações, que se converte na reposição do quadro e renovação continuada do perfil, fundamental ao processo de Transformação Digital do Governo. E, referente à Pesquisa de Clima Organizacional, distinguem-se as avaliações positivas para a maioria dos respondentes, com manutenção do Índice da Favorabilidade geral.

Relativo à **sustentabilidade, a condição é de atenção.** Sabe-se que houve crescimento na receita, EBITDA positivo em R\$46,7 milhões e lucro operacional de R\$33,1 milhões. Todavia, registrou-se um aumento desproporcional das despesas em 15,5%, principalmente correlacionado às contratações de pessoal. Soma-se a isso, o aumento das despesas tributárias, por força da lei, aliado ao passivo trabalhista, que, mesmo sob vigoroso monitoramento gerencial, administrativo e jurídico, ainda repercute na Companhia, fato que afeta a sustentabilidade da Empresa no longo prazo. Destaca-se, também, os investimentos da ordem de R\$ 55,9 milhões, que reflete no custeio e na depreciação.

A manutenção da competitividade, dentre outros fatores e variáveis determinantes à prosperidade, como liderança, consistência de propósito, estratégias e engajamento, se relaciona à capacidade de investimento. Nesse contexto, cita-se a proposta de um Modelo de Qualificação Contínua dos Investimentos em TIC no RS, mediante uma política anual de aporte de capital, para dinamizar a tomada de decisão à oferta regular, incremental ou disruptiva de soluções tecnológicas, aderentes ao mercado, em termos de velocidade e escalabilidade, para incorporar novos recursos que geram valor à sociedade do Rio Grande do Sul.

Hoje, por sua trajetória, a Procergs, entre seus pares, tem sua visão consagrada, direcionada para a excelência e reconhecida como provedor de soluções de alto valor agregado no mercado de TIC.

Em 2023, a liderança do Rio Grande do Sul e da Procergs foram legitimadas por mais 09 reconhecimentos em nível nacional. RS tricampeão no *ranking* nacional de oferta de serviços digitais, Prêmio Tributare com a solução Nota Fiscal Fácil, Portal rs.gov.br entre os três melhores do país no Prêmio iBest 2023, Prêmio Conip de Excelência para o Projeto GEseg: Em Frente Mulher e 05 distinções no Prêmio Excelência em Governo digital 2023, para Auxílio RS, Mapa do Avançar, Aplicativo Minha Empresa, GESEG - Inteligência de Dados no Enfrentamento da Violência contra a Mulher e Rede RS Startup.

Eduardo Figueiredo Cavalheiro Leite
Governador

Danielle Calazans
Secretaria de Planejamento Governança e Gestão

Luiz Fernando Záchia
Diretor-Presidente da Procergs



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,
GOVERNANÇA E GESTÃO

Elaboração, Maria Cristine da Silva, Setor de Controle Financeiro Procergs
Orientação, Luiz A. Moura Cesar (APGE) e Paulo Roberto Zborowsky (DCF)
Relatório Disponível, formato pdf, em: <<https://www.Procergs.rs.gov.br/publicacoes>>.
É permitida a reprodução deste texto e dos dados nele contidos, desde que citada a fonte.