

# ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO 2024 – 2028 E PLANO DE NEGÓCIOS ANUAL 2024

Aprovação	Data	Ata
Diretoria Colegiada	18/12 /2023	061/2023
Conselho de Administração	21/12 /2023	012/2023



## **GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

Jorginho dos Santos Mello  
Governador

Marcelo Fett  
Secretário de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação

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

#### **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Moisés Diersmann – Presidente  
Maximo Porto Seleme – Vice-Presidente  
Jorge Henrique Carneiro Frydberg  
Daniel da Costa Xavier  
Diego Silva de Oliveira  
Willian Filipini  
Greicy Claudino

#### **CONSELHO FISCAL**

Lisandro José Fendrich – Presidente  
Ricardo Euclides Grandó  
Samira Oenning Domingos

#### **DIRETORIA EXECUTIVA**

Leandro Antunes Berti  
Presidente

Diego Ricardo Holler  
Vice-presidente Administrativo e Financeiro

Vanio Rodrigues  
Vice-presidente de Tecnologia

Rafael Bianchini Glavam  
Vice-Presidente de Mercado

Nilson da Rosa  
Vice-presidente Institucional

## Sumário

Sumário .....	3
<b>1 O CIASC.....</b>	<b>4</b>
1.1 Histórico.....	4
1.2 Objetivo geral.....	6
1.3 Escopo de atuação e propósito .....	7
1.4 Principais números da operação e Desafios para 2024 .....	7
1.4.1 Verticais de atuação .....	9
1.4.1.1 Rede de Governo .....	9
1.4.1.2 Data Center .....	11
1.4.1.3 Software.....	13
1.4.1.4 Inteligência .....	14
<b>2 Premissas macroeconômicas .....</b>	<b>15</b>
2.1 Inflação .....	15
2.2 Dólar.....	15
2.3 PIB - Desempenho econômico .....	15
2.4 Taxa básica de juros - SELIC.....	15
2.5 Cenário econômico catarinense .....	16
<b>3 Principais stakeholders .....</b>	<b>17</b>
<b>4 Análise do ambiente .....</b>	<b>18</b>
<b>5 Objetivos, Metas e Indicadores Estratégicos.....</b>	<b>18</b>
5.1 Objetivos Estratégicos.....	18
5.2 Indicadores e Metas Estratégicas .....	20
5.2.1 Detalhamento dos indicadores.....	24
<b>6 Formulação das iniciativas para atingimento dos objetivos estratégicos .....</b>	<b>30</b>
<b>7 Análise de riscos .....</b>	<b>42</b>
<b>8 Recursos Orçamentários.....</b>	<b>44</b>
8.1 Orçamento operacional.....	44
8.2 Premissas Orçamento 2024 .....	45
8.2.1 Receitas .....	45
8.2.2 Custos e Despesas.....	46
8.3 Orçamento de investimento.....	47
8.4 Parcerias Estratégicas – Expectativas .....	48

# 1 O CIASC

O Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina (CIASC) é a empresa pública catarinense responsável por desenvolver e entregar soluções inovadoras para os governos. Com quase 50 anos de história, presta atendimento para as três instâncias da administração: municipal, estadual e federal, nos âmbitos Executivo, Legislativo e Judiciário.

A atuação do CIASC garante as condições necessárias à transformação digital de Santa Catarina e reflete em agilidade, economia e melhores serviços públicos ao cidadão. A empresa pública contribui com o fortalecimento da cidadania da população catarinense, ao desenvolver tecnologias que facilitam o acesso às ferramentas e atendimentos digitais.

## 1.1 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 n.º. 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 n.º 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.

Em Junho de **2019**, a Lei Complementar n.º 741, mantém a atuação da empresa e passa a ser membro efetivo do Comitê de Governança Eletrônica.

Em **2022** foram implementadas novas metodologias, processos e tecnologias em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), essa iniciativa demonstra o compromisso com a segurança da informação e com as regulamentações vigentes.

Por último, em **2023**, o CIASC obteve a posição de destaque em âmbito nacional no que tange à maturidade de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Tal conquista foi fruto do êxito na pesquisa anual promovida pelo Grupo de Trabalho em Segurança da Informação (GT-SI) da Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP), englobando um total de 17 empresas. O CIASC foi premiado pelo destaque entre as empresas públicas, de grande, pequeno e médio porte, em relação aos dados econômico-financeiros, realizados pelo Anuário de Informática 2023, que indica as principais empresas no Brasil que se destacam em Tecnologia da Informação a partir de diferentes segmentos e critérios.

## 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 2024

Entre as ações concluídas em 2023 podemos destacar que o ambiente de trabalho nas instituições públicas foi aprimorado significativamente com a adoção da Área de Trabalho Digital para os Agentes Públicos, conhecida como CIASC ATD.

Esta plataforma possibilita uma maior integração e colaboração entre os profissionais, resultando em maior eficiência e produtividade nos serviços públicos. A parceria estabelecida com a Google permitiu que o CIASC se tornasse o principal fornecedor deste serviço, com a distribuição de mais de 40.000 licenças. A ampliação das unidades de governo conectadas à rede passou de 2.545 em 2021 para 3.322 em 2023.

Efetuiu investimentos consideráveis em infraestrutura, como a expansão da capacidade de armazenamento em seu Data Center, através da aquisição de uma nova solução de backup e a ampliação do dispositivo de armazenamento (storage). O aporte de aproximadamente R\$ 7.000.000,00 (sete milhões de reais) nestes equipamentos assegura uma maior segurança, desempenho aprimorado e menor consumo de energia. Ademais, o CIASC contribuiu para o setor educacional ao disponibilizar 2.160 pontos de acesso WiFi nas escolas municipais de Joinville. Além disso, desenvolveu com celeridade o sistema para o projeto Universidade Gratuita do Governo do Estado.

Para 2024 o foco estratégico envolve iniciativas que impulsionam a estratégia de nuvem, banco de dados e redes governamentais mais eficientes e otimizadas, assim como o auxílio da inteligência artificial para serviços de digitalização e de forma segura e confiável de dados, buscando impulsionar a transformação digital no Estado de Santa Catarina e fornecer soluções de qualidade para os clientes.

Também a expansão das Parcerias Estratégicas e atuação junto a clientes municipais e nacionais, principalmente com as soluções Ciasc Eternal e Ciasc ATD.

O CIASC segue um planejamento em conformidade com as Normas do Global Reporting Initiative (GRI). Todas as ações e medidas da empresa são detalhadas em seu relatório anual de sustentabilidade, todas elas alinhadas às práticas ambientais, sociais e de governança (Environmental, Social and Governance - ESG).

Além disso, são adotadas estratégias em consonância com as melhores práticas do mercado em termos de Governança Corporativa, tendo como um dos principais objetivos a preservação e otimização do valor econômico a longo prazo da organização.

Este posicionamento não apenas facilita o acesso a recursos, mas também contribui significativamente para a qualidade da gestão organizacional, promovendo sua longevidade e o bem comum. Para assegurar a transparência em todas as operações do CIASC, os documentos pertinentes à Governança Corporativa e as Políticas e Diretrizes da instituição encontram-se disponíveis no Portal da Transparência das Empresas do Governo 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 em média 3.322 atualmente e podendo variar mensalmente os 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.

A conectividade é fornecida por meio de conexões GPON e P2P, sendo 55% da infraestrutura própria e os 45% restantes provenientes de parceiros. A rede é dedicada exclusivamente ao governo, realizando o monitoramento, suporte e gestão técnica.

A rede de acesso é distribuída em 11 nuvens (lotes) com 2 pontos de concentração por lote, oferecendo velocidades variadas,

roteamento dinâmico, alta disponibilidade e uma infraestrutura enxuta para otimizar o desempenho.

O backbone da rede em parceria com operadoras utiliza a tecnologia DWDM CIASC. Acordos de SWAP são estabelecidos para garantir a eficiência do tráfego, e os serviços são oferecidos sobre MPLS L2/L3, proporcionando uma base sólida para a conectividade.

O Circuitos GovLink envolve o credenciamento de provedores e a integração do backbone CIASC com o Lastmile de provedores regionais. Oferece uma variedade de velocidades, de 10Mbps até 1Gbps, assegurando a confiabilidade e fornecendo serviços agregados, como proxy, Wifi, antivírus, entre outros.

Dentro da rede, diversas categorias de serviço são oferecidas, incluindo LAN to LAN (pseudowire ou VPLS) para conexões ponto a ponto, VPN MPLS para comunicações seguras, acesso à Rede de Governo para conectividade interna e provimento de Internet, seja autônomo ou gerenciado.

A presença da rede se estende por diversas regiões metropolitanas, incluindo Grande Florianópolis, Joinville, Blumenau, Criciúma e Lages. Essas redes metropolitanas em fibra óptica proporcionam uma infraestrutura sólida para atender às demandas de conectividade nessas áreas, contribuindo para a abrangência efetiva da rede de governo.

### 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 5 *petabytes* e com aproximadamente 2.000 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 2023, incluímos a aquisição de 25 servidores físicos, substituindo antigos, aquisição de *switches* para aumentar o desempenho na comunicação entre servidores e *storages*. Também neste ano foi fechado o contrato com o Ministério Público de Santa Catarina para prestação de serviços de nuvem privada.

Para 2024, o foco estratégico envolve a ampliação da contratação de ambiente de nuvem pública e híbrida. Com o contrato de Cloud Pública já em vigor e a ampliação para mais serviços relacionados a banco de dados em Cloud, conseguiremos oferecer um amplo leque de ofertas nas áreas de banco de dados e infraestrutura.

Mediante a estruturação de novos modelos de negócio voltados para serviços mais amplos, desde modelos de hospedagem “on premise”, híbridos e totalmente em cloud pública teremos como abranger um conjunto de clientes mais amplo e diversificado, desde as aplicações tradicionais até as aplicações auto escaláveis e auto monitoradas.

Ainda serão necessários investimentos em softwares para alcançar a integração dos ambientes “on premise” com os ambientes de cloud pública. Os estudos e levantamentos estão sendo feitos para o alcance do objetivo. Os principais investimentos a serem feitos estão direcionados para a aquisição de licenciamento Vmware Cloud Foundation (VCF) para tornar a nossa Nuvem Privada integrada com a nuvem pública.

Estamos vendendo serviços de mensageria para todo o Brasil (Ciasc ATD) com

quase 40 mil licenças entregues aos clientes espalhados pelo Brasil. Neste ano, ampliamos a contratação da oferta de serviços de mensageria, possibilitando a aquisição de mais de 30 mil licenças. Assim, podendo ampliar a oferta para novos clientes públicos do Brasil.

Temos a necessidade e expectativa de aquisição de novos equipamentos de armazenamento baseados em tecnologias de estado sólido que tem como principais características o desempenho muito superior, com o consumo de energia elétrica e espaço físicos =ocupado bem inferiores. Estas aquisições visam ampliar o poder de armazenamento “on premise” com performance e a substituição dos equipamentos mais antigos baseados em dispositivos mecânicos, mais lentos e menos eficientes energeticamente.

Estamos em processo de aquisição de solução integrada de gerenciamento de *patches* de segurança, vulnerabilidades e inventário. Tem por objetivo diminuir os riscos de segurança na camada dos servidores de aplicação e banco de dados. Nessa ferramenta, será possível fazer análises prévias de vulnerabilidades nas aplicações web antes de serem publicadas.

### 1.4.1.3 Software



CIASC Software  
& Plataformas

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

CIASC Inteligência  
de Dados



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 2024, a meta é fortalecer a plataforma de dados, incorporar inteligência artificial em nossas soluções e expandir os serviços públicos digitais. Estamos focados em aprimorar a eficiência operacional, impulsionar a inovação e oferecer experiências acessíveis e eficazes para o cidadão. Essas iniciativas estratégicas visam posicionar a empresa como líder inovadora no cenário digital.

## 2 Premissas macroeconômicas

### 2.1 Inflação

A expectativa do mercado financeiro, para o Brasil, é que a inflação continue com o viés de baixa para o próximo ano. Os índices no Brasil tendem a acompanhar indicadores de inflação ao redor do mundo. De acordo com o boletim Focus, a inflação, medida pelo IPCA, esperada para o ano de 2023 é de 4,63%, ficando abaixo do teto da meta de 4,75%. Para o ano de 2024 a estimativa do mercado é que o IPCA chegue a 3,91%, ficando a inflação do ano abaixo do teto da meta que será de 4,5%.

### 2.2 Dólar

As expectativas para o fechamento da moeda norte-americana em 2023 é de R\$ 5,00, segundo projeções do Relatório de Mercado Focus, publicado dia 06/11/2023, pelo Banco Central (BC). A estimativa para o câmbio do ano de 2024 ficou em R\$ 5,05 demonstrando estabilidade na variação cambial. 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

Os dados econômicos do terceiro trimestre de 2023, indicam uma desaceleração da atividade econômica, mesmo assim o mercado projeta o crescimento para o ano de algo em torno de 3%. O crescimento do PIB indica a retomada da atividade econômica, com a recuperação da capacidade ociosa existente. Para o ano de 2024 a expectativa do mercado é um crescimento mais modesto do PIB, sendo projetado em 1,5%.

### 2.4 Taxa básica de juros - SELIC

O Comitê de Política Monetária - Copom reduziu, pela terceira reunião seguida, os juros básicos da economia, a SELIC saiu do patamar de 13,75%, para os atuais 12,25%, com a perspectiva que feche o ano valendo 11,75%. O mercado acredita

que os cortes de juros continuarão em 2024, projetando a SELIC no final do ano em 9,25%. Os cortes sucessivos na taxa de juros devem impactar a atividade econômica e estimular o seu crescimento.

## 2.5 Cenário econômico catarinense

A economia catarinense cresceu no primeiro semestre de 2023 2,2%, acompanhando o cenário nacional que teve um incremento na atividade econômica de 3,4%. No ano os indicadores de crescimento da economia catarinense devem ficar em linha com o crescimento brasileiro, apesar de o estado estar sofrendo com as enxurradas, impactando principalmente a atividade agrícola, com reflexos nos números não só do segundo semestre de 2023, mas também em 2024.

### 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 2024, considerando o cenário econômico-financeiro, tecnológico de inovação, automação, segurança e privacidade.

## 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 (2023-2026) 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.

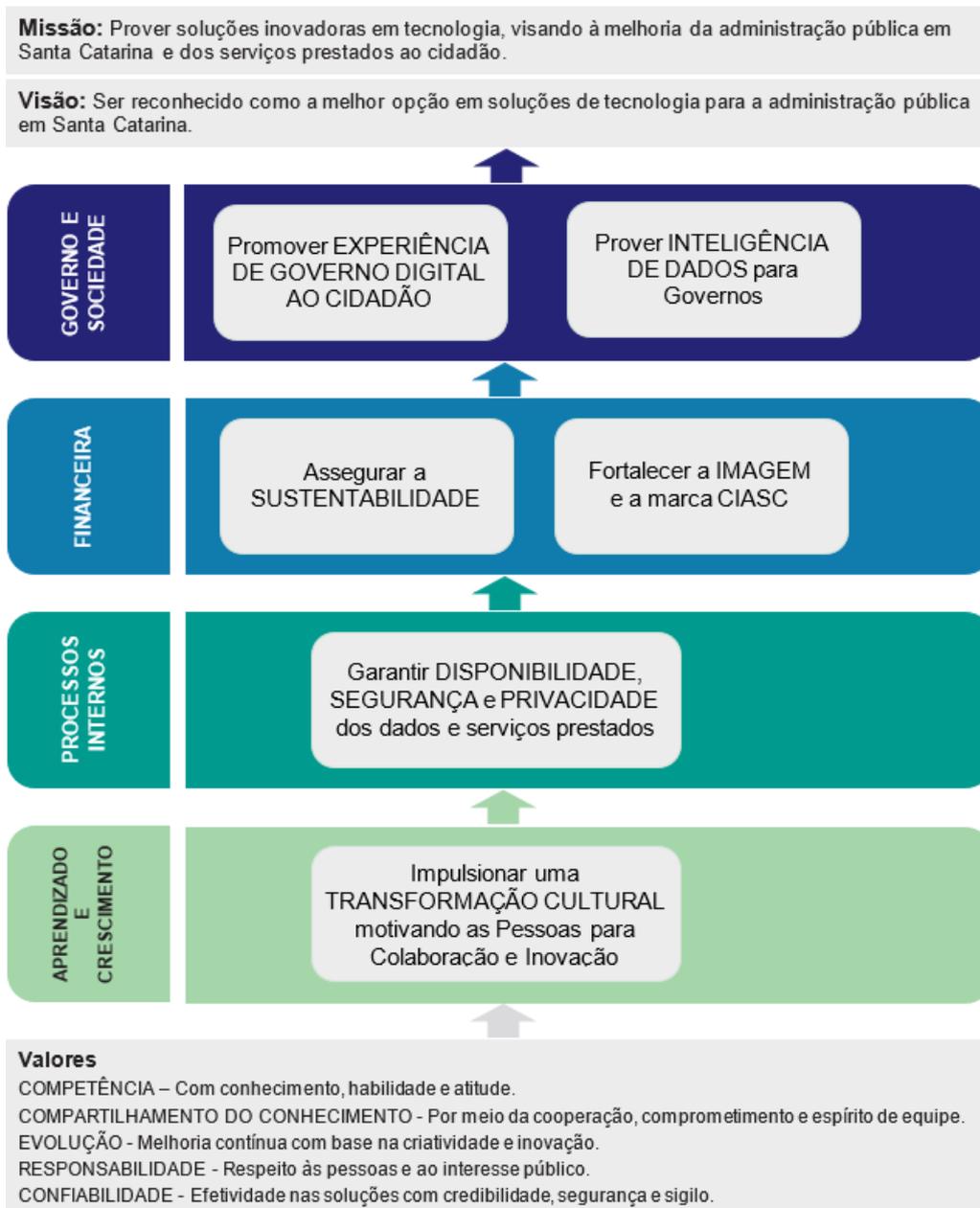
O CIASC tem intensificado suas iniciativas para fomentar uma cultura de inovação, visando destacar-se no desenvolvimento e entrega de soluções tecnológicas avançadas.

Seu foco estratégico recai sobre a Sociedade 5.0 que representa um modelo avançado centrado no ser humano, equilibrando o avanço econômico com a resolução de desafios sociais através da integração plena do ciberespaço e espaço físico.

Por sua vez, visa à reestruturação produtiva e tecnológica da economia, com o intuito de reforçar a competitividade nacional no cenário global, estabelecendo parcerias estratégicas para proporcionar serviços de maior qualidade ao cidadão.

A Empresa emprega tecnologias de ponta, como IoT (Internet das Coisas), IA (Inteligência Artificial) e realidade aumentada, para atender de forma mais eficaz às

necessidades da sociedade, promovendo, assim, a inovação e o avanço tecnológico de forma sustentável.



## 5.2 Indicadores e Metas Estratégicas

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 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
IE001	Número de usuários de serviços digitais (no universo de 5 milhões potenciais usuários)	Milhões	3,6	3,8	4,0	4,2	4,5

### OBJETIVO: Prover inteligência de dados para Governos

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
IE002	Inteligência Artificial nas atividades e serviços	Soluções	3	4	6	10	12

### OBJETIVO: Assegurar a sustentabilidade

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
IE003	Eficiência corporativa	R\$	>0	>0	>0	>0	>0

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
IE004	Índice de liquidez corrente	Índice	>1	>1	>1	>1	>1
IE005	Incremento de receita global	Taxa (%)	4%	5%	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 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
IE009	Adequar Processos de Negócio à LGPD	Taxa (%)	90%	95%	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%

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
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%	99,99%
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%	99,99%
IE024	Aplicações Conectando ao BoaVista via API	Unidade Conectada	10	20	35	50	75

**OBJETIVO: Fortalecer a imagem e a marca CIASC**

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
IE015	Quantidade de horas agendadas entre o gestor e o cliente	Horas	1.145	1.145	1.145	1.145	1.145

Nº	Indicador	Unidade de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
IE016	Portfólios gerados para produtos/serviços do CIASC	Taxa (%)	100%	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 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
IE018	Desenvolvimento da Equipe	Horas por empregado	20	20	20	20	20
IE019	Engajamento dos colaboradores	Nota	6,5	7	7	7	7
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 através do link:

<https://boavista-gestao.ciasc.sc.gov.br/reportshow.aspx?409>

### 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: GEGOV;

*Quantidade de atividades internas que usam Inteligência Artificial e  
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;

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

- **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;

*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: GETII

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

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

Periodicidade: Mensal;  
Área responsável: GETII

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

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

Periodicidade: Mensal;  
Área responsável: GERED

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

- **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** – Clipagem

Periodicidade: Mensal;  
Área responsável: GEMAC;

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

- **IE018** – Desenvolvimento de equipe

Periodicidade: Mensal;  
Área responsável: GEPES;

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

- **IE019** – Engajamento dos colaboradores

Periodicidade: Anual;  
Área responsável: GEPES;

*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;

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

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

Periodicidade: Semestral;  
Área responsável: GEGOV;

*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	GEGOV	31/12/2024
	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 / GDESP	30/06/2024
	8. Promover a hiper automação dos serviços digitais	GEGOV	31/12/2025
	9. Inserir pesquisa de satisfação (5 estrelas) que avalie o resultado do próprio serviço além das plataformas digitais utilizadas	GPROS / GEGOV / GDESP	30/08/2024

Indicador	Iniciativa Estratégica	Responsável	Conclusão
	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	GEGOV	31/12/2024
	16. Fortalecer grupo de competência em Ciência de Dados	GEGOV	31/12/2024
	18. Pesquisa e integração com serviços de nuvem	GEGOV	31/12/2024
	19. Capacitação das equipes no uso de ferramentas de análise de dados	GEGOV	30/06/2024
	22. Definir estratégia de mercado focada na oferta de plataforma, tecnologias, licenças e <b>parcerias estratégicas</b>	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	31/12/2028
	25. <i>Analytics</i> Econômico e Financeiro	GEFIN	31/12/2024
	26. Buscar parcerias estratégicas para oferecer novos serviços ou diminuir custos, em atendimento com os órgãos	GEDEM	31/12/2025

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
	de controle		
	27. Divulgação, treinamento e sensibilização das áreas sobre <i>compliance</i>	APG	31/12/2024
	28. Auditar contrato do cliente X serviço prestado	AUD	31/12/2024
	33. Melhoria da segurança física da empresa	GERAD	31/12/2027
IE004 – Índice de liquidez corrente	34. Monitoramento do indicador	GERCO	31/12/2028
	35. Criar e manter um portfólio de produtos da empresa para campanha de vendas	GEDEM	31/12/2024
	100. Fomentar novos negócios através de parcerias com empresas privadas	GEDEM	31/12/2024
IE005 – Incremento de receita global	101. Criar e manter ferramentas de dados com o objetivo de monitorar o desempenho dos negócios da empresa	GEDEM	31/12/2024
	37. Priorizar projetos de <i>software</i> que são escaláveis e com receita recorrente	VPT / VPM	31/12/2024
	38. Revisar contratos/produtos de baixo faturamento e alto custo operacional	GECOM	31/12/2027
	40. Melhorar o atendimento/foco ao cliente externo do Estado	GECOM	31/12/2027
IE006 – Crescimento da receita extra Estado	42. Personalização de serviços para atendimento das demandas de órgãos públicos.	VPT	31/12/2025
IE007 –	43. Captação de água da chuva	GERAD	31/12/2023

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
Sustentabilidade socioambiental	(EXCLUIR, inviável financeiramente e possui restrições de infraestrutura)		
	44. Implantação da energia solar na empresa	GERED	31/12/2024
	45. Sistema de climatização mais eficiente	GERAD	31/12/2024
	46. Ações visando atendimento da política de resíduos sólidos	GERAD	31/12/2027
	47. Redução de consumo de materiais	GERAD	31/12/2027
	102. Aquisição e priorização do uso de veículo elétrico e estação de recarga solar. <b>(EXCLUIR, suspensa pela diretoria)</b>	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	31/12/2024
	55. Tratamento dos riscos relacionados à LGPD	APD	31/12/2025
	58. Criar e capacitar equipe para Cyber Segurança	GERED	31/12/2024
	103. Automatização da LGPD	APD	31/12/2025
IE011 –	61. Criar um ambiente de nuvem híbrida	GETII	31/12/2024

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
Crescimento no volume de processadores dos servidores virtualizados	para o governo ampliando a capacidade de processamento e de resiliência a falhas		
	104. Aquisição de licenças Vmware Cloud Foundation	GETII	30/10/2024
	63. Ampliação e modernização capacidade de conectividade interna do <i>Data Center</i> (LAN e SAN)	GERED / GETII	31/12/2028
	64. Melhoria e integração no monitoramento das camadas físicas e lógicas do <i>Data Center</i> (Eletricidade, refrigeração, conectividade, processamento e armazenamento)	GERED / GETII	31/12/2024
	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)	GERED / GETII	31/12/2024
	105. Ampliar cabeamento estruturado Data Center.	GERED	01/06/2024
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.	GETII	30/11/2024
	107. Contratação de Nuvem Oracle	GETII	30/05/2024
IE014 – Taxa de ligação atendida em relação	72. Implementar o uso da infraestrutura <i>Application Performance Monitoring</i> (APM) pelos times de desenvolvimento <b>(CONCLUÍDO/FINALIZADO 2023)</b>	GPROS / GDESP / GEGOV	31/12/2024

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
ao total de ligações	<b>GEGOV)</b>		
	73. Implementar processo de Post Mortem em incidentes em produção para identificar a causa raiz da indisponibilidade	GPROS	31/12/2024
	74. Capacitar operadores e apoio sobre o monitoramento das aplicações	GERED	31/12/2024
	75. Desenvolver painéis de monitoramento das aplicações	GERED	30/06/2024
	76. Redundância dos banco de dados, das aplicações e dos códigos fontes no segundo <i>Data Center</i> .	GPROS / GERED / GDESP/ GEGOV	31/12/2024
	106. Instalação de nova sala de monitoramento (NOC) <b>(CONCLUÍDO/FINALIZADO 2023 GERED)</b>	GERED	28/02/2023
	108. Aquisição de lousas digitais	GERED	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

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
	57. Centralizar os incidentes em ferramenta única (unificação das ferramentas GLPI e JIRA)	GPROS	30/08/2024
IE024 – Aplicações Conectando ao BoaVista via API	109. Estabelecer política tecnológica e de produto para entrega de dados do BoaVista para aplicações via APIs	GGOV	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. Desenvolver manuais de marca e catálogo de produtos, serviços e portfólio.	GEMAC	31/12/2025
	80. Terceirizar o serviço de portfólio	GEDEM	31/12/2024
IE017 – Clipagem	81. Manter contrato de assessoria de comunicação	GEMAC	31/12/2024
	99. Publicar indicadores e alertas em mídias sociais.	GEMAC	31/12/2024

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

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
IE018 – Desenvolvimento da	82. Capacitação no Código de Conduta e Integridade	CCI / GEPES / APG	31/12/2024

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
Equipe	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	GEPES	31/12/2024
	58. Criar e capacitar equipe para <i>Cyber Segurança</i>	GERED / APD	31/12/2024
	86. Capacitação de líderes	GEPES	31/12/2024
IE019 – Engajamento dos colaboradores	87. Efetuar pesquisa de engajamento dos colaboradores	GEPES	31/12/2024
	88. Acompanhamento do novo regime de trabalho híbrido, conforme previsto em norma	GEPES	31/12/2024
	90. Promover a flexibilidade / quebra de silos / postura de que os problemas são da empresa e não de áreas <b>(Não se sabe quais ações realizar com essa iniciativa)</b>	GEGOV	31/12/2024
	91. Recrutamento interno que viabilize a atuação em área mais motivadora para o empregado	GEPES	31/12/2024
	92. Política de transferência do conhecimento	GEPES	31/12/2025
	94. Levantamento de atividades cruciais/críticas e responsáveis	GEPES	31/12/2025
IE020 – Relacionamento com o	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

Indicador	Iniciativa	Responsável	Conclusão
ecossistema de inovação	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 2023 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 inexecutáveis 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 2024, 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*, *ATD - Área de Trabalho Digital e Eternal*.

Na estimativa dos custos e despesas para o exercício de 2024, estão consideradas as premissas mencionadas após o **ORÇAMENTO OPERACIONAL - EXERCÍCIO 2024**.

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

### ORÇAMENTO OPERACIONAL - EXERCÍCIO 2024

DISCRIMINAÇÃO	R\$ mil
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>	<b>254.129</b>
SERVIÇOS ATUAIS	206.790
SERVIÇOS EM NEGOCIAÇÃO	45.469
REAJUSTES DE CONTRATOS	1.870
<b>2 - DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA</b>	<b>(28.997)</b>
IMPOSTOS INCIDENTES	(28.997)
<b>3 - RECEITA LÍQUIDA</b>	<b>225.132</b>
<b>4 - CUSTOS E DESPESAS</b>	<b>221.448</b>
PESSOAL	120.212
REMUNERAÇÃO E ENCARGOS	107.493
OUTRAS DESPESAS C/ PESSOAL	9.599
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	259
ALIMENTAÇÃO	2.861
SERVIÇOS DE TERCEIROS	38.636
PRÉDIOS E INSTALAÇÕES	3.054
EQUIPAMENTOS, SISTEMAS E REDE	54.485
PROCESSOS CIVIS	219
PROCESSOS JUDICIAIS E TRABALHISTAS	1.005
OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS	3.837
<b>5 - OUTRAS RECEITAS</b>	<b>2.889</b>
<b>6 - RESULTADO DO PERÍODO</b>	<b>6.573</b>

## 8.2 Premissas Orçamento 2024

### 8.2.1 Receitas

**Cientes Estado:** Estimativa da Gerência de Comercialização – GECOM.

R\$ 152.790.455,00 = receita corrente  
R\$ 14.468.747,00 = novas receitas  
R\$ 1.870.000,00 = reajuste  
R\$ 1.000.000,00 = novos clientes  
R\$ 170.129.202,00 = Total

**Clientes Extra-Estado:** Estimativa da Gerência de Mercado – GEDEM.

R\$ 54.000.000,00 = receita corrente

**Novos Negócios:** Estimativa da Gerência de Mercado – GEDEM.

R\$ 30.000.000,00 novos negócios, novas receitas

## 8.2.2 Custos e Despesas

### Pessoal:

- A base para projeção foi constituída pela média dos custos e despesas acumulada de até outubro/2023, ajustado pelos efeitos do ACT-23/24 de 3,83%, considerando uma referência do PCCS/2023 de 2,5% e os efeitos da gratificação de férias a partir de janeiro de 2024;
- ACT 2024/2025 projetado o INPC em 2,66% a ser aplicado a partir de maio/24; (INPC acumulado de maio a outubro/2023 de 0,60 e projetado com base no IPCA, 2 meses de 2023 e 4 meses de 2024);
- Vale alimentação, foi aplicado o mesmo percentual projetado para ACT de 2,66% em maio/24;
- PCSS/2024 foi considerado a aplicação de uma referência de 2,5% em dezembro/2024;
- Não projetado prováveis impactos oriundos de PDVI e PCCS.

### Demais Custos e Despesas:

Foi considerada a média mensal de janeiro a outubro de 2023, total de R\$ 75 milhões, com incremento de 26,1 milhões (estimativa da GEDEM) de novas despesas associadas às receitas novas de 2024.

#### **Outras Receitas/despesas:**

- Foi projetado receita financeira de R\$ 240.730 mil mensal, totalizando no ano R\$ 2.888.762 milhões;
- Não foram projetados os efeitos do orçamento de capital.

### **8.3 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 2024:

#### **INVESTIMENTOS PARA 2024**

<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALORES R\$</b>
1 - Modernização e expansão do parque tecnológico da rede e Segurança Cibernéticos (Cibersegurança)	16.350.000,00
2 - Modernização e expansão da infraestrutura de Rede de Governo (Conectividade e Infraestrutura)	2.500.000,00
3 - Melhoria na estrutura interna (Soluções e Software)	2.009.500,00
<b>TOTAL</b>	<b>20.859.500,00</b>

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.

## 8.4 Parcerias Estratégicas – Expectativas

Considerando uma nova abordagem para os empreendimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação, o CIASC está se empenhando em estabelecer parcerias estratégicas com o objetivo de resgatar aspectos da Sociedade 5.0 e de oportunidades para a digitalização de serviços com foco no cidadão, área meio para as áreas finalísticas de governo, trazendo novas oportunidades de inovações estratégicas.

Estabelecer mecanismos e recursos para oportunidade de negócio, com foco em ganhos financeiros, operacionais e competitivos alinhados ao planejamento estratégico e responsabilidade social do CIASC, atende às necessidades dos clientes internos e externos da empresa, assim desempenha um papel mais eficiente na entrega de seus serviços.

Os serviços digitais estão constantemente em atualização, com isso, destaca-se a importância da constante atualização dos serviços digitais em resposta ao avanço da tecnologia. A ênfase recai sobre a necessidade de acompanhar esse progresso para garantir a disponibilização contínua dos melhores recursos e ferramentas.

A personalização dos serviços é destacada como uma estratégia crucial, desenvolvendo em um ambiente digital dinâmico, a manutenção da relevância e eficácia dos serviços.

O CIASC está em processo de implementação de Parcerias Estratégicas com o objetivo de atuar de forma integrada no desenvolvimento de soluções e na execução de projetos conjuntos, compartilhando recursos e visando a realização de novos serviços, processos e produtos que contribuirão para o aperfeiçoamento e difusão de soluções tecnológicas e na sua disponibilidade à sociedade e ao governo.

A obtenção de recursos financeiros, através dessas parcerias, poderá alavancar a empresa para patamares além dos definidos no orçamento previsto para 2024.

Dessa maneira, a empresa poderá investir em recursos tecnológicos, dos profissionais e técnicos da empresa e em ações que revertam benefícios sociais à sociedade catarinense, trazendo mais inovações nas ferramentas utilizadas para os processos, incrementando novas tecnologias e recursos que otimizem o operacional da organização.