

2025

Relatório Integrado de Gestão

2025

Relatório Integrado de Gestão

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Augusto Pannebecker Fernandes
Daniel Hiram Ferreira Ramos Santoro
Jorge Fernando Krug Santos
Luiz Fernando Salvadori Záchia
Ricardo Neves Pereira
Sonia Maria Nogueira Saconi
Victor Herzer da Silva

CONSELHO FISCAL

Alan Pena Tosta da Silva
Antonio Classmann
Cristiano Martyniak de Lima

DIRETORIA EXECUTIVA DA PROCERGS

Luiz Fernando Salvadori Záchia
Diretor-Presidente

Romero Leite Pimentel
Diretor Administrativo-Financeiro

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

Marco Antonio do Amaral Seadi
Diretor de Soluções Digitais

Diogo Prestes Iori
Diretor de Infraestrutura e Operações

Sandro Leite Furtado
Diretor de Sistemas Transacionais

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

P. 08

1.0

A PROCERGS

P. 09

1.1

Reconhecimentos e Realizações 2025

P. 12

1.2

Governança Corporativa

P. 13

1.2.1

ESG

P. 16

1.2.2

Políticas e Práticas

P. 20

1.2.3

Modelo de Negócio

P. 22

1.2.4

Cadeia de Valor

P. 25

1.2.5

Materialidade

P. 26

1.3

Gestão de Riscos e Controles Internos

P. 27

1.3.1

Código de Conduta e Integridade

P. 31

1.3.2

Lei Geral de Proteção de Dados

P. 32

1.4
Gestão do
Conhecimento e
Inovação
P. 34

1.5
Gestão de Pessoas
P. 36

1.5.1
Distribuição e Perfil do
Quadro de Pessoal
P. 37

1.5.2
Programas de
Capacitação
P. 39

1.5.3
Programa de
Participação nos
Resultados
P. 40

1.6
Responsabilidade
Socio-Ambiental
P. 41

2.0
CENÁRIO
P. 44

2.1
Tendências de
TIC 2025
P. 47

2.2
A Evolução dos
Investimentos em TIC
P. 53

3.0
ESTRATÉGIAS
P. 56

3.1
Metodologia
P. 60

3.1.1
Projetos Estratégicos
e Ciclo de
Monitoramento
P. 62

3.2
Visão Orgânica/
Perspectivas por Grupo
de Indicadores
P. 63

4.0
DIAGNÓSTICO,
OBJETIVOS E
ESTRATÉGIAS
P. 64

4.1
Marca Procergs
P. 65

4.2
Gestão Econômico-
Financeira
P. 66

4.3
Relacionamento
com Clientes e
Negócios
P. 67

4.4
Soluções Digitais
P. 68

4.5
Sistemas
Transacionais
P. 69

4.6
Infraestrutura e
Operações
P. 70

4.7
Gestão de Pessoas
P. 71

4.8
Continuidade de
Negócios
P. 72

5.0
GESTÃO
ORÇAMENTÁRIA
P. 73

6.0
RESULTADOS
P. 76

6.1
Indicadores de
Efetividade
P. 77

6.2
Indicadores de
Qualidade
P. 78

6.3
Indicadores de
Produtividade
P. 79

6.4
Indicadores de
Sustentabilidade
P. 82

6.5
Análise
P. 86

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 visando a melhoria da transparência e da qualidade das informações prestadas ao governo e à sociedade gaúcha.

O Relatório Integrado de Gestão apresenta os principais fatores que geram valor para a organização e aqueles que podem impactar sua capacidade futura, considerando os horizontes de curto, médio e longo prazos e as necessidades das partes interessadas.

O documento reúne informações institucionais, reconhecimentos e realizações, além de abordar a governança, o modelo de negócios, a cadeia de valor, a materialidade, a gestão de riscos e controles internos, a gestão de pessoas e a sustentabilidade.

Também são apresentados o contexto de atuação, as estratégias governamentais, a metodologia adotada, o modelo de análise de desempenho e os indicadores relacionados.

O relatório consolida o diagnóstico organizacional, os objetivos, as estratégias e as ações em andamento, destacando as principais realizações e os indicadores-chave de desempenho (KPIs), estruturados para uma empresa governamental de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

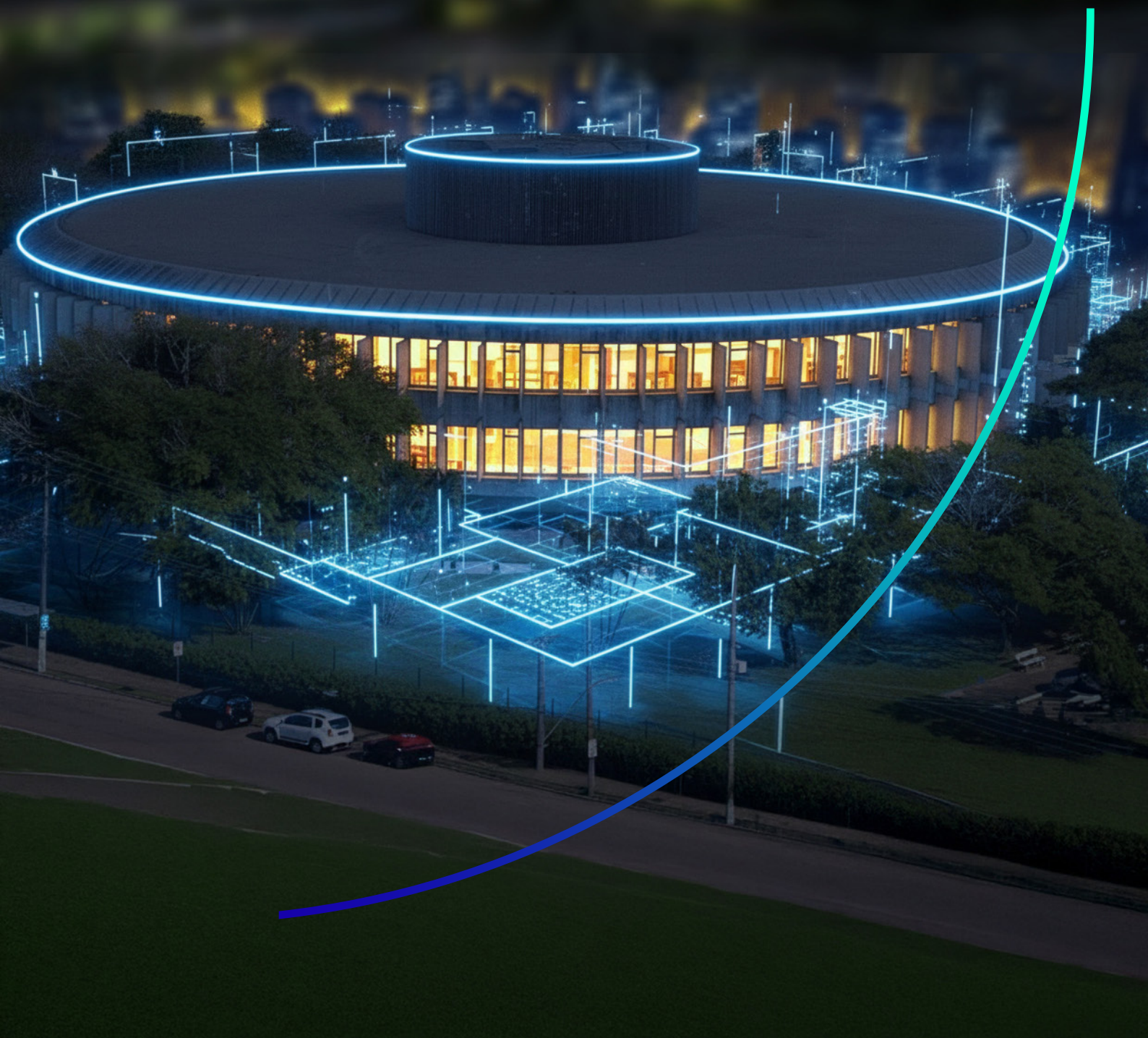
Em um cenário marcado pela rápida e contínua evolução do universo digital, a atuação central da Procergs, tanto na entrega de serviços quanto no desenvolvimento de soluções para o Governo, resulta da convergência entre diretrizes estratégicas bem definidas, escolhas tecnológicas e empresariais voltadas à mudança estrutural e do uso permanente das oportunidades do ecossistema digital, interno e externo, por meio de soluções já disponíveis ou criadas com rapidez e flexibilidade.

¹ IIRC, International Integrated Reporting Council. **Integrated Reporting**. Disponível em: <https://relatointegrado brasil.com.br/>. Acesso em: 12 jan. 2025.

1.0

PROCERGS

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



1.0

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 permite à Procergs 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 700 sistemas e sites ativos, para os quais a Empresa presta consultoria técnica, manutenção e suporte, em diferentes áreas da Administração Pública, como educação, saúde, segurança pública, trânsito, recursos humanos, finanças e gestão governamental, entre outras.

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.

Os números da Procergs



1.201 Funcionários



89%
Ensino Superior até Doutorado



11%
Ensino Médio



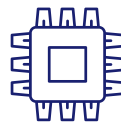
17,5%
Área Administrativa



82,5%
Área Técnica

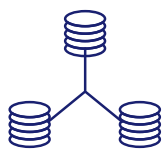


mais de
672
Sistemas e Sites em Operação



15 gigabits/seg

de capacidade instalada de comunicação de internet
mais de **7.000** redes na Intranet
mais de **2.050** itens na Infraestrutura



30 Petabytes

Capacidade de Armazenagem de Dados
2 Data Centers físicos,
5 CSPs (Cloud Service Providers)
80 Pontos de Presença (29 em POA)



mais de
51mil
Atendimentos da Central de Serviços



mais de
3.150
servidores

Estruturas de Processamento
2.138,963 TB de dados armazenados



Reconhecimento Facial

Prova de vida por biometria facial dos pensionistas do RS

1.331.331 Reconhecimentos
Provas Teóricas do Detran RS

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 fazendária, 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 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 o serviço público como o atendimento ao cidadão.

Em 2025, a Procergs completou 53 anos de existência, com 1.201 funcionários e um faturamento da ordem de R\$ 603 milhões, decorrentes da comercialização de seus produtos e serviços de TIC, atuando em um ecossistema de negócio sustentável e alinhado à transformação digital, com o propósito de fortalecer a governança, impulsionar a evolução tecnológica do Estado e assegurar a perenidade e relevância institucional no longo prazo.

1.1

Reconhecimentos e Realizações 2025

Durante o ano de 2025, consolidou sua posição como protagonista na transformação digital do Estado, alcançando conquistas estratégicas e reconhecimentos expressivos. Entre eles, destacam-se o 1º lugar no ranking de Serviços Digitais da ABEP-TIC³ pelo 4º ano, o prêmio Excelência em Governo Digital ABEP-TIC e o prêmio de Melhor Solução de Governo Digital Orientada ao Cidadão, do SECOP⁴. Tais reconhecimentos reforçam o compromisso da Empresa com a oferta de serviços públicos modernos, acessíveis e de alta performance.

O período também foi marcado pelos desdobramentos do desastre climático de 2024, que evidenciaram a importância da Gestão de Continuidade de Negócios como pilar estratégico. A Procergs aprimorou sua capacidade de

3 ABEP-TIC (Associação Brasileira de Entidades Estaduais de TIC): Associação de empresas estaduais de tecnologia da informação, que visa modernizar a administração pública e promover o desenvolvimento do governo digital.

4 O SECOP (Seminário Nacional de TIC para a Gestão Pública) é o maior evento de tecnologia e inovação voltado ao setor público no Brasil, promovido pela ABEP-TIC. Reúne gestores públicos e especialistas, debate transformação digital, inteligência artificial e segurança cibernética para melhorar serviços ao cidadão.

resposta a incidentes e reforçou mecanismos que asseguram a manutenção e a rápida recuperação dos serviços essenciais, garantindo resiliência e confiabilidade ao ecossistema digital do governo.

Com foco na modernização e na eficiência, a melhoria contínua dos processos internos, dos fluxos de trabalho e da capacidade de atendimento das áreas de governo orientou diversas entregas ao longo do ano. Entre os destaques, está a evolução da GurIA, a Inteligência Virtual do portal rs.gov.br, que ampliou a interação com o cidadão e fortaleceu a experiência digital do serviço público.

Áreas finalísticas de missão crítica — como Trânsito, Fazenda, Educação, Saúde, Planejamento e Gestão — receberam soluções tecnológicas estratégicas, desenvolvidas com agilidade e alinhadas às prioridades de políticas públicas. A atuação da Procergs esteve centrada na oferta de soluções digitais robustas, escaláveis e inovadoras, capazes de atender rapidamente às demandas governamentais e às necessidades da população.

1.2

Governança Corporativa

Governança corporativa é um sistema formado por princípios, regras, estruturas e processos pelo qual as organizações são dirigidas e monitoradas, com vistas à geração de valor sustentável para a organização, para seus sócios e para a sociedade em geral. Esse sistema baliza a atuação dos agentes de governança e demais indivíduos de uma organização na busca pelo equilíbrio entre os interesses de todas as partes, contribuindo positivamente para a sociedade e para o meio ambiente⁵.

Tal abordagem reflete a evolução do conceito, que antes se concentrava apenas no retorno econômico aos acionistas e agora incorpora uma visão mais ampla, considerando aspectos sociais, ambientais e a interdependência entre a empresa e seu ecossistema⁶.

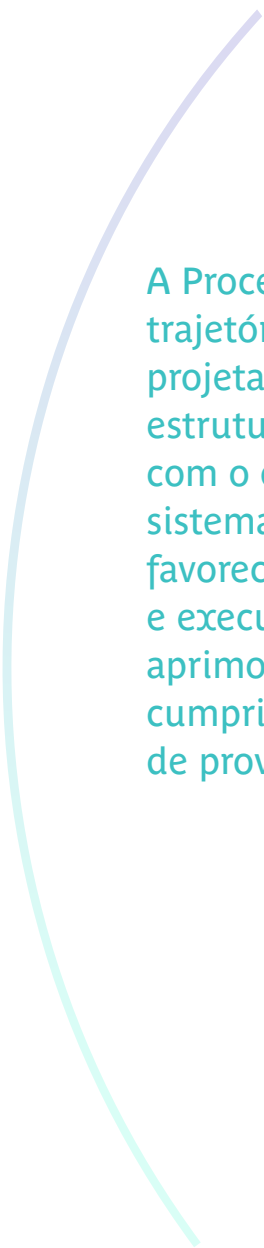
A estrutura de governança da Procergs segue as determinações legais pertinentes a sua natureza jurídica⁷. Seu estatuto social⁸ estabelece as normas de administração da Empresa e regulamenta as instâncias, atribuições e responsabilidades dos seus representantes.

5 INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das melhores práticas de governança corporativa**. 6. ed. São Paulo: IBGC, 2023.

6 IDEM. *Ibidem*.

7 BRASIL. **Lei nº10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Artigo 54. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em 19 jan. 2026.

8 RIO GRANDE DO SUL. Procergs. **Estatuto Social**. Disponível em: <https://www.procergs.rs.gov.br/estatuto>. Acesso em 19 jan. 2026.



A Procergs, ao longo de sua trajetória empresarial, tem projetado e modificado sua estrutura organizacional com o objetivo de sistematizar competências, favorecer o fluxo produtivo e executar, acompanhar e aprimorar a estratégia no cumprimento de sua missão de prover valor público.

No nível estratégico, a Assembleia de Acionistas é a alçada superior, presidida pelo representante do acionista majoritário, ou, na sua falta, quem este indicar, secretariado por um dos presentes.

O Comitê Estatutário de Elegibilidade é o órgão de apoio à Assembleia de Acionistas, composto de três membros, indicados pelo Diretor-Presidente da Empresa, que tem a atribuição de verificação da conformidade do processo de indicação 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.

O Conselho de Administração, que se reporta à Assembleia de Acionistas, é a instância colegiada responsável pela definição da estratégia corporativa, pelo acompanhamento de seu cumprimento pela diretoria e atua como elo entre a gestão executiva e os sócios, zelando pelos interesses da organização⁹. A ele compete o exercício das atribuições fixadas em lei e no Estatuto Social da Empresa.

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

Em nível de assistência e aconselhamento subordinam-se as Assessorias: de Gabinete; de Comunicação; de Planejamento, Gestão e Inovação; Jurídica; de Compliance, de Continuidade de Negócios e de Segurança Cibernética e Proteção de Dados.

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. E, os Comitês: de Gestão de Pessoas; de Inovação; de Gestão Administrativa-Financeira, de Segurança da Informação e de Gestão de Tecnologia.

9 INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das melhores práticas de governança corporativa**. 6. ed. São Paulo: IBGC, 2023.

10 BRASIL. **Lei nº13.303**, de 30 de junho de 2016. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13303.htm. Acesso em 19 jan. 2026.

Estrutura de Governança Procergs

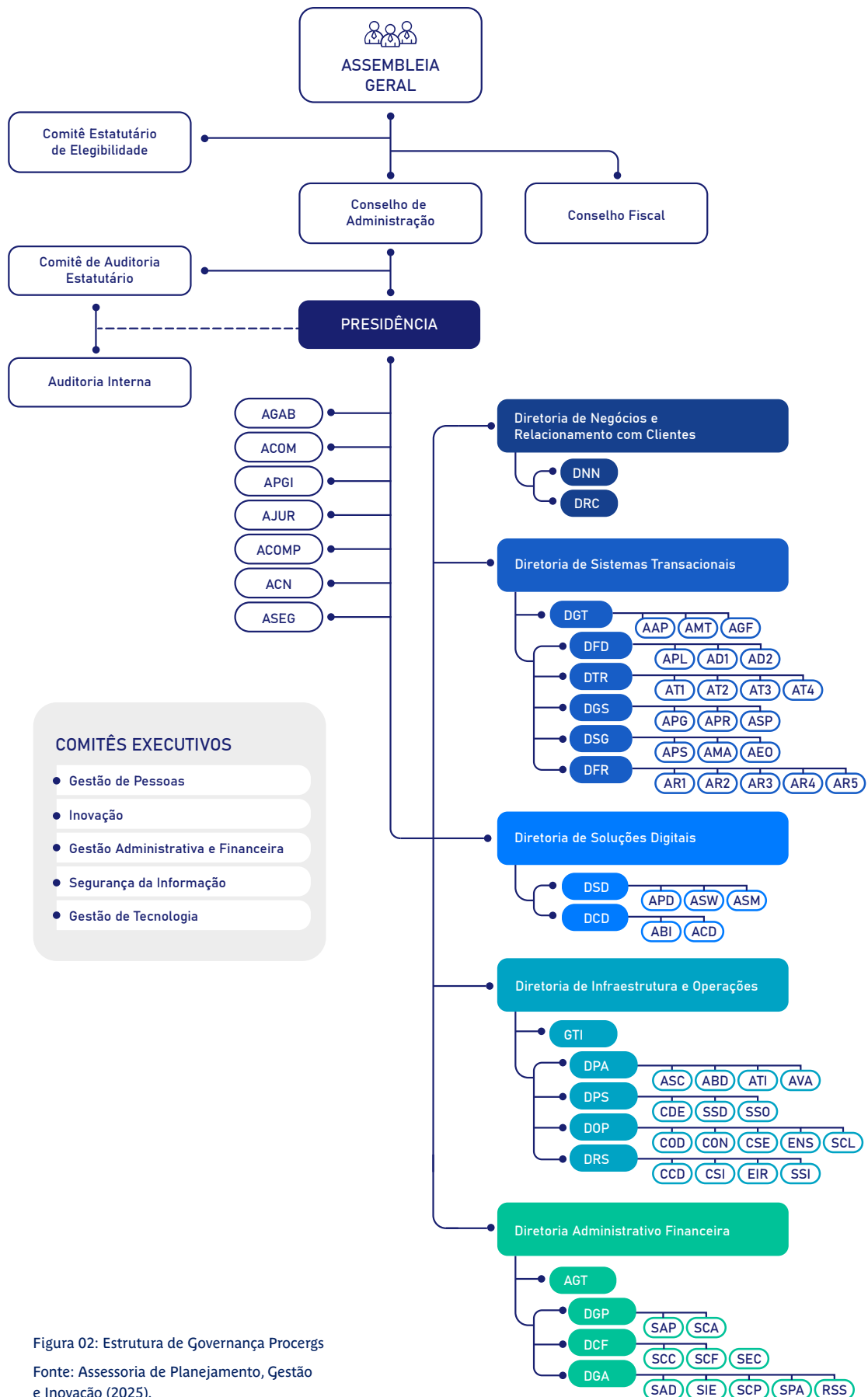



Figura 02: Estrutura de Governança Procergs
 Fonte: Assessoria de Planejamento, Gestão e Inovação (2025).



A Procergs, ao longo de sua trajetória empresarial, tem projetado e modificado sua estrutura organizacional com o objetivo de sistematizar competências, favorecer o fluxo produtivo e executar, acompanhar e aprimorar a estratégia no cumprimento de sua missão de prover valor público. Adicionalmente, essas mudanças estruturais são impulsionadas pela necessidade de adequação às transformações tecnológicas, de atendimento de exigências legais e regulatórias, de fortalecimento da governança e da gestão de riscos, bem como de otimização do uso de recursos.

Paralelamente, a administração dedicou-se ao aprimoramento contínuo de seus órgãos de governança e ferramentas de gestão, visando elevar os padrões de eficiência corporativa. O Conselho de Administração direcionou a instrumentalização de seus processos decisórios, buscando não apenas a conformidade legal, mas o alinhamento estratégico com as melhores práticas de mercado. Nesse sentido, a Procergs tem pautado sua evolução institucional nas diretrizes de entidades de referência, como o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), garantindo que sua estrutura de fiscalização e controle opere com a agilidade e a robustez necessárias para sustentar o crescimento da organização.

No âmbito do direcionamento estratégico, o Conselho de Administração atuou de forma decisiva, zelando para que as diretrizes corporativas estivessem alinhadas aos propósitos de longo prazo da instituição. O colegiado tratou a gestão orçamentária com rigor e responsabilidade, supervisionando e cobrando a devida disciplina para garantir o equilíbrio econômico-financeiro.

1.2

1. ESG

A Organização das Nações Unidas, da 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 participantes 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 2030¹¹ 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.

11 NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 12 mai. 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 Digital¹², estruturada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil



Figura 03: Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil | Fonte: Nações Unidas Brasil (2023).

A sigla ESG, designada como importante pauta pela Organização das Nações Unidas (ONU), desde 2004, remete aos termos *environmental* (ambiente), *social* e *governance* (governança), e visa mensurar o impacto de ações relacionadas à sustentabilidade das empresas e órgãos de estado frente ao seu compromisso com a sociedade.

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, dentre outros itens. A governança versa sobre confiança, integridade, reputação corporativa, auditoria, dentre uma variedade de políticas administrativas de transparência e de prestação de contas.

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

A Procergs, considerada área meio na estrutura do estado, tem atuação transversal, sendo comprometida com a sustentabilidade, mesmo sem envolvimento direto com todos os ODSs.

A governança da sustentabilidade da organização é estruturada de forma a assegurar a integração dos aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG) à estratégia, à gestão de riscos e aos processos decisórios. Nesse contexto, destaca-se a atuação da Comissão ESG, instância colegiada de caráter transversal, responsável por orientar, acompanhar e fortalecer a agenda ESG em toda a organização.

A Comissão ESG tem como principal objetivo promover a incorporação sistemática dos princípios de sustentabilidade, ética e responsabilidade corporativa às decisões estratégicas e operacionais, contribuindo para a geração de valor no curto, médio e longo prazo.

Compete à Comissão ESG, entre outras atribuições:

Promover a disseminação e a conscientização sobre o tema ESG, de forma multidisciplinar e integrada com outras áreas.

Identificar e avaliar os riscos ESG relevantes para a Empresa e propor as medidas para mitigar esses riscos às áreas responsáveis.

Propor ações relacionadas à sustentabilidade nas dimensões ambiental, social e governança.

Apoiar causas e projetos sociais e atuar em parceria com a comunidade para promover a sustentabilidade local, de forma alinhada com os valores, políticas e estratégias da Empresa.

Acolher e analisar demandas relacionadas ao tema.

Monitorar e avaliar as práticas ESG da Empresa, identificando áreas de melhoria e oportunidades de desenvolvimento.

A Comissão ESG é composta por representantes de diferentes áreas estratégicas da organização, refletindo o caráter multidisciplinar e transversal dos temas ESG. Sua composição busca assegurar diversidade de perspectivas técnicas e gerenciais, bem como a adequada articulação entre níveis decisórios.

As reuniões da Comissão ocorrem de forma periódica, com pauta estruturada e registro das deliberações, garantindo transparência, rastreabilidade e acom-

panhamento das decisões. Sempre que necessário, a Comissão pode contar com a participação de especialistas internos ou externos para aprofundamento de temas específicos.

A atuação da Comissão ESG é transversal às três dimensões do ESG:



Ambiental

acompanhamento de iniciativas relacionadas à gestão ambiental, eficiência no uso de recursos, mudanças climáticas e impactos ambientais;



Social

monitoramento de temas ligados a pessoas, diversidade, saúde e segurança, direitos humanos e relacionamento com comunidades;



Governança

fortalecimento de práticas de ética, integridade, conformidade, transparência e gestão responsável.

A Comissão ESG atua de forma integrada à estrutura de governança corporativa, mantendo alinhamento com os demais comitês, instâncias de gestão e órgãos de decisão. Essa articulação assegura que os temas ESG sejam considerados de maneira consistente nos processos de planejamento, gestão de riscos, definição de prioridades e avaliação de desempenho.

Por meio de sua atuação, a Comissão ESG contribui para o fortalecimento da cultura organizacional orientada à sustentabilidade, para a mitigação de riscos socioambientais e reputacionais e para a identificação de oportunidades de inovação e eficiência. Dessa forma, a governança da sustentabilidade reforça o compromisso da organização com a geração de valor sustentável para seus diversos públicos de interesse.

As políticas são documentos normativos que regulamentam práticas, procedimentos e responsabilidades em diversas áreas estratégicas, promovendo padronização, direcionamento, governança e conformidade com a legislação vigente. 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 Procergs¹³ 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 cita-se, por exemplo, a Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa¹⁴, conforme ao Art. 8º, incisos I, III e VIII, da Lei Federal nº 13.303/2016. Documento que expõe as atividades do exercício vindouro na geração dos seus produtos e serviços, trata das atividades desenvolvidas no exercício fiscal, da estrutura de controles internos e de gerenciamento de riscos, dos dados econômico-financeiros, metas e resultados, políticas e práticas de governança, composição e remuneração da administração, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria Estatutário. É subscrita pelos membros do Conselho de Administração e publicada no Site Institucional da Procergs, em atendimento ao requisito de transparência.

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.

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.

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

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

14 PROCERGS. **Site Institucional**. Disponível em: <https://www.procergs.rs.gov.br/carta-de-governanca-corporativa>. Acesso em: 14 ago. 2025.

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 Empresa.

O Programa de Integridade da Procergs é um conjunto de instrumentos utilizados na prevenção, detecção e combate ao suborno, à fraude e à corrupção, evidenciando o comprometimento da Empresa neste sentido em todas as suas formas, em especial, no tocante à adoção de políticas de integridade. Um programa permite que vários instrumentos relacionados a um mesmo assunto, interdependentes de gestão e controle, passem a ser vistos em conjunto, possibilitando o entendimento e a utilização sistêmica e integrada, de modo a alcançar a máxima efetividade.

O Programa de Integridade e Políticas de Compliance agregam as seguintes políticas:

- **Política de Divulgação de Informações** Ampara-se no direito constitucional de acesso à informação, assegurando ao cidadão transparência, ética, legalidade e objetividade. Estabelece princípios, diretrizes e regras gerais para a divulgação de informações de interesse público relativas à Procergs.
- **Política de Distribuição de Dividendos, Juros sobre Capital Próprio e Retenção de Lucros** Atende à Lei nº 6.404/1976 (Lei das Sociedades por Ações) e à Lei nº 13.303/2016. Descreve as diretrizes para a distribuição de dividendos e juros sobre capital próprio na ocorrência de lucro líquido no exercício, bem como define as práticas para a retenção de lucros.
- **Política de Gestão de Riscos** De caráter estratégico, permeia toda a organização e estende-se a prestadores de serviços e fornecedores. Estabelece diretrizes para antecipar ameaças aos objetivos estratégicos, financeiros e operacionais, buscando criar e proteger valor, melhorar o desempenho e encorajar a inovação. Segue o modelo de três linhas do Instituto de Auditores Internos e a norma ISO 31000:2018.
- **Política de Transações com Partes Relacionadas** Determina as diretrizes a serem observadas pelos administradores para assegurar que as decisões visem o interesse da empresa, dos acionistas e da sociedade. Fundamenta-se nos princípios de competitividade, conformidade, transparência, equidade e comutatividade. O Comitê de Auditoria Estatutário avalia e monitora essas transações.

- **Norma do Processo de Tratamento de Denúncias**
Regulamentada para atender à Lei nº 13.303/16 e ao Estatuto Social, destina-se ao recebimento de denúncias (sigilosas ou não) sobre atos ilícitos ou descumprimento do Código de Conduta. O processo prevê sanções disciplinares precedidas de análise criteriosa dos fatos, sob supervisão da área de Compliance e Auditoria Interna, garantindo a ética e a legalidade.
- **Política de Compliance** Diretriz que formaliza o compromisso da Procergs com a conformidade legal e normativa. Estrutura as atribuições da Assessoria de Compliance na verificação do cumprimento de obrigações, gestão de controles internos e disseminação da cultura de integridade em todos os níveis da Empresa.
- **Política de Brindes, Hospitalidades e Presentes** Estabelece regras claras e vedações quanto ao oferecimento e recebimento de brindes, presentes e hospitalidades por colaboradores e administradores, visando prevenir conflitos de interesses e garantir a impessoalidade nas relações com agentes públicos e privados.
- **Política Antissuborno Sugestão**
Define tolerância zero a atos de corrupção e suborno. Estabelece mecanismos de prevenção e detecção de irregularidades, orientando o relacionamento com o setor público e parceiros de negócios, em conformidade com a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013).

1.2

3. 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 Procergs¹⁵, elaborado por intermédio da ferramenta *Business Model Canvas*. Na sequência, a Figura 04 correspondente ao respectivo detalhamento.

¹⁵ OSTERWALDER; Alexander; PIGNCUR, Yves. **Business Model Generation - Inovação em Modelos de Negócios: um manual para visionários, inovadores e revolucionários**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.

Macroprocesso do Modelo de Negócio

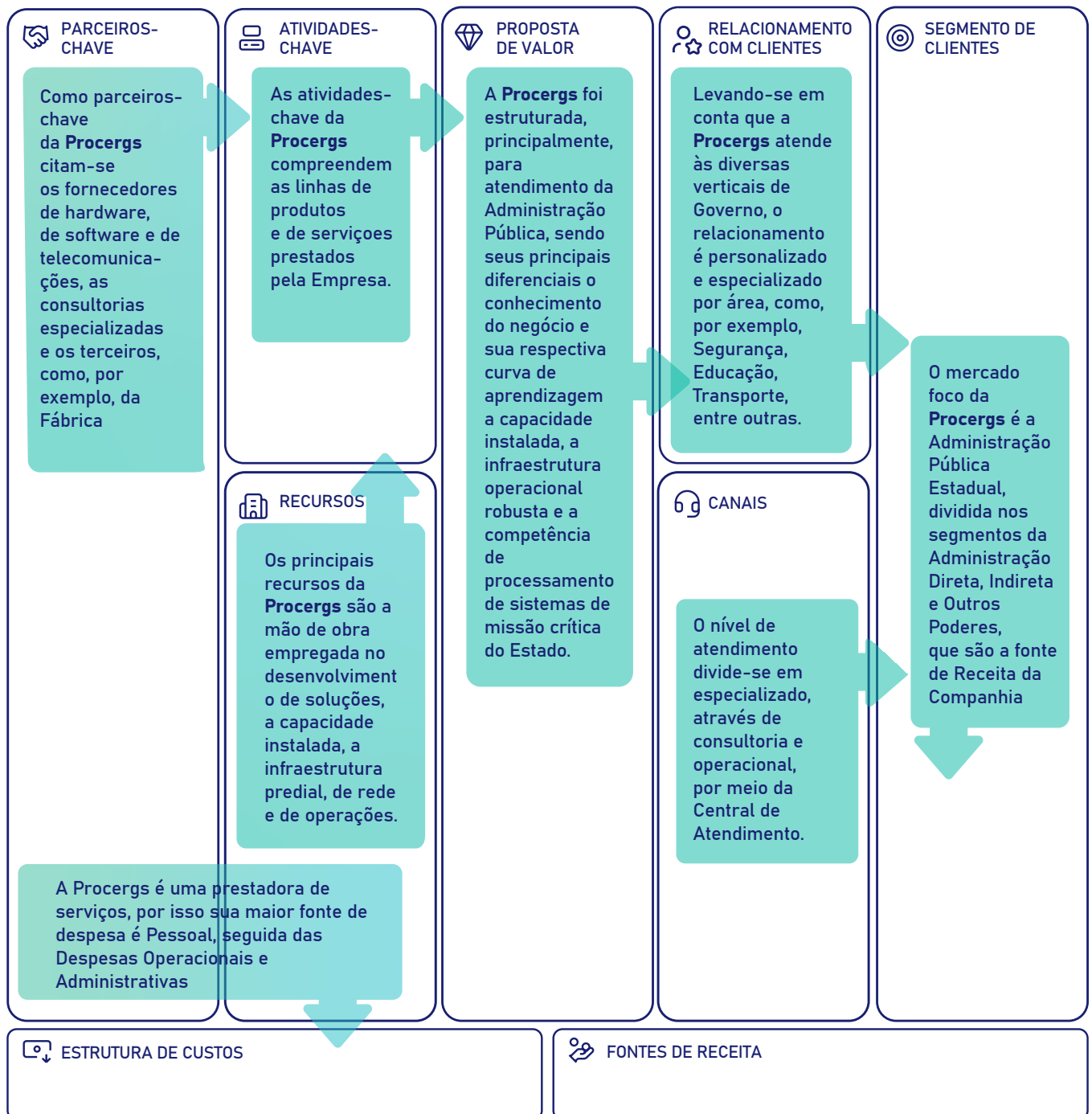


Figura 04: Macroprocesso do Modelo de Negócio Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento, Gestão e Inovação (2025).

Business Model Canvas Procergs

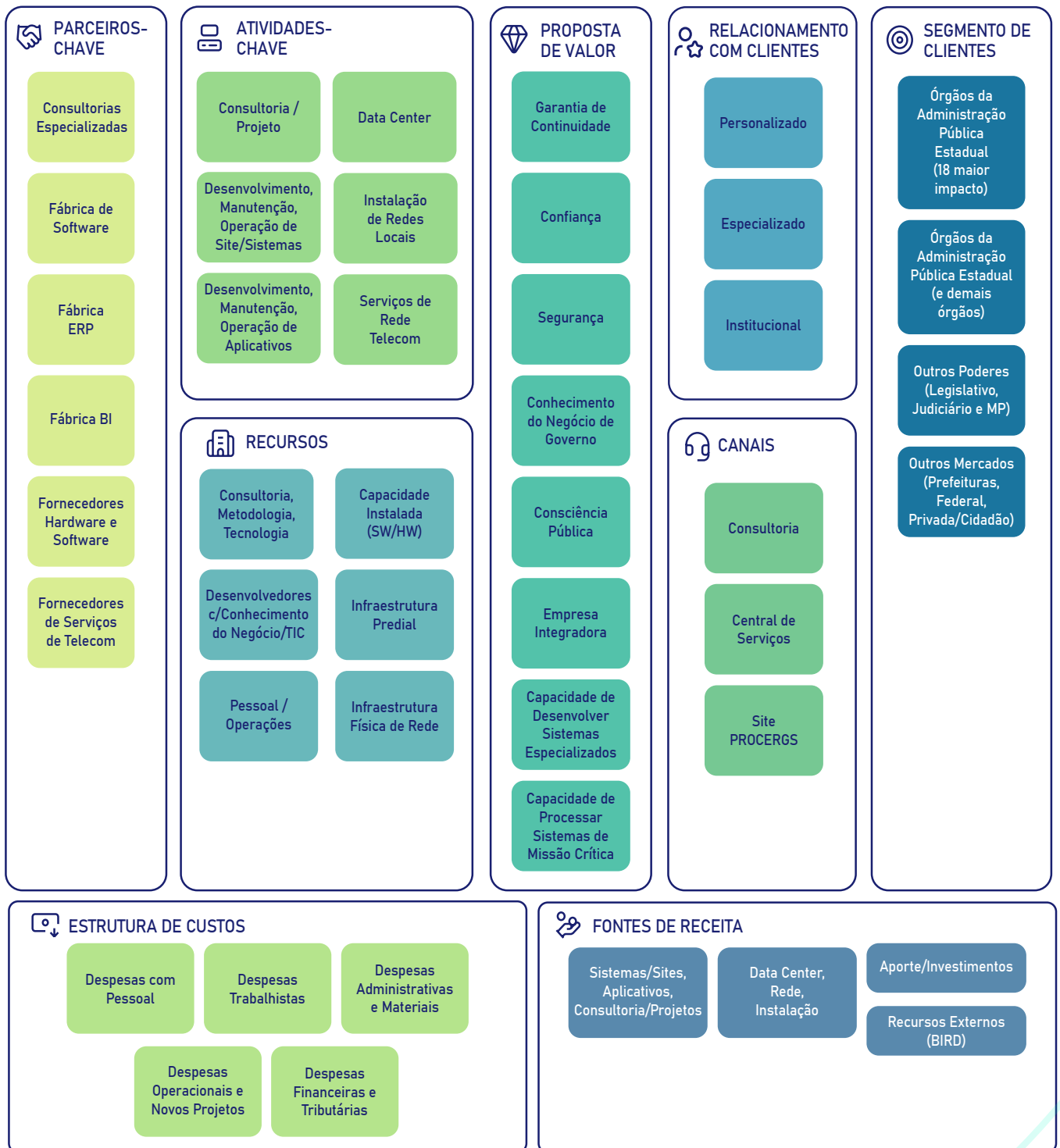


Figura 05: Business Model Canvas Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento, Gestão e Inovação (2025).

4. Cadeia de Valor

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 ligadas à 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 valor¹⁶, valor para os clientes, competências essenciais e redes colaborativas ao equilíbrio dos interesses.

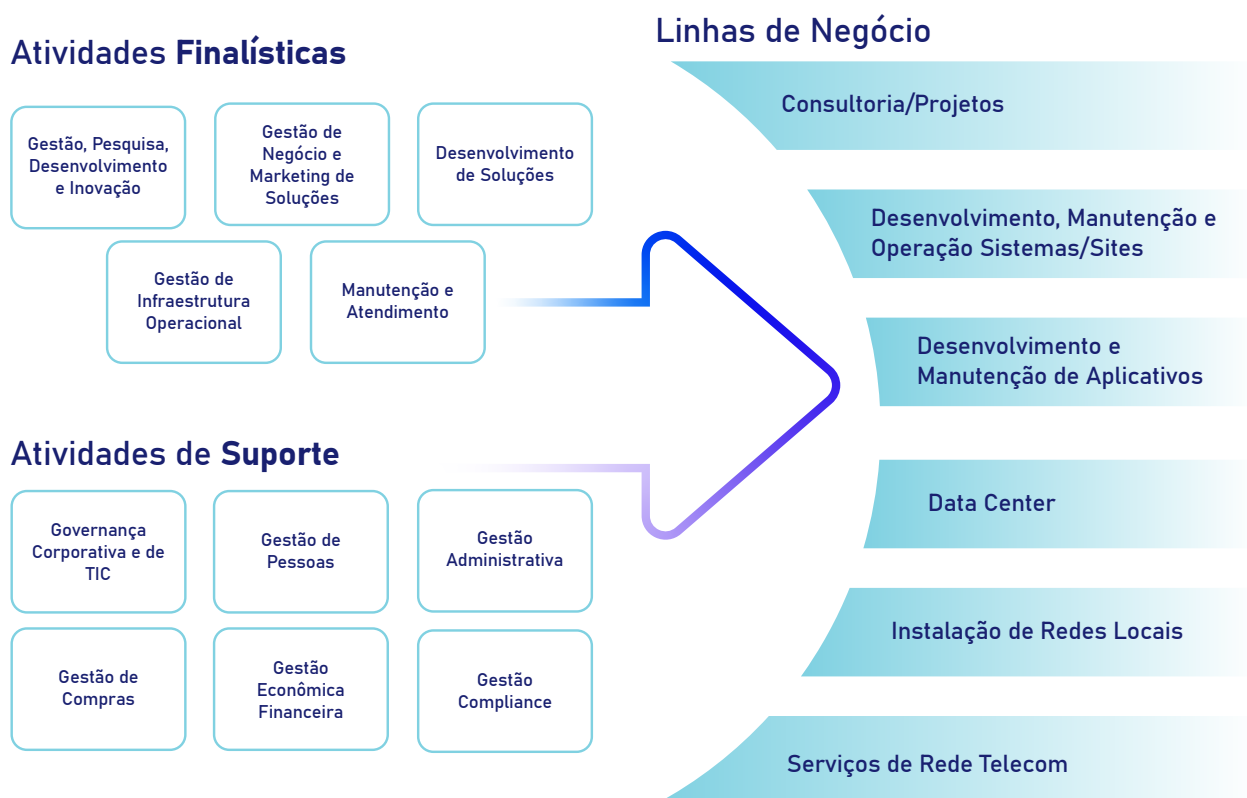


Figura 06: Cadeia de Valor Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento, Gestão e Inovação (2025).

¹⁶ ROBBEN, Xavier; SILVA, Alan. **A Cadeia de Valor de Michael Porter**. Curitiba: 50Minutes.com, 2023.

5. Materialidade

A materialidade, segundo o que preconiza o Conselho Internacional para Relatório Integrado (IIRC)¹⁷, 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"> * Otimização dos Custos * EBITDA e Lucro Operacional Positivos * Mitigação do Passivo Trabalhista * Resiliência Climática Plano de Continuidade de Negócio (Em 2024 a Empresa sofreu com as inundações e teve queda pontual no faturamento de Maio).
 <p>Carteira de Clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Foco na administração Pública * Ampliação dos Serviços * Valor Reconhecido pelo Cliente * Garantia de Continuidade de Negócio Operações
 <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 * Qualificação do Pessoal Técnico de Negócio * Aperfeiçoamento das Metodologias e Processos * Melhoria da Pesquisa de Clima Organizacional * Aumento na Favorabilidade de Clientes * Resiliência Cibernética

Figura 07: Temas Materiais Procergs

Fonte: Procergs

¹⁷ International Integrated Reporting Council. **Integrated Reporting**. Disponível em: <https://rela-tointegradobrasil.com.br/home/framework>. Acesso em: 23 mai. 2023.

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.

A política de Gestão de Riscos¹⁸ é estratégica, permeia toda organização e é extensiva aos prestadores de serviços e fornecedores externos. Estabelece as diretrizes a serem seguidas no processo, alinhadas às necessidades do negócio e à proteção legal da Empresa, antecipando ameaças que possam impactar os objetivos estratégicos nas áreas de infraestrutura, operações, continuidade de negócios, gestão de pessoas, reputação da marca, relacionamento com clientes e soluções digitais. Desta forma, contribui para a geração de valor, aprimora o desempenho organizacional, estimula a inovação e oferece suporte à racionalização e ao controle de recursos.

A norma¹⁹ 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 Internos²⁰, 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,

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

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

20 IIA, 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.

Estrutura da Gestão de Riscos e Controles Internos



Figura 08: Estrutura da Gestão de Riscos e Controles Internos | Fonte: Assessoria de Compliance (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 09 são verificados e avaliados segundo critérios presentes na Matriz de Riscos - Figura 10, que diz respeito às probabilidades de concretização das consequências, numa combinação entre o impacto e a vulnerabilidade à priorização do tratamento.

Tabela de Tipificação dos Riscos Procergs



Figura 09: Tabela de Tipificação dos Riscos Procergs

Fonte: Assessoria de Compliance (2023).

Criticidade e Impacto da Matriz de Risco Procergs

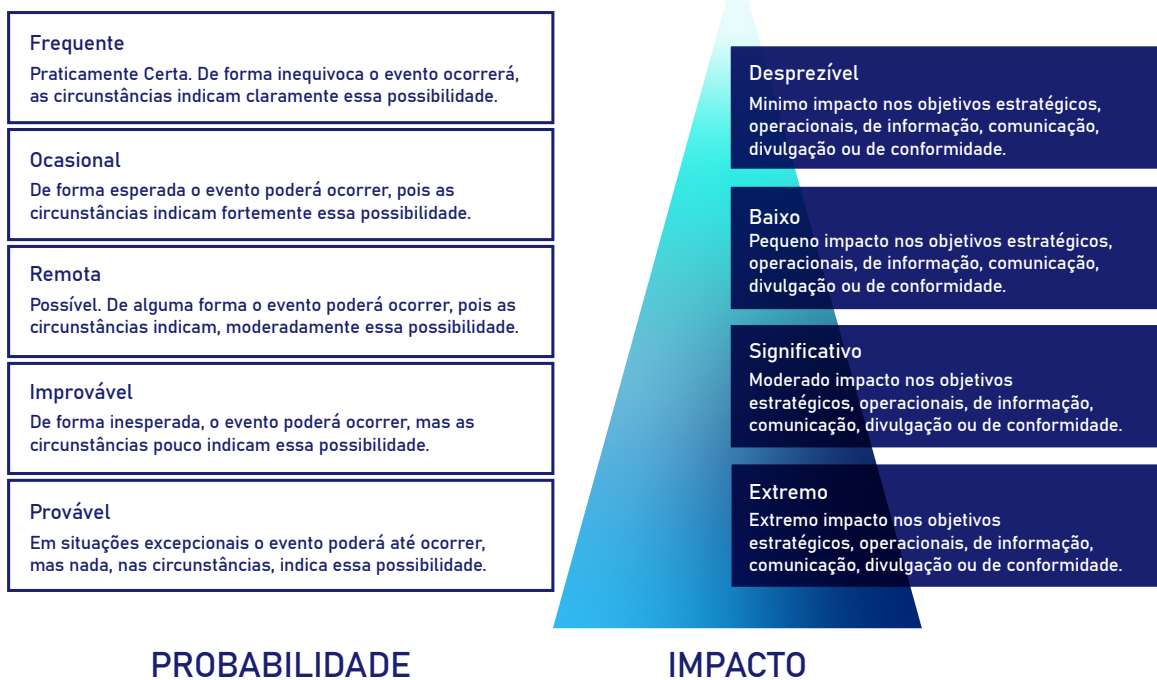


Figura 10: Criticidade e Impacto da Matriz de Risco Procergs

Fonte: Assessoria de Compliance (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 aceito, 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 aceito 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.

1.3

1. Código de Conduta e Integridade

O Código de Conduta e Integridade²¹ reúne as regras que orientam e disciplinam a conduta do corpo funcional da Empresa, nas relações internas e externas, em cumprimento da missão e valores Procergs.

O Código explicita os compromissos da gestão e da força de trabalho, atos que não são admitidos, tais como os que configurem violência contra a mulher, racismo e injúria racial, misoginia, preconceito à pessoa com qualquer deficiência ou alta habilidade, bem como preconceito de identidade de gênero ou orientação sexual e opção religiosa.

Além disso, o Código traz a proibição de atos de corrupção e fraude, bem como a proibição de outros atos que vão de encontro à ética e à integridade nas relações e no exercício da atividade laboral e na representação da Procergs.

Também fazem parte do Código de Conduta e Integridade orientações e vedações no uso de redes e de mídias sociais e o incentivo ao uso da IA com responsabilidade.

Para finalizar, há a descrição do uso do Canal de Denúncias²² para o recebimento de quaisquer delações, associadas a atos ilícitos, de inobservância do Código de Conduta e Integridade, ou de normas internas de ética e obrigacionais, bem como as Sanções disciplinares cabíveis.

Salienta-se que o canal de denúncias foi criado em conformidade com as melhores práticas de *Compliance* e Integridade e responde à Lei Federal nº 13.303, de 2016, e ao Estatuto Social²³ aprovado pelo Conselho de Administração em 2022.

21 RIO 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: 13 jan. 2026.

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

23 RIO GRANDE DO SUL. PROCERGS. **Estatuto Social**. Disponível em: <https://www.procergs.rs.gov.br/estatuto>. Acesso em: 16 dez. 2025.

2. Lei Geral de Proteção de Dados

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)²⁴, em vigor desde setembro de 2020, foi fortemente influenciada pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia, *General Data Protection Regulation* (GDPR)²⁵, cujos efeitos legais tiveram início em maio de 2018. Conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça²⁶, a LGPD representa um marco na normatização do tratamento de dados pessoais no Brasil. Ademais, a proteção de dados pessoais passou a integrar o rol de direitos e garantias fundamentais, nos termos do art. 5º, inciso LXXIX, da Constituição Federal, incluído pela Emenda Constitucional nº 115/2022²⁷.

A LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, realizado em meios físicos ou digitais, por pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado. Tem como objetivo a proteção dos direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e do livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Nesse contexto, a lei estabelece os requisitos e as hipóteses legais para o tratamento de dados pessoais, inclusive os dados pessoais sensíveis, bem como dados de crianças e adolescentes, além de disciplinar as regras aplicáveis ao término do tratamento.

A legislação também normatiza os direitos dos titulares de dados pessoais; regula o tratamento de dados pessoais pelo poder público; estabelece as condições para a transferência internacional de dados; define os agentes de tratamento e suas respectivas responsabilidades (controlador, operador e encar-

Em atendimento às disposições da LGPD, a Procergs vem implementando, de forma contínua, um Programa de Governança em Privacidade – PGP28, com o objetivo de promover a adequação institucional às exigências legais e regulatórias em matéria de proteção de dados pessoais.

24 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/13709.htm. Acesso em: 17 ago. 2023.

25 EU, 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.

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

27 BRASIL. **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

regado); dispõe sobre a responsabilização e o ressarcimento de danos; prevê medidas de segurança e sigilo; incentiva a adoção de boas práticas e de governança; e institui sanções administrativas proporcionais à natureza das infrações e aos direitos pessoais afetados.

A antiga Autoridade, hoje Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), autarquia de natureza especial vinculada à Administração Pública Federal, com autonomia técnica e decisória, está sediada no Distrito Federal. A ANPD conta com o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade, órgão consultivo composto por representantes do Poder Executivo Federal, do Senado Federal, da Câmara dos Deputados, do Conselho Nacional de Justiça, do Ministério Público, do Comitê Gestor da Internet no Brasil, da sociedade civil, de instituições científicas, tecnológicas e de inovação, de confederações sindicais do setor produtivo, entre outros representantes.

A LGPD aplica-se às operações de coleta e tratamento de dados pessoais de indivíduos localizados no Brasil, independentemente da nacionalidade do titular ou do local de estabelecimento do agente de tratamento. Sua fundamentação legal está baseada, entre outros, nos princípios da finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção, responsabilização e prestação de contas, bem como na previsão de sanções em caso de violação dos preceitos legais.

Em atendimento às disposições da LGPD, a Procergs vem implementando, de forma contínua, um Programa de Governança em Privacidade – PGP²⁸, com o objetivo de promover a adequação institucional às exigências legais e regulatórias em matéria de proteção de dados pessoais. O programa contempla, entre outras iniciativas: atividades de diagnóstico e mapeamento de dados pessoais; análises de riscos e de impactos à privacidade; atualização de políticas, normas e procedimentos internos; adequação de processos e controles; gestão de terceiros; ações de capacitação e conscientização; gestão dos direitos dos titulares de dados; gestão de incidentes de privacidade e proteção de dados; monitoramento, auditoria e melhoria contínua.

A condução do Programa de Governança em Privacidade na Procergs é de responsabilidade do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO)²⁹, com apoio e patrocínio da alta administração, observadas as atribuições previstas no art. 41, §2º, da LGPD.

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

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

Gestão do Conhecimento e Inovação

A inovação na Procergs é entendida como a implementação de novas ideias — incrementais ou disruptivas — capazes de gerar valor para a Empresa e para o Governo do Estado. Essa agenda integra iniciativas internas e externas e está alinhada às diretrizes de Governo Digital. Criado em 2020, o Comitê Executivo de Inovação em Governo Digital atua no fomento à cultura inovadora, na curadoria de ações e no apoio a projetos estratégicos de transformação digital.

Destacam-se algumas das ações praticadas pela empresa:



Quartas do Conhecimento

Há 22 anos, promove trocas de conhecimento, atualização profissional e desenvolvimento de talentos internos. Desde 2020, ocorre em formato digital, ampliando o alcance e atraindo convidados nacionais e internacionais. São cerca de 24 encontros por ano, com temas relevantes para transformação digital e inovação. Em 2025 ocorreram 28 edições; desde sua criação já foram realizados mais de 800 eventos.



South Summit Brazil

A Procergs participa do evento desde 2022, atuando junto ao Governo do RS e parceiros na realização de desafios de inovação, como o Desafio Govtech e o Datathon do Menor Preço. A Empresa também integra painéis e palestras nos diversos palcos do evento e apresenta cases de soluções em espaços de demonstrações e interação com o público, reforçando sua posição como referência nacional em governo digital. Em 2025 participou de painéis com temas relevantes e emergentes como “IA na Educação, prevenindo a evasão escolar” e “RS.GOV.BR - Uma nova Experiência Digital para o Cidadão”, debatendo sobre soluções e inovações que impactam diretamente a vida do cidadão.



Lounge de Inovação

Espaço multiuso inaugurado em 2022, utilizado para oficinas imersivas, workshops, eventos colaborativos e atividades de cocriação, apoiando iniciativas internas e externas de inovação.



Conversas Digitais

O Conversas Digitais Experience é um evento plural e colaborativo que reúne painelistas do governo, academia, mercado e ecossistema de inovação para discutir tendências e práticas de Governo Digital. Desde 2021, foram seis edições, incluindo duas presenciais em 2025, com foco em Continuidade de Negócios e no uso de Inteligência Artificial pelo Governo.



Oficinas de Cocriação

As Oficinas de Cocriação são impulsionadores da transformação digital do Estado, utilizando metodologias como Design Thinking, Design Sprint e Design de Serviços para construção conjunta de soluções centradas no cidadão. Em 2025, foram realizadas cerca de 20 oficinas com diversos órgãos do Estado do RS. Entre 2016 e 2025, já são mais de 150 oficinas realizadas.



Desafios de Inovação

Desde 2016 a Procergs realiza desafios de inovação, para fomentar a cultura de inovação e impulsionar a criação de soluções inovadoras pela empresa. Já foram promovidos 4 desafios pela empresa e apoiados em condução conjunta ou por meio de mentorias outros desafios externos. O Desafio mais recente foi realizado em Novembro de 2025, uma segunda edição de desafio com enfoque em soluções de IA, este com o objetivo principal de fomentar o desenvolvimento de soluções com foco na proatividade e personalização no relacionamento do Estado com o cidadão, através da assistente de IA do Estado — a GuriA — visando aprimorar a entrega de serviços e políticas públicas, centradas nas necessidades do cidadão

Os Desafios de Inovação incentivam a criatividade e a participação dos colaboradores, mobilizando equipes multidisciplinares que demonstram alta motivação com esse tipo de evento e participação.

A inovação na Procergs é entendida como a implementação de novas ideias — incrementais ou disruptivas — capazes de gerar valor para a Empresa e para o Governo do Estado.

As pessoas constituem um dos principais ativos da Procergs. O capital humano é responsável pela geração de capital intelectual, elemento essencial à formulação de propostas que agregam valor à cadeia produtiva, a qual se fundamenta na troca de experiências, no aprendizado contínuo e na promoção da inovação. Estudos consolidados evidenciam que o conhecimento está intrinsecamente associado à valorização do saber tácito — composto por percepções, intuições e ideias —, favorecendo múltiplos níveis de interação e criação entre indivíduo, grupo e organização.

Atitudes e competências, em permanente processo de evolução, são determinantes para a sustentabilidade e o desenvolvimento organizacional. O investimento no desenvolvimento profissional mostra-se fundamental para a identificação de oportunidades, bem como para a gestão estratégica de competências, orientada às melhores práticas e ao fortalecimento das relações no ecossistema institucional, com estímulo ao compartilhamento de experiências.

A resiliência e a agilidade organizacional, aliadas à consolidação de parcerias estratégicas, têm sido adotadas como instrumentos para o fortalecimento dos relacionamentos institucionais e para a aquisição, disseminação e compartilhamento do conhecimento, com vistas à geração de valor público.

As iniciativas voltadas à melhoria do desempenho institucional são viabilizadas pelo reconhecimento e pela valorização da diversidade, por meio da interação, da capacitação contínua, da qualificação profissional e da integração de conhecimentos multidisciplinares, promovendo uma cultura de inovação. Destacam-se, nesse contexto, a capacidade de resposta às mudanças, o desenvolvimento de competências para a criação de soluções diferenciadas e customizadas, com eficiência de custos, em atendimento às demandas de uma sociedade cada vez mais exigente.

Em um cenário de constante revisão estratégica, o conjunto de competências dos colaboradores assume papel central. A inovação consolida-se como resultado da capacidade de adaptação ao ambiente institucional, da busca permanente por novas competências e da implementação de iniciativas, programas e processos orientados à entrega de soluções qualificadas e alinhadas aos desafios contemporâneos.

A resiliência e a agilidade organizacional, aliadas à consolidação de parcerias estratégicas, têm sido adotadas como instrumentos para o fortalecimento dos relacionamentos institucionais e para a aquisição, disseminação e compartilhamento do conhecimento, com vistas à geração de valor público.

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 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 Gestão de Pessoas (DGP), que gerencia o processo e propõe políticas e práticas para o desenvolvimento e gestão dos funcionários.

1.5

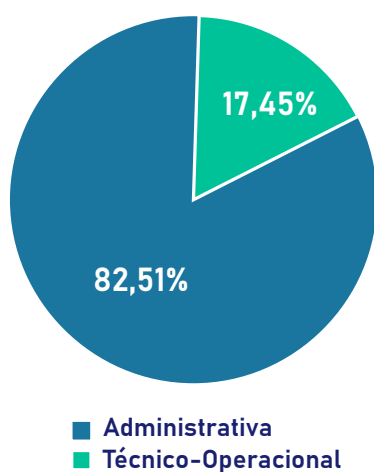
1. Distribuição e Perfil do Quadro de Pessoal

O quadro de funcionários da Procergs é de 1.201 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.

Distribuição Funcional por Áreas

Administrativa e Técnico-Operacional



Distribuição Funcional por Área

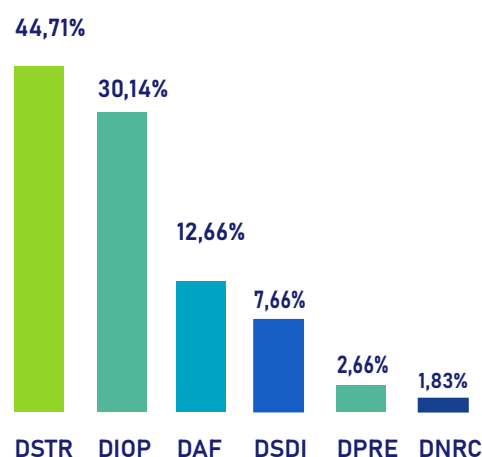


Gráfico 01: Distribuição Funcional por Áreas

Fonte: Dados DGP (2026).

O gráfico 01 mostra que a maioria dos funcionários integra a área técnico-operacional, representada por 82,51%.

A Diretoria de Sistemas Transacionais (DSTR) tem 44,71% da força de trabalho. Essa possui 6 divisões de prestação de serviços aos órgãos públicos: Divisão Fazendária da Receita (DFR), Divisão Fazendária da Despesa e Controladoria (DFD); Divisão de Trânsito (DTR); Divisão de Governadoria e Segurança Pública (DGS); Divisão de Soluções para Governo (DSG) e Divisão de Gestão de Tecnologia (DGT).

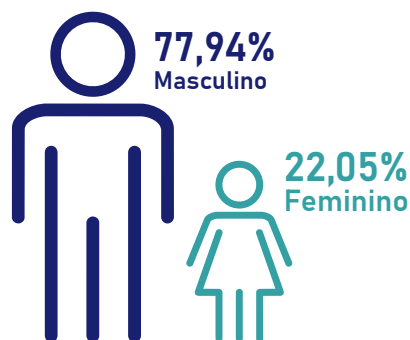
A Diretoria de Infraestrutura e Operações (DIOP) tem 30,14% dos funcionários em 4 divisões: Divisão de Coordenação de Governança (GTI); Divisão de Redes e Segurança da Informação (DRS); Divisão de Processamento e Aplicações (DPA); Divisão de Produtos e Serviços (DPS) e Divisão de Operações (DOP).

A Diretoria Administrativo-Financeira detém 12,66% do quadro de pessoal em 3 divisões: Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária (DCF), Divisão de Gestão Administrativa (DGA) e Divisão de Gestão de Pessoas (DGP).

A Diretoria de Serviços Digitais (DSDI) detém 7,66%, com atribuições distribuídas em duas divisões: Divisão de Serviços Digitais (DSD) e Divisão de Ciência de Dados (DCD).

A Presidência e suas respectivas assessorias representam 2,66% do quadro de pessoal e a Diretoria de Negócios e de Relacionamento com Clientes 1,83%.

Distribuição por gênero



Escolaridade

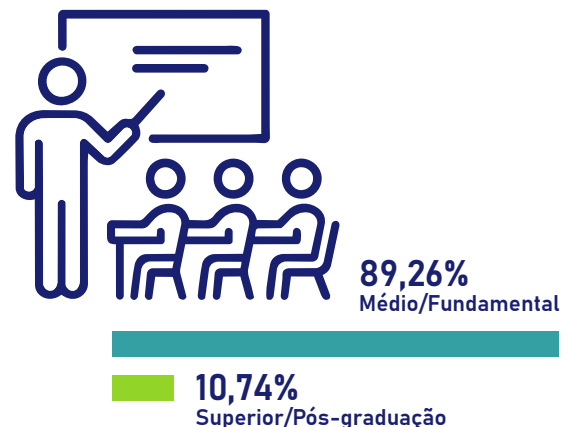
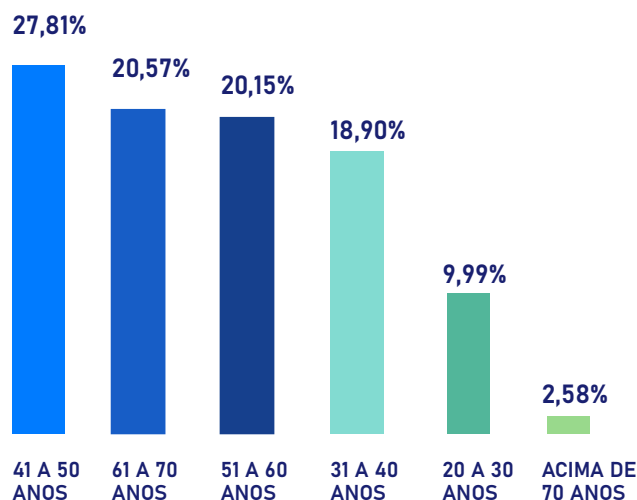


Gráfico 02: Distribuição Gênero e por Escolaridade

Fonte: Dados DGP (2026).

No Gráfico 02 observa-se que a Procergs tem um quadro predominantemente masculino, 77,94% e 22,06% feminino. Desse total, cerca de 89,26% possuem nível superior (com ou sem pós-graduação) e 11,74% ensino médio ou fundamental, fato que retrata o nível de qualificação dos trabalhadores da Empresa.

Distribuição por Faixa Etária



Funcionários Aposentados e Aptos à Aposentadoria

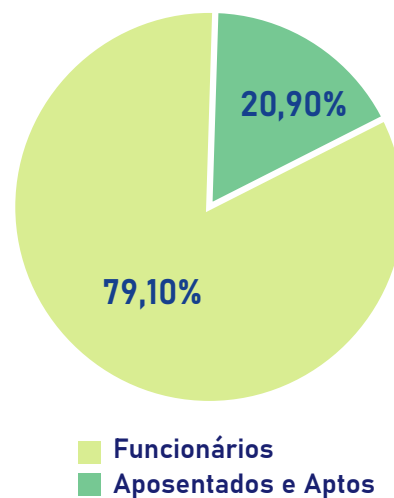


Gráfico 03: Distribuição por Faixa Etária e Aposentados

Fonte: Dados DGP (2026).

No que se refere à faixa etária, 27,81% do quadro possui de 41 a 50 anos anos, seguido por 20,57% de 61 a 70 anos, 20,15% de 51 a 60 anos, 18,9% de 31 a 40 anos, 9,99% de 20 a 30 anos e 2,58% acima de 70 anos.

Os funcionários aposentados e aptos constituem 20,9% 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.

1.5

2. Programas de Capacitação

Lidera Procergs

O Programa Lidera Procergs foi criado em 2024, com o intuito de capacitar líderes nas competências essenciais para o exercício da função do gestor.

O propósito do programa está na formação de líderes inovadores e humanizados, motivados para a geração de valor público, tendo uma visão estratégica mais apurada em um ambiente de aprendizado contínuo e troca de experiências que eleva a qualidade da gestão.

Para tal, conta com capacitações diversas e processos de mentoria para o público-alvo (gestores e potenciais gestores).

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 segurança jurídica, equidade e estabilidade para trabalhadores e empresa.

O PPR promove o alinhamento dos funcionários com os objetivos empresariais, estabelece um ambiente de trabalho cooperativo entre diretoria, gestores e trabalhadores, na busca permanente de melhores resultados para a Empresa, por intermédio da concessão de bônus àqueles que alcançam os resultados contratados.

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

O Programa, em sua edição de 2025, previu um Indicador Gatilho, o EBITDA (com meta sendo maior que zero), cujo atingimento da meta foi premissa para a distribuição de valores. A estrutura também previu Indicadores Globais (Corporativos) atingindo 40% do valor a distribuir e Indicadores Setoriais (de Processo/Divisionais), com 60%.

O valor máximo de distribuição é limitado ao total dos salários nominais (salários de tabela), acrescido do total dos adicionais por tempo de serviço (anúênios ou quinquênios) da folha de pagamento do mês de dezembro do ano de referência, condicionado ao alcance das metas/indicadores estabelecidos no “Termo de Compromisso – PPR”, firmado entre a Empresa e a Comissão Mista do PPR, respeitadas as disposições da “Norma do Programa de Participação nos Resultados – PPR” pré-estabelecida pela Empresa.

Responsabilidade Sócio-Ambiental

O Setor de Responsabilidade Socioambiental e Segurança (RSS) responde aos instrumentos legais sobre responsabilidade social, sustentabilidade ambiental e políticas de resíduos sólidos, no atendimento de itens presentes em diferentes ODSs – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Um dos principais programas da área é o Programa Sustentare³⁰, criado pelo Decreto Lei nº 53.307/16³¹, do qual a Secretaria de Governança e Gestão Estratégica (SPGG) é a unidade gestora e a Procergs a unidade executora do programa, sendo o RSS o gestor dos processos operacionais e das melhorias funcionais.

Esse Programa de Estado, 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 12.305/10³² e a Política Estadual de Resíduos Sólidos, Lei nº 14.528/14³³. Essa iniciativa está alinhada, principalmente, ao 16º ODS - Paz, Justiça e Instituições Eficazes.

Desde de implantação até dezembro de 2025, o Sustentare atingiu cerca de 1.850 toneladas de insumos descaracterizados, cerca de 14.721 microcomputadores doados, dos quais, aproximadamente, 9.000 provenientes da substituição de equipamentos do Bannrisul, que servem à inclusão social e digital de mais de 281 instituições credenciadas, como: escolas, secretarias municipais, hospitais, telecentros, dentre outros entes assistenciais do setor público e do privado, ampliando o vínculo com o 12º ODS - Consumo e Produção Sustentáveis, com o 17º ODS - Parcerias e Meios de Implementação, bem como com o 4º ODS - Educação de Qualidade.

Internamente, a Central de Resíduos Sólidos Procergs efetua a coleta de produtos recicláveis, como papéis, copos descartáveis, garrafas e sacos plásticos. E, de resíduos perigosos, como 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. Já os orgânicos são encaminhados, diariamente, ao Departamento Municipal de Limpeza Urbana (DMLU), que procede com a destinação adequada desses materiais.

30 RIO GRANDE DO SUL. **Programa Sustentare**. Disponível em: <https://sustentare.rs.gov.br>. Acesso em: 24 nov. 2025.

31 RIO GRANDE DO SUL. **Decreto nº 53.307, de 24 de Novembro de 2016**. Disponível em: <https://ww3.al.rs.gov.br/>. Acesso em: 25 nov. 2025.

32 BRASIL. **Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm. Acesso em: 25 nov. 2025.

33 RIO GRANDE DO SUL. **Lei nº 14.528, de 16 de abril de 2014**. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=269249>. Acesso em: 19 fev. 2026.

As ações voltadas à Responsabilidade Socioambiental e Inclusão Digital da Procergs agregam boas práticas de gestão e permitem um trabalho integrado entre os vários projetos estruturais e campanhas executadas na Empresa. Possuem 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 Socioambiental - “Juntos por um futuro sustentável”, que trabalha a conscientização por intermédio de ações de educação interna. É um Projeto que desempenha um papel social e ambiental de relevância, pois propicia benefícios às entidades que sobrevivem da reciclagem de resíduos, tais como o Instituto do Câncer Infantil e outras instituições. Criado em 05/06/2025, até este momento já arrecadou 56.314 unidades de tampas plásticas, blisters de medicamentos e lacres de latas, contribuindo para a redução da poluição ambiental.

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 de geradores por modelos de menor consumo de combustível e menor geração de CO2. Também foram aprimorados alguns Sites, visando à redução do consumo de energia e da pegada de carbono.

Criada em 2022 (como Grupo de Diversidade), a atual Comissão de Diversidade & Inclusão Procergs é uma ação voluntária relacionada aos ODS: 16º - Paz, Justiça e Instituições Eficazes, 11º - Cidades e Comunidades Sustentáveis, 10º - Redução das Desigualdades e 5º - Igualdade de Gênero. Os funcionários participantes atuam em uma comissão permanente, que trabalha na disseminação de conhecimentos e na sensibilização sobre temas intrínsecos à diversidade e à inclusão, em defesa de direitos e na busca por maior expressão. Questões pertinentes a gênero, orientação sexual, etnia/raça, pessoas com deficiência, religião/crenças e diversidade geracional são abordadas por meio de reuniões, palestras, da elaboração e divulgação de cartilhas, dentre outras ações. Esse grupo participa no processo de integração dos novos funcionários e como membro ativo em organizações para debate de pautas de interesse para o bem-estar dos funcionários.

O Dia D Diversidade já promoveu uma variedade de palestras temáticas com transmissão online para todo o corpo funcional, dentre as quais se destacaram: 1) Antidiscriminação; 2) A Mulher e a Quebra de Paradigmas na Atualidade; 3) Caminhos de Reencontro com nossa Ancestralidade Indígena; 4) LGBTQfobia 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; 8) Amor sem Preconceito; 9) A Síndrome de Down hoje - quebrando paradigmas; 10) Autismo, compreender para ajudar; 11) Inclusão no Trabalho; 12) Política de Ações Afirmativas: como Funciona o Sistema de Cotas no Serviço Público; 13) Debate sobre Diversidade e Inclusão; 14) Assédio Moral e Sexual contra a Mulher no Ambiente de Trabalho; 15) O Papel dos Homens no Enfrentamento à Violência contra a Mulher e 16) Censo 2025 e a Representatividade Negra na Procergs.

Além das palestras citadas, foram elaborados lembretes e notícias em datas comemorativas na Intranet da Empresa, bem como pesquisas, para identificação e conhecimento da percepção do corpo funcional sobre determinados temas. O censo realizado 2025, permitiu o mapeamento segmentado da diversidade, que foi correlacionado ao perfil do quadro de pessoal.

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 pelo Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) e pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA), conforme determinam as NR04 e NR05, da Portaria MTB nº 3214/78. O SESMT é composto por 5 profissionais em segurança e medicina do trabalho (dois técnicos, um engenheiro, uma médica e uma técnica em enfermagem). A CIPA, instituída desde 1987, é composta por 11 representantes eleitos pelos funcionários e 11 representantes indicados pela Empresa. Juntos, SESMT e CIPA, têm 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 sugestão de medidas de controle e a indicação de 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 informações voltadas à prevenção na Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT) e, ao fortalecimento da cultura de saúde e segurança no trabalho. Ao SESMT compete a identificação de riscos à segurança e saúde do trabalhador, realização de eventos de capacitação e assessoria à CIPA no que tange às questões técnicas pertinentes à prevenção de acidentes e doenças decorrentes do 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, constata-se, claramente, o progresso de sua agenda.

The background features a dark blue, futuristic cityscape at night, with numerous skyscrapers and lights. A complex network of glowing white lines and nodes is overlaid on the scene, creating a digital or data network effect. A prominent, thick, curved cyan line sweeps across the right side of the image. The overall aesthetic is high-tech and digital.

2.0

CENÁRIO

A Procergs é a principal fornecedora de soluções de TIC para o Governo do Estado, sendo a responsável pela grande maioria das aplicações críticas e importantes que suportam os serviços dos órgãos estaduais.

2.0

CENÁRIO

Em 2024, a economia mundial cresceu de forma moderada e resiliente, com expansão global em torno de 3,1% a 3,2%, inflação em queda devido a políticas monetárias mais rígidas e progressiva normalização após choques recentes, mas ainda abaixo das médias históricas e marcada por divergências regionais, incertezas geopolíticas e riscos de desaceleração dependendo de tarifas comerciais e políticas econômicas^{34 35}.

Em 2025, a economia global mostrou certa resiliência ao longo do ano, mas continuou frágil e com crescimento abaixo das médias históricas, projetando ainda uma desaceleração do PIB global em 2026 após expansão moderada em 2025, refletindo uma economia mundial que permaneceu vulnerável a choques, incertezas geopolíticas e tensões comerciais ao longo do ano³⁶.

No Brasil, a economia teve crescimento moderado em 2025, com estimativas oficiais e de organismos internacionais apontando uma expansão do Produto Interno Bruto (PIB) em cerca de 2,4 % a 2,5 % no ano, refletindo uma recuperação econômica marcada por crescimento no setor agropecuário e moderação nos serviços e na indústria³⁷.

34 OECD. **Economic outlook: Steady global growth expected for 2024 and 2025**. Disponível em: <https://www.oecd.org/en/about/news/press-releases/2024/05/economic-outlook-steady-global-growth-expected-for-2024-and-2025.html?utm>. Acesso em: 12 jan.2026.

35 BRASIL. **Ministério da Fazenda. 2024 em retrospectiva e cenário para 2025**. Disponível em: https://www.gov.br/fazenda/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/conjuntura-economica/estudos-economicos/2025/2024_retrospectiva_2025_oqueesperar-vf.pdf?utm. Acesso em: 12 jan.2026.

36 OECD. **Global economy proves resilient but remains fragile**. Disponível em: <https://www.oecd.org/en/about/news/press-releases/2025/12/global-economy-proves-resilient-but-remains-fragile.html>. Acesso em: 12 jan.2026.

37 INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Ipea projeta crescimento de 2,3% do PIB neste ano e de 1,6% em 2026**. Disponível em: <https://ipea.gov.br/portal/categorias/45-todas-as-noticias/noticias/16223-ipea-projeta-crescimento-de-2-3-do-pib-neste-ano-e-de-1-6-em-2026?utm>. Acesso em: 12 jan.2026.

No Rio Grande do Sul, os eventos meteorológicos registrados ao longo de 2025, embora ainda relevantes, apresentaram impactos significativamente menores quando comparados ao desastre histórico ocorrido em maio de 2024. As chuvas intensas voltaram a atingir determinadas regiões do Estado, porém de forma mais localizada e com menor severidade, reflexo tanto de condições climáticas menos extremas quanto do fortalecimento das estruturas de prevenção, monitoramento e resposta implementadas após o episódio anterior.

De maneira preventiva, o governo do Estado manteve ativa a coordenação de ações emergenciais, aprimorando os protocolos estabelecidos no período pós-2024. As articulações com municípios e com o governo federal continuaram a ocorrer de forma integrada, com foco na mitigação de riscos, no acompanhamento das áreas historicamente vulneráveis e na rápida mobilização de recursos sempre que necessário. O fortalecimento dos sistemas de alerta, a atualização dos planos de contingência e a capacitação das equipes locais contribuíram para respostas mais ágeis e eficazes.

O Plano Rio Grande, concebido em 2024 para a reconstrução do Estado, entrou em 2025 em fase de execução consolidada e transição para ações estruturantes de longo prazo. Sob a coordenação da Secretaria da Reconstrução Gaúcha, do governador Eduardo Leite, do vice-governador Gabriel Souza e da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG), o plano passou a concentrar esforços não apenas na recuperação, mas também na adaptação climática, prevenção de desastres e resiliência territorial.

Um dos possíveis efeitos desses desastres é a interrupção ou degradação dos serviços de TIC, que são absolutamente essenciais para viabilizar a operação do Estado e atendimento da população.

Com foco nesse tema, a SPGG está elaborando uma Instrução Normativa para todos os órgãos da administração pública estadual, visando reduzir a probabilidade de interrupções nos serviços de TIC, assim como permitir uma recuperação rápida quando essas interrupções ocorrerem.

A Procergs faz parte dessa organização, pois é a principal fornecedora de soluções de TIC para o Governo do Estado, sendo a responsável pela grande maioria das aplicações críticas e importantes que suportam os serviços dos órgãos estaduais.

A Empresa iniciou, ainda em 2024, o programa de implementação de um sistema de gestão de Continuidade de Negócios, buscando resiliência operacional e capacidade de recuperação dentro do pactuado, adequando seus processos de trabalho, renovando sua infraestrutura de energia, desenvolvendo uma cultura de resiliência e utilizando softwares, data center secundário e serviços de nuvem para enfrentamento de eventos disruptivos de qualquer natureza (climáticos, ataques cibernéticos, humanos, etc.).

2.1

Tendências de TIC 2025

A Revisão do Planejamento Estratégico reafirmou a centralidade do objetivo de garantir a continuidade dos negócios frente a desastres. As ações vinculadas à Continuidade de Negócios passaram a refletir uma abordagem madura, preventiva e integrada, alinhada às diretrizes de inovação, adaptação e resiliência climática que passaram a orientar a atuação do Estado a partir de 2025.

Em 2025, várias tendências de TIC se destacaram por seu impacto amplo e disruptivo. Uma delas é a crescente adoção da Inteligência Artificial (IA), especialmente nas suas vertentes generativa e multimodal, capaz de lidar com texto, imagem e som simultaneamente. Isso permite a automação de processos, a personalização de serviços e a geração rápida de conteúdo, trazendo ganho de produtividade e inovação em diferentes setores.

Outra tendência marcante é o avanço da Edge Computing em conjunto com redes de alta velocidade (5G e até discussões sobre 6G), que possibilitam processamento de dados mais próximo à fonte, reduzindo latência e melhorando a eficiência para aplicações em tempo real, como Internet das Coisas (IoT), ambientes industriais e serviços sensíveis à velocidade³⁸.

Por outro lado, essas tendências também geram desafios importantes. A automação via IA e a substituição, ou reconfiguração, de tarefas tradicionais levantam questões sobre deslocamento de mão de obra, necessidade de requalificação e desigualdades no acesso a competências tecnológicas³⁹.

No âmbito da conectividade e do Edge Computing, há um crescente risco no que se refere à cibersegurança: um ambiente mais conectado e distribuído tende a ser mais vulnerável a ataques sofisticados, exigindo estratégias mais robustas de proteção.

Destaca-se, ainda, que a expansão dessas tecnologias demanda investimento em infraestrutura e governança (privacidade, regulação, compliance), o que pode representar um obstáculo especialmente para países ou empresas com recursos limitados.

A consultoria Gartner, referência mundial em Tecnologia da Informação, publica todos os anos as 10 principais tendências estratégicas e, para 2025, destacou de forma incontestável a predominância da Inteligência Artificial. As tendências estão organizadas em 3 subgrupos, conforme apresentado a seguir⁴⁰:

38 BELCASTRO, Loris et al. Navigating the Edge-Cloud Continuum: A State-of-Practice Survey. *ArXiv*, v.1, n.1, June 2025. Disponível em: <https://arxiv.org/pdf/2506.02003>. Acesso em: 12 jan.2026.

39 WORLD ECONOMIC FORUM. *The Future of Jobs Report 2023*. Disponível em: <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/>. Acesso em: 12 jan.2026.

40 GARTNER. *As principais tendências tecnológicas estratégicas para 2025*. Disponível em: <https://www.gartner.com.br/pt-br/tecnologia-da-informacao/insights/principais-tendencias-tecnologicas>. Acesso em: 12 jan.2026.

Os imperativos e riscos da IA

- 1 Agentes de IA**

Referem-se a softwares desenvolvidos para tomar decisões de forma independente e desempenhar ações para alcançar metas específicas. Esses programas combinam diversas técnicas de IA com recursos como memória, planejamento, detecção do ambiente, uso de ferramentas e cumprimento de diretrizes de segurança para realizar tarefas a fim de atingir objetivos por conta própria.
- 2 Plataformas de governança de IA**

Ajudam a gerenciar e controlar os sistemas de inteligência artificial ao assegurar que eles sejam utilizados com responsabilidade e ética. Graças a elas, os líderes de TI podem atestar que a IA é confiável, transparente, justa e responsável, além de cumprir normas éticas e de segurança. Essa garantia reitera o alinhamento da IA com os valores da organização e as expectativas da sociedade como um todo.
- 3 Segurança contra desinformação**

O propósito da segurança contra a desinformação é ajudar a identificar o que pode ser confiável. A meta é desenvolver sistemas que garantam que as informações são precisas, verifiquem a autenticidade, previnam a personificação e monitorem a disseminação de conteúdo prejudicial.

Novas fronteiras da Computação

- 4 Criptografia pós-quântica**

A criptografia pós-quântica (POC) se refere a métodos criptográficos de proteção contra eventuais ameaças impostas por computadores quânticos.
- 5 Inteligência ambiental invisível**

Se refere ao uso amplo de pequenos sensores e tags de baixo custo para rastrear a localização e o status de diversos objetos e ambientes. Essas informações são encaminhadas à nuvem para análise e manutenção de registros. Tecnologias desse tipo estarão incorporadas em objetos do cotidiano e, muitas vezes, o usuário nem perceberá.
- 6 Computação sustentável**

Refere-se ao desenvolvimento e à operação de computadores, data centers e outros sistemas digitais de formas que minimizem o consumo de energia e reduzam a pegada de carbono.
- 7 Computação híbrida**

Combina várias tecnologias, como CPUs, GPUs, dispositivos de borda e ASICs (Circuitos Integrados de Aplicação Específica), além de sistemas neuromórficos, quânticos e fotônicos, para solucionar problemas computacionais complexos. Essa inovação cria um ambiente heterogêneo que conta com os pontos fortes de cada recurso tecnológico.

Sinergia entre seres humanos e máquinas

8

Computação espacial

Amplia o mundo físico ao “ancorar” o conteúdo digital na realidade, permitindo que os usuários interajam com ela em uma experiência imersiva, realista e intuitiva.

9

Robôs polifuncionais

São máquinas capazes de realizar inúmeras tarefas ao seguir instruções humanas ou exemplos. Seu design e funcionamento são versáteis.

10

Expansão neurológica

É o aprimoramento das capacidades cognitivas humanas por meio de tecnologias que leem e decodificam a atividade cerebral, incluindo a possibilidade de gravar no cérebro.

O cenário apontado pelo Gartner indica a necessidade de combinar o uso avançado e responsável da IA, novas arquiteturas de computação e a integração entre humanos e máquinas com fortes mecanismos de governança, segurança e sustentabilidade, para modernizar o Estado, proteger a sociedade e ampliar a eficiência e a qualidade dos serviços públicos.

A Socitm - Society For Innovation Technology and Modernisation⁴¹, em sua publicação anual sobre as tendências digitais para o setor público, organizou-as em três eixos, para 2025, descritos a seguir.

No eixo “Repensando os serviços”, destaca tendências como o redesenho de serviços, o fortalecimento da colaboração e a promoção da inovação com inclusão. A inteligência artificial surge como elemento transversal, impulsionando a transformação dos serviços públicos, enquanto liderança e desenvolvimento de habilidades são apontados como fundamentais para consolidar uma cultura de inovação e uso estratégico da tecnologia.

No eixo de “Segurança cibernética”, a Socitm enfatiza o reforço das defesas para proteger dados e sistemas diante do avanço tecnológico, marcado pelo crescimento de dispositivos remotos, Internet das Coisas, inteligência artificial e modelos de nuvem distribuída, que ampliam as vulnerabilidades. A colaboração institucional é destacada como essencial para disseminar boas práticas e fortalecer a resiliência cibernética. A IA desempenha papel central na detecção e resposta a ameaças,

⁴¹ SOCITM. **Public Sector Digital Trends**. Disponível em: <https://media.socitm.net/wp-content/uploads/2025/01/27121931/socitm-infographic-public-sector-digital-trends-2025-focus-points.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2025.

embora também represente riscos ao potencializar ataques sofisticados, phishing e deepfakes, o que reforça a importância de iniciativas voltadas à segurança cibernética e resiliência.

Por fim, no eixo “Aproveitando os dados”, a Socitm ressalta que o uso estratégico e integrado de dados é crucial para melhorar a prestação de serviços e otimizar fluxos de trabalho no setor público. A consultoria destaca o papel da legislação e do apoio governamental, como o Projeto de Lei de Dados (Uso e Acesso) no Reino Unido, voltado ao crescimento econômico e à modernização do governo digital. A eficácia da inteligência artificial está diretamente ligada à qualidade dos dados, exigindo atenção a fatores como padrões, governança, compartilhamento, privacidade, segurança, ética e capacitação, bem como ao enfrentamento de riscos associados à baixa qualidade dos dados e à governança inadequada.

Já a Deloitte⁴² reforça como tendência que vem se consolidando o governo construído para entregar serviços e cumprir seu papel, conforme itens a seguir:

- **Custos mais baixos e maior valor agregado:** diante de pressões orçamentárias decorrentes da desaceleração da arrecadação de impostos, do aumento dos custos com saúde e do crescente pagamento de juros de dívidas, os governos estão transformando a economia da execução de suas missões para alcançar maior eficiência e valor agregado.
- **Uso de IA:** os líderes governamentais reconhecem o potencial da IA, mas a sua expansão pode incluir estratégias únicas, formação da força de trabalho e o equilíbrio entre os custos e os benefícios públicos.
- **Redução da burocracia:** os governos podem reduzir a burocracia e aumentar a eficiência por meio da melhoria contínua de processos, treinamento da força de trabalho, engajamento das partes interessadas e aproveitamento de ferramentas digitais.
- **Modernização do serviço público:** as agências governamentais têm dificuldades para atender as crescentes expectativas, equilibrando serviços digitais e presenciais. Muitas podem resistir às transições para um modelo digital em primeiro lugar devido ao fator humano. Reconhecendo a necessidade de interações positivas, deve-se investir na mensuração e na melhoria das experiências dos cidadãos.
- **Infraestrutura preparada para o futuro dentro do prazo e do orçamento:** apesar de serem um pilar da vida moderna, os projetos de infraestrutura frequentemente ultrapassam seus orçamentos, cronogramas e não conseguem atender às necessidades em constante evolução. Devem-se adotar novas tecnologias e processos para ajudar a otimizar cada etapa do desenvolvimento.

⁴² DELOITTE. **Government Trends 2025**. Disponível em: <https://www.deloitte.com/content/dam/assets-zone4/br/pt/docs/industries/government-public-services/2025/Deloitte-government-trends-2025.pdf> Acesso em: 07 jan. 2025.

- **Mais qualidade de vida:** deve-se proporcionar uma melhor qualidade de vida, abordando a questão da acessibilidade financeira, melhorando o acesso aos serviços e modernizando a infraestrutura.
- **Resiliência energética:** investimentos direcionados em infraestrutura e políticas podem contribuir para a resiliência e segurança energética em meio à crescente demanda global por energia e alternativas energéticas.
- **Garantia de empregos do futuro:** governos em todo o mundo estão trabalhando para requalificar milhões de trabalhadores a fim de atender às demandas de um mercado de trabalho em rápida evolução, moldado por tecnologias emergentes.
- **Crescimento do desenvolvimento espacial:** as inovações espaciais em ascensão podem trazer grandes benefícios, mas os governos devem aproveitar a oportunidade ajudando as pequenas inovações a crescer e reduzindo os riscos de agravamento de problemas, como o lixo espacial.

Em síntese, as tendências apontadas pela Deloitte indicam a necessidade de acelerar a modernização do Estado, reduzindo custos e burocracia, ampliando o uso responsável da IA, investindo em infraestrutura, energia, qualificação profissional e serviços centrados no cidadão, para aumentar a eficiência, a sustentabilidade e a qualidade de vida da população em um contexto de restrições fiscais e crescentes demandas sociais.

No Brasil, a Portaria MCTI nº 4.617/2021, alterada pela Portaria MCTI nº 4.979/2021, estabelece a Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial (EBIA), que foi alinhada às diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Essa estratégia é abrangente e esclarecedora, norteia as ações em várias vertentes, para estímulo à pesquisa, inovação e desenvolvimento de soluções em Inteligência Artificial, bem como, seu uso consciente e ético. Fundamenta-se em cinco princípios para uma gestão responsável dos sistemas de IA, a) crescimento inclusivo, o desenvolvimento sustentável e o bem-estar; b) valores centrados no ser humano e na equidade; c) transparência e explicabilidade; d) robustez, segurança e proteção e; e) a responsabilização ou a prestação de contas (*accountability*).⁴³

A EBIA objetiva contribuir à elaboração de princípios éticos para desenvolvimento e uso responsável da Inteligência Artificial, promover investimentos sustentados em pesquisa e desenvolvimento, remover barreiras à inovação, capacitar e formar profissionais para esse ecossistema, estimular a inovação e o desenvolvimento da IA brasileira em ambiente

⁴³ MCTI, Ministério da Ciência e Tecnologia. **Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial – EBIA**. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/inteligencia-artificial>. Acesso em: 05 jun. 2024.

internacional, promover cooperação entre os entes públicos e privados, a indústria e os centros de pesquisas para o desenvolvimento da IA.

A estratégia foi organizada em eixos temáticos, transversais e verticais, com ações estratégicas específicas vinculadas a cada eixo, totalizando 73 ações. Publicada em conjunto com um diagnóstico da situação atual da IA no mundo e no Brasil ela descreve os desafios, uma visão de futuro e as ações estratégicas segundo sua visão.

Eixos da Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial

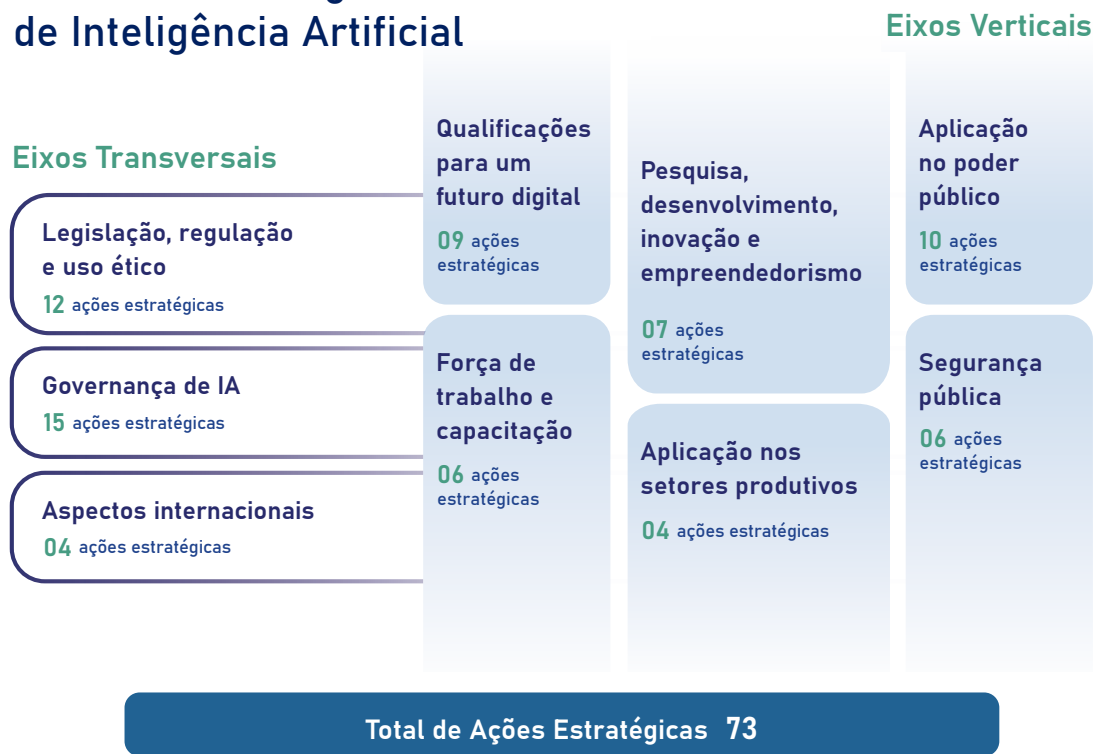


Figura 11: Eixos da Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial | Fonte: Governo Federal (2025).

O Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio da Procergs, seguindo a Estratégia Digital RS.GOV.BR⁴⁴, tem desenvolvido soluções de inteligência artificial para governo digital, no âmbito da personalização da experiência do Cidadão e para prestação de serviço público, com oferta de serviços alinhados ao perfil do usuário.

As soluções de inteligência artificial também são aplicadas no tratamento de demandas, por meio de algoritmos treinados para responder a solicitações de menor complexidade. Essa estratégia possibilita que os servidores públicos concentrem seus esforços nos casos em que o grau de confiança das respostas automatizadas esteja abaixo do nível considerado adequado. Como resultado, promove-se o aumento da produtividade, com maior agilidade na prestação dos serviços estaduais e aprimoramento da qualidade e da celeridade das entregas à sociedade.

⁴⁴ RIO GRANDE DO SUL. **Estratégia Digital RS.GOV.BR**. Disponível em: <https://www.rs.gov.br/upload/arquivos/202504/15103527-estrategia-digital-2025-pdf.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2026.

2.2

A Evolução dos Investimentos em TIC

O investimento global em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) mantém uma trajetória consistente de crescimento em 2025, refletindo o papel cada vez mais central da tecnologia nas estratégias econômicas e empresariais.

Projeções publicadas pelo Gartner⁴⁵ indicam que os gastos mundiais em tecnologia da informação devem crescer cerca de 7,9%, alcançando aproximadamente US\$ 5,43 trilhões no ano. Esse avanço é impulsionado, principalmente, pela continuidade dos processos de transformação digital, pela modernização de infraestruturas tecnológicas e pela incorporação acelerada da inteligência artificial, especialmente a IA generativa, aos modelos de negócio. Empresas de diferentes setores têm direcionado investimentos relevantes para software, serviços em nuvem, automação e análise avançada de dados, reforçando a TIC como um eixo estruturante da competitividade global.

No contexto brasileiro, o cenário para 2025 é igualmente positivo e, em alguns aspectos, até mais dinâmico do que o observado em nível global. As estimativas apontam que o mercado nacional de TIC deve registrar um crescimento entre 7,2% e 9,5%⁴⁶, desempenho que tende a superar a média mundial. Esse movimento está fortemente associado à intensificação da digitalização nas empresas privadas, à ampliação do uso de soluções em nuvem, bem como aos esforços de modernização tecnológica do setor público.

Além do ritmo de crescimento, o Brasil se destaca também pelo volume absoluto de investimentos. Com aportes estimados em cerca de US\$ 96,5 bilhões em TIC em 2025⁴⁷, o país consolida sua posição entre os dez maiores mercados globais de tecnologia da informação. Esse protagonismo é sustentado, sobretudo, pelos investimentos em software, computação em nuvem e inteligência artificial, áreas que concentram grande parte das estratégias de inovação, ganho de eficiência operacional e melhoria da experiência de usuários e cidadãos.

No mercado privado e nos governos, a aceleração dos investimentos em TIC é percebida como um movimento estratégico para ganho de eficiência, inovação e competitividade. No setor privado, a digitalização intensiva, a análise de dados em larga escala e a automação de processos ampliam a produtividade, reduzem custos e viabilizam novos modelos de negócio, fortalecendo a posição

45 ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE. **Gartner prevê que gastos mundiais com TI crescerão 7,9% em 2025.** Disponível em: <https://abes.org.br/gartner-preve-que-gastos-mundiais-com-ti-crescero-79-em-2025/>. Acesso em 13 jan. 2026.

46 **Brazil leads IT investments in Latin America, according to a study by ABES.** Disponível em: <https://tiinside.com.br/en/01/08/2025/brasil-lidera-investimentos-em-ti-na-america-latina-aponta-estudo-da-abes/>. Acesso em 13 jan. 2026.

47 MEDEIROS, Henrique. **Mercado brasileiro de TICs chegará US\$ 96,5 bilhões em 2025, diz Abes/IDC.** Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/31/07/2025/tic-brasileiro-usd-96-bi/>. Acesso em: 13 jan. 2026.

das organizações em mercados cada vez mais orientados por tecnologia. Já no setor público, os investimentos em TIC são associados à modernização administrativa, à melhoria da prestação de serviços e ao aumento da transparência, permitindo maior integração entre órgãos, decisões baseadas em evidências e respostas mais ágeis às demandas da sociedade.

Entretanto, a expansão do uso de inteligência artificial traz implicações éticas relevantes, como riscos de vieses algorítmicos, discriminação, opacidade decisória e uso inadequado de dados pessoais⁴⁸. A adoção de IA exige mecanismos robustos de governança, controle de custos, accountability e proteção de dados, além de critérios claros de supervisão humana, especialmente em decisões que impactam direitos fundamentais. A construção de diretrizes éticas, aliada à transparência e à participação social, torna-se essencial para assegurar que os benefícios da tecnologia sejam distribuídos de forma equitativa e alinhados aos valores democráticos.

48 UNESCO. **Recomendação sobre a Ética da Inteligência Artificial**. Paris: UNESCO, 2021. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137_por. Acesso em: 18 dez. 2025



3.0

ESTRATÉGIAS

A Procergs consolidou, ao longo do tempo e com base nas melhores práticas de gestão, sua própria metodologia de Planejamento e Gestão. Esse sistema encontra-se estruturado em processos e etapas claramente definidos, orientados ao alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos.

MAPA ESTRATÉGICO DO GOVERNO



ESTADO PRÓSPERO

- Consolidar o equilíbrio fiscal
- Aumentar a capacidade e a efetividade de investimentos
- Intensificar as parcerias com o setor privado e o Terceiro Setor, qualificando e incrementando a infraestrutura e a prestação de serviços

PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO

- Assegurar o alinhamento estratégico e a atuação transversal em todos os níveis do governo
- Consolidar os mecanismos de transparência e de governança
- Promover o engajamento, a participação social e a articulação regional
- Valorizar e desenvolver os servidores
- Modernizar e agilizar os processos
- Promover a moderna e eficiente governança de dados

SOCIEDADE INCLUSIVA, JUSTA E FELIZ

- Proporcionar educação de qualidade, inclusiva e equitativa, em um ambiente acolhedor e inspirador
- Promover a saúde e o bem-estar com assistência adequada, ágil e de qualidade
- Combater a pobreza e garantir a segurança alimentar das famílias em situação de vulnerabilidade
- Promover políticas de equidade, inclusão social produtiva e habitação
- Disseminar a cultura de paz e fortalecer a segurança e o combate ao crime
- Promover ações integradas de cuidados e proteção para a Primeira Infância

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO INOVADOR

- Aprimorar a infraestrutura e diversificar os modais de transporte, reduzindo custos logísticos
- Fomentar ecossistemas de inovação e incentivar o aumento da produtividade da economia
- Promover a sustentabilidade ambiental, fomentando a transição energética e a adaptação às mudanças climáticas
- Fortalecer a articulação com os municípios e o desenvolvimento regional
- Promover justiça tributária, aperfeiçoando e simplificando o modelo de tributação
- Aprimorar as soluções ao cidadão por meio do governo digital
- Fomentar uma agenda de desenvolvimento e um ambiente de negócios mais ágil, articulado e inovador

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.

Figura 12: Mapa Estratégico do Governo do Rio Grande do Sul

Fonte: Governo do Estado do Rio Grande do Sul (2025).

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

O Mapa Estratégico da gestão 2023/2026⁴⁹ 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.

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) 2024-2027⁵⁰, dispositivo legal,

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

50 Elaborado 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).

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. O processo começa no primeiro ano da gestão, com vigência no segundo ano de mandato e se estende até o primeiro ano da gestão seguinte⁵¹.

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 intersectorialidade, 6) Vinculação com a Agenda 2030⁵² 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 Empresa, 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.

A partir de 2025, durante o alinhamento estratégico anual referente ao exercício de 2026, o CA passou a desempenhar um papel mais ativo na formulação da estratégia empresarial, integrando-se ao fluxo do planejamento na etapa de direcionamento estratégico conduzida pelo colegiado, aprimorando o processo e fortalecendo, assim, a governança.

A figura 13 mostra as declarações estratégicas da Procergs e os objetivos estratégicos definidos por eixo de atuação, e a figura 14 mostra, para cada objetivo, indicadores e metas relacionados.

As análises das perspectivas do macroambiente e do microambiente do Estado subsidiaram as decisões empresariais de curto e longo prazos, abrangendo a definição e/ou o realinhamento de produtos e serviços, bem como escolhas relacionadas à tecnologia, à infraestrutura e a outros fatores estratégicos relevantes.

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

52 NAÇÕES 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.

Mapa Estratégico Procergs

Declarações Estratégicas



Objetivos Estratégicos

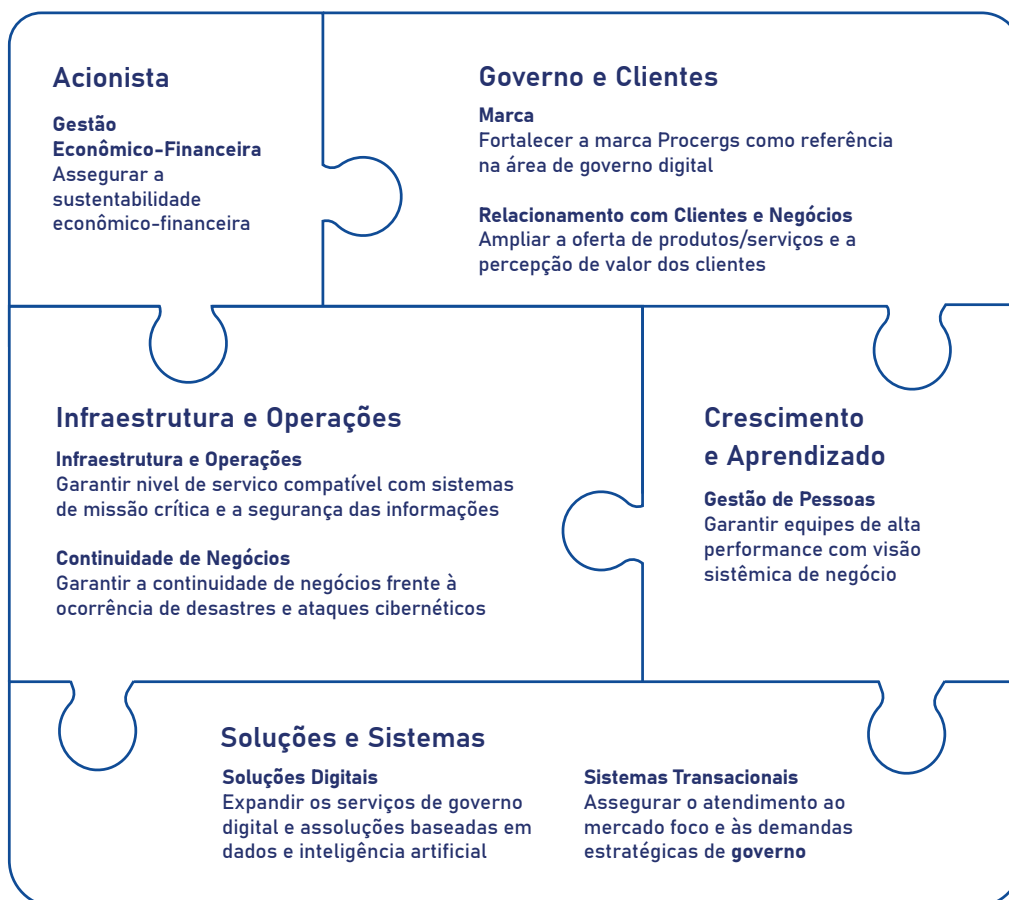


Figura 13: Mapa Estratégico Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento, Gestão e Inovação (2025).

EIXO ESTRATÉGICO



Objetivo Estratégico



Indicador

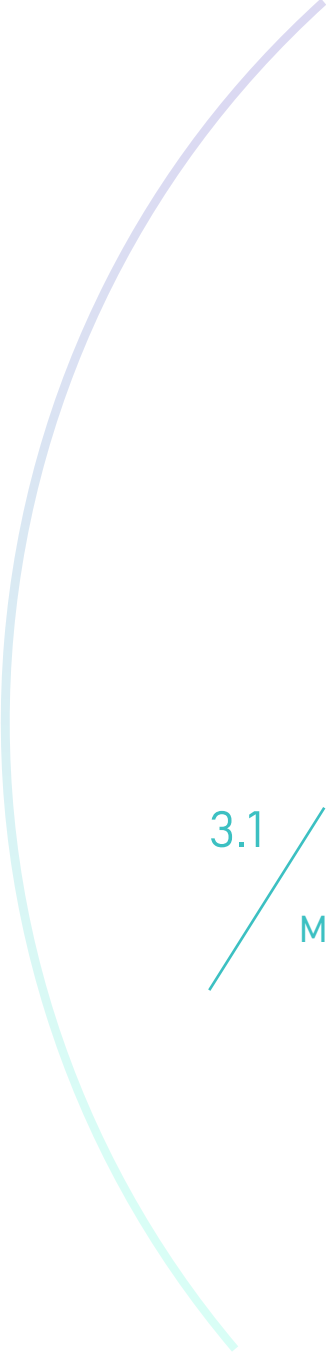


Meta

EIXO ESTRATÉGICO	Objetivo Estratégico	Indicador	Meta
MARCA PROCERGS	OE-1 Fortalecer a marca Procergs como referência na área de governo digital	Ranking da oferta de serviços públicos digitais - ABEP	1º Lugar ABEP
GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA	OE-2 Assegurar a sustentabilidade econômico- financeira	EBITDA	> Zero
RELACIONAMENTO COM CLIENTES E NEGÓCIOS	OE-3 Ampliar a oferta de produtos/serviços e a percepção de valor dos clientes	Pesquisa de favorabilidade de clientes	70,00
SOLUÇÕES DIGITAIS	OE-4 Expandir os serviços de governo digital e as soluções baseadas em dados e inteligência artificial	% de serviços públicos digitais	95%
SISTEMAS TRANSACIONAIS	OE-5 Assegurar o atendimento ao mercado foco e às demandas estratégicas de governo	Índice de desenvolvimento de projetos estratégicos de clientes - IDPE	92,00
INFRAESTRUTURA E OPERAÇÕES	OE-6 Garantir nível de serviço compatível com sistemas de missão crítica e a segurança das informações	Tempo médio de resolução de incidentes - TMRI	Até 150 min
GESTÃO DE PESSOAS	OE-7 Garantir equipes de alta performance com visão sistêmica de negócio	Evolução do quadro de pessoal	
CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	OE-8 Garantir a continuidade de negócios frente a ocorrência de desastres e ataques cibernéticos	% de atingimento dos prazos de ações/projetos	70%

Figura 14: Objetivos Estratégicos Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento, Gestão e Inovação (2025).



A avaliação sistemática dessas variáveis, inerentes ao segmento de atuação e ao posicionamento estratégico da Empresa, possibilita decisões mais assertivas quanto à viabilidade econômico-financeira, à rentabilidade e à sustentabilidade do negócio. Foram também analisadas, de forma integrada, a necessidade de contingenciamento dos gastos públicos e o incremento da produtividade. As deliberações resultantes do Processo de Planejamento Estratégico viabilizaram o alinhamento e o encadeamento das estratégias, promovendo a sinergia requerida para a adequação e a transição do direcionamento estratégico da Empresa em consonância com o cenário e os objetivos de Governo. O êxito da estratégia está associado à construção de um conjunto coerente de ações de resposta e à efetiva integração entre elas, sob uma perspectiva sistêmica.

No apoio aos objetivos empresariais, as dimensões do modelo de gestão por indicadores contemplam as perspectivas dos acionistas, dos clientes, dos processos e das pessoas. Para cada uma dessas perspectivas, foram definidos indicadores e/ou direcionadores estratégicos, bem como um sistema integrado de iniciativas que, de forma complementar, contribuem para a geração de valor econômico sustentável. É por meio desse alinhamento estratégico que se potencializam as vantagens competitivas almejadas.

3.1

Metodologia

No contexto empresarial, existem diversas abordagens para a formulação e a execução do Planejamento Estratégico, cabendo a cada organização adotar aquelas mais adequadas às suas características, ao seu porte e ao seu contexto de atuação.

A Procergs consolidou, ao longo do tempo e com base nas melhores práticas de gestão, sua própria metodologia de Planejamento e Gestão. Esse sistema encontra-se estruturado em processos e etapas claramente definidos, orientados ao alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos.

Fluxo do Processo Completo

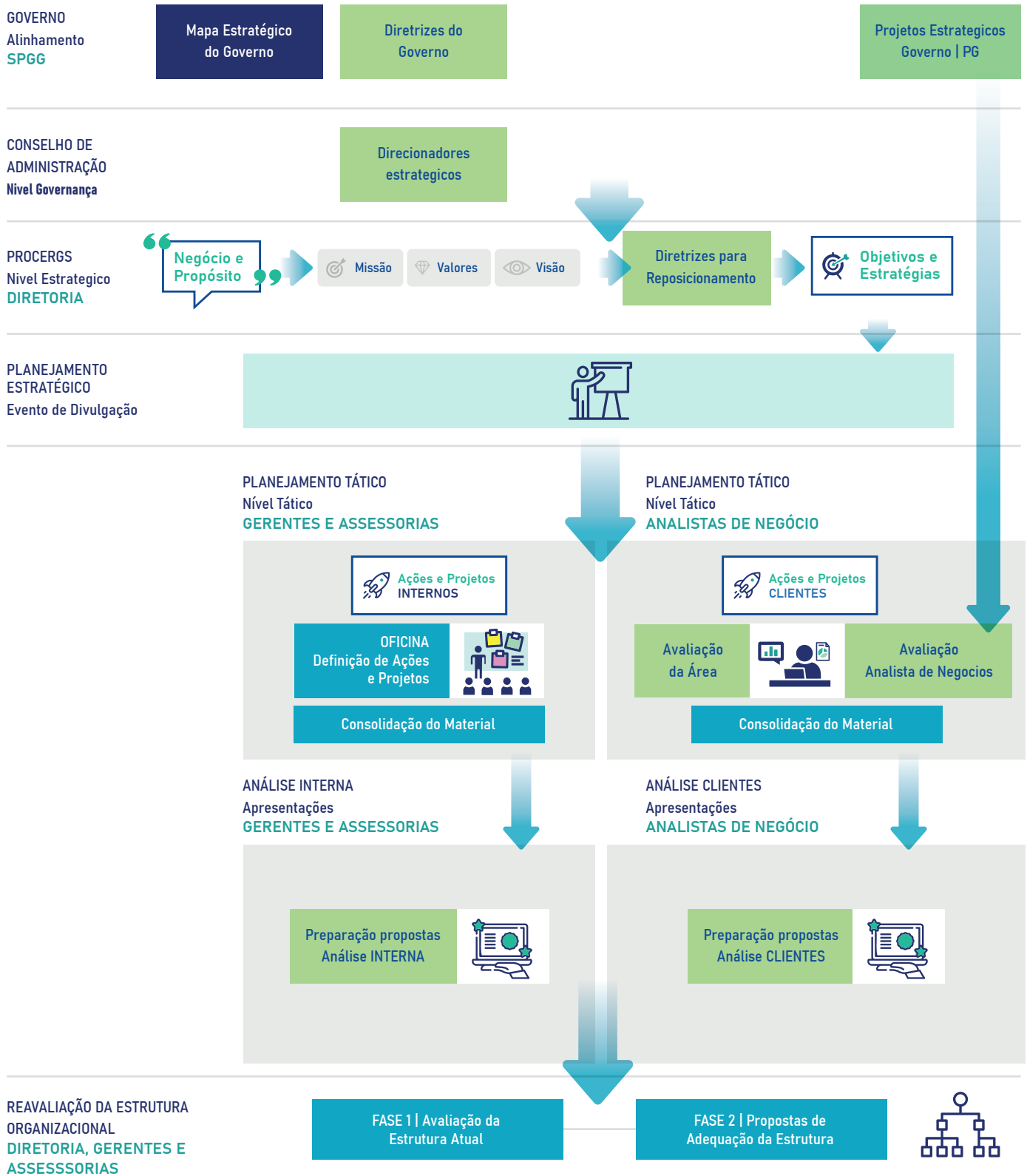


Figura 15: Processo Macro de Planejamento Procergs

Fonte: Assessoria de Planejamento, Gestão e Inovação (2025).

3.1

1. 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 se subdivide em Projetos de Clientes (PCs) e Projetos Internos (PIs).

Os projetos de Clientes (PCs) são alinhados às prioridades do Governo e os Projetos Internos (PIs), que objetivam melhorar a performance da empresa, compreendem áreas distintas, como, por exemplo, governança, controle e gestão de riscos, finanças, negócios, pessoal, jurídica, infraestrutura, segurança cibernética, soluções digitais, operações e rede de comunicação.

Mensalmente, os PCs e PIs têm reuniões de acompanhamento pela Diretoria Executiva e gestores da Empresa.

3.2

Visão Orgânica/Perspectivas por Grupo de Indicadores

O sistema de gestão estratégica Procergs utiliza indicadores e direcionadores de desempenho definidos em cada gestão, organizados em torno de perspectivas⁵³. 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.

⁵³ Dimensões adaptadas à semelhança de modelos de gestão por indicadores, de KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. **Organização Orientada para Estratégia**. 7.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

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.

Modelos de Referência

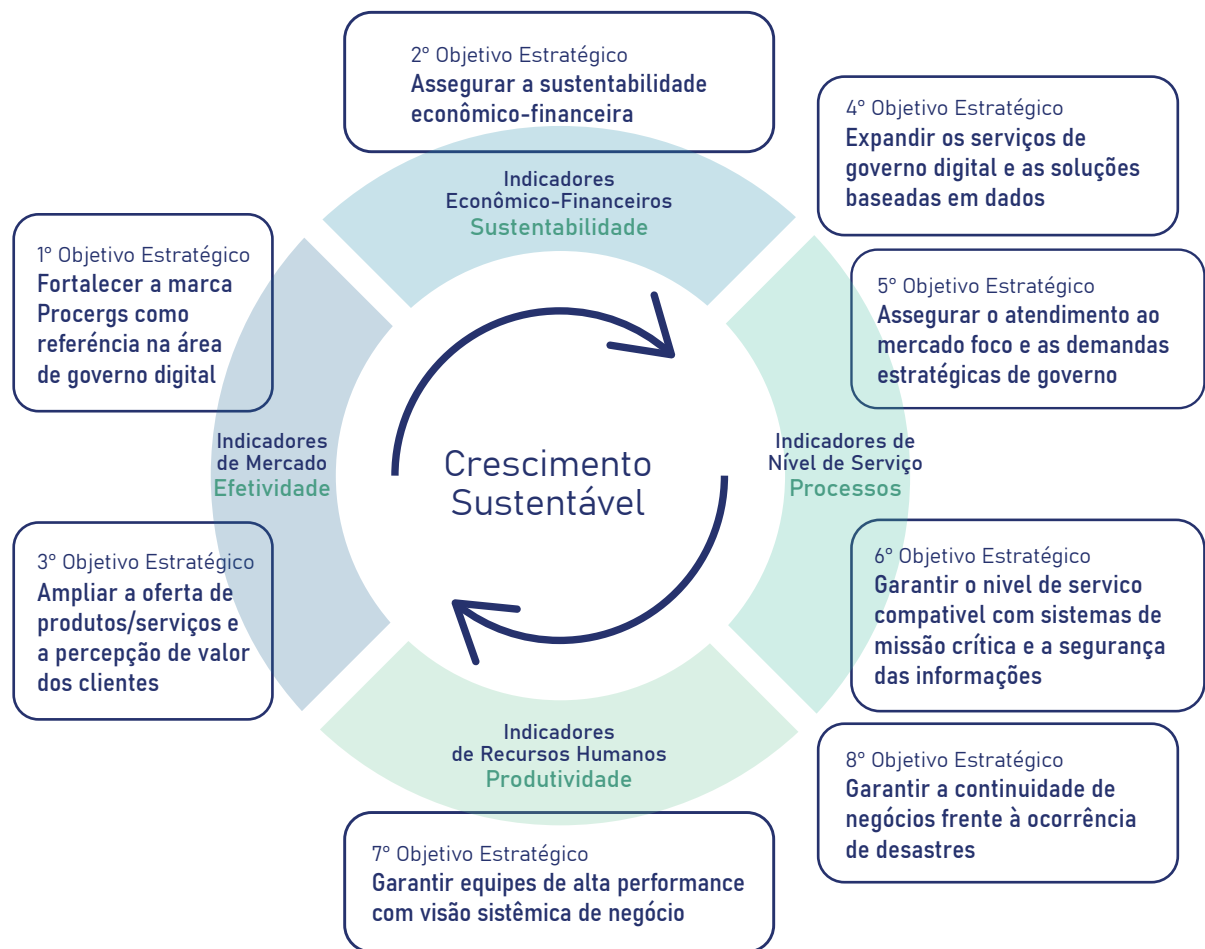


Figura 16: Visão Orgânica das Perspectivas por Grupo de Indicadores

Fonte: Assessoria de Planejamento, Gestão e Inovação (2024).

4.0

DIAGNÓSTICO, OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

As premiações e os reconhecimentos na área de governo digital e inovação reforçam a Marca Procergs. Em 2025, a Procergs obteve uma série de prêmios e reconhecimentos, ocupando lugar de destaque dentre as empresas públicas de TIC.

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. Em 2025, a Procergs obteve uma série de prêmios e reconhecimentos, ocupando lugar de destaque dentre as empresas públicas de TIC.

Objetivo Fortalecer a marca Procergs como referência na área de governo digital

Estratégias

Evidências

Referência em governo digital	<ul style="list-style-type: none">1º lugar no ranking da ABEP pelo 4º anoNova fase do Portal RS.GOV.BR – GurlAFinalista no Prêmio IBest
Provedor de soluções de alto valor agregado	<ul style="list-style-type: none">Prêmio Excelência em Governo Digital ABEPPrêmio na categoria Melhor Solução de Governo Digital Orientada ao Cidadão, do SECOP
Protagonista em inovação na área de governo	<ul style="list-style-type: none">Participação ativa em eventos diversos como palestrante, painelistas, todos com foco em Governo Digital e Inovação em Governo: South Summit, SECOP, CONSAD, Expoiner, dentre outros.

4.2

Gestão Econômico-Financeira

Na área de gestão econômico-financeira, constata-se um orçamento ajustado, aumento considerável de receita, ações para redução de despesas e redução gradativa do passivo trabalhista. Embora o EBITDA continue negativo, pelo segundo ano consecutivo, outros indicadores mostram a reação da empresa para sanar as contas advindas da tragédia climática de 2024.

Objetivo Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira.

Estratégias	Evidências
Ampliação da receita de novos serviços	— Aumento da receita: 2023 – 520.778 milhões 2024 – 515.620 milhões 2025 – 603 milhões
Otimização de custos e de despesas operacionais	— Ações para redução de despesas: - Pessoal – implantação de PDV - Operacionais – migração do Unisys - Tributárias – imunidade tributária (em fase de julgamento)
Negociação de política permanente de investimentos via aporte de capital	— Obtenção de aporte para investimentos: R\$ 87,9 milhões (FUNRIQS), visando melhorar a qualidade dos serviços e aumentar a resiliência frente a desastres climáticos e ameaças cibernéticas
Redução do passivo trabalhista	— Tendência de redução gradativa do passivo trabalhista

4.3

Relacionamento com Clientes e Negócios

No que se refere ao Relacionamento com Clientes e Negócios, houve uma recuperação nos índices da pesquisa de favorabilidade dos clientes estratégicos em relação ao ano de 2024, com capacidade ampliada de atendimento de suas respectivas demandas.

Objetivo Ampliar a oferta de produtos/serviços e a percepção de valor dos clientes

Estratégias

Evidências

Focar no atendimento de clientes do mercado principal, ampliando a oferta de produtos/serviços

- Adequação da Política de Comercialização, foco em clientes estratégicos
- Aumento da oferta de serviços
- Renegociação de contratos deficitários
- Aumento da receita de novos serviços

Intensificar o relacionamento com o nível estratégico dos órgãos visando ampliar a percepção de valor

- Favorabilidade de clientes estratégicos:
 - 2023: 73,33% / 2024: 66,7% / 2025: 77,14%
 - Queda em 2024, impactada pelas enchentes de maio, e expressiva recuperação em 2025.
 - Avaliação do “Custo Público” positiva pelos clientes, demonstrando o benefício e retorno da TIC no serviço público.

Formatar modelos de negócios para outros mercados

- SEI para municípios.

4.4

Soluções Digitais

No que tange às Soluções Digitais, segue a demanda crescente por soluções de governo digital e ciência de dados/inteligência artificial.

Objetivo Expandir os serviços de governo digital e as soluções baseadas em dados e inteligência artificial.

Estratégias

Evidências

Expandir as soluções ao cidadão por meio do governo digital.

- Mais de 750 serviços disponíveis
- 96% dos serviços disponíveis digitalmente
- 85% de satisfação dos usuários
- Inclusão de jornadas do cidadão
- Disponibilização da assistente virtual GurlA

Expandir soluções para modernizar e agilizar os processos de governo.

- Soluções emergenciais para a enchente de 2024 evoluíram, em 2025, para soluções para recuperação
- Implantação do SEI para todo o Estado e municípios

Intensificar a geração de soluções baseadas em ciência de dados e inteligência artificial.

- Criação de dashboards para governo
- Uso de IA em soluções para governo

Prover soluções atuando em conjunto com o mercado.

- Soluções em parceria, para sanar os problemas decorrentes da enchente de 2024
- Soluções em parceria para implantação da GurlA

4.5

Sistemas Transacionais

No eixo de sistemas transacionais identificam-se ampliação do quadro de pessoal para o atendimento das demandas dos clientes, alterações na estrutura organizacional para maior eficácia, além da redução de sistemas legados.

Objetivo Assegurar o atendimento ao mercado foco e às demandas estratégicas de governo.

Estratégias

Evidências

Adequar a capacidade de desenvolvimento para atender o mercado foco e às demandas estratégicas do governo (pessoal próprio + fábrica de software).

- Aumento do quadro de pessoal técnico
- Contratação de fábrica de software
- Criação de Divisões para grandes clientes (tais como SEFAZ e DETRAN)

Aumentar a produtividade das equipes (gestão, processos, ferramentas).

- Criação de área de prospecção e tecnologia (DGT- Divisão de Gestão de Tecnologia)
- Prospecção e disponibilização de ferramentas e capacitação

Focar em soluções de alto valor agregado.

- Atendimento das demandas estratégicas dos clientes

Investir na modernização de sistemas legados.

- Migração total do Unisys
- Migração do IBM em andamento

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).

Objetivo Garantir nível de serviço compatível com sistemas de missão crítica e a segurança das informações.

Estratégias

Evidências

Efetivar permanentemente investimentos em ampliação e modernização da infraestrutura operacional.

- Investimentos significativos em expansão e modernização tecnológica do parque.

Reduzir a vulnerabilidade a ataques cibernéticos.

- Criação de assessoria especializada em segurança cibernética – ASEG – Assessoria de Segurança da Informação.
- Capacitação e sensibilização permanente de pessoal.
- Investimentos em ferramentas de segurança para aumentar a resiliência a ataques cibernéticos.

Assegurar a gestão de tecnologias, processos e metodologia (novas, atuais e desatualizadas).

- Criação de área de governança em tecnologia e infraestrutura, com atuação transversal na Diretoria de Operações - GTI - Divisão de Coordenação de Governança de Infraestrutura e Operações.
- Prospecção e disponibilização de ferramentas e capacitação em novas tecnologias.

Implementar melhoria contínua nos processos operacionais.

- Reestruturação da diretoria de operações.
- Aumento do pessoal técnico e melhoria na gestão dos processos operacionais.

4.7

Gestão de Pessoas

Referente à gestão de pessoas, o principal diferencial é o conhecimento do negócio (pessoal); ao mesmo tempo, observa-se um grande número de pessoas aptas à aposentadoria e muitos empregados novos (26% do quadro total), com até 3 anos de contrato.

Objetivo Garantir equipes de alta performance com visão sistêmica de negócio.

Estratégias

Evidências

Consolidar a política de renovação permanente do quadro de pessoal e ações de retenção de talentos.

- Recomposição do quadro de pessoal:
2023 – 1080
2024 – 1237
2025 - 1201
- Garantia de reposição automática de pessoal
- Ações de renovação e oxigenação do quadro (PDV e demissões consensadas)
- Aumento dos investimentos em promoção de pessoal, priorizando os cargos de início de carreira, como fator motivacional e de retenção de talentos.

Investir continuamente na qualificação do quadro de pessoal.

- Investimento permanente na capacitação de pessoal, tanto em temas técnicos como em temas comportamentais.

Fomentar a colaboração, a disseminação do conhecimento e a cultura da inovação.

- Criação da Comissão de Diversidade & Inclusão.
- Obtenção do Selo “EmFrente Mulher” – importante conquista no enfrentamento da violência contra a mulher.
- Obtenção de três certificados Great People de Impacto Positivo (GPTW).
- Conquista do Selo Great Place to Work (GPTW)
- Projeto “Gestão de Diversidade & Inclusão na Procergs” vence Prêmio ODS RS 2025.

Implementar melhoria contínua nos processos operacionais.

- Reestruturação da diretoria de operações.
- Aumento do pessoal técnico e melhoria na gestão dos processos operacionais.

Assegurar o desenvolvimento permanente de lideranças.

- Desenvolvimento do programa “Lidera Procergs” com foco na ampliação das habilidades de gestão.

4.8

Continuidade de Negócios

A Empresa iniciou, ainda em 2024, o programa de implementação de um sistema de gestão de Continuidade de Negócios, que foi consolidado em 2025, com a criação, inclusive, de uma Assessoria de Continuidade de Negócios, vinculada à Presidência.

Objetivo Garantir nível de serviço compatível com sistemas de missão crítica e a segurança das informações.

Estratégias

Reduzir a vulnerabilidade da infraestrutura física do Datacenter.

Assegurar alternativas de site externo (DR) para garantir a continuidade das operações.

Adotar arquitetura de desenvolvimento e infraestrutura compatível com Cloud e operação em site externo (DR) e acelerar a migração do legado.

Obter aporte específico para investimentos em infraestrutura física e site externo (DR).

Recuperar a imagem de confiabilidade da Procergs afetada pela interrupção parcial dos serviços.

Evidências

— Solução emergencial e investimentos na infraestrutura de energia – nova subestação em construção – R\$ 36 milhões já investidos em 2025 e mais R\$ 17 milhões ainda previstos.

— Contratação de datacenter secundário Investimentos próprios e via aporte na infraestrutura de datacenters e serviços para assegurar a continuidade das operações frente a desastres disruptivos.

— Migração do legado tecnológico traz diversos benefícios - maior segurança, rapidez na manutenção, redução de custos
— Migração do Unisys concluída
— Migração do IBM em andamento conforme cronograma
— Migrações de outras tecnologias em andamento

— Recebido em 2025 o Aporte de R\$ 87 milhões via Funrigs – Fundo do Plano Rio Grande.

— Criação de Assessoria especializada em Continuidade de Negócios, objetivando uma gestão integrada das ações e investimentos do Plano de Recuperação (Plano de Continuidade de Negócios).

5.0

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.

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 pelo Conselho de Administração e pela Diretoria. Um processo coordenado pela Assessoria de Planejamento, Gestão e Inovação (APGI) e Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária (DCF).

Geralmente, no mês de novembro do ano corrente é construída a peça orçamentária para o ano seguinte, com revisão programada no final do primeiro semestre ou antes, caso necessário, como alternância significativa no cenário.

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. 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 em caso de desvios realmente significativos, que impactem nos resultados da Empresa.

A figura 17 traz o orçamento realizado do ano de 2025.

Resumo do Orçamento Financeiro de 2025

PREVISÃO 2025		PREVISÃO 2025	
DIRETA TESOURO	349.256.317	PESSOAL	360.707.422
INDIRETA TESOURO	7.251.779	OPERACIONAIS / TERCEIROS	137.377.239
INDIRETA PRÓPRIOS	227.532.874	ADMINISTRATIVAS/MATERIAIS	17.131.409
OUTROS PODERES	10.309.811	TRIBUTÁRIAS	75.533.239
OUTROS MERCADOS	9.399.468		
SUBTOTAL RECEITA OPERACIONAL	603.750.249	SUBTOTAL DESPESA OPERACIONAL	590.749.309
REC EXERCÍCIO ANT		MOVIMENTAÇÃO ESTRUTURAL	16.390.425
		DESPESAS JURÍDICAS	20.541.200
TOTAL DA RECEITA	603.750.249	TOTAL DA DESPESA	627.680.934
		RESULTADO ORÇAMENTÁRIO	(23.930.685)
		RECEITA FINANCEIRA (SIAC)	17.488.599
		DESPESAS FINANCEIRAS	(346.740)
		OUTRAS RECEITAS (ATUAL, MONET. E OUT RECEITAS)	13.315.233
		OUTRAS DESPESAS	-
		IRPJ	-
		CRÉDITO EXTRAORDINÁRIO DL 56.662/22	24.976.622
		TOTAL OUTROS LANÇAMENTOS	55.433.715
		RESULTADO ORÇAMENTÁRIO APÓS OUT LANÇTOS	31.503.030
ALAVANCAGEM FINANCEIRA		INVESTIMENTOS	
APORTE DE CAPITAL	36.727.444	APORTE INFRAESTRUTURA	3.333.456
APORTE DE CAPITAL (RESSARCIMENTO ENCHENTES)	14.181.134	APORTE ÁREA TÉCN	612.000
	-	REC PRÓPRIOS - ÁREA ADM	489.264
		REC PRÓPRIOS - ÁREA TÉCN	31.142.465
TOTAL ALAVANCAGEM FINANCEIRA	50.908.578	TOTAL INVESTIMENTOS	35.577.186
		RESULTADO FINANCEIRO	46.834.422

Figura 17: Orçamento Financeiro 2025

Fonte: Setor de Controle Financeiro (2025).

O sucesso do ciclo de gestão está diretamente ligado à efetividade do acompanhamento da execução orçamentária. Esse processo vai além dos sistemas de controle, exigindo o envolvimento ativo de todos os responsáveis pela gestão de despesas, receitas e investimentos. Isso inclui a identificação antecipada de possíveis desvios e a busca por soluções adequadas e eficazes, garantindo o equilíbrio e o alinhamento às diretrizes estabelecidas pela Empresa.

Este item apresenta os Indicadores-Chave de Desempenho (Key Performance Indicators – KPIs) da Procergs – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul. Trata-se de um modelo de gestão estratégica que integra métricas financeiras e não financeiras, estruturadas em perspectivas ou dimensões adaptadas à realidade de uma empresa pública de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Os KPIs configuram um instrumento de controle estratégico que evidencia os fatores críticos e os processos que impulsionam o negócio, dos quais depende a efetividade da estratégia institucional.

O processo de avaliação de resultados envolve o monitoramento contínuo e a mensuração do desempenho como ferramentas de acompanhamento da execução estratégica. Cada conjunto de indicadores traduz as relações de causa e efeito entre as perspectivas monitoradas, demonstrando como determinados vetores impactam o desempenho organizacional.

Esses indicadores possibilitam analisar os resultados obtidos, identificar tendências e avaliar variações que possam influenciar, positiva ou negativamente, o desempenho e a sustentabilidade futura da Empresa.

6.1

Indicadores de Efetividade

O Gráfico 04 mostra a Evolução da Receita da Empresa no período compreendido entre 2019 e 2025. Em 2025, se comparado ao ano de 2024, observa-se que a receita total da Empresa teve um aumento de cerca de 17,1%, aproximadamente, R\$88 milhões.

Evolução da Receita

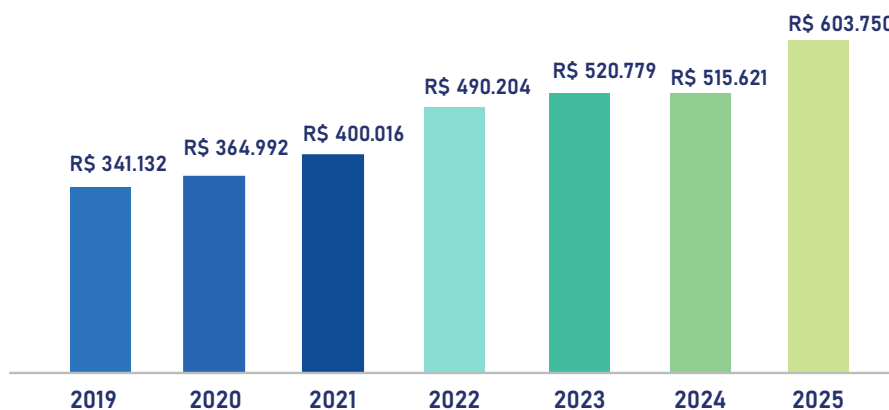


Gráfico 04: Evolução da Receita

Fonte: Setor de Controle Financeiro (2025).

O Gráfico 05 apresenta o resultado da Pesquisa de Favorabilidade de Clientes 2020-2025, e revela percepção de valor por período. A pesquisa verifica, no momento de sua aplicação, a opinião dos gestores do nível estratégico sobre a Procergs, seus produtos, serviços e atendimento. Compreende seis questões, sobre as necessidades das organizações governamentais, o atendimento ao Cidadão, a comunicação institucional, a assessoria prestada, a relação de custo x benefício dos preços praticados pela Empresa e a agregação de valor advinda do conjunto dos serviços prestados.

Em 2025, em comparação ao ano de 2024, nota-se que a Favorabilidade Geral dos clientes registrou um aumento significativo na percepção de valor de 6,34%. Esse mesmo comportamento foi observado na percepção dos clientes estratégicos, que teve um aumento ainda maior, de 10,34%.

Favorabilidade de Clientes 2020-2025

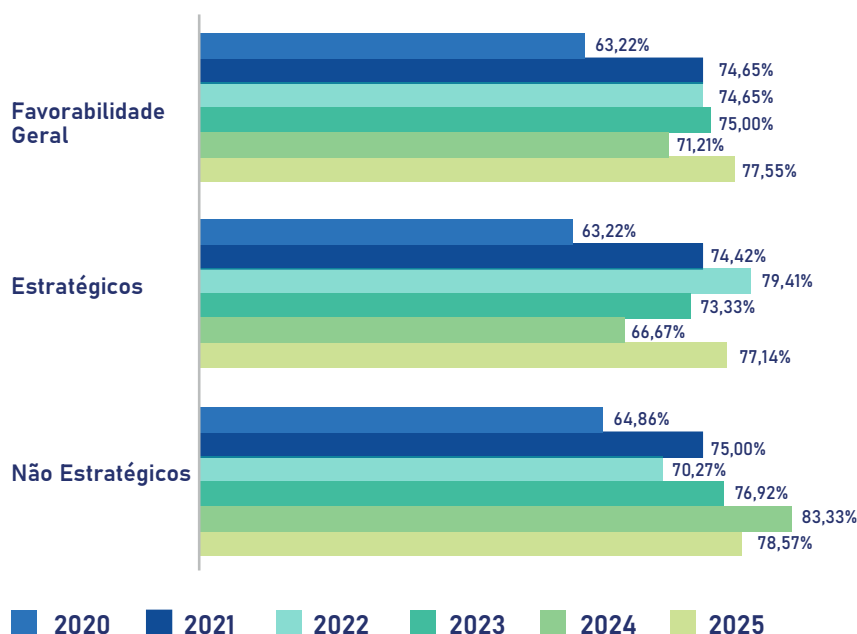


Gráfico 05: Pesquisa Favorabilidade Clientes
 Fonte: Assessoria de Planejamento, Gestão e Inovação (2025).

6.2

Indicadores de Qualidade

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 2025, se comparado ao ano de 2024, identifica-se que a satisfação dos usuários de serviços digitais da Plataforma rs.gov.br manteve-se alta, com o mesmo resultado obtido ao longo de 2024 – 85% de satisfação. 758 serviços estaduais são disponibilizados, dos quais 96% são serviços digitais, sendo 77% serviços digitais avançados.

Quantidade de Serviços Digitais no rs.gov.br

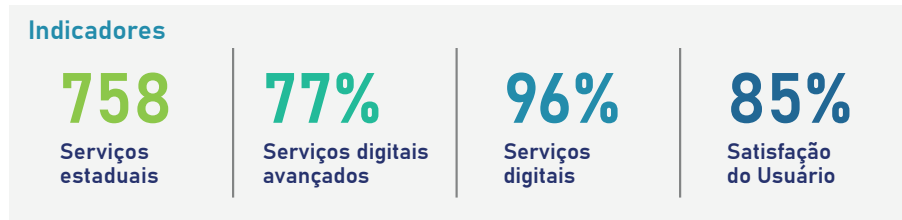


Figura 18: Quantidade de Serviços Digitais no rs.gov.br
Fonte: Site rs.gov.br (2025).

O Gráfico 06 mostra a evolução média do Índice de Desempenho de Projetos Estratégicos de Clientes. Houve flutuações entre 2019-2023, com estabilização em patamar ótimo de qualidade nos anos de 2024 e 2025, devido ao aumento do quadro de pessoal técnico e à utilização da Fábrica de Software.

Nível Serviço Governo

% Médio de Projetos em Andamento Normal

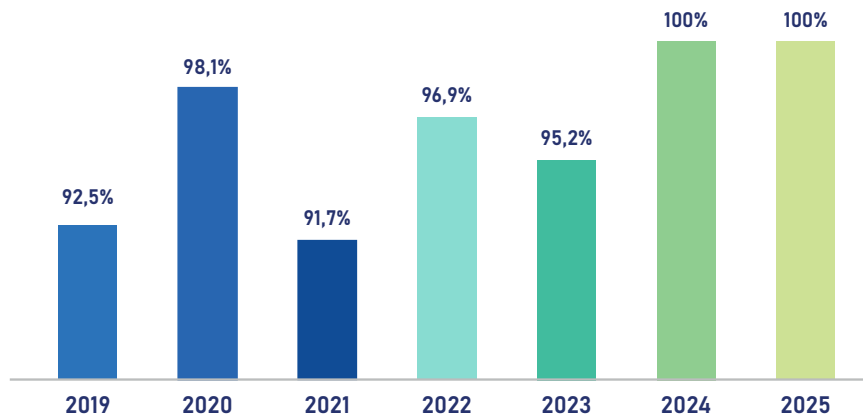


Gráfico 06: % Médio de Projetos em Andamento Normal (IDPEC)
Fonte: Assessoria de Planejamento, Gestão e Inovação (2025).

O Gráfico 07 apresenta o Tempo Médio de Resolução de Incidentes (TMRI), da Diretoria de Infraestrutura e Operações - DIOP.

O TMRI é obtido através da diferença entre o horário de início e o horário de fim de tratamento dos incidentes, considerando as atribuições dentro do nível de atendimento de cada área e suas peculiaridades. De acordo com a metodologia estabelecida no Programa de Participação nos Resultados - PPR 2025, estipulou-se que o tempo médio de resolução de incidentes na DIOP não deveria ser maior do que 150 minutos.

Até o ano de 2024, esse indicador era medido no nível de Divisão, mas em 2025 passou a ter uma meta estipulada para a Diretoria como um todo. Com isso, perdeu-se a possibilidade de comparação dos resultados de 2025 com os dos anos anteriores, mas ganhou-se em integração entre as áreas que compõem a diretoria.

Tempo Médio de Resolução de Incidentes 2025

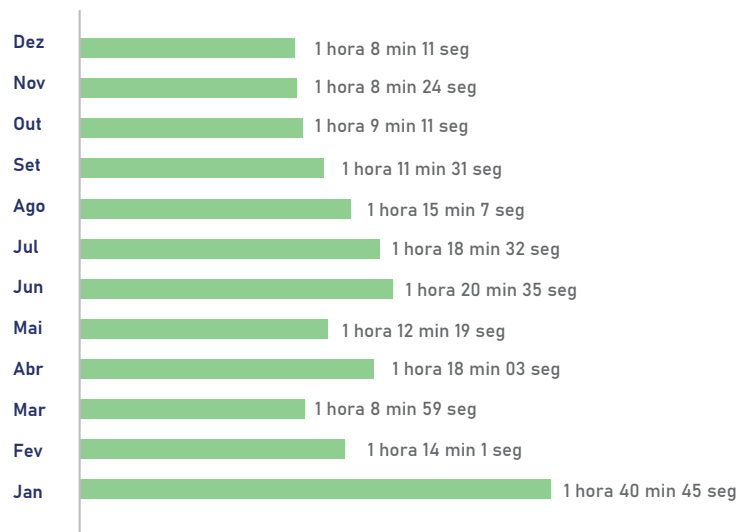


Gráfico 07: Tempo Médio de Resolução de Incidentes (TMRI)
Fonte: Assessoria de Planejamento, Gestão e Inovação (2025).

6.3

Indicadores de Produtividade

O Gráfico 08 indica, no período 2019-2025, 14,6% de incremento no quadro de pessoal da Empresa, movimento associado à ampliação do portfólio de serviços, ao aumento da demanda por soluções digitais e à necessidade de recomposição e fortalecimento das equipes técnicas para sustentar os objetivos estratégicos e a continuidade operacional. Em 2025, se comparado a 2024, constata-se uma leve redução no número de empregados, justificada pela realização de um Programa de Desligamento Voluntário – PDV, no qual houve 46 empregados desligados.

Número de Empregados

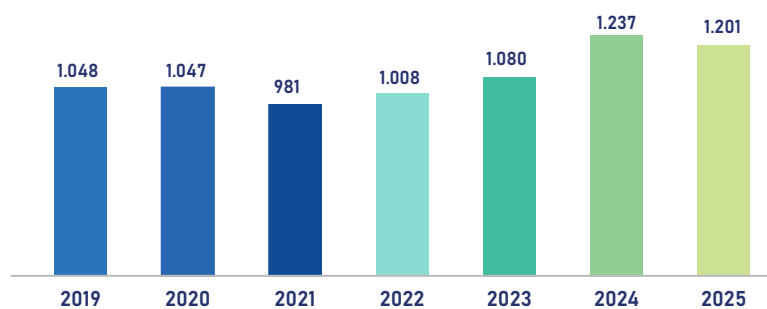


Gráfico 08: Número de Empregados
Fonte: Divisão de Gestão de Pessoas (2025).

O Gráfico 09 demonstra a evolução do número de Admissões e de Desligamentos nos últimos 7 anos. Após o salto nas admissões em 2024, com 209 contratações, no ano de 2025 houve 36 admissões, muitas delas para reposição de empregados desligados.

Os desligamentos aumentaram para 74, sobretudo em decorrência da realização de um PDV – Programa de Desligamento Voluntário, que contou com 46 desligamentos.

Evolução das Admissões e dos Desligamentos

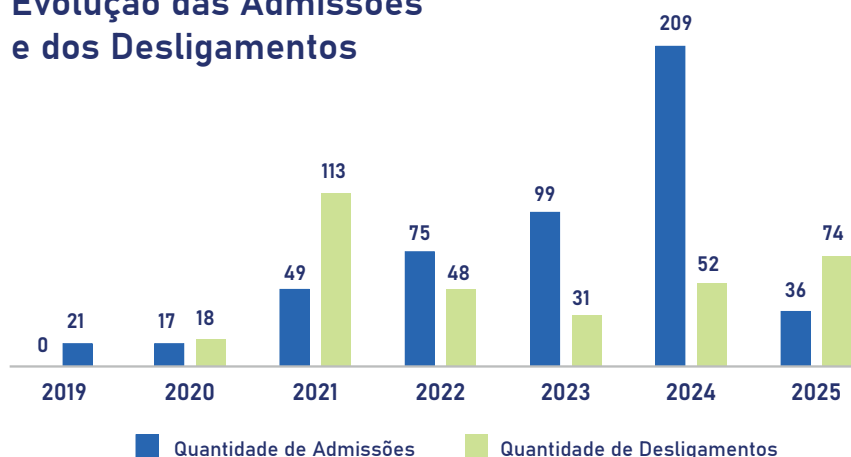


Gráfico 09: Evolução das Admissões e dos Desligamentos
Fonte: Divisão de Gestão de Pessoas (2025).

O Gráfico 10 reflete o Faturamento por Empregado entre 2019-2025. Em 2025, se comparado ao ano de 2024, verifica-se melhoria de 20,38%, o que se refere à produtividade, que pode ser creditada ao crescimento da receita e à realização de um PDV, com desligamento de empregados em final de carreira, em geral, com salários mais altos.

Faturamento por Empregado

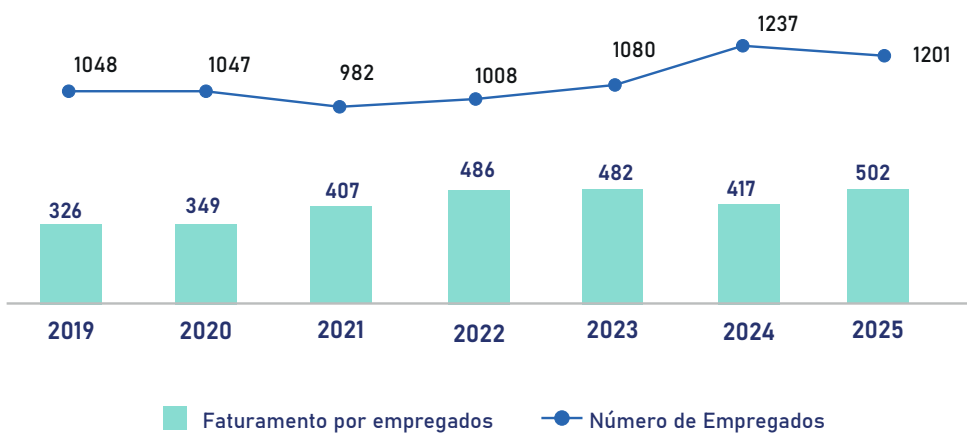


Gráfico 10: Faturamento por Empregado Fonte: Setor de Controle Financeiro (2025).

Em relação à Pesquisa de Clima, no ano de 2025 a empresa contratou a GPTW – Great Place to Work para aplicação da pesquisa. Com isso, a Procergs pôde comparar seu resultado com o de empresas do mundo todo que também aplicam a mesma pesquisa.

Na metodologia da GPTW, empresas que atinjam, pelo menos, 70% de favorabilidade recebem a certificação GPTW. Neste primeiro ano de aplicação, a Procergs alcançou 73% de Favorabilidade Geral, garantindo a certificação e sendo consolidada como “um excelente lugar para trabalhar”.

O Gráfico 11 mostra os resultados de 2025, geral e por categoria:

Pesquisa de Clima Resultado Geral e por Categoria

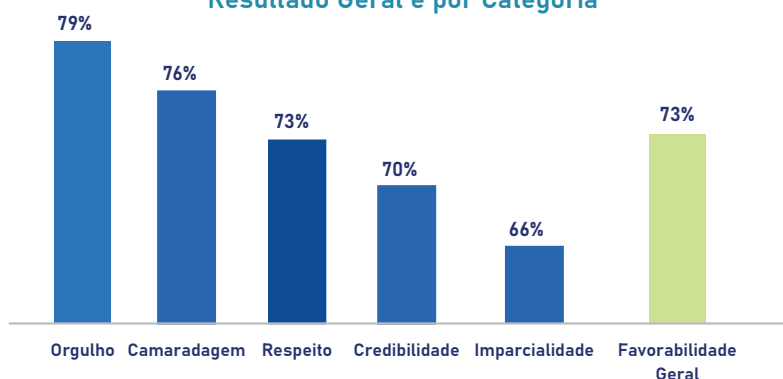


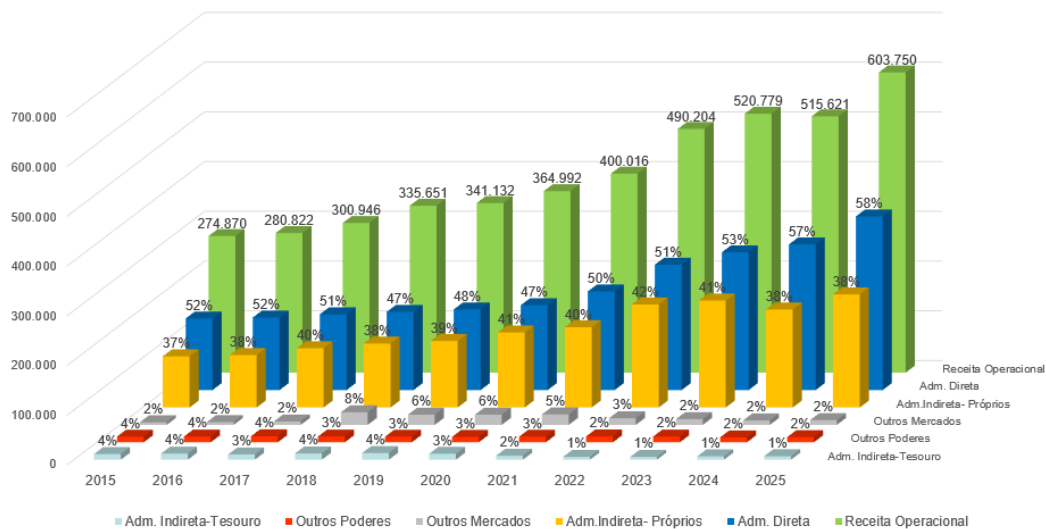
Gráfico 11: Pesquisa de Clima – Resultado Geral e por Categoria
Fonte: DGP (2025).

6.3

Indicadores de Sustentabilidade

O Gráfico 12 exibe o comportamento da Receita Operacional Bruta para período 2019-2025. Em 2025, a Receita Operacional Bruta atingiu a cifra de R\$603,75 milhões e os itens com maior participação foram, respectivamente, Administração Direta (fonte de recursos Tesouro), com 58%, seguida por Administração Indireta Próprios com 38%, que compreendem os recursos provenientes de órgãos que possuem orçamento próprio, como

Receita Operacional Bruta



	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Adm. Ind - Tesou	13.364	11.874	7.997	5.759	5.663	6.769	7.249
Outros Poderes	11.201	10.844	11.164	11.780	11.440	9.956	10.308
Outros Mercados	20.484	20.587	21.086	13.390	11.605	8.955	9.539
Adm. Ind - Próp	133.851	150.986	161.432	207.240	215.091	197.033	277.483
Adm. Direita	162.233	170.701	198.338	252.034	276.980	292.907	349.170
Rec. Operacional	341.132	364.992	400.016	490.204	520.779	515.621	603.750

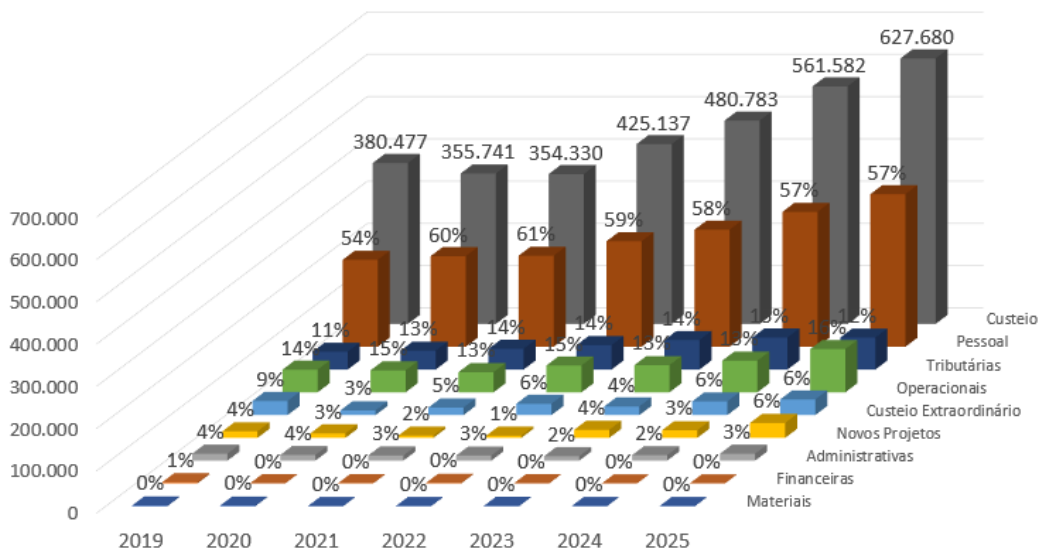
Gráfico 12: Receita Operacional Bruta
Fonte: Setor de Controle Financeiro (2025).

por exemplo, Departamento Estadual de Trânsito (Detran-RS). Outros Mercados e Outros poderes apresentaram participações de 2% e Administração Indireta Tesouro 1%.

Comparativamente ao ano anterior, registrou-se um aumento considerável de 17,09%.

O Gráfico 13 representa a evolução das despesas entre 2019-2025. Em 2025, as despesas foram de R\$627,6 milhões. Desse montante, o item com maior participação sobre o total foi Pessoal com 57%, comportamento peculiar para uma empresa prestadora de serviços de TIC. Na sequência, destacam-se as despesas Operacionais com 16%, Tributárias com 12%, o Custeio Extraordinário com 6% (reclamatórias trabalhistas) e Novos Projetos com 3%. As despesas financeiras e materiais representaram menos de 1% cada.

Evolução da Despesa



	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Materiais	1.709	1.489	541	596	921	720	742
Financeiras	2.966	489	729	1.378	533	316	346
Administrativas	16.583	13.379	12.221	12.035	10.509	12.847	16.389
Novos Projetos	15.408	10.613	5.404	5.285	19.070	18.074	35.307
Custeio Extra.	33.404	11.156	17.810	26.736	20.377	32.274	36.931
Operacionais	53.546	51.780	47.552	63.347	64.083	74.802	102.070
Tributárias	42.051	44.484	48.821	57.576	69.674	75.599	75.533
Pessoal	205.483	214.110	215.152	249.375	276.529	318.787	360.707
Custeio	380.477	355.741	354.330	425.137	480.783	561.582	627.680

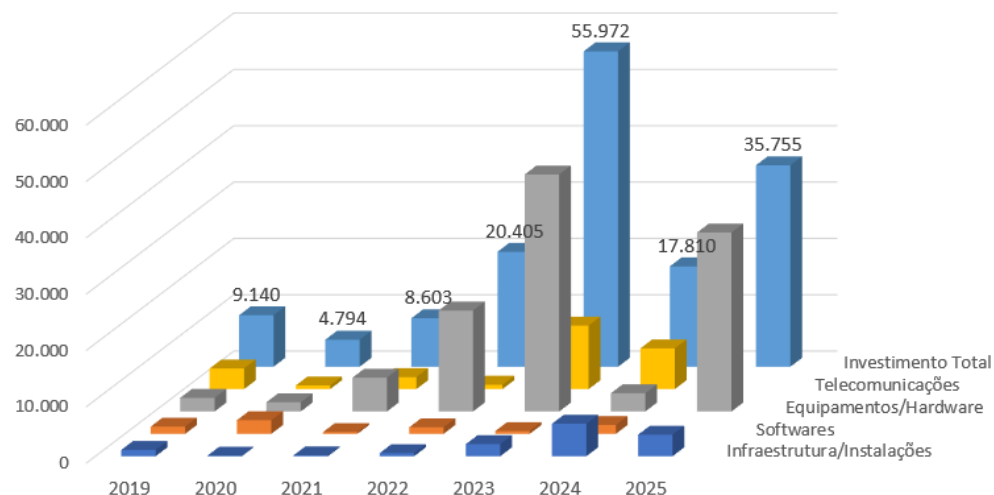
Gráfico 13: Evolução da Despesa
Fonte: Setor de Controle Financeiro (2025).

No que se refere às despesas, o crescimento verificado em 2025, relativo ao ano de 2024, foi de 11,76%. Nesse sentido, independente do esforço continuado à racionalização dos custos e uma variedade de ações à minimização, administração e prevenção dos atuais riscos, sobressaem, especialmente: a implementação de Programa de Desligamento Voluntário (PDV), cujos efeitos de redução na folha de pagamento passaram a refletir apenas no segundo semestre; a elevação das despesas operacionais, em consonância com a ampliação e a complexidade dos serviços prestados; o custeio extraordinário relacionado a passivos trabalhistas; e os gastos e investimentos estratégicos na área de Disaster Recovery, essenciais ao fortalecimento da resiliência operacional, à continuidade dos serviços críticos e à segurança da informação.

O Gráfico 14 mostra a quantia anual dos investimentos na Empresa no período 2019-2025. Em 2025, o investimento total foi de R\$35,7 milhões, dos quais 88,8% foram aplicados em equipamentos/hardware e 10,68% em Infraestrutura e Instalações.

Os investimentos realizados nos últimos quatro anos pelo Estado do RS somam a maior cifra já aportada na Empresa. Um retrato da era digital, em que os avanços tecnológicos são vitais, sobretudo se considerada a resiliência cibernética, uma constância contemporânea. Os investimentos focados sobretudo em equipamentos e infraestrutura justificam-se pela necessidade de garantia da continuidade do negócio.

Evolução do Investimento



	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Infraestrutura Instalações	1.118	98	160	552	2.144	5.768	3.822
Softwares	1.287	2.418	316	1.159	499	1.579	-
Equipamentos Hardware	2.417	1.629	6.003	17.914	42.060	3.240	31.754
Telecomunicações	3.667	649	2.125	781	11.269	7.222	-
Investimento Total	9.140	4.794	8.603	20.405	55.972	17.810	35.755

Gráfico 14: Evolução do Investimento
Fonte: Setor de Controle Financeiro (2025).

O Gráfico 15 apresenta o EBITDA⁵⁴ auferido no período entre 2019 a 2025. 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, foi desfavorável em 2019, fruto do volume de reclamações trabalhistas levadas a resultado para que as medidas futuras retratassem as ações da administração da Empresa.

Nos anos seguintes, a Procergs logrou EBITDAs positivos, evidências de sua capacidade de geração de caixa à superação das despesas da atividade fim, competitividade do negócio e eficiência operacional.

Em 2024, o EBITDA foi negativo em R\$ 5,8 milhões, resultado diretamente correlato à queda pontual no faturamento por ação das inundações, ao qual agregam-se o aumento das despesas, os investimentos já aportados que geram custeio e os investimentos para restabelecimento dos serviços e, ainda, a redução da receita da Corsan, já prevista em virtude de sua privatização. Em 2025, houve uma leve recuperação em relação a 2024, com um resultado negativo em 3,6 milhões, devido à realização do PDV (para 2026, a previsão é de EBITDA positivo).

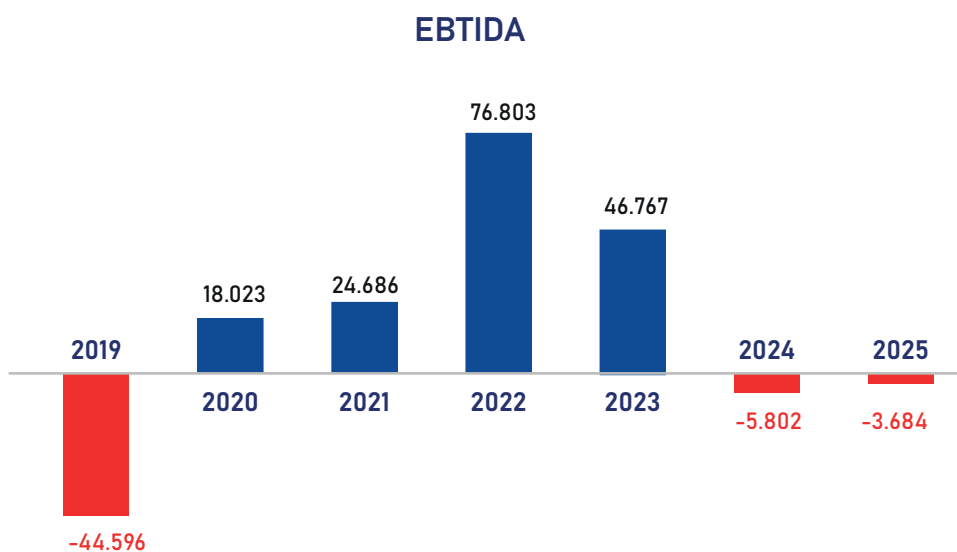


Gráfico 15: EBITDA
Fonte: Setor de Controle Financeiro (2025).

O Gráfico 16 apresenta o Lucro/Prejuízo Operacional apurado entre 2019 e 2025. Nesse se constata um prejuízo significativo em 2019, que é atribuído ao ciclo de ajuste na provisão das contingências trabalhistas, fruto das expectativas de prováveis perdas e em virtude do passivo trabalhista.

⁵⁴ EBITDA, 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.

Em 2024, o prejuízo da empresa, na ordem de R\$16,6 milhões, atribuiu-se sobretudo à catástrofe climática. Em 2025, o prejuízo da Empresa foi menor, em comparação, na ordem de R\$10,7 milhões, e está associado às consequências da enchente de 2024, à realização do PDV, ao aumento das despesas e dos investimentos relacionados ao evento e às ações em curso para aquisição da resiliência necessária.

Lucro/Prejuízo Operacional

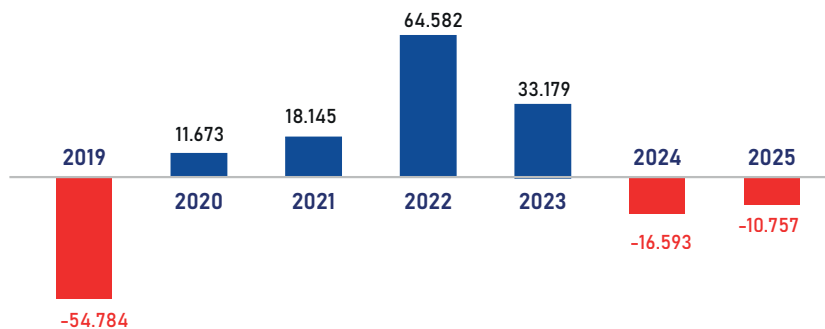


Gráfico 16: Lucro/Prejuízo Operacional
Fonte: Setor de Controle Financeiro (2025).

6.5

Análise

No que se refere à **efetividade**, a situação é positiva. Nesse quesito se aborda o negócio e o relacionamento com clientes. Em 2025, a receita da Empresa teve um grande aumento de cerca de 17%, aproximadamente R\$ 88 milhões. A Pesquisa de Favorabilidade de Clientes indicou um aumento geral na percepção de valor em 6,34%, em relação a 2024, comportamento similar e mais acentuado relativo aos clientes estratégicos, que aumentou 10,34%.

No que diz respeito à **qualidade**, a situação é de normalidade. Manutenção de alto índice de satisfação dos usuários da Plataforma rs.gov.br; manutenção em nível alto do Índice de Desempenho de Projetos Estratégicos de Governo e cumprimento do Tempo Médio de Resolução de Incidentes, de acordo com as metas estabelecidas.

Em relação à **produtividade**, a situação é positiva, pelo aumento no faturamento por empregado em 20,38%, comportamento creditado à realização de um Plano de Demissão Voluntária, necessário à renovação do perfil, bem como à retomada da produtividade a patamares de antes da enchente de 2024. Referente à Pesquisa de Clima Organizacional, esta foi aplicada pela GPTW – Great Place to Work, e salienta-se o bom resultado geral, bem como a obtenção do selo GPTW, em decorrência do resultado obtido.

Relativo à **sustentabilidade**, a condição é de alerta em razão do desequilíbrio econômico-financeiro. Embora, o encerramento do exercício 2025 tenha indicado aumento expressivo na receita, as despesas continuaram crescendo, o que provocou o déficit. O EBITDA foi negativo em R\$ 3.684 milhões e o prejuízo operacional em R\$10.757 milhões. No cômputo das despesas, destacam-se as despesas com pessoal, tributárias, operacionais e os investimentos, que também repercutem no custeio e na depreciação.

Salienta-se que, para sanar esse quadro, durante 2025, foram adotadas medidas de contenção de despesas (realização de um PDV e a migração do UNISYS) que, aliadas à projeção de aumento da receita de novos serviços, vão levar a empresa a resultados positivos no próximo ano.

Os resultados positivos de percepção de valor pelos clientes, de aumento da receita, de reconhecimentos expressivos e de clima organizacional são fruto de um conjunto consistente de iniciativas estratégicas. Entre elas, destacam-se a maturidade do processo de planejamento e de gestão, fortalecido pela adoção das melhores práticas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), bem como a incorporação de ações de ESG de forma transversal e integrada a todas as áreas da Empresa, consolidando uma cultura organizacional orientada à excelência, à sustentabilidade e à geração de valor no longo prazo.

RELATÓRIO INTEGRADO DE GESTÃO

Elaboração

**Assessoria de Planejamento, Gestão
e Inovação (APGI)**

Apoio

**Divisão de Gestão Contábil-Financeira
e Orçamentária (DCF)**

**Divisão de Relacionamento com Clientes
(DRC)**

Diagramação

**Área de Prospecção e Desenvolvimento
de Soluções Digitais (APD)**

Relatório Disponível, formato pdf, em:

<https://www.procergs.rs.gov.br>

É permitida a reprodução deste texto e dos
dados nele contidos, desde que citada a fonte.

PROCERGS

GOVERNO
DO ESTADO



**RIO
GRANDE
DO SUL**

O futuro nos une.