

RELATÓRIO INTEGRADO E DE SUSTENTABILIDADE DE 2021

Porto Alegre, 12 de dezembro de 2022

Índice

1. O RELATÓRIO	4
2. A COMPANHIA	5
2.1 A Diretoria.....	5
2.2 Conselho de Administração	5
2.3 Estrutura Organizacional.....	6
2.3.1 O Organograma da PROCERGS:	6
2.3.2 Órgãos e Siglas:	7
2.4 Reconhecimento	11
2.4.1 Premiações em 2021.....	11
3. GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	12
3.1 Estruturas de Controles Internos e Gerenciamento de Riscos	12
3.1.1 A Assessoria de Compliance.....	12
3.1.2 O Comitê de Auditoria Estatutário.....	13
3.1.3 A Auditoria Interna.	13
3.1.4 O Canal de Denúncias	13
3.1.5 O Código de Conduta e Integridade.....	13
4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, CIBERNÉTICA E PROTEÇÃO DE DADOS	14
4.1 Segurança da Informação	14
4.2 Proteção de Dados	15
5. GESTÃO DE PESSOAS.....	17
5.1 O Quadro de Pessoal:.....	17
5.2 Principais Realizações:	18
6. DEMONSTRAÇÕES CONTABIL-FINANCEIRAS	20
7. RESULTADOS	21
7.1 Indicador de Efetividade	21
7.2 Indicadores de Produtividade	23
7.3 Indicadores de Sustentabilidade.....	23
7.4 Análise.....	26
8. POLÍTICAS PÚBLICAS	28
8.1 Metas Relativas ao Desenvolvimento de Atividades que Atendam aos Objetivos de Políticas Públicas	28
8.2 Impactos Econômico-Financeiros da Operacionalização das Políticas Públicas.....	29
8.3 Outras Informações Relevantes Sobre Objetivos de Políticas Públicas.....	29

9. SOCIOAMBIENTAL	31
9.1 Programa de Valorização do Voluntariado	31
9.2 Permuta de Domínios Virtuais	32
9.3 Campanha Sonho de Natal.....	32
9.4 Doação de Cestas Básicas	32
9.5 Gestão de Resíduos Sólidos	32
9.6 Papel.....	32
9.7 Lâmpadas Fluorescentes.....	33
9.8 Pilhas e Baterias	33
9.9 Redução de Impacto Ambiental.....	34
9.10 Descarte de Resíduos do Serviço de Saúde	34
9.11 Feira de Descarte de Eletroeletrônicos.....	34
9.12 Eficiência Energética	34
9.13 Inclusão Digital.....	34
9.14 Participação no Programa SUSTENTARE.....	35
9.15 Programa Jovem Aprendiz	35

1. O RELATÓRIO

Em conformidade com o art. 8º, inciso IX, da Lei nº 13.303/2016, o Diretor-Presidente da PROCERGS – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A., subscreve o presente Relatório Integrado e de Sustentabilidade referente ao exercício social de 2021.

O Relatório Integrado e de Sustentabilidade 2021 demonstra a trajetória que a PROCERGS vem percorrendo na construção da transformação digital do Estado.

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 e a modularidade progressiva dos SMACIT (Social, Mobile, Analytics, Cloud e Internet of Things - IOT) à transformação, pela exploração do que for possível nesse campo, dentro/fora da organização. É da integração e da evolução contínua das TICs que a Companhia atingiu uma força competitiva clara, direcional, habilitada por meios digitais existentes ou prontamente desenvolvidos, que geram valor à sociedade.

A partir dos resultados, apresentamos, neste relatório, os temas relativos às atividades da Companhia no período de 01/01/2021 à 31/12/2021 que foram identificados como de maior relevância.

2. A COMPANHIA

A PROCERGS, Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A. é uma sociedade de economia mista de capital fechado, cujo acionista majoritário é o Estado do Rio Grande do Sul, detendo mais de 99,54% das ações ordinárias. A Companhia tem por sede e foro jurídico a cidade de Porto Alegre, Capital do Rio Grande do Sul, criada em 1972. O objetivo da Companhia é a execução de serviços de tratamento de informações, assessoramento técnico, comercialização de bens e produtos de informática e serviços de telecomunicações.

2.1 A Diretoria

Jairo Renato Caminha de Castilhos França - Diretor de Sistemas Transacionais

Josué de Souza Barbosa - Diretor de Negócios e de Relacionamento com Clientes

Karen Maria Gross Lopes - Diretora de Soluções Digitais, Diretora de Infraestrutura e Operações

Rodrigo Schnitzer - Diretor Administrativo-Financeiro

José Antonio Costa Leal - Diretor-Presidente

2.2 Conselho de Administração

Ricardo Neves Pereira

Jorge Krug

Daniel Hiram Ferreira Ramos Santoro

Heli Meurer

Victor Herzer da Silva

2.3 Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional da PROCERGS é composta pela Assembleia de Acionistas, Comitê de Elegibilidade, Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Comitê de Auditoria Estatutário, Auditoria Interna, Presidência, Diretorias, Assessorias, Divisões e Setores.

2.3.1 O Organograma da PROCERGS:

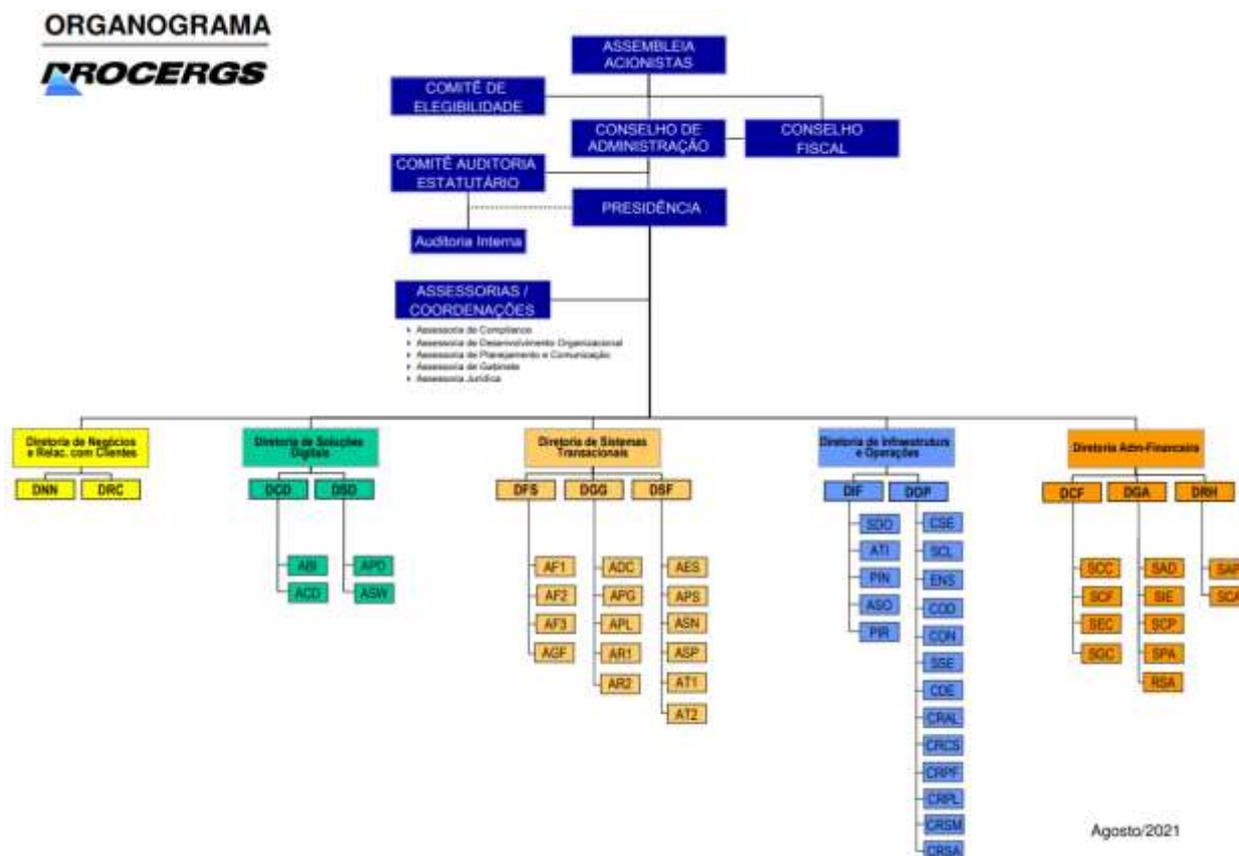


Figura 1: Organograma da PROCERGS

2.3.2 Órgãos e Siglas:

Órgãos externos:

- Assembleia Geral – AG;
- Comitê de Elegibilidade – CE;
- Conselho Fiscal – CF;
- Conselho de Administração – CA;
- Comitê de Auditoria Estatutário – CAE;
- Auditoria Interna – AUDI.

Presidência – PRES:

Órgão vinculado em nível Administrativo:

- AUDI: Auditoria Interna.

Órgãos vinculados em nível de assessoramento:

- Assessoria de Desenvolvimento Organizacional – ADO;
- Assessoria de Compliance – ACOMP;
- Assessoria de Gabinete – AGAB;
- Assessoria de Planejamento e Comunicação – APC;
- Assessoria Jurídica – AJUR.

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

- Diretoria de Negócios e de Relacionamento com Clientes – DNRC;
- Diretoria de Soluções Digitais – DSDI;
- Diretoria de Sistemas Transacionais – DSTR;
- Diretoria de Infraestrutura e Operações – DIOP;
- Diretoria Administrativo-Financeira – DAF.

Diretoria de Negócios e de Relacionamento com Clientes – DNRC:

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

- Divisão de Novos Negócios – DNN;
- Divisão de Relacionamento com Clientes – DRC.

Diretoria de Soluções Digitais – DSDI:

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

- Divisão de Ciência de Dados – DCD:

Setor Área de Business Intelligence – ABI;

Setor Área de Ciência de Dados – ACD.

- Divisão Serviços Digitais – DSD:

Setor Área de Plataforma Digital – APD;

Setor Área de Soluções Web – ASW.

Diretoria de Sistemas Transacionais – DSTR:

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

- Divisão de Fábrica de Software – DFS:

Setor Área de Fábrica de Software 1 – AF1;

Setor Área de Fábrica de Software 2 – AF2;

Setor Área de Fábrica de Software 3 – AF3;

Setor Área de Gestão de Fábrica – AGF.

- Divisão de Governança e Gestão – DGG:

Setor Área de Despesa e Controladoria – ADC;

Setor Área de Planejamento e Governança – APG;

Setor Área de Administração Pública – APL;

Setor Área de Receita 1 – AR1;

Setor Área de Receita 2 – AR2.

- Divisão de Soluções Finalísticas – DSF:

Setor Área Educacional e Sócio Ambiental – AES;

Setor Área de Previdência e Saúde – APS;

Setor Área de Saneamento – ASN;

Setor Área de Segurança Pública – ASP;

Setor Área de Trânsito 1 – AT1;

PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

Setor Área de Trânsito 2 – AT2.

Diretoria de Infraestrutura e Operações – DIOP:

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

- Divisão de Infraestrutura – DIF:

Setor de Serviço para DevOps – SDO;

Setor de Administração de Tecnologias de Infraestrutura – ATI;

Setor de Provisionamento de Infraestrutura – PIN;

Setor de Administração de Serviços Operacionais – ASO;

Setor de Projeto e Instalação de Redes – PIR.

- Divisão de Operações – DOP:

Setor Central de Serviços – CSE;

Setor de Suporte ao Cliente – SCL;

Setor de Entrega de Serviços – ENS;

Setor Centro de Operações Dia – COD;

Setor Centro de Operações Noite – CON;

Setor de Sustentação de Serviços – SSE;

Setor Centro de Digitalização e Emissão – CDE;

Coordenadoria Regional de Alegrete – CRAL;

Coordenadoria Regional de Caxias do Sul – CRCS;

Coordenadoria Regional de Passo Fundo – CRPF;

Coordenadoria Regional de Pelotas – CRPL;

Coordenadoria Regional de Santa Maria – CRSM;

Coordenadoria Regional de Santo Ângelo – CRSA.

Diretoria Administrativo-Financeira - DAF:

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

- Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária – DCF:

Setor de Controle Contábil – SCC;

Setor de Controle Financeiro – SCF;

Setor de Administração de Contratos – SEC;

Setor de Gestão de Custos – SGC.

- Divisão de Gestão Administrativa – DGA:

Setor de Responsabilidade Socioambiental – RSA;

Setor Administrativo – SAD;

Setor de Infraestrutura – SIE;

Setor de Compras – SCP;

Setor de Patrimônio, Arquivo e Almoxarifado – SPA.

- Divisão de Recursos Humanos – DRH:

Setor de Administração de Pessoal – SAP;

Setor de Capacitação e Acompanhamento – SCA.

2.4 Reconhecimento

A Galeria de Troféus da PROCERGS é ampla.

Entre 2010 e 2021 já são mais de 50 conquistas relevantes, a quase totalidade delas em nível nacional, divididas em 3 grandes categorias: Soluções, Gestão e Inovação.

2.4.1 Premiações em 2021



Figura 2: Banner Premiações PROCERGS

IT Mídia 100 + Inovadoras no Uso de TI

ABEP 1º lugar no ranking nacional de oferta de serviços digitais 2021

Prêmio Gartner 2021 Eye on Innovation Awards for Government 2021

SECOP: RS.GOV.BR - Plataforma Unificada de Serviços do Estado do RS

3. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Os agentes da governança corporativa, com as respectivas competências definidas no Estatuto Social da PROCERGS, são:

- Assembleia Geral – AG;
- Comitê de Elegibilidade – CE;
- Conselho Fiscal – CF
- Conselho de Administração – CA;
- Comitê de Auditoria Estatutário – CAE;
- Auditoria Interna – AUDI;
- Diretoria;
- Assessoria de Compliance – ACOMP.

O cumprimento eficiente e eficaz da boa prática de governança corporativa da PROCERGS está estabelecido pelas diretrizes das políticas de Governança Corporativa e de Compliance, orientado no Código de Conduta e Integridade, bem como alinhado ao que dispõe o Decreto Estadual nº 54.581/2019.

Os detalhamentos das atribuições e funcionamentos dos órgãos que compõem os agentes da governança corporativa estão regulamentados nos respectivos Regimentos Internos – RI's e no Manual de Organização – MO.

A prática da governança é liderada pelo Diretor-Presidente, gerenciada e conduzida pela Assessoria de Compliance – ACOMP.

Os órgãos executores dos processos de negócio, compreendidos pelos diretores, gestores de divisões e setores, constituem a primeira linha de defesa da PROCERGS.

3.1 Estruturas de Controles Internos e Gerenciamento de Riscos

Na estrutura da PROCERGS há as seguintes funções focadas em controles internos e gerenciamento de riscos.

3.1.1 A Assessoria de Compliance

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

PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº – Centro Histórico – CEP 90.010-340 – Porto Alegre/RS – Brasil
PABX + 55 51 3210-3100 – <http://www.procergs.rs.gov.br> – procergs@procergs.rs.gov.br

3.1.2 O Comitê de Auditoria Estatutário

Tem por função principal assessorar o Conselho de Administração nos assuntos relacionados à auditoria interna e externa, às exposições a riscos, aos sistemas de controle interno e à supervisão dos processos vinculados à elaboração das demonstrações financeiras, visando a proteger interesses dos acionistas e outras partes relacionadas.

3.1.3 A Auditoria Interna.

É vinculada ao Conselho de Administração por meio do Comitê de Auditoria Estatutário e subordinada funcionalmente ao Diretor-Presidente, tem por função avaliar, de forma independente, a integridade, adequação, eficácia e eficiência dos processos internos da PROCERGS, tendo por base o planejamento estratégico e os objetivos definidos pela Companhia, as diretrizes emanadas do Conselho de Administração, bem como o cumprimento à legislação vigente e regulamentação interna.

3.1.4 O Canal de Denúncias

Disponibilizado no site da PROCERGS para os funcionários da Companhia, garantindo o sigilo, para efetivação de denúncias relativas ao descumprimento do Código de Conduta e Integridade ou de alguma norma interna de ética e obrigacional da Companhia. Canal de Denúncias está disponível no site Institucional - aba "a Empresa" ou através do [link https://www.procergs.rs.gov.br/canal-de-denuncias](https://www.procergs.rs.gov.br/canal-de-denuncias)

3.1.5 O Código de Conduta e Integridade

Tem por finalidade explicitar os valores e as regras de conduta a serem observadas nas relações internas e externas da atividade empresarial da PROCERGS, para que a sua Missão seja cumprida com zelo e seus valores respeitados na realização das atividades, negócios e relacionamentos da Companhia.

4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, CIBERNÉTICA E PROTEÇÃO DE DADOS

4.1 Segurança da Informação

A Segurança da Informação é o conjunto de ações destinadas à proteção de ativos contra acessos não autorizados, alterações indevidas e sua indisponibilidade. Trata outros aspectos importantes como a autenticação, a conformidade, a autorização, a autenticidade, a severidade, a relevância do ativo, a relevância do processo de negócio, a criticidade e a irretratabilidade. A PROCERGS utiliza da implantação de controles adequados que definem regras para o ciclo de vida da informação.

A Segurança Cibernética é o conjunto de ações e técnicas que visam proteger sistemas, redes e equipamentos de ameaças maliciosas provenientes do ciberespaço. Desta forma, seus atributos trabalham para a manutenção dos princípios de confidencialidade, disponibilidade e integridade dos ativos e se constituem em identificar, proteger, detectar, responder e recuperar-se em caso de incidentes cibernéticos.

A PROCERGS, como um centro de tecnologia que armazena e processa dados de cidadãos, entes públicos e privados deve garantir que o processamento de dados ocorra com segurança e privacidade. Para isso, a PROCERGS possui e mantém atualizada a Política de Segurança da Informação e Segurança Cibernética, fundamentada nos melhores conceitos e práticas de Segurança Cibernética e da Informação, a qual se dedica na proteção dos ativos da Companhia contra acessos não autorizados, alterações indevidas e sua indisponibilidade.

Destaca-se que, muito além de tecnologias, a segurança da informação na PROCERGS é entendida como um processo conjunto de normas, controles e participação de todos. O uso seguro dos ativos de informação da Companhia, bem como garantir o uso correto dos dados que armazena, e deve ser seguida por todos os empregados, membros dos conselhos, estagiários, prestadores de serviço, fornecedores e clientes.

A PROCERGS, alinhada com sua missão de protagonismo na estratégia do governo digital do estado do Rio Grande do Sul e como fornecedora de soluções para transformar o serviço público, está avançando fortemente na área de Segurança da Informação e Segurança Cibernética para garantir e sustentar os serviços e informações a ela confiados. Sua posição de companhia de TIC do estado impõe que valores com inovação contínua e excelência para atender as demandas do cidadão estejam sempre sendo tratados como prioridade, mas nunca deixando de lado a segurança das informações. Os investimentos em capacitação do quadro funcional e em soluções de proteção reconhecidas no mercado vem elevando o nível de maturidade da segurança da PROCERGS.

Com o propósito de estar conectada com os atuais desafios e novas ameaças do ciberespaço, a PROCERGS avança sobre os temas da segurança da informação e da segurança cibernética, elencando seus objetivos, princípios, papéis e responsabilidades. Desta forma, estabelece controles normativos internos com objetivo regular o uso seguro dos ativos de informação da Companhia, bem como garantir o uso correto dos dados que armazena.

4.2 Proteção de Dados

A Proteção de Dados envolve as ações destinadas à proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, evitando que dados pessoais sejam utilizados de forma a causar discriminação ou danos de qualquer espécie ao cidadão ou à coletividade.

A PROCERGS, enquanto uma sociedade de economia mista que tem como missão “Ser protagonista na estratégia de Governo Digital provendo soluções para transformar o Serviço Público e a experiência do Cidadão”, enquadra-se no rol de empresas que precisa se adequar à legislação de proteção de dados, uma vez que atua tanto como Controladora (no que se refere aos dados da sua força de trabalho) quanto como Operadora (tratando dados pessoais dos clientes aos quais presta seus serviços).

Uma etapa importante para a adequação da PROCERGS à legislação em 2021 foi a implantação de um Programa de Governança em Privacidade – PGP, alinhado com o art. 50, § 2º, I da Lei nº 13709/2018 – LGPD que especifica os itens mínimos para a sua implementação. Nesse sentido, o PGP objetiva demonstrar o comprometimento da Companhia com a privacidade e a proteção dos dados dos titulares (e consequentemente seus direitos fundamentais), em todas as atividades dos seus processos de trabalho, interna ou externamente, de forma a atingir transformação digital do serviço público e a experiência para o cidadão de maneira responsável.

Para atingir esse objetivo, deu-se início a diversas atividades de adequação no período, destacando-se:

- A capacitação de empregados na temática da proteção de dados;
- A definição de encarregado de dados pessoais;
- A definição de expectativas de adequação com a alta gestão da Companhia;
- A medição do nível de maturidade da organização e dos empregados na temática da proteção de dados;

PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

- A execução do inventário de dados pessoais (hoje em fase final de execução);
- A revisão de contratos com fornecedores para a inserção de cláusulas referentes à LGPD;
- A adequação dos sites da organização quanto ao uso e gerenciamento de cookies e consentimento;
- A disponibilização aos empregados de mais de 20 atividades de conscientização, como campanhas, cursos, palestras, podcast, Quartas do Conhecimento (programa interno de conscientização), treinamentos e workshops.
- O Estabelecimento de canais de atendimento para as solicitações dos titulares de dados pessoais;
- O início do desenvolvimento de normativas e regramentos entre os quais se destacam a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e o Programa de Governança em Privacidade;
- A participação ativa no Grupo de Trabalho para adequação da LGPD no Estado conforme Decreto Estadual nº 55.647/2020.

5. GESTÃO DE PESSOAS

A Gestão de Pessoas é responsabilidade de todos os gestores com o apoio da Divisão de Recursos Humanos – DRH.

Compete à DRH gerenciar o processo Gestão de Pessoas, propondo políticas e práticas de gestão de pessoas e apoiar os gestores para assegurar o seu desenvolvimento e aplicação.

5.1 O Quadro de Pessoal:

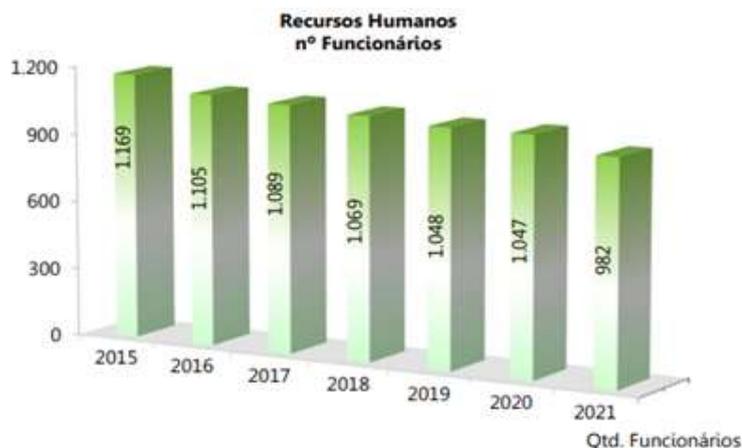


Gráfico 1 : Número de Funcionários

Fonte: Assessoria de Planejamento e Comunicação PROCERGS (2022).

O Gráfico 1 mostra um declínio no quadro funcional em 2021, relativo ao ano anterior, da ordem de 6,61%.



Gráfico 2 : Evolução das Admissões e dos Desligamentos

Fonte: Assessoria de Planejamento e Comunicação PROCERGS (2022).

O Gráfico 02 demonstra a Evolução das Admissões e dos Desligamentos na PROCERGS nos últimos 7 anos. Em 2020 e 2021, em razão de movimentação estrutural, houve a retomada das contratações, respectivamente, 17 e 49 admissões, em paralelo a 18 e 113 desligamentos. Em média, observa-se um número de desligamentos de, aproximadamente, 19 pessoas/ano, a exceção de 2016, que registrou 64 desligamentos em razão do Programa Especial de Desligamento Incentivado -PEDI

PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº – Centro Histórico – CEP 90.010-340 – Porto Alegre/RS – Brasil
PABX + 55 51 3210-3100 – <http://www.procergs.rs.gov.br> – procergs@procergs.rs.gov.br

5.2 Principais Realizações:

Retorno às atividades presenciais, em setembro de 2021, de forma segura e organizada em escalas nos postos de trabalho com respeito ao distanciamento social. A DRH manteve equipe multidisciplinar para acompanhamento, orientação e conscientização dos empregados, publicando também notícias informativas na intranet e realizando roda de conversa para ouvir dúvidas e temores do corpo funcional e passar orientação e conscientização do papel e responsabilidade de cada um.

Implantação do Programa de Desligamento Voluntário focado nos cargos e áreas que a PROCERGS entendeu como passíveis de liberação, visando proporcionar uma saída juridicamente segura à PROCERGS dos empregados que atendem os requisitos estipulados no programa e auxiliar a renovação e oxigenação do quadro, atendendo às políticas estratégicas de RH. A primeira fase ocorreu de 14 a 28/04/2021 e teve 40 adesões, já a segunda fase ocorreu de 24/08 a 06/09 e contou com 38 adesões, totalizando 78 saídas por adesão ao PDV.

Realização de Concurso Público com a autorização de ingresso imediato de 40 (quarenta) vagas, atendendo o previsto no programa de adequação de pessoal: 34 (trinta e quatro) Analistas de Computação, 03 (três) Analistas Técnicos (01 Advogado Trabalhista e 02 Administradores), 02 (dois) Assistentes Técnicos e 01 (um) Técnico em Operação. Esse projeto foi essencial para o atendimento das demandas dos clientes, que vêm aumentando consideravelmente, sobretudo em função de avanços tecnológicos e da evolução da cultura de governo digital.

Acolhimento e integração de 49 novos empregados, em 6 turmas do “Onboarding PROCERGS”, com diversas atividades virtuais e visitas guiadas às dependências da Companhia. As ações do Onboarding têm como objetivo gerar confiança e sentimento de pertencimento aos novos colegas.

Realização de mapeamento e Diagnóstico do plano de assistência médica e hospitalar contratado pela Companhia (Unimed), com objetivo de analisar variáveis como: contrato, público, uso, valores, as causas de maior impacto na sinistralidade do plano, as contas dos maiores prestadores de serviço, os custos por plano/garantias/ perfil do usuário, as contas mais impactantes e principais usuários, as frequências de utilização por garantia, eventos de ponta, necessidade de sistema de tratamento de dados e relatórios, necessidade de ações de cuidados com a saúde que visem à qualidade de vida dos usuários e o equilíbrio técnico-atuarial do contrato de assistência à saúde e possibilidades de melhorias. Pela avaliação dos dados apresentados, a consultoria concluiu que os valores cobrados pela Unimed estão de acordo com as demais empresas do mercado, considerando o tipo de plano, região onde estão os usuários, idade média e utilização. Apresentou recomendações de melhorias como programas de estímulos de vida saudável, de práticas de exames preventivos, de saúde

PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº – Centro Histórico – CEP 90.010-340 – Porto Alegre/RS – Brasil
PABX + 55 51 3210-3100 – <http://www.procergs.rs.gov.br> – procergs@procergs.rs.gov.br

mental, e também maior acompanhamento pelo médico do trabalho aos principais utilizadores e maiores usuários em consultas para acolhimento e orientações de utilização dentro da rede.

Mapeamento de necessidades de desenvolvimento dos gestores, por meio da aplicação de ferramentas de *assessment*, bem como pela realização de entrevistas individuais.

Mapeamento de dados pessoais tratados nos processos da DRH, para adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

Apoio e incentivo à formação e às ações do Grupo da Diversidade, composto por empregados voluntários de diversas áreas. O grupo tem a missão de disseminar conhecimentos sobre temas relativos à Diversidade e atuar com foco na sensibilização das pessoas sobre essas pautas.

Ações de desenvolvimento de lideranças: realização de workshops sobre Gestão do Desempenho e Comunicação Estratégica e Feedback, participação nas ações do Projeto Envolver, etc.

Integração e acompanhamento de estagiários do Curso de Ciência de Dados e Inteligência Artificial, da PUCRS, por meio de convênio com a instituição.

Realização de seleção interna para preenchimento de vaga para Analista de Negócios;

Realização dos processos de promoção - por antiguidade em novembro/2021= 109 funcionários e por mérito em maio/2021=102 funcionários.

Pesquisa de Clima. A Pesquisa de Clima Organizacional é aplicada desde 2009 na Companhia. Até 2016, a métrica utilizada era a satisfação (média das respostas determinava o resultado final) e, a partir de 2017, passou-se a utilizar a favorabilidade (soma das respostas “Concordo parcialmente” e “Concordo Totalmente” determina o resultado final). Em 2021, a favorabilidade geral da Pesquisa de Clima foi de 62,99, tendo como forças a qualidade de vida e relacionamentos no ambiente de trabalho e como ponto de atenção o Desenvolvimento Profissional.

Transformação Cultural. – O Projeto de Transformação Cultural iniciou em 2022, com a contratação de uma consultoria para a realização de um diagnóstico da cultura organizacional, com forças e pontos a melhorar, baseados na cultura desejada para o alcance das estratégias da Companhia. A partir deste diagnóstico (no qual foram envolvidos toda a Diretoria, gestores e empregados por amostragem), foi traçado um plano de ação, que está sendo executado para que se atinja a cultura desejada.

Fechamento do Acordo Coletivo com a assinatura dos dois instrumentos: ACT 2020-2021 e 2021-2022.

6. DEMONSTRAÇÕES CONTABIL-FINANCEIRAS

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020 (Valores expressos em Reais)							
ATIVO			PASSIVO				
	Nota Explicativa	2021	2020		Nota Explicativa	2021	2020
ATIVO				PASSIVO			
CIRCULANTE		89.593.238,55	74.546.549,50	CIRCULANTE		107.588.830,37	166.793.236,38
DISPONIBILIDADES	4.a	24.001.434,83	15.756.494,43	FORNECEDORES	4.a	20.894.052,51	24.719.042,89
BANCOS E APLICAÇÃO FINANCEIRA		24.001.434,83	15.756.494,43	OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS	4.a	15.688.716,65	14.480.126,85
CREDITOS		41.590.239,70	38.544.525,26	OBRIGAÇÕES SOCIAIS E TRABALHISTAS	4.a	10.683.219,78	10.694.261,26
CONTAS A RECEBER DE CLIENTES	4.b	20.017.696,65	47.348.956,52	ACORDOS TRABALHISTAS A PAGAR	4.a	3.033.375,64	7.770.543,47
(-) PROVISÃO POR CREDITO LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA	4.c	(1.378.639,63)	(11.023.216,00)	PROVISÃO DE FÉRIAS E ENCARGOS	4.a	19.852.732,40	20.491.909,33
CREDITOS DE PESSOAL	4.d	1.245.956,41	533.074,40	PROVISÕES PARA CONTINGÊNCIAS	4.a	36.020.000,00	29.130.261,00
OUTROS CREDITOS	4.e	2.306.088,27	1.486.757,16	OUTRAS OBRIGAÇÕES	4.a	1.448.962,18	1.537.171,55
ESTOQUES		1.559.910,00	6.638.557,89	NÃO CIRCULANTE		129.349.763,61	127.287.421,51
MATERIAS DE PROCESSAMENTO E IMPRESSÃO	4.f	39.247,59	137.179,50	FORNECEDORES	4.a	23.455.825,42	1.586.722,22
MATERIAS INDIRETOS	4.f	542.405,46	548.785,40	ACORDOS TRABALHISTAS A PAGAR	4.a	21.495,10	1.076.667,57
SERVIÇOS EM ANDAMENTO	4.g	478.257,75	5.922.606,57	PROVISÕES PARA CONTINGÊNCIAS	4.a	38.580.873,80	47.347.523,90
DESPESAS DO EXERCÍCIO SEQUINTE	4.h	12.348.620,62	3.235.974,12	BENS DE TERCEIROS	4.m	77.341.406,24	77.377.117,82
NÃO CIRCULANTE		143.770.792,09	126.114.194,83	TOTAL DO PASSIVO		246.938.593,98	236.180.667,89
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	4.j	49.067.807,76	49.048.732,70	PATRIMÔNIO LÍQUIDO			
DEPÓSITOS RESTITUTÍVEIS JUDICIAIS	4.j	25.281.817,17	23.978.350,34	CAPITAL SOCIAL		115.319.267,84	115.319.267,84
DESPESAS DO EXERCÍCIO SEQUINTE	4.k	23.776.200,09	2.130.432,45	CAPITAL SUBSÓCIO		118.319.267,84	118.319.267,84
INVESTIMENTOS	4.l	151.389,40	151.389,40	RESERVA DE CAPITAL	7.a	7.863,68	7.863,68
MOBILIZADO	4.l e 6	11.784.653,08	10.367.820,05	C.M. DO CAPITAL REALIZADO		7.863,68	7.863,68
RETANGÍVEL	4.l e 6	4.335.244,43	3.731.146,77	PRELÍZIO ACUMULADO	7.b	(128.893.633,66)	(156.847.073,08)
BENS DE TERCEIROS	4.m	37.341.409,24	77.377.117,82	TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO		(13.566.482,14)	(11.519.923,56)
TOTAL DO ATIVO		233.364.051,84	194.696.744,33	TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO		233.364.051,84	194.696.744,33

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020 (Valores expressos em Reais)			
	Nota Explicativa	2021	2020
RECEITA OPERACIONAL BRUTA		499.016.357,60	364.991.798,16
DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA		(51.735.909,10)	(47.852.113,70)
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA		348.228.448,50	317.139.684,38
CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS		(215.278.036,99)	(226.560.130,31)
LUCRO BRUTO		132.942.411,50	90.579.554,05
DESPESAS OPERACIONAIS		(102.606.341,20)	(79.543.448,12)
DESPESAS COM VENDAS		(7.579.732,26)	(6.842.947,22)
DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS		(96.318.112,81)	(73.854.400,65)
DESPESAS FINANCEIRAS		(728.511,34)	(469.498,33)
RECEITAS FINANCEIRAS		2.021.015,90	1.743.397,88
OUTRAS RECEITAS/DESPESAS OPERACIONAIS		521.244,21	843.181,95
RESULTADO OPERACIONAL		38.857.314,61	11.679.239,92
OUTRAS RECEITAS		3.791,17	577,09
OUTRAS DESPESAS		(7.931,26)	(6.679,69)
RESULTADO DO EXERCÍCIO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL		38.853.174,53	11.673.137,32
IMPOSTO DE RENDA	4.n	(1.046.291,20)	0,00
CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	4.n	(692.017,21)	0,00
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	4.o	28.692.866,12	11.673.137,32
Lucro por lote de mil ações		54,57	22,27

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS ABRANGENTES FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020 (Valores expressos em reais)			
	31/12/2021	31/12/2020	
Lucro Líquido do Período	28.692.866,12	11.673.137,32	
Outros Resultados Abrangentes (N.E. 11)	(649.424,70)	0,00	
Resultado Abrangente do Período	27.953.441,42	11.673.137,32	

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA MÉTODO INDIRETO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020 (Valores expressos em reais)			
	2021	2020	
1. ATIVIDADES OPERACIONAIS			
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	28.692.866,12	11.673.137,32	
AJUSTES PARA RECONCILIAÇÃO			
DEPRECIAÇÃO/AMORTIZAÇÃO	6.100.340,13	8.241.269,37	
AJUSTE PROVISÃO PARA CONTINGÊNCIAS AÇÕES TRABALHISTAS (RESULTADO)	0,00	11.155.813,85	
PROVISÃO PARA DEVEDORES DUVIDOSOS	524.491,13	238.372,74	
AJUSTES DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	(649.424,70)	0,00	
RESULTADO LÍQUIDO AJUSTADO	34.578.272,68	31.305.533,28	
VARIAÇÕES DO ATIVO			
AUMENTO DESPESAS DO EXERCÍCIO SEQUINTE	(30.759.494,64)	(3.863.723,03)	
AUMENTO DEPÓSITOS JUDICIAIS	(1.465.316,83)	(1.520.383,40)	
AUMENTO CONTAS A RECEBER DE CLIENTES	(2.240.046,65)	1.833.121,50	
AUMENTO DE OUTRAS CONTAS A RECEBER	(1.521.214,12)	2.226.415,00	
REDUÇÃO DOS ESTOQUES	5.948.647,80	(72.533,79)	
VARIAÇÕES DO PASSIVO			
REDUÇÃO SALÁRIOS E ENCARGOS	(832.252,34)	2.827.567,10	
REDUÇÃO DE OUTRAS CONTAS A PAGAR	(972.333,00)	(245.432,39)	
REDUÇÃO ACORDOS TRABALHISTAS A PAGAR	(4.715.771,53)	8.946.611,04	
REDUÇÃO CONTINGÊNCIAS TRABALHISTAS	(1.896.811,05)	(25.961.731,55)	
AUMENTO DE FORNECEDORES	17.994.152,82	(11.201.456,96)	
AUMENTO DE IMPOSTOS RETIDOS NA FONTE	378.166,22	(237.164,51)	
AUMENTO DE IMPOSTOS E SERVIÇOS	830.423,35	(1.767.617,64)	
CAIXA LÍQUIDO GERADO NAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	14.528.422,20	1.843.722,65	
2. ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS			
BAIXAS DE ATIVOS IMOBILIZADOS	7.031,25	6.879,88	
COMPRA DE ATIVOS IMOBILIZADOS	(6.699.413,00)	(2.227.026,88)	
COMPRA DE ATIVOS INTANGÍVEIS	0,00	(2.671.572,00)	
CAIXA LÍQUIDO CONSUMIDO NAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(6.692.381,75)	(4.891.921,19)	
3. ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS			
INTEGRALIZAÇÃO DE CAPITAL	0,00	0,00	
CAIXA LÍQUIDO GERADO NAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	0,00	0,00	
VARIAÇÃO LÍQUIDA DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA	8.244.940,45	(2.948.198,54)	
SALDO INÍCIO PERÍODO	13.796.494,43	16.794.892,27	
BANCOS	1.660.910,87	832.588,23	
APLICAÇÕES FINANCEIRAS	22.340.523,96	14.923.965,29	
SALDO FINAL PERÍODO	24.041.434,83	15.756.494,43	
VARIAÇÃO	8.244.940,45	(2.948.198,54)	

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020 (Valores expressos em Reais)					
PATRIMÔNIO LÍQUIDO MUTAÇÕES	CAPITAL REALIZADO	RESERVA DE CAPITAL RESERVA CORREÇÃO MONETÁRIA DO CAPITAL	NOTA EXPLICATIVA	LUCROS OU PREJUÍZOS ACUMULADOS	TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO
SALDO EM 31/12/2019 (Reapresentado)	115.319.267,84	7.863,68		(168.520.212,40)	(53.193.640,88)
LUCRO LÍQUIDO EXERCÍCIO				11.673.137,32	11.673.137,32
SALDO EM 31/12/2020	115.319.267,84	7.863,68		(156.847.073,08)	(41.519.923,56)
LUCRO LÍQUIDO EXERCÍCIO				28.692.866,12	28.692.866,12
AJUSTE DE EXERCÍCIO ANTERIOR			11	(649.424,70)	(649.424,70)
SALDO EM 31/12/2021	115.319.267,84	7.863,68		(128.893.633,66)	(13.566.482,14)

Os dados referentes a gastos, receitas e demonstrações econômico-financeiras podem ser consultados no seguinte endereço: <https://www.procergs.rs.gov.br/transparencia>

7. 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 adequadas para uma Companhia 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.

7.1 Indicador de Efetividade



Gráfico 3 : Evolução da Receita

Fonte: Assessoria de Planejamento e Comunicação PROCERGS (2022).

O Gráfico 03 mostra que a Receita da Companhia, no período compreendido entre 2019 e 2021, cresceu cerca de 17,26%, aproximadamente, R\$ 58,8 milhões.



Gráfico 4 : Favorabilidade Clientes

Fonte: Assessoria de Planejamento e Comunicação PROCERGS (2022).

O Gráfico 04 apresenta o resultado da Pesquisa de Favorabilidade de Clientes 2 , no qual se destaca a percepção de valor com concordância de 74,65%, 18,7% de incremento relativo ao ano de 2020. Seguida pela efetividade do relacionamento e comunicação, avaliada somente em 2021, com 75,71%. Na seqüência, observa-se a opinião de que a Companhia atua como uma assessoria de confiança dos órgãos da Administração Pública, caracterizada pelo índice de 73,24%, 12,46% maior do que foi registrado em 2020, 65,12%. E, referente ao atendimento das necessidades institucionais dos órgãos públicos, 67,14%, cerca de 4,30% maior. No entanto, a compreensão das instituições é de que houve declínio do atendimento das necessidades do Cidadão, representada por 60,00% dos respondentes. Já o entendimento da relação Custo/Benefício cresceu para 46,38%, o que denota que a Companhia teve uma melhoria comparada ao ano anterior.

7.2 Indicadores de Produtividade



Gráfico 05: Faturamento por Empregado
Fonte: Assessoria de Planejamento e Comunicação PROCERGS (2022).

O Gráfico 05 mostra a evolução do Faturamento por Empregado, que, em 2021, cresceu 16,61%, se comparado a 2020. Esse aumento na produtividade pode ser diretamente relacionado ao incremento na receita da prestação de serviço, redução do quadro de pessoal e a ocorrência de demandas em patamar alto.

7.3 Indicadores de Sustentabilidade



Gráfico 06: Evolução da Receita
Fonte: Assessoria de Planejamento e Comunicação PROCERGS (2022).

O Gráfico 06 revela, depois de um período de baixa evolução da Receita Operacional Bruta, houve crescimento significativo de 7% em 2020 e de 9,6% em 2021. Em 2020, apesar de variações negativas em determinados segmentos, os itens com maior participação foram, respectivamente, Administração Direta (fonte de recursos Tesouro), com 47%; Administração Indireta Próprios com 41%, que compreende os recursos provenientes de órgãos que possuem orçamento próprio, como por exemplo, Departamento Estadual de Trânsito (Detran-RS) ou Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan). Outros Mercados registraram 6%, seguido por Administração Indireta Tesouro com 3% e Outros Poderes com 3%. Em 2021, o crescimento da Receita Operacional Bruta foi acima do esperado e fruto de ações estratégicas. A Administração direta detém a maior participação, 50%, seguido pela Administração Indireta Próprios com 40%, Outros Mercados com 5%, Outros Poderes com 3% e Administração Indireta Tesouro com 2%.

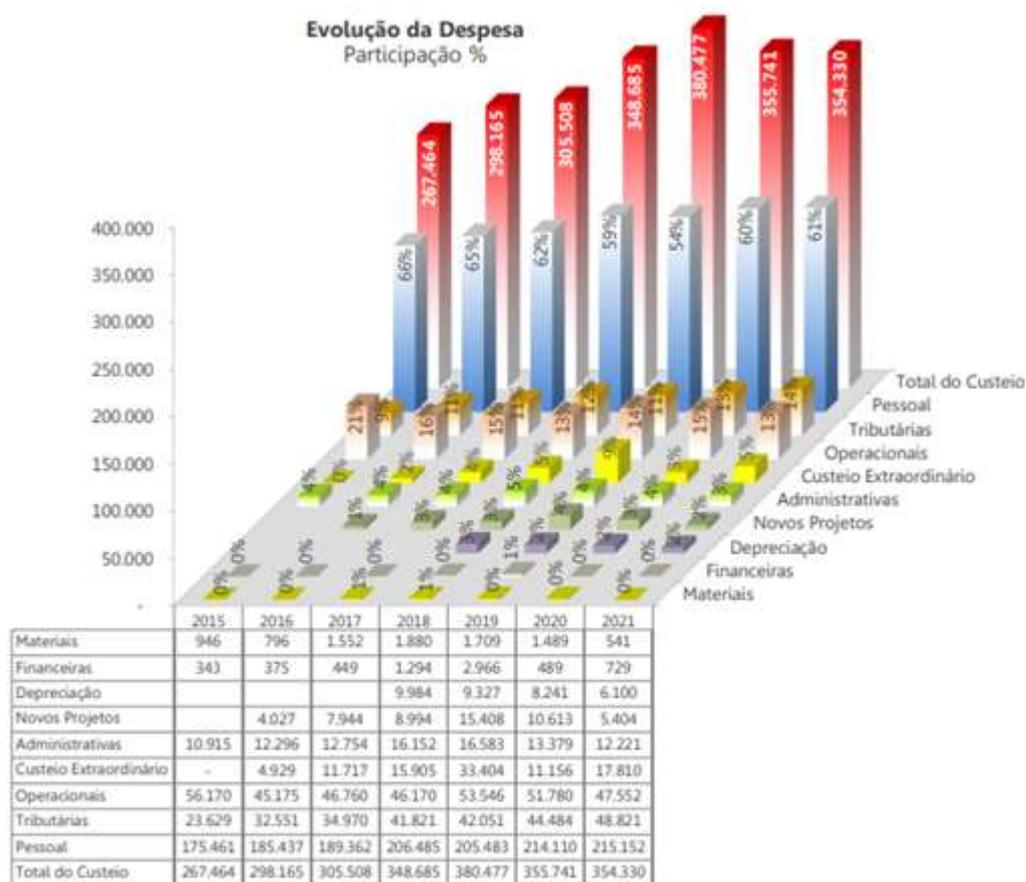


Gráfico 07: Evolução da Despesa

Fonte: Assessoria de Planejamento e Comunicação PROCERGS (2022).

O Gráfico 07 demonstra a Evolução das Despesas em 2021, das quais o item com maior participação sobre o total foi Pessoal, com 61%, seguido por Despesas Tributárias com 14%, Operacionais com 13%, Custeio Extraordinário (reclamatórias trabalhistas) 5%, Administrativas 3%, Novos Projetos e Depreciação com 2%. Comparativamente ao ano de 2020, identifica-se, principalmente, um leve declínio de 0,39% no Total do Custeio. Nesse caso, há que se considerar o esforço continuado da gestão, que em 2020 alcançou cifras

PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº – Centro Histórico – CEP 90.010-340 – Porto Alegre/RS – Brasil
 PABX + 55 51 3210-3100 – <http://www.procergs.rs.gov.br> – procergs@procergs.rs.gov.br

significativas. Quanto às despesas operacionais, a redução foi de 2%. Entretanto, o custeio extraordinário, decorrente da gestão do passivo trabalhista, herança de gestões anteriores, ainda tem afetado significativamente os resultados da PROCERGS. Nesse aspecto, as ações em andamento tem sido rigorosas e, certamente, trarão efeitos positivos à minimização, administração e prevenção desse risco.



Gráfico 8 : EBITDA

Fonte: Assessoria de Planejamento e Comunicação PROCERGS (2022).

O Gráfico 8 mostra o EBITDA3 PROCERGS, que denota a capacidade de geração de caixa da PROCERGS 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 tem sido significativamente desfavorável em razão do volume de reclamações trabalhistas registradas, que, em 2019, foram levadas a resultado para que as medidas futuras retratassem as ações da administração da Companhia. Em 2020, o EBITDA foi positivo em R\$ 18 milhões, fato que indica a geração de caixa para superação das despesas de sua atividade fim e demonstra a competitividade do negócio e a eficiência operacional. E, em 2021, da ordem de R\$ 35,1 milhões, o que representa um crescimento de 95%.

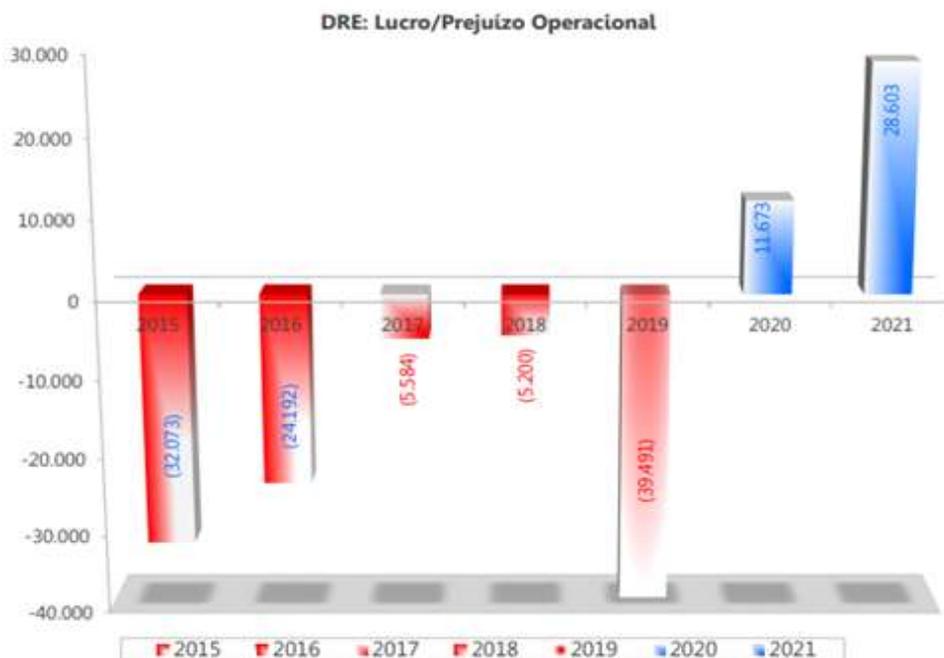


Gráfico 09: Lucro/Prejuízo Operacional

Fonte: Assessoria de Planejamento e Comunicação PROCERGS (2022).

O Gráfico 9 confirma, em 2020 e 2021, depois de cinco anos consecutivos de prejuízo, a ocorrência de lucro operacional, nessa ordem, de R\$ 11,7 milhões e R\$ 28,6 milhões. Esses resultados podem ser atribuídos, principalmente, ao aumento da receita e à política de redução de custos, dentre uma série de medidas, que, mesmo em um cenário tão difícil, denotam o empenho da gestão na busca do equilíbrio econômico-financeiro da Companhia. As causas do prejuízo dos anos anteriores devem-se, fundamentalmente, ao ciclo de ajustes na provisão das contingências trabalhistas, em razão das expectativas de prováveis perdas. Em 2021, embora persistam os litígios judiciais, ações de renegociação e intervenções em âmbito interno e de eficácia do compliance têm sido praticadas para solução dessa questão que tanto afeta a saúde da Companhia.

7.4 Análise

No que se refere à efetividade, abordam-se negócios e o relacionamento com clientes, que, mesmo perante a retomada do crescimento, inspira atenção. Embora se perceba um crescimento significativo da receita, da ordem de R\$ 58,8 milhões, em 2020 e 2021, sabe-se do risco do negócio ante a possível privatização da Companhia Rio-grandense de Saneamento - Corsan. Quanto à Pesquisa de Favorabilidade Clientes, constata-se melhoria da percepção geral, sinalizada por 74,65% dos respondentes, porém, cuidado com a relação Custo/Benefício, que apesar de melhoria evidente, foi considerada com 46,38% de concordância. No que diz respeito à qualidade, a gestão 2019-2020 implementou novos indicadores e desafios às divisões de atendimento no primeiro nível e tempo médio de resolução de incidentes, que responderam prontamente às expectativas, com aperfeiçoamento das práticas. Nesse âmbito, a modernização e reestruturação de processos

PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº – Centro Histórico – CEP 90.010-340 – Porto Alegre/RS – Brasil
PABX + 55 51 3210-3100 – <http://www.procergs.rs.gov.br> – procergs@procergs.rs.gov.br

operacionais e a retomada dos investimentos no parque de equipamentos é imprescindível à manutenção e expansão da capacidade, para crescimento e qualificação da prestação de serviço público. A produtividade aumentou, ratificada pelo crescimento no faturamento por empregado, que se correlaciona às demandas em nível alto. Nesse aspecto, a renovação do perfil já foi retomada e deve ser intensificada para o salto desejado no processo de Transformação Digital do Governo. E, quanto à sustentabilidade, a condição é de superávit, pelo crescimento da receita, otimização dos custos, EBITDA positivo em 2020 de R\$ 18 milhões e, em 2021, de R\$ 35,1 milhões. O lucro operacional passou dos R\$ 11,7 milhões, para 28,6 R\$ milhões em 2021. Não obstante, o nível de investimentos está aquém das necessidades, levando-se em conta a natureza da atividade, porte da Companhia e a atual oferta de prestação de serviço, como de documentos fiscais eletrônicos, que abrangem todos os estados da federação. Contudo, o passivo trabalhista, mesmo sob vigorosa conscientização e monitoramento, gerencial, administrativo e jurídico, é o problema que, ainda, repercute na Companhia e a gestão desse infortúnio é crucial à sustentabilidade da PROCERGS no longo prazo. Nesse momento, as circunstâncias da crise sanitária e econômica ainda estão sendo desenhadas. O ano 2020 e de 2021 jamais será esquecido e a extensão dos efeitos da pandemia registradas na memória global, assim como a relevância das TICs à prestação de serviço público. A pandemia de covid-19 impulsionou o segmento da Tecnologia da Informação e Comunicação, porque acelerou o digital e multiplicou forças à maximização da criação de valor, o que exigiu dos gestores foco e acompanhamento constante, como aprendizado e adaptação no desenvolvimento de estratégias claras na seleção de oportunidades em pleno voo e respostas rápidas às demandas. Nesse aspecto, a manutenção da competitividade se relaciona à capacidade de investimento, a liderança, a consistência de propósito e o engajamento dos times como variáveis determinantes à prosperidade. Na PROCERGS, grandes mudanças foram possíveis, pela união de capacidades humanas às tecnológicas, em que atributos como simplicidade, adaptação, flexibilidade, coerência e resiliência fizeram a diferença no cumprimento da missão PROCERGS de “Ser protagonista na estratégia de Governo Digital provendo soluções para transformar o Serviço Público e a experiência do Cidadão”. Em 2021, essa liderança foi legitimada por dois reconhecimentos. Um em nível internacional, Prêmio Gartner Eye on Innovation Awards for Government, com o Case Gestão Estatística em Segurança Pública, GESeg, projeto desenvolvido para a Secretaria da Segurança Pública, primeira solução de Data Science no Data Lake do RS, que possibilita a análise de dados, para obtenção de informações, temporais e espaciais, no combate à violência, melhoria da efetividade da ação policial, da confiança e da qualidade de vida do Cidadão. E, o segundo, em nível nacional, Prêmio de Excelência em e-Gov, no Seminário Nacional de TIC para Gestão Pública – SECOP, desenvolvido para a Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão - SPGG, com o *case* Plataforma Unificada de Serviços RS.GOV.BR, que disponibiliza uma jornada unificada para prestação de serviços digitais ao Cidadão e melhora, de forma evolutiva, a comunicação, o relacionamento e sua experiência com o Governo do RS, com foco no autosserviço para expansão da agilidade na oferta de soluções digitais do Estado do Rio Grande do Sul.

PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

8. POLITICAS PÚBLICAS

A partir das diretrizes e do Mapa Estratégico de Governo para a gestão 2019 – 2022, a Diretoria da PROCERGS efetuou seu Planejamento Estratégico, redirecionando suas Orientações Estratégicas e redefinindo os Objetivos da Gestão com a certeza de seu papel fundamental para um dos objetivos do Governo, que é o ter um “Governo 100% digital na sua oferta de serviços ao cidadão”.



Figura 03: Mapa Estratégico do Governo do Rio Grande do Sul
Fonte: Governo do Estado do Rio Grande do Sul (2019).

Nesse sentido, está estabelecida como missão da Companhia a de ser protagonista na estratégia de Governo Digital provendo soluções para transformar o Serviço Público e a experiência do Cidadão.

8.1 Metas Relativas ao Desenvolvimento de Atividades que Atendam aos Objetivos de Políticas Públicas

A Companhia fixou os seguintes Objetivos como estratégicos ao longo dos quatro anos da atual gestão governamental:

Companhia Competitiva e Sustentável

Garantir a sustentabilidade a longo prazo;

Ampliar a percepção de valor dos clientes.

Companhia Ágil e Colaborativa

Promover cultura e atuação ágil e colaborativa ("mindset digital");

Garantir equipes de alta performance com visão sistêmica do negócio.

Protagonista da Estratégia de Governo Digital

Alinhar a TIC aos objetivos estratégicos do governo;

Promover a Transformação Digital do Governo como plataforma.

8.2 Impactos Econômico-Financeiros da Operacionalização das Políticas Públicas

A PROCERGS, por exercer um papel de prestadora de serviços ao Governo, tem as suas decisões de investimentos atreladas às demandas dos órgãos Governamentais e a sua capacidade de suprimento financeiro. Todavia, para a sustentabilidade da Companhia está em curso uma política rigorosa de mensuração e revisão de seus contratos no tocante à cobertura dos custos operacionais e o suprimento necessário à manutenção da força de trabalho e renovação tecnológica. Merece destaque o esforço de racionalização constante de seus custos operacionais de forma a causar o menor impacto possível ao Governo, na qualidade de principal cliente PROCERGS.

8.3 Outras Informações Relevantes Sobre Objetivos de Políticas Públicas

A PROCERGS é o prestador de serviço do Governo e tem a missão de “Ser protagonista na estratégia de Governo Digital provendo soluções para transformar o Serviço Público e a experiência do Cidadão”. 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.

Um cenário de desafios, onde os esforços se pautaram na premissa de como responder de forma acelerada em uma pandemia? Uma questão complexa quando se trata de informação, de transparência, de engajamento e de muito trabalho na preservação da saúde da população e do nível de desenvolvimento socioeconômico. Assim, o Governo do Estado e a PROCERGS disponibilizaram respostas rápidas e efetivas à sociedade, por meio de ferramentas de comunicação e de transparência, que revelam que o sucesso coletivo e o reconhecimento são consequência de um padrão, em que os diferentes atores sociais e o Estado, desenvolvem, em conjunto, as condições necessárias à competitividade.

Em 2020 e 2021, a oferta de soluções tecnológicas sob medida para prestação de serviço público possibilitou a habilitação de servidores ao trabalho remoto, uma ruptura, bem como o ensino virtual com Internet patrocinada pelo Governo e a harmonização e extração de dados de sistemas legados, que, em plataforma digital, agregaram eficiência, escala, agilidade e valor para o Cidadão.

PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº – Centro Histórico – CEP 90.010-340 – Porto Alegre/RS – Brasil
PABX + 55 51 3210-3100 – <http://www.procergs.rs.gov.br> – procergs@procergs.rs.gov.br

A Plataforma RS.GOV.BR de Serviços Digitais ao Cidadão, vencedora do grande prêmio de eGov, foi mais uma inovação da PROCERGS, sua arquitetura orientada a serviço se sustenta na oferta de uma jornada unificada para prestação de serviços digitais e melhoria, de forma evolutiva, da experiência do Cidadão com o Governo. Esse modelo de entrega de serviço inovador, com foco no autosserviço, absorveu, aceleradamente, todas as soluções de governo digital no enfrentamento da pandemia do Covid-19.

Nesse ambiente dinâmico, a taxa de introdução da tecnologia se associa a uma capacidade de destreza digital frente aos estágios de resposta pandêmica, onde a resiliência é fator-chave, seja nos lares ou no trabalho.

Desafios críticos compreenderam questões de segurança, redução de custos e experiência do Cidadão, em meio a necessidade de aceleração da inovação digital para transformação do serviço público. Oportunidades do uso de dados, na identidade do Cidadão e de tecnologias para melhoria da 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 foi 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 ampliação do relacionamento bidirecional entre o Governo e o Cidadão, para qualificação crescente das experiências.

A PROCERGS é uma Companhia 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 atravessa 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 orientam 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 busca de consistência e 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.

PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

9. SOCIOAMBIENTAL

Com a missão de responder pelas ações de sustentabilidade ambiental e inclusão social, a PROCERGS estabelece na Companhia o Setor Responsabilidade Socioambiental - RSA, vinculado à Divisão de Gestão Administrativa - DGA.

Em atendimento às previsões legais da Lei nº 13.303/2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico das empresas públicas e sociedades de economia mista, enfatizando o art. 27º, §2º, que trata especificamente da função social da Sociedade de Economia Mista, esse setor RSA vem agregar as boas práticas de gestão e possibilitar um trabalho integrado entre os vários projetos estruturais executados na Companhia, racionalizando, assim, os recursos de infraestrutura, os investimentos e a força de trabalho de todos os envolvidos.

O RSA PROCERGS é composto de três grandes segmentos: Módulo Social, Módulo Ambiental e Módulo de Inclusão Digital, onde cada seguimento agrega uma série de projetos, tendo como escopo a produção de resultados nas áreas em que se inserem, nos quais ora o RSA coordena, ora participa como equipe de projeto. Diversas atividades desenvolvidas nestes módulos são executadas por áreas da Companhia, tais como DRH, DGA, entre outras, cabendo ao RSA o apoio aos projetos, assim como a documentação e captação de métricas para gerar os indicadores socioambientais.

Os benefícios do trabalho do Setor de Responsabilidade Socioambiental se multiplicam no cotidiano dos empregados, dos colaboradores, da Companhia, da comunidade e na gestão das políticas públicas, estabelecidas pelo Governo e priorizadas pela sociedade. Suas ações favorecem a construção de uma nova cultura, em que a solidariedade e o compromisso com a qualidade e com o meio ambiente compõem a declaração de valores da Companhia, o que reflete a postura de consciência quanto à Responsabilidade Socioambiental, qual seja o seu caráter, individual ou coletivo, no desafio de empreender iniciativas rumo ao desenvolvimento socioeconômico sustentável.

9.1 Programa de Valorização do Voluntariado

O Programa de Valorização do Voluntariado objetiva o fortalecimento do protagonismo dos colaboradores em ações sociais, tanto para realização de projetos internos ou de forma colaborativa com a comunidade, para estímulo e desenvolvimento da cidadania.

A participação dos empregados em Ações de Responsabilidade Social dar-se-á na prestação de serviços e/ou aconselhamento aos assistidos pelos programas sociais, ambientais e de inclusão digital, proporcionados ou apoiados pela Companhia, que promoverá a liberação dos interessados em até 50 horas por semestre.

9.2 Permuta de Domínios Virtuais

Em 2022, a PROCERGS, em parceria com a Assistência Social da Companhia, doou 3,6 toneladas de alimentos e 120 latas de óleo de cozinha ao Instituto do Câncer Infantil - ICI e à Associação de Apoio a Pessoas com Câncer - AAPECAN.

O projeto social, que já acontece há mais de 15 anos, consiste na permuta de domínios virtuais de propriedade da PROCERGS. Atualmente, o domínio www.carros.com.br é o único em atividade. Em troca do seu uso, o banco Itaú fornece, mensalmente, 300 kg de alimentos e 20 latas de óleo às entidades cadastradas.

9.3 Campanha Sonho de Natal

Para alegrar o Natal de pessoa carentes, a PROCERGS anualmente realiza a campanha “Um sonho de Natal”, com o objetivo de arrecadar e distribuir brinquedos e alimentos para crianças carentes.

Em 2021 a campanha atendeu a crianças das Escolas de Educação Infantil Nossa Senhora Aparecida do bairro Bom Jesus e Cantinho do Sol no bairro Belém Novo, além da sua instituição vinculada, o Clube de Mães Idalina Vargas, localizada no bairro Lami.

Em 2021 as doações dos colaboradores somaram mais de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Ao todo, 230 crianças foram abrangidas com a Campanha, que contribuiu para deixar o natal destas famílias mais feliz.

9.4 Doação de Cestas Básicas

PROCERGS e ASPROCERGS – Associação dos Servidores da PROCERGS em conjunto realizaram campanhas de doação de alimentos, durante o ano de 2021, totalizando 1.223 cestas de alimentação e limpeza foram doadas diretamente para a Defesa Civil RS, com entrega pela Mesasul.

9.5 Gestão de Resíduos Sólidos

A Companhia se propõe a gerenciar seus resíduos, disponibilizando recipientes identificados para o correto descarte. O transporte e destinação são realizados diariamente por empresa devidamente contratada para essa finalidade, cujo processo licitatório exigiu requisitos ambientais para viabilizar a contratação.

9.6 Papel

O material reciclável composto de papel, jornais, papelão, revistas, plásticos e correlatos, resíduos descartados pela PROCERGS, pelos empregados e nas dependências da Companhia são direcionados através de doação, à ATUT – Associação dos Trabalhadores da Unidade de Triagem do Hospital Psiquiátrico São Pedro, instituição que desenvolve um trabalho de

PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº – Centro Histórico – CEP 90.010-340 – Porto Alegre/RS – Brasil
PABX + 55 51 3210-3100 – <http://www.procergs.rs.gov.br> – procergs@procergs.rs.gov.br

inclusão social com pacientes internos, em tratamento ambulatorial e moradores da Vila São Pedro, comunidade esta, que apresenta situações de grande vulnerabilidade social. Em 2021, a PROCERGS doou 96.613 quilos de papel comum e 13.890 quilos com reciclagem assistida para o programa.

9.7 Lâmpadas Fluorescentes

A Companhia dispõe de local específico para armazenamento de lâmpadas fluorescentes, e quando atingem uma quantidade considerável, são encaminhadas para reciclagem em empresa especializada e licenciada para esse fim, atendendo integralmente à Lei nº 12.305/2010 que trata da política nacional dos resíduos sólidos. Ainda que o impacto sobre o meio ambiente de uma única lâmpada seja desprezível, o somatório das lâmpadas descartadas anualmente trará consequências graves e de difícil recuperação ao ambiente, ao longo do tempo. Em 2021, 1050 lâmpadas foram encaminhadas a reciclagem.

9.8 Pilhas e Baterias

A Companhia dispõe de coletores para pilhas e baterias na sede da PROCERGS e em suas unidades descentralizadas. Nestes coletores são descartados os seguintes tipos de pilha/bateria: pilhas alcalinas (AA e AAA), pilha palito, pilha botão, bateria 9v, bateria de níquel, etc., provenientes do consumo interno da Companhia e uso pessoal dos empregados, que posteriormente são armazenadas em recipiente próprio, um coletor ecológico para pilhas, baterias e celulares até o devido recolhimento.



Figura 3 Coletores de descarte de pilhas

Através de um processo licitatório de acordo com a legislação ambiental e regulamentação específica, este material descartado é direcionado a uma empresa especializada e licenciada para receber o tratamento e correta destinação final. Em 2021 Foram coletados e encaminhados ao descarte correto 100 quilos de pilhas e baterias.

9.9 Redução de Impacto Ambiental.

Desde 2011, a PROCERS deixou de emitir contracheques na versão impressa para seus empregados, passando a fornecê-los, apenas, na versão on-line, ação que impactou em uma economia de 64 quilos de papel, por ano. Igualmente, promoveu a automação do processo de impressão, por intermédio da instalação de ilhas setoriais, com utilização do padrão frente e verso de impressão.

9.10 Descarte de Resíduos do Serviço de Saúde

Desde 2004, a PROCERGS faz a gestão de resíduos ambulatoriais (seringas, agulhas, material contaminado e outros dejetos). A Companhia mantém contrato com empresa administradora e licenciada para o fim de coleta destes materiais. De forma proativa, existe o acompanhamento de todo o processo e, em caso de suspensão de contrato, possui banco de fornecedores desse tipo de prestação de serviço, para, inclusive, contratação em caráter emergencial. Em 2021 foram recolhidos 69kg de material infectante.

9.11 Feira de Descarte de Eletroeletrônicos

Ação realizada de forma trimestral que objetiva o recolhimento de lixo eletroeletrônico dos empregados e colaboradores. Neste projeto participam integralmente os trabalhadores da Companhia: sede da PROCERGS, unidades descentralizadas e Coordenadorias Regionais. Em 2021, foram recolhidos 293 quilos de sucata eletroeletrônica, que receberam o destino e tratamento ambientalmente corretos.

9.12 Eficiência Energética

Desde 2002, a PROCERGS vem adotando medidas para aumentar a sua eficiência energética e a redução no consumo d'água, como exemplo, citamos a troca do sistema de iluminação, as instalações de novos sistemas no-break e de ar-condicionado central e a instalação de isolamento térmico na cobertura.

9.13 Inclusão Digital

O módulo de Inclusão Digital tem o escopo de execução de projetos ligados aos temas da Inclusão Digital, no que se refere ao acesso dos ativos da Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC-, em ações dirigidas à cultura e ao aprendizado dos fundamentos básicos, o que proporciona a possibilidade do acesso das pessoas ao mundo digital, aos serviços públicos, ao conhecimento, ao lazer e à Indústria da Criatividade, para geração de emprego e renda. Em 2011, a Organização das Nações Unidas - ONU definiu o acesso à Internet como um direito humano fundamental. Nesse documento, enfatizou a importância da natureza transformadora da Internet e atribuiu o acesso à rede ao progresso da sociedade, porque permite que seus usuários exercitem seu direito de opinião e de

expressão. As ações do Setor RSA têm o objetivo de contemplar essas diretrizes propostas pela ONU, mediante seu módulo de Inclusão Digital.

9.14 Participação no Programa SUSTENTARE

Instituído por decreto do Governo Estadual em 2016, o programa é dividido em três trilhas: de doação, descaracterização e recondicionamento dos equipamentos recebidos. O trabalho está alinhado à política nacional de resíduos sólidos, proporcionando a destinação correta dos eletroeletrônicos e, com isso, minimizando o impacto ambiental, potencializando políticas públicas, ampliando a inclusão sócio digital e resgatando a cidadania de pessoas em vulnerabilidade social.

Na PROCERGS, o Programa é um dos serviços executados pela equipe do Setor de Responsabilidade Socioambiental - RSA, que atua, nesse tema, como a Unidade Executora do Programa - UEP.

9.15 Programa Jovem Aprendiz

O programa é viabilizado através de convênio entre PROCERGS e Fundação O Pão dos Pobres de Santo Antônio.

Este Convênio e sua operacionalização se fundamentam nos termos da Lei n.º 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, nos artigos que tratam da regulamentação do trabalho do educando na condição de aprendiz, do Decreto nº 9.579/2018 e demais disposições legais e regulamentares que regem o trabalho do menor, os quais se destinam a formalização das condições necessárias para a realização do Programa Nacional de Aprendizagem Profissional.

Este programa visa à parceria entre empresas e instituições sociais para a inclusão social de jovens maiores de 14 anos e jovens de 24 anos, através da formação técnico-profissional metódica, profissionalização e inserção no mundo do trabalho.

Em 2021, foram atendidos 78 jovens através deste Programa Jovem Aprendiz.

10 REFERÊNCIAS

10.1 Documentos Externos Utilizados Como Referência Para Elaboração Deste Relatório:

10.1.2 Lei nº 6.404/1976;

10.1.3 Lei nº 12.527/2011;

10.1.4 Lei nº 13.303/2016;

10.1.5 Lei nº 13.709/2018;

10.1.6 Lei nº 6.318/1971;

10.2 Documentos Internos Utilizados Como Referência Para Elaboração Deste Relatório:

10.2.1 ESTATUTO SOCIAL DA PROCERGS;

10.2.3 CARTA ANUAL DE GOVERNANÇA CORPORATIVA – 2021

10.2.4 CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS – 2021

10.2.5 RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO – 2021

10.2.6 DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2021