

PLANO DE NEGÓCIOS ANUAL - 2020

Aprovação
Diretoria Colegiada dia 17/12/2019 - ATA 45/2019
Conselho de Administração dia 18/12/19 - ATA 008/2019

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
Jorge Henrique Carneiro Frydberg
Felix Fernando da Silva
Igor Jacob Daniel
Diego Silva de Oliveira
Bruno Leonardo Martins de Melo
Gilberto Amaro Comazetto

CONSELHO FISCAL

Amandio João da Silva Junior
Edemir Alexandre Camargo Neto
Matheus Hoffmann Machado

DIRETORIA

Sérgio André Maliceski
Presidente

João Mário Martins
Vice-presidente Administrativo e Financeiro

Luís Haroldo de Mattos
Vice-presidente de Tecnologia

Nilson da Rosa
Vice-presidente Institucional

Índice

1	Desafios para 2020	4
1.1	Infraestrutura para o Governo	4
1.2	Desenvolvimento de Software	5
1.3	Inovação.....	5
1.4	Gestão Interna	5
2	Premissas Macroeconômicas	6
3	Objetivos e metas.....	8
3.1	Mapa estratégico.....	8
3.2	Metas e indicadores	9
3.2.1	Metas	9
3.2.2	Indicadores	10
4	Recursos orçamentários	13
4.1	Orçamento operacional.....	13
4.2	Orçamento de investimento	14

1 Desafios para 2020

O ambiente no qual o CIASC está inserido passa por constantes mudanças e evoluções, demandadas principalmente por avanços tecnológicos e fatores legislativos, impostos tanto pelo Governo Federal como pelo Governo Estadual.

Em um contexto de constante evolução tecnológica, a transformação ou otimização digital está se tornando um dos fatores chave para o sucesso de instituições Públicas e Privadas. Com isso, o CIASC precisa adaptar seu modelo de negócio constantemente para melhor atender as necessidades dos seus clientes sem perder a conformidade com todas as Leis e Regulamentos vigentes dentro do seu âmbito de atuação.

Visto isto, os principais desafios do CIASC estão focalizados em 4 grupos principais: Infraestrutura para o Governo, Desenvolvimento de Software, Inovação e Gestão Interna.

1.1 Infraestrutura para o Governo

O CIASC destaca-se pela alta qualidade da sua infraestrutura de rede e *Data Center*, com serviços de alta disponibilidade prestados para diversos clientes nas esferas Governamentais. No entanto, estas soluções acabam tornando-se pouco competitivas frente às ofertas inovadoras de serviços em nuvem e a concorrência imposta pelas empresas privadas no mercado de telecomunicações.

Visto isto, e considerando a grande abrangência da Rede de Governo, que contempla as principais cidades do Estado, o grande desafio do CIASC nesta área será aproveitar a sua grande capilaridade para desenvolver soluções de alto valor agregado para o Governo, como a adoção de tecnologias baseadas em *IoT*, ou Internet das Coisas, para suportar os Governos na melhoria dos serviços prestados ao cidadão nas cidades catarinenses.

No que tange ao *Data Center*, a empresa precisa ampliar seus estudos para desenvolver a sua oferta de nuvem híbrida para o Governo. Além disso, ampliar as capacidades para atendimento às demandas de *Big Data* com a máxima eficiência junto ao produto BoaVista.

1.2 Desenvolvimento de Software

O desenvolvimento de software assume papel fundamental na transformação digital das Instituições, logo o principal desafio desta área para 2020 será posicionar o CIASC como agente da transformação digital no Governo do Estado.

Para isso é fundamental fortalecer o relacionamento com os clientes, de forma a tornar-se um parceiro estratégico para a digitalização dos serviços públicos. Desta forma, o CIASC poderá contribuir ainda mais para orientar os clientes no desenvolvimento de soluções de alto impacto na vida do cidadão. Neste sentido, o desafio estará na atualização do portfólio buscando o alinhamento entre as expectativas dos clientes e as necessidades reais do cidadão. Outro grande desafio nesta área será impulsionar ainda mais a entrega de serviços públicos por meio de aplicativos móveis de alto impacto.

Além disso, o CIASC irá trabalhar fortemente para levar produtividade na gestão administrativa dos seus clientes. Para isto, serão realizados investimentos para fomentar o uso de RPA, *Robotic Process Automation*, para automação de processos e ganho de eficiência nas atividades da administração pública.

1.3 Inovação

No campo da inovação, o CIASC precisa destacar-se como facilitador das inovações governamentais, aproximando-se do ecossistema de inovação em Santa Catarina, principalmente com atuação ativa nas Verticais da ACATE – Associação Catarinense de Tecnologia.

Desta forma, a empresa buscará promover as ações necessárias para o desenvolvimento das soluções emergentes em *IoT*. Além disso, em 2020 o CIASC continuará trabalhando para impulsionar as soluções de Big Data no Governo, por meio do Boa Vista, de forma a transformar os dados transacionais dos sistemas do Estado em ativos de grande valor estratégico para a gestão governamental.

1.4 Gestão Interna

Todos os desafios demandados pelas transformações no ambiente externo exigem grandes necessidades de adaptações e melhorias internas. Neste campo, o CIASC continuará modernizando seu parque tecnológico, principalmente seu sistema

integrado de gestão (ERP) para que se alcance um nível ainda mais alto de integração entre os diversos módulos do sistema.

Existem outras forças que geram necessidades de adaptações internas na Instituição, sendo o caso, principalmente, dos novos regramentos exigidos pela Lei Federal 13.303/2016 e a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

Neste sentido, o CIASC continuará com os desafios para aprimorar ainda mais seus sistemas de Governança Corporativa com destaque para a Gestão de Riscos da empresa, fator fundamental para a continuidade dos negócios.

No que tange a LGPD, o desafio estará nas adequações internas para que o CIASC seja completamente aderente aos requisitos exigidos pela Lei, podendo, inclusive, exercer papel orientativo para as necessidades dos clientes nesta área.

2 Premissas Macroeconômicas

Inflação

Em 2019 a inflação no Brasil teve uma leve baixa em comparação ao ano anterior. As projeções indicam que 2019 será encerrado com a inflação acumulada de 3,52%, abaixo do centro da meta que é 4,25%.

Para o ano de 2020, os analistas estimam o IPCA em 3,6%, ficando a inflação também abaixo do centro da meta que é projetada em 4%.

A inflação impacta diretamente nos resultados do CIASC, pois está diretamente relacionada a variação nos preços de bens e insumos, contratos, pessoal, entre outros, impactando no resultado operacional da empresa.

Dólar

O ano de 2019 foi marcado pela alta variação na taxa de câmbio, com a desvalorização da moeda nacional, a moeda americana bateu recordes chegando à valores superiores a R\$ 4,20/US\$. Estima-se que no fechamento do ano o dólar em torno de R\$ 4,10/US\$.

Para o encerramento de 2020, analistas ouvidos pelo boletim Focus estimam que a moeda americana em R\$4,01

Com o real desvalorizado, aumenta o preço dos produtos tecnológicos, que são, em grande parte, cotados em dólar. Como a tendência é de permanência no mesmo patamar para 2020, acreditamos que não haverá grandes variações nos investimentos em infraestrutura de hardware e software previstos.

PIB

As apostas dos analistas é que o PIB em 2019 fique próximo a 1%, estimam uma recuperação lenta e gradual da economia brasileira, fechando o ano de 2020 em patamares superiores a 2%.

Crescimento Econômico

O mercado financeiro espera maior crescimento da economia neste ano e em 2020. A estimativa de expansão do Produto Interno Bruto (PIB), a soma de todos os bens e serviços produzidos no país, subiu de 0,92% para 0,99% este ano. Para 2020, a projeção subiu de 2,17% para 2,20%. Já a expectativa para 2021 2022 permanece em 2,50%.

Cenário econômico Catarinense

No período de janeiro a setembro de 2019 a receita própria do Estado de Santa Catarina cresceu 12,67% se comparado ao mesmo período de 2018. O desempenho da arrecadação catarinense superou em muito a inflação do período de janeiro a setembro de 2019 medida pelo IPCA que foi de 2,5%.

As perspectivas de arrecadação para o encerramento do ano de 2019 e para 2020 são promissoras, considerando as projeções de crescimento da economia catarinense em patamares superiores ao previsto para o PIB nacional.

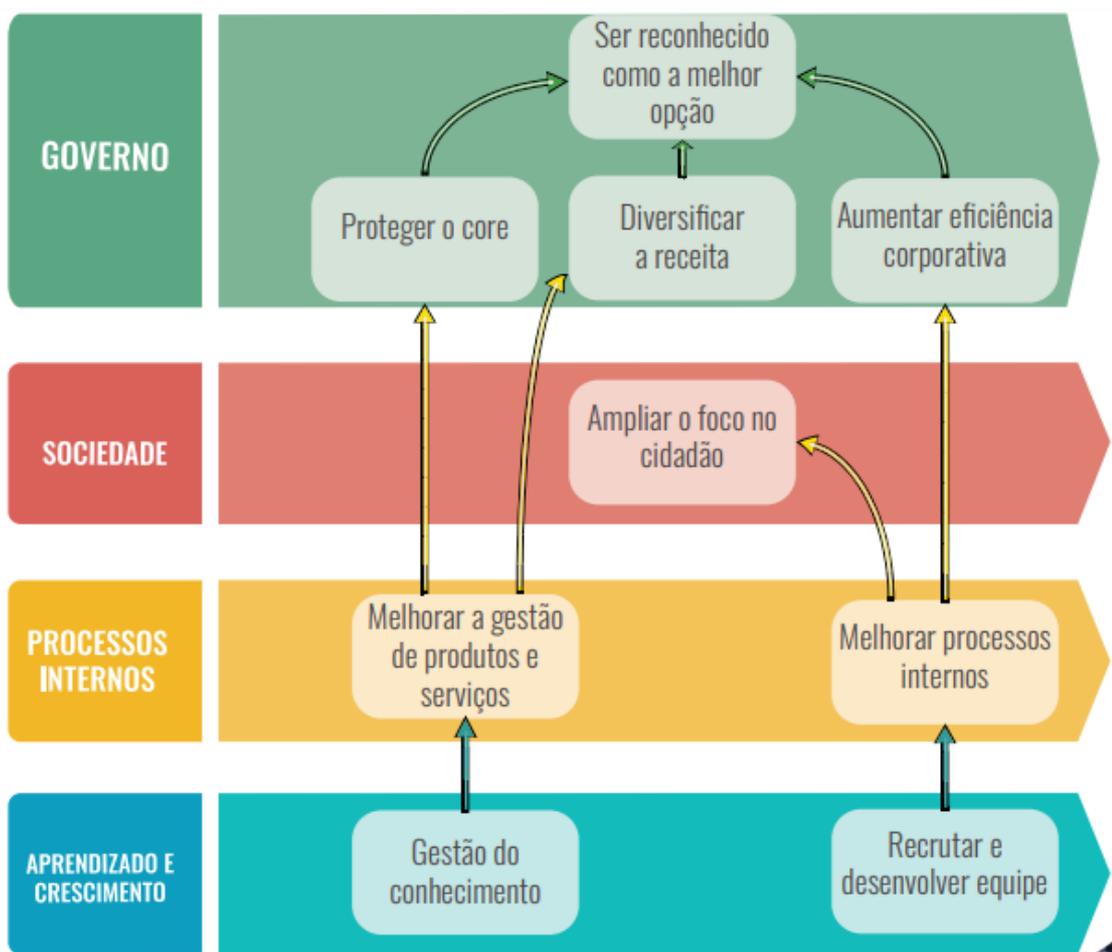
O crescimento ou manutenção da arrecadação estadual nestes patamares, propicia oportunidades para o CIASC, que terá menos dificuldades no recebimento de seus créditos e mais facilidades nas negociações contratuais futuras e venda de novos serviços.

3 Objetivos e metas

3.1 Mapa estratégico

O mapa estratégico do CIASC apresenta as quatro perspectivas que demonstram o direcionamento da Empresa e os objetivos que deverão ser alcançados com a execução dos projetos e ações previstos.

MAPA ESTRATÉGICO



3.2 Metas e indicadores

3.2.1 Metas

Abaixo são apresentadas as estratégias definidas para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa, incluindo os indicadores e metas projetadas para 2020.

Perspectivas	Objetivos estratégicos	Estratégias	Indicador	Meta 2020
Governo	Ser reconhecido como melhor opção	Ter a satisfação dos clientes na metodologia NPS.	IE002 - GO - Satisfação do cliente (NPS)	9,2
Governo	Diversificar a receita	Obter receitas fora do orçamento Estadual.	IE018 - GO - Crescimento da receita extra Estado	1,0%
Governo	Proteger o core business (negócio principal)	Incrementar a receita global da empresa.	IE003 - GO - Incremento de receita global	2%
Governo	Proteger o core business (negócio principal)	Ter mais produtividade na utilização da rede de Governo.	IE006 - GO - Número de pontos por quilometro de rede	> 0,9 pontos/km
Governo	Proteger o core business (negócio principal)	Garantir a conectividade dos municípios	IE024 - GO - Taxa de municípios com redundância na rede	90%
Governo	Proteger o core business (negócio principal)	Aumentar a capacidade de processamento dos servidores virtualizados	IE025 - GO - Crescimento no volume de processadores dos servidores virtualizados	12%
Governo	Proteger o core business (negócio principal)	Aumentar o volume de dados armazenados nos servidores virtualizados	IE026 - GO - Crescimento no volume de armazenamento de dados	15%
Governo	Proteger o core business (negócio principal)	Ter um Data Center de alta disponibilidade	IE16 - GO - Taxa de disponibilidade do Data Center	99,99%
Governo	Aumentar eficiência corporativa	Manter as receitas superiores aos custos e despesas totais.	IE009 - GO - Eficiência corporativa	>0

Governo	Aumentar eficiência corporativa	Ter recursos disponíveis para cumprir as obrigações de curto prazo	IE020 - GO - Índice de liquidez corrente	>1
Processos internos	Melhoria dos processos internos	Ter maior economia nos processos licitatórios	IE019 - GO – Taxa anual de economia com processos licitatórios	20%
Aprendizado e crescimento	Recrutar e desenvolver equipe diferenciada	Manter os empregados capacitados.	IE013 - AC - Desenvolvimento da equipe	15 horas por empregado

Os indicadores mencionados na tabela acima estão detalhados no tópico 3.2.2. *Indicadores.*

3.2.2 Indicadores

Abaixo são detalhados os indicadores estruturados para acompanhamento dos resultados estratégicos:

- **IE002 - GO - Satisfação dos clientes nas melhorias de Produtos e Serviços: Mede a satisfação dos clientes com as iniciativas de melhoria na gestão de produtos e serviços do CIASC (NPS)**
 - Periodicidade: Anual;
 - Área responsável: GPROS;
 - Fórmula:

$$\frac{N^{\circ} \text{ de Promotores} - N^{\circ} \text{ de Detratores}}{N^{\circ} \text{ total}} \times 100$$

- **IE003 - GO - Incremento de receita global: Mede o percentual de incremento anual de receitas**
 - Periodicidade: Trimestral;
 - Área responsável: GEFIN;
 - Fórmula:

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

- **IE006 - GO - Número de pontos por quilometro de rede: Mede a proporção de pontos instalados em relação a km da rede**
 - Periodicidade: Semestral;
 - Área responsável: GERED;
 - Fórmula:

$$\frac{N^{\circ} \text{ total de pontos da rede}}{N^{\circ} \text{ total de Km da rede}}$$

• **IE009 - GO - Eficiência corporativa: Mede o equilíbrio entre despesas e receitas**

- Periodicidade: Trimestral;
- Área responsável: GEFIN;
- Fórmula:

$$\frac{\text{Receita bruta no período}}{\text{Despesa total no período}}$$

• **IE013 - AC - Desenvolvimento da Equipe: Mede se a equipe está sendo estimulada e desenvolvida para aprimoramento Legal, Fiscal, Tecnológico e Gerencial.**

- Periodicidade: Trimestral;
- Área responsável: GEREH;
- Fórmula:

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

• **IE016 - GO – Taxa de disponibilidade do Data Center CIASC: Assegurar a alta disponibilidade dos serviços prestados aos clientes do CIASC.**

- Periodicidade: Semestral;
- Área responsável: GEDAT;
- Fórmula:

$$\left(1 - \frac{\text{Tempo total em que o Data Center ficou fora de operação}}{\text{Tempo total de operação}}\right) \times 100$$

• **IE018 - GO - Crescimento da receita extra Estado: Mede o percentual de incremento anual nas receitas oriundas de clientes não pertencentes ao orçamento Estadual.**

- Periodicidade: Trimestral;
- Área responsável: GECOM;
- Fórmula:

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

• **IE019 - PI - Taxa média anual de economia nos processos licitatórios: Mede o percentual de economia gerada nos processos licitatórios realizados durante o ano frente os valores médios das pesquisas de mercado.**

- Periodicidade: Anual;
- Área responsável: GERAD;
- Fórmula:

$$\frac{\text{Preço final dos processos do ano} - \text{Preço médio das pesquisas de mercado}}{\text{Preço médio das pesquisas de mercado}} \times 100$$

- **IE020 - GO - Índice de liquidez corrente: Mede a capacidade do CIASC em quitar suas obrigações de curto prazo.**
 - Periodicidade: Trimestral;
 - Área responsável: GERCO;
 - Fórmula:

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

- **IE024 - GO - Taxa de municípios com redundância na rede: Mede o percentual de municípios protegidos por eventuais rompimentos de fibra**
 - Periodicidade: Anual;
 - Área responsável: GERED;
 - Fórmula:

$$\frac{\textit{N}^{\circ}\textit{de municípios com pelo menos duas rotas diferentes}}{\textit{N}^{\circ}\textit{total de municípios atendidos pela rede}} \times 100$$

- **IE025 - GO - Crescimento no volume de processadores dos servidores virtualizados: Mede o crescimento na capacidade de processamento dos servidores virtualizados (Nº de processadores).**
 - Periodicidade: Anual;
 - Área responsável: GEDAT;
 - Fórmula:

$$\frac{\textit{Capacidade de processamento dos servidores virtualizados} - \textit{Capacidade no ano anterior}}{\textit{Capacidade de processamento dos servidores virtualizados}} \times 100$$

- **IE026 - GO - Crescimento no volume de armazenamento de dados: Mede o crescimento no volume de dados armazenados nos servidores virtualizados.**
 - Periodicidade: Anual;
 - Área responsável: GEDAT;
 - Fórmula:

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

4 Recursos orçamentários

4.1 Orçamento operacional

O orçamento operacional teve como premissas a manutenção das receitas do ano de 2020, sem aplicação de reajuste nos contratos atuais, mas com incremento significativo de receita com implantação de fibra óptica da Secretaria da Educação e outras receitas menores de diversos clientes, em processo de negociação. Na estimativa dos custos e despesas para o exercício de 2020, foi considerado novo valor do contrato de manutenção de rede de Fibra Óptica, a aplicação do PCCS, e dos Acordos Coletivos de 18/19, 19/20 e 20/21.

Os valores apresentados na tabela abaixo são projeções considerando um cenário otimista de receitas e gastos, podendo sofrer alterações ao decorrer da execução.

ORÇAMENTO OPERACIONAL EXERCÍCIO 2020	
DISCRIMINAÇÃO	R\$ mil
1 - RECEITA BRUTA	124.529
SERVIÇOS ATUAIS	119.450
SERVIÇOS EM NEGOCIAÇÃO	5.080
2 - DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA	(13.698)
IMPOSTOS INCIDENTES	(13.698)
3 - RECEITA LIQUIDA	110.831
4 - CUSTOS E DESPESAS	107.611
REMUNERAÇÃO E ENCARGOS	70.300
OUTRAS DESPESAS C/ PESSOAL	7.229
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	524
ALIMENTAÇÃO	2.210
SERVIÇOS DE TERCEIROS	3.745
PRÉDIOS E INSTALAÇÕES	2.256
EQUIPAMENTOS, SISTEMAS E REDE	15.856
PROCESSOS CIVIS	1.571
PROCESSOS JUDICIAIS E TRABALHISTAS	1.200
OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS	2.720
5 - RESULTADO DO PERIODO	3.220

4.2 Orçamento de investimento

Com o objetivo de continuar atendendo às demandas do Governo do Estado de Santa Catarina, principalmente dos sistemas críticos hospedados na infraestrutura do CIASC, são necessários investimentos para modernização do Data Center, melhoria do nível de Segurança e Comunicação de dados.

Também será um ano desafiador para consolidação da infraestrutura de Big Data do Estado, sendo necessário investimentos na subscrição de ferramentas que ajudarão a suportar as diretrizes estaduais voltadas para Serviços Digitais para o cidadão.

Na tabela abaixo são listados os investimentos previstos para 2020:

INVESTIMENTOS PARA 2020	
DESCRIÇÃO	VALORES R\$
1 - Infraestrutura de Big Data, Subscrição de Gestão de Identidade, de Apis e Transformação Digital	2.840.000,00
2 - Infraestrutura interna (hardware)	600.000,00
3 - Segurança de Rede	2.020.000,00
4 - Infraestrutura da rede de comunicação	400.000,00
5 - Switch, storage, Backup e Servidores Hiperconvergentes	7.350.000,00
6 - Obras de Infraestrutura e segurança física	1.640.000,00
TOTAL	14.850.000,00

- Investimentos aprovados em Reunião de Diretoria de 29/11/19.

A Diretoria da empresa entende ser possível realizar os investimentos citados acima com recursos próprios, desde que haja o comprometimento do Governo Estadual para que os valores mensais dos serviços que prestamos a todos os Órgãos Estaduais, sejam pagos nos seus respectivos vencimentos.