

The background features a white outline of the state of Rio Grande do Sul on a blue background. The background is also filled with a network of white dots and lines, and several circular icons representing digital technology: a group of people, a computer monitor, a smartphone, and a Wi-Fi symbol.

# **GOVERNO DIGITAL**

**Simplificando serviços  
para os gaúchos**

---

**Gestão 2015 - 2018**

Versão 1.0



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

GOVERNO DIGITAL  
SIMPLIFICANDO SERVIÇOS PARA OS GAÚCHOS

Versão 1.0

Porto Alegre  
SPGG  
Junho de 2018

## GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**Governador:** José Ivo Sartori

**Vice-Governador:** José Paulo Dornelles Cairolí

## SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO

**Secretário:** Josué Barbosa

**Secretária Adjunta:** Melissa Custódio

## DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**Diretor:** Alexandre Rovinski Almoarqueg

**Diretor Adjunto:** Hilton Boklis

### Ficha técnica:

**Organizadores:** Alexandre Rovinski Almoarqueg, Josué Barbosa

**Equipe técnica:** Anderson Solano Kirschner, André Benetti, Augusto Cesar Camargo, Bernardo Turmina Casagrande, Bruna Monteiro Brito, Caio Cezar Fernandes de Carvalho, Dalson Brum Santos, Dioni Irani da Cunha, Diônifer Alan da Silveira, Ezidro Fortes Brinques, Fábio Santos, Fernando Sidarta Bastos dos Santos, Flávio Arthur Leal Ferreira, Flávio Menezes dos Reis, Felipe Guimaraens, Hilton Boklis, Jairo Renato Caminha de Castilha França, Joana Ines Bender Antiqueira, João Pedro Herman Alves Jaques, Karen Maria Gross Lopes, Luis Fernando Faraco Dischinger, Marcelo Stone Poitevin, Micael Missio, Mirian Ribeiro da Rosa, Nathalia de Oliveira Candia, Paula Raymundo Prux, Paulo César Pedó Nunes, Paulo Fernando Kapp, Rafael Missio, Renata Silveira Vidal, Renato Coelho Caierão, Ricardo Neves Pereira, Sarah Hoffmeister, Sérgio Welter, Silvia Lauer, Tailor Leonel Zimmermann, Tiago Camargo Geiss, Vanderlea Rabelo Kich, Vanessa Sacknies, Vinicius de Lima Ingracio, Vitória Maciel Bueno de Menezes, Vitória Sandri Bastos de Souza

**Revisão:** Lucas Barroso

**Capa e Diagramação:** Priscila Ely

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação:

Governo Digital: simplificando serviços para os gaúchos. Rio Grande do Sul. Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão. – Porto Alegre: SPGG, 2018.

57 p. : il.

1. Administração pública. 2. Tecnologia da Informação. 3. Governo Eletrônico. 4. E-governo. I. Rio Grande do Sul. Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão. II. Título.

CDU 35

# SUMÁRIO

A hora da revolução digital no Estado.....	6
Compartilhando experiências para tornar o RS um lugar melhor para se viver .....	7
Política de TIC .....	8
Facilita RS: O futuro já começou .....	10
Programa Sustentare.....	12
A criação do PROA .....	14
Sistema de Monitoramento Estratégico.....	16
JucisRS na era digital .....	18
Corsan define um novo cenário público de inovação e evolução dos serviços prestados.....	20
Dados Abertos .....	22
Novo Site TudoFácil.....	24
AviseMe: Serviço de avisos ao cidadão .....	26
Mais agilidade nos agendamentos da FGTAS.....	28
O processo que transformou o Diário Oficial do Estado em eletrônico .....	30
Sistema Online de Licenciamento Ambiental - SOL .....	32
Sistema de Gestão de Obras - SGO.....	34
Plano Estadual de Logística de Transportes do RS - PELT RS.....	36
Programa Estado Inteligente aproxima governo e sociedade .....	38
O Cercamento Eletrônico nas rodovias estaduais .....	40
Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual .....	42
Turismo RS.....	44
Pilas R\$ .....	44
Galope.....	44
Balneabilidade.....	45
Baneville .....	45
IPE.....	45
Melhores Práticas na área de Tecnologia da Informação e Comunicação do Daer.....	46
Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Daer .....	47
O Sistema de Cercamento Eletrônico Estadual .....	48
Sistema de Informação e Documentação elevou o padrão de atendimento na PGE .....	49
A atualização do portal do Estado .....	50
Identificação Digital.....	51
Desenvolvimento e Apoio à Infraestrutura Rural .....	52
Sistema AME.....	53
Business Intelligence uma ferramenta de democratização da informação em saúde.....	54
A Central de Serviços do DETRAN para a transformação de um Rio Grande do Sul Digital .....	55
Posfácio - Governança de TIC do Estado do RS: desafios de um pioneiro .....	56

# A HORA DA REVOLUÇÃO DIGITAL NO ESTADO

Enfim, a revolução digital alcança o Governo. O Estado do Rio Grande do Sul não só adotou novas formas de comunicação com o cidadão, mas, principalmente, novas maneiras de entregar serviços públicos aos gaúchos.

Vivemos um momento de transição. Queremos deixar no passado a mais profunda crise econômica, assim como o Estado lento e inchado que presta serviços de má qualidade. O objetivo é modernizar e agilizar o atendimento às pessoas, reduzir a máquina e promover entregas.

Nessa transição, as ferramentas digitais nos dão o suporte tecnológico necessário para uma comunicação eficaz com nossa razão de ser: a população. Essas plataformas possibilitam aumentar a transparência através dos Dados Abertos e eliminar a burocracia para que os empreendedores invistam aqui, gerando emprego e renda.

**“Desde o início de nossa gestão estabelecemos um planejamento estratégico que tem como missão fazer o Estado funcionar melhor e estimular um novo ciclo de desenvolvimento sustentável e de qualidade de vida no Rio Grande do Sul”**

Para o cumprimento dessa meta, estabelecemos três grandes objetivos: modernizar o Estado, promover o crescimento e servir as pessoas.

Essas diretrizes compõem a base do projeto “Um Novo Estado, Um Novo Futuro”. Uma mudança estrutural profunda para oferecer serviços públicos mais qualificados e maior transparência nos assuntos governamentais.

Neste contexto, a busca do equilíbrio nas contas públicas se tornou fundamental, de forma que a despesa não sejam maior que as receitas, pois todo o recurso adicional deverá ser destinado ao atendimento da população nas áreas mais essenciais, como a Educação, Saúde, Segurança, Infraestrutura e Políticas Sociais.

Para que isso ocorra é preciso acelerar as mudanças iniciadas, completar a reestruturação administrativa e consolidar as novas normas do serviço público relativas ao funcionalismo.

A estrutura do Governo organizada em quatro eixos: Social, Econômico, Infraestrutura e Meio Ambiente e Governança e Gestão nos deu uma visão completa das ações de toda a administração, além de potencializar entregas, todas elas medidas pelo Acordo de Resultados, nossa ferramenta de gestão e monitoramento.

Portanto, um melhor planejamento e o uso mais inteligente da tecnologia nos propiciaram um melhor acompanhamento das ações do Governo e foram fundamentais para entregar melhores serviços.

Este livro é a comprovação de que juntos podemos conduzir o Rio Grande do Sul nessa travessia para um Estado moderno e focado no que é melhor para o povo gaúcho.

**José Ivo Sartori**

*Governador do Estado do Rio Grande do Sul*

# COMPARTILHANDO EXPERIÊNCIAS PARA TORNAR O RS UM LUGAR MELHOR PARA SE VIVER

É com imenso prazer que compartilhamos com os integrantes do Governo e a sociedade gaúcha as principais ferramentas de tecnologia que marcam o período de 2015-2018.

Este livro digital, escrito de forma colaborativa por todos aqueles que participaram da ideia inicial de cada ferramenta, de cada evolução do processo, agora, de forma resumida, nos conta um pouco dessa história.

Um resultado que passa pela grande parceria estabelecida na Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG) com as demais secretarias e suas vinculadas visando a inovação da gestão pública com foco na melhoria da prestação de serviços interna e externa.

Através do Acordo de Resultados estabelecemos desafios relevantes representados pelas metas fixadas em comum acordo com todos aqueles que interagem no dia-a-dia da administração estadual.

Além do conjunto de projetos prioritários do governo, estabelecemos indicadores, com métricas consagrados, bem como a avaliação de eficiência de gestão.

Em cada recorte desse monitoramento apareceu a Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), como ferramenta básica

para atingir novos patamares de resultados e entregas.

***“Nesse sentido, mobilizamos os profissionais em todo o governo de forma a torná-los protagonistas de sugestões e realizações no âmbito da tecnologia. Os resultados foram surpreendentes tanto para o público interno quanto para os usuários externos.”***

Ferramentas como o PROA, que tornou obsoleto o processo administrativo físico, conhecido como “capa-branca”, e o aplicativo de celular Facilita RS, que trouxe a centralização dos serviços digitais do Estado na palma da mão das pessoas, já são uma marca na evolução digital do Rio Grande do Sul.

Outros exemplos são as ferramentas que possibilitaram os serviços online da Junta Digital, assim como o SOL (Sistema Online de Licenciamento Ambiental), Vigilância Sanitária, Secretaria de Fazenda e o PPCI nos Corpo de Bombeiros nos mostram a nova forma de recepção dos investidores no Rio Grande.

Soluções como a Rede de Inteligência para o Cidadão utilizando Inteligência Artificial (IA) serão incorporadas ao nosso dia-a-dia

melhorando a aderência dos programas e políticas públicas às necessidades das pessoas.

O processo continua, pois temos um cronograma de novos serviços e entregas a serem implementadas em todas as secretarias e organizações vinculadas.

Assim, juntos comemoramos esse registro de cocriação e compartilhamento de ideias em favor do propósito maior de tornar o Rio Grande do Sul um lugar melhor para se viver.

## **Josué Barbosa**

*Secretário de Planejamento, Governança e Gestão*

## POLÍTICA DE TIC

Desde o início do século 21 é impossível pensar em modernização sem a utilização da Tecnologia. Um Estado não consegue evoluir sem uma gestão adequada. Estes princípios e a necessidade de uma evolução, impulsionaram o governo do Rio Grande do Sul, no ano de 2015, a inovar e firmar um Termo de Cooperação com a PUC-RS. O objetivo foi unir estas duas ideias, adicionando a expertise da academia, e criar um modelo de Política de TI moderna, utilizando o que há de mais atual em Governança de TI.

Com esta parceria firmada o Estado publicou, ainda em 2015, o Decreto 52.616. O documento foi elaborado de forma colaborativa entre representantes de diversos órgãos e acadêmicos conceituados na área. Esta Instrução Normativa definiu em alinhamento com o mapa estratégico os princípios e objetivos da TI para todo o Poder Executivo, além disso, utilizou de mecanismos existentes em estudos atuais sobre Governança de TI para elaborar os seus e o modo como devem ser utilizados.

***“Todas estas ações culminaram em uma série de normativas que auxiliam, organizam e viabilizam ações de modo muito mais ágil, econômico e transversal, pensando um projeto de TI de forma ampla.”***

O resultado, mesmo que sendo executado por um órgão meio, consiga atingir de alguma forma positiva os cidadãos.

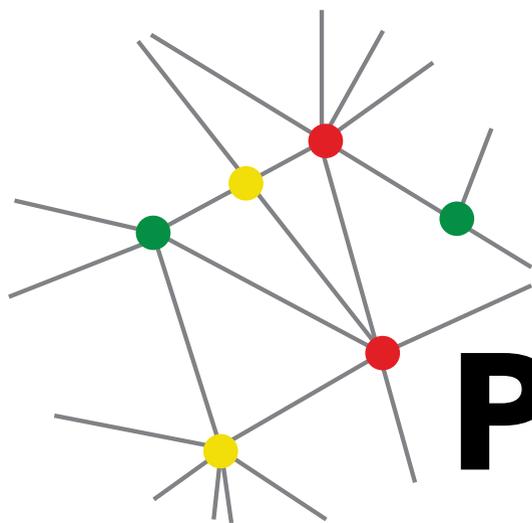
Podemos usar como exemplo os Decretos 54.019 que Cria o Programa FACILITA-RS, o 53.928 que institui a Identificação Digital Integrada e o 53.927 que dispõe sobre o Compartilhamento de Dados na Administração Pública Estadual, todos eles publicados em 2018. Estes, juntos com o investimento que o Estado fez em uma Arquitetura Digital de TI e a criação de uma Rede para uso de Inteligência Artificial, fazem com que pela primeira vez o estado se utilize destas novas tecnologias para ter tomadas de decisões mais assertivas e preste serviços de modo mais adequados.

Poderíamos citar diversas ferramentas fruto de um tra-

balho árduo da Política de TIC, como o Sistema de Licenciamento On-Line, o PROA ou o Novo Tudo Fácil Eletrônico, entre outros exemplos, mas uma síntese de tudo isso é o aplicativo do FACILITA-RS, que coloca o resultado das diversas ferramentas implementadas na palma da mão do cidadão.

Por fim, a Governança de TI do Estado conseguiu se mostrar muito eficaz e ágil, e do modo como foi construída, tende a perdurar, sendo mais uma ação de Estado que traz uma modernização e uma melhor gestão. Hoje, seus resultados já podem ser vistos e tem servido de modelo, como pode ser visto também nas mais de 18 publicações sobre a Governança de TIC do Rio Grande do Sul, que foram apresentados em diversas partes do mundo, em trabalhos de conclusão, dissertações de mestrado, teses de doutorado, seminários nacionais e Internacionais. Esse reconhecimento nos orgulha, porque fazemos parte disso.

**Alexandre Rovinski**



# **POLÍTICA TIC RS**

[www.tic.rs.gov.br](http://www.tic.rs.gov.br)

# FACILITA RS: O FUTURO JÁ COMEÇOU

O Programa Facilita RS é mais uma semente no grande processo de transformação que o governo está promovendo na administração pública do Rio Grande do Sul. Para dar agilidade e desburocratizar a prestação de serviços ao cidadão, foram criadas ações que geram resultados de modernização e simplificação no acesso aos serviços e informações do Estado.

A primeira ação foi a elaboração de três decretos, que objetivam normatizar as ações disruptivas e transformadoras do relacionamento dos órgãos estaduais com a população, para implementação do governo digital. Os três decretos, mais do que obrigações a cumprir, representam compromissos da gestão com a transparência e a simplificação do relacionamento com os gaúchos.

## **Decreto Nº 54.019, de 16/04/2018 - Programa Facilita RS**

Tem por finalidade facilitar a prestação de serviços públicos ao usuário, mediante a adoção de práticas administrativas, de atos regulamentares, de ferramentas de tecnologia e de integração entre os órgãos e entidades, com os objetivos de:

I - simplificar as exigências, as informações e os procedimentos que visam a prestação de serviços públicos ao cidadão;

II - disponibilizar, progressivamente, plataformas digitais para autoatendimento;

III - disponibilizar o agendamento eletrônico para aqueles serviços que ainda exijam atendimento presencial;

IV - implementar de forma gradativa a identificação digital do usuário com vista a conferir rapidez e confiabilidade nos processos;

V - fomentar medidas facilitadoras para garantir a inclusão das pessoas com necessidades especiais.

## **Decreto Nº 53.927, de 21/02/2018 - Compartilhamento de dados na administração pública.**

Estabelece que os órgãos e as entidades da administração pública estadual que forem responsáveis pela gestão de bases de dados, disponibilizarão aos demais órgãos e às outras entidades do Governo interessados, o acesso aos dados sob a sua gestão. Ficam excluídos os dados protegidos por sigilo fiscal e informações classificadas em grau de sigilo, conforme previsto em legislação.

## **Decreto Nº 53.928, de 21/02/2018 - Identificação Digital**

Institui o sistema Login Cidadão como solução tecnológica a ser adotada, que implica aceitação deste como um meio oficial de re-

lacionamento com a administração pública estadual para o serviço específico.

Um dos principais produtos do Programa é o aplicativo que tem o mesmo nome da política pública.

***“O app Facilita RS permite que o cidadão pesquise e navegue por todos os serviços digitais do Estado, agende seus atendimentos de forma fácil e rápida e conheça todos os demais aplicativos disponibilizados pelo governo.”***

Ele também passa a ser canal dos serviços prestados pelo Tudo Fácil.

A meta do governo é contemplar mais ações de racionalização e simplificação internas, melhorias no atendimento presencial e disponibilização de serviços inovadores cada vez mais digitais que ofereçam comodidade, agilidade e satisfação para o cidadão.

O APP Facilita RS está disponível desde o dia 16/04/2018 e os interessados podem fazer o download nas lojas App Store e Play Store.

**Lucienne Ko Freitag Panno**

**O futuro  
já começou.**



[www.facilita.rs.gov.br](http://www.facilita.rs.gov.br)

**Facilita RS. Todos os serviços do Governo do Estado que você precisa em um único aplicativo.**

## PROGRAMA SUSTENTARE

O relatório Geral 2018 da ONU alerta que o lixo eletrônico representa crescente risco ao meio ambiente e à saúde humana. Cerca de 1,4 milhão de toneladas do lixo eletrônico mundial geradas pelo setor de informática em 2017 foram provenientes do Brasil, que só recicla 2% dos resíduos digitais.

A nova legislação ambiental caracteriza como crime o abandono inadequado na natureza de equipamentos pertencentes à Linha Verde, linha que agrega eletroeletrônicos com ênfase aos utilizados pela TI, meios de comunicação e conectividade, responsabilizando de forma solidária o gestor público por dano causado ao meio ambiente na ocorrência de descarte incorreto de resíduos eletroeletrônicos.

O Estado do Rio Grande do Sul, com a publicação do Decreto nº 53.307/16 instituiu o Programa Sustentare, que trata da destinação e do descarte de ativos eletroeletrônicos de órgãos e entidades públicas, em conformidade com as políticas nacional e estadual de resíduos sólidos, aderindo às melhores práticas de sustentabilidade ambiental e de responsabilidade social e agindo com proatividade na ausência de acordo setorial para resolver o problema da geração crescente de lixo eletrônico.

O Programa organiza e padroniza os processos relativos à destinação e descarte correto dos eletroeletrônicos dos órgãos públicos. Oportuniza a gestão com indicadores qualitativos e quantitativos, através de 3 trilhas de destinação dos ativos fora de uso do Estado: doação, recondicionamento e reciclagem.

***“É uma iniciativa pioneira e propositiva, tendo sido agraciada com o prêmio “Destaque A3P” pelo Ministério do Meio Ambiente.”***

Viabiliza mudanças comportamentais e processuais, trazendo: adequação à legislação ambiental; aumento do ciclo de vida de equipamentos eletroeletrônicos; inclusão social; integração social e aprendizagem, mediante a ocupação e desenvolvimento da mão de obra prisional no desmonte de equipamentos caracterizados como “sucata eletrônica” inservível; e preservação de ecossistemas e do meio ambiente.

Todo o controle e operação será feita via webservice (Procergs). Inclui parcerias e permite a adesão de outras entidades, sendo um modelo que pode ser replicado.

Após um ano de sua implanta-

ção, já foram recicladas 180 toneladas, emitidos 500 Certificados de Destinação Final, treinados mais de 200 servidores, doados 80 computadores a seis entidades carentes, recebidos 150 micros para doação, doadas 16 bateadeiras industriais a 16 escolas. Em média, são coletadas 11T de Resíduos Eletroeletrônicos ao mês.

O Programa SUSTENTAR.e, se-meando e difundindo a consciência ambiental, marca o compromisso do governo gaúcho, através de suas ações, com a sustentabilidade do planeta. Diz o Relatório Anual 2015 ONU: “um Estado sustentável é aquele que congrega compromissos com a responsabilidade social, com a melhoria da qualidade de vida das pessoas e com o pleno cumprimento da legislação ambiental”. E esse trabalho está sendo realizado.

**Hilton Boklis**

**PROGRAMA**  
**SUSTENTAR.e**



[www.sustentare.rs.gov.br](http://www.sustentare.rs.gov.br)

## A CRIAÇÃO DO PROA

Entre os principais compromissos desta gestão está o de dar agilidade à gestão pública com foco na melhoria dos serviços. Nesse sentido, em maio de 2015, tomou-se a decisão de disponibilizar uma solução para o trâmite de processos administrativos em formato eletrônico no âmbito do Poder Executivo Estadual. A meta era oferecer um serviço público de melhor qualidade, célere e eficiente para toda a sociedade, necessidade que vinha de longa data.

O Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação foi imbuído da responsabilidade de definir e implantar uma solução para atender a decisão de Governo. Foram feitas visitas técnicas e avaliadas soluções prontas e em uso. Para atender as especificidades da nossa Administração Pública seria preciso investir muito em customização nas soluções existentes. A análise, sob o ponto de vista técnico e estratégico também evidenciou ser fundamental para o Estado possuir autonomia na priorização de necessidades e definição das implementações. Chegou-se a conclusão que o interesse público seria melhor atendido com o desenvolvimento de uma aplicação voltada para a nossa realidade, com liberdade para o desenvolvimento das funcionalidades que se fizessem necessárias

ao longo do tempo, garantindo a independência tecnológica, sem riscos à continuidade dos serviços.

A solução adotada foi o Sistema PROA, desenvolvido pela Procergs, uma solução de Estado para o Estado.

***“Ao longo do tempo será a ferramenta mais completa de tramitação de processos eletrônicos, considerando as necessidades, tendo sido premiada no 44º seminário Nacional Tecnologia da Informação e Comunicação para a Gestão Pública.”***

Desde de janeiro de 2016, todos os órgãos estão aptos a receber e incluir processos administrativos eletrônicos.

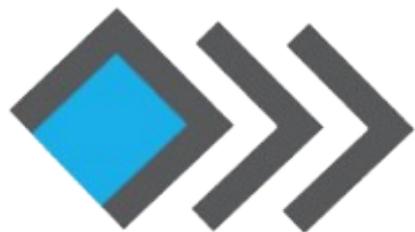
Desta forma, utilizando a TI, houve melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos e da prestação de serviços públicos, trazendo economia de recursos com insumos (papel, cartuchos de tinta, grampos, envelopes, carimbos, capas de processo), contribuição para a preservação do meio ambiente, uma vez que o papel é produzido a partir da celulose, obtida nas árvores e liberação de espaço, necessário para armazenamento dos processos físicos.

A formação e tramitação de processos em meio virtual permite o aproveitamento dos servidores, antes encarregados de rotinas burocráticas suprimidas ou minimizadas pelo processamento eletrônico, em outras áreas do órgão.

Com o processo eletrônico houve aumento da celeridade e eficiência, pois a nova tecnologia propicia a realização de tramitação e acesso aos autos e documentos a qualquer momento e de qualquer lugar, eliminando distâncias, com consequente redução de tempo.

Resumindo, o PROA trouxe agilidade/instantaneidade, rastreabilidade, gerenciamento do desempenho, economicidade, transparência/publicidade e segurança da informação, utilizando a certificação digital ou assinatura eletrônica cadastrada como chave de acesso ao Sistema.

**Alexandre Rovinski**



# PROA

Processos  
Administrativos e-Gov

**O PROA vem para substituir o  
Sistema de Protocolos Integrado (SPI)**

**[www.proa.rs.gov.br/o-que-e-proa](http://www.proa.rs.gov.br/o-que-e-proa)**

# SISTEMA DE MONITORAMENTO ESTRATÉGICO

Em janeiro de 2015, o Governo do Estado do Rio Grande do Sul iniciou a implantação de um novo Modelo de Governança e Gestão, envolvendo todas as Secretarias e órgãos vinculados e abrangendo a totalidade das atividades de cada organização.

***“O desafio e a inovação do novo modelo estão na sua abrangência, tanto nos resultados a serem monitorados como no envolvimento de gestores e servidores no processo de construção e monitoramento.”***

A sistemática está em constante melhoramento, mas, desde o primeiro ano, o objetivo foi a implantação de um processo de Estado, com metodologia e procedimentos claros e simples, onde todas as organizações, independente do seu nível de maturidade de gestão, tivessem condições de implantar e disseminar em sua estrutura gerencial e corpo funcional.

Basicamente são estabelecidas metas anuais para as principais operações, serviços, entregas e projetos de cada organização. A execução física é acompanhada bimestralmente, através de indicadores e prazos de entregas de projetos. Para que esse acompanhamento seja efetivo, as metas são desdobradas em mar-

cos ao longo do exercício, permitindo a checagem periódica do seu andamento e a busca de soluções para possíveis entraves ou anomalias quando a execução se apresenta abaixo do previsto inicialmente.

A estrutura adotada permite o acompanhamento de diferentes tipos de resultados, desde os projetos prioritários de Governo até o nível de execução de determinado serviço prestado por uma Secretaria ou Vinculada.

Cada Indicador, Entregável ou Projeto tem um responsável, sendo que a metodologia e os instrumentos adotados conduzem para práticas de gestão, através de análises estruturadas e periódicas, com identificação da não execução, suas causas e ações corretivas e/ou preventivas.

Nesse contexto, o **Acordo de Resultados** é a forma como a Sistemática de Governança e Gestão se materializa, sendo a principal ferramenta de governança e gestão do Executivo Estadual para o acompanhamento e o monitoramento dos projetos prioritários, entregáveis e indicadores de todas as secretarias e vinculadas.

O **Sistema de Monitoramento Estratégico (SME)** é onde são estruturados e monitorados os Acordos de Resultados. É um sistema web, com interface gerencial, de uso interno com acesso por senha, onde

cada responsável de Indicador, Entregável ou Projeto atualiza a execução de suas metas e registra suas análises. O SME é 100% aderente ao processo de trabalho e metodologia implantada.

O mesmo é utilizado na elaboração e validação das metas, no detalhamento dos planos de ação e nos ciclos de monitoramento. Toda a meta ou projeto tem um responsável por sua gestão, que registra todo o seu acompanhamento no sistema.

O SME gera um status gerencial para cada meta, conforme as informações inseridas pelos respectivos responsáveis, facilitando a visualização dos indicadores, entregáveis e projetos que estão com algum atraso ou desvio em relação à previsão inicial. O sistema é utilizado pelas 51 organizações do Estado, com mais de 600 gestores diretamente envolvidos no processo.

Além do acompanhamento do Acordo de Resultados, o sistema permite ainda que cada organização possa acompanhar metas e projetos internos, com total autonomia para cadastrar o conteúdo, usuários e fazer os acompanhamentos internos.

**Vilmar Rama**



# JUCISRS NA ERA DIGITAL

A Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul (JucisRS) é o segundo órgão de registro do país a contar com ambiente totalmente digital. A Junta Digital, ou seja, Junta Sem Papel, é um marco para o RS, já que os empreendedores gaúchos ganharam mais agilidade e a nova ferramenta permite que as empresas sejam constituídas, alteradas ou extintas, além de outros atos empresariais, totalmente via internet.

***“A consolidação do Projeto Junta Digital é um importante passo rumo à desburocratização e maior eficiência do sistema público como um todo. Esta plataforma torna o RS mais competitivo em relação aos outros estados brasileiros, favorecendo o ambiente de negócios e fomentando a economia gaúcha”***

Com as inovações, a JucisRS conta agora com o Registro Digital disponível 24h, todos os dias da semana e acessível no Portal de Serviços. Também a novo logotipo, criado para fortalecer a imagem da JucisRS propiciando uma melhor visão dos segmentos e atividades que são registradas diariamente no órgão de registro. Dentro do projeto estratégico de descentralização, hoje, a autarquia tem 21

Postos de Atendimento e 39 Unidades Desconcentradas no interior do estado, totalizando o atendimento nos 60 municípios em parceria com as Prefeituras e Associações Comerciais.

O Projeto Junta Digital faz parte do Acordo de Resultados, assinado por todas as secretarias e vinculadas e prevê o acompanhamento dos projetos definidos como prioritários que estão sendo executados pelo governo estadual.

Integram o projeto Junta Digital:

**Digitalização e Gestão de Documentos:** A imagem da Via Única no processo eletrônico pode ser disponibilizada ao usuário na hora em que o mesmo obtiver a aprovação de seu registro.

**Redesimples:** Em parceria com o Sebrae/RS e Prefeituras, até o momento, 102 municípios gaúchos fazem parte da Rede. Com a adesão, a cidade passa a fazer parte do sistema integrador que possibilita ao cliente a Consulta prévia de Viabilidade locacional (de endereço) para instalação de sua empresa, podendo obter os licenciamentos, unificando e simplificando os procedimentos de registro e licenciamento empresarial.

**Via única:** O documento é recebido em apenas uma via, para análise e aprovação e o empresário (cliente) retira o documento aprovado em formato digital integrado ao Portal de Serviços.

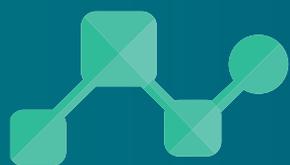
**Certificação digital:** Possibilita a entrada de documentos por meio digital, oportunizando ao cliente assinar o documento em qualquer lugar que tenha acesso à internet.

**Certidão Digital:** A certidão digital tem a mesma fé pública e validade jurídica da certidão tradicional em papel e faz prova em juízo ou fora dele.

**Portal de Serviços:** Pensado e idealizado conforme as necessidades dos clientes que, em sua grande maioria, são empreendedores e profissionais da área Contábil que buscam diariamente os serviços da Junta.

**Tempo tramitação de processos na JucisRS:** O maior impacto da Junta Digital está na diminuição do fluxo e tempo de trâmite de processos. Antes, a média era de seis dias para constituição de uma empresa, agora, é de até 48 horas, quando cumprido todos os requisitos legais.

**Denise Rodrigues**



# JuntaDigital

[www.jucisrs.rs.gov.br/integrar](http://www.jucisrs.rs.gov.br/integrar)

# CORSAN DEFINE UM NOVO CENÁRIO PÚBLICO DE INOVAÇÃO E EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

A Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan) desde a sua origem, busca promover a saúde e a qualidade de vida da população por meio da prestação de serviços de saneamento ambiental, especialmente o abastecimento de água potável e a coleta e tratamento de esgoto sanitário.

Atuando em 320 municípios do Estado do Rio Grande do Sul, a Corsan possui aproximadamente 3 milhões de clientes, com os quais realizou, durante o ano de 2017, mais de 32 milhões de interações – através dos canais de comunicação presenciais e digitais.

Atualmente, para solicitar serviços da Corsan, é possível optar entre os canais de atendimento presenciais, ou pelos canais de atendimento digitais, 0800, site, chat, aplicativo, mídias sociais, sms e e-mail.

A criação e o aprimoramento dos canais de comunicação fazem parte de um processo de transformação digital presente na Corsan, que compreende desde o atendimento e registro da solicitação, da realização e conclusão do serviço, até o retorno aos clientes.

A realização do serviço, com vistas a atender à solicitação dos clientes, pode ocorrer no momento do pedido, quando tratar-se de questões administrativas e que possam ser consultadas nos sistemas da companhia, ou pode tratar-se de um serviço de campo e que necessita o deslocamento de equipes da Corsan, neste caso será gerada uma ordem de serviço que será recebida digitalmente no tablets das equipes de campo para realização do serviço.

O retorno ao cliente, quando não

realizado no momento da solicitação, é efetuado por e-mail, sms, ou consulta ao protocolo de atendimento, e estará disponível após a conclusão do serviço e o encerramento da ordem de serviço. O encerramento dos serviços realizados em campo é realizado de forma digital através dos tablets das equipes que informam ao sistema e comunicam automaticamente aos clientes.

***“Dessa forma, durante o período de 2015 a 2018 a Corsan promoveu em uma gestão voltada a inovação, com foco na transformação digital, definindo como um dos principais pilares: o relacionamento com os clientes, os cidadãos e a sociedade.”***

Ao estabelecer novos canais de comunicação, a exemplos da Central de Serviço (Portal de autoatendimento no Site), Chat e APP, e realizar o aprimoramento do retorno ao cliente, da carta de serviço, além de diversos processos de BackOffice que suportam toda a estrutura dos canais de comunicação, criaram-se novos caminhos e possibilidade de evolução.

A Corsan considera os clientes, os cidadãos e a sociedade de agentes fundamentais no processo de transformação digital. Por esse motivo, através da cocriação, com a participação da sociedade em parceria com os agentes públicos e privados, em uma ação inédita no setor público, a empresa realizou em 08 de junho de

2018 o Desafio de Inovação Corsan, com o tema *“O FUTURO DO RELACIONAMENTO DA CORSAN COM A SOCIEDADE”*. A partir das ideias propostas no evento, da proximidade com a sociedade, na busca do aprimoramento dos canais de comunicação, a Corsan define um novo cenário público de inovação e evolução dos serviços prestados a sociedade, conforme os seguintes conceitos.

**MISSÃO:** prestar serviços de excelência em saneamento básico nos segmentos e na área em que atua, cumprindo o seu papel social, ambiental e econômico.

**VISÃO 2016-2019:** manter a universalização da cobertura de água e atender 30% da população urbana com a utilização do sistema de esgotamento sanitário de modo sustentável e com a garantia da satisfação dos clientes.

**VISÃO 2030:** ser reconhecida pela universalização dos serviços de abastecimento de água, por atender 70% da população urbana utilizando o sistema de esgotamento sanitário, pela excelência dos seus serviços e produtos e pela consolidação de novos negócios.

**Jeferson Scheibler Buksztejn**



**CORSAN E VOCÊ.  
JUNTOS PARA TRATAR  
A VIDA COM RESPEITO.**

[www.corsan.com.br/historia](http://www.corsan.com.br/historia)

## DADOS ABERTOS

Antes da atual gestão não havia uma política específica para a abertura de dados públicos no Governo do Estado do Rio Grande do Sul. O que existiu e foi lançado no mês de maio de 2014 foi o Portal Dados RS.

Diante desta situação, em março de 2016 foram iniciados trabalhos visando a regulação da temática por Decreto, bem como o diagnóstico do Portal Dados RS com vistas ao seu aperfeiçoamento.

Em 03 de maio de 2017 foi publicado o Decreto nº 53.523, que instituiu a política de dados abertos em nosso Estado, bem como foi relançado o Portal Dados RS, nos moldes dos melhores sites do gênero.

***“Dentre as inovações oferecidas, o Portal passou a disponibilizar um link de acesso rápido e fácil que possibilita a qualquer interessado o envio de pedido de abertura de dados por ventura não localizados além de Manual e Cartilha de Dados Abertos.”***

Já foram desenvolvidas inúmeras ações junto aos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta visando a sensibilização sobre a abertura de dados governamentais, sendo que o assunto ainda está em evolução.

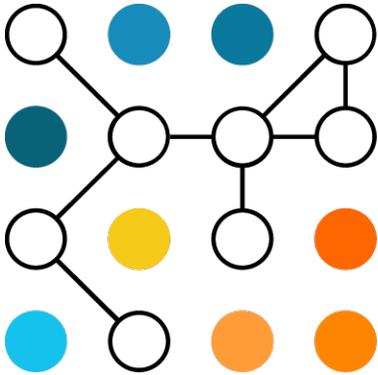
Antes de maio de 2017, segundo dados do Tribunal de Contas do Estado - TCE/RS, haviam 69 conjuntos de dados disponíveis no Portal Dados Abertos (muitos em

formato PDF). Após o relançamento este passou a contar com 1086 conjuntos (todos em formato aberto - CSV).

A gestão da política de dados abertos é coordenada pela Secretaria da Casa Civil, por intermédio da Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência, sendo a assessoria técnica prestada pela Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG).

Ademais, compete ao Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul - CGTIC, vinculado à SPGG, monitorar a aplicação do Decreto nº 53.523/2017.

**Liliana da Silva Barcellos**



# DADOS RS

[www.dados.rs.gov.br](http://www.dados.rs.gov.br)

## NOVO SITE TUDOFÁCIL

Em 2015, a equipe da Coordenação da Central de Serviços – TudoFacil na pessoa dos servidores Carla Vieira e Vinicius Soares juntamente com o Gabinete do Secretário do Planejamento e Gestão, Cristiano Tasch, e a Assessoria de Comunicação Social, com apoio da Procergs e da Secretaria de Comunicação (Secom), iniciaram os trabalhos para a elaboração do novo site do TudoFácil.

Inicialmente foi realizada uma consulta em todos os serviços disponíveis, bem como conserto de links quebrados.

***“Após execução, iniciou-se o processo de elaboração de um novo site que contemplasse alguns pré-requisitos: site responsivo, ágil e de fácil aceso.”***

Neste sentido, a equipe da Procergs iniciou o desenvolvimento de um sistema de busca mais eficiente, bem como um novo layout.

Depois da constatação que alguns serviços poderiam ser mais eficientes, começou o processo junto aos órgãos envolvidos para melhorar a emissão do Atestado de Antecedentes, implantação do agendamento na carteira do trabalho e seguro-desemprego. Desta forma, evitando longas filas de espera e organizando o atendimento nas Unidades.

O novo portal também disponibilizou um chat para que o cidadão pudesse entrar em contato direto para esclarecer suas dúvidas. Além da implantação de um novo site, a equipe verificou a necessidade da criação de uma central telefônica padronizando o atendimento. Esta central foi instalada no TudoFacil Centro juntamente com o atendimento do chat.

O trabalho de desenvolvimento do novo site constatou também a necessidade de um criar um espaço físico para que o cidadão pudesse emitir gratuitamen-

te os serviços disponíveis no site, bem como agendar o atendimento. Neste sentido, o espaço antes destinado ao acesso à internet gratuita sofreu uma mudança de layout e de finalidade, possibilitando que o cidadão pudesse emitir documentos e acessar o novo site, Sala de Autoatendimento.

Todo esse processo ocorreu juntamente com a instalação de uma nova identificação visual externa e interna nas unidades, bem como novos uniformes para a equipe de atendentes. E claro, um novo logotipo. E assim, em julho de 2017, foi lançado o novo Portal do TudoFácil que atualmente, possui mais 200 mil acessos mensais.

**Carla Vieira e Vinicius Soares**

**TUDO**

**FÁCIL**

[www.tudofacil.rs.gov.br](http://www.tudofacil.rs.gov.br)

# AVISEME: SERVIÇO DE AVISOS AO CIDADÃO

A diversidade de funções do Estado - como educação, saúde, segurança pública, etc. - no atendimento às necessidades específicas de cada cidadão, em seus diferentes perfis e momentos da vida, torna a obtenção de informações uma tarefa de grande dimensão. Em muitos casos, o conhecimento sobre os serviços prestados por determinado órgão não é explicitado em uma base formal e única, estando distribuído nos diversos canais de atendimento de cada órgão, dificultando o entendimento e acesso às informações necessárias.

Por esses motivos, a implantação de um canal que centralize as notificações e avisos de serviços públicos desonera o cidadão de conhecer a estrutura do Estado, além de simplificar e agilizar seu atendimento, de forma acessível aos diferentes perfis de público.

***“O AviseMe é uma inovação no atendimento do Estado à população, que passará a receber, de forma unificada e simples, avisos para acompanhar assuntos de seu interesse”***

- tais como o vencimento de sua CNH, chegada de medicamentos na farmácia do Estado, andamentos de processos, se a Carteira de Identidade já está pronta para ser retirada, entre

outros. É gerar conveniência para os gaúchos, mediante ações proativas do Estado.

Através de recursos de tecnologia disponíveis no dia a dia das pessoas, a ferramenta padroniza avisos dos diferentes serviços prestados pelo Estado, na trajetória de relacionamento com o usuário.

O diferencial da solução é o posicionamento do cidadão no centro das atenções do Estado, identificando-o como um agente único e importante do processo, centralizando as informações que lhe são relevantes.

O objetivo geral da solução é disponibilizar um meio unificado e simples de comunicação do Estado com as pessoas.

Tem-se como objetivos específicos:

- Manter o cidadão no centro da atenção do Estado;
- Padronizar a comunicação dos serviços prestados à sociedade;
- Centralizar a forma de enviar avisos;
- Agilizar, simplificar e dar a conveniência ao atendimento público com acesso rápido e seguro a informações.

Vantagens:

## **- Agilidade:**

Avisar, a qualquer momento, quando houver alteração de status referente a um serviço prestado.

## **- Conveniência:**

Acesso simples e rápido, na palma da mão, tendo um aplicativo mobile como referência.

## **- Disponibilidade:**

Além de aplicativo mobile, haverá futuramente meios de visualização por outros canais como web e redes sociais.

## **- Integração:**

Consolidação dos avisos de todos os serviços.

## **- Redução de custo social:**

Cidadão será alertado sobre os serviços sem precisar buscar as informações. É o Estado sendo proativo.

## **- Redução de custos para o Estado:**

Melhor aproveitamento dos servidores, reduzindo e facilitando atendimentos referente a dúvidas e informações.

## **- Simplicidade:**

Solução desenvolvida utilizando padrões atuais de usabilidade, já de conhecimento do usuário, facilitando seu uso.

**Karen Maria Gross Lopes**



**AviseMe**

## MAIS AGILIDADE NOS AGENDAMENTOS DO SEGURO-DESEMPREGO, CARTEIRA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL

A Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social (FGTAS) lançou novo site com agendamento do seguro-desemprego, no dia 27 de novembro de 2015, data em que comemorou 24 anos.

Na semana do lançamento, o sistema de agendamento foi testado nas Agências FGTAS/SINE Azenha e Centro. O procedimento iniciou na terça-feira, 24 de novembro, quando os servidores agendaram o atendimento dos trabalhadores que excederam a capacidade diária da unidade. No dia 27 de novembro, o próprio trabalhador pode escolher a melhor data e horário para agendar seu atendimento de seguro-desemprego na capital no site da FGTAS. Após, o agendamento foi ampliado para a Região Metropolitana e o interior do Estado.

Atualmente, 124 Agências FGTAS/Sine oferecem o serviço de agendamento de seguro-desemprego no site da FGTAS. De 24 de novembro de 2015 a 31 de maio de 2018, foram realizados 572.657 agendamentos.

Outra área que teve qualificação foram os agendamentos de atendimento de Carteira de Trabalho. As equipes da FGTAS e da Procergs realizaram reuniões sistemáticas para viabilizar a implantação do sistema de agendamento da

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS). Durante os encontros, foram debatidas e ampliadas as propostas que resultaram em um processo moderno e de fácil manuseio por parte dos trabalhadores.

A FGTAS lançou, no dia 17 de março de 2016, o serviço de agendamento de atendimento de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS). O serviço foi disponibilizado no site da FGTAS ([www.fgtas.rs.gov.br](http://www.fgtas.rs.gov.br) - link serviços e informações), inicialmente, para as Agências FGTAS/SINE TudoFácil Centro e Zona Sul, em Porto Alegre, e na Agência FGTAS/SINE São Leopoldo. Um mês depois foi ampliado para outras Agências FGTAS/Sine.

***“O objetivo do serviço é qualificar o atendimento prestado ao trabalhador, fornecendo maior comodidade, além de promover uma maior aproximação com os trabalhadores, diminuir o tempo de espera na Agência com atendimento presencial”***

e, principalmente, possibilitar o oferecimento de atendimento personalizado, com data e hora marcados.

Com a implantação do agendamento, foi possível observar uma melhor distribuição no atendimento diário prestado aos trabalhadores e organização no tempo de trabalho das Agências, bem como a diminuição da ocorrência de filas provocada pelo atendimento presencial.

Trabalhamos amplamente na divulgação do agendamento com veículos de comunicação. Atualmente, 104 Agências FGTAS/Sine oferecem o serviço de agendamento de Carteira de Trabalho. De 17 de março de 2016 a 31 de maio de 2018, foram realizados 159.090 agendamentos no site.

**Cleber Daniel Ferrari**

# **FGTAS**

Fundação Gaúcha  
do Trabalho e Ação Social

---

[www.fgtas.rs.gov.br/institucional](http://www.fgtas.rs.gov.br/institucional)



# O PROCESSO QUE TRANSFORMOU O DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO EM ELETRÔNICO

Atendendo a demanda do Governo do Estado, em 06 de novembro de 2017 iniciou, sob responsabilidade da PROCERGS, o novo Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul, agora totalmente eletrônico. O DOE-e, como é conhecido, passou a ser um site de conteúdo com todas as funcionalidades da web e possibilitou acesso universal às matérias publicadas no mesmo. Essa é mais uma importante ação de governo digital com objetivo de gerar valor público aos órgãos da administração estadual, municipal e federal, bem como às empresas privadas e ao cidadão gaúcho.

Quando iniciamos o projeto, estabelecemos algumas premissas:

***“queríamos que o fluxo de trabalho fosse o mais simples e automático possível. Estabelecemos também que deveríamos facilitar tanto a publicação, quanto a consulta no Diário.”***

E, não menos importante, que oferecêssemos um serviço com o custo menor do que era praticado.

Por consequência destas definições, provocamos mudanças e quebra de paradigmas importantes. A primeira ruptura foi o fim da diagramação em várias colunas como se fosse em jornal papel. O novo diário tem só uma coluna. Desenvolvemos a aplicação de tal forma que oportunizasse o

empoderamento de toda pessoa responsável pela publicação de matérias, pois ela passou a ser a diagramadora/ editora de sua própria matéria. Com a facilidade de visualização da matéria antes de publicá-la demos total autonomia ao publicador. A partir de agora cada publicador é o protagonista desta história. A segunda quebra de paradigma foi em relação a eliminação da necessidade de pagamento de assinatura para poder consultar o diário na íntegra.

O portal é totalmente responsivo, o que possibilitou que fosse consultado nas mais variadas plataformas, cooperando para a universalização do seu acesso. Concebido utilizando as mais novas tecnologias, a aplicação do DOE-e está integrada com vários sistemas da Companhia de onde parte matérias automaticamente para serem publicadas no Diário Oficial eletrônico. O uso de certificação digital garante a integridade e autoria de cada matéria. Trilhas de auditoria garantem qualquer necessidade de pesquisa do fluxo de cada matéria dentro da aplicação até a sua publicação.

O credenciamento para publicadores no site do DOE-e é muito fácil e rápido. O uso da certificação digital por parte do publicador além de agilizar o processo de cadastramento confere credibilidade ao mesmo.

A facilidade na publicação é reconhecida por todos os envolvidos nesse processo. É a possibilidade de enviar a matéria em arquivo em diversos formatos, ou de gerar a matéria em

um editor da própria ferramenta que torna esta atividade muito dinâmica e ágil. Todo o processo de publicação da matéria (o envio, a visualização, o agendamento e o pagamento) pode ser feito sem contatar com a PROCERGS, pois este fluxo está automatizado.

Perseguindo nossa premissa de oferecer um serviço melhor e mais acessível financeiramente, trabalhamos na redução do preço, obtendo um resultado de diminuição nos custos de publicação na faixa de 40% em média.

Para resolução de dúvidas ou problemas relativos ao DOE-e, capacitamos nossa central de atendimento. Alocamos uma equipe específica que é capaz de auxiliar ao publicador e ao público em geral no uso das funcionalidades do site. Nossa Central de Atendimento criou e aplicou treinamento a distância aos publicadores.

Consideramos que o atual estágio da aplicação é um passo intermediário até o serviço que queremos oferecer. A cada nova versão do DOE-e que liberarmos, cada vez mais estaremos se diferenciando de uma publicação de jornal. Estaremos sempre pesquisando como os diários são oferecidos no Brasil e no mundo. Novas funcionalidades virão, consolidando nosso objetivo de sempre prestar o melhor serviço.

**Everton Hagen**

# DIÁRIO OFICIAL

Estado do Rio Grande do Sul

[www.diariooficial.rs.gov.br](http://www.diariooficial.rs.gov.br)

# SISTEMA ONLINE DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL

A administração pública brasileira e conseqüentemente a Estadual, ao decorrer do tempo, notoriamente não investiu o necessário para evolução dos serviços prestados. Enquanto o Poder Público está (ou estava) atrelado a papéis e processos, remetendo sua morosidade na prestação de serviços à falta de recursos humanos, a iniciativa privada se reinventou e evoluiu, investindo em sistemas de informação para qualificar seus métodos e sistemáticas de trabalho.

Nos últimos anos observou-se um crescimento significativo das demandas por licenciamentos ambientais. Isso gerou um elevado passivo de processos e a necessidade de modernização do sistema de regularização ambiental do Estado. O Sistema Online de Licenciamento Ambiental (SOL) buscou aprimorar a questão do licenciamento ambiental no Estado do Rio Grande do Sul.

O Histórico do desenvolvimento começou com a formação de uma comitativa composta por membros da Secretária do Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, Fundação Estadual de Proteção Ambiental, Companhia de Processamento de Dados e Secretaria Geral de Governo, com intuito de realizar uma visita técnica ao órgão ambiental da Bahia, onde fora desenvolvido o Sistema Estadual de Informações Ambientais (SEIA), sistema online responsável pelas demandas ambientais daquele Estado. A partir desta visita, realizada em novembro de 2015, iniciou-se o trabalho de diagnóstico do SEIA, principalmente focado nos quesitos de Tecnologia da

Informação e Ambiental, com objetivo de verificar a possibilidade de implantação no RS.

No diagnóstico, elaborado durante o semestre seguinte, verificou-se que a implantação do sistema SEIA sem nenhuma adaptação em substituição ao sistema em uso causaria um grande impacto na execução das atividades realizadas pela Sema e Fepam. Seriam necessárias mudanças nos processos de trabalho realizados, bem como adequação dos papéis/atribuições, legislação vigente e quadro de pessoal nas áreas de trabalho. Conforme as análises, concluiu-se que para a Sema/Fepam representaria um grande avanço a implantação de um sistema integrado as ferramentas internas existentes, melhorando a comunicação com a sociedade.

Concluída a análise iniciou-se o desenvolvimento do SOL, que visou padronizar a entrada de solicitações, tais como licenças, autorizações, alvarás, etc. aos órgãos ambientais estaduais (Sema e Fepam). O sistema é totalmente transparente proporcionando a qualquer cidadão o acesso aos processos, desde os documentos que o embasaram, relatório de vistoria, parecer técnico até o documento emitido. Proporciona o acompanhamento do processo administrativo pela sua tramitação dentro do órgão responsável pela análise, pois a cada mudança de status o requerente recebe um e-mail com a nova situação.

O SOL foi construído integrado a outros sistemas de regularidade ambiental, tais como Cadastro Ambiental Rural (CAR) e Sistema de Outorga

(SIOUT), proporcionando a integração entre o Sistema de Recursos Hídricos e o Sistema de Meio Ambiente.

Completamente desenvolvido pela Procergs, teve início de funcionamento em 01/02/2017 e foi custeado com recursos próprios. Após entrar em funcionamento, todos os processos passaram a serem digitais, com documentos padrões de entrada, triados por uma central capacitada e proporcionando uma análise técnica simultânea por parte dos analistas do órgão ambiental. Por outro lado, a comunicação com a sociedade passou a ser através do sistema, evitando o uso do correio, gerando economia e agilidade.

Como resultado,

***“a utilização do SOL proporcionou padronização dos processos de licenciamento ambiental, análises simultânea e conexão mais próxima com usuário externo, promovendo a desburocratização do licenciamento ambiental, sem descuidar do meio ambiente.”***

**Gabriel Simioni Ritter**

**SOL**  
**SISTEMA ONLINE**  
**DE LICENCIAMENTO**  
**A M B I E N T A L**

---

<https://secweb.procergs.com.br/sra/logon.xhtml>

## SISTEMA DE GESTÃO DE OBRAS - SGO

A **Secretaria de Obras, Saneamento e Habitação** - SOP vem nos últimos anos implementando, em parceria com a Contadoria e Auditoria-Geral do Estado (Cage) e a Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (Procergs), o **Sistema de Gestão de Obras** (SGO).

Projeto Estratégico da secretaria, acompanhado no Acordo de Resultados, o sistema é responsável pela gestão e acompanhamento de obras públicas desde o cadastro do pedido ou necessidade. O processo passa pela vistoria ao local, gestão de documentos técnicos e elaboração de planilha orçamentária, gestão da licitação e da contratação até o final da execução e fiscalização da obra, sendo integrado com os principais sistemas do Estado de forma a evitar retrabalho e sobreposição de competências. Tem o objetivo de automatizar o fluxo de gestão de obras públicas do Estado, visando seu planejamento, racionalização, formalização e segurança.

Desenvolvido pela Procergs conforme a metodologia **Agile**, ou **Métodos Ágeis**, a definição dos requisitos do sistema, das regras de negócio e a homologação do produto recebido foram de responsabilidade da SOP, por uma equipe de projeto criada exclusivamente para a gestão do

desenvolvimento, implantação e manutenção do sistema.

***“Alguns dos benefícios já percebidos são: a redução da abertura de processos para elaboração de projetos sem a indicação do recurso e a consequente dissipação de trabalho.”***

Mais segurança para os técnicos da secretaria, assim como as melhores práticas de procedimentos técnicos como orçamentação e fiscalização/medição de obras, através das ferramentas e as validações do sistema. Economia e transparência devido à maior publicidade das coletas de preços para contratação de obras emergenciais por dispensas de licitação - agora integradas ao Compras RS, com cerca de 1.400 e-mails enviados automaticamente em cada coleta para empresas credenciadas eletronicamente junto ao Estado. Esse novo modo de trabalho já gerou (até o final do ano de 2017) uma economia de mais de R\$ 15,5 milhões para o Estado.

Além disso, todo o fluxo de negócio do Departamento de Obras da Secretaria foi mapeado para o desenvolvimento do software, propiciando a elaboração de manuais de uso do sistema que auxiliam na divulgação de procedimentos

e boas práticas para os técnicos, além de possibilitar a instituição da melhoria contínua.

Atualmente, sua integração com o sistema de Finanças Públicas do Estado (FPE), responsável pela gestão financeira, liquidação e pagamento dos contratos de obras, permite que os dados de obras sejam publicados no site Transparência, trazendo a público detalhes praticamente em tempo real do que acontece nas obras fiscalizadas pela Secretaria através do sistema.

Implantado e em utilização plena pela Secretaria de Educação para gestão das obras escolares desde o início de 2017, em 2018 está prevista a consolidação do SGO como ferramenta de Estado para a gestão de obras públicas. A utilização pelos demais órgãos da Administração incentivará o bom planejamento disseminando boas práticas de gestão. O sistema acumula dados de todos os tipos, permitindo que sejam feitas análises de Business Intelligence, medindo produtividade, cargas de trabalho e auxiliando na tomada de decisões gerenciais através da análise de dados e indicadores.

**Vinicius da Silveira Piccini**

The logo for SGO (Sistema de Gestão de Obras) features the letters 'SGO' in a bold, dark brown, sans-serif font. The letters are slightly shadowed, giving them a three-dimensional appearance as if they are floating above a grid of light brown squares. A thin vertical line is positioned to the right of the letters, separating them from the text 'Sistema de Gestão de Obras'.

Sistema de  
Gestão de Obras

<https://obras.rs.gov.br/sistema-de-gestao-de-obras>

# PLANO ESTADUAL DE LOGÍSTICA DE TRANSPORTES DO RS

O Plano Estadual de Logística de Transportes (PELT-RS) iniciou no ano de 2013 e foi concluído no início de 2018, sendo entregue ao Governo do Estado, pela Secretaria dos Transportes, com consultoria financiada pelo Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD), com o objetivo de implementar o planejamento estratégico de logística e transportes do Estado, integrado ao Plano Nacional de Logística de Transporte do Governo Federal (PNLT), considerando as especificidades e características do sistema estadual de transportes.

***“O PELT-RS discorre sobre as necessidades de ampliações de capacidade de rede viária do Rio Grande do Sul, contemplando projetos de jurisdição federal e estadual.”***

Das premissas básicas que nortearam a concepção do PELT, a primeira delas, foi que não se tratava de um plano de governo, mas sim, de uma proposta de Estado dinâmico e perene. Outra premissa foi a implementação de um método de planejamento científico, baseado em um sistema de dados georreferenciados e ancorado, de um lado em uma análise macroeconômica compreensiva e consistente e, de outro, na utilização de

modelos de simulação e projeção de transportes adequados aos objetivos do plano.

O PELT-RS tem como insumos: a base geográfica das modelagens (traçado das vias nos vários modais), pesquisas de tráfego em geral e origem/destino das cargas, bases socioeconômicas do estado, custos de implantação de infraestruturas operacionais e de frete e um portfólio de projetos. Esta base é composta por informações dos modais: ferroviário, dutoviário, hidroportuário, aeroviário e rodoviário, da movimentação de cargas, da modelagem, dos dados socioambientais e do planejamento estadual e federal.

A arquitetura de software utilizada para construção do “Sistema PELT-RS” foi a utilização de um software SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) em conjunto com a implementação de rotinas de ETL (Extract-Transform-Load) entre as fontes de dados de oferta e demanda e o banco de dados, assim como, entre o banco de dados e os arquivos que suportam as simulações no Transcad, software proprietário que se constitui de sistema de informações geográficas dotado de funções específicas da engenharia de transportes. A atualização desta base de dados é feita através do consumo de web services, onde

atualmente, foram carregados somente os modais rodoviário, hidrodviário e ferroviário.

A partir da formatação, consolidação e atualização dos dados do banco, as ferramentas de planejamento implantadas no Sistema PELT-RS permitirão a realização de simulações para a identificação de ações que propiciem ganho de eficiência em termos da qualidade do transporte e atendam os objetivos da política de desenvolvimento econômico-social definida para o Estado, tais como crescimento da economia, entre outros.

A execução do PELT-RS permitirá: a estruturação dos dados para obter informações gerenciais, a partir da implementação de banco de dados corporativo; o ambiente de simulação para planejamento de transportes e análise de projetos especiais; o planejamento na área de infraestrutura de transportes para orientar os planos diretores nos diferentes modais; a estruturação de projetos para otimizar investimentos e o compartilhamento de informações, proporcionando um horizonte de tomada de decisão de 25 anos.

**Tatiana Beatris Parizotto**



[www.transportes.rs.gov.br/pelt-rs](http://www.transportes.rs.gov.br/pelt-rs)

# PROGRAMA ESTADO INTELIGENTE APROXIMA GOVERNO E SOCIEDADE

O Programa Estado Inteligente, por intermédio do seu Laboratório de Governo, aproxima governo e sociedade, criando soluções a partir da soma de esforços, de forma assistida. Este meio tem por objetivo auxiliar as instituições do Estado do Rio Grande do Sul no desenvolvimento de projetos de maneira transversal e inovadora. Desta forma, busca-se solucionar problemas, a partir da geração de ideias, propondo soluções criativas que modernizem e qualifiquem os serviços prestados pelo ente público, sempre tendo como objetivo final a melhoria na vida dos cidadãos.

Com o olhar voltado para a inovação e a modernização, considerando as necessidades da sociedade e análise de benchmarking de iniciativas municipais, estaduais, nacionais e internacionais, desenvolveu-se este programa com cinco eixos de atuação, que são os seguintes:

1. Soluções inovadoras: desenvolver projetos de inovação, criados de maneira transversal e inovadora, reformulando problemas, gerando ideias e propondo soluções.

2. Fomento de ações de inovação: promover a troca e o reconhecimento de melhores práticas e ações de fomento, sempre visando à geração de inovação.

3. Comunicação e mobilização: incentivar a produção e a difusão do conhecimento, assim como dar visibilidade, divulgando amplamente para a sociedade as inovações públicas.

4. Inteligência de recursos: desenvolver a cultura da inteligência de recursos, utilizando o potencial do Estado do Rio Grande do Sul. Também, compreender quais são as capacidades e oportunidades que existem entre os servidores públicos e mobilizar os diversos atores, dentro e fora de nossas divisas.

5. Formação, qualificação e capacitação: desenvolver habilidades de inovação, de cocriação e de multiplicação de conhecimento entre os servidores públicos estaduais.

Coordenada por uma equipe própria, as construções de ações inovadoras acontecem a partir do envolvimento de equipes multidisciplinares para cada

tipo de projeto. Nesta linha, a utilização de metodologias criativas de cocriação e estímulo à inteligência coletiva, como design thinking, pensamento sistêmico, pensamento visual, metodologias ágeis, dentre outras, aliadas a ambiente físico diferenciado e estimulante,

***“resultam em projetos direcionados para construção de soluções voltadas para a melhoria dos serviços públicos com o foco no cidadão.”***

Este conjunto de ações têm como principais valores a empatia, a experimentação e a cocriação, pois gera uma nova relação entre o Estado e o cidadão.

**Edio Elói Frizzo**



[www.edp.rs.gov.br](http://www.edp.rs.gov.br)

## O CERCAMENTO ELETRÔNICO NAS RODOVIAS ESTADUAIS

No contexto de atividades compartilhadas, objetivo de gestão atual do Estado, o Departamento Autônomo de Estradas e Rodagem (DAER), em conjunto com a Secretaria de Segurança Pública (SSP), Secretaria da Fazenda (SEFAZ), Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS), entre outros órgãos estaduais, estão desenvolvendo o Projeto de Cercamento Eletrônico.

***“Esse projeto surgiu da necessidade de melhor reconhecimento das rodovias estaduais no que se refere à segurança da sociedade, sendo considerado um piloto no cenário brasileiro.”***

Tem como foco a segurança pública e visa controlar tanto o tráfego e o fluxo de veículos e as principais vias do Estado, bem como, garantir um melhor monitoramento com relação a furtos, roubos, sequestros e demais ações danosas à população.

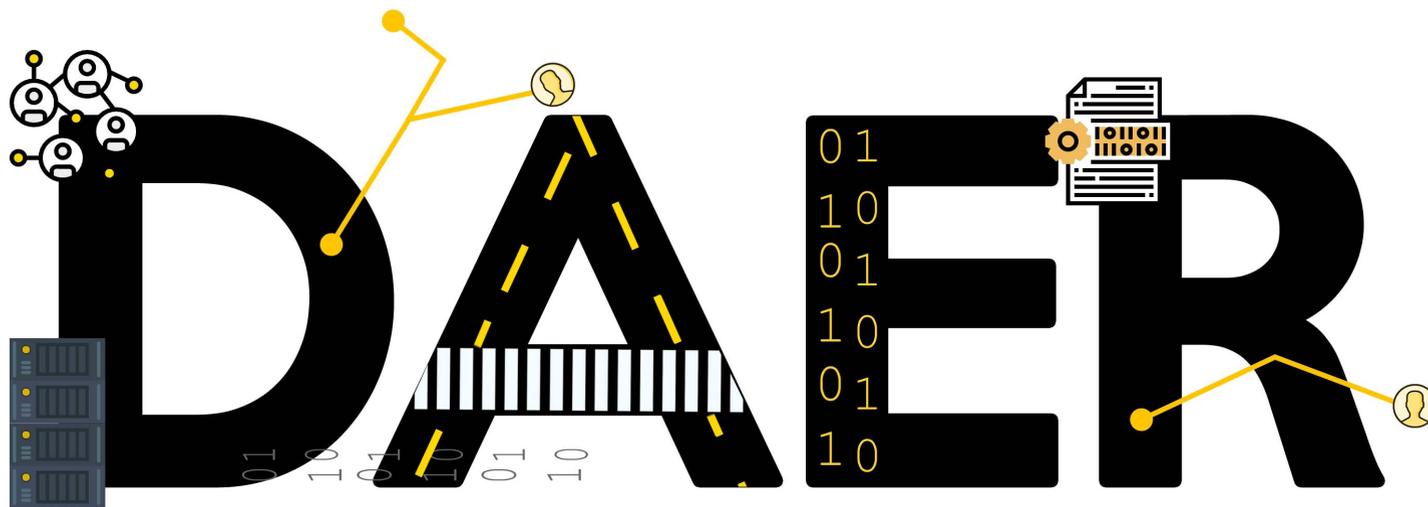
Nesse projeto, O DAER tem como responsabilidade desenvolver e gerir o processo licitatório, na qual transformará os pardais das rodovias estaduais também em câmeras de monitoramento e contratará outras câmeras - com tecnologia OCR (OpticalCharacterRecognition / Reconhecimento de Caracteres Óticos) - específicas para a atividade de reconhecimento de caracteres em imagens. Além disso, apoiará na configuração/manutenção desses equipamentos junto ao Operador Nacional dos Estados, também conhecido como ONE.

A execução dos processos do Cercamento Eletrônico se dará através da passagem do veículo pelo pardal/lombadas eletrônicas ou câmera OCR, que verificará se ele possui alguma irregularidade, observação ou suspeita, informações essas que serão enviadas ao ONE e, a partir desse banco de dados, enviadas aos demais Softwares dos demais órgãos interessados. De outra forma, poderá ser motivada pela Segurança Pú-

blica, que solicitará o histórico de trânsito de determinada placa ou monitoria de rodovias ou entradas regionais específicas diretamente aos softwares integrados ao ONE. Todos os sistemas envolvidos nas operações terão suas bases atualizadas diariamente para um controle aprimorado e eficiente das atividades do projeto e receberão as informações filtradas e específicas para a atividade fim.

Além de objetivar o controle do tráfego e a segurança pública, o projeto propiciará a melhor percepção do mapa rodoviário estadual e, consequentemente, o aprimoramento das ações direcionadas sobre as vias gaúchas. De outra forma, possibilitará a integração das ações entre os órgãos, bem como reduzirá custos com ações isoladas e tempos desnecessários com movimentações de equipes e materiais.

**Emmanuel Cavalheiro Moreira**



[www.daer.rs.gov.br](http://www.daer.rs.gov.br)

## SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual (SEO/RS) utiliza o sistema informatizado, que foi desenvolvido pela PROCERGS para atender o sistema de gestão de demandas do governador/ GDG e aperfeiçoado para a gestão de demandas da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS).

Esse sistema contempla as diversas fases da gestão de demandas, desde o seu ingresso, encaminhamento ao órgão envolvido, monitoramento e finalização do atendimento com o envio da resposta ao demandante.

Na atual gestão foram desenvolvidos processos e gerados novas funcionalidades que permitem um atendimento confiável e mais eficiente para a sociedade.

A partir de junho de 2016, um novo sistema de gestão IBM Cognos Software permitiu mensurar as demandas, que anteriormente eram classificadas e contabilizadas manualmente, e fornecer relatórios estatísticos, afim de

que a sociedade possa acompanhar o trabalho realizado pela OGE/RS.

Esses relatórios também oferecem a possibilidade de acompanhamento das metas estabelecidas pelo governo no Acordo de Resultados.

***“A partir dessa ferramenta, tornou-se possível o acesso unificado aos dados para a elaboração de relatórios demonstrativos das demandas da Ouvidoria-Geral do Estado em conjunto com as ouvidorias setoriais.”***

Com a evolução dos dados desse sistema tornou-se possível detectar os pontos críticos da gestão e adotar as medidas cabíveis para alertar ao gestor quanto ao cumprimento dos prazos legais e situações recorrentes.

Outro importante avanço foi a criação de “troncos” para as ouvidorias setoriais que permitem a distribuição automática das demandas para as unidades de ouvidoria do SEO/RS, conforme a

sua área de atribuição, o que permitiu qualificar e quantificar o atendimento descentralizado.

Para mensurar a qualidade do atendimento ao demandante, começamos em 2017 a disponibilizar, na conclusão da demanda, um formulário de avaliação da resposta recebida.

Com o propósito de atender ao Programa FACILITA, a OGE/RS solicitou a criação de um novo tipo de manifestação para recebimento exclusivo das sugestões de simplificação do serviço público.

**Luci Batalha de Barros**



# **OUVIDORIA GERAL**

[www.centraldeinformacao.rs.gov.br/ouvidoria](http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/ouvidoria)



## TURISMO RS

Este aplicativo tem por objetivo reunir informações turísticas do Estado. Uma experiência rica e agradável ao usuário que busca conhecer um pouco mais sobre os atrativos do Rio Grande do Sul.

O aplicativo está em constante evolução e atualização, tanto na experiência de uso, quanto nas informações turísticas disponibilizadas.

App da Secretaria de Turismo, Esporte e Lazer, desenvolvido pela Procergs.



## PILAS R\$

A Plataforma de Informações de Livre Acesso à Sociedade (Pilas R\$), é um aplicativo que permite verificar e fiscalizar as despesas e receitas do Governo do Rio Grande do Sul, aprimorando o relacionamento e a transparência entre Estado e cidadão.

App gerenciado pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (CAGE) e desenvolvido pela Procergs.



## GALOPE

Aplicativo da Secretaria de Agricultura, desenvolvido pela Procergs, permite o trânsito de equídeos no Rio Grande do Sul mediante validação dos documentos sanitários do animal.

Pelo aplicativo, o produtor pode submeter os dados da resenha gráfica, exames e vacinas para que a secretaria credencie como animal apto para trânsito, tornando mais fácil sua movimentação.



## BALNEABILIDADE

Desenvolvido pela Fundação Estadual de Proteção Ambiental (Fepam), o Projeto Balneabilidade verifica a qualidade da água em praias do Rio Grande do Sul. O objetivo é informar se elas estão próprias ou impróprias para banho. Esse serviço é disponibilizado anualmente durante o verão.



## BANEVILLE

Baneville é uma iniciativa da Secretaria da Educação do Rio Grande do Sul através da Coordenação das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes e Violência Escolar (Cipave) com o objetivo de envolver estudantes, professores e a comunidade com as temáticas abordadas.

Para isso, o usuário cria um avatar e ajuda Baneville, resolvendo missões e evoluindo a cidade.



## IPE

A utilização de ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) se faz necessária para modernizar e aparelhar os serviços prestados pelo IPE. A qualificação previdenciária é feita a partir do desenvolvimento de projetos voltados para essa área. Abaixo, alguns dos que já foram implantados:

- Projeto De Qualificação da Gestão Previdenciária;
- Gerenciamento Eletônico de Documentos (GED);
- Projeto de Modernização da Estruturado da Rede Lógica do IPE;
- Projeto de Identificação Biométrica.

## MELHORES PRÁTICAS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO DAER

Ao se analisar o cenário atual de melhores práticas em Tecnologia da Informação e Comunicação, tem-se a percepção de que os setores de tecnologias acabam por migrar de atividades consideradas rotineiras e operacionais para uma participação mais ativa no planejamento estratégico das empresas privadas. Quando essa compreensão é traduzida para os órgãos públicos, muito mais do que a diminuição de custos em automatização, essa mudança de nível proporciona serviços direcionados à população.

***“O Departamento Autônomo de Estrada e Rodagem do Rio Grande do Sul (DAER), a partir da gestão atual, e motivado pela percepção do cenário ambiental, elevou as ações da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) ao nível estratégico da autarquia.”***

As atividades dessa mudança compreenderam na saída do setor de uma diretoria direcio-

nadas à atividade fim do órgão, como a de Diretoria de Gestão e Projetos relacionada à engenharia (DGP), para outra capaz de gerir às ações administrativas e financeiras do órgão, a Diretoria de Ação e Finanças (DAF). Inicialmente, essas medidas aproximaram a STI da Diretoria Geral, fazendo parte das tomadas de decisões e, por consequência, apoiando a estratégia organizacional. Dessa forma, o setor de informática encontra-se desdobrando as informações de cunho estratégico correlacionadas à tecnologia em planejamentos táticos e operacionais do DAER de forma a melhor contribuir na execução do trabalho do órgão.

Outrossim, como outra ação relevante e de cunho estratégico, tem-se a busca de padronizar a STI com as diretrizes do Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC). O comitê regulador define uma série de metas para capacitar e amadurecer os setores de tecnologia do estado no nível estratégico dos entes estaduais. Assim, cabe ao

DAER, além de instituir o Grupo de Governança (GG) dentro do órgão, bem como participar da Rede de Gestores de TIC do estado do Rio Grande do Sul e seguir outras recomendações, ambos apoiados pelo decreto Nº 52.616.

Ademais, espera-se enquanto resultado do posicionamento estratégico da STI a diminuição de custos e retrabalho com serviços e materiais tecnológicos, o apoio na agilidade das ações internas e externas do DAER com o planejamento ou desenvolvimento de serviços, além de integrar e padronizar as ações de Tecnologia da Informação com todo o Estado. Com esses efeitos, o DAER tem como proposta a produção, de forma ágil, de serviços normalizados e endereçados à população e às atividades fins que representa.

**Emmanuel Cavalheiro Moreira**

# PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO DAER

O Departamento Autônomo de Estradas e Rodagem (DAER) é o órgão estadual responsável pela gestão da malha rodoviária do Rio Grande do Sul, vinculado à Secretaria dos Transportes, e atua na construção, ampliação, manutenção e gerência da infraestrutura de rodovias e controle de fretamento. Na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), possui equipe própria com funcionários e estagiários nas áreas de Sistemas, Suporte e Redes de Computadores, que desenvolvem ações operacionais, táticas e estratégicas para a organização no dia a dia.

Uma das ações desenvolvidas de extrema relevância foi a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) que se trata de um documento contendo diretrizes e regras. Esse material é considerado um instrumento de gestão de TIC e aplica-se ao planejamento, às habilidades, à segurança de ativos e da informação, bem como o diagnóstico de todos os sistemas já produzidos pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI). Sendo assim, a construção de

tal documento tem como proposta de trabalho demonstrar a responsabilidade do setor de TIC e sua função estratégica perante a organização.

***“O PDTI, de modo geral, apresenta enquanto objetivos, para além de um melhor controle das ações, atendimentos mais eficientes e uma gestão eficaz dos produtos e serviços desenvolvidos”***

pela STI, o alinhamento estratégico com a autarquia e, conseqüentemente, com os anseios da população. Além disso, ele resulta em uma visão ambiental e mercadológica, propiciando a elaboração de serviços e sistemas melhorados.

Tomando como base a visão de totalidade do PDTI, no que se refere a TIC do DAER, tem-se como panorama atual um setor estratégico, contudo, com propostas de trabalho que necessitam de um olhar direcionado com vistas a qualificar as ações já desenvolvidas e, se necessário, criar novas, a fim de melhor executar a sua função diante de

todo órgão. Nessa perspectiva, tem-se como objetivo que, através da construção do PDTI, seja possível direcionar as atividades com vistas a melhor execução técnica e gerencial. Considerando que, todo setor de TIC deve ter um PDTI que permita uma visão ampliada, mas que também direcione ao trabalho de excelência, a TIC do DAER demonstra, além de preocupação com a execução que vem sendo realizada, grande interesse em beneficiar as demais Superintendências do DAER.

Os resultados de gestão, de modo geral, não podem ser vislumbrados a curto prazo, considerando a necessidade de aperfeiçoamento gradativo. Sendo assim, espera-se, a médio e longo prazo, que o Plano Diretor de TI possa demonstrar e ampliar as capacidades produzidas pela Superintendência de TI do DAER. Além disso, e de grande importância, visa a redução dos custos com retrabalho e operações desnecessárias.

**Emmanuel Cavalheiro Moreira**

# O SISTEMA DE CERCAMENTO ELETRÔNICO ESTADUAL

O Sistema de Cercamento Eletrônico Estadual, chamado de Cadastro e Monitoramento de Veículos (CMV), nasceu de uma necessidade da Secretaria Estadual da Segurança Pública, que precisava elaborar uma forma de detectar deslocamentos de veículos furtados ou roubados pelas vias do Estado, pois era sabido que o crime anda sobre rodas. Ou seja, criminosos saem de suas cidades e muitas vezes atravessam o estado para realizar um assalto, passando por praças de pedágios, leitores de velocidade, câmeras de videomonitoramento, sem ser detectados.

A ideia era elaborar um Sistema que permitisse ler placas de veículos e submeter essas leituras a base de dados de veículos furtados ou roubados do Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Sul (Detran). No entanto, o desafio era construir um sistema que possibilitasse o uso de diversos tipos de equipamentos leitores de placas, para que se pudesse aproveitar o máximo possível de legado existente nos municípios, praças de pedágios, etc.

Além disso, tinha o fato de que com tantos leitores de placas, ocorreriam milhares de acessos simultâneos a bases de dados do Detran, que ficam sob responsabilidade da Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio

Grande do Sul (Procergs) e que necessitaria de uma infraestrutura capaz de atender a demanda com um tempo resposta adequado, sob pena do sistema se mostrar ineficiente pela demora nas detecções.

Para desenvolver esse sistema, a SEFAZ utilizou o embrião do Sistema de Controle de Cargas, que é o Sistema ONE. Ele opera como se fosse um hub, recebendo leituras de placas e enviando para quem precisa recebê-las.

Foi justamente essa característica que possibilitou superar os desafios de integrar diversos tipos de equipamentos leitores de placas, posto que a forma como foi concebido o Sistema ONE, facilita muito a integração de qualquer equipamento, bastando para isso que o leitor envie a placa em caracteres, a data, hora e local da leitura e o Certificado Digital, que deve ser emitido por Autoridade Certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira, que é o que garante a segurança do sistema.

A principal funcionalidade do sistema consiste em gerar alertas a partir do cruzamento de placas lidas em um dos pontos de leitura de placas com a base de dados de veículos irregulares do DETRAN, uma vez detectada uma irregularidade o sistema retorna um alerta através do sistema CMV. Após receber um alerta, basta que o

operador acione viaturas para realizar o cerco ao veículo detectado, ou no caso de operação barreira, onde se busca também apurar as infrações administrativas, é possível realizar abordagens cirúrgicas, atacando exatamente aqueles veículos que estão com o licenciamento vencido, por exemplo.

***“Assim, aos poucos vamos cobrir todo o estado com pontos de coleta de leitura de placas, tornando o Rio Grande do Sul, um lugar onde criminosos serão detectados quando iniciarem seus deslocamentos e não mais após terem cometido os seus crimes.”***

A lógica será invertida. É a segurança pública do Estado dando um salto de qualidade tecnológica que muito irá contribuir com a segurança de todos os Gaúchos.

**Adenir Brito Da Silva**

# SISTEMA DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO ELEVOU O PADRÃO DE ATENDIMENTO NA PGE

A modernização do sistema de consulta de informações e pareceres da Procuradoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (PGE-RS) constitui relevante inovação tecnológica desenvolvida a partir de 2015. O Sistema de Informação e Documentação (SID), lançado em 17 de agosto de 2017, foi escopo de uma entrega realizada no âmbito do programa de gestão de tecnologia da informação, viabilizado com recursos do Programa de Apoio à Gestão e Integração dos Fiscos no Brasil (Profisco).

A PGE-RS, no exercício das atividades relacionadas à sua missão institucional, produz, compila e distribui conteúdos com vistas a prestar consultoria e orientação jurídicas à Administração Pública Estadual. Com o intuito de aumentar a transparência, ampliar o acesso e divulgar tais conteúdos especializados de interesse institucional, é de fundamental importância manter à disposição dos gestores públicos e à sociedade em geral um sistema para o gerenciamento, armazenamento e distribuição, de forma ágil e sob demanda. O SID atende essa necessidade, modernizando a

pesquisa de pareceres e informações emanadas das áreas de consultoria e orientação jurídicas, por meio de uma interface mais amigável em conformidade com padrões de usabilidade e segurança contemporâneos.

O sistema está disponível na internet no site da PGE, possibilitando o acesso às informações e pareceres publicados pela Instituição para o público interno e externo. As consultas aos documentos indexados na base de dados podem ser realizadas de modo interativo. A interface apresenta três áreas destinadas à elaboração da pesquisa, à visualização da lista dos achados de pesquisa e à visualização de cada documento que compõe a base de dados textuais. As buscas podem ser executadas por meio da inserção de palavras-chave ou termos a serem pesquisados. Conta-se com recursos de pesquisa avançados (operadores booleanos - agrupados por parênteses ou não, pesquisa por radicais e pesquisa por proximidade) e, ainda, com um recurso de refinamento dos resultados de pesquisa, o que permite reduzir o tamanho da lista de resultados,

apresentando somente os documentos que contém informações de interesse do usuário, como, por exemplo, refinar os resultados por tipo (informações ou pareceres), por ano de publicação, por autor, dentre outras opções. Desse modo, essa nova plataforma tecnológica garante a integração dos conteúdos existentes e confere maior celeridade no processo de pesquisa.

***“O Sistema de Informação e Documentação é uma inovação de tecnologia da informação empreendida pela PGE-RS que contribui para elevar o padrão de atendimento às demandas de consulta e orientação jurídicas dos gestores públicos estaduais e da sociedade”***

conferindo maior publicidade e eficiência na gestão das informações jurídicas, em pro do interesse público.

**Renato Cardoso Vasques**

## A ATUALIZAÇÃO DO PORTAL DO ESTADO

A transparência e a comunicação direta com o cidadão são prioridades. Por isso, ainda em 2015, iniciamos o projeto de adequação de todos os sites do Governo do Estado. A partir de um diagnóstico, constatou-se a necessidade de atualização tanto do layout quanto da ferramenta de administração que as secretarias e órgãos governamentais utilizavam. O nosso ideal era que, além de facilitarmos o acesso para milhares de pessoas em todo o Estado, os sites tivessem uma unidade visual, sendo responsivos e respeitando as regras de otimização dos buscadores de pesquisa.

Sendo assim, a **SECOM** elaborou um plano de ação junto com a **PROCERGS** para a criação de modelos padronizados de sites que poderiam ser utilizados por qualquer órgão governamental. No início, foram criados quatro layouts com focos específicos. Hoje, em 2018, já são mais de sete modelos adaptados às necessidades de cada órgão e mais de 57 sites atualizados.

Com uma unidade no ambiente digital de Governo, passamos para a segunda etapa: a

atualização do portal do Estado. O atual site não possuía área de serviços e funcionava pura e simplesmente como uma agência de notícias. Além disso, a navegabilidade era muito complicada, dificultando o acesso para pessoas que não tem tanta familiaridade com o ambiente web. Sendo assim, criamos um grupo de trabalho que envolveu todas as áreas da comunicação, buscando o melhor caminho para entregarmos uma ótima experiência para o usuário final. A PROCERGS elaborou uma grande pesquisa juntamente com a Diretoria de Comunicação Digital, elencando referências de sites governamentais ao redor do mundo e melhores práticas de e-government.

Além da reestruturação de navegabilidade e layout, a plataforma **Matriz 2** foi fundamental para o desenvolvimento desse projeto digital. Com a ferramenta elaboramos um sistema que interliga todos os sites, facilitando na administração e alimentação do conteúdo. Hoje, acessando um site do Estado e passando para algum outro por meio de links relacionados, é perceptível como eles existem num mesmo ambiente. Desde

a barra do rs.gov, até o modelo de menus e destaques, todos os sites são parte de uma grande identidade visual do Governo do Estado.

A atualização do portal do Estado serviu também para evidenciarmos áreas que não possuíam tanto prestígio na versão anterior.

***“No novo portal, há o cuidado de entregar não só conteúdo, como também informações relevantes para pessoas que gostariam de visitar e investir no nosso Estado”***

Áreas como turismo, vagas de trabalho, pilares governamentais e transparência ganharam mais destaque, bem como o site do Tudo Fácil, que possui inúmeros serviços finalísticos visando atender as demandas da população sem que precisem sair de casa.

**Stephanie Espíndola**

## IDENTIFICAÇÃO DIGITAL

Com a publicação do Decreto nº 53.928, de 21 de fevereiro de 2018, instituindo a Identificação Digital integrada aos sistemas informatizados no âmbito do Poder Executivo Estadual, o Estado do Rio Grande do Sul passa a oferecer uma nova forma para o cidadão se relacionar com a Administração Pública.

***“A instituição da infraestrutura de identificação digital vem atender ao princípio de serviços eletrônicos com foco no cidadão, trazendo agilidade, redução de custos e segurança.”***

Ações, que hoje necessitam ser realizadas pessoalmente ou por meio de inúmeros documentos em papel, poderão ser feitas totalmente por via eletrônica. Com isso, os processos tornam-se menos burocráticos, mais rápidos e por conseguinte, mais baratos, com a garantia de autenticidade e integridade.

Essa tecnologia traz segurança tanto para a Administração como para o cidadão. É uma ferramenta importante para a melhoria da gestão, para a desburocratização e para agilizar o atendimento do público. Desonera o cidadão de

se deslocar até as repartições públicas e, ao mesmo tempo, reduz o elevado número de atendimento presencial nas repartições públicas.

A identificação digital, através de sistema de Identificação Digital (Sistema Login Cidadão desenvolvido pela Procergs), integrado aos demais sistemas informatizados da Administração Pública Direta e Indireta no âmbito do Poder Executivo Estadual, estabelecerá um padrão de autenticação para acesso aos serviços públicos, que poderá ser feito através de certificação digital, assinatura cadastrada ou identificação biométrica.

Na prática, a identidade digital permite a identificação segura e inequívoca do autor de uma mensagem ou transação feita em meios eletrônicos via web e representa a “identidade” da pessoa no mundo virtual.

Foi constituído um Comitê Gestor, que definirá e atualizará, sempre que necessário, o regimento para determinar o grau de confiança da identificação digital cadastrada, cabendo a cada órgão definir os requisitos mínimos para acesso a cada um dos serviços que disponibilizar. Os serviços já existentes, gradativamente,

migrarão para este padrão e os novos já serão concebidos com o uso desta tecnologia.

O cidadão é quem decide que serviços públicos deseja acessar via sistema de Identificação Digital, e ao fazê-lo, aceita este meio como forma oficial de relacionamento com a Administração Pública para os serviços que selecionou. Desta forma, poderá tomar conhecimento das notificações que lhe dizem respeito, registradas nos sistemas informatizados, através de serviços usufruídos via autenticação no sistema de Identificação Digital.

Os documentos eletrônicos assinados digitalmente com o uso de certificados emitidos no âmbito da ICP-Brasi têm a mesma validade jurídica que os documentos em papel com assinaturas manuscritas.

Os documentos eletrônicos assinados digitalmente por meio de certificados emitidos fora do âmbito da ICP-Brasil também têm validade jurídica, quando há a aceitação de ambas as partes, emitente e destinatário.

**Hilton Boklis**

## DESENVOLVIMENTO E APOIO À INFRAESTRUTURA RURAL

Esta atividade prioriza a implantação de novas tecnologias que ofereçam ferramentas para propiciar melhores condições de trabalho e qualidade de vida no meio rural. A introdução de sistemas de internet e telefonia facilitam a vida das pessoas e dos negócios rurais, permitindo o atendimento a exigências legais como a emissão de nota fiscal eletrônica e uma melhor gestão das atividades do estabelecimento rural. Uma melhor comunicação permite novos empreendimentos - geração de trabalho, renda e inclusão social.

Outro tópico do projeto é a implantação de sistemas de energia solar via placas solares e fotovoltaicas no núcleo rural que, além de oferecer microgeração e distribuição de energia limpa, permite a redução de seus custos com energia elétrica. Há igualmente melhoria nas condições de vida das pessoas, contribuindo para melhores condições de trabalho, especialmente junto às atividades leiteiras, suínícolas e avícolas, etc.

***“Estas inovações, vêm ao encontro da evolução tecnológica exigida pela atividade rural, haja vista, o envelhecimento da população e o consequente êxodo dos jovens.”***

Oferecer melhores condições de vida e de trabalho no campo, são formas de incentivar a juventude a permanecer na atividade.

Desta forma, o Estado, através da Secretaria do Desenvolvimento Rural, Pesca e Cooperativismo, Departamento de Cooperativismo, está contribuindo para o desenvolvimento rural.

### **Resumo do projeto**

Desenvolvimento e Apoio à Infraestrutura Rural. Valor financiado: R\$ 5,7 milhões (2015 a 2018).

### **Objetivos**

1) Incentivar o uso e a geração de fontes alternativas de energia. Apoiar a utilização e a implantação de fontes alternativas de energia pelos associados

de cooperativas, agricultores familiares e públicos especiais, bem como fomentar e articular incentivos para aquisição e geração, através de cooperativas de infraestrutura, visando ao uso racional dos recursos naturais.

2) Apoiar o acesso à internet no meio rural. Articular e realizar ações conjuntas entre as cooperativas de infraestrutura, os municípios e as operadoras de telefonia para criar condições e ofertar acesso à internet no meio rural com qualidade.

3) Melhorar a qualidade de energia no campo. Articular com entidades e municípios para avaliar a necessidade de carga de energia elétrica nos empreendimentos rurais de associados de cooperativas.

Público alvo: agricultores familiares, cooperativas e associações.

**Jose da Silva Rodrigues e Júnior Lopes**

## SISTEMA AME

A Secretaria da Saúde do Rio Grande do Sul conta com uma importante ferramenta para fazer a gestão dos remédios que são distribuídos gratuitamente ao cidadão, o Sistema de Administração de Medicamentos (AME). Desenvolvido pela Procergs, e em contínuas renovações há mais de 10 anos, esta solução desenvolveu importantes facilidades para seus usuários.

A possibilidade de se fazer a consulta à solicitação de medicamentos pela internet tornou mais ágil e transparente o relacionamento do cidadão com a Secretaria da Saúde. A funcionalidade ajudou a reduzir as filas de atendimento das 497 farmácias do Estado. Anteriormente, a consulta era realizada apenas de forma presencial. Agora, pode ser realizada a partir de qualquer dispositivo conectado à internet. A solução alcança aproximadamente 300 mil pacientes que são atendidos nas farmácias de medicamentos especiais. Anteriormente, o paciente tinha a necessidade de deslocamento para consultar a situação de sua solicitação, tendo de gastar seu tempo e dinheiro para tal.

Agora, o paciente pode consultar a situação de seu tratamento diretamente pela internet, através de seu computador ou dispositivo

móvel, visto que a solução é responsiva. Com a consulta digital, o paciente possui não apenas a situação de seu pedido de medicamento, mas também a disponibilidade de seu medicamento em estoque. Caso o medicamento esteja em falta, a solução ainda mostra sua previsão de reabastecimento. Para utilização do serviço de forma segura, o cidadão precisa fazer a autenticação de sua identidade digital, através do Login Cidadão.

Outra possibilidade que o cidadão também pode contar no sistema AME, é o agendamento da reavaliação de seu tratamento. A funcionalidade também ajuda e reduzir as filas de atendimento das farmácias do Estado, traz mais conveniência e aproximação do paciente com a Secretaria da Saúde. Anteriormente, o paciente tinha de entrar em filas para solicitar a reavaliação de seu tratamento no intuito de garantir a continuidade na entrega de seus medicamentos. Agora, ele tem a possibilidade de agendar esta etapa de seu tratamento pela internet através de seu computador ou dispositivo móvel, conforme a data e hora de sua preferência. Nesta reavaliação, também é possível que o paciente ainda esclareça dúvidas sobre seus medicamentos diretamente com farmacêuticos especializados.

***“Mensalmente, são realizadas em torno de seis mil reavaliações de tratamento pelas farmácias de medicamentos especiais do Estado, e o agendamento é uma excelente facilidade oferecida ao cidadão.”***

Vale destacar ainda a utilização do Processo Eletrônico nas rotinas administrativas referentes a administração de medicamentos, que trouxe benefícios administrativos e deu maior velocidade nos procedimentos de avaliação e reavaliação de tratamentos. Estes procedimentos, que antes levavam em torno de 24 dias para serem realizados, agora levam aproximadamente 17 dias para sua realização. Além da economia gerada através da eliminação de papel, insumos de impressão e transporte de documentos, esta sistemática trouxe, principalmente, valor ao cidadão o qual agora pode saber com maior agilidade o resultado do seu pedido de remédios.

**Jader Marques da Silva**

# BUSINESS INTELLIGENCE UMA FERRAMENTA DE DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE

O conhecimento gerado, a partir do conjunto de informações em saúde pública, vem sendo reconhecido como instrumento fundamental para o processo decisório. O Departamento de Gestão da Tecnologia da Informação (DGTI) da Secretaria Estadual de Saúde do Rio Grande do Sul, iniciou no ano de 2015 um processo de democratização do acesso à informação com o desenvolvimento de um portal de Business Intelligence (BI). Integra inteligência humana e computacional para contribuir no processo de planejamento, monitoramento e avaliação em saúde. Esta mudança na gestão da informação rompe com a lógica de fragmentação, com dados centralizados em especialistas, e estabelece uma nova cultura de integração e gestão eficiente da informação. Com o uso dessa tecnologia o gestor consegue ter um olhar amplo sobre o que acontece com a população em diferentes perspectivas temporais e espaciais.

O objetivo foi utilizar-se de práticas de BI, a partir da consolidação de diversos dados em um único repositório de informações, denominado de Portal BI da Saúde.

O BI foi implementado por meio do software QlikView, está disponível na internet em dois formatos, um denominado BI gestão estadual de acesso restrito e outro com

denominação BI gestão municipal de acesso público. São apresentadas informações quantitativas, gráficos e tabelas que permitem a utilização de filtros como localidade, faixa etária, sexo e ano, por exemplo. É possível acompanhar a situação de saúde do estado, por região de saúde, região administrativa e por município, através do cenário atual e de séries históricas. Os usuários podem compor consultas personalizadas, determinando quais informações serão extraídas e de que forma vão compor o relatório que permite download em formatos em planilha excel e/ou PDF.

A processo deste trabalho resultou em um ambiente BI Gestão Estadual que atualmente conta com mais de 30 painéis, agrupados por painéis operacionais, gerenciais e estratégicos. Estes contam com informações de mortalidade; nascidos vivos; acompanhamento do fundo estadual de saúde; vigilância dos agravos; sistema de internação hospitalar e produção ambulatorial, de diversos indicadores de saúde, apresentam os parâmetros assistenciais do SUS, monitoramento semanal de mortalidade infantil, fetal e materna, informações do programa RS Contra Aedes e o painel de controle com os principais indicadores acompanhados. Já no ambiente BI Gestão municipal, as informações estão

disponíveis em 8 painéis denominados: pactuação de indicadores 2017-2021; atenção básica; infecções sexualmente transmissíveis; assistência ambulatorial especializada e hospitalar; imunizações; doenças crônicas não transmissíveis; mortalidade semanal infantil, fetal e materna e meu município.

Portanto o Portal BI da Saúde,

***“é um ambiente que permite a análise e relação entre os dados de diversas bases de dados em saúde, propicia uma visão mais profunda e análises mais avançadas sobre a situação de saúde da população gaúcha.”***

A incorporação dessa tecnologia tem agregado na melhoria dos processos de trabalho em saúde, facilitando o monitoramento e avaliação da situação de saúde e investimentos financeiros mais acertáveis, com impacto direto e significativo na tomada de decisão tanto da gestão estadual como da municipal.

**Jader Marques da Silva**

# A CENTRAL DE SERVIÇOS DO DETRAN PARA A TRANSFORMAÇÃO DE UM RIO GRANDE DO SUL DIGITAL

Na década de 1990, nos Estados Unidos, o movimento denominado Reinventando o Governo pediu uma mudança radical do governo burocrático em direção a uma administração pública empreendedora, ágil, focada nos clientes e orientada a resultados, onde a sua sustentação se apoiaria na reengenharia de processos com o uso de tecnologias.

Nessa época, as organizações de governo investiam pouca atenção para a qualidade de serviços ou capacidade de respostas a seus clientes, porém, isto mudou com o movimento chamado Novo Gerenciamento Público (*New Public Management* - NPM). O NPM inseriu práticas profissionais de gerenciamento na administração pública, incluindo qualidade de serviços, performance de gestão e gerenciamento de riscos.

O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), especialmente a internet, foi utilizado como uma ferramenta para alcançar um governo melhor. As TICs foram promovidas como sendo uma das melhores soluções disponíveis para resolver problemas de eficiência no setor público, assim como a sua utilização proporcionaria oportunidades para cortes de gastos excessivos da máquina pública e melhoraria a entrega de serviços públicos aos cidadãos.

As tecnologias digitais contemporâneas facilitam novas formas de formulação de políticas públicas na busca de um governo digital e, conseqüentemente, consagram uma democracia digital na sociedade. Assim, observamos que normas e práticas de uma democracia digital conver-

gem para quatro áreas principais: as consultas online de informações que integram grupos sociais civis com organizações públicas, a democratização interna do próprio setor público e o envolvimento dos usuários na concepção e na entrega dos serviços públicos digitais.

As organizações públicas, buscando promover o engajamento dos cidadãos em seus processos organizacionais, estão utilizando cada vez mais o potencial democrático das TICs. Isso possibilita uma maior interação dos atores com as agências estatais, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

***“O foco dos esforços do governo gaúcho está em entregar serviços de forma mais eficiente e eficaz, atenuando a dependência excessiva do intermediário “governo” e, ao mesmo tempo, permitindo que as transações ocorram online e por conveniência do consumidor do serviço.”***

Neste contexto, dentro da programação da Semana Nacional de Trânsito de 2016, o governo do Estado, por meio do Detran/RS, lançou uma interface de consultas e serviços Web denominada Central de Serviços.

Essa plataforma de serviços digitais, vinculada ao Login Cidadão, é uma ferramenta que centraliza em um único local, de forma fácil e prática, consultas às informações e consumo

de serviços sobre a habilitação, veículos, infrações e demais serviços ofertados pelo Detran/RS.

A Central de Serviços é um portal que pode ser acessado pelo link de mesmo nome no menu superior do site do Detran/RS, ou pelo APP do Facilita/RS, através da realização de um cadastro com autenticação. A utilização da ferramenta é exclusivamente para fins pessoais, não sendo permitida a utilização em nome de terceiros ou com a finalidade de obter informações de terceiros.

Essa iniciativa promove a integração de sistemas e padroniza o acesso às bases de dados do Estado. Com uma frota de aproximadamente 5 milhões de veículos e média de 1 milhão de CNHs emitidas por ano, a Central de Serviços do Detran/RS tem potencial de facilitar a vida de uma grande parcela de gaúchos pois, no contexto global, podemos dizer que são difíceis de imaginar a organização e o funcionamento do setor público sem o auxílio de ferramentas tecnológicas.

Ao se utilizar das TICs para melhorar o relacionamento com os cidadãos, as ações do governo gaúcho têm incidência sobre as práticas e visões de cidadania existentes na sociedade, pois a participação cidadã se materializa pela ação individual dos cidadãos ou de suas organizações enquanto atores sociais dotados de projetos próprios.

**Fábio Pinheiro dos Santos**

# POSFÁCIO

---

## GOVERNANÇA DE TIC DO ESTADO DO RS: DESAFIOS DE UM PIONEIRO

Edimara Mezzomo Luciano<sup>1</sup>  
Guilherme C. Wiedenhof <sup>2</sup>

### 1 Santo de casa faz milagre!

A discussão de um modelo de Governança de TIC (GTIC) é uma atividade complexa, em virtude da abstração e da quantidade de variáveis envolvidas. Além disso, há sempre presente a preocupação pelo impacto que uma mudança em nível de governança traz à toda a organização.

Em virtude desses fatores, muitas organizações preferem delegar a consultorias a elaboração de seu modelo de GTIC ou simplesmente adotam modelos de mercado sem considerar se estes são aplicados ao seu contexto e às necessidades e objetivos relativos à GTIC.

No Estado do Rio Grande do Sul, os próprios servidores públicos puxaram para si a responsabilidade de elaborar o modelo de GTIC e encararam todos os desafios dessa empreitada, agregando e congregando colegas na busca dos objetivos da Governança de TIC do Estado.

Além de conhecerem muito detalhadamente o contexto e as necessidades, o desenvolvimento pelas equipes internas acelera a estabilidade e a maturidade do modelo, contribuindo para um grande desafio relacionado à governança em organizações públicas: fazer com que as iniciativas sejam mais de estado do que de governo, focando em mudanças com benefícios de longo prazo.

### 2 Farinha pouca, qual pirão primeiro?

Um dos grandes benefícios do estabelecimento de um modelo de GTIC é o estabelecimento de estruturas de tomada de decisão colegiada que analisam as demandas e decidem observando os princípios e padrões de governança. Se duas cabeças pensam melhor que uma, muitas cabeças em um conselho ou comitê de tomada de decisão pensam melhor ainda. Em virtude dos

<sup>1</sup> Professora Titular do Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Negócios da PUCRS. Lidera o Grupo de Pesquisa/CNPq Em Gestão e Governança de TIC. ([www.researchgate.net/profile/Edimara\\_M\\_Luciano](http://www.researchgate.net/profile/Edimara_M_Luciano));

<sup>2</sup> Professor Adjunto da Escola Politécnica e Coordenador do Escritório de Projetos da PUCRS. Pesquisador do Grupo de Pesquisa/CNPq em Gestão e Governança de TIC ([www.researchgate.net/profile/Guilherme\\_Wiedenhof](http://www.researchgate.net/profile/Guilherme_Wiedenhof)).

---

diferentes backgrounds, e mesmo pelo fato da decisão ser colegiada, aspectos diversos – sócio-técnicos, culturais-comportamentais e legais-normativos tendem a ser melhor discutidos comparativamente à tomada de decisão individual.

### **3 Discutindo o modelo de Governança de TIC**

No caso do Estado do RS, a discussão dos aspectos envolvidos em um modelo de Governança de TIC teve como base o Guia para a Discussão e Concepção de Modelos de Governança de TIC, proposto e validado pelo Grupo de Pesquisas em Gestão e Governança de TIC da PUCRS (Luciano et al., 2017). A partir da aplicação desse guia (focado em “o que discutir”) e das técnicas e ferramentas propostas pelo Grupo (que auxiliavam no “como discutir”), o modelo de Governança de TIC foi tomando forma.

### **4 O hábito faz o monge**

Uma vez estabelecido o Modelo de GTIC, os ganhos virão em médio e longo prazo na medida em que novos mecanismos sejam implantados e aqueles já em operação adquirem maior maturidade. Organizações públicas

que governam a sua TIC conseguem focar em soluções de longo prazo, atuando para otimizar o investimento e esforços feitos em iniciativas de governo digital, bem como tem ampliadas as possibilidades de geração de valor público.

### **Referências**

LUCIANO, Edimara M., WIEDENHOFT, Guilherme; MACADAR, Marie A.; PEREIRA, Gabriela V. Discussing and Conceiving an Information and Technology Governance Model in Public Organizations. In: RUSU, L.; VISCUSI, G. Information Technology Governance in Public Organizations. Springer, 2017.







GOVERNO DO ESTADO  
**RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,  
GOVERNANÇA E GESTÃO