

CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS – 2020

Em conformidade com o art. 8º, inciso I, da Lei federal nº 13.303/2016, o Conselho de Administração da PROCERGS – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A. subscreve a presente Carta Anual de Políticas Públicas referente ao exercício social de 2020.

1 – Interesse Público Subjacente às atividades

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

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

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

Suas instalações dispõem de uma infraestrutura projetada para o processamento de dados, 24h por dia, sete dias por semana, durante todo o ano. É nesse ambiente, que, diariamente, na área de finanças e gestão, são processados mais de 1 bilhão de documentos fiscais eletrônicos/mês (nota fiscal, nota fiscal do consumidor, conhecimento de transporte, manifesto de documentos fiscais), bilhete de passagem e, em breve, a nota fiscal de energia elétrica), para mais de 5 milhões de estabelecimentos comerciais de todos os Estados da Federação.

A Administração do Rio Grande do Sul, através da PROCERGS e de seus 1.048 funcionários, fornece soluções personalizadas, que qualificam tanto a infraestrutura de conectividade, como a expansão das oportunidades à competitividade sustentável do Estado.

2 – Políticas Públicas

Existe a certeza do papel fundamental para com os objetivos do Governo Eduardo Leite, dos quais destaca-se o de ter um “Governo 100% digital na sua oferta de serviços ao cidadão”.



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

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

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

Empresa Competitiva e Sustentável

Garantir a sustentabilidade a longo prazo;
Ampliar a percepção de valor dos clientes.

Empresa Ágil e Colaborativa

Promover cultura e atuação ágil e colaborativa ("mindset digital");
Garantir equipes de alta performance com visão sistêmica do negócio.

Protagonista da Estratégia de Governo Digital

Alinhar a TIC aos objetivos estratégicos do governo;
Promover a Transformação Digital do Governo como plataforma.

4 – Recursos para Custeio da Políticas Públicas

RESUMO ORÇAMENTO 2020			
Revisão Julho			
	PREVISÃO 2020		PREVISÃO 2020
DIRETA TESOURO	174.345.939	PESSOAL	213.047.381
INDIRETA TESOURO	12.872.006	OPERACIONAIS / TERCEIROS	64.708.614
INDIRETA PRÓPRIOS	150.919.120	ADMINISTRATIVAS/MATERIAIS	15.851.823
OUTROS PODERES	11.432.907	TRIBUTÁRIAS	46.222.417
OUTROS MERCADOS	18.861.802	DEPRECIÇÃO	8.940.225
NOVAS RECEITAS	500.000		
SUBTOTAL RECEITA OPERACIONAL	368.931.774	SUBTOTAL DESPESA OPERACIONAL CORRENTE	348.770.461
		PROVISÃO P/CAUSAS TRABALHISTAS	
		MOVIMENTAÇÃO ESTRUTURAL	870.954
		DESPESA EXTRAORDINÁRIA	870.954
TOTAL RECEITA OPERACIONAL	368.931.774	TOTAL DESPESAS OPERACIONAIS	349.641.415
		RESULTADO DO NEGÓCIO	19.290.359
RECEITA FINANCEIRA (SIAC)	535.900	DESPESAS FINANCEIRAS	260.703
RENDIMENTO DE APLICAÇÕES	2.748		
TOTAL DA REC. OPERACIONAL	369.470.422	TOTAL CUSTOS E DESP. OPERACIONAL	349.902.117
ALAVANCAGEM FINANCEIRA		INVESTIMENTOS	
APORTE DE CAPITAL	-	EQUIPAMENTOS / HARDWARE	4.286.000
DESMOBILIZAÇÃO DE ATIVOS	8.277.000	SOFTWARES	3.702.600
SIAC	7.650.000	TELECOMUNICAÇÕES	671.137
		INFRAESTRUTURA / INSTALAÇÕES	405.000
		SEGURANÇA PÚBLICA	
TOTAL	15.927.000	TOTAL DE INVESTIMENTOS	9.064.737

5 – Impactos Econômico-Financeiros da Operacionalização das Políticas Públicas

A Companhia por exercer um papel de prestadora de serviços ao Governo tem as suas decisões de investimentos atreladas às demandas dos órgãos Governamentais e a sua capacidade de suprimento financeiro. Todavia, visando a sustentabilidade da empresa, está em curso uma política rigorosa de mensuração e revisão de seus contratos, visando a correta cobertura dos custos operacionais e o suprimento necessário para a sua saudável manutenção, o em termos de força de trabalho e renovação tecnológica. Merece destaque o esforço de racionalização constante de seus custos operacionais de forma a causar o menor impacto possível ao Governo, na qualidade de principal cliente da mesma.

6 – Comentários dos Administradores

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia do coronavírus, que foi o principal foco de atuação do Governo.

No Rio Grande do Sul, em 19 de Março, o Governo decretou situação de calamidade pública e uma variedade de restrições para barrar a propagação do coronavírus, ao mesmo tempo em que houve o desenvolvimento de ações para fornecimento de toda infraestrutura no tratamento dos enfermos. Essa situação desencadeou uma forte preocupação com as determinantes econômicas e a competitividade sistêmica, além de maior velocidade de entrega no tocante às Tecnologias da Informação e Comunicação, para Administração Pública e para o Cidadão.

A PROCERGS é o prestador de serviço do Governo e tem a missão de “Ser protagonista na estratégia de Governo Digital provendo soluções para transformar o Serviço Público e a experiência do Cidadão”. Uma Companhia que atua como provedora de soluções, com a velocidade que a sociedade carece e no ritmo exponencial da evolução tecnológica, que só se materializa através do estabelecimento de uma cooperação harmônica e orquestrada, entre a iniciativa privada, a sociedade e o governo, para que se alcance a velocidade, a escala e o valor para o Cidadão.

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

Nesse âmbito, o impacto das realizações a seguir descritas, provocaram uma transformação cultural, advinda das ações, céleres e efetivas no interesse da sociedade, aspecto que contribui à maturidade da inteligência coletiva e legítima às decisões políticas tomadas pelo Governo. A atenção no autosserviço focado nas experiências, em plataforma digital, possui uma arquitetura robusta e dinâmica, que imprime eficiência, escala, agilidade, simultaneamente em todos os canais, o que significa um avanço profundo em termos de prestação de serviço público, com redução de custos, diminuição do atendimento presencial, segurança, conveniência e credibilidade.

–O Portal Coronavírus, que tem registro médio de 11.000 usuários/dia, 330.000/mês e 19.000 páginas/dia, aborda a estratégia Covid-19, informações, orientações técnicas, comunicação, legislações, programas vigentes e transparência no que se refere às contratações emergenciais, distribuição de equipamentos de proteção, laboratórios e contratação de pessoal. Detalha o Modelo de Distanciamento Controlado do Rio Grande do

Sul, que identifica, semanalmente, a situação de cada município e região, projeções de cenários e indicadores sobre a pandemia, estratégias, inclusive, um CovidBot, que é um Chatbot, solução de chat e voz, automatizada, com inteligência artificial para atendimento virtual. Disponível em: <<https://coronavirus.rs.gov.br/inicial>>.

– **Painel Coronavírus (Mapa Digital de Casos), com cerca de 25.000 acessos/dia, 750.000/mês.** Apresenta 1) nº de casos e incidência; 2) nº de óbitos/taxa de mortalidade; 3) nº de recuperados e em acompanhamento; 4) nº de hospitalizações; 5) taxa de ocupação de leitos/UTI; 6) nº de testagens; 7) tipificação dos sintomas; 8) apresentação de resumos, dentre outros dados, disponibilizados de forma transparente. Disponível em: <<http://ti.saude.rs.gov.br/covid19/>>.

– **Monitoramento COVID-19 (Mapa de Leitos), com média de 5.000 usuários/dia. Solução destaque no ranking de transparência Covid-19,** da Open Knowledge Brasil, que avalia a qualidade dos dados/informações relativas à pandemia, pela União/Estados em seus portais oficiais. Um instrumento relevante ao planejamento das ações, para conhecimento da capacidade instalada dos hospitais. Igualmente mostra os pacientes internados e o uso de respiradores em Unidades de Tratamento Intensivo (Sistema Único de Saúde e Privado. E, a taxa de ocupação indica o nível de atividade e o máximo que a estrutura suporta. Esse conjunto de elementos compõe a metodologia do Modelo de Distanciamento Controlado, para mitigação dos efeitos do Covid-19, mostra 1) o nº de Leitos de UTI/taxa de ocupação; 2) nº de Leitos de Covid-19 Fora de UTI/taxa de ocupação de confirmados/suspeitos; 3) nº Total de Respiradores/taxa de uso; 4) nº de pacientes em UTI; dentre outras facilidades. Disponível em: <<https://covid.saude.rs.gov.br/>>.

– **O Modelo de Distanciamento Social Controlado,** lançado pelo Governador em Maio, tem média de 250.000 usuários/mês e repercussão ímpar na mídia mundial, como **modelo inédito de estratégia de combate ao coronavírus.** Dividiu o Estado em regiões, analisadas de acordo com a propagação do Covid-19 e a capacidade de atendimento do sistema de saúde, monitorado por meio de indicadores e classificação, por bandeiras, segundo o risco (nas cores amarela, laranja, vermelha ou preta). Disponível em: <<https://distanciamentocontrolado.rs.gov.br/>>. A divulgação destes critérios foi disponibilizada no Portal Coronavírus, que apresenta os protocolos obrigatórios e específicos.

– **A Plataforma RS.GOV.BR de Serviços Digitais ao Cidadão tem média de 15.000 acessos/dia e mais de 250.000/mês e total de 440 serviços e mais de 4,9 milhões/de acessos aos serviços digitais.** É uma solução com arquitetura orientada a serviço e se sustenta na oferta de uma jornada unificada para prestação de serviços digitais e melhoria, de forma evolutiva, da experiência do Cidadão com o Governo. Esse modelo de entrega de serviço inovador, com foco no autosserviço, absorveu, aceleradamente, todas as soluções de governo digital, para enfrentamento da pandemia do Covid-19 no Estado. Disponível em: <<https://www.rs.gov.br/inicial>>.

- Teleconsulta médica digital/IPE Saúde já registrou 17.610 solicitações e 15.535 autorizadas, uma assistência para mais de 1 milhão de segurados e cerca de 7.400 médicos credenciados.** Disponível em: <<http://ipesaude.rs.gov.br/teleconsulta-medica>>.
- Cadastro de 3.500 Voluntários no cuidado à saúde.** Disponível em: <<https://saude.rs.gov.br/coronavirus-voluntariado>>.
- Licitações Coronavírus, 173 editais, para aquisição de 610 itens. Desse montante, 100 editais realizados na modalidade de Pregão Eletrônico possibilitaram a compra de 303 itens, com valor de R\$ 501.977.137,41 e valor final de R\$ 385.890.477,74, o que significa uma economia efetiva de R\$ 116.086.659,67.** Disponível em: <<https://coronavirus.rs.gov.br/contratacoes-emergenciais>>.
- Delegacia Online, com Pré-ocorrência policial Online, mais de 300 fatos liberados,** para registros de pré-ocorrências e diminuição do fluxo de pessoas nas delegacias. Disponível em: <<https://www.delegaciaonline.rs.gov.br/>>.
- 1.602 Televisitas virtuais no sistema prisional.**
- Menor Preço Covid-19,** funcionalidade do Menor Preço Brasil, para pesquisa do menor preço de itens em mais de 200 mil estabelecimentos do Programa Nota Fiscal Gaúcha, da Fazenda-RS, **para 16 Estados da Federação, que registrou 12,8 milhões /Consultas, mais de 580.000 usuários, 6,4 bilhões de notas processadas e no Menor Preço Nota Gaúcha 8,5 milhões/Consultas, 23.000 usuários e 2,3 milhões de notas processadas.** Disponível em: <<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.rs.procergs.mprs>>.
- Melhor Hora,** viabilizado pelo uso de algoritmos, no suporte à identificação de possíveis picos de aglomeração nos estabelecimentos comerciais, que apresentou **pico de 14.520 consultas, para 497 municípios, em mais de 61 mil estabelecimentos.** Disponível em: <www.nfg.sefaz.rs.gov.br/melhorhora>.
- 1.549 Solicitações Digitais de Medicamentos já efetuadas,** aos pacientes do Sistema Único da Saúde, para acesso aos medicamentos sem deslocamento até farmácias. **São 24.366 pacientes cadastrados, que, agora, passam a desfrutar dessa facilidade.** Disponível em: <<https://saude.rs.gov.br/consulta-medicamentos>>.
- Ensino a Distância/Salas Virtuais para alunos das escolas públicas com Internet Patrocinada pelo Governo. 475.186 Salas Virtuais, 33.197 professores em sala de aula, para 37.000 turmas (média/10 disciplinas p/cada turma e salas de recurso), com cobertura para 774.661 alunos, em 2.460 Escolas. Além de novas funcionalidades para o Monitoramento da Saúde Escolar preparado para o retorno as aulas,** com o registro da medição da temperatura dos alunos, dentre outros recursos, nos Apps Estudante e do Professor.
- Funcionalidades virtuais para o Trânsito/Saneamento.**
- Trabalho remoto habilitado para 13.502 servidores e 3.987 no MS Teams.**

No que tange à Gestão Interna, frente aos direcionadores estratégicos da Administração da Companhia, deu-se início a um ciclo de grandes mudanças, para solução de questões relacionadas ao desequilíbrio no quadro de pessoal, falta de técnicos em áreas críticas, alto número de aposentados, cargos em extinção e volume de reclamações trabalhistas, que estão sendo negociadas e formalizadas por intermédio de acordos, para mitigar esse passivo. Em paralelo, desenvolveram-se ações para melhoria da produtividade, conectividade, reorganização de processos operacionais, com eliminação de sobremento de atividades e, inclusive, reestruturação organizacional da Empresa.

No que se refere à sustentabilidade, houve renegociação de contratos com fornecedores, medidas para redução de custos, otimização dos recursos existentes e desenvolvimento de novos produtos para incremento de receita e retomada do equilíbrio econômico-financeiro. Em 2020, observa-se que todas as providências tomadas têm surtido o efeito desejado, que é o resultado positivo, tão esperado depois de cinco anos consecutivos de prejuízo operacional.

O contingenciamento dos investimentos se mostrou eficaz frente às dificuldades, pois permitiu à manutenção e expansão da capacidade da Empresa, para crescimento e qualificação da prestação de serviço público. Não obstante, foi uma alternativa temporária. E, a introdução de novos modelos de negócios orientados à Biometria Facial, Serviços em Nuvem, Ciência de Dados, Monetização, Lei Geral de Proteção de Dados e Processo Administrativo Eletrônico para municípios, dentre outras prospecções em curso, são exemplos dos esforços empreendidos pela Diretoria, área comercial e técnica, em prol da eficácia empresarial.

A formatação da prestação de serviço digital à sociedade, que se ampara na estrutura de plataforma, assim como seus conceitos e componentes, instituiu o autosserviço no Governo do Rio Grande do Sul, com velocidade, escala, valor e conveniência para o Cidadão.

As plataformas de governo digital são essenciais para apoiar os órgãos públicos no processo de transformação digital. A maneira como elas promovem eficiência, velocidade e escala, facilita a orquestração de um ecossistema complexo, para entrega de novos recursos com agilidade, segurança e garantia da interoperabilidade, entre outras vantagens.

7 – Outras Informações Relevantes Sobre Objetivos de Políticas Públicas

O conjunto de facilidades disponibilizadas para a sociedade têm propiciado conhecimento no que diz respeito à epidemiologia do vírus no Estado do Rio Grande do Sul, melhoria da prestação de serviços de saúde, com segurança, proteção, transparência e cooperação entre as instituições, para o desenvolvimento de novas ações à retomada das atividades socioeconômicas no Estado.

Primeiramente, evidencia-se o sucesso da adesão do Cidadão ao autosserviço, em tempo real, o que confirma a relevância das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) à promoção do desenvolvimento socioeconômico sustentável e eficiência do Estado rumo à Transformação Digital.

A harmonização e extração de dados de sistemas legados para disponibilização na Plataforma se revelou numa mudança cultural dos órgãos para adesão, compartilhamento e manutenção do conteúdo junto à plataforma RS.GOV.BR.

Outro fator é o modelo híbrido de trabalho e o ensino virtual, com Internet patrocinada pelo Governo, impulsionado pela pandemia do Covid-19, que combinou trabalho remoto ao presencial e que se disseminou como um grande aprendizado, no que se refere à rapidez, colaboração, produtividade e expansão ininterrupta da prestação dos serviços de TIC para a sociedade.

O “Novo Normal” e os avanços da Tecnologia da Informação e Comunicação observados desde a década de 80 até o cenário atual, como computador pessoal, Internet, smartphones, software como serviço e Inteligência Artificial e Internet das Coisas, impactam, profundamente, na vida das pessoas, sejam funcionários, clientes, terceiros ou outros públicos.

A PROCERGS é uma empresa onde tecnologias, simplificação e automatização de processos, capacitação e reinvenção são uma constante e é isso que ratifica sua missão de protagonismo na estratégia de Governo Digital. Todas as soluções descritas já foram implementadas em 2020 e contribuíram para transformar o Serviço Público e a experiência do Cidadão!

Folha de Assinaturas

Folha de assinaturas integrante da Carta Anual de Políticas Públicas, aprovada na Reunião Ordinária de janeiro de 2021 do Conselho de Administração da PROCERGS – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

FLÁVIO POMPERMAYER
Presidente do Conselho de Administração

JOSÉ ANTONIO COSTA LEAL
Vice-Presidente do Conselho de
Administração

JORGE FERNANDO KRUG SANTOS
Conselheiro de Administração

VICTOR HERZER DA SILVA
Conselheiro de Administração

DANIEL HIRAM FERREIRA RAMOS SANTORO
Conselheiro de Administração

HELI MEURER
Conselheiro de Administração