

# ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO 2020 - 2024

| <b>Aprovação</b>  |
|---|
| Diretoria Colegiada dia 17/12/2019 – ATA 45/2019                  |
| Conselho de Administração dia 18/12/2019 – ATA 008/2019           |
| Conselho de Administração (Revisão) dia 18/03/2020 – ATA 001/2020 |

## **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 Frydberg  
Francisco Gabriel Isoppo Lisboa  
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

Luis Haroldo de Mattos  
Vice-presidente de Tecnologia

Nilson da Rosa  
Vice-presidente Institucional

## Índice

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Apresentação da empresa .....   | 4  |
| 1.1   | Breve histórico .....   | 4  |
| 1.2   | Objetivo geral .....  | 5  |
| 1.3   | Principais números da sua operação .....  | 7  |
| 1.3.1 | Verticais de atuação .....  | 7  |
| 1.3.2 | Desempenho econômico e financeiro .....   | 10 |
| 1.3.3 | Gestão de Pessoas .....   | 11 |
| 1.4   | Principais Stakeholders .....   | 12 |
| 2     | Escopo de atuação e propósito .....   | 13 |
| 2.1   | Identidade organizacional .....   | 13 |
| 2.1.1 | Missão .....  | 13 |
| 2.1.2 | Visão .....   | 13 |
| 2.1.3 | Valores .....   | 13 |
| 2.1.4 | Slogan .....  | 13 |
| 3     | Análise do ambiente .....   | 14 |
| 3.1   | Análise SWOT .....  | 14 |
| 4     | Objetivos e metas .....   | 15 |
| 4.1   | Mapa estratégico .....  | 15 |
| 4.2   | Metas e indicadores .....   | 16 |
| 4.2.1 | Indicadores .....   | 16 |
| 4.2.2 | Detalhamento dos indicadores .....  | 17 |
| 4.2.3 | Metas .....   | 20 |
| 5     | Análise de riscos .....   | 21 |
| 6     | Formulação da estratégia de longo prazo para atingimento dos objetivos estratégicos ..... | 22 |

## **1 Apresentação da empresa**

### **1.1 Breve histórico**

Em 13 de agosto de 1975 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 n.º 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.

E no ano de 2015, o Decreto n.º 220, de junho de 2015, ratifica as atribuições do CIASC como órgão executor das políticas, da gestão e dos serviços, agregando à sua competência funcional, a atribuição de padrões de tecnologia

da informação e governança eletrônica aos órgãos e às entidades da Administração Pública Estadual.

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 como estrutura central na gestão e administração dos recursos tecnológicos no âmbito do Governo do Estado.

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 completou 44 anos de fundação no dia 13 de agosto de 2019. 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.

A Empresa visa o atendimento das necessidades do cidadão por parte do Governo do Estado, viabilizando o acesso a ferramentas que ampliam a cidadania e tornam possível uma administração mais digital, o que se reverte em agilidade, economia e proximidade com a população. Tudo isso pressupõe o eficiente funcionamento de um conjunto de componentes que englobam Tecnologia da Informação e Comunicação, os quais o CIASC organiza na seguinte estrutura de verticais de atuação:



A Lei Complementar no. 741 de 12 de Junho de 2019, definiu em seu Art. 79, que o CIASC tem por objetivo 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. Também estabeleceu o que compete ao CIASC, conforme abaixo:

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 Principais números da sua operação**

### **1.3.1 Verticais de atuação**

#### **1.3.1.1 Data Center**

O DataCenter é um ambiente controlado com objetivo específico de armazenar e processar todas as demandas de TI do Governo do Estado de Santa Catarina, bem como os clientes do CIASC. O Datacenter atende aos requisitos ambientais necessários como sistemas de energia 100% redundante, climatização redundante, segurança, operação contínua entre outros.

No DataCenter existem áreas específicas reservadas para colocação de equipamentos físicos de clientes (colocation), bem como todo um conjunto de hardware e software de virtualização para atendimento das demandas de servidores virtuais por parte de clientes governamentais ou não. Com equipamentos próprios o CIASC estruturou uma nuvem privada pela qual

atende as mais diversas demandas de TI por parte dos clientes, disponibilizando os recursos de forma rápida e a preços acessíveis.

Com serviços especializados de guarda e proteção de informações (backups) em equipamentos propícios à esta atividade, mantemos sob nossa guarda as cópias de segurança dos mais diversos sistemas de missão crítica, bancos de dados, imagens, documentos, entre outros.

Para manter a qualidade e segurança, a operação do ambiente ocorre em turnos contínuos cobrindo as 24 horas do dia, 365 dias por ano. A operação assiste no atendimento de primeiro e segundo níveis, conforme acertado nos contratos com os clientes.

O Datacenter do CIASC tem alta capacidade de armazenamento com equipamentos de ponta, de alto desempenho onde são executados praticamente todos os sistemas corporativos do Governo do Estado. Abaixo seguem alguns números sobre o Datacenter do CIASC.

Replicação, no Datacenter instalado na Defesa Civil, dos principais sistemas de Governo que o CIASC é o responsável desde a sua infraestrutura até o seu desenvolvimento, tendo como finalidade a alta disponibilidade dos mesmos, melhorando sensivelmente o SLA destes sistemas.

- **Área de armazenamento no DC do CIASC:** 1.723 TB (1,72 PB)
- **Área de armazenamento no DC da Defesa Civil:** 200 TB (0,20 PB)
- **Área de armazenamento no DC da SEF:** 640 TB (0,64 PB)

Somente com Backups de informações, o CIASC possui armazenados cerca de 2,5 Petabytes (PB).

### **1.3.1.2 Infovia SC**

A Infovia SC compreende serviços de rede prestados para os mais diversos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, no âmbito Estadual, Federal e Municipal e nas três esferas de poderes. O CIASC é responsável pela unificação de diversas redes existentes no Estado, que ao longo dos últimos



anos foi consolidada e expandida, contando com um BACKBONE e provimento de Internet redundante com implementação de serviços multimídia.

Atualmente a rede de governo cobre uma extensão de 1.670 quilômetros, contendo 1.538 circuitos em operação. Além disso, a Infovia está presente na grande Florianópolis e mais 33 municípios Catarinenses.

### **1.3.1.3 Software**

A Vertical de Desenvolvimento de Software é responsável pela execução dos serviços de desenvolvimento de novos produtos de software e manutenção e melhoria dos produtos existentes no portfólio da empresa.

A equipe de trabalho mantém sua estrutura de gestão através de times formados por gestores de produto - com ênfase em análise de negócio - e desenvolvedores - com ênfase em análise e arquitetura de software. Estes times passaram a contar com autonomia para decidir sobre a melhor forma de executar as tarefas sob suas responsabilidades, condição fundamental para a implantação de métodos ágeis. Os times mantêm o processo de melhoria contínua através de práticas ágeis de desenvolvimento de software como o framework SCRUM, KANBAN, XP e Lean que buscam a eliminação do desperdício como forma de aumentar a qualidade e a produtividade.

Aproximadamente **200 projetos de softwares são gerenciados** pela equipe de desenvolvimento e sustentação do CIASC

### **1.3.1.4 Inteligência**

A Vertical é responsável por aplicar as Tecnologias da Informação e Comunicação na concepção, planejamento, desenvolvimento, integração, sustentação e assessoramento de ativos computacionais de software no suporte aos processos de gestão e tomada de decisão no âmbito governamental, tendo como pilar principal a inovação e a consolidação do Governo Digital voltado para atendimento ao cidadão.

A estrutura organizacional é composta pela Gerência de Inovação e Serviços Corporativos, tendo como subordinadas:

- Coordenadoria de Inovação Governamental, voltada à geração de soluções inovadoras utilizando os pilares Pessoas, Processos e Dados

voltados ao aprimoramento da gestão, tomada de decisão e avaliação de políticas públicas.

- Coordenadoria de Serviços Corporativos que tem como finalidade Pesquisar, Promover, planejar e executar ações inovadoras visando a evolução contínua do ativo de dados de Governo (Data Lake) utilizando tecnologias de Big Data e de plataformas de gestão de serviços corporativos que suportarão a transformação Digital do Governo de Estado de Santa Catarina.

### 1.3.2 Desempenho econômico e financeiro

A melhora no ambiente econômico nacional proporcionado pelo êxito no controle da inflação, as sucessivas quedas nas taxas de juros, entre outras coisas propiciariam a volta do crescimento econômico do país nos anos de 2017 e 2018, embora tímido, o PIB positivo nos dois anos consecutivos interrompem os sucessivos períodos de retração da economia dos anos de 2015 e 2016.

A estimativa é de que o Estado de Santa Catarina apresente um desempenho econômico superior ao nacional em 2018, com um crescimento estimado de 4% no PIB catarinense, que repercutiu diretamente no desempenho positivo da arrecadação tributária estadual, que aumentou em 13,3%.

O CIASC no exercício de 2018 apresentou um crescimento na sua receita operacional na ordem de 6%, um pouco superior a inflação, em decorrência de manutenção dos serviços em conjunto com novas implementações, que contribuiu para um aumento substancial do resultado operacional.

| Principais Indicadores Econômico-Financeiros        | 2018          | 2017         | Var. %        |
|---|---------------|--------------|---------------|
| Receita Operacional Líquida                         | 112.001       | 105.521      | 6,14          |
| Custos e Despesas Operacionais                      | 90.700        | 98.063       | (7,51)        |
| <b>Resultado Operacional do Exercício</b>           | <b>21.301</b> | <b>7.458</b> | <b>185,61</b> |
| Resultado Financeiro                                | 504           | 730          | (30,96)       |
| <b>Resultado do Exercício Antes do IR e da CSLL</b> | <b>21.804</b> | <b>8.188</b> | <b>166,29</b> |
| <b>Imposto de Renda e contribuição Social</b>       | <b>4.109</b>  | <b>3.029</b> | <b>35,66</b>  |
| <b>Resultado Líquido do Exercício</b>               | <b>17.695</b> | <b>5.159</b> | <b>242,99</b> |

Em decorrência da recuperação econômica do CIASC o resultado operacional do Exercício de 2018 foi superior ao de 2017 em R\$ 13.843 milhões. Este crescimento substancial deve-se principalmente ao controle dos custos e despesas e a aumento das receitas.

### 1.3.3 Gestão de Pessoas

O quadro funcional do CIASC tem sua base de conhecimento concentrada em áreas da Ciência da Computação, Engenharia, Administração, Ciências Econômicas, Direito e Ciências Contábeis. Grande parte dos empregados possui nível superior e pós-graduação, desempenha suas atividades nas áreas de projetos, gestão e desenvolvimento de sistema, redes de informação e comunicação, infraestrutura tecnológica, administração financeira e gestão administrativa.

#### Composição do Quadro de Empregados

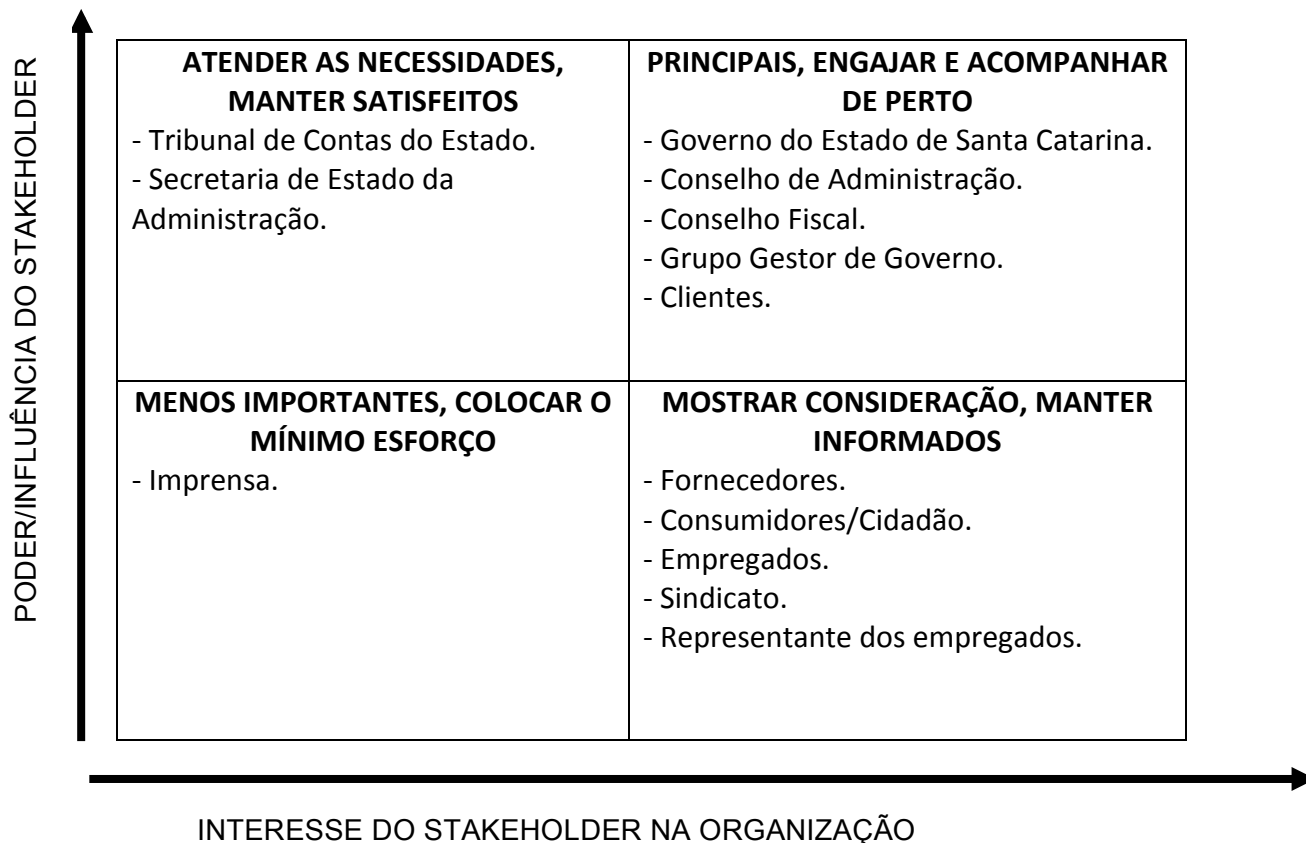
Em 31 de dezembro de 2018, o CIASC conta com 332 empregados ativos. O CIASC conta com profissionais altamente qualificados, em sua maioria com qualificação superior. Além disso o CIASC possui em seu quadro de empregados 25,5% com especialização, mestrado e doutorado.

Quantificação do quadro de pessoal, segundo a escolaridade

| Escolaridade       | Quantidade | %     |
|--------------------|------------|-------|
| Até o ensino médio | 100        | 30,11 |
| Superior           | 134        | 40,36 |
| Especialização     | 83         | 25,00 |
| Mestrado           | 14         | 4,22  |
| Doutorado          | 1          | 0,30  |

## 1.4 Principais Stakeholders

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



## 2 Escopo de atuação e propósito

### 2.1 Identidade organizacional

#### 2.1.1 Missão

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

#### 2.1.2 Visão

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

#### 2.1.3 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.

#### 2.1.4 Slogan

Integrando o Governo, conectando as pessoas.



### **3 Análise do ambiente**

#### **3.1 Análise SWOT**

A análise SWOT, (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*), consiste em identificar as Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças, da organização. É uma das técnicas aplicadas no planejamento estratégico para identificação dos fatores internos e externos que podem impactar, positivamente ou negativamente, os resultados das Organizações.

No CIASC, para a identificação destes fatores, foram combinadas algumas técnicas de levantamentos. Primeiramente, para fornecer subsídios na análise do ambiente interno, ou seja, Forças e Fraquezas, foi elaborado um estudo para avaliação do desempenho dos principais indicadores das funções organizacionais da empresa. Já para contribuir na identificação dos fatores externos, Oportunidades e Ameaças, foi feito o levantamento prévio de tendências tecnológicas, variáveis macroeconômicas e cenário político estadual e federal.

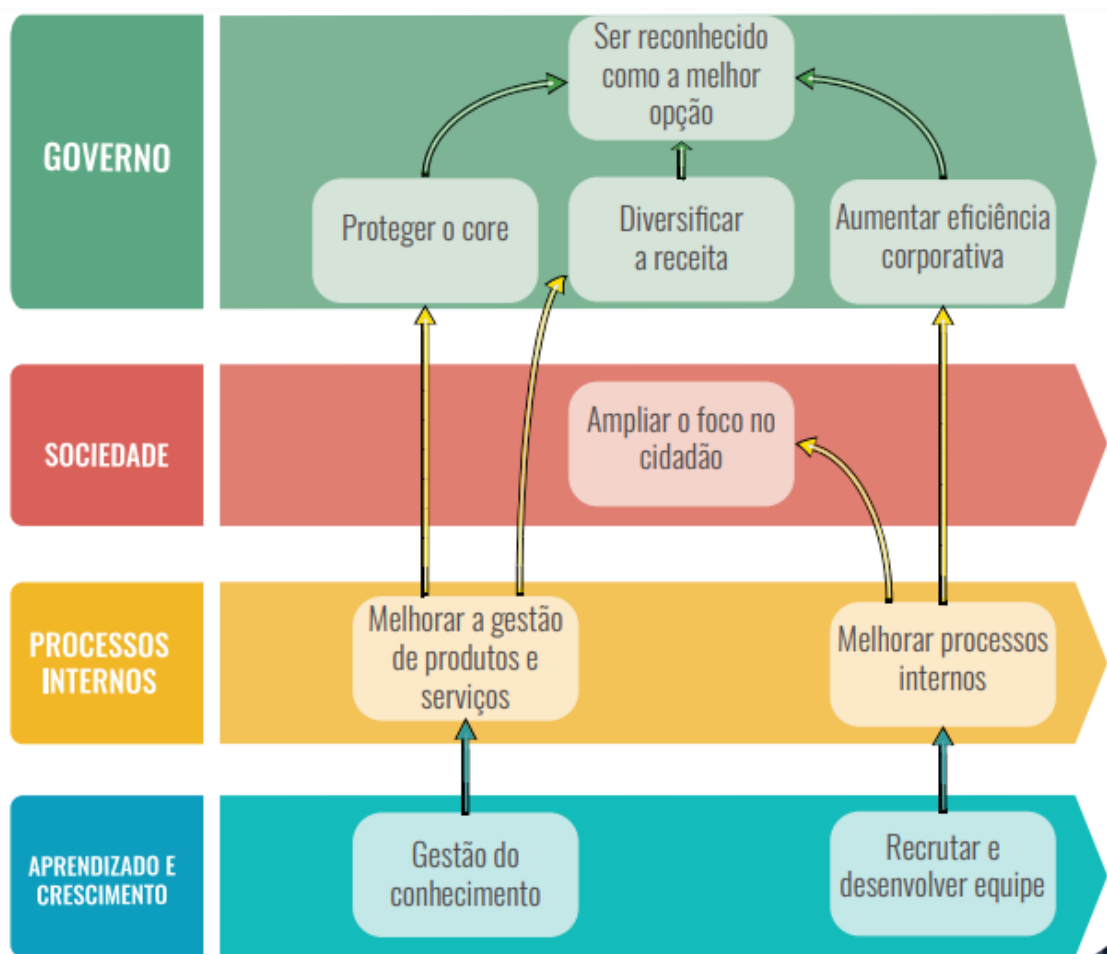
Tendo posse de informações internas e externas, foram promovidas sessões de Brainstorming envolvendo todas as gerências e assessorias do CIASC para identificação e validação das Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças presentes no ambiente ao qual a empresa está inserida.

Com base nestas premissas foi possível identificar o definir o foco estratégico para 2020 e iniciativas para os próximos anos, vinculadas aos objetivos estratégicos da organização.

## 4 Objetivos e metas

### 4.1 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.



## 4.2 Metas e indicadores

### 4.2.1 Indicadores

Abaixo são apresentadas as estratégias definidas para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa, incluindo os indicadores para acompanhamento.

| Perspectivas   | Objetivos estratégicos                       | Estratégias   | Indicador  |
|----------------|--|---|--|
| <b>Governo</b> | Ser reconhecido como melhor opção            | Ter a satisfação dos clientes na metodologia NPS.                   | IE002 - GO - Satisfação do cliente (NPS)   |
| <b>Governo</b> | Diversificar a receita                       | Obter receitas fora do orçamento Estadual.                          | IE018 - GO - Crescimento da receita extra Estado                                 |
| <b>Governo</b> | Proteger o core business (negócio principal) | Incrementar a receita global da empresa.                            | IE003 - GO - Incremento de receita global  |
| <b>Governo</b> | Proteger o core business (negócio principal) | Ter mais produtividade na utilização da rede de Governo.            | IE006 - GO – Número de pontos por quilometro de rede                             |
| <b>Governo</b> | Proteger o core business (negócio principal) | Garantir a conectividade dos municípios                             | IE024 – GO – Taxa de municípios com redundância na rede                          |
| <b>Governo</b> | Proteger o core business (negócio principal) | Aumentar a capacidade de processamento dos servidores virtualizados | IE025 - GO - Crescimento no volume de processadores dos servidores virtualizados |
| <b>Governo</b> | Proteger o core business (negócio principal) | Aumentar o volume de dados armazenados nos servidores virtualizados | IE026 - GO -Crescimento no volume de armazenamento de dados                      |
| <b>Governo</b> | Proteger o core business (negócio principal) | Ter um Data Center de alta disponibilidade                          | IE16 - GO – Taxa de disponibilidade do Data Center                               |
| <b>Governo</b> | Aumentar eficiência corporativa              | Manter as receitas superiores aos custos e despesas totais.         | IE009 - GO - Eficiência corporativa  |
| <b>Governo</b> | Aumentar eficiência corporativa              | Ter recursos disponíveis para cumprir as obrigações de curto prazo  | IE020 - GO - Índice de liquidez corrente   |



|                                  |  |   |  |
|----------------------------------|--|---|--|
| <b>Processos internos</b>        | Melhoria dos processos internos            | Ter maior economia nos processos licitatórios | IE019 - GO – Taxa anual de economia com processos licitatórios |
| <b>Aprendizado e crescimento</b> | Recrutar e desenvolver equipe diferenciada | Manter os empregados capacitados.             | IE013 - AC - Desenvolvimento da equipe                         |

Os indicadores mencionados na tabela acima estão detalhados no tópico 4.2.2. *Indicadores.*

#### 4.2.2 Detalhamento dos 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:

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

- **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:

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

- **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:

$$\frac{\text{Nº de municípios com pelo menos duas rotas diferentes}}{\text{Nº total de municípios atendidos pela rede}} \times 100$$

- **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:

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

- **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:

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

### 4.2.3 Metas

Abaixo são apresentadas as metas dos indicadores para os próximos 5 (cinco) anos.

| Indicador   | Unidade de medida | Meta 2020 | Meta 2021 | Meta 2022 | Meta 2023 | Meta 2024 |
|---|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>IE002 - GO - Satisfação do cliente (NPS)</b>   | NPS               | 9,2       | 9,2       | 9,3       | 9,4       | 9,4       |
| <b>IE018 - GO - Crescimento da receita extra Estado</b>                                 | Taxa (%)          | 1,00%     | 1,00%     | 1,00%     | 1,25%     | 1,25%     |
| <b>IE003 - GO - Incremento de receita global</b>  | Taxa (%)          | 2%        | 2%        | 5%        | 5%        | 5%        |
| <b>IE006 - GO – Número de pontos por quilometro de rede</b>                             | Índice            | =>0,9     | =>0,8     | =>0,75    | =>0,7     | =>0,7     |
| <b>IE024 – GO – Taxa de municípios com redundância na rede</b>                          | Taxa (%)          | 90%       | 95%       | 100%      | 100%      | 100%      |
| <b>IE025 - GO - Crescimento no volume de processadores dos servidores virtualizados</b> | Taxa (%)          | 12%       | 12%       | 12%       | 12%       | 12%       |
| <b>IE026 - GO -Crescimento no volume de armazenamento de dados</b>                      | Taxa (%)          | 15%       | 15%       | 15%       | 15%       | 15%       |
| <b>IE16 - GO – Taxa de disponibilidade do Data Center</b>                               | Taxa (%)          | 99,99%    | 99,99%    | 99,99%    | 99,99%    | 99,99%    |
| <b>IE009 - GO - Eficiência corporativa</b>  | R\$               | >0        | >0        | >0        | >0        | >0        |
| <b>IE020 - GO - Índice de liquidez corrente</b>   | Índice            | >1        | >1        | >1        | >1        | >1        |

|   |                     |     |     |     |     |     |
|---|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>IE019 - GO – Taxa anual de economia com processos licitatórios</b> | Taxa (%)            | 20% | 22% | 25% | 25% | 25% |
| <b>IE013 - AC - Desenvolvimento da equipe</b>                         | Horas por empregado | 15  | 20  | 25  | 32  | 32  |

## 5 Análise de riscos

Na análise dos riscos impostos aos objetivos estratégicos do CIASC, foram identificados fatores de riscos relacionados às ameaças observadas no ambiente externo, conforme resultados da tabela abaixo.

| Objetivos Estratégicos                       | Riscos  | Impacto (I) | Probabilidade (P) | Risco (I x P)   | Sinais observados na análise do ambiente  |
|--|---|-------------|-------------------|---|---|
| Ser reconhecido como melhor opção            | Ter pouca visibilidade e relevância para o Cidadão          | 5           | 3                 | 15  | Baixa percepção pelo usuário final (cidadão).   |
|  |   |             |                   |   | Não reconhecimento do valor da Empresa pelo cliente (percepção).  |
| Proteger o core business (negócio principal) | Falta de recursos para atender todas as demandas do Governo | 5           | 3                 | 15  | Políticas externas dificultam a contratação e substituição de pessoal necessário para manter os níveis de serviço do CIASC. |
|  |   |             |                   |   | Políticas de órgãos governamentais/reguladores externas à empresa, que afetam a Liberdade de gestão da mesma.               |
|  | Perda de contratos  | 5           | 2                 | 10  | Concorrência (estratégia preço baixo - entrada; preço alto - manutenção) de algumas empresas privadas.                      |
|  |   |             |                   |   | Privatização dos serviços por parte dos clientes do CIASC.  |
|  |   |             |                   | Órgãos do governo estadual investindo em estrutura própria de TI (Não só equipamentos). |   |
|  |   |             |                   |   | Interesses divergentes de certos segmentos de Governo.  |

|   |  |   |   |    |  |
|---|--|---|---|----|--|
| Aumentar eficiência corporativa           | Riscos trabalhistas que comprometem a eficiência             | 4 | 1 | 4  | Decisões externas relacionadas à gestão de pessoas podem gerar passivos trabalhistas significativos ao CIASC.              |
| Melhoria na gestão de produtos e serviços | Time técnico estar desatualizado frente às novas tecnologias | 4 | 3 | 12 | Políticas externas dificultam a contratação e substituição de pessoal necessário para manter os níveis de serviço do CIASC |
|   |  |   |   |    | Ciclo de vida de produtos cada vez mais reduzido.  |

A tabela abaixo apresenta a escala para avaliação dos riscos, produto entre impacto e probabilidade.

| Escala de Nível de Risco |           |
|--------------------------|-----------|
| Níveis                   | Pontuação |
| RC - Risco Crítico       | 13 a 25   |
| RA - Risco Alto          | 7 a 12    |
| RM - Risco Moderado      | 4 a 6     |
| RP - Risco Pequeno       | 1 a 3     |

## 6 Formulação da estratégia de longo prazo para atingimento dos objetivos estratégicos

A seguir são as ações planejadas para o alcance dos objetivos estratégicos do CIASC:

### Ser reconhecido como a melhor opção

| Programa  | Iniciativa   | Responsável | Conclusão  |
|---|--|-------------|------------|
| Governo Digital   | Vamos trabalhar com o governo para fazer de Santa Catarina o estado mais digital do país até 2022                      | GPROS       | 31/12/2022 |
| Tornar a Ciência de Dados um produto de alto valor agregado | Suportar os agentes públicos com ferramentas para tomadas de decisão baseadas em dados.                                | GEISC       | 31/12/2024 |
| Tornar a Ciência de Dados um produto de alto valor agregado | Criar e implantar grupo de competência em Ciência de Dados para descobrir conhecimento útil e novo no <i>Data Lake</i> | VPT         | 31/12/2024 |

|  |  |       |            |
|--|--|-------|------------|
| Ser um parceiro estratégico para o Governo | Fomentar a otimização digital do Governo como método de redução de custos e despesas | GPROS | 31/12/2024 |
|--|--|-------|------------|

## Proteger o core business

| Programa                                  | Iniciativa  | Responsável | Conclusão  |
|---|---|-------------|------------|
| Gestão da rede de governo                 | Aumentar o número de pontos da rede de Governo (Projeto Capilaridade)   | GERED       | 31/12/2021 |
| Gestão da rede de governo                 | Desenvolver capacidades de IoT para agregar valor na Rede   | VPT         | 31/12/2021 |
| Gestão da rede de governo                 | Ampliação e aplicação de novas políticas de segurança de rede   | GERED       | 31/12/2024 |
| Domínio Tecnologia Voip                   | Estudos de soluções VoIP e implementar central telefônica para CIASC  | GERED       | 31/12/2020 |
| Solução WiFi Rede de Governo              | Implementar solução WiFi para rede de Governo   | GERED       | 31/08/2024 |
| Gestão do Data Center                     | Ampliação da capacidade de processamento e armazenamento do Data Center   | GEDAT       | 31/12/2020 |
| Gestão do Data Center                     | Criar um ambiente de nuvem híbrida para o governo   | VPT         | 31/12/2024 |
| Segurança e Privacidade de Dados Pessoais | Revisão de sistemas, normas de segurança e processos internos, assegurando proteção através de mecanismos de segurança da informação para prover privacidade e os direitos dos titulares dos dados pessoais | VPT         | 15/08/2020 |
| Segurança e Privacidade de Dados Pessoais | Assinador Digital para sistemas desenvolvidos pelo CIASC  | VPT         | 31/12/2020 |
| Governo Digital                           | Disponibilizar aos nossos clientes o serviço de Nuvem Híbrida (Privada + multi pública)   | GEDAT       | 31/12/2020 |

## Aumentar a eficiência corporativa

| Programa                     | Iniciativa                              | Responsável | Conclusão  |
|------------------------------|---|-------------|------------|
| Redução de custos e despesas | Contratação de mão de obra terceirizada | VPT         | 31/12/2022 |

## Diversificar a receita

| Programa                          | Iniciativa   | Responsável | Conclusão  |
|-----------------------------------|--|-------------|------------|
| Projetos Inovadores               | Marketplace de APIs  | GEISC       | 31/12/2024 |
| Projetos Inovadores               | Desenvolvimento de soluções inovadoras com RPA e linguagem natural | VPT         | 31/12/2024 |
| Parcerias Estratégicas Lei 13.303 | Parcerias Estratégicas para Microfilmagem de documentos - Piql     | VPT         | 31/12/2020 |

## Melhorar a gestão de produtos e serviços

| Programa                                   | Iniciativa                                   | Responsável | Conclusão  |
|--|--|-------------|------------|
| Organizar o portfólio de produtos do CIASC | Desenvolver e gerenciar um sistema de custos | GERCO       | 31/12/2020 |
| Gestão de Produtos                         | Redução de backlog de projetos contratados   | GPROS       | 31/12/2021 |
| Organizar o portfólio de produtos do CIASC | Revisão do portfólio de serviços             | GPROS       | 31/12/2021 |

## Melhorar os processos internos

| Programa   | Iniciativa           | Responsável | Conclusão  |
|--|----------------------|-------------|------------|
| Melhorar a gestão dos dados e informações da empresa | Analytics Financeiro | GEFIN       | 31/12/2020 |



|  |   |       |            |
|--|---|-------|------------|
| Melhorar a gestão dos dados e informações da empresa | Implantação JIRA/GLPI na GECOM para requisição de serviços  | GECOM | 31/12/2020 |
| Melhorar os processos da Organização                 | Implantação de um CRM para a gestão do fluxo de relacionamento com o cliente  | GECOM | 31/12/2020 |
| Melhorar os processos da Organização                 | Modernização do sistema de atendimento ao cliente   | GEDAT | 31/12/2020 |
| Acessibilidade                                       | Melhorar os acessos às instalações do CIASC e a acessibilidade dos espaços de convivência do CIASC com foco em PNE (Banheiros, auditório e Show Room) | GERAD | 31/12/2020 |
| Melhoria na segurança física                         | Melhoria barreiras físicas contra acesso não autorizado   | GERAD | 31/12/2020 |
| Melhoria na segurança física                         | Contenção física da murada (canal)  | GERAD | 31/12/2021 |
| Melhoria na segurança física                         | Prevenção de incêndio   | GERAD | 31/12/2022 |
| Melhorar os processos da Organização                 | Mudança na tecnologia de controle patrimonial   | GERAD | 31/12/2020 |
| Privacidade a dados pessoais nos processos           | Mapeamento e melhoria nos processos para prover privacidade a dados pessoais  | VPT   | 15/08/2020 |

## Recrutar e desenvolver equipe

| Programa                 | Iniciativa   | Responsável | Conclusão  |
|--------------------------|--|-------------|------------|
| Capacitar equipe interna | Projeto capacitação interna/definir método de priorização (desenvolvimento individual) | GEREH       | 31/12/2024 |
| Capacitar equipe interna | Capacitação no código de conduta e integridade   | GEREH       | 31/12/2024 |

|  |   |       |            |
|--|---|-------|------------|
| Renovação do capital intelectual         | Política de renovação de pessoal  | GEREH | 31/12/2024 |
| Reconhecer equipe por meritocracia       | Atualização PCCS  | GEREH | 31/12/2020 |
| Renovação do capital intelectual         | PDVI  | GEREH | 31/12/2021 |
| Reconhecer equipe por meritocracia       | Gestão por Competências   | GEREH | 31/12/2023 |
| Assegurar aperfeiçoamento técnico        | Capacitação e atualização técnica das equipes em metodologias ágeis                         | PRESI | 31/12/2024 |
| Capacitação para segurança e privacidade | Treinamentos relativos a segurança da informação, privacidade e proteção de dados pessoais. | VPT   | 31/12/2020 |

## Gestão do conhecimento

| Programa                                  | Iniciativa  | Responsável | Conclusão  |
|---|---|-------------|------------|
| Avaliação do clima organizacional         | Fazer pesquisa de clima com gestores e/ou colaboradores | GEREH       | 31/12/2020 |
| Política de Transferência do Conhecimento | Política de transferência do conhecimento               | GEREH       | 31/12/2020 |