

MO – Manual de Organização



PROCERGS

Praça dos Açorianos, s/nº - CEP 90010-340

Porto Alegre, RS

0 - XX - 51 - 3210-3100

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

Novembro 2018

Sumário

1.	Apresentação do Manual.....	4
1.1.	Sobre este Manual.....	4
1.2.	Objetivo do Manual.....	4
1.3.	Estrutura do Manual.....	4
1.4.	Público Alvo.....	4
1.5.	Acesso ao Manual de Organização.....	4
1.6.	Dados e Informações da Companhia.....	4
1.7.	Base Legal de Constituição.....	5
1.8.	Histórico Empresarial.....	5
1.9.	Sistema de Gestão PROCERGS.....	5
1.10.	Declarações Estratégicas.....	5
1.11.	Objetivos Estratégicos.....	6
1.12.	Siglas.....	6
1.13.	Organograma.....	9
2.	Estrutura Organizacional.....	10
2.1.	Presidência – PRES.....	10
2.1.1.	Coordenação de Gabinete – CGAB.....	11
2.1.2.	Assessoria de Controle Interno e Gestão de Riscos – CONTR.....	11
2.1.3.	Assessoria de Planejamento – PLANJ.....	13
2.1.4.	Coordenação Jurídica – CJUR.....	16
2.1.5.	Coordenação de Comunicação – CCOM.....	16
2.2.	Diretoria de Inovação e de Relacionamento com Clientes – DIRC.....	17
2.2.1.	Divisão de Relacionamento com Clientes – DRC.....	18
2.3.	Diretoria Técnica – DTEC.....	19
2.3.1.	Coordenação de Segurança – CSEG.....	19
2.3.2.	Divisão de Tecnologia e Infraestrutura – DTI.....	20
2.3.2.1.	Setor de Metodologia Operacional – SMO.....	21
2.3.2.2.	Setor de Tecnologia de Desenvolvimento – STD.....	21
2.3.2.3.	Setor de Suporte Técnico – STE.....	22
2.3.3.	Divisões de Desenvolvimento – DAS, DDS, DFT, DTS.....	22
2.3.3.1.	Setores da Área de Desenvolvimento – DAS, DDS, DFT e DTS.....	23
2.3.4.	Divisão Central de Serviços – DCS.....	25
2.3.4.1.	Setor de Atendimento a Clientes – SAC.....	25
2.3.4.2.	Setor de Suporte ao Atendimento – SSA.....	26
2.3.4.3.	Setor de Suporte a Clientes – SSC.....	26
2.3.5.	Divisão de Produção – DPR.....	27
2.3.5.1.	Setor de Gerenciamento de Operação – SGO.....	28
2.3.5.2.	Setores de Produção Dia, Noite e Madrugada – SPD/N/M.....	29
2.3.6.	Divisão de Telecomunicações – DTC.....	29
2.3.6.1.	Setor de Instalação e Manutenção da Rede – SIR.....	30
2.3.6.2.	Setor de Supervisão e Gerenciamento da Rede – SGR.....	30
2.3.6.3.	Setor de Planejamento e Projetos de Redes – SPR.....	31
2.3.7.	Divisão de Regionais – DRG.....	31
2.4.	Diretoria Administrativo-Financeira – DAF.....	32
2.4.1.	Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária – DCF.....	33
2.4.1.1.	Setor de Controle Contábil – SCC.....	34
2.4.1.2.	Setor de Controle Financeiro – SCF.....	35
2.4.1.3.	Setor de Administração de Contratos – SEC.....	36
2.4.2.	Divisão de Gestão Administrativa – DGA.....	37
2.4.2.1.	Centro de Treinamento – CTRE.....	37
2.4.2.2.	Setor Administrativo – SAD.....	38
2.4.2.3.	Setor de Compras – SCP.....	39
2.4.2.4.	Setor de Infraestrutura – SIE.....	40
2.4.2.5.	Setor de Patrimônio, Arquivo e Almoxarifado – SPA.....	40
2.4.2.6.	Setor de Responsabilidade Socioambiental – RSA.....	41

MO – Manual de Organização

2.4.3.	Divisão de Gestão de Pessoas – DGP	43
2.4.3.1.	Setor de Administração de Pessoal – SAP.....	43
2.4.3.2.	Setor de Desenvolvimento Pessoal – SDE.....	45
2.4.3.3.	Setor de Saúde e Segurança do Trabalho – SST	46

1. Apresentação do Manual

Este manual apresenta informações sobre a Companhia de Processamento de Dados do Estado do RS - PROCERGS para ajudá-lo a melhor conhecê-la. Destaca características, perfil e informações gerais sobre a Companhia e sua estrutura organizacional.

1.1. Sobre este Manual

Neste manual você encontra informações básicas para conhecer a Companhia de Processamento de Dados do Estado do RS - PROCERGS. Ele não substitui o processo de integração com os novos funcionários, mas sintetiza informações para facilitar o seu conhecimento sobre a Companhia.

1.2. Objetivo do Manual

O objetivo deste manual é o de apresentar formalmente a Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul - PROCERGS. Contém informações gerais sobre a Companhia e sua estrutura organizacional.

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

1.3. Estrutura do Manual

O conteúdo deste manual está distribuído em duas seções:

- Apresentação do Manual;
- Estrutura Organizacional.

1.4. Público Alvo

Todos os colaboradores da PROCERGS.

1.5. Acesso ao Manual de Organização

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

1.6. Dados e Informações da Companhia

Nome: Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul - PROCERGS.

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

Telefone: (51) 3210-3100.

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

E-mail: procergs@procergs.com.br.

CNPJ: 87.124.582/0001-04.

Inscrição Estadual: 096/2565091.

Inscrição Municipal: 003493-2-1.

Nº Registro na JUCERGS: 333.799 em 09.01.73.

NIRE: 43300020100.

Tipo Societário: Sociedade de Economia Mista.

Ramo de Atividade: Prestação de Serviços de Informática.

Código da Atividade: 63.11-9-00.

Natureza Jurídica: 203-8.

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

1.7. Base Legal de Constituição

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

Decreto nº 45.039 de 04.05.2007, dispõe sobre a vinculação da PROCERGS à Secretaria da Fazenda.

1.8. Histórico Empresarial

A Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul - PROCERGS teve sua constituição autorizada pela lei nº 6318, de 30 de novembro de 1971. É uma Sociedade de Economia Mista, com prazo de duração indeterminado.

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

1.9. Sistema de Gestão PROCERGS

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

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

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

A estrutura organizacional está representada no organograma da Companhia.

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

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

Documentos Gerenciais:

- Política;
- Resoluções;
- Norma.

Documentos operacionais:

- Instrução de Serviço;
- Manual Técnico;
- Manual de Organização.

Documentos de referência:

- Documentos referenciados – internos;
- Documentos referenciados – externos.

1.10. Declarações Estratégicas

Negócio:

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

Missão:

Prover soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação para aumentar a eficiência e transparência do serviço público e aproximar Governo e Cidadão.

Valores:

- Qualidade;
- Inovação;
- Ética;
- Comprometimento;
- Confiança;
- Solidariedade.

Visão:

Ser reconhecida pela Administração Pública do RS como referência e melhor opção em soluções de TIC.

1.11. Objetivos Estratégicos

- Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira e operacional;
- Aumentar a produtividade;
- Garantir a transparência na utilização dos recursos;
- Garantir a qualidade e a disponibilidade das soluções e a segurança e integridade das informações;
- Prover soluções eficientes e inovadoras para suporte aos objetivos e ações do Governo do Estado;
- Assegurar o atendimento às demandas estratégicas de TIC do Governo do Estado.

1.12. Siglas

PRES: Presidência.

Órgãos vinculados em nível de assessoramento:

CGAB: Coordenação de Gabinete;

CONTR: Assessoria de Controle Interno e Gestão de Riscos;

PLANJ: Assessoria de Planejamento;

CJUR: Coordenação Jurídica;

CCOM: Coordenação de Comunicação;

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

DIRC: Diretoria de Inovação e de Relacionamento com Clientes;

DTEC: Diretoria Técnica;

DAF: Diretoria Administrativo-Financeira.

DIRC: Diretoria de Inovação e de Relacionamento com Clientes.

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

DRC: Divisão de Relacionamento com Clientes.

DTEC: Diretoria Técnica.

Órgão vinculado em nível de assessoramento:

CSEG: Coordenação de Segurança.

Órgãos vinculados em nível hierárquico:

DTI: Divisão de Tecnologia e Infraestrutura;

SMO: Setor de Metodologia Operacional;

STD: Setor de Tecnologia de Desenvolvimento;

STE: Setor de Suporte Técnico.

MO – Manual de Organização

DAS: Divisão de Administração de Sistemas:

- SES: Setor de Desenvolvimento Social;
- SGP: Setor de Governadoria e outros Poderes;
- SMS: Setor de Meio Ambiente e Saneamento;
- SPS: Setor de Previdência e Saúde.

DDS: Divisão de Desenvolvimento de Soluções:

- SD1: Setor de Desenvolvimento1;
- SPE: Setor de Produtos Especiais;
- SQS: Setor de Garantia de Qualidade de Software;
- SSW: Setor de Serviços Web.

DFT: Divisão Financeira e Tributária:

- SDC: Setor de Despesa e Controladoria;
- SPL: Setor de Administração Pública;
- SR1: Setor de Receita 1;
- SR2: Setor de Receita 2.

DTS: Divisão de Trânsito e Segurança:

- SJS: Setor de Justiça e Segurança;
- ST1: Setor de Trânsito 1;
- ST2: Setor de Trânsito 2;
- STS: Setor de Trânsito e Segurança.

DCS: Divisão Central de Serviços:

- SAC: Setor de Atendimento a Clientes;
- SSA: Setor de Suporte ao Atendimento;
- SSC: Setor de Suporte a Clientes.

DPR: Divisão de Produção:

- SGI: Setor de Gerenciamento de Infraestrutura;
- SGO: Setor de Gerenciamento de Operação;
- SPD: Setor de Produção Dia;
- SPM: Setor de Produção Madrugada;
- SPN: Setor de Produção Noite.

DTC: Divisão de Telecomunicações:

- SIR: Setor de Instalação e Manutenção da Rede;
- SGR: Setor de Supervisão e Gerenciamento da Rede;
- SPR: Setor de Planejamento e Projetos de Redes.

DRG: Divisão de Regionais:

- CRAL: Coordenadoria Regional de Alegrete;
- CRCS: Coordenadoria Regional de Caxias do Sul;
- CRPF: Coordenadoria Regional de Passo Fundo;
- CRPL: Coordenadoria Regional de Pelotas;
- CRSA: Coordenadoria Regional de Santo Ângelo;
- CRSM: Coordenadoria Regional de Santa Maria.

DAF: Diretoria Administrativo-Financeira.

DCF: Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária:

- SCC: Setor de Controle Contábil;
- SCF: Setor de Controle Financeiro;
- SEC: Setor de Administração de Contratos.

DGA: Divisão de Gestão Administrativa:

- CTRE: Centro de Treinamento;

MO – Manual de Organização

SAD: Setor Administrativo;

SCP: Setor de Compras;

SIE: Setor de Infraestrutura;

SPA: Setor de Patrimônio, Arquivo e Almoxarifado;

RSA: Setor de Responsabilidade Socioambiental.

DGP: Divisão de Gestão de Pessoas:

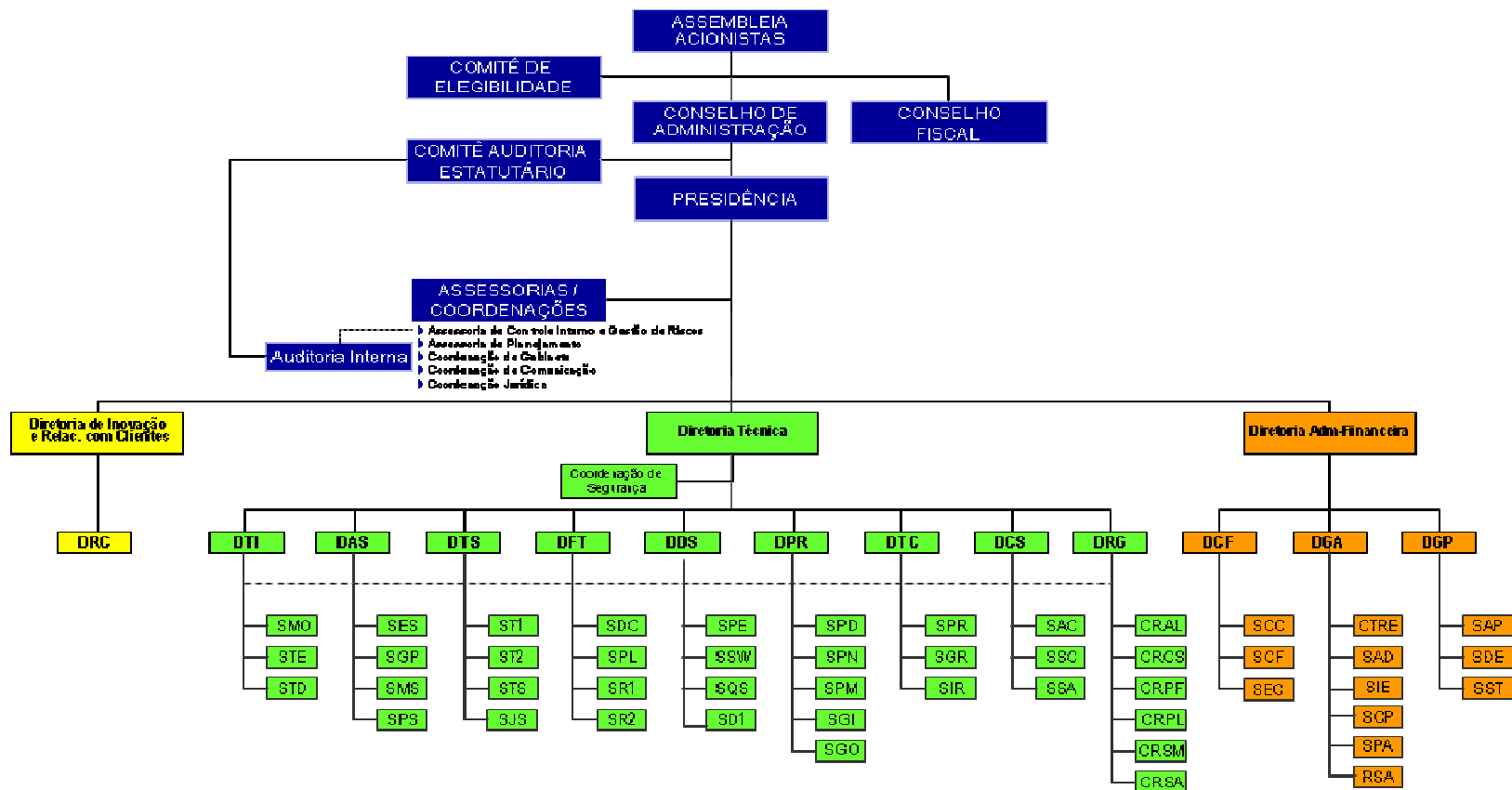
SAP: Setor de Administração de Pessoal;

SDE: Setor de Desenvolvimento Pessoal;

SST: Setor de Segurança e Saúde do Trabalho.

MO – Manual de Organização

1.13. Organograma



Julho/2018

2. Estrutura Organizacional

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

2.1. Presidência – PRES

Denominação do Responsável: Diretor Presidente.

Denominação dos Corresponsáveis: Diretor de Inovação e de Relacionamento com Clientes, Diretor Técnico, Diretor Administrativo-Financeiro.

Nível Estrutural: Diretoria.

Nível Hierárquico Superior: Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

Órgãos vinculados em nível de Assessoramento:

Coordenação de Gabinete – CGAB;

Assessoria de Controle Interno e Gestão de Riscos – CONTR;

Assessoria de Planejamento – PLANJ;

Coordenação Jurídica – CJUR;

Coordenação de Comunicação – CCOM;

Órgãos vinculados em nível Hierárquico:

Diretoria de Inovação e de Relacionamento com Clientes – DIRC;

Diretoria Técnica – DTEC;

Diretoria Administrativo-Financeira – DAF.

Missão:

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

Principais Atribuições:

- Promover a administração geral da PROCERGS, em estreita observância às disposições normativas da Administração Pública Estadual, do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal;
- Atribuir gratificações e adicionais, na forma prevista em Lei;
- Delegar atribuições aos diretores sob sua gestão;
- Atender às solicitações e convocações do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, respondendo pela gestão da Companhia;
- Autorizar a instalação de processos de licitação e ratificar a sua dispensa ou declaração de sua inexigibilidade nos termos da legislação específica;
- Aprovar a programação a ser executada pela PROCERGS, a proposta orçamentária anual e as alterações e ajustes que se fizerem necessários;
- Promover reuniões periódicas de coordenação entre os diferentes escalões hierárquicos da PROCERGS;
- Designar servidores para compor Comissões e Grupos de Trabalho com a finalidade específica de atender as questões relacionadas à gestão administrativa;
- Viabilizar o Planejamento Estratégico e Orçamentário, Políticas e Objetivos de Gestão da Companhia;
- Deliberar sobre questões estratégicas e organizacionais da Companhia;
- Assegurar o cumprimento do Sistema de Gestão PROCERGS – SGP pelas áreas da Companhia;
- Negociar e/ou intermediar junto à Secretaria da Fazenda, à qual a Companhia está vinculada e ao Gabinete do(a) Governador(a) os interesses da PROCERGS;
- Definir diretrizes de negociação para com os órgãos da Administração Pública Estadual, sobre questões relacionadas às soluções oferecidas pela PROCERGS;

MO – Manual de Organização

- Conciliar as definições políticas governamentais com as questões técnicas e comerciais da Companhia;
- Ordenar as despesas da Companhia;
- Representar a PROCERGS junto às autoridades, órgãos públicos, entidades de classe e privadas.

2.1.1. **Coordenação de Gabinete – CGAB**

Denominação do Responsável: Coordenador de Gabinete.

Nível Estrutural: Assessoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

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

Principais Atribuições:

- Organizar e gerir os processos administrativos, contratos, aquisições e viagens;
- Planejar e organizar as agendas da Diretoria;
- Planejar, assessorar e registrar as reuniões dos Conselhos de Administração e Fiscal, da Diretoria e outras;
- Atender ao público do Gabinete – Autoridades, clientes, fornecedores, gerentes, colaboradores e demais visitantes;
- Executar diversas tarefas correlatas à promoção de agilidade à gestão do Gabinete.

2.1.2. **Assessoria de Controle Interno e Gestão de Riscos – CONTR**

Denominação do Responsável: Assessor.

Nível Estrutural: Assessoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

Responsável pela conformidade, verificação de cumprimento de obrigações, gestão de riscos, controle interno e auditoria interna da Companhia.

Principais Atribuições:

Controle Interno e Conformidade:

- Estabelecer mecanismos de controles internos a fim de assegurar que esses controles sejam efetivos para dirimir os riscos de erros, fraudes ou oportunidades de corrupção;
- Garantir que a Companhia exerça sua missão dentro das regras de governança, da promoção da integridade e transparência;
- Verificar a aderência da estrutura organizacional e dos processos, produtos e serviços da Companhia às leis, atos normativos, políticas e diretrizes internas e demais regulamentos aplicáveis, garantindo o cumprimento das regras da Companhia, bem como propor medidas corretivas;
- Monitorar o cumprimento do Código de Conduta e Integridade da PROCERGS por toda a Força de Trabalho em conjunto com a CJUR e DGP;
- Administrar canal institucional para recebimento de denúncias sobre infrações ao Código de Conduta e Integridade;
- Encaminhar proposta de aplicação de penalidades em casos de descumprimento do Código de Conduta e Integridade;
- Coordenar e executar as atividades da Câmara de Gestão Administrativa e Financeira - CGAF, que tem por finalidade analisar, avaliar e emitir parecer prévio sobre todas as solicitações que impliquem na realização de gastos pelas áreas da Companhia, visando à melhoria da gestão administrativa e financeira da Companhia;

MO – Manual de Organização

- Analisar a documentação necessária à instrução dos processos administrativos de gastos em licitações, compras, contratos, pessoal, outros, encaminhados pelas áreas demandantes, visando a minimizar erros formais;
- Administrar o Sistema de Denúncias da Central do Cidadão;
- Administrar e acompanhar as demandas provenientes do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- Gerenciar as informações do Portal de Transparência da PROCERGS;
- Administrar o Sistema de Informações para Empresas e Entidades – SICOE, através de remessa de informações em meio informatizado ao Tribunal de Contas do Estado (Resolução nº.964/2013);
- Acompanhar as atas de reunião dos Conselhos de Administração, Fiscal, Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias (AGE e AGO), com o objetivo de tomar conhecimento das deliberações e executar ações de controle.

Gestão de Riscos:

- Estabelecer planos de contingência para os principais processos de trabalho da Companhia;
- Estabelecer a Política de Gestão de Riscos da PROCERGS e monitorar a sua aplicação na Companhia;
- Analisar, avaliar e controlar, periodicamente, os riscos associados aos processos de continuidade dos negócios da Companhia e dos clientes.

Demandas Judiciais:

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

Sistema de Documentação Normativa – SDN:

- Normatizar e padronizar procedimentos e métodos relativos ao SDN;
- Garantir a adequação dos documentos normativos ao padrão vigente;
- Elaborar e manter a Política de Documentação Normativa – PDN e a Norma de Documentos Normativos – NOR;
- Atualizar os documentos normativos das áreas vinculadas à Presidência;
- Efetuar a revisão final de cada documento normativo da Companhia antes de sua aprovação, publicação, divulgação e entrada em vigor.

Auditoria Interna:

- Realizar auditorias internas preventivas e corretivas de acordo com a programação do Comitê de Auditoria Estatutário – CAE;
- Aferir a adequação do controle interno;
- Aferir a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança;
- Aferir a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras;
- Auditar sistematicamente a existência, o cumprimento e a eficácia da Política de Gestão de Riscos e recomendar melhorias;
- Atender e acompanhar as auditorias da Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE, do Tribunal de Contas do Estado – TCE e das auditorias externas;
- Coordenar a realização de sindicâncias internas;
- Recomendar e propor medidas cautelares e preventivas a serem incrementadas nas políticas, diretrizes e normas organizacionais;
- Acompanhar os atos de gestão praticados pela Administração da PROCERGS, identificando oportunidades de melhorias, por meio de emissão de parecer, a ser encaminhado ao Comitê de Auditoria Estatutário – CAE, aos diretores e gestores envolvidos na matéria auditada;
- Investigar denúncias feitas pelo Canal de Denúncias, quando demandado.

Produtos e Serviços:

- Garantia do exercício da missão da Companhia dentro das regras de governança, da promoção da integridade e transparência;
- Integração do Sistema de Controle Interno com os sistemas organizacionais;
- Acompanhamento da execução orçamentária;
- Acompanhamento dos resultados financeiros, contábeis e fiscais;
- Monitoramento do cumprimento do Código de Conduta e Integridade da PROCERGS;
- Administração do Canal de Denúncias Institucional;
- Mapa de riscos associados aos processos de continuidade dos negócios da Companhia e dos clientes;
- Auditorias preventivas e corretivas;
- Solução das não conformidades dos relatórios de auditorias externas e das auditorias internas;
- Atendimento e acompanhamento das auditorias da Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE, do Tribunal de Contas do Estado – TCE e das auditorias externas;
- Relatórios de auditorias internas e das auditorias internas dos processos internos constantes no Mapa de Processos da PROCERGS;
- Gestão do Sistema de Documentação Normativa – SDN;
- Atendimento de Demandas Judiciais (Ordens Judiciais);
- Pareceres demandados pela Diretoria da PROCERGS.

2.1.3. Assessoria de Planejamento – PLANJ

Denominação do Responsável: Assessor.

Nível Estrutural: Assessoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

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

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

Principais Atribuições:

Planejamento e Gestão Estratégica:

- Coordenar a elaboração do Planejamento Estratégico e do Plano de Posicionamento Estratégico da PROCERGS, efetuando os diagnósticos e a montagem de cenários de médio e longo prazo, visando subsidiar a definição das diretrizes empresariais, a proposta das Declarações Estratégicas: Negócio, Missão e Valores, bem como a definição dos seus Objetivos Estratégicos: Visão de Futuro, Eixos de atuação e Objetivos Estratégicos;
- Promover o acompanhamento, a análise e a avaliação sistemática do desempenho da PROCERGS, através da elaboração da proposta de indicadores de desempenho empresarial, da proposta de parâmetros de desempenho empresarial a serem adotados pela Gestão e da quantificação das metas para avaliação do desempenho da Companhia;
- Coordenar o processo de elaboração dos Relatórios de Atividades da Companhia;
- Coordenar a elaboração de Contratos de Gestão com o Governo, monitorar e avaliar o desempenho empresarial;
- Coordenar a elaboração, monitorar e avaliar os projetos estratégicos da PROCERGS, efetuando a sua proposta, sistematizando o seu monitoramento e acompanhando a implementação dos mesmos;

MO – Manual de Organização

- Consolidar informações sobre os projetos da Companhia, para apresentação e avaliação pelas Diretorias;
- Coordenar a elaboração, avaliar e revisar o Plano Plurianual da Companhia, montando a proposta de programas setoriais e Ações da Companhia no Plano Plurianual, acompanhando e avaliando a execução dos programas setoriais da Companhia no Plano Plurianual;
- Coordenar a elaboração dos orçamentos de receita, despesa e investimento da Companhia;
- Coordenar o processo de captação de recursos para a Companhia e seus clientes;
- Planejar, orientar e coordenar atividades relacionadas à adequação da estrutura organizacional, mantendo o Organograma da Companhia atualizado;
- Elaborar estudos e propostas de leiaute e ambiência.

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

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

Ações específicas dos eixos da CIC:

Gestão do Conhecimento – GC:

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

Gestão da Inovação – GI:

- Promover ações que favoreçam a existência de um ambiente organizacional voltado à inovação;
- Contratar o desenvolvimento, implantar e manter o Portal de ideias da Companhia;
- Acompanhar e administrar o fluxo do processo de geração de ideias no Portal, que compreende o acompanhamento da publicação de ideias, votação, inclusão de comentários e a seleção de ideias para obtenção de parecer da área responsável;
- Dar feedback aos funcionários que contribuíram com ideias;
- Acompanhar a execução e os resultados dos projetos e ações de Inovação selecionados e priorizados através do Portal;
- Prospectar ferramentas voltadas ao processo de inovação;
- Coordenar o processo dos contratos de parcerias com universidades visando a realização de projetos para a Companhia e seus clientes, executando as atividades necessárias de modo a assegurar a absorção dos novos conhecimentos pela Companhia;

MO – Manual de Organização

- Apoiar os Analistas de Negócio e Gerentes de Projeto na prospecção e proposição de soluções para os clientes;
- Desenvolver projetos de Inteligência Competitiva - IC para as áreas de governo definidas como prioritárias pela Companhia;

Gestão do Reconhecimento – GR:

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

Pesquisas Externas:

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

Gestão da Qualidade:

- Definir, desenvolver, implantar, acompanhar e melhorar continuamente os padrões de gestão empresarial do Sistema de Gestão PROCERGS – SGP, bem como promover a capacitação dos colaboradores da PROCERGS, de acordo com os fundamentos e critérios da excelência definidos pela Fundação Nacional da Qualidade – FNQ;
- Coordenar a atualização dos documentos para a submissão ao Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade, Fundação Nacional da Qualidade – FNQ e outros organismos de reconhecimento de gestão;
- Elaborar relatórios para a submissão ao Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade, Fundação Nacional da Qualidade - FNQ e outros organismos de reconhecimento de gestão.

Gestão do PPR:

- Coordenar a Comissão Mista do PPR e representá-la nas definições dos Termos de Compromisso e Contratos Setoriais de Resultados;
- Monitorar os Indicadores e sua performance e inferir no processo quando necessário, juntamente com a Comissão do PPR;
- Assessorar gerências, monitores e funcionários nas questões relacionadas ao PPR;
- Negociar com gestores de Processos e de Indicadores a definição de Metas Globais e setoriais a serem propostas à Diretoria;
- Capacitar membros da comissão do PPR, monitores e gestores em assuntos pertinentes ao PPR;
- Mediar conflitos relacionados ao PPR;
- Repassar aos gestores, mensalmente, os resultados da pesquisa interna de satisfação, contendo os comentários de cada Divisão/Setor PPR;
- Comunicar aos funcionários as Bases do PPR, assim como as alterações ocorridas ao longo do processo;
- Redigir, semestralmente, o Termo de Compromisso, os Contratos Setoriais, os Aditivos contratuais e os Relatórios de encerramento do semestre;

MO – Manual de Organização

- Firmar, juntamente com a Comissão do PPR, os documentos relacionados ao PPR com a Diretoria e Gestores.
- Promover, anualmente, a eleição para escolha dos representantes dos funcionários na Comissão do PPR;
- Promover, mensalmente, a Pesquisa de Satisfação interna;
- Atualizar, permanentemente, o Placar com as medições dos Indicadores do PPR.

Sistema de Documentação Normativa:

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

Produtos e Serviços:

- Planejamento Estratégico;
- Plano Plurianual;
- Orçamento Empresarial;
- Gestão de Portfólio de Projetos;
- Acompanhamento dos projetos internos e de clientes;
- Programa de Participação nos Resultados - PPR;
- Projetos de reestruturação organizacional;
- Projetos de leiaute;
- Manual de Organização;
- Quarta do Conhecimento;
- Ideias de soluções em e-gov;
- Ideias de melhorias em processos internos;
- Premiações e certificações;
- Projetos de IC;
- Relatórios para a submissão ao Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade, Fundação Nacional da Qualidade – FNQ e outros organismos de gestão.

2.1.4. Coordenação Jurídica – CJUR

Denominação do Responsável: Coordenador.

Nível Estrutural: Assessoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

Produtos e Serviços:

- Demandas jurídicas atendidas.

2.1.5. Coordenação de Comunicação – CCOM

MO – Manual de Organização

Denominação do Responsável: Coordenador.

Nível Estrutural: Assessoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

2.2. Diretoria de Inovação e de Relacionamento com Clientes – DIRC

Denominação do Responsável: Diretor.

Denominação do Corresponsável: Não há.

Nível Estrutural: Diretoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

MO – Manual de Organização

- Avaliar e acompanhar permanentemente o desempenho e cumprimento das metas da área, através de controles qualitativos e quantitativos;
- Avaliar e acompanhar o Orçamento Econômico-Financeiro da Companhia, executando as medidas corretivas necessárias;
- Avaliar o desempenho das gerências das divisões subordinadas;
- Estabelecer diretrizes de comercialização no que se refere a mercados e produtos;
- Visitar o nível estratégico dos Clientes e alinhar as prioridades de TIC às demandas estratégicas de Governo;
- Acompanhar os projetos estratégicos de Clientes;
- Fomentar a Inovação dos processos e a transformação digital do Governo.

2.2.1. Divisão de Relacionamento com Clientes – DRC

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria de Inovação e de Relacionamento com Clientes - DIRC.

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

Função Negócios:

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

Função Mercado:

- Definir e gerenciar preços para os produtos e serviços PROCERGS;
- Realizar pesquisas de mercado sobre novos produtos a serem lançados pela PROCERGS ou a serem utilizados por clientes da PROCERGS;
- Prospectar, gerir e formatar produtos ligados a e-Gov, mantendo o Portfólio de Produtos atualizado;
- Normatizar e definir padrões de contratos e propostas;
- Gerenciar margem por produto, contrato e cliente.

Produtos e Serviços:

- Serviços prospectados;
- Propostas técnicas elaboradas e submetidas aos clientes;
- Propostas comerciais elaboradas e submetidas aos clientes;
- Contratos assinados;
- Serviços avaliados descritivamente;
- Preços de produtos e serviços estabelecidos;

- Informações dos clientes atualizadas.

2.3. Diretoria Técnica – DTEC

Denominação do Responsável: Diretor Técnico.

Denominação do Corresponsável: Não há.

Nível Estrutural: Diretoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

2.3.1. Coordenação de Segurança – CSEG

Denominação do Responsável: Coordenador.

Nível Estrutural: Assessoria.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Técnica – DTEC.

Missão:

Coordenar, apoiar e acompanhar as atividades de Segurança da Informação, definindo os meios necessários para proteger, detectar, documentar e conter as ameaças que tragam risco ao negócio da PROCERGS e aos dados sob sua custódia, visando a proteção da informação e dos ativos da Companhia, bem como aumentar a conscientização de Segurança dos colaboradores.

Principais Atribuições:

- Gerir o Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI);

MO – Manual de Organização

- Coordenar, acompanhar e prestar consultoria em projetos e demandas internas e externas, definindo os requisitos de segurança da informação necessários;
- Participar de comitês externos sobre segurança da informação para troca de informações;
- Normatizar e padronizar procedimentos relativos à segurança da informação, baseado em normas técnicas, frameworks de segurança e melhores práticas de mercado;
- Demandar o tratamento das não conformidades relacionadas à segurança da informação, identificadas em incidentes ocorridos;
- Realizar a Gestão de Vulnerabilidades;
- Coordenar Testes de Penetração em redes e sistemas;
- Apoiar o processo de Gestão de Riscos e Continuidade do Negócio;
- Receber, analisar, tratar, investigar e responder a notificações e atividades relacionadas aos incidentes de segurança da informação envolvendo as redes da PROCERGS e o domínio RS.GOV.BR, bem como coordenar o CSIRT (Grupo de resposta e tratamento a Incidentes de Segurança da Informação);
- Promover a educação, o treinamento e a conscientização sobre segurança da informação na PROCERGS;
- Acompanhar a evolução e a adequação da PROCERGS às legislações que impactem segurança da informação na Companhia;
- Fomentar estratégias proativas de segurança da informação buscando tendências que se adequem à realidade da PROCERGS no mercado de tecnologia.

Produtos e Serviços:

- Análise de riscos em segurança da informação;
- Mapa de tratamento de riscos relacionados à segurança da informação;
- Plano de Treinamento em Segurança da Informação;
- Plano de Continuidade do Negócio;
- Indicadores de segurança da informação;
- Normativas de segurança da informação;
- Consultoria em segurança da informação;
- Notificações relacionadas à segurança;
- Levantamento e notificações de vulnerabilidades.

2.3.2. Divisão de Tecnologia e Infraestrutura – DTI

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Técnica – DTEC.

Áreas Subordinadas:

- Setor de Metodologia Operacional – SMO;
- Setor de Tecnologia de Desenvolvimento – STD;
- Setor de Suporte Técnico – STE.

Missão:

Definir, pesquisar e implantar tecnologias, metodologias e infraestruturas necessárias à consultoria, desenvolvimento e operação de sistemas, utilizadas pelo macroprocesso soluções, definido no mapa de processos do planejamento estratégico.

Principais Atribuições:

- Estabelecer as diretrizes tecnológicas da PROCERGS;
- Apoiar a governança de TI assegurando o adequado alinhamento das práticas de gestão e uso da TI com a estratégia de negócio;

MO – Manual de Organização

- Pesquisar, avaliar, planejar e implantar tecnologias, metodologias, softwares e hardwares, conforme o processo de gestão do ciclo de vida de tecnologias;
- Prestar capacitação, suporte técnico e consultorias.

Produtos e Serviços:

- Políticas e diretrizes tecnológicas;
- Normas e padrões tecnológicos e metodológicos;
- Metodologias e processos;
- Arquiteturas, softwares de infraestrutura e ambientes operacionais;
- Capacitação, consultoria e suporte técnico.

2.3.2.1. Setor de Metodologia Operacional – SMO

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Tecnologia e Infraestrutura - DTI

Missão:

Governança, planejamento e implantação de metodologias e softwares de gestão de serviços de TIC (tecnologia da informação e conectividade), para o macroprocesso de soluções, em conformidade com a norma ISO 20000.

Principais Atribuições:

- Participar de políticas e diretrizes metodológicas do macroprocesso de soluções;
- Pesquisar, implantar, atualizar, auditar e gerenciar metodologias de suporte a gestão de processos e serviços do macroprocesso de soluções;
- Modelar, implantar, atualizar, auditar e gerenciar os processos que compõem o macroprocesso soluções;
- Realizar a gestão de processos, do macroprocesso soluções, sob responsabilidade do setor;
- Implantar, desenvolver e manter componentes de software para a gestão de processos, do macroprocesso soluções, sob responsabilidade do setor;
- Prestar capacitação e consultorias;
- Atualizar os documentos normativos das áreas vinculadas à Diretoria Técnica.

Produtos e Serviços:

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

2.3.2.2. Setor de Tecnologia de Desenvolvimento – STD

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Tecnologia e Infraestrutura – DTI.

Missão:

Planejar e implantar tecnologias e softwares necessários aos processos consultoria e desenvolvimento de sistemas, do macroprocesso soluções, para as áreas de desenvolvimento e manutenção de sistemas.

Principais Atribuições:

- Participar da definição de políticas e diretrizes tecnológicas;
- Pesquisar, avaliar e implantar tecnologias e ferramentas relacionadas ao processo de desenvolvimento de sistemas;
- Implantar e manter componentes de software para infraestrutura e suporte ao processo de desenvolvimento de sistemas;

- Prestar capacitação, suporte técnico e consultorias.

Produtos e Serviços:

- Arquiteturas e componentes de software para as tecnologias utilizadas por todas as áreas de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- Implantação e manutenção de ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento de sistemas;
- Especificações, Padrões, normas e orientações técnicas;
- Capacitação, consultoria e suporte técnico.

2.3.2.3. Setor de Suporte Técnico – STE

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Tecnologia e Infraestrutura – DTI.

Missão:

Planejar e implantar tecnologias e infraestrutura necessárias aos processos de consultoria e de operação de sistemas, do macroprocesso soluções, para a área de operação de sistemas.

Principais Atribuições:

- Participar da definição de políticas e diretrizes tecnológicas;
- Pesquisar, implantar, desenvolver e manter componentes de software para infraestrutura e suporte ao processo de operação de sistemas;
- Pesquisar e implantar equipamentos (hardwares), para processamento e armazenamento de dados de infraestrutura e suporte ao processo de operação de sistemas;
- Prestar capacitação, suporte técnico e consultorias.

Produtos e Serviços:

- Arquiteturas, ambientes operacionais e softwares para as tecnologias utilizadas pelo processo operação de sistemas;
- Implantação e manutenção de ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento de sistemas;
- Especificações, padrões, normas e orientações técnicas;
- Pesquisa, avaliação e implantação de tecnologias e ferramentas relacionadas ao processo de desenvolvimento de sistemas;
- Capacitação, consultoria e suporte técnico.

2.3.3. Divisões de Desenvolvimento – DAS, DDS, DFT, DTS

Divisão de Administração de Sistemas – DAS, Divisão de Desenvolvimento de Soluções – DDS, Divisão Financeira e Tributária – DFT e Divisão de Trânsito e Segurança – DTS.

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Técnica – DTEC.

Áreas Subordinadas DAS:

Setor de Desenvolvimento Social – SES;
Setor de Governadoria e outros Poderes – SGP;
Setor de Meio Ambiente e Saneamento – SMS;
Setor de Previdência e Saúde – SPS.

Áreas Subordinadas DDS:

Setor de Desenvolvimento 1 – SD1;
Setor de Produtos Especiais – SPE;
Setor de Garantia de Qualidade de Software – SQS;
Setor de Serviços Web – SSW.

Áreas Subordinadas DFT:

- Setor de Despesa e Controladoria – SDC;
- Setor de Administração Pública – SPL;
- Setor de Receita 1 – SR1;
- Setor de Receita 2 – SR2.

Áreas Subordinadas DTS:

- Setor de Justiça e Segurança – SJS;
- Setor de Trânsito 1 – ST1;
- Setor de Trânsito 2 – ST2;
- Setor de Trânsito e Segurança – STS.

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

2.3.3.1. Setores da Área de Desenvolvimento – DAS, DDS, DFT e DTS

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico: Divisão a qual está subordinado.

Missão Setor de Desenvolvimento Social – SES:

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

Missão Setor de Governadoria e outros Poderes – SGP:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis nos clientes da Governadoria, Secretaria do Planejamento e Gestão, Procuradoria-Geral do Estado, Junta Comercial, Assembleia Legislativa, Tribunal de Justiça do Estado, CIENTEC e METROPLAN, através da sua efetiva administração.

Missão Setor de Saneamento – SMS:

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

Missão Setor de Previdência e Saúde – SPS

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis nos clientes Secretaria da Saúde, Secretaria do Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia,

MO – Manual de Organização

Fundação para o Desenvolvimento dos Recursos Humanos e Instituto de Previdência do Estado, através da sua efetiva administração.

Missão Setor de Desenvolvimento 1 – SD1:

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

Missão Setor de Produtos Especiais – SPE:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos produtos que podem servir a mais de um cliente, através da sua efetiva administração.

Missão Setor de Garantia de Qualidade de Software – SQS:

Garantir a qualidade do processo de desenvolvimento de sistemas/sites e a qualidade dos produtos gerados pela área de desenvolvimento aos clientes, de acordo com as diretrizes metodológicas e tecnológicas da Companhia.

Elaborar documentação para usuários de sistemas de informação da PROCERGS.

Missão Setor de Serviços Web – SSW:

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

Missão Setor de Despesa e Controladoria – SDC:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis nos clientes Secretaria da Fazenda do RS: Contadoria e Auditoria-Geral do Estado e Tesouro do Estado e Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos; Central de Licitações do Estado, através da sua efetiva administração.

Missão Setor de Administração Pública – SPL:

Garantir a eficácia da funcionalidade dos sistemas disponíveis nos clientes Secretaria da Fazenda do RS: Área de Recursos Humanos do Estado e Secretaria de Modernização Administrativa e dos Recursos Humanos – SMARH: com exceção da Central de Licitações do Estado, através da sua efetiva administração.

Missão Setor de Receita 1 – SR1:

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

Missão Setor de Receita 2 – SR2:

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

Missão Setor de Justiça e Segurança – SJS:

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

Missão Setor de Trânsito 1 – ST1:

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

Missão Setor de Trânsito 2 – ST2:

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

Missão Setor de Trânsito e Segurança – STS:

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

Principais Atribuições:

MO – Manual de Organização

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

Produtos e Serviços:

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

2.3.4. Divisão Central de Serviços – DCS

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Técnica – DTEC.

Áreas Subordinadas:

- Setor de Atendimento a Clientes – SAC;
- Setor de Suporte ao Atendimento – SSA;
- Setor de Suporte a Clientes – SSC.

Missão:

Centralizar o atendimento das demandas operacionais de usuários e clientes PROCERGS, interagindo com as áreas Comercial, de Desenvolvimento e Operações.

Principais Atribuições:

- Subsidiar a Diretoria na definição do planejamento tático da área e nas ações do planejamento estratégico;
- Elaborar o planejamento operacional da função Central de Serviços, pertinentes ao atendimento PROCERGS e suporte aos clientes;
- Coordenar os Setores, garantindo uniformidade na execução das atividades do Setor de Atendimento a Clientes, Setor de Suporte a Clientes e Setor de Suporte ao Atendimento.

Produtos e Serviços:

- Atendimento a usuários e clientes;
- Gestão Operacional.

2.3.4.1. Setor de Atendimento a Clientes – SAC

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão Central de Serviços – DCS.

Missão:

Ser, em tempo integral, o ponto inicial de contato para todos os usuários de serviços PROCERGS, atuando na execução do primeiro nível de atendimento.

Principais Atribuições:

- Atender em 1º nível demandas de usuários relacionados a disponibilidade, hardware, software, conectividade e serviços PROCERGS;
- Atender de forma especializada usuários de sistemas e aplicativos PROCERGS;
- Atender em 1º nível as demandas de requisições relacionadas a serviços PROCERGS;
- Dar retorno a usuários referente a incidentes escalados pelo SAC de disponibilidade, hardware, software, conectividade e serviços PROCERGS, para obter o seu aceite;
- Manter os usuários informados sobre o andamento de seus incidentes e requisições;
- Realizar pesquisa de avaliação referente a incidentes e requisições, visando obter melhoria no atendimento e qualidade dos serviços prestados.

Produtos e Serviços:

- Assessoria técnica e atividades de apoio à Gestão de Incidentes.

2.3.4.2. Setor de Suporte ao Atendimento – SSA

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão Central de Serviços – DCS.

Missão:

Assessorar a Central de Serviços provendo padrões e conhecimentos necessários para execução e melhoria contínua dos seus processos de atendimento.

Prover documentação e treinamento de aplicativos PROCERGS, para clientes internos e externos.

Principais Atribuições:

- Receber e identificar demandas de treinamento técnico;
- Assessorar o Setor de Atendimento a Clientes – SAC durante o atendimento;
- Interagir com as demais áreas de atendimento em segundo nível;
- Executar processo de comunicação de incidentes críticos;
- Atender caixas postais referentes ao serviço de suporte ao atendimento;
- Administrar e atender usuários em questões relativas aos contratos ViaRS, domínio, hospedagem e notas de expediente;
- Definir e prover informações, indicadores e suporte para melhoria contínua de processos e serviços;
- Atuar na melhoria contínua de processos internos da Divisão e nos processos de interação com demais áreas da Companhia;
- Preparar e ministrar treinamento para usuários de sistemas PROCERGS nas modalidades à distância e presencial;
- Produzir e manter documentação necessária à execução dos processos de atendimento;
- Controlar e atender operacionalmente pontos de Acesso Público à Internet administrados pela PROCERGS.

Produtos e Serviços:

- Assessoria técnica, documentação e treinamento.

2.3.4.3. Setor de Suporte a Clientes – SSC

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

MO – Manual de Organização

Nível Hierárquico Superior: Divisão Central de Serviços – DCS.

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

Produtos e Serviços:

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

2.3.5. Divisão de Produção – DPR

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Técnica – DTEC.

Áreas Subordinadas:

Setor de Gerenciamento de Infraestrutura – SGI;

Setor de Gerenciamento de Operação – SGO;

Setor de Produção Dia – SPD;

Setor de Produção Madrugada – SPM;

Setor de Produção Noite – SPN.

Missão:

Garantir a operacionalização dos serviços PROCERGS disponíveis aos clientes, através de subsídios para as definições do planejamento tático, planejamento operacional da área e deliberações das ações dos setores vinculados.

Principais Atribuições:

- Subsidiar a Diretoria na definição do planejamento tático da área;
- Elaborar o planejamento operacional da função operações, pertinentes à operacionalização dos serviços PROCERGS disponíveis aos clientes.

Produtos e Serviços:

- Operação de Sistemas e Sites;
- Consultoria em TIC;
- Acesso à Internet;
- Operação do Data Center;
- Instalação de Equipamentos;
- Administração dos Aplicativos (licenças, Cessão, etc).

Descrição dos Produtos e Serviços:

- Atendimento às especificações descritas no planejamento tático da área;
- Planejamento operacional executado.

2.3.5.1. Setor de Gerenciamento de Infraestrutura – SGI

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Produção – DPR.

Missão:

MO – Manual de Organização

Prestar serviços de gerenciamento operacional das tecnologias vigentes na Companhia, além de serviços de administração de redes, instalação e manutenção de software e hardware utilizados na PROCERGS e seus clientes.

Principais Atribuições:

- Instalar servidores, estações de trabalho e equipamentos de TI;
- Instalar sistemas operacionais e softwares licenciados;
- Atualizar dados cadastrais e informações de equipamentos e softwares;
- Solicitar a aquisição e administrar as licenças de software;
- Manter e atualizar a infraestrutura de servidores, estações de trabalho e equipamentos de TI;
- Prestar serviços de administração de redes e permissões de usuários;
- Prestar serviços de transmissão e edição de áudio/vídeo de eventos;
- Prestar serviços de operação de serviço de aplicações Java;
- Preparar processos de aquisição e contratação de serviços de manutenção de equipamentos de TI;
- Apoio à Internalização de Serviços;
- Prestar serviços de Consultoria em TI.

Produtos e Serviços:

- Instalação e manutenção de servidores, estações de trabalho e equipamentos de TI;
- Instalação e manutenção de sistemas operacionais e softwares;
- Cadastro de Servidores, estações de trabalho e equipamentos de TI administrados;
- Licenças de Software administradas;
- Serviços de Administração de redes e usuários;
- Transmissão e edição de áudio/vídeo de eventos;
- Operação de ambiente de aplicações Java;
- Aquisição e contratação de serviços de Manutenção de equipamentos de TI;
- Serviços de TI operacionalizados conforme critérios de operação;
- Consultoria em TI.

2.3.5.2. Setor de Gerenciamento de Operação – SGO

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Produção – DPR.

Missão:

Prestar serviços de operação, internalização e preparação de serviços de produção PROCERGS.

Principais Atribuições:

- Preparar e manter o Serviço de Backup da plataforma PMP e Mainframe;
- Preparar e manter Rotinas e Documentação de sistemas PMP e Mainframe (Produção);
- Preparar e manter rotas de transmissão de arquivos: EDI, RVS e TrocaDoc;
- Preparar e manter o Serviço de Impressão PROCERGS (SIP);
- Preparar e manter o Serviço de Monitoria;
- Operação de banco de dados das plataformas PMP e Mainframe;
- Preparar e instalar infraestrutura de TI no Datacenter PROCERGS;
- Garantir a entrada/saída, o cadastro e a identificação de bens do Datacenter PROCERGS;
- Apoio à Internalização de Serviços;
- Prestar serviços de Consultoria em TI.

Produtos e Serviços:

- Serviços de operação de Backup executados, documentados e administrados;
- Serviços de produção de sistemas PMP e Mainframe executados, documentados e administrados;
- Serviços de transmissão de arquivos executados, documentados e administrados.
- Serviços de impressão executados, documentados e administrados.
- Serviços de operação de monitoria executados, documentados e administrados;
- Serviços de operação de banco de dados PMP e Mainframe executados, documentados e administrados;
- Infraestrutura de TI do Datacenter PROCERGS instalada e documentada;
- Bens do Datacenter PROCERGS documentados e administrados;
- Serviços de TI operacionalizados conforme critérios de operação;
- Consultoria em TI.

2.3.5.3. Setores de Produção Dia, Noite e Madrugada – SPD/N/M

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Produção – DPR.

Missão:

Garantir a operação dos sistemas de pequeno, médio e grande portes sob a responsabilidade da PROCERGS, 24h por dia, inclusive nos feriados e fins de semana.

Principais Atribuições:

- Operar sistemas e redes do grande porte;
- Monitorar as redes das pequenas e médias plataformas;
- Monitorar sistemas e servidores das pequenas e médias plataformas;
- Coordenar as atividades da Sala de Controle;
- Supervisionar as atividades desenvolvidas no Print-Center;
- Supervisionar e administrar a Fitoteca;
- Gerar mídias: fitas, cartuchos, CDs;
- Salvar backup de todas as plataformas;
- Operar sistemas PMP - Pequena e Média Plataformas;
- Coordenar os serviços de Expedição e Impressão;
- Digitalização e manipulação de documentos;
- Garantir a eficácia da distribuição eletrônica de publicações.

Produtos e Serviços:

- Sistemas e redes de grande porte administrados;
- Redes de pequena e de média plataformas administradas e monitoradas;
- Sistemas e servidores da pequena e da média plataformas monitorados e administrados;
- Documentação dos ambientes Unisys e IBM atualizada;
- Sala de Controle administrada e operando;
- Print-Center e contrato de parceiro administrado;
- Fitoteca e serviços de backup administrados e executados;
- Mídias geradas e encaminhadas conforme solicitações: fitas, cartuchos, CDs;
- Publicações eletrônicas distribuídas.

2.3.6. Divisão de Telecomunicações – DTC

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Técnica – DTEC.

Áreas Subordinadas:

Setor de Instalação e Manutenção da Rede - SIR;

Setor de Supervisão e Gerenciamento da Rede – SGR;

Setor de Planejamento e Projetos de Redes – SPR.

Missão:

Realizar atividades projeto e implantação de infraestrutura de redes e de telecomunicações, considerando a atualização tecnológica e a disponibilidade de recursos para atender às necessidades dos usuários da Infovia RS.

Principais Atribuições:

- Garantir o desempenho quanto à disponibilidade, acessibilidade, conectividade e vazão de tráfego de infraestrutura de telecomunicação requerida para o serviço;
- Dimensionar o custo, em conformidade com os benefícios propostos;
- Propiciar segurança aos usuários da Infovia RS.

Produtos e Serviços:

- Planejamento e projetos de redes;
- Gerenciamento de Redes;
- Instalação e manutenção de redes.

2.3.6.1. Setor de Instalação e Manutenção da Rede – SIR

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Telecomunicações – DTC.

Missão:

Viabilizar a execução de instalações, manutenções e configurações dos equipamentos de infraestrutura da Infovia RS e seus meios de comunicação, segundo as necessidades dos usuários.

Principais Atribuições:

- Instalação, configuração e manutenção da infraestrutura da Infovia RS e de seus respectivos elementos, meios de comunicação.

Produtos e Serviços:

- Instalação, desinstalação e transferência de equipamentos de infraestrutura da Infovia RS;
- Configuração dos elementos e de ferramentas de gestão da infraestrutura da Infovia RS;
- Manutenção da infraestrutura da Infovia RS.

2.3.6.2. Setor de Supervisão e Gerenciamento da Rede – SGR

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Telecomunicações – DTC.

Missão:

Supervisionar e administrar os equipamentos de infraestrutura da Infovia RS e seus meios de comunicação, segundo as necessidades dos usuários.

Principais Atribuições:

- Supervisão e administração da infraestrutura da Infovia RS e de seus respectivos elementos, meios de comunicação.

Produtos e Serviços:

MO – Manual de Organização

- Administração e gerência dos serviços de comunicação de dados próprios, de concessionárias e de terceiros; dos meios de comunicação; dos elementos de infraestrutura de rede; do sistema de telefonia e respectivo desempenho;
- Manutenção da documentação da Infovia RS: dos sistemas de telefonia; da administração de contratos, inclusive contratações, e faturamento dos meios de comunicação, bem como da preparação dos processos de compra.

2.3.6.3. Setor de Planejamento e Projetos de Redes – SPR

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Telecomunicações – DTC.

Missão:

Realizar projetos de redes de telecomunicação, prospectar e especificar elementos da infraestrutura, documentar, prestar consultorias, para atender às necessidades dos usuários da Infovia RS.

Principais Atribuições:

- Desenvolvimento de projetos WAN/MAN;
- Acompanhamento e aceite de instalações de infraestrutura da Infovia RS e seus respectivos elementos;
- Prospecção, análise, consultoria e assessoria de rede e seus elementos.

Produtos e Serviços:

- Projetos WAN/MAN;
- Pesquisa de normas, padrões e especificações de equipamentos de infraestrutura de telecomunicação;
- Pesquisa, análise, consultoria e assessoria: em tecnologia da infraestrutura de rede de telecomunicação, de seus elementos e das obras elétricas e civis pertinentes;
- Documentação de projetos de rede de telecomunicação;
- Acompanhamento e aceite técnico de elementos, instalações, transferências e serviços que envolvam a infraestrutura da rede de telecomunicação.

2.3.7. Divisão de Regionais – DRG

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Técnica – DTEC.

Áreas Subordinadas:

Coordenadoria Regional de Alegrete – CRAL;
Coordenadoria Regional de Caxias do Sul – CRCS;
Coordenadoria Regional de Passo Fundo – CRPF;
Coordenadoria Regional de Pelotas – CRPL;
Coordenadoria Regional de Santo Ângelo – CRSA;
Coordenadoria Regional de Santa Maria – CRSM.

Missão:

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

Principais Atribuições:

- Prestar serviços de instalação e manutenção de software e hardware utilizados na regional e usuários;
- Receber, registrar, rastrear e retornar aos usuários as requisições de serviços;

MO – Manual de Organização

- Prestar serviços de instalação, manutenção e monitoria das redes;
- Treinar e assessorar usuários no uso dos aplicativos disponibilizados pela PROCERGS;
- Gerenciar serviços operacionais de terceiros durante e após a execução;
- Realizar atividades de infraestrutura de redes (projeto físico);
- Aplicar provas de habilitação para o DETRAN/RS, visando atender ao cidadão em suas regiões/cidades de origem;
- Fomentar e desenvolver novas parcerias com entidades representativas nas regiões e/ou clientes, principalmente no desenvolvimento da TIC voltada para o cidadão;
- Atuar junto aos COREDES, Cooperativas e Associações de Municípios. Levar conhecimento através de profissionais especialistas da Companhia (palestras, assessoria, viabilizar a atuação da direção, nestes fóruns e em eventos de importância para a Companhia);
- Atuar em projetos de Incubadoras de Empresas, Entidades de Ensino, TECNOPARQUES, Parques Industriais (parques tecnológicos e incubadoras de empresas e inovação), com provimento de internet e serviços públicos nestes ambientes;
- Articular e promover o encontro da diretoria da PROCERGS com os prefeitos, reitores e outras autoridades de suas regiões, visando aproximação maior da PROCERGS com as comunidades;
- Atender em 1º nível demandas de usuários relacionados a disponibilidade, hardware, software, conectividade e serviços PROCERGS;
- Atender de forma especializada usuários de sistemas e aplicativos PROCERGS;
- Atender em 1º nível as demandas de requisições relacionadas a serviços PROCERGS;
- Dar retorno a usuários referente a incidentes escalados pelo SAC de disponibilidade, hardware, software, conectividade e serviços PROCERGS, para obter o seu aceite;
- Manter os usuários informados sobre o andamento de seus incidentes e requisições;
- Realizar pesquisa de avaliação referente a incidentes e requisições, visando obter melhoria no atendimento e qualidade dos serviços prestados.

Produtos e Serviços:

- Instalação, manutenção e monitoramento de redes e dos POPs;
- Projeto físico de infraestrutura de redes;
- Instalação e manutenção de hardware e softwares;
- Treinamento e assessoria a usuários;
- Convênios e parcerias com entidades das regiões;
- Representação da PROCERGS no interior.

2.4. Diretoria Administrativo-Financeira – DAF

Denominação do Responsável: Diretor Administrativo-Financeiro.

Denominação do Corresponsável: Não há.

Nível Estrutural: Diretoria.

Nível Hierárquico Superior: Presidência – PRES.

Missão:

Garantir o funcionamento da Companhia e adequada disponibilização dos recursos humanos, financeiros e materiais, bem como infraestrutura e serviços de manutenção e de apoio administrativo, além de assegurar a sua efetiva participação no mercado.

Principais Atribuições:

- Viabilizar o Planejamento Estratégico, Políticas e Objetivos de Gestão da Companhia;
- Deliberar sobre questões estratégicas e organizacionais da Companhia;

MO – Manual de Organização

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

2.4.1. **Divisão de Gestão Contábil-Financeira e Orçamentária – DCF**

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Administrativo-Financeira – DAF.

Áreas Subordinadas:

Setor de Controle Contábil – SCC;

Setor de Controle Financeiro – SCF;

Setor de Administração de Contratos – SEC.

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

MO – Manual de Organização

- Acompanhar e subsidiar a Diretoria quanto às liberações de verbas comprometidas com os serviços prestados;
- Analisar mapa de faturamento e relatório de inadimplência;
- Participar das deliberações da Câmara de Gestão Administrativa e Financeira – CGAF referentes a compras e contratações de serviços;

Produtos e Serviços:

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

2.4.1.1. **Setor de Controle Contábil – SCC**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

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

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

Produtos e Serviços:

MO – Manual de Organização

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

2.4.1.2. **Setor de Controle Financeiro – SCF**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

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

Missão:

Administrar com eficiência o processo financeiro da Companhia, objetivando a confiabilidade, segurança e integridade das informações/ações junto a clientes e fornecedores.

Principais Atribuições:

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

Produtos e Serviços:

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

2.4.1.3. Setor de Administração de Contratos – SEC

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

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

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

Produtos e Serviços:

- Contratos administrados e controlados.

2.4.2. Divisão de Gestão Administrativa – DGA

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Administrativo-Financeira - DAF.

Áreas Subordinadas:

Centro de Treinamento – CTRE;

Setor Administrativo – SAD;

Setor de Compras – SCP;

Setor de Infraestrutura – SIE;

Setor de Patrimônio, Arquivo e Almoxarifado – SPA;

Setor de Responsabilidade Socioambiental – RSA.

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

Produtos e Serviços:

- Apoio logístico, recursos materiais, infraestrutura e serviços administrativos;
- Elaborar e manter atualizada e padronizada a documentação normativa da Divisão Administrativa Financeira.

2.4.2.1. Centro de Treinamento – CTRE

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Administrativa – DGA.

Missão:

Administrar o Centro de Treinamento no que tange aos recursos e infraestrutura para treinamentos de pessoas e eventos oficiais da Companhia e de clientes.

Principais Atribuições:

Administração:

- Elaborar os agendamentos de recursos para treinamentos e eventos, demandados por clientes internos e externos;
- Efetuar orçamentos de locações de espaços e recursos para treinamentos e eventos de clientes internos e externos, bem como encaminhar ao setor financeiro cópia do orçamento para a respectiva emissão da nota fiscal dos clientes quando se fizer necessário;
- Recepcionar clientes e usuários do CTRE para demonstração de salas e recursos para treinamentos;

MO – Manual de Organização

- Efetuar o controle da manutenção predial, das contas de serviços de infraestrutura, das requisições de materiais estocáveis, da movimentação de equipamentos, de mobiliários diversos, de funcionários e terceirizados alocados.

Apoio Técnico:

- Efetuar a preparação, instalação, operação e instrução de procedimentos para utilização dos recursos instrucionais disponíveis como: projetores de multimídia, microcomputadores, CD Players, DVD Players, retroprojetores, TVs e outros, para os treinamentos e eventos, bem como zelar pela conservação da infraestrutura telemática do local: canal de dados, VoIP, servidores, racks e outros;
- Realizar a instalação, a atualização e a desinstalação de softwares específicos para os treinamentos;
- Elaborar o controle, a verificação, a reposição e a substituição de material de apoio das salas de treinamento e dependências do CTRE.

2.4.2.2. Setor Administrativo – SAD

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Administrativa – DGA.

Missão:

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

Principais Atribuições:

Serviços Administrativos:

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

Serviços de Transporte de Pessoas e Materiais:

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

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

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

MO – Manual de Organização

- Conferir, revisar, dar aceite ou glosar faturas e notas fiscais de prestação de serviços de telefonia fixa e móvel.

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

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

Serviços de Protocolo de Documentos e Pequenos Volumes:

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

Controle de Viagens:

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

Produtos e Serviços:

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

2.4.2.3. **Setor de Compras – SCP**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Administrativa – DGA.

Missão:

Realizar processos de compra de serviços e materiais para Companhia.

Principais Atribuições:

- Efetuar a compra de produtos e/ou contratação de serviços de acordo com a modalidade de licitação prevista no regramento legal vigente, de acordo com a demanda da Companhia, emitindo Ordem de Compras - OC ou conforme o caso, encaminhando ao Setor de Administração de Contratos – SEC para a elaboração de minuta de Contrato e celebração do Contrato definitivo;
- Receber, controlar e providenciar os pedidos de compras, através de Requisições de Material ou os processos administrativos;

MO – Manual de Organização

- Providenciar todos os procedimentos que envolvam os processos licitatórios (Pregão, Concorrência, Tomada de Preços, Convite, Credenciamento) ou de Dispensa e Inexigibilidade de Licitação;
- Providenciar o aceite nas notas fiscais de fornecedores, a partir da entrega dos produtos ou realização dos serviços contratados;
- Acompanhar as alterações na legislação e normas vigentes na esfera das licitações e contratos administrativos;
- Emitir atestados de qualificação técnica solicitados por fornecedores aos fornecedores de produtos e prestadores de serviços;
- Administração do ERP no módulo de Compras.

Produtos e Serviços:

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

2.4.2.4. Setor de Infraestrutura – SIE

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Administrativa – DGA.

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

Produtos e Serviços:

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

2.4.2.5. Setor de Patrimônio, Arquivo e Almoxarifado – SPA

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Administrativa – DGA.

Missão:

MO – Manual de Organização

Gerir os bens patrimoniais, de estoque e o arquivo centralizado de documentos da Companhia.

Principais Atribuições:

- Efetuar a imobilização de bens patrimoniais a partir do recebimento fiscal, a transferência de bens a partir das movimentações de usuários, a baixa de bens a partir da verificação no inventário ou solicitação de usuários;
- Controlar toda a movimentação de estoque a partir das entradas e saídas de materiais no almoxarifado;
- Realizar o inventário anual de todos os bens patrimoniais e do estoque do almoxarifado da Companhia, em cumprimento à exigência legal e normatização vigente na Companhia;
- Efetuar o controle de reposição de estoque, o atendimento de material estocável às áreas requisitantes, e a devolução de materiais e bens patrimoniais;
- Realizar os procedimentos administrativos nos casos de furto, extravio, desaparecimento, doação e venda de bens patrimoniais;
- Efetuar a gestão dos seguros de veículos e de imóveis da Companhia, bem como do contrato de locação do prédio do SPA;
- Providenciar o encaminhamento de bens patrimoniais de apoio como cadeiras, mesas e outros, para reparo e/ou conserto, através de verificação de preço de serviços, por consulta de três orçamentos;
- Manter o controle e arquivamento sistemático de documentos técnicos, administrativos, fiscais e históricos, destinados ao arquivo pelos setores, através de formulário eletrônico específico;
- Controlar o acesso e distribuição dos documentos arquivados ou encaminhados para arquivo, salvo os documentos do histórico da Companhia, que são de livre acesso aos funcionários;
- Atender a pedidos de envio de documentos - empréstimos para consultas, solicitados pelos setores, através de meios eletrônicos, por telefone ou pessoalmente;
- Controlar o prazo de arquivamento de documentos em conformidade com a Tabela de Temporalidade, encaminhando à trituração após o vencimento de prazos estipulados pelos responsáveis.

Produtos e Serviços:

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

2.4.2.6. Setor de Responsabilidade Socioambiental – RSA

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão Administrativa – DGA.

Missão:

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

Principais Atribuições:

Gestão Ambiental:

- Executar a gestão operacional do Programa SUSTENTARE;
- Promover a sensibilização da força de trabalho em relação à gestão ambiental, aos usos de recursos naturais e bens públicos, e promover boas práticas de sustentabilidade;

MO – Manual de Organização

- Executar ações internas e externas, promovendo a educação ambiental, envolvendo a força de trabalho e comunidades nas quais a companhia está inserida;
- Garantir que os processos da companhia estejam adequados à legislação ambiental e aos termos da Responsabilidade Pública Empresarial exigidos;
- Produzir Termos de Referência para os contratos de companhia alinhando-os aos preceitos legais da legislação ambiental;
- Acompanhar processos internos monitorando principalmente:
 - I - disposição final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos gerados pelas obras contratadas;
 - II - mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental, que serão definidas no procedimento de licenciamento ambiental;
 - III - utilização de produtos, equipamentos e serviços que, comprovadamente, reduzam o consumo de energia e de recursos;
- Adotar práticas de sustentabilidade ambiental e de responsabilidade social corporativa compatíveis com o mercado em que a companhia atua;
- Mapear e documentar os processos de descarte de resíduos sólidos;
- Produzir, executar e controlar os contratos de descarte de resíduos da companhia;
- Organizar o Benchmarking institucional visando conhecer as melhores práticas executadas no tema da Gestão Ambiental Empresarial em todas as esferas (pública e privada) procurando sempre adaptar para a nossa realidade as melhores práticas exercidas no mundo;
- Disponibilizar relatório de cumprimento das condicionantes socioambientais estabelecidas pelos órgãos ambientais;
- Coordenar e participar de projetos que visem a eficiência energética da Companhia, racionalização de insumos e a diminuição do descarte destes (Reduzir-Reutilizar-Reciclar).

Inclusão Digital:

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

Inclusão Social:

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

MO – Manual de Organização

visem resgatar a cidadania e a autoestima de pessoas em regime de restrição de liberdade no Sistema Prisional Gaúcho em parceria com os Órgãos Públicos Estaduais responsáveis por este tema no Estado.

Produtos e Serviços:

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

2.4.3. Divisão de Gestão de Pessoas – DGP

Denominação do Responsável: Gerente.

Nível Estrutural: Divisão.

Nível Hierárquico Superior: Diretoria Administrativo-Financeira – DAF.

Áreas Subordinadas:

- Setor de Administração de Pessoal – SAP;
- Setor de Desenvolvimento Pessoal – SDE;
- Setor de Saúde e Segurança do Trabalho – SST.

Missão:

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

Principais Atribuições:

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

Produtos e Serviços:

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

2.4.3.1. Setor de Administração de Pessoal – SAP

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

MO – Manual de Organização

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão de Pessoas – DGP.

Missão:

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

Principais Atribuições:

Benefícios:

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

Rotinas Funcionais:

- Atualizar a Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS dos empregados;
- Executar a rotina de efetividade e afastamentos, de lotação e transferência de funcionários, de férias e de demissão/rescisão de contrato de trabalho;
- Executar e controlar a rotina de contratação de funcionários, estagiários, temporários e menores aprendizes;
- Manter o controle dos contratos de trabalho de temporários, de estagiários e período de experiência;
- Executar a conferência/aceite da fatura de temporários/terceiros/parceiros;
- Manter controle de apólices de seguros;
- Emitir e manter o controle sobre crachás e arquivos de documentos;
- Manter controle de cedidos/adidos e projetos;
- Executar os registros e controles funcionais;
- Atualizar semanalmente o Sistema de Pessoal – PES.

Folha de Pagamento:

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

Produtos e Serviços:

- Pagamento e controle de benefícios;
- Cadastro de benefícios de assistência médica em Empresas conveniadas;
- Pontos conferidos e abonados;
- Relatórios gerenciais;

- PES atualizado;
- Totais gerados para o Sistema de Folha de Pagamento;
- Desligamentos;
- Controle/pagamento de férias;
- Declarações de Rendimentos;
- Folha de pagamento/cartão-ponto "on-line";
- Recolhimento de obrigações sociais;
- Declaração de Imposto de Renda na Fonte - IRF;
- Relação Anual de Informações Social - RAIS;
- Pagamento do Programa de Integração Social – PIS/Programa de Formação do Patrimônio do Servidor - PASEP;
- Pagamento de auxílio-doença;
- Cadastramento no PASEP;
- Inclusão e exclusão de empregados em companhia seguradora;
- Admissão de empregados;
- Admissão, transferência e desligamento de estagiários.

2.4.3.2. Setor de Desenvolvimento Pessoal – SDE

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão de Pessoas – DGP.

Missão:

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

Principais Atribuições:

Função Desenvolvimento Organizacional:

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

Função Contratação de Pessoal:

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

Função Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal:

- Diagnosticar necessidades de capacitação e de desenvolvimento de funcionários e providenciar seu atendimento;
- Desenvolver e atualizar periodicamente a matriz de capacitação, com conhecimentos e competências necessárias por função;
- Elaborar e executar o plano de treinamento a partir da matriz de competências;
- Orientar a aplicação de programas de incentivo ao autodesenvolvimento;
- Executar a rotina de registros, controles e indicadores da função.

Função Administração de Cargos, Funções e Salários:

- Realizar o planejamento e controle do quadro de lotação de pessoal, de acordo com as necessidades das diversas unidades de produção e de serviço da Companhia;

MO – Manual de Organização

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

Produtos e Serviços:

Função Desenvolvimento Organizacional:

- Pesquisas de clima organizacional

Função Contratação de Pessoal:

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

Função Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal:

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

Função Administração de Cargos, Funções e Salários:

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

2.4.3.3. **Setor de Saúde e Segurança do Trabalho – SST**

Denominação do Responsável: Chefe.

Nível Estrutural: Setor.

Nível Hierárquico Superior: Divisão de Gestão de Pessoas – DGP.

Missão:

Promover a segurança, a saúde e a qualidade de vida no ambiente de trabalho, bem como o cumprimento da legislação pertinente aos assuntos de responsabilidade do setor.

Principais Atribuições:

Função Segurança do Trabalho/SESMT:

MO – Manual de Organização

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

Função Serviço Social:

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

Produtos e Serviços

Função Segurança do Trabalho/SESMT:

- Elaboração e controle de programas de prevenção na área de Segurança, Saúde e Medicina do Trabalho, tais como: Programa de Prevenção e Riscos Ambientais – PPRA, Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO; Processo de acompanhamento de Distúrbios Ósseos Musculares Relacionados ao Trabalho – DORT e Lesão Esforço Repetitivo - LER;
- Laudos periciais, de insalubridade e periculosidade;
- Avaliações ambientais e levantamento de riscos;
- Avaliações ergonômicas e orientações aos trabalhadores nas questões relativas ao assunto;
- Preparação de colaboradores na área prevencionista;
- Treinamento de integrantes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA;
- Controle dos sistemas de combate a incêndio;
- Controle epidemiológico sobre Acidentes do Trabalho, incluindo doenças profissionais.
- Controle epidemiológico dos Acidentes de Trabalho e doenças profissionais;
- Coordenação do serviço terceirizado de medicina do trabalho.

Função Serviço Social:

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