

**ESTRATÉGIA
DE LONGO PRAZO
2023 – 2027
E
PLANO DE
NEGÓCIOS ANUAL
2023**

Aprovação
Diretoria Colegiada dia 16/12/2022 - ATA 95/2022
Conselho de Administração dia 22/12/2022 - ATA 007/2022

GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA

Carlos Moisés da Silva
Governador

Luiz Antonio Dacol
Secretário de Estado da Administração

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A. – CIASC

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Sérgio Luiz Gargioni – Presidente
Felix Fernando da Silva – Vice-Presidente
Diego Silva de Oliveira
Igor Jacob Daniel
Jorge Henrique Frydberg
Luana Bayestorff
Greicy Claudino

CONSELHO FISCAL

Edemir Alexandre Camargo Neto – Presidente
Matheus Hoffmann Machado
Lisandro José Fendrich

DIRETORIA

Sérgio André Maliceski
Presidente

João Mário Martins
Vice-presidente Administrativo e Financeiro

Luis Haroldo de Mattos
Vice-presidente de Tecnologia

Ricardo Elói Espíndola
Vice-Presidente de Mercado

Nilson da Rosa
Vice-presidente Institucional

Sumário

1 Apresentação da empresa	4
1.1 Breve histórico	4
1.2 Objetivo geral	5
1.3 Escopo de atuação e propósito	6
1.4 Principais números da operação e Desafios para 2023.	7
1.4.1 Verticais de atuação	8
1.4.1.1 Rede de Governo	8
1.4.1.2 <i>Data Center</i>	9
1.4.1.3 Software	10
1.4.1.4 Inteligência	11
2 Premissas macroeconômicas	11
2.1 Inflação	11
2.2 Dólar	12
2.3 PIB - Desempenho econômico	12
2.4 Cenário econômico catarinense	12
3 Principais stakeholders	13
4 Análise do ambiente	13
4.1 Análise SWOT	14
5 Objetivos, Metas e Indicadores Estratégicos	14
5.1 Objetivos Estratégicos	14
5.2 Indicadores e Metas Estratégicos	16
5.2.1 Detalhamento dos indicadores	19
6 Formulação das iniciativas para atingimento dos objetivos estratégicos	23
7 Análise de riscos	27
8 Recursos orçamentários	29
8.1 Orçamento operacional	29
8.2 Orçamento de investimento	31

1 Apresentação da empresa

1.1 Breve histórico

A história da empresa teve início em 13 de agosto de 1975 quando foi criada a Companhia de Processamento de Dados do Estado de Santa Catarina – PRODASC. Suas atribuições principais eram relacionadas a processamento de dados, tratamento de informações e assessoramento técnico para os órgãos da Administração Pública e entidades privadas.

Na década de 1980, a PRODASC ampliou suas atividades e passou a desenvolver sistemas de informações integrados do Governo do Estado. Em 13 de julho de 1987 houve uma profunda reforma estatutária e a Empresa assumiu um novo papel na administração estadual, passando a se chamar Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A. – CIASC.

Em abril de 1991 foi conferida ao CIASC a responsabilidade de atuar como Órgão Central do Sistema Estadual de Informática.

Com o advento da Lei Complementar nº. 284, de 28 de fevereiro de 2005, foi autorizada a transformação de Empresa de Economia Mista para Empresa Pública, o que ocorreu no mês de dezembro de 2006, com o efetivo registro na Junta Comercial do Estado de Santa Catarina. Na ocasião foi regulamentado as atribuições institucionais do CIASC, como órgão executor da política de tecnologia da informação e comunicação, tratamento de dados e informações, e a prestação de assessoramento técnico aos órgãos da Administração Direta e às entidades da Administração Indireta.

No ano de 2011, a Lei Complementar n.º 534, de 20 de abril de 2011, ampliou o escopo de atribuições do CIASC, instituindo-o como entidade executora da política de tecnologia da informação e governança eletrônica do Estado de Santa Catarina.

Em 2016, com a mudança na estrutura de tecnologia da informação e comunicação da administração estadual, e a publicação do Decreto nº. 900, de 13 de outubro de 2016, reforçou ainda mais o papel do CIASC, estabelecendo que todas as aquisições de tecnologia da informação, comunicação e governança

eletrônica devem ter parecer técnico e conclusivo do CIASC.

Em julho de 2017, a Lei Complementar nº 700 amplia a atuação do CIASC no âmbito do Governo do Estado, passando a assessorar tecnicamente o órgão central do Sistema Administrativo de Gestão de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica na gestão de suas políticas e ações.

Por último, a Lei Complementar nº 741 de 12 de Junho de 2019, mantém a atuação da empresa e passa a ser membro efetivo do Comitê de Governança Eletrônica.

1.2 Objetivo geral

O CIASC é o órgão responsável por executar políticas de tecnologia de informação, comunicação e governança eletrônica, bem como de tratamento de dados e informações, e assessorar tecnicamente os órgãos e as entidades da Administração Pública Estadual.

O mundo digital em que vivemos tem desafiado as empresas de tecnologia a ir além da entrega de produtos, e a exercer um papel fundamental no negócio do cliente, buscando soluções digitais inovadoras e que agreguem efetivo valor.

A Lei Complementar nº 741 de 12 de junho de 2019, definiu em seu art. 79, parágrafo único, que compete ao CIASC:

I – apoiar a integração dos sistemas informatizados dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual e das respectivas bases de dados em uma rede de governo;

II – apoiar a gestão dos processos informatizados dos serviços públicos;

III – prestar consultoria em tecnologia da informação e governança eletrônica na área pública;

IV – administrar ambientes informatizados do serviço público estadual;

V – desenvolver e gerenciar sistemas aplicativos estratégicos na área pública;

VI – desenvolver tratamento de imagens e páginas da internet públicas;

VII – gerenciar e dar suporte e manutenção à infraestrutura da rede de governo em operação;

VIII – executar serviços de tecnologia da informação e governança eletrônica para os órgãos e as entidades da Administração Pública Estadual;

IX – executar, mediante convênios ou contratos, serviços de tecnologia da informação e governança eletrônica para órgãos e entidades da União e dos Municípios;

X – prestar serviços de certificação digital para os órgãos e as entidades da Administração Pública Estadual; e

XI – assessorar tecnicamente o órgão central do Sistema Administrativo de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação na gestão de suas ações.

A Empresa poderá exercer atividades acessórias ou correlatas aos objetivos sociais acima enumerados, quando atender aos seus interesses.

1.3 Escopo de atuação e propósito

Nossa Missão: Prover soluções inovadoras em tecnologia, visando à melhoria da administração pública em Santa Catarina e dos serviços prestados ao cidadão.

Nossa Visão: Ser reconhecido como a melhor opção em soluções de tecnologia para a administração pública em Santa Catarina.

Nosso Slogan: “*Integrando o governo, conectando as pessoas.*”

Nossos Valores:

- Competência - Com conhecimento, habilidade e atitude.
- Compartilhamento do conhecimento - Por meio da cooperação, comprometimento e espírito de equipe.
- Evolução - Melhoria contínua com base na criatividade e inovação.
- Responsabilidade - Respeito às pessoas e ao interesse público.
- Confiabilidade - Efetividade nas soluções com credibilidade, segurança e sigilo.

1.4 Principais números da operação e Desafios para 2023.

Entre as ações concluídas em 2022 podemos destacar a automação entre os dois sistemas de refrigeração do Datacenter, Instalação da nova solução de Backup, melhoria do atendimento no nosso *Call Center*, ações voltadas ao *Data Center* de Governo instalado na Defesa Civil e ampliação das unidades de governo conectados a rede que passou de 2.545 em 2021 para 3.388 em 2022.

Podemos destacar também o desenvolvimento de soluções como o Govlink, voltados para serviços agregados aos órgãos conectados a rede de Governo, o Ciasc ATD (Área de Trabalho Digital), ferramentas de conexão e interação, para um serviço público mais integrado e eficiente e o Ciasc Eternal padrão de excelência para guarda segura de dados a longo prazo e preservação digital.

Buscando viabilizar a implementação de tecnologias inovadoras, a empresa em 2022 promoveu o relacionamento com o ecossistema de inovação, realizando diversas interações, como o agendamento de reuniões com públicos internos e externos, a participação em eventos de inovação e a prospecção de tecnologias inovadoras.

Para 2023 o foco estratégico envolve a contratação de ambiente de nuvem pública para disponibilizar aos clientes, contratação de servidores de alto desempenho para ampliar a capacidade de processamento da nossa nuvem, ampliação de parcerias estratégicas e a conquista de clientes a nível nacional, principalmente com as soluções Ciasc Eternal e Ciasc ATD.

Com relação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), após a conclusão do mapeamento de processos e a identificação dos riscos de privacidade, devidamente documentados na ferramenta adotada pela empresa e as ações de tratamento iniciadas em 2021 foram priorizadas e tratadas durante 2022, com destaque para melhorias no sistemas de backup e proteção contra ameaças. Para 2023 o foco será incluir automatização no mapeamento de processos para que possamos replicar nosso knowhow a clientes.

Na área de Governança Corporativa, a empresa aprimorou os mecanismos de gestão de riscos e controle interno, com a implementação de um processo estruturado de documentação e acompanhamento. Além disso, também foi investido em mecanismos de *compliance*, focando na ética e integridade, a partir da criação Programa CIASC de Integridade e *Compliance* (PCIC), com a participação no programa nacional “*e-Prevenção*”, adesão ao “*Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção*” do Instituto Ethos e adesão ao Programa de Integridade e *Compliance* (PIC) do Estado de Santa Catarina.

1.4.1 Verticais de atuação

Para tornar possível uma transformação digital no Governo, com reflexos no atendimento do cidadão, o CIASC se organiza nas seguintes verticais de atuação: Rede de Governo, *Data Center*, *Software* e Inteligência.

1.4.1.1 Rede de Governo



A **Rede de Governo** é a Rede de comunicação implementada e administrada pelo CIASC para uso exclusivo dos órgãos do Governo. Trata-se de uma rede 100% fibra óptica com disponibilização de circuitos de alta velocidade, que viabiliza a integração dos órgãos governamentais, abrangendo as três esferas de Governo e os três níveis da Administração Pública.

Atualmente, o CIASC conta com 3.373 pontos ativos na rede, distribuídos pelo estado.

Garantia da qualidade dos serviços de provimento Internet através da manutenção de uma boa solução de segurança e de circuitos de conexão.

Outros objetivos são o início da atualização dos equipamentos DWDM do *Backbone*, a expansão no fornecimento do serviço *Wi-Fi* e a criação de novos serviços para atendimento dos clientes de rede.

1.4.1.2 Data Center



O **Data Center SC** é a infraestrutura responsável pelo processamento e armazenamento de grande parte dos sistemas e dados do Governo de Santa Catarina, com capacidade de armazenamento de 3,8 *petabytes* e com aproximadamente 1.750 servidores virtualizados. Contempla também os serviços relacionados à disponibilização de servidores, hospedagem de sistemas, serviços de nuvem, administração de dados, entre outros.

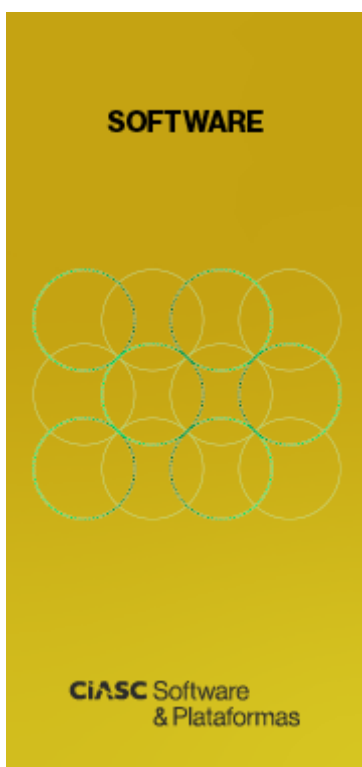
Entre as ações concluídas em 2022 incluímos a automação entre os dois sistemas de refrigeração do Datacenter, Instalação da nova solução de Backup, instalação de expansão de 600TB e storage, melhoria do atendimento no nosso *Call Center com a*

contratação de mão-de-obra para atendimentos de primeiro e segundo níveis e ações voltadas ao Data Center de Governo instalado na Defesa Civil, como exemplo a ampliação da capacidade de processamento e armazenamento (infraestrutura para Big Data),

Para 2023 o foco estratégico envolve a contratação de ambiente de nuvem pública para disponibilizar aos clientes e deve acontecer no primeiro trimestre a contratação de mais 20 servidores de alto desempenho para ampliar a capacidade de processamento da nossa nuvem privada e substituição dos switches Core SAN (Storage Area Network) do datacenter, instalação do novo ambiente do NOC (“Network Operations Center”, **Centro de Operação de Rede**), sensoramento de ambiente semelhante ao que instalamos no nosso *Data Center*, estamos vendendo serviços de mensageria para todos o Brasil (Ciasc ATD) com mais de 35.800 licenças entregues aos clientes espalhados pelo Brasil, a consolidação do Eternal que também estamos atendendo clientes por todo o Brasil. Necessidade de expansão do sistema de armazenamento de alto desempenho(NVME) para os serviços prestados em nosso datacenter que não poderão migrar para a nuvem pública , Object Storage (Armazenamento massivo

de objetos), certificação ISO do RDC-Arq (Repositório Digital Confiável de Arquivos) do Ciasc que será a primeira empresa da América Latina a obter esta certificação. Para atender esta demanda iremos necessitar adquirir Object Storage para armazenar os arquivos de longa retenção, Ampliação do cabeamento estruturado do Datacenter. Com a demanda de colocation por nossos clientes está em forte crescimento seguramente necessitamos expandir o Datacenter, Contratação de nuvem Oracle para o Ciasc se tornar a Nuvem On premise Oracle para Clientes na região Sul do Brasil, aquisição de Licenciamento Vmware Cloud Foundation (VCF) para tornar a nossa Nuvem Privada transparente com a Nuvem Pública.

1.4.1.3 Software

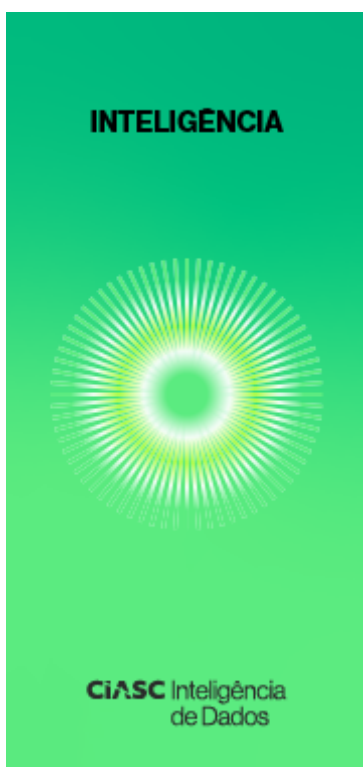


A área de **Software** é responsável pela prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação nas principais áreas de atuação da administração pública (SEA, SEF, SED, SSP, DETRAN, SAR, etc.).

Ao longo de sua história junto ao Governo do Estado, os técnicos do CIASC adquiriram a experiência necessária no domínio do negócio para prover serviços de desenvolvimento de *software* e de *websites*. Hoje somos responsáveis por manter mais de 80 sistemas e 40 *websites* para diversos clientes.

Para 2023 a vertical de *software* continuará com o desafio de adquirir competência sobre análise de dados, apoiando na entrega de inteligência de dados para os governos e estará focada na transformação digital com a entrega de serviços digitais para o cidadão catarinense.

1.4.1.4 Inteligência



A vertical de **Inteligência** organiza e disponibiliza uma plataforma de *Big Data* que unifica diversas origens de dados de Governo, permitindo a visualização e análise integrada de informações, em tempo real, para auxiliar os gestores públicos na tomada de decisão.

Atualmente, nossa vertical de Inteligência possui esforços na área de *Analytics*, a partir da elaboração de painéis em *PowerBI*, na área de Engenharia de Dados, com o controle de ingestão, padronização, monitoramento e agendamento de cargas ao BoaVista, na área de Arquitetura de Infraestruturas Corporativas, incluindo a manutenção e evolução da infraestrutura de gerenciamento de identidade (login único), que permite o acesso ao portal “sc.gov.br” para ações que

necessitem de login, bem como na área de *DevOps*, com ferramentas para automação de processos e aceleração da produtividade das entregas das verticais de negócio da empresa.

Para 2023, o foco estratégico continuará sendo o fortalecimento interno das disciplinas de *Machine Learning* e Inteligência Artificial, bem como o oferecimento das melhores soluções de automação para proporcionar aos times de desenvolvimento e suporte produtividade acelerada.

2 Premissas macroeconômicas

2.1 Inflação

O mercado financeiro espera uma estabilidade inflacionária para o próximo ano no Brasil. Os índices no Brasil tendem a acompanhar indicadores de inflação ao redor do mundo. Segundo o boletim Focus, a inflação esperada para o ano de 2022 é de 5,61% medida pelo IPCA. Para o ano de 2023 a estimativa é de um índice de inflação de 4,94%, superando o teto da meta de 4,75%.

2.2 Dólar

As expectativas para o fechamento da moeda norte-americana em 2022 e 2023 completou a 14ª semana seguida sem alterações no Relatório de Mercado Focus, divulgado dia 31/10/2022, pelo Banco Central (BC). A estimativa para o câmbio este ano continuou em R\$ 5,20, mesmo valor para o ano de 2023 demonstrando estabilidade em variações cambiais. A falta de variações bruscas nas taxas de câmbio são bem-vindas para os negócios do CIASC e do mercado de uma maneira geral, pois confere mais previsibilidade nos preços cotados em moedas estrangeiras.

2.3 PIB - Desempenho econômico

A mesma estabilidade na inflação e no câmbio não se verifica na atividade econômica. A estimativa de crescimento do PIB de 2,76% no ano de 2022 não se repete em 2023. A alta do PIB em 2022 reflete ainda parte da recuperação da capacidade ociosa gerada em anos anteriores. A Taxa de Juros SELIC fechando em torno de 13,75% ao ano em 2022 deve impactar negativamente a atividade econômica em 2023 que estima-se crescimento apenas de 0,64% segundo Focus 31/10/2022.

2.4 Cenário econômico catarinense

A mesma estabilidade na inflação e no câmbio não se verifica na atividade econômica. A estimativa de crescimento do PIB de 2,76% no ano de 2022 não se repete em 2023. A alta do PIB em 2022 reflete ainda parte da recuperação da capacidade ociosa gerada em anos anteriores. A Taxa de Juros SELIC fechando em torno de 13,75% ao ano em 2022 deve impactar negativamente a atividade econômica em 2023 que estima crescimento apenas de 0,64% segundo Focus.

3 Principais stakeholders

Abaixo segue a matriz de avaliação dos principais *stakeholders* do CIASC, considerando o poder de influência e interesse nos negócios da empresa.

PODER/INFLUÊNCIA DO STAKEHOLDER	<p>ATENDER AS NECESSIDADES, MANTER SATISFEITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tribunal de Contas do Estado. - Secretaria de Estado da Administração. 	<p>PRINCIPAIS, ENGAJAR E ACOMPANHAR DE PERTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Governo do Estado de Santa Catarina. - Conselho de Administração. - Conselho Fiscal. - Grupo Gestor de Governo. - Clientes. - Empregados. - Imprensa.
	<p>MENOS IMPORTANTES, COLOCAR O MÍNIMO ESFORÇO</p>	<p>MOSTRAR CONSIDERAÇÃO, MANTER INFORMADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornecedores. - Consumidores/Cidadão. - Sindicato. - Representante dos empregados.
	INTERESSE DO STAKEHOLDER NA ORGANIZAÇÃO	

4 Análise do ambiente

A análise do ambiente fomenta a revisão da estratégia de longo prazo e a formulação dos objetivos estratégicos anuais, que são organizados em perspectivas e representados em um mapa estratégico.

Na presente revisão do Planejamento Estratégico foram avaliados os indicadores e respectivas metas, com a substituição de 4 indicadores, as iniciativas estratégicas, bem como os investimentos previstos para serem executados em 2023, considerando o cenário tecnológico de inovação, automação, segurança e privacidade.

4.1 Análise SWOT

O CIASC analisa e monitora os ambientes externo e interno que possam afetar os seus negócios, considerando estudos estratégicos e informações de clientes, fornecedores e especialistas para ampliar a percepção de tendências, a partir dos quais avalia as oportunidades e ameaças a serem abordadas e identifica as forças e fraquezas a serem aplicadas e transformadas, por meio de uma Análise SWOT.

Primeiramente, para fornecer subsídios na análise do ambiente interno, ou seja, Forças e Fraquezas, foi elaborado um estudo sobre os resultados dos principais indicadores para avaliar o desempenho das funções organizacionais da empresa.

Já para contribuir na identificação dos fatores externos, Oportunidades e Ameaças, foi feito o levantamento de tendências tecnológicas, variáveis macroeconômicas e cenário político estadual e federal.

Com o auxílio destas premissas foi possível identificar a necessidade de atualização dos indicadores estratégicos e das respectivas iniciativas vinculadas para os próximos anos.

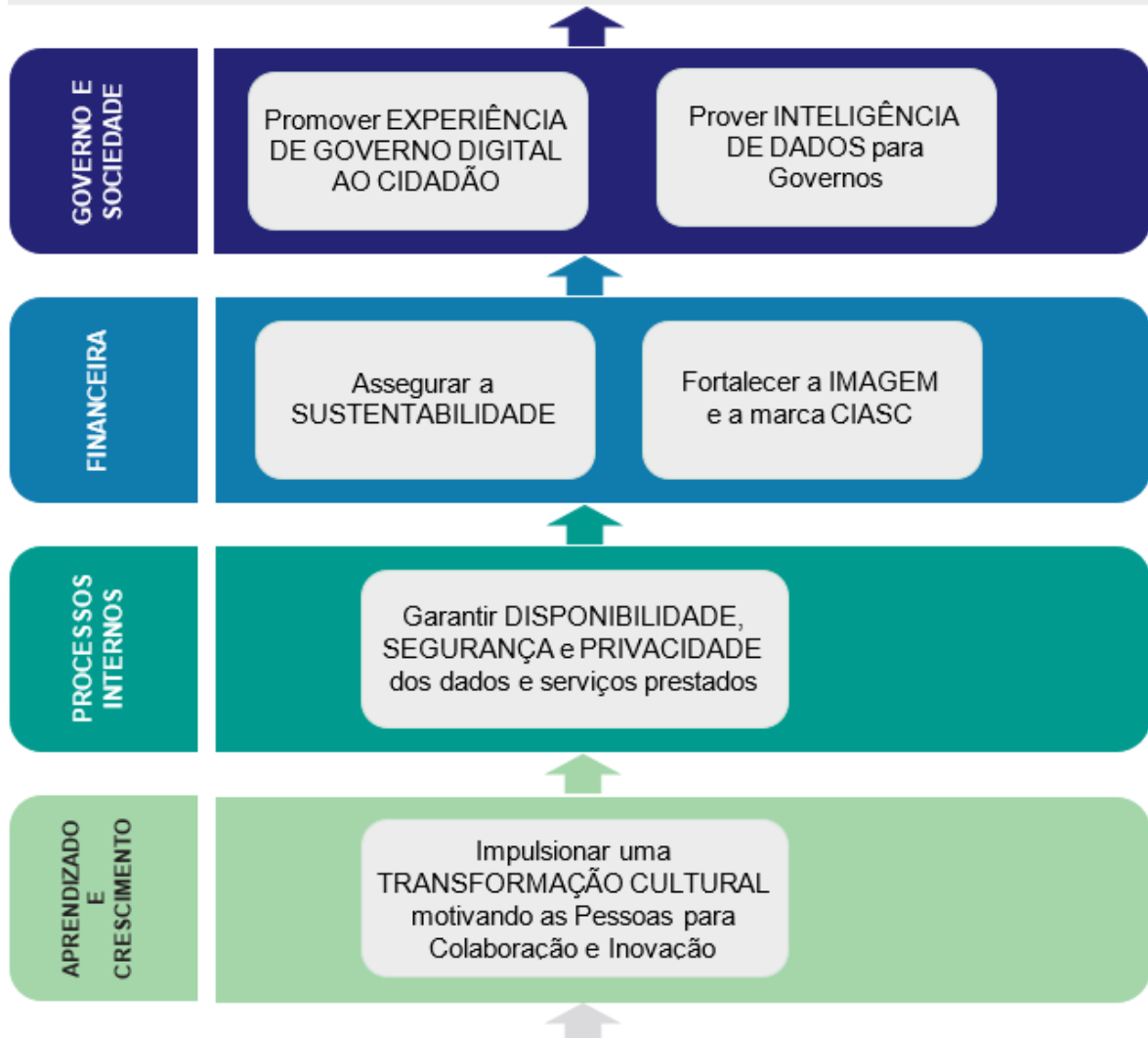
5 Objetivos, Metas e Indicadores Estratégicos

5.1 Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos do CIASC permaneceram os mesmos que foram definidos no planejamento do último período (2022-2026) e estão apresentados no Mapa Estratégico a seguir, o qual representa graficamente a relação entre os objetivos estratégicos, distribuídos em quatro perspectivas de negócio, com vistas ao atingimento da missão e da visão do CIASC.

Missão: Prover soluções inovadoras em tecnologia, visando à melhoria da administração pública em Santa Catarina e dos serviços prestados ao cidadão.

Visão: Ser reconhecido como a melhor opção em soluções de tecnologia para a administração pública em Santa Catarina.



Valores

COMPETÊNCIA – Com conhecimento, habilidade e atitude.

COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO - Por meio da cooperação, comprometimento e espírito de equipe.

EVOLUÇÃO - Melhoria contínua com base na criatividade e inovação.

RESPONSABILIDADE - Respeito às pessoas e ao interesse público.

CONFIABILIDADE - Efetividade nas soluções com credibilidade, segurança e sigilo.

5.2 Indicadores e Metas Estratégicos

Abaixo são apresentados, para cada objetivo estratégico, os indicadores e as metas definidas para alcançá-los, incluindo a unidade de medida de cada indicador.

OBJETIVO: Promover experiência de governo digital ao cidadão

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027
IE001	Número de usuários de serviços digitais (no universo de 5 milhões potenciais usuários)	Milhões	3,6	4,0	4,3	4,5	4,6

OBJETIVO: Prover inteligência de dados para Governos

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027
IE002	Inteligência Artificial nas atividades e serviços	Soluções	2	3	4	6	10

OBJETIVO: Assegurar a sustentabilidade

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027
IE003	Eficiência corporativa	R\$	>0	>0	>0	>0	>0
IE004	Índice de liquidez corrente	Índice	>1	>1	>1	>1	>1
IE005	Incremento de receita global	Taxa (%)	4%	4%	5%	5%	5%
IE006	Crescimento da receita extra Estado	Taxa (%)	1,25%	1,25%	1,25%	1,25%	1,25%
IE007	Sustentabilidade socioambiental	Ações	5	5	5	5	5

OBJETIVO: Garantir disponibilidade, segurança e privacidade dos dados e serviços prestados

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027
IE009	Adequar Processos de Negócio à LGPD	Taxa (%)	85%	90%	100%	100%	100%
IE011	Crescimento de processadores dos servidores virtualizados	Taxa (%)	12%	12%	12%	12%	12%
IE012	Crescimento no volume de armazenamento de dados	Taxa (%)	15%	15%	15%	15%	15%
IE014	Taxa de ligação atendida em relação ao total de ligações	Taxa (%)	97%	97%	97%	97%	97%
IE021	Disponibilidade do Backbone	Taxa (%)	99%	99%	99%	99%	99%
IE022	Percentual de incidentes de rede (problemas de circuitos)	Taxa (%)	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%
IE023	Pedidos de serviços de Firewall atendidos dentro do SLA	Taxa (%)	99%	99%	99%	99%	99%
IE024	Aplicações Conectando ao BoaVista via API	Unidade Conectada	5	10	20	35	50

OBJETIVO: Fortalecer a imagem e a marca CIASC

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027
IE015	Quantidade de horas agendadas entre o gestor e o cliente	Horas	1.145	1.145	1.145	1.145	1.145
IE016	Portfólios gerados para produtos/serviços do CIASC	Taxa (%)	90%	100%	100%	100%	100%
IE017	Clippagem	Matérias veiculadas	120	120	120	120	120

OBJETIVO: Impulsionar uma transformação cultural motivando as pessoas para colaboração e inovação

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027
IE018	Desenvolvimento da Equipe	Horas por empregado	20	20	20	20	20
IE019	Engajamento dos colaboradores	Nota	6	6,5	7	8	8
IE020	Relacionamento com o ecossistema de inovação	Atividades	300	300	300	300	300

A evolução das metas realizadas por indicador pode ser visualizada na Plataforma Boavista no painel CIASC - Planejamento Estratégico (<https://boavista-gestao.ciasc.sc.gov.br/reportshow.aspx?409.false>)

5.2.1 Detalhamento dos indicadores

Abaixo são detalhados os cálculos dos indicadores, estruturados para o acompanhamento dos resultados estratégicos obtidos.

- **IE001 – Número de usuários de serviços digitais (no universo de 5 milhões potenciais usuários)**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GPROS;

Quantidade de CPFs distintos que consumiram pelo menos um serviço digital pelo CIASC

- **IE002 – Inteligência Artificial nas atividades e serviços**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEISC;

*Quantidade de atividades internas que usam Inteligência Artificial +
Quantidade de entregas de serviços com Inteligência Artificial aos clientes*

- **IE003 – Eficiência corporativa**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEFIN;

Receita Bruta – Despesa total

- **IE004 – Índice de Liquidez Corrente**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GERCO;

$$\frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- **IE005 – Incremento de receita global**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEFIN;

$$\frac{\text{Receita do período atual} - \text{Receita do período anterior}}{\text{Receita do período anterior}} \times 100$$

- **IE006 – Incremento da receita extra Estado**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEFIN;

$$\frac{\text{Receita extra Estado do período atual} - \text{Receita extra Estado do período anterior}}{\text{Receita extra Estado do período anterior}} \times 100$$

- **IE007 – Sustentabilidade Socioambiental**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GERAD;

Quantidade de ações socioambientais

- **IE009 – Adequar Processos de Negócio à LGPD**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: APD;

$$\frac{\text{Número de processos adequados}}{\text{Número total de processos de negócios}} \times 100$$

- **IE011 – Crescimento de processadores dos servidores virtualizados**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEDAT;

$$\frac{\text{Quantidade atual de processadores dos servidores virtualizados} - \text{Quantidade do ano anterior}}{\text{Quantidade do ano anterior}} \times 100$$

- **IE012 – Crescimento no volume de armazenamento de dados**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEDAT;

$$\frac{\text{Volume atual de dados armazenados no CIASC} - \text{Volume de dados armazenados no ano anterior}}{\text{Volume de dados armazenados no ano anterior}} \times 100$$

- **IE014 – Taxa de ligação atendida em relação ao total de ligações**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEDAT;

$$\frac{\text{Ligações atendidas}}{\text{Total de ligações recebidas}} \times 100$$

- **IE015 – Quantidade de horas agendadas entre o gestor e o cliente**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GECOM;

Total de horas em que o gestor ficou no cliente

- **IE016 – Portfólios gerados para produtos/serviços do CIASC**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEDEM;

$$\frac{\text{Número de portfólios gerados}}{\text{Número produtos/serviços do CIASC}} \times 100$$

- **IE017 – Clippagem**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEMAC;

*Número de matérias veiculadas em
canais de comunicação impressos e digitais*

- **IE018 – Desenvolvimento de equipe**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEREH;

$$\frac{\text{Total de horas de capacitação interna e externa}}{\text{Total de empregados do CIASC}}$$

- **IE019 – Engajamento dos colaboradores**

- Periodicidade: Anual;
- Área responsável: GEREH;

*Nota média obtida em pesquisa com colaboradores
sobre o engajamento na empresa*

- **IE020 – Relacionamento com o ecossistema de inovação**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: ATI;

Quantidade de ações executadas para a construção de relacionamento com o ecossistemas de inovação

- **IE021 – Disponibilidade do Backbone**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GERED;

$$\frac{\text{Número de Ativos do Backbone} - \text{Número de Incidentes com queda massiva}}{\text{Número de Ativos do Backbone}} \times 100$$

- **IE022 – Percentual de Incidentes de Rede**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GERED;

$$\frac{\text{Número de Incidentes}}{\text{Número de circuitos}} \times 100$$

- **IE023 – Pedidos de suporte de Firewall atendidos dentro do SLA**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GERED;

$$\frac{\text{Número de solicitações de serviços} - \text{Atendidas acima do SLA}}{\text{Número de solicitações de serviços}} \times 100$$

- **IE024 – Aplicações Conectando ao BoaVista via API**

- Periodicidade: Semestral;
- Área responsável: GEISC;

Quantidade de aplicações integradas ao Boa Vista através de APIs.

6 Formulação das iniciativas para atingimento dos objetivos estratégicos

A seguir são especificadas, para cada indicador, as iniciativas planejadas para o alcance das metas definidas, com o responsável e o prazo para conclusão.

OBJETIVO: Promover experiência de governo digital ao cidadão

Indicador	Iniciativa Estratégica	Responsável	Conclusão
IE001 – Número de usuários de serviços digitais (no universo de 5 milhões potenciais usuários)	1. Desenvolver plataforma de transformação digital para acelerar as entregas de serviços digitais ao cidadão	GPROS	31/07/2023
	4. Apoiar o Governo na campanha de <i>marketing</i> para uso dos serviços digitais entregues ao cidadão	GEMAC	31/12/2025
	6. Implementar o login único com os serviços digitais ao cidadão	GPROS	30/06/2023
	8. Promover a hiper automação dos serviços digitais	GPROS	31/12/2025
	9. Inserir pesquisa de satisfação (5 estrelas) que avalie o resultado do próprio serviço além das plataformas digitais utilizadas	GPROS	31/12/2023
	10. Refatoração das interfaces dos serviços digitais a partir das consultorias de UX	GPROS	31/12/2024
	11. Manter consultoria especializada em experiência do usuário	GPROS	31/12/2025

OBJETIVO: Prover inteligência de dados para Governos

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
IE002 – Inteligência Artificial nas atividades e serviços	13. Implementar georreferenciamento nas soluções que o CIASC oferece, com a utilização de sensores	GEISC	31/12/2023
	16. Fortalecer grupo de competência em Ciência de Dados	GEISC / GPROS	31/12/2023
	18. Pesquisa e integração com serviços de nuvem	GEISC / GEDAT	31/12/2024
	19. Capacitação das equipes no uso de ferramentas de análise de dados	GPROS	30/06/2023
	22. Definir estratégia de mercado focada na oferta de plataforma, tecnologias e licenças	GEDEM	31/12/2025

OBJETIVO: Assegurar a sustentabilidade

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
IE003 – Eficiência corporativa	23. Contratação de mão de obra terceirizada para as áreas fins	VPT	31/12/2025
	24. Estabelecer um sistema de apuração de custos (inclusive com definição de parâmetros) e fazer o seu gerenciamento.	GERCO	31/12/2027
	25. <i>Analytics</i> Econômico e Financeiro	GEFIN	31/12/2023
	26. Buscar parcerias estratégicas para oferecer novos serviços ou diminuir custos, em atendimento com os órgãos de controle	GEDEM	31/12/2025
	27. Divulgação, treinamento e sensibilização das áreas sobre <i>compliance</i>	APG	31/12/2023
	28. Auditar contrato do cliente X serviço prestado	AUD	31/12/2023
	33. Aumento monitoramento CFTV	GERAD	31/12/2025
IE004 – Índice de liquidez corrente	34. Monitoramento do indicador	GERCO	31/12/2027
IE005 – Incremento de receita global	35. Criar e manter um portfólio de produtos da empresa para campanha de vendas	GEDEM	31/12/2025
	100. Fomentar novos negócios através de parcerias com empresas privadas	GEDEM	31/12/2025
	101. Criar e manter ferramentas de dados com o objetivo de monitorar o desempenho dos negócios da empresa	GEDEM	31/12/2025
	37. Priorizar projetos de <i>software</i> que são escaláveis e com receita recorrente	GPROS	31/12/2025
	38. Revisar contratos/produtos de baixo faturamento e alto custo operacional	GECOM	31/12/2027
IE006 – Crescimento da receita extra Estado	40. Melhorar o atendimento/foco ao cliente externo do Estado	GECOM	31/12/2027
	42. Personalização de serviços para atendimento das demandas de órgãos públicos.	VPT	31/12/2025
IE007 – Sustentabilidade socioambiental	43. Captação de água da chuva	GERAD	31/12/2023
	44. Implantação da energia solar na empresa	GERAD	31/12/2023
	45. Sistema de climatização mais eficiente	GERAD	31/12/2023
	46. Ações visando atendimento da política de resíduos sólidos	GERAD	31/12/2025
	47. Redução de consumo de materiais	GERAD	31/12/2025
	102. Aquisição e priorização do uso de veículo elétrico e estação de recarga solar.	GERAD	31/12/2023

OBJETIVO: Garantir disponibilidade, segurança e privacidade dos dados e serviços prestados

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
IE009 – Adequar Processos de Negócio à LGPD	53. Mapeamento e melhoria nos processos para prover privacidade a dados pessoais	APD	31/12/2023
	55. Tratamento dos riscos relacionados à LGPD	APD	31/12/2023
	58. Criar e capacitar equipe para <i>Cyber</i> Segurança	GERED	31/12/2024
	103. Automatização da LGPD	APD	31/12/2027
IE011 – Crescimento no volume de processadores dos servidores virtualizados	61. Criar um ambiente de nuvem híbrida para o governo ampliando a capacidade de processamento e de resiliência a falhas	GEDAT	31/12/2022
	104. Aquisição de licenças Wmware Cloud Foundation	GEDAT	30/10/2023
	63. Ampliação e modernização capacidade de conectividade interna do <i>Data Center</i> (LAN e SAN)	GEDAT / GERED	31/12/2023
	64. Melhoria e integração no monitoramento das camadas físicas e lógicas do <i>Data Center</i> (Eletricidade, refrigeração, conectividade, processamento e armazenamento)	GEDAT / GERED	31/12/2023
	65. Solução de processamento para possibilitar a migração de carga do ambiente tradicional para ambiente totalmente SDDC (Software Defined Data Center) (processo em fase de homologação do vencedor do edital)	GEDAT / GERED	31/12/2023
105. Ampliar cabeamento estruturado Data Center.	GEDAT	01/06/2023	
IE012 – Crescimento no volume de armazenamento de dados	66. Substituição dos equipamentos de armazenamento antigos e de baixa capacidade por equipamentos novos de alta capacidade, com novas tecnologias de armazenamento (NVME) e Object storage para o projeto RDC-Arq.	GEDAT	30/11/2023
	107. Contratação de Nuvem Oracle	GEDAT	30/05/2023
IE014 – Taxa de ligação atendida em relação ao total de ligações	72. Implementar o uso da infraestrutura <i>Application Performance Monitoring</i> (APM) pelos times de desenvolvimento	GPROS	31/12/2023
	73. Implementar processo de Post Mortem em incidentes em produção para identificar a causa raiz da indisponibilidade	GPROS	31/12/2025
	74. Capacitar operadores e apoio sobre o monitoramento das aplicações	GEDAT	31/12/2023
	75. Desenvolver painéis de monitoramento das aplicações	GEDAT / GPROS	30/06/2023

	76. Redundância dos banco de dados, das aplicações e dos códigos fontes no segundo <i>Data Center</i> . <i>CSSEG, CSTR</i> e <i>CSEDU</i>	GPROS / GEDAT	31/12/2023
	106. Instalação de nova sala de monitoramento (NOC)	GEDAT	28/02/2023
	108. Aquisição de lousas digitais	GEDAT	31/01/2023
IE021 - Disponibilidade do Backbone	68. atualização do parque de equipamentos DWDMs.	GERED	31/12/2025
IE022 - Percentual de incidentes de rede	69. Atualização dos <i>Switches</i> MPLS da rede.	GERED	31/12/2025
	70. Atualização do parque de equipamentos OLT's	GERED	31/12/2025
IE023 - Pedidos de serviços de Firewall atendidos dentro do SLA	110. Automação de pedidos para agilizar atendimento.	Gered	31/12/2025
	57. Centralizar os incidentes em ferramenta única (unificação das ferramentas GLPI e JIRA)	GPROS	30/06/2023
IE024 – Aplicações Conectando ao BoaVista via API	109. Estabelecer política tecnológica e de produto para entrega de dados do BoaVista para aplicações via APIs	GEISC	01/06/2024

OBJETIVO: Fortalecer a imagem e a marca CIASC

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
IE015 – Quantidade de horas que o gestor passa no cliente	77. Criação, atualização e acompanhamento de agenda semanal de contatos (on-line e/ou presencial quando possível) aos clientes por gestor	GECOM	31/12/2027
	78. Elaboração de <i>workshops</i> /apresentações bimestrais a clientes para apresentação de serviços	GECOM	31/12/2027
IE016 – Apresentações comerciais de produtos / serviços gerados	79. Elaborar esboços dos portfólios	GEMAC	31/12/2025
	80. Terceirizar o serviço de portfólio	GEDEM	31/12/2023
IE017 – Clippagem	81. Contratar assessoria de comunicação	GEMAC	31/12/2023
	99. Publicar indicadores e alertas em mídias sociais.	GEMAC	31/12/2023

OBJETIVO: Impulsionar uma transformação cultural motivando as pessoas para colaboração e inovação

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
IE018 – Desenvolvimento da Equipe	82. Capacitação no Código de Conduta e Integridade	CCI / GEREH / APG	31/12/2025
	84. Treinamentos relativos a segurança da informação, privacidade e proteção de dados pessoais	APD	31/12/2025
	85. Implementar programa de treinamento nos próximos 5 anos	GEREH	31/12/2025
	58. Criar e capacitar equipe para <i>Cyber</i> Segurança	GERED	31/12/2024
	86. Capacitação de líderes	GEREH	31/12/2025
IE019 – Engajamento dos colaboradores	87. Efetuar pesquisa de engajamento dos colaboradores	GEREH	31/12/2022
	88. Adoção parcial de home office e regime híbrido de trabalho	GEREH	31/12/2022
	90. Promover a flexibilidade / quebra de silos / postura de que os problemas são da empresa e não de áreas	GEISC / GPROS	31/12/2023
	91. Recrutamento interno que viabilize a atuação em área mais motivadora para o empregado	GEREH	31/12/2023
	92. Política de transferência do conhecimento	GEREH	31/12/2025
	94. Levantamento de atividades cruciais/críticas e responsáveis	GEREH	31/12/2022
	95. Criar fóruns de disseminação interna de soluções e necessidades	VPT	31/12/2025
IE020 – Relacionamento com o ecossistema de inovação	96. Realizar reuniões e participar de eventos de inovação	ATI	31/12/2025
	97. Prospectar tecnologias inovadoras	ATI	31/12/2025
	98. Estudar a viabilidade de implementação de tecnologias inovadoras	ATI	31/12/2025

7 Análise de riscos

Em 2022 o CIASC deu continuidade e fortaleceu seus procedimentos de Gestão de Riscos com a adoção de uma ferramenta interna para registro e documentação dos dados, informações e ações, e com a implementação de um *analytics* para o gerenciamento estratégico dos riscos corporativos, com um painel focado no tratamento dos riscos de privacidade.

Riscos Estratégicos

- **Planejamento Estratégico não ser efetivo:** risco gerenciado para evitar a ocorrência de falta de comprometimento e engajamento dos empregados, de falha na divulgação, de falta de cobrança, de inadequação dos indicadores e de troca de administradores.
- **Capacidade produtiva baixa por falta de força de trabalho:** risco gerenciado devido a aumentos da demanda de serviços, a pedidos de demissão e à dificuldade na retenção de talentos.

Riscos Operacionais

- **Não assinatura de contratos por parte de clientes estratégicos:** risco gerenciado para garantir os contratos com órgãos estratégicos.
- **Contratos com Acordos de Nível de Serviço ruins ao CIASC ou com cláusulas abusivas:** risco gerenciado devido à dificuldade para definir os critérios de Acordos de Nível de Serviço, o que pode levar a aceitar propostas de clientes que sejam inexequíveis à empresa.
- **Interrupção de sistemas que rodam no *Mainframe*:** risco gerenciado para prevenir a obsolescência do sistema do Banco de Dados e da máquina (*software* e *hardware*), bem como a falta de mão de obra especializada.

Riscos Financeiros

- **Não efetuar algum pagamento ou efetuar em atraso:** risco gerenciado para evitar a ocorrência de falta de documentação para pagamento, de indisponibilidade financeira e de falta de aceite do fiscal de contrato, ou seu substituto, e da autoridade competente
- **Não receber ou receber em atraso:** risco gerenciado devido à possibilidade de ocorrer a falta de recursos orçamentários e financeiros dos clientes, a não aceitação das notas pelos clientes e a não emissão ou emissão incorreta das faturas.

Riscos de Integridade

- **Descumprimento de normativos legais:** risco gerenciado para evitar o descumprimento de leis, o descumprimento de prazos legais, a falta ou falha de procedimentos internos, a ocorrência de ações de *compliance* insuficientes ou incorretas e a falha na fiscalização.
- **Ocorrer fraude, corrupção ou conduta inadequada na empresa:** risco gerenciado, principalmente, para prevenir controles internos não efetivos e para fortalecer uma cultura de *compliance* e uma estrutura para receber, apurar e tratar denúncias e reclamações.

Riscos de Privacidade

- **Conjuntos de riscos voltados para prevenir a divulgação de dados pessoais (LGPD):** considerando as atividades inerentes do CIASC de acesso, processamento e armazenamento de dados, este risco é gerenciado para evitar a ocorrência de vazamento ou de compartilhamento incorreto dos dados de terceiros tratados pelo CIASC.

8 Recursos orçamentários

8.1 Orçamento operacional

O Orçamento Operacional teve como premissas a manutenção das receitas do ano de 2022, com a previsão de reajustes a partir de maio de 2023 nos contratos firmados com o Estado em alguns serviços selecionados (corporativos). Foram também incluídas no orçamento receitas e custos previstos com serviços em negociação e com a ampliação da implementação do *GovLink*, *Ciasc ATD* e *Ciasc Eternal*.

Na estimativa dos custos e despesas para o exercício de 2023, foi considerada a aplicação do PCCS a partir de janeiro de 2023 e do Acordo Coletivo 23/24. Os demais custos e despesas sem qualquer incremento ou reajustes, mantendo-se os valores de 2022.

Os valores apresentados na tabela a seguir são projeções, podendo sofrer alterações ao decorrer da execução.

ORÇAMENTO OPERACIONAL EXERCÍCIO 2023	
DISCRIMINAÇÃO	R\$ mil
1 - RECEITA BRUTA	239.900
SERVIÇOS ATUAIS	191.583
SERVIÇOS EM NEGOCIAÇÃO	46.080
REAJUSTES DE CONTRATOS	2.237
2 - DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA	(27.286)
IMPOSTOS INCIDENTES	(27.286)
3 - RECEITA LÍQUIDA	212.614
4 - CUSTOS E DESPESAS	212.497
REMUNERAÇÃO E ENCARGOS	114.991
OUTRAS DESPESAS C/ PESSOAL	8.325
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	146
ALIMENTAÇÃO	2.772
SERVIÇOS DE TERCEIROS	42.527
PRÉDIOS E INSTALAÇÕES	2.770
EQUIPAMENTOS, SISTEMAS E REDE	35.597
PROCESSOS CIVIS	194
PROCESSOS JUDICIAIS E TRABALHISTAS	904
OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS	4.271
5 - OUTRAS RECEITAS	3.313
6 - RESULTADO DO PERÍODO	3.430

- Orçamento Operacional aprovado em Reunião de Diretoria de 15/12/2022.

8.2 Orçamento de investimento

Com o objetivo de garantir a segurança e a privacidade dos dados e serviços prestados pelo CIASC, são necessários investimentos em modernização e expansão na área de segurança cibernética, no parque tecnológico de Rede, no Data Center, entre outros

Também será um ano desafiador para a modernização e a oferta de mais serviços digitais ao Governo que agreguem valor ao cidadão catarinense, sendo necessários recursos em infraestrutura de *Big Data*, em subscrição de Gestão de Identidade e APIs.

Na tabela a seguir são listados os investimentos previstos para 2023:

INVESTIMENTOS PARA 2023

DESCRIÇÃO	VALORES R\$
1 - Modernização e expansão do parque tecnológico da rede	3.200.000,00
2 - Modernização e expansão da infraestrutura de Segurança Cibernética	3.000.000,00
2 - Expansão no número de conexões de clientes	6.262.420,00
3 - Modernização e expansão do <i>Data Center</i>	13.480.000,00
4 - Modernização e expansão na área de Inteligência de Dados	900.000,00
5 - Melhoria na estrutura interna (instalações e infraestrutura)	1.100.000,00
TOTAL	27.942.420,00

- Investimentos aprovados em Reunião de Diretoria de 29/07/2022 - Ata 59/2022.

A Diretoria da empresa entende que os investimentos acima são necessários para que o CIASC possa cumprir sua missão e seus objetivos, e poderão ser viabilizados considerando que os valores mais expressivos serão licitados já com a previsão de parcelamento do pagamento.