



# INDICADORES DE GESTÃO 2023

**Deliberação: Aprovado.**

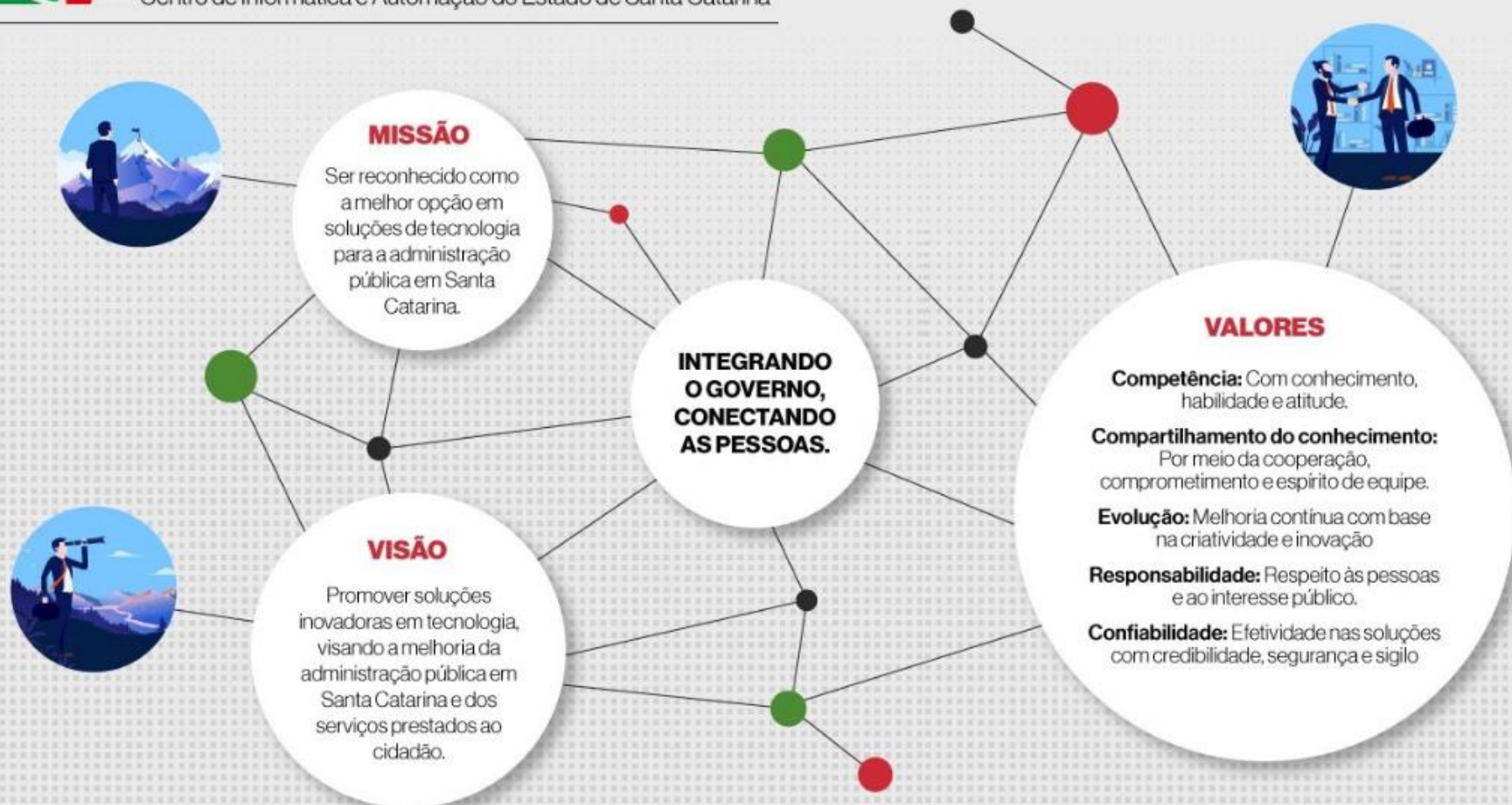
Reunião do Conselho de Administração do dia 26/04/2024



- Base legal:

- Lei 13.303/2016, art. 23, § 1º, inciso II - Estratégia de Longo Prazo;
- Lei 13.303/2016, art. 23, § 1º, inciso I - Plano de Negócios Anual;
- Decreto estadual 1.484/2018 - Regulamenta e prevê modelos de referência
- Instrução Normativa Conjunta SEF/SCC nº 5/2018 - Institui os modelos de referência (Anexos XI e XIII)





# Objetivos Estratégicos

## Promover EXPERIÊNCIA DE GOVERNO DIGITAL AO CIDADÃO

Transformação digital, com entregas de valor ao Governo e ao Cidadão.

## Prover INTELIGÊNCIA DE DADOS para Governos

*Smart* Governo baseado em inteligência gerada por dados colhidos dos sistemas do estado, usando muita inovação com entregas rápidas.

## Assegurar a SUSTENTABILIDADE

Este objetivo foca na sustentabilidade econômica, financeira e socioambiental, na realização de parcerias, em preços competitivos, no fortalecimento de práticas de Planejamento Estratégico, Gestão de Riscos e Controle Interno, e em difundir a atuação ética e transparente.

## Garantir DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA e PRIVACIDADE dos dados e serviços prestados

Este objetivo envolve a Gestão de identidade, coisas e sistemas única para governos e pessoas, o atendimento à LGPD, a segurança física e lógica e a continuidade dos serviços, com disponibilidade ininterrupta.

## Fortalecer a IMAGEM e a marca CIASC

Este objetivo visa promover ações voltadas à melhoria da percepção interna e externa sobre o CIASC (clientes, governo, cidadão).

## Impulsionar uma TRANSFORMAÇÃO CULTURAL motivando as Pessoas para Colaboração e Inovação

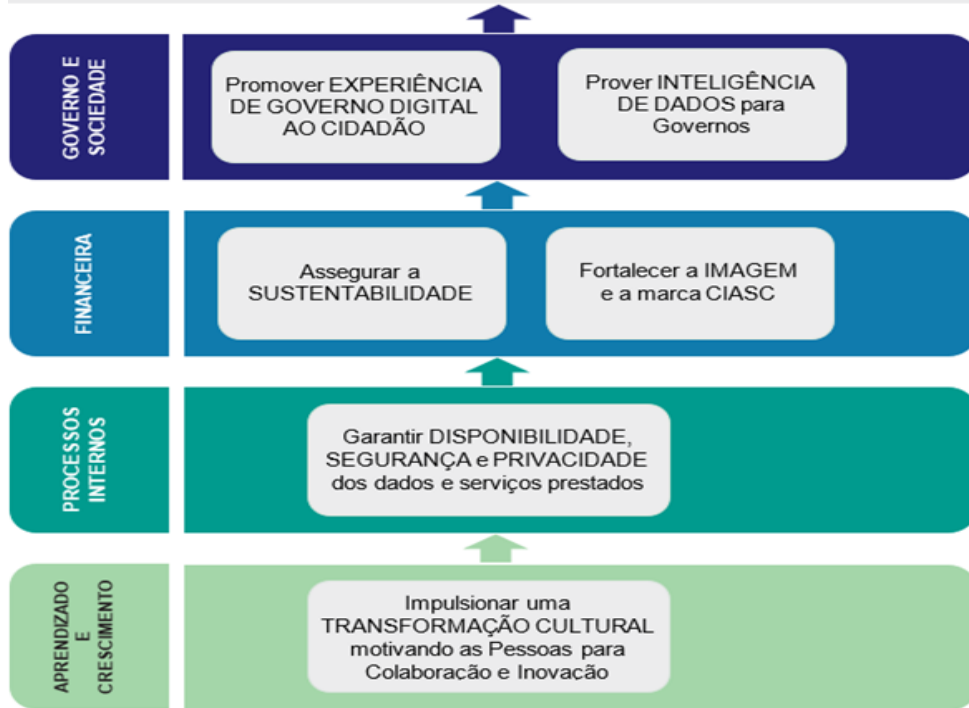
Este objetivo contempla o esforço para motivar, valorizar e reter empregados e a adoção de práticas de gestão, liderança e colaboração que melhorem o clima organizacional e impulsionem uma cultura organizacional ágil e inovadora.

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

# Mapa Estratégico

**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.



- ## Desdobramento Estratégico

- Para cada objetivo foi definido pelo menos um indicador.
- Para cada indicador foi definida uma meta.
- Para atingir as metas, foram definidas iniciativas estratégicas com prazos e responsáveis.
- As iniciativas estratégicas, caso seja necessário para se tornarem efetivas, serão detalhadas em planos de ação/projetos.
- Metodologia: preenchimento pelas áreas responsáveis.

# Estratégia de Longo Prazo e Plano de Negócios Anual

- Apresentação da empresa
  - Breve histórico
  - Objetivo geral
  - Escopo de atuação e propósito
  - Principais n°s da operação e Desafios para 2024
  - Premissas macroeconômicas
  - Inflação
  - Dólar
  - PIB - Desempenho econômico
  - Taxa básica de juros - SELIC
  - Cenário econômico catarinense
  - Principais stakeholders
- Análise do ambiente
  - Objetivos, Metas e Indicadores Estratégicos
  - Objetivos Estratégicos
  - Indicadores e Metas Estratégicas
  - Formulação das iniciativas para atingimento dos objetivos estratégicos
  - Análise de riscos
  - Recursos Orçamentários
  - Orçamento operacional
  - Premissas Orçamento 2024
  - Orçamento de investimento
  - Parcerias Estratégicas – Expectativas



# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Promover experiência de governo digital ao cidadão**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE001	Número de usuários de serviços digitais (no universo de 5 milhões potenciais usuários)	Milhões	2,5	3,83

- Periodicidade: Semestral;
- Área responsável: GPROS;

*Quantidade de CPFs distintos que consumiram pelo menos um serviço digitalizado pelo CIASC*



# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Prover inteligência de dados para Governos**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE002	Inteligência Artificial nas atividades e serviços	Soluções	3	2

- Periodicidade: Semestral;
- Área responsável: GEISC;

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

# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Assegurar a sustentabilidade**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE003	Eficiência corporativa	R\$	>0	-6,17

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEFIN;

*Receita Bruta – Despesa total*

# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Assegurar a sustentabilidade**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE004	Índice de liquidez corrente	Índice	>1	1,24

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GERCO;

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

# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Assegurar a sustentabilidade**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE005	Incremento de receita global	Taxa (%)	4%	11,65%

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEFIN;

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

# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Assegurar a sustentabilidade**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE006	Crescimento da receita extra Estado	Taxa (%)	1,25%	-3,11%

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEFIN;

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

# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Assegurar a sustentabilidade**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE007	Sustentabilidade socioambiental	Ações	5	5

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GERAD;

*Quantidade de ações socioambientais*

# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Garantir disponibilidade, segurança e privacidade dos dados e serviços prestados**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE009	Adequar Processos de Negócio à LGPD	Taxa (%)	85%	85,64%

- Periodicidade: Semestral;
- Área responsável: APD;

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

# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Garantir disponibilidade, segurança e privacidade dos dados e serviços prestados**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE011	Crescimento de processadores dos servidores virtualizados	Taxa (%)	12%	22,6%

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEDAT;

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



# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Garantir disponibilidade, segurança e privacidade dos dados e serviços prestados**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE012	Crescimento no volume de armazenamento de dados	Taxa (%)	15%	107,76%

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEDAT;

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



# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Garantir disponibilidade, segurança e privacidade dos dados e serviços prestados**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE014	Taxa de ligação atendida em relação ao total de ligações	Taxa (%)	97%	98,39%

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEDAT;

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

# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Fortalecer a imagem e marca CIASC**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE015	Quantidade de horas agendadas entre o gestor e o cliente	Horas	1.145	1.349

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GECOM;

*Total de horas em que o gestor ficou no cliente*

# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Fortalecer a imagem e marca CIASC**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE016	Portfólios gerados para produtos/serviços do CIASC	Taxa (%)	40%	46%

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEDEM;

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

# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Fortalecer a imagem e marca CIASC**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE017	Clippagem	Matérias veiculadas	120	186

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEMAC;

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

# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Impulsionar uma transformação cultural motivando as pessoas para colaboração e inovação**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE018	Desenvolvimento da Equipe	Horas por empregado	20	25,12

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEREH;

*Total de horas de capacitação interna e externa*  

---

*Total de empregados do CIASC*



# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Impulsionar uma transformação cultural motivando as pessoas para colaboração e inovação**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE019	Satisfação dos empregados	Nota sobre a percepção dos empregados	6,5	7,4

- Periodicidade: Semestral;
- Área responsável: GEREH;

*Nota média obtida em pesquisa com empregados sobre a satisfação na empresa*

# Indicadores e Metas Estratégicos

- **Objetivo: Impulsionar uma transformação cultural motivando as pessoas para colaboração e inovação**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2023	Resultado
IE020	Relacionamento com o ecossistema de inovação	Atividades	300	626

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: ATI;

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



# Iniciativas Estratégicas

Indicador	Iniciativa Estratégica	Responsável	Conclusão
IE001 – Número de usuários de serviços digitais (no universo de 5 milhões potenciais usuários)	Desenvolver plataforma de transformação digital para acelerar as entregas de serviços digitais ao cidadão	GPROS	31/12/2021
	Aumentar a capacidade de serviços digitais entregues	GPROS	31/12/2021
	Apoiar a SEA/DITI no trabalho de fomento à transformação digital dos órgãos do governo, identificando serviços digitais que impactam o cidadão	GPROS	31/12/2025
	Apoiar o Governo na campanha de marketing para uso dos serviços digitais entregues ao cidadão	GEMAC	31/12/2025
	Desenvolver painel com a evolução da quantidade de novos usuários de serviços digitais	GPROS	31/12/2021
	Implementar o login único com os serviços digitais ao cidadão	GPROS	31/12/2021
	Desenvolver uma plataforma de analytics de gestão da identidade	GEISC	31/12/2021
	Promover a hiper automação dos serviços digitais	GPROS	31/12/2025
	Inserir pesquisa de satisfação (5 estrelas) que avalie o resultado do próprio serviço além das plataformas digitais utilizadas	GPROS	31/12/2021
	Refatoração das interfaces dos serviços digitais a partir das consultorias de UX	GPROS	31/12/2022
Manter consultoria especializada em experiência do usuário	GPROS	31/12/2025	

# Iniciativas Estratégicas

Indicador	Iniciativa Estratégica	Responsável	Conclusão
IE002 – Inteligência Artificial nas atividades e serviços	Desenvolvimento de soluções em hiper automação	GEISC	31/12/2023
	Implementar georreferenciamento nas soluções que o CIASC oferece, com a utilização de sensores	GEISC	31/12/2022
	Pesquisa na área de inteligência artificial para novos produtos e serviços a serem entregues	GEISC	31/12/2021
	Suportar os agentes públicos com ferramentas para tomadas de decisão baseadas em dados	GEISC	31/12/2021
	Criar e implantar grupo de competência em Ciência de Dados	GEISC	01/06/2021
	Aquisição de hardware para a plataforma BoaVista	GEDAT	31/12/2021
	Pesquisa e integração com serviços de nuvem	GEISC	31/12/2021
	Capacitação das equipes no uso de ferramentas de análise de dados	GPROS	31/12/2021
	Capacitação das equipes de desenvolvimento na ingestão de dados na plataforma BoaVista	GPROS	31/12/2021
	Capacitar os clientes gestores no uso de ferramentas de análise de dados	GPROS	31/12/2025
	Definir estratégia de mercado focada na oferta de plataforma, tecnologias e licenças	GEDEM / GECOM	31/12/2025



# Iniciativas Estratégicas

Indicador	Iniciativa Estratégica	Responsável	Conclusão
IE003 – Eficiência corporativa	Contratação de mão de obra terceirizada para as áreas fins	VPT	31/12/2025
	Desenvolver e gerenciar um sistema de custos	GERCO	31/12/2025
	Analytics Econômico e Financeiro	GEFIN	31/12/2022
	Buscar parcerias estratégicas para oferecer novos serviços ou diminuir custos, em atendimento com os órgãos de controle	ATI	31/12/2021
	Desenvolver mecanismos de responsabilização por desconformidades legais	APG	31/12/2021
	Auditar contrato do cliente X serviço prestado	AUD	31/12/2021
	Busca por acordos de compartilhamento que reduzem a relação investimento x receita	GERED	31/12/2025
	Melhoria barreiras físicas contra acesso não autorizado	GERAD / GEDAT	31/12/2022
	Contenção física da murada (SC)	GERAD	31/12/2021
	Prevenção de incêndio	GERAD	31/12/2021
	Aumento monitoramento CFTV	GERAD	31/12/2025



# Iniciativas Estratégicas

Indicador	Iniciativa Estratégica	Responsável	Conclusão
IE004 – Índice de liquidez corrente	Monitoramento do indicador	GERCO	31/12/2025
IE005 – Incremento de receita global	Criar e manter um portfólio de produtos da empresa para campanha de vendas	GEDEM	31/12/2025
	Aumentar as entregas da GEDEM aos clientes	GEDEM	31/12/2025
	Priorizar projetos de software que são escaláveis e com receita recorrente	GPROS	31/12/2025
	Revisar contratos/produtos de baixo faturamento e alto custo operacional	GECOM	31/12/2025
	Venda de serviços digitais quando da criação/disponibilização de novos serviços	GECOM	31/12/2025
IE006 – Crescimento da receita extra Estado	Melhorar o atendimento/foco ao cliente externo do Estado	GECOM	31/12/2025
	Incremento de empregados na GECOM para vender para Prefeituras	GECOM	30/06/2021
	Personalização de serviços para atendimento das demandas dos Municípios	VPT	31/12/2025

# Iniciativas Estratégicas

Indicador	Iniciativa Estratégica	Responsável	Conclusão
IE007 – Sustentabilidade socioambiental	Captação de água da chuva	GERAD	31/12/2022
	Implantação da energia solar na empresa	GERAD	31/12/2022
	Implantação de sistema de climatização mais eficiente	GERAD	31/12/2022
	Ações visando atendimento da política de resíduos sólidos	GERAD	31/12/2025
	Redução de consumo de materiais	GERAD	31/12/2025
	Projetos de acessibilidade, com compensação ambiental	GERAD	31/12/2023
	Projeto de arborização interno, com retirada de árvores que oferecem riscos (com compensação ambiental)	GERAD	31/12/2023
IE008 – Aumento no numero de conexões de clientes	Implementação da nova rede satelital em total conformidade com a rede de governo.	GERED	31/12/2021
	Implementação do Produto Gov Link (fibra ópticas para localidades não atendidas pela fibra CIASC)	GERED	31/12/2025
	Lançar fibras para conexões vendidas aos cliente	GERED	31/12/2025

# Iniciativas Estratégicas

Indicador	Iniciativa Estratégica	Responsável	Conclusão
IE009 – Adequar Processos de Negócio à LGPD	Mapeamento e melhoria nos processos para prover privacidade a dados pessoais	APD	31/12/2024
	Identificação dos riscos relacionados à LGPD	APD	31/01/2021
	Tratamento dos riscos relacionados à LGPD	APD	31/12/2023
IE010 – Capacidade de detecção de incidentes de segurança	Aumentar o número de IDS nos firewalls	GERED	31/12/2022
	Centralizar os incidentes em ferramenta única	GERED	31/12/2021
	Criar e capacitar equipe para Cyber Segurança	GERED	31/08/2021
	Melhorar a capacidade de auditoria em sistemas com centralização de LOG	GEISC	31/12/2021
	Aquisição de solução de firewall new generation	GERED	31/03/2021
IE011 – Crescimento no volume de processadores dos servidores virtualizados	Criar um ambiente de nuvem híbrida para o governo ampliando a capacidade de processamento e de resiliência a falhas	GEDAT	31/12/2022
	Aquisição sistema de automação	GEDAT	30/06/2021
	Ampliação e modernização capacidade de conectividade interna do Data Center (LAN e SAN)	GEDAT / GERED	12/31/2022



# Iniciativas Estratégicas

Indicador	Iniciativa Estratégica	Responsável	Conclusão
IE013 – Disponibilidade e e atualização do backbone	Atualização do parque de equipamentos DWDMs.	GERED	31/12/2025
	Atualização dos Switches MPLS da rede.	GERED	31/12/2025
	Atualização do parque de equipamentos OLT´s	GERED	31/12/2025
IE014 – Taxa de ligação atendida em relação ao total de ligações	Aquisição de uma nova solução de telefonia incluindo o serviço de Omnichannel	GEDAT	31/04/2021
	Implementar monitoramento efetivo dos sistemas de governo (Application Performance Monitoring (APM))	GEISC / GEDAT	31/12/2021
	Implementar processo de Post Mortem em incidentes em produção para identificar a causa raiz da indisponibilidade	GPROS	31/12/2025
	Capacitar operadores e apoio sobre o monitoramento das aplicações	GEDAT	31/12/2021
	Desenvolver painéis de monitoramento das aplicações	GEDAT / GPROS	31/12/2021
	Redundância dos banco de dados, das aplicações e dos códigos fontes no segundo datacenter	GPROS / GEDAT	31/12/2021

# Iniciativas Estratégicas

Indicador	Iniciativa Estratégica	Responsável	Conclusão
IE015 – Quantidade de horas que o gestor passa no cliente	Criação, atualização e acompanhamento de agenda semanal de contatos (on-line e/ou presencial quando possível) aos clientes por gestor	GECOM	31/12/2021
	Elaboração de workshops / apresentações (bimestrais) aos clientes para apresentação dos serviços	GECOM	31/12/2021
IE016 – Apresentações comerciais de produtos / serviços gerados	Elaborar esboços dos portfólios	GEMAC	31/12/2025
	Terceirizar o serviço de portfólio	GEMAC	31/12/2021
IE017 – Clippagem	Contratar assessoria de comunicação	GEMAC	31/12/2021
IE018 – Desenvolvimento da Equipe	Capacitação no Código de Conduta e Integridade	CCI / GEREH / APG	31/12/2025
	Capacitação e atualização técnica das equipes em metodologias ágeis	VPA	31/12/2025
	Treinamentos relativos a segurança da informação, privacidade e proteção de dados pessoais	APD	31/12/2025
	Implementar programa de treinamento nos próximos 5 anos	GEREH	31/12/2025
	Capacitação de líderes	GEREH	31/12/2025





# Iniciativas Estratégicas

Indicador	Iniciativa Estratégica	Responsável	Conclusão
IE019 – Satisfação dos empregados	Efetuar pesquisa de clima organizacional com gestores e/ou colaboradores	GEREH	30/06/2021
	Adoção parcial de home office e regime híbrido de trabalho	GEREH	31/12/2021
	Execução do projeto do espaço de convivência	GERAD	31/12/2022
	Promover a flexibilidade / quebra de silos / postura de que os problemas são da empresa e não de áreas	GEISC / GPROS	31/12/2023
	Recrutamento interno que viabilize a atuação em área mais motivadora para o empregado	GEREH	31/12/2023
	Política de transferência do conhecimento	GEREH	31/12/2025
	PDVI com recursos próprios do CIASC	GEREH	31/12/2021
	Levantamento de atividades cruciais/críticas e responsáveis	GEREH	31/12/2021
	Criar fóruns de disseminação interna de soluções e necessidades	VPT	31/12/2025
IE020 – Relacionamento com o ecossistema de inovação	Realizar reuniões e participar de eventos de inovação	ATI	31/12/2025
	Prospectar tecnologias inovadoras	ATI	31/12/2025
	Estudar a viabilidade de implementação de tecnologias inovadoras	ATI	31/12/2025

# Índice de Desempenho Corporativo - IDC

Ano 2019, 2020, 2021, 2022, 2023

# Modelo de Avaliação do Desempenho

O desempenho dos membros da Diretoria Executiva do CIASC é apresentado pelo Índice de Desempenho Corporativo - IDC, calculado com base no atingimento das metas dos indicadores previstos no Contrato de Gestão:

Atingimento de metas	IDC
Atingir as metas em mais de 90%	100%%
Atingir as metas entre 70% e 90%	75%%
Atingir as metas entre 50% e 70%	50%
Atingir as metas entre 30% e 50%	25%
Atingir as metas abaixo de 30%	0%

$$\text{Atingimento da meta} = \frac{\text{Resultado do indicador}}{\text{Meta do indicador}} \times 100$$

## Decreto 1.484/2018 - Art. 4º

Todas as empresas estatais deverão elaborar modelo de avaliação de desempenho dos administradores e membros de comitês até 30 de junho de 2018, nos termos do inciso III do art. 13 da Lei federal 13.303, de 2016.

# Índice de Desempenho Corporativo - IDC - 2019

Cálculo do IDC, com base no atingimento das metas do contrato de gestão

Indicador	Resultado 2019	Meta para o ano	Ating.	Resultado Global
IE003 - GO - Incremento de receita global	-5,21%	5%	0%	Atingimento médio: <b>80,16%</b>
IE006 - GO - Número de pontos por quilômetro de rede	0,91	>1	91%	
IE009 - GO - Eficiência corporativa	8.117	>1	100%	
IE013 - AC - Desenvolvimento da Equipe (horas/empregado)	13,21	15	88,07%	
IE015 - PI - Número de reuniões de avaliação estratégica por ano	5	4	100%	
IE016 - GO – Taxa de disponibilidade do Data Center CIASC	100%	98,50%	100%	
IE018 - GO - Crescimento da receita extra Estado	0,53	1,25%	42,40%	
IE019 - PI - Taxa anual de economia nos processos licitatórios	27,26%	15%	100%	
IE020 - GO - Índice de liquidez corrente	1,88	>1	100%	



# Índice de Desempenho Corporativo - IDC - 2020

Cálculo do IDC, com base no atingimento das metas do contrato de gestão

Indicador	Resultado 2020	Meta para o ano	Ating.	Resultado Global
IE003 - GO - Incremento de receita global	2,36%	2%	100%	Atingimento médio: <b>85,89%</b>
IE006 - GO - Número de pontos por quilômetro de rede	0,78	>0,90	87,13%	
IE009 - GO - Eficiência corporativa	191	>0	100%	
IE013 - AC - Desenvolvimento da Equipe (horas/empregado)	19,06	15	100%	
IE016 - GO – Taxa de disponibilidade do Data Center CIASC	100%	99,99%	100%	
IE018 - GO - Crescimento da receita extra Estado	-14,71%	1%	0%	
IE019 - PI - Taxa anual de economia nos processos licitatórios	45,90%	20%	100%	
IE020 - GO - Índice de liquidez corrente	1,68	>1	100%	

# Modelo de Avaliação do Desempenho

O desempenho dos membros da Diretoria Executiva do CIASC é apresentado pelo Índice de Desempenho Corporativo - IDC, calculado com base no atingimento das metas, que pode variar de 0% até 100%, conforme abaixo:

$$\text{Atingimento da meta} = \frac{\text{Resultado do indicador}}{\text{Meta do indicador}} \times 100$$

O resultado do Atingimento da meta que for menor que 0%, deve ser considerado como 0%. O resultado que for maior que 100%, deve ser considerado como 100%.

Para o cálculo do IDC, deverá ser considerada a média do atingimento das metas dos indicadores:

$$\text{Índice de Desempenho Corporativo} = \frac{\sum \text{Atingimento das metas de cada indicador}}{\text{Quantidade de Indicadores}}$$

# Índice de Desempenho Corporativo - IDC - 2021

Cálculo do IDC, com base no atingimento das metas do contrato de gestão

Indicador	Resultado 2021	Meta 2021	Atingimento	IDC
IE001 - Número de usuários de serviços digitais	2,73	1,5	100%	Atingimento médio: <b>93,38%</b>
IE002 - Inteligência Artificial nas atividades e serviços	3	1	100%	
IE003 - Eficiência corporativa	2.914.230	>0	100%	
IE004 - Índice de Liquidez Corrente	1,37	>1	100%	
IE005 - Incremento de receita global	21,76%	3%	100%	
IE008 - Aumento no número de conexões de clientes	66,37%	20%	100%	
IE009 - Adequar Processos de Negócio à LGPD	53,08%	90%	58,98%	
IE014 - Taxa de ligação atendida em relação ao total de ligações	93,59%	96%	97,49%	
IE015 - Quantidade de horas agendadas entre o gestor e o cliente	885,05	1.145	77,30%	
IE018 - Desenvolvimento da Equipe	28,39	15	100%	



# Índice de Desempenho Corporativo - IDC - 2022

Cálculo do IDC, com base no atingimento das metas do contrato de gestão

Indicador	Resultado 2022	Meta 2022	Atingimento	IDC
IE001 - Número de usuários de serviços digitais	3,30	2,5	100%	Atingimento médio: <b>89,71%</b>
IE002 - Inteligência Artificial nas atividades e serviços	2	2	100%	
IE003 - Eficiência corporativa	- 3.500.955	>0	0%	
IE004 - Índice de Liquidez Corrente	1,44	>1	100%	
IE005 - Incremento de receita global	30,56%	3%	100%	
IE008 - Aumento no número de conexões de clientes	31,30%	20%	100%	
IE009 - Adequar Processos de Negócio à LGPD	83,20%	80%	100%	
IE014 - Taxa de ligação atendida em relação ao total de ligações	94,26%	97%	97,17%	
IE015 - Quantidade de horas agendadas entre o gestor e o cliente	1.378	1.145	100%	
IE018 - Desenvolvimento da Equipe	30,85	20	100%	





# Modelo de Avaliação do Desempenho

O desempenho dos membros da Diretoria Executiva do CIASC é apresentado pelo Índice de Desempenho Corporativo - IDC, calculado com base no atingimento das metas, que pode variar de 0% até 100%, conforme abaixo:

$$\text{Atingimento da meta} = \frac{\text{Resultado do indicador}}{\text{Meta do indicador}} \times 100$$

O resultado do Atingimento da meta que for menor que 0%, deve ser considerado como 0%. O resultado que for maior que 100%, deve ser considerado como 100%.

Para o cálculo do IDC, deverá ser considerada a média do atingimento das metas dos indicadores:

$$\text{Índice de Desempenho Corporativo} = \frac{\sum \text{Atingimento das metas de cada indicador}}{\text{Quantidade de Indicadores}}$$



# Índice de Desempenho Corporativo - IDC - 2022

Cálculo do IDC, com base no atingimento das metas do contrato de gestão

Indicador	Resultado 2022	Meta 2022	Atingimento	IDC
IE001 - Número de usuários de serviços digitais	3,30	2,5	100%	Atingimento médio: <b>89,71%</b>
IE002 - Inteligência Artificial nas atividades e serviços	2	2	100%	
IE003 - Eficiência corporativa	- 3.500.955	>0	0%	
IE004 - Índice de Liquidez Corrente	1,44	>1	100%	
IE005 - Incremento de receita global	30,56%	3%	100%	
IE008 - Aumento no número de conexões de clientes	31,30%	20%	100%	
IE009 - Adequar Processos de Negócio à LGPD	83,20%	80%	100%	
IE014 - Taxa de ligação atendida em relação ao total de ligações	94,26%	97%	97,17%	
IE015 - Quantidade de horas agendadas entre o gestor e o cliente	1.378	1.145	100%	
IE018 - Desenvolvimento da Equipe	30,85	20	100%	



# Índice de Desempenho Corporativo - IDC - 2023

Cálculo do IDC, com base no atingimento das metas do contrato de gestão	Resultado 2023	Meta 2023	Atingimento	IDC
Indicador				
IE001 - Número de usuários de serviços digitais	3,83	<b>3,6</b>	100%	Atingimento médio:  <b>88,05%</b>
IE002 - Inteligência Artificial nas atividades e serviços	2,00	<b>2</b>	100%	
IE003 - Eficiência corporativa	-6,17	<b>&gt;0</b>	0,00%	
IE004 - Índice de Liquidez Corrente	1,24	<b>&gt;1</b>	100%	
IE005 - Incremento de receita global	11,65%	<b>4%</b>	100%	
IE009 - Adequar Processos de Negócio à LGPD	85,64%	<b>85%</b>	100,00%	
IE014 - Taxa de ligação atendida em relação ao total de ligações	98,39%	<b>97%</b>	100,00%	
IE015 - Quantidade de horas agendadas entre o gestor e o cliente	1349,00	<b>1.145</b>	100,00%	
IE018 - Desenvolvimento da Equipe	25,12	<b>20</b>	100%	

# Modelo de Avaliação do Desempenho

O desempenho dos membros da Diretoria Executiva do CIASC é apresentado pelo Índice de Desempenho Corporativo - IDC, calculado com base no atingimento das metas, que pode variar de 0% até 100%, conforme abaixo:

$$\text{Atingimento da meta} = \frac{\text{Resultado do indicador}}{\text{Meta do indicador}} \times 100$$

O resultado do Atingimento da meta que for menor que 0%, deve ser considerado como 0%. O resultado que for maior que 100%, deve ser considerado como 100%.

Para o cálculo do IDC, deverá ser considerada a média do atingimento das metas dos indicadores:

$$\text{Índice de Desempenho Corporativo} = \frac{\sum \text{Atingimento das metas de cada indicador}}{\text{Quantidade de Indicadores}}$$

# **DIRETORIA EXECUTIVA**

**Moisés Diersmann - Presidente**

**Diego Ricardo Holler - Vice-presidente Administrativo e Financeiro**

**Vanio Rodrigues - Vice-presidente de Tecnologia**

**Tiago Fagonde de Moraes – Vice-presidente de Mercado**

**Nilson da Rosa - Vice-presidente Institucional**

