

**ESTRATÉGIA
DE LONGO PRAZO
2022 – 2026
E
PLANO DE
NEGÓCIOS ANUAL
2022
(v. 2)**

Aprovação
Diretoria Colegiada dia 27/04/2022 - ATA 028/2022
Conselho de Administração dia 19/05/2022 - ATA 002/2022

GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA

Carlos Moisés da Silva
Governador

Jorge Eduardo Tasca
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
José da Silva Júnior

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

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 2022	7
1.4.1	Verticais de atuação	8
1.4.1.1	Infovia SC	8
1.4.1.2	<i>Data Center</i>	9
1.4.1.3	<i>Software</i>	10
1.4.1.4	Inteligência	10
2	Premissas macroeconômicas	11
2.1	Inflação	11
2.2	Dólar	11
2.3	PIB - Desempenho econômico	12
2.4	Cenário econômico catarinense	12
3	Principais <i>stakeholders</i>	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	15
5.2.1	Detalhamento dos indicadores	18
6	Formulação das iniciativas para atingimento dos objetivos estratégicos	22
7	Análise de riscos	27
8	Recursos orçamentários	29
8.1	Orçamento operacional	29
8.2	Orçamento de investimento	30

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 2022

Com o advento da pandemia do COVID-19, no ano de 2020, houve uma queda em alguns produtos cujo faturamento está vinculado ao uso (quantidade de registros). Em 2021, a empresa reforçou sua atuação como parceiro estratégico do Governo do Estado e das Prefeituras Municipais de Santa Catarina, o que propiciou uma série de novos contratos. Com isso, deverá encerrar o ano de 2021 com um nível estimado de faturamento superior a 20% do ano anterior.

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, todos estes riscos levantados foram documentados na ferramenta adotada pela empresa e as ações de tratamento foram iniciadas.

Buscando viabilizar a implementação de tecnologias inovadoras, a empresa em 2021 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.

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*” e a adesão ao “*Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção*” do Instituto Ethos.

Quanto ao quadro de pessoal, em novembro de 2021, o CIASC conta com 338 empregados ativos, que são profissionais altamente qualificados, em sua maioria com formação superior, sendo que 34% de seus colaboradores possuem especialização, mestrado ou doutorado.

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: *Infovia*, *Data Center*, *Software* e *Inteligência*.

1.4.1.1 Infovia SC



A **Infovia SC** 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 2.545 pontos ativos na rede, distribuídos pelo estado.

Para 2022, o foco estratégico do CIASC está na ampliação de unidades de governo conectadas à rede com o propósito de atingir 3.000 pontos conectados.

Outros objetivos são o início da atualização dos equipamentos DWDM do *Backbone* e a expansão no fornecimento do serviço *Wi-Fi* e OLT's, das cidades de Florianópolis, Blumenau e Joinville.

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 3,2 *petabytes* e com aproximadamente 1.500 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 2021 incluem-se a melhoria na automação de processos, a melhoria do atendimento no nosso *Call Center*, 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 2022 o foco estratégico envolve a contratação de ambiente de nuvem pública para disponibilizar aos clientes; implementar nova solução de *backup*; adquirir licenças de *software VPN (Virtual Private Network)* para substituímos a solução adotada na pandemia e lançar como produto; ampliar a nossa capacidade de processamento e armazenamento; instalar no *Data Center* da Defesa Civil a nova solução de *backup*; bem como instalar no *Data Center* de Defesa Civil sensoramento de ambiente semelhante ao que instalados no nosso *Data Center* e replicar às principais bases de dados dos sistemas corporativos que estão no CIASC.

1.4.1.3 Software

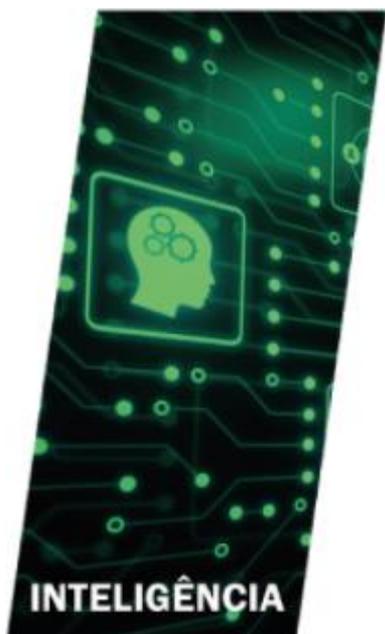


A área de **Software** é responsável pela prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação nas principais áreas de atuação da administração pública (SEA, SEF, SED, SSP, DETRAN, SAR, etc.).

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 2022 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 2022 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 cenário da inflação no Brasil se apresenta bastante desafiador. Os aumentos constantes dos combustíveis vêm pressionando a inflação em toda a cadeia produtiva. O IPCA projetado para o ano de 2021 é de 9,77%, (relatório FOCUS de 12/11/2021), acima do teto da meta, que é 5,25%. Para o ano de 2022 o mercado estima o índice em 4,79%, superando o centro da meta e ficando muito próximo ao teto que é 5%. Com a inflação permanecendo em alta, o Banco Central certamente fará novos aumentos da taxa SELIC, o que impacta significativamente na atividade econômica.

2.2 Dólar

No ano de 2021 o dólar permaneceu com seu viés de alta, em linha com o que já havia acontecido no ano anterior. A desvalorização do real frente ao dólar, proporcionou que a moeda americana, em momento de estresse, chegasse ao patamar de R\$5,80, recuou e atualmente oscila em torno de R\$5,50. As projeções de mercado para o dólar no final de ano de 2021, apontam para R\$5,50. As estimativas indicam o dólar estável em 2022, sem grandes alterações, permanecendo em R\$5,50, no mesmo patamar de 2021. (relatório FOCUS de 12/11/2021).

A inflação em alta aliada à elevação do dólar impacta diretamente nos negócios do CIASC, elevando o preço dos insumos, principalmente *softwares* e *hardware*,

afetando os custos de pessoal, contratos e serviços. Por outro lado, há uma janela de oportunidades, visto que a administração pública precisará buscar mais agilidade e eficiência nas suas atividades.

2.3 PIB - Desempenho econômico

Após uma queda de 4,1% do PIB em 2020 espera-se uma recuperação da atividade econômica em 2021. A expectativa pelo mercado financeiro para 2021 chegou a ser de 5,3% para o ano, mas esta expectativa não se concretizou, isto fez com que os agentes de mercado revisassem as projeções do PIB para o ano de 2021, estimando em 4,88%. O cenário de inflação e juros altos, a piora da atividade econômica dos últimos meses, levou as instituições de mercado a revisarem o PIB do Brasil para baixo, estimando em crescimento de somente 0,93% para 2022, que chegou a ser esperado de 2,1% no início do segundo semestre de 2021.

2.4 Cenário econômico catarinense

A economia catarinense vem se recuperando bem do impacto do CORONAVÍRUS, no ano de 2021, apesar da crise pandêmica ainda persistir, os indicadores do estado apontam para um desempenho melhor do que os registrados pelo Brasil. Alguns indicadores se destacam, como a geração de empregos que alcançou 176.789 novos postos de trabalho entre janeiro e setembro de 2021¹ e a abertura de novos negócios que, em dez meses de 2021, superou o número de empresas abertas em todo o ano de 2020. Um bom indicador do desempenho da atividade economia do estado é o crescimento constante da arrecadação de impostos, a Receita Corrente Líquida do Estado de Santa Catarina no período de janeiro a agosto de 2021 foi aproximadamente 17% maior que a verificada no mesmo período do ano anterior. (passando de R\$ 25,8 bilhões para R\$ 30,2 bilhões). Os números indicam que o PIB catarinense, neste ano, poderá ter crescimento superior ao projetado para o Brasil, tendo por base um crescimento de 9,1% em 12 meses, encerrado em junho/2021. A diversidade econômica do estado, que agrega atividades do agronegócio ao metal mecânico, da indústria moveleira aos polos de

¹ <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/emprego-e-relacoes-do-trabalho/geracao-de-empregos-segue-em-alta-em-sc-com-17-8-mil-novas-vagas-em-setembro>

tecnologias, permite mobilidade e possibilita a saída mais rápida de crises, o que efetivamente está acontecendo no momento atual, comprovados pelos indicadores de desempenho disponíveis.

O desempenho econômico atual e esperado para o Estado de Santa Catarina vai permitir ao CIASC manter o seu core business, como também desenvolver e ofertar projetos de tecnologia da informação à administração pública.

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.



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, as iniciativas estratégicas, bem como os investimentos previstos para serem executados em 2022, considerando o cenário tecnológico de inovação, automação, segurança e privacidade.

4.1 Análise SWOT

O CIASC analisa 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.

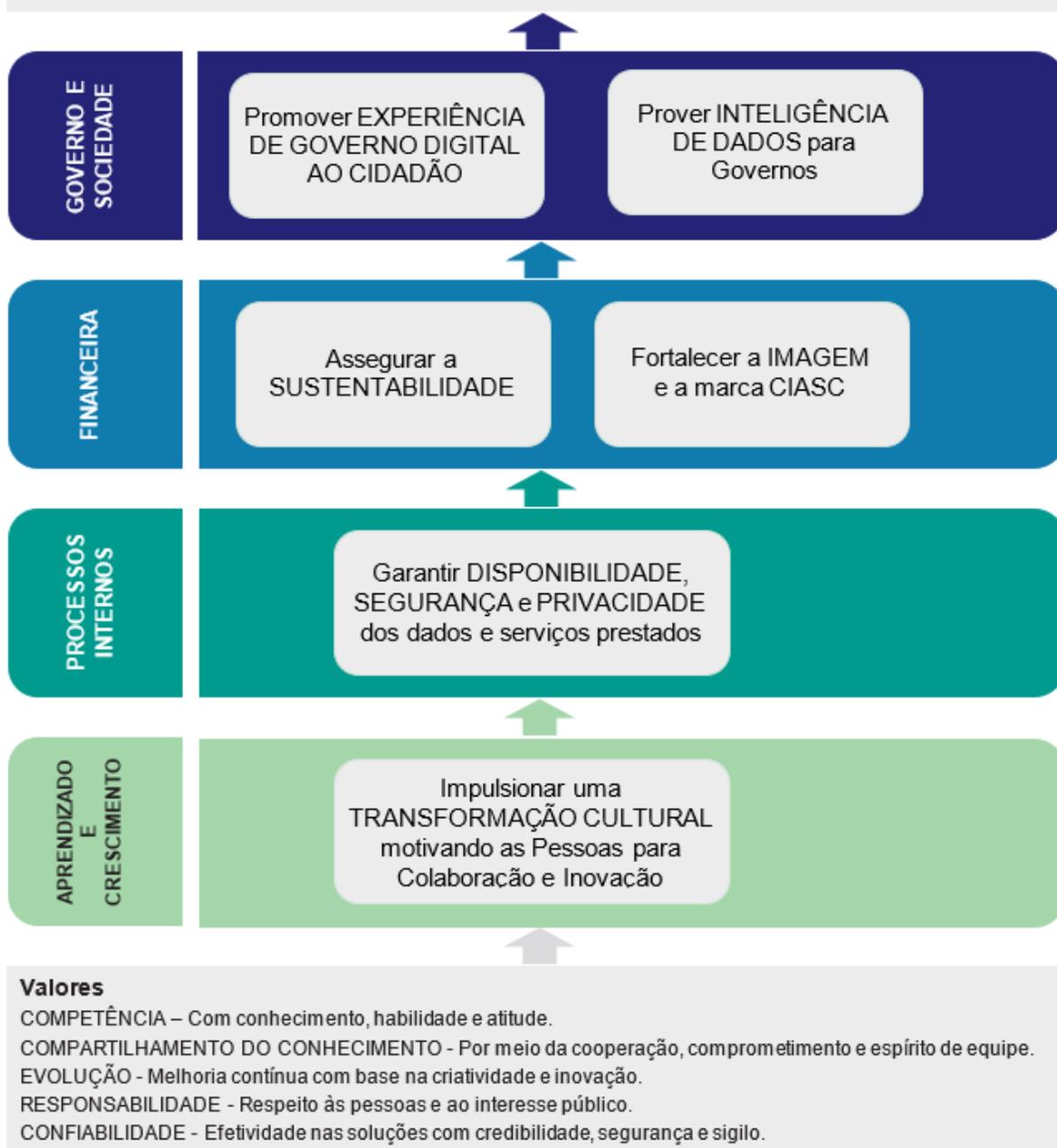
5 Objetivos, Metas e Indicadores Estratégicos

5.1 Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos do CIASC permaneceram os mesmos que foram definidos no planejamento do último período (2021-2025) 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.



5.2 Indicadores e Metas Estratégicos

Abaixo são apresentados, para cada objetivo estratégico, os indicadores e as metas definidos 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 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026
IE001	Número de usuários de serviços digitais (no universo de 5 milhões potenciais usuários)	Milhões	2,5	2,8	3,2	3,5	3,8

OBJETIVO: Prover inteligência de dados para Governos

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026
IE002	Inteligência Artificial nas atividades e serviços	Soluções	2	3	4	6	6

OBJETIVO: Assegurar a sustentabilidade

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026
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 (%)	3%	4%	4%	5%	5%
IE006	Crescimento da receita extra Estado	Taxa (%)	1%	1,25%	1,25%	1,25%	1,25%
IE007	Sustentabilidade socioambiental	Ações	5	5	5	5	5
IE008	Aumento no número de conexões de clientes	Taxa (%)	20%	10%	5%	3%	2%

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

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026
IE009	Adequar Processos de Negócio à LGPD	Taxa (%)	80%	90%	95%	100%	100%
IE010	Capacidade de detecção de incidentes de segurança	Taxa (%)	70%	80%	90%	95%	95%
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%
IE013	Atualização do <i>backbone</i>	Taxa (%)	20%	20%	20%	20%	20%
IE014	Taxa de ligação atendida em relação ao total de ligações	Taxa (%)	97%	98%	99%	99%	99%

OBJETIVO: Fortalecer a imagem e a marca CIASC

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026
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 (%)	50%	90%	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 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026
IE018	Desenvolvimento da Equipe	Horas por empregado	20	20	20	20	20
IE019	Engajamento dos colaboradores	Nota sobre o engajamento dos colaboradores	5	6	6,5	7	8
IE020	Relacionamento com o ecossistema de inovação	Atividades	300	300	300	300	300

Os indicadores mencionados nas tabelas anteriores estão detalhados no tópico a seguir.

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;

$$\textit{Receita Bruta} - \textit{Despesa total}$$

- **IE004 – Índice de Liquidez Corrente**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GERCO;

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

- **IE005 – Incremento de receita global**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEFIN;

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

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

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GEFIN;

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

- **IE007 – Sustentabilidade Socioambiental**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GERAD;

$$\textit{Quantidade de ações socioambientais}$$

- **IE008 – Aumento no número de conexões de clientes**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GERED;

$$\frac{\textit{Número de novas unidades ativadas} - \textit{Cancelamentos}}{\textit{Total de unidades do ano anterior}} \times 100$$

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

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: APD;

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

• **IE010 – Capacidade de detecção de incidentes de segurança**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GERED;

$$\frac{\text{Número de segmentos monitorados}}{\text{Número total de segmentos com tráfego passando pelos firewalls}} \times 100$$

• **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;

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

• **IE013 – Atualização do backbone**

- Periodicidade: Mensal;
- Área responsável: GERED;

$$\frac{\text{Quantidade de atualizações}}{\text{Total de equipamentos}} \times 100$$

• **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 ecossistema de inovação

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	31/07/2022
	2. Aumentar a capacidade de serviços digitais entregues	GPROS	31/07/2022
	3. 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
	4. Apoiar o Governo na campanha de <i>marketing</i> para uso dos serviços digitais entregues ao cidadão	GEMAC	31/12/2025
	5. Desenvolver painel com a evolução da quantidade de novos usuários de serviços digitais	GPROS	30/06/2022
	6. Implementar o login único com os serviços digitais ao cidadão	GPROS	30/06/2022
	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	31/07/2022
	10. Refatoração das interfaces dos serviços digitais a partir das consultorias de UX	GPROS	31/12/2022
	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	12. Desenvolvimento de soluções em hiper automação	GEDAT	31/12/2023
	13. Implementar georreferenciamento nas soluções que o CIASC oferece, com a utilização de sensores	GEISC	31/12/2023
	16. Criar e implantar grupo de competência em Ciência de Dados	GEISC / GPROS	31/12/2022

	18. Pesquisa e integração com serviços de nuvem	GEISC / GEDAT	31/12/2022
	19. Capacitação das equipes no uso de ferramentas de análise de dados	GPROS	31/07/2022
	20. Capacitação das equipes de desenvolvimento na ingestão de dados na plataforma BoaVista	GPROS	31/07/2022
	21. Capacitar os clientes gestores no uso de ferramentas de análise de dados	GPROS	31/12/2025
	22. Definir estratégia de mercado focada na oferta de plataforma, tecnologias e licenças	GEDEM / GECOM	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. Desenvolver e gerenciar um sistema de custos	GERCO	31/12/2025
	25. <i>Analytics</i> Econômico e Financeiro	GEFIN	31/12/2022
	26. Buscar parcerias estratégicas para oferecer novos serviços ou diminuir custos, em atendimento com os órgãos de controle	ATI	31/12/2022
	27. Divulgação, treinamento e sensibilização das áreas sobre <i>compliance</i>	APG	31/12/2022
	28. Auditar contrato do cliente X serviço prestado	AUD	31/12/2022
	29. Busca por acordos de compartilhamento que reduzem a relação investimento x receita	GERED	31/12/2025
	30. Melhoria barreiras físicas contra acesso não autorizado	GERAD	31/12/2022
	31. Contenção física da murada (SC)	GERAD	31/12/2022
	33. Aumento monitoramento CFTV	GERAD	31/12/2025
IE004 – Índice de liquidez corrente	34. Monitoramento do indicador	GERCO	31/12/2025
IE005 – Incremento de receita global	35. Criar e manter um portfólio de produtos da empresa para campanha de vendas	GEDEM	31/12/2025
	36. Aumentar as entregas da GEDEM aos clientes	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	31/12/2025
	39. Venda de serviços digitais quando da criação/disponibilização de novos serviços	GECOM	31/12/2025

IE006 – Crescimento da receita extra Estado	40. Melhorar o atendimento/foco ao cliente externo do Estado	GECOM	31/12/2025
	42. Personalização de serviços para atendimento das demandas dos Municípios	VPT	31/12/2025
IE007 – Sustentabilidade socioambiental	43. Captação de água da chuva	GERAD	31/12/2022
	44. Implantação da energia solar na empresa	GERAD	31/12/2022
	45. Implantação de 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
	48. Projetos de acessibilidade, com compensação ambiental	GERAD	31/12/2022
IE008 – Aumento no número de conexões de clientes	49. Projeto de arborização interno, com retirada de árvores que oferecem riscos (com compensação ambiental)	GERAD	31/12/2023
	51. Implementação do Produto <i>GovLink</i> (fibra ópticas para localidades não atendidas pela fibra CIASC)	GERED	31/12/2025

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

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
IE009 – Adequar Processos de Negocio à LGPD	53. Mapeamento e melhoria nos processos para prover privacidade a dados pessoais	APD	31/12/2024
	55. Tratamento dos riscos relacionados à LGPD	APD	31/12/2023
IE010 – Capacidade de detecção de incidentes de segurança	56. Aumentar o número de IDS nos <i>firewalls</i>	GERED	31/12/2022
	57. Centralizar os incidentes em ferramenta única (unificação das ferramentas GLPI e JIRA)	GPROS	31/12/2022
	58. Criar e capacitar equipe para <i>Cyber</i> Segurança	GERED	31/12/2022
	59. Melhorar a capacidade de auditoria em sistemas com centralização de LOG	GEISC	01/06/2023
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
	62. Aquisição sistema de automação	GEDAT	31/12/2022
	63. Ampliação e modernização capacidade de conectividade interna do <i>Data Center</i> (LAN e SAN)	GEDAT / GERED	31/12/2022

	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. Aquisição de solução de hiper convergência para possibilitar a migração de carga do ambiente tradicional para ambiente totalmente SDDC (<i>Software Defined Data Center</i>)	GEDAT / GERED	31/12/2023
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 (SSD, NVME)	GEDAT	30/11/2022
	67. Aquisição da solução de <i>Backup</i>	GEDAT	30/06/2022
IE013 – Disponibilidade e atualização do <i>backbone</i>	68. Atualização do parque de equipamentos DWDMs.	GERED	31/12/2025
	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
IE014 – Taxa de ligação atendida em relação ao total de ligações	71. Aquisição de uma nova solução de telefonia incluindo o serviço de Omnichannel	GEDAT	30/06/2022
	72. Implementar o uso da infraestrutura <i>Application Performance Monitoring</i> (APM) pelos times de desenvolvimento	GPROS	31/12/2022
	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	31/12/2022
	75. Desenvolver painéis de monitoramento das aplicações	GEDAT / GPROS	31/07/2022
	76. Redundância dos banco de dados, das aplicações e dos códigos fontes no segundo <i>Data Center</i>	GPROS / GEDAT	31/12/2022

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	31/12/2022
	78. Elaboração de <i>workshops</i> / apresentações (bimestrais) aos clientes para apresentação dos serviços	GECOM	31/12/2022
IE016 –	79. Elaborar esboços dos portfólios	GEMAC	31/12/2025

Apresentações comerciais de produtos / serviços gerados	80. Terceirizar o serviço de portfólio	GEMAC	31/12/2022
IE017 – Clippagem	81. Contratar assessoria de comunicação	GEMAC	31/12/2022
	99. Publicar indicadores e alertas em mídias sociais.	GEMAC	31/12/2022

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
	83. Capacitação e atualização técnica das equipes em metodologias ágeis	VPA	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
	86. Capacitação de líderes	GEREH	31/12/2025
IE019 – Engajamento dos colaboradores	87. Efetuar pesquisa de engajamento dos colaboradores	GEREH	30/06/2022
	88. Adoção parcial de home office e regime híbrido de trabalho	GEREH	31/12/2022
	89. Execução do projeto do espaço de convivência	GERAD	31/12/2023
	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
	93. PDVI com recursos próprios do CIASC	GEREH	31/12/2022
	94. Levantamento de atividades cruciais/críticas e responsáveis	GEREH	31/12/2022
IE020 – Relacionamento com o ecossistema de inovação	95. Criar fóruns de disseminação interna de soluções e necessidades	VPT	31/12/2025
	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 2021 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 a manutenção de 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 inexecutáveis à empresa e, com isso, a empresa sofrer penalidades.
- **Atraso na instalação da rede de fibra óptica:** risco gerenciado devido à não aprovação, em tempo hábil, do compartilhamento de postes sob concessão da Celesc.
- **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 2021, com a previsão de reajustes a partir de maio de 2022 nos contratos firmados com o Estado em alguns serviços selecionados (corporativos). Foram também incluídas no orçamento receitas previstas com serviços em negociação e com a ampliação da implementação do *GovLink*.

Na estimativa dos custos e despesas para o exercício de 2022, foi considerada a admissão de 32 novos empregados e a aplicação do PCCS a partir de janeiro de 2022 e dos Acordos Coletivos 21/22 e 22/23. Foram incluídos no orçamento custos previstos com serviços em negociação e com a ampliação da implementação do *GovLink*. Os demais custos e despesas sem qualquer incremento ou reajustes, mantendo-se os valores de 2021.

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

ORÇAMENTO OPERACIONAL EXERCÍCIO 2022

DISCRIMINAÇÃO	R\$ mil
1 - RECEITA BRUTA	178.901
SERVIÇOS ATUAIS	151.479
SERVIÇOS EM NEGOCIAÇÃO	25.356
REAJUSTES DE CONTRATOS	2.066
2 - DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA	(21.179)
IMPOSTOS INCIDENTES	(21.179)
3 - RECEITA LÍQUIDA	157.722
4 - CUSTOS E DESPESAS	153.891
REMUNERAÇÃO E ENCARGOS	94.928
OUTRAS DESPESAS C/ PESSOAL	7.445
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	112
ALIMENTAÇÃO	2.529
SERVIÇOS DE TERCEIROS	15.368
PRÉDIOS E INSTALAÇÕES	2.682
EQUIPAMENTOS, SISTEMAS E REDE	26.913
PROCESSOS CIVIS	176
PROCESSOS JUDICIAIS E TRABALHISTAS	985
OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS	2.753
5 - RESULTADO DO PERÍODO	3.831

- Orçamento Operacional aprovado em Reunião de Diretoria de 17/11/2021.

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 *backup* e em segurança de rede.

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 e na área de transformação digital.

Na tabela a seguir são listados os investimentos previstos para 2022:

INVESTIMENTOS PARA 2022

DESCRIÇÃO	VALORES R\$
1 - Modernização e expansão do parque tecnológico da rede	5.150.000,00
2 - Expansão no número de conexões de clientes	2.645.210,00
3 - Modernização e expansão do <i>Data Center</i>	11.792.500,00
4 - Inteligência de Dados	1.500.000,00
5 - Melhoria na estrutura interna (instalações e infraestrutura)	600.000,00
TOTAL	21.687.710,00

- Investimentos aprovados em Reunião de Diretoria de 17/11/2021.

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.