



**DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DTI)  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA**



**– RELATÓRIO DE ATIVIDADES REALIZADAS –  
2023**

**VERSÃO 1.0**

**Criciúma, 31 de janeiro de 2024**

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>SOBRE O SETOR</b>	<b>10</b>
<b>EQUIPE DA DIRETORIA DE TI</b>	<b>11</b>
<b>PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>12</b>
<b>MATRIZ SWOT</b>	<b>13</b>
<b>RELAÇÃO DE ATIVIDADES, MEDIDAS E AÇÕES DESENVOLVIDAS E/OU MANTIDAS PELA DIRETORIA DE TI EM 2023</b>	<b>15</b>
<b>1. CENTRAL DE SERVIÇOS – INDICADORES</b>	<b>15</b>
a. <i>Número de atendimentos realizados por setor (anual)</i> .....	15
b. <i>Número de atendimentos realizados por mês</i> .....	16
c. <i>Tempo Médio de Espera (TME)</i> .....	16
d. <i>Tempo Médio de Atendimento (TMA)</i> .....	17
e. <i>Pico de abertura de chamados por horário</i> .....	17
f. <i>Pico de conclusão de chamados por horário</i> .....	17
g. <i>Origem dos atendimentos</i> .....	18
h. <i>Chamados concluídos por nível</i> .....	18
i. <i>Chamados concluídos por área</i> .....	19
j. <i>Chamados concluídos por prioridade</i> .....	19
k. <i>Chamados concluídos por tipo</i> .....	20
l. <i>Avaliação de atendimentos</i> .....	20
m. <i>Acordo de Nível de Serviço – ANS</i> .....	21
n. <i>Índice de Reabertura de Chamados</i> .....	22
<b>2. GESTÃO DE PROJETOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>23</b>
a. <i>A ferramenta de gestão de projetos</i> .....	23
b. <i>Projetos em 2023</i> .....	24
<b>3. GESTÃO DE CONTRATOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>24</b>
<b>4. VIVA CRICIÚMA</b>	<b>28</b>
<b>5. OUTSOURCING DE IMPRESSÃO</b>	<b>30</b>
a. <i>Contratação do novo serviço de impressão</i> .....	30
b. <i>Adequação do Projeto</i> .....	31
c. <i>Criação do servidor de impressão e digitalização</i> .....	31
d. <i>Implantação (hardware e software)</i> .....	32

<b>6. DESENVOLVIMENTO, ATUALIZAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO DE SISTEMAS</b>	<b>33</b>
a. <i>Sistema Gerencia Atletas</i> .....	33
b. <i>Sistema Gerencia Faturas</i> .....	34
c. <i>Sistema Mão na Roda</i> .....	36
d. <i>Readequação do sistema de Gerenciamento de Atendimentos do Gabinete</i> .	38
e. <i>Criação de módulos para o sistema da Diretoria de Trânsito e Transporte – DTT</i> .....	39
I. <i>Controle dos Horários de Ônibus</i>	39
II. <i>COTRANS – Controle de Operações de Trânsito</i>	41
f. <i>Implantação do Sistema de Contratos Administrados na Secretaria de Saúde</i>	42
g. <i>Implantação do novo Sistema de Gestão de Ponto</i> .....	44
h. <i>Sistema do Plano Anual de Contratações e Contratos</i> .....	45
i. <i>Sistema de Gestão Ambiental</i> .....	45
j. <i>Portal do Servidor</i> .....	46
k. <i>Migração dos módulos Folha, RH, Tributos e Procuradoria</i> .....	47
<b>7. INFORMATIZAÇÃO/OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS/RECURSOS</b>	<b>47</b>
a. <i>Lei Geral de Proteção de Dados</i> .....	47
b. <i>Inclusão de setores ao Domínio PMC</i> .....	48
c. <i>Criação do servidor de imagens</i> .....	48
d. <i>Elaboração do Formulário para o I Censo para Pessoas com Deficiência - Criciúma/SC</i> .....	49
e. <i>Elaboração do Formulário para Pesquisa Popular Referente à Revisão do Plano Diretor Participativo de Criciúma/SC</i> .....	50
f. <i>Elaboração do Formulário para Contribuições no Plano de Mobilidade Urbana</i>	51
g. <i>Solução de Consulta Tributária</i> .....	52
h. <i>Solução de consulta para o FUNDEB</i> .....	53
i. <i>Reconstrução da base de dados do sistema Betha Tributos</i> .....	54
j. <i>Ampliação do Sistema de Telessaúde</i> .....	55
k. <i>Reestruturação Usina de Asfalto</i> .....	56
<b>8. MELHORIAS DE INFRAESTRUTURA DE HARDWARE, SOFTWARE E REDES</b>	<b>56</b>
a. <i>Aquisição de Kit Testador Cabo Rede</i> .....	57
b. <i>Aquisição de Equipamentos e Licenciamento de Softwares</i> .....	57
c. <i>Informativo de baixa de bens</i> .....	62

d. Troca de equipamento da Secretaria Municipal da Educação e Secretarias das Unidades Escolares .....	64
e. Reestruturação do TeleSaúde.....	65
f. Estruturação do Centro de Controle e Operação (CCO).....	67
g. Renovação de Licenças Antivírus .....	69
h. Implantação de Projeto Piloto: Wi-fi nas Escolas .....	70
i. Implantação das VLANs do Parque Astronômico Albert Einstein $E=mc^2$ .....	71
<b>9. PROCESSOS INTERNOS E AÇÕES DA DTI</b>	<b>71</b>
a. Plantio de Muda - Diretoria de Meio Ambiente de Criciúma (DMACRI).....	71
b. Prêmio Amigo da DTI .....	72
<b>10. TECNOLOGIA EDUCACIONAL</b>	<b>73</b>
a. Clube de Robótica .....	73
b. Revisão no lançamento do Censo de 2024 e ICMS Educação .....	74
c. PROMAC e Meritocracia .....	75
<b>11. REESTRUTURAÇÃO/REFORMA/INAUGURAÇÕES DE PRÉDIOS PÚBLICOS</b>	<b>75</b>
<b>12. APOIO EM EVENTOS</b>	<b>76</b>
a. Jogos Escolares de Santa Catarina (JESC) 2023.....	76
<b>13. VISITAS TÉCNICAS</b>	<b>77</b>
a. Visita de profissionais da empresa Portábilis Tecnologia.....	77
b. Visita técnica da Turma de TGTI – Senac Criciúma.....	78
<b>14. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS</b>	<b>79</b>
a. Fórum de Cidades Digitais e Inteligentes do Sul Catarinense.....	79
b. LIDE SC - Educação e Cidade Inteligentes para o desenvolvimento.....	80
c. Bate-papo: O futuro da saúde .....	81
d. Programa Acelera Criciúma .....	82
e. AWS Immersion Day   2Cloud.....	83
f. 98 anos de emancipação político-administrativa.....	83
g. 10ª Edição - Congresso de Tecnologia da Informação (online).....	84
h. Programa Criciúma Sustentável.....	85
<b>15. CONFRATERNIZAÇÕES</b>	<b>86</b>
a. Comemoração Dia do Profissional de TI.....	86
b. Confraternização de final de ano.....	87
c. Encerramento das atividades de 2023.....	87
<b>16. PROJETOS FUTUROS (SENDO PLANEJADOS/DESENVOLVIDOS)</b>	<b>88</b>
<b>17. NOTÍCIAS VEICULADAS NA WEB RELACIONADAS A DTI</b>	<b>90</b>



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Imagem 1 - Organograma Diretoria de TI .....	10
Imagem 2 - Número de atendimentos realizados - por setor .....	16
Imagem 3 - Número de atendimentos realizados - por mês.....	16
Imagem 4 - TME.....	16
Imagem 5 - TMA.....	17
Imagem 6 - Quantidade de abertura de chamados - por horário.....	17
Imagem 7 - Quantidade de conclusão de chamados - por horário.....	17
Imagem 8 - Origem dos atendimentos .....	18
Imagem 9 - Chamados concluídos - por nível.....	18
Imagem 10 - Chamados concluídos por área.....	19
Imagem 11 - Chamados concluídos por prioridade.....	19
Imagem 12 - Chamados concluídos por tipo.....	20
Imagem 13 - Índices de avaliação.....	20
Imagem 14 - Avaliação de chamados - geral (%).....	21
Imagem 15 - Avaliação de chamados - por área.....	21
Imagem 16 - Índice ANS/SLA.....	22
Imagem 17 - Índice de ANS/SLA (por área).....	22
Imagem 18 - Índice de reabertura de chamados.....	23
Imagem 19 - Índice de reabertura de chamados (por área) .....	23
Imagem 20 - Quadro Kanban da Diretoria Executiva de TI.....	24
Imagem 21 - Modalidade.....	25
Imagem 22 - Modalidade do Pregão .....	25
Imagem 23 - Tipo de Contrato.....	26
Imagem 24 - Entidades dos contratos.....	26
Imagem 25 - Investimento por fundo.....	27
Imagem 26 - Contratos por ano.....	27
Imagem 27 - Página inicial portal Viva Criciúma .....	28
Imagem 28 - Página do Administrador do portal Viva Criciúma .....	29
Imagem 29 - Pontos Turísticos de Criciúma.....	30
Imagem 30 - Logo da empresa Selbetti .....	30
Imagem 31 - Página do Administrador do sistema Gerencia Atletas .....	33
Imagem 32 - Página do Administrador do sistema Gerencia Faturas .....	35
Imagem 33 - Demonstrativo de faturas do sistema Gerencia Faturas .....	36
Imagem 34 - Página inicial do sistema Mão na Roda .....	37
Imagem 35 - Página do Administrador do sistema Mão na Roda .....	38
Imagem 36 - Página inicial do sistema de Gerenciamento de Atendimentos do Gabinete.....	39
Imagem 37 - Página do Administrador do sistema da DTT (horários).....	41
Imagem 38 - Página do Administrador do sistema da DTT (ocorrências) .....	42
Imagem 39 - Equipe da SMS e DTI apresentando o sistema de contratos.....	43
Imagem 40 – Página do Administrador do sistema de Contratos (gráficos).....	44
Imagem 41 – Profissionais da Binar Tech e DTI .....	45
Imagem 42 - Logo do sistema de Gestão Ambiental.....	46
Imagem 43 - Formulário I Censo para Pessoas com Deficiência.....	50
Imagem 44 - Formulário do Plano Diretor Participativo.....	51
Imagem 45 - Formulário do Plano de Mobilidade Urbana .....	52

Imagem 46 - Página de Consulta Tributária.....	53
Imagem 47 - Página do FUNDEB .....	54
Imagem 48 - Logo do TeleSaúde .....	56
Imagem 49 – Ferramentas adquiridas para a DTI.....	57
Imagem 50 - Investimentos por ano (geral).....	62
Imagem 51 - Investimentos por fundo .....	62
Imagem 52 - Computador da Secretaria Municipal da Educação .....	65
Imagem 53 - Computadores para as unidades escolares .....	65
Imagem 54 - Reestruturação do TeleSaúde .....	66
Imagem 55 - Computadores para o TeleSaúde .....	67
Imagem 56 – Centro de Controle e Operação (CCO) .....	68
Imagem 57 - Computador do CCO.....	68
Imagem 58 - Logo da Kaspersky.....	70
Imagem 59 - Modelo de Acces Point (SME) .....	70
Imagem 60 - Plantio do chá “Peixinho” .....	72
Imagem 61 - Vencedora do Prêmio Amigo da TI 2023 .....	73
Imagem 62 - Mostra de Robótica .....	74
Imagem 63 - Plataforma de Apresentação dos Resultados (Google Looker Studio) .....	75
Imagem 64 - Visita dos profissionais da Portábilis .....	78
Imagem 65 - Visita técnica da Turma de TGTI – Senac Criciúma.....	79
Imagem 66 - Equipe da DTI no Fórum de Cidades Digitais e Inteligentes .....	80
Imagem 67 - Colegiado de TI da AMREC no Fórum de Cidades Digitais e Inteligentes.....	80
Imagem 68 - Divulgação do evento LIDE SC - Educação e Cidade Inteligentes para o desenvolvimento .....	81
Imagem 69 - Divulgação do evento Bate-papo: O Futuro da Saúde .....	82
Imagem 70 - Divulgação do Programa Acelera Criciúma.....	83
Imagem 71 - Divulgação do AWS Immersion day 2023 - 2Cloud.....	83
Imagem 72 - Divulgação dos 98 anos de emancipação político-administrativa .....	84
Imagem 73 - 10ª Edição - Congresso de Tecnologia da Informação (online) .....	85
Imagem 74 - Lançamento do Programa Criciúma Sustentável .....	86
Imagem 75 - Dia do Profissional de TI .....	87
Imagem 76 - Encerramento das atividades de 2023 .....	88

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Matriz SWOT.....	13
Quadro 2 - Quantitativo de impressoras por fundo.....	32
Quadro 3 – Aquisições de Equipamentos e Licenciamentos de Softwares.....	58
Quadro 4 – Tabela Baixa de Bens .....	63

## **INTRODUÇÃO**

O presente documento busca proporcionar uma visão abrangente, atrelada as atividades e conquistas realizadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Criciúma, no ano de 2023. Analisando a constante evolução do cenário tecnológico e os desafios significativos presentes no cotidiano, foi visto que proporcionou-se oportunidades valiosas a fim de aprimorar a infraestrutura, a otimização de processos e impulsionar a inovação dentro do ambiente.

Além disso, durante este período a equipe da DTI concentrou seus esforços em diversas frentes, desde a manutenção e aprimoramento, até a implementação de novas soluções que visam otimizar a eficiência operacional e corroborar à transformação digital.

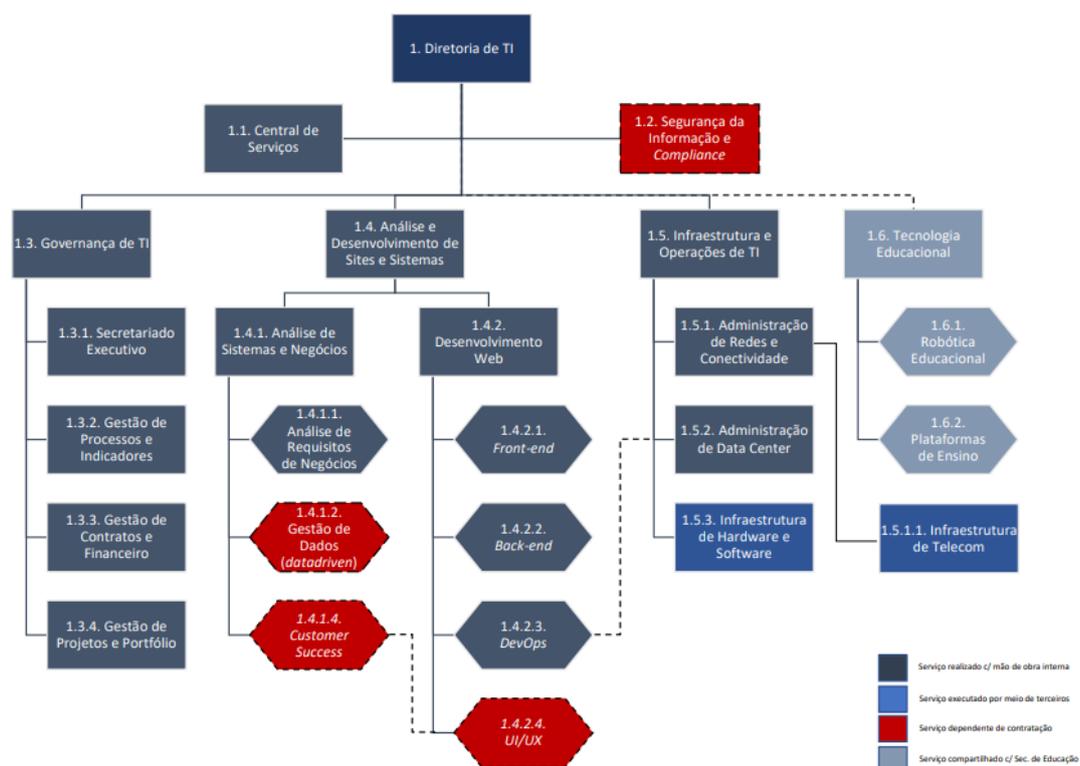
Neste documento, busca-se destacar as principais realizações alcançadas, os projetos estratégicos concluídos e as melhorias implementadas nos sistemas e processos de TI. Ademais, serão também abordados os desafios enfrentados, assim como as estratégias delineadas para a execução de cada projeto.

De modo amplo, este relatório reflete o comprometimento contínuo da Diretoria de TI em impulsionar a inovação, fortalecer a tecnologia e contribuir para o sucesso da administração pública municipal.

## SOBRE O SETOR

A Diretoria de Tecnologia da Informação detém como atribuições, propor projetos de modernização administrativa em conjunto com os demais órgãos da Prefeitura, de modo a difundir novos métodos e sistemas de trabalho, objetivando a implementação de processos de melhoria contínua dos serviços prestados pela Prefeitura à população. Além disso, estabelece a fixação de normas e procedimentos para a gestão da operação de sistemas informatizados, realiza estudos sobre aquisição de novas tecnologias, envolvendo softwares, gerenciamento de rede e sistemas de comunicação de dados, em conjunto com os demais órgãos da Prefeitura. O setor também promove a segurança e a integridade dos dados e informações residentes nos sistemas informatizados da Prefeitura. Por fim, presta suporte e assistência técnica aos usuários, com vistas à utilização eficaz dos recursos de TI disponíveis.

Imagem 1 - Organograma Diretoria de TI



## **EQUIPE DA DIRETORIA DE TI**

### **DIRETORA**

- Kerolen Abgail Assunção Vieira de Souza

### **EQUIPE TÉCNICA**

- Adelson de Bittencourt Junior
- ~~Alessandro Borges Pinto Filho~~
- Anderson da Silva
- André Faria Ruaro
- André Fernando Vieira Noguera
- Barbara Stéfani de Souza
- Beatriz Topanotti Fernandes Felipe
- ~~Cristiano Camilo Martins~~
- ~~Davi de Oliveira Caporal~~
- Éric Dagostim do Nascimento
- Fábio Valvassori Bitencourt
- ~~Filipe Milaneze de Aguiar~~
- Gabriel Moreira Coelho Belo
- Gabriel Rochadel de Moura
- Gabriel Serafim Martins
- Gustavo Albônico Gonçalves
- Gustavo Anselmo de Alencar
- Gustavo Gonçalves dos Santos
- Izabel Ramirez
- ~~Joel Henrique Makarewickz Roldam~~

- Julia Fernandes Tibes
- ~~Kaiana Miguel de Medeiros~~
- ~~Luan Fernandes Cunha~~
- Lucas Roque Berckhauser
- Luiz Paulo Gonçalves de Rezende
- Luma Gabrielly da Silva
- Lythieiny Antunes de Carvalho
- ~~Maria Alice Cipriano~~
- Nathan de Lis Henrique
- Obdúlio João Martins
- Paulo Vinícius dos Santos Cardoso
- Rafael Augusto Fermino
- ~~Rafael da Silva Fernandes~~
- Raphael de Souza Azambuja
- Roni Edson dos Santos

### **EQUIPE TÉCNICA TERCEIRIZADA**

- Ângelo Machado Bortolon
- ~~Felipe Trevisani Cardoso~~
- Jhony Nazário
- João Vítor dos Santos Ronchi
- Maksuel Gomes de Oliveira
- Marcos Adriano
- Ranier Brolessi da Rosa
- Samuel do Nascimento Damacena

## **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

A Diretoria de Tecnologia da Informação do Município de Criciúma, busca difundir novos métodos de trabalho, visando a implementação de processos, fixar normas e procedimentos para a gestão, assim como prestar suporte com excelência aos seus usuários. Além disso, almeja promover segurança e integridade de dados e informações, propondo também projetos que buscam unir tecnologia e inovação.

### **Missão**

- Prover sistematicamente a aplicação de conhecimentos em tecnologia da informação por meio de soluções e serviços, integrado às estratégias da Prefeitura do Município de Criciúma, contribuindo para a melhoria na prestação de serviços ao cidadão e ao desenvolvimento municipal.

### **Visão**

- Ser reconhecido como um referencial em governança, gestão e infraestrutura da Tecnologia da Informação.

### **Valores**

- Transparência;
- Confiança e credibilidade;
- Compromisso com resultados;
- Disseminação de melhores práticas;
- Desenvolvimento profissional;
- Participação democrática;
- Soluções inovadoras.

## MATRIZ SWOT

A análise SWOT possui como objetivo definir o ambiente interno e externo da empresa, traduzindo o significado ao português, ela visa demonstrar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. (CHIAVENATO; SAPIRO, 2009). Em vista disso, explicam-se como pertencentes ao ambiente interno as forças e fraquezas, ou seja, são ações e recursos que a própria empresa detém do controle. Ao contrário, o ambiente externo é caracterizado pelas oportunidades e ameaças, ou seja, situações que não dependem apenas do próprio controle da organização, mas de itens que possam ocasionar um impacto. Desse modo, para melhor identificação do ambiente interno e externo da DTI, buscou-se ordená-los em uma Matriz SWOT, conforme demonstrado abaixo.

Quadro 1 - Matriz SWOT

AMBIENTE INTERNO	
FORÇAS	FRAQUEZAS
Existência de gestores qualificados e bom nível técnico da equipe de TI	Atendimento aos chamados com baixo alcance em relação ao <i>Service Level Agreement (SLA)</i>
Qualidade dos contratos de TI	Falta de um programa de capacitação dos profissionais
Credibilidade da TI junto às áreas de negócio	Falta de integração de informação e comunicação interna entre áreas
Prática de desenvolvimento de sistemas e portais web	Falta de planejamento de aquisições de TI
Aplicação de soluções para as necessidades internas do ambiente	Deficiência do atendimento ao usuário
Conectividade em todas as unidades	Deficiência nas práticas de Governança de TI
Sistemas Integrados de Gestão	Falta de cultura de segurança das informações de maneira geral
Profissionais focados na sua área de atuação	Falta da realização de Feedback
Flutuação de profissionais entre as áreas	Alta dependência de motoristas para atendimentos
Alta disponibilidade de veículos	Instabilidade no quadro de funcionários devido a rotatividade por questões contratuais
Organização satisfatória da área de TI	Falta de segurança nas instalações físicas
Infraestrutura tecnológica atualizada	Falta de periodicidade de reuniões
Busca por novas soluções e inovações	Indisponibilidade de um sistema online para abertura de chamados

Ações em busca do aumento do grau de maturidade na adoção de práticas de Gestão de TI	
Gestão eficaz de projetos por meio de ferramenta de gerenciamento	
Controle de atividades desenvolvidas por meio de documentações e relatórios anual de atividades	
Disposição de serviços condizentes a Diretoria de TI no Catálogo de Serviços	
Conhecimento dos negócios pela equipe de TI	
Ferramenta para atendimentos aos chamados e base de conhecimento – Sistema de Service Desk (SSD)	
Domínio no atendimento das necessidades do negócio e dos usuários	
Dados confiáveis para tomada de decisão acerca da TI	
<b>AMBIENTE EXTERNO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
Amadurecimento do Software Público Brasileiro	Surgimento de demandas não programadas
Possibilidade de contratação de empresas bem qualificadas para atender as demandas de serviços (Terceirização)	Dependência de fornecedores de produtos e serviços
Armazenamento em nuvem	Demora na tramitação de processos de contratações e compras
Disponibilidade de novas soluções de TI no mercado (Uso de novas tecnologias)	Dificuldade na captação e retenção de pessoal qualificado
Reconhecimento da TI como área estratégica pela Administração Pública	Obsolescência dos equipamentos
Parcerias Público Privadas (PPPs)	Mudanças na legislação
Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD	Ameaças à segurança de sistemas, bancos de dados e sites da Instituição (Crescimento exponencial do crime eletrônico)
Maturidade inicial da Governança Corporativa	Resistência da organização às mudanças
Iniciativas de transformação digital nas esferas pública e privada	Descontinuidade do fornecimento de bens ou prestação de serviços devido à opção de não renovação contratual por parte do fornecedor
Subsídios para a realização de capacitações e conferências, colaborando com o desenvolvimento profissional	Contingenciamento, cortes e/ou inexistência de orçamento para TI
Facilidade no acesso em capacitações ocorridas de maneira online	Ações de intempéries sobre a infraestrutura de TI

Fonte: Adaptado de Chiavenato e Sapiro (2009)

## RELAÇÃO DE ATIVIDADES, MEDIDAS E AÇÕES DESENVOLVIDAS E/OU MANTIDAS PELA DIRETORIA DE TI EM 2023

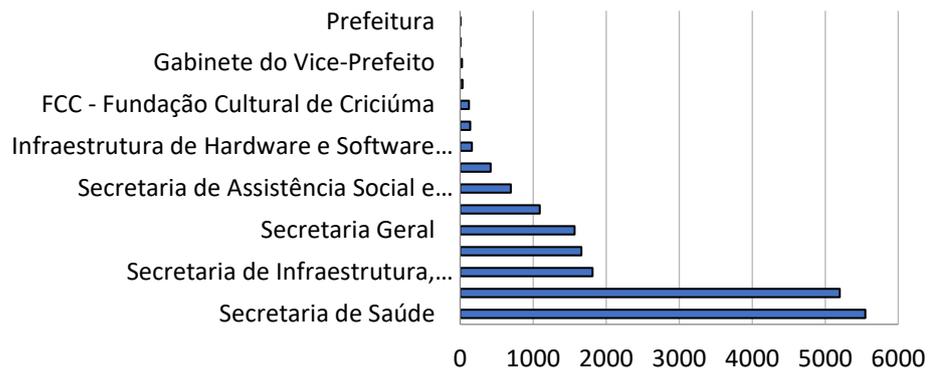
### 1. CENTRAL DE SERVIÇOS – INDICADORES

O uso de indicadores (também chamado de Key Performance Indicators - KPIs) permitem a avaliação contínua de profissionais e serviços. Nesse sentido, é possível implementar métricas para manter um rastreamento mais eficaz da evolução das atividades da Central de Serviços, encontrar gargalos operacionais e avaliar as formas de converter o trabalho de cada profissional mais produtivo. Além disso, a Diretoria utiliza indicadores que parametrizam o tempo médio de atendimento, considerados os indicadores de maior destaque em uma Central de Serviços. O Tempo Médio de Espera (TME), apresenta qual foi o tempo de espera do usuário em relação ao atendimento solicitado. Já o Tempo Médio de Atendimento (TMA), é utilizado para calcular o tempo médio total dos atendimentos do setor, proporcionando à gestão, informações capazes de auxiliar na avaliação do tempo necessário para cada tipo de atendimento.

Em 2023, a Diretoria de Tecnologia da Informação registrou 18.366 atendimentos no decorrer do ano (correspondendo a 9,27% inferior ao ano anterior), relacionados a dúvidas, incidentes, requisições e sugestões, oriundos dos aproximados 7.816 usuários cadastrados, distribuídos em 265 subsetores pertencentes a Prefeitura Municipal de Criciúma, gerando inúmeros indicadores, sendo alguns deles demonstrados a seguir.

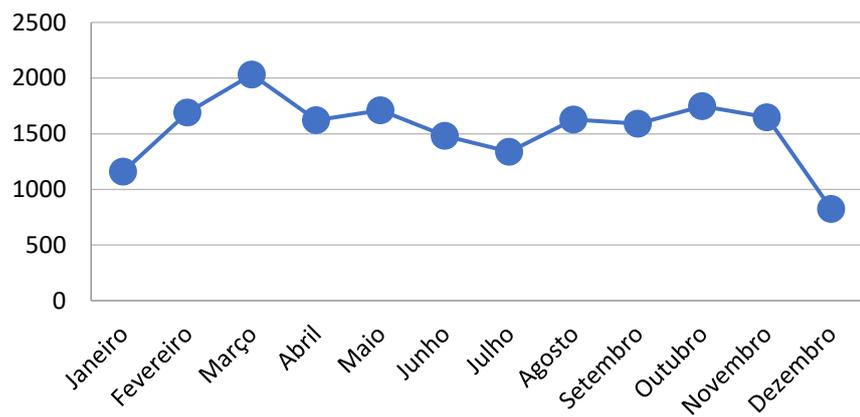
#### *a. Número de atendimentos realizados por setor (anual)*

Imagem 2 - Número de atendimentos realizados - por setor



b. Número de atendimentos realizados por mês

Imagem 3 - Número de atendimentos realizados - por mês



c. Tempo Médio de Espera (TME)

Imagem 4 - TME

14 horas

d. Tempo Médio de Atendimento (TMA)

Imagem 5 - TMA

6 dias

e. Pico de abertura de chamados por horário

Imagem 6 - Quantidade de abertura de chamados - por horário

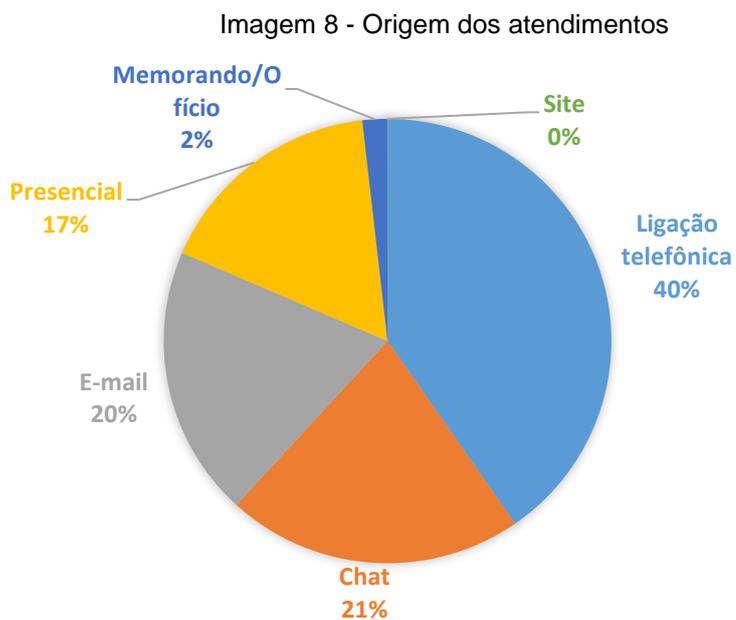


f. Pico de conclusão de chamados por horário

Imagem 7 - Quantidade de conclusão de chamados - por horário

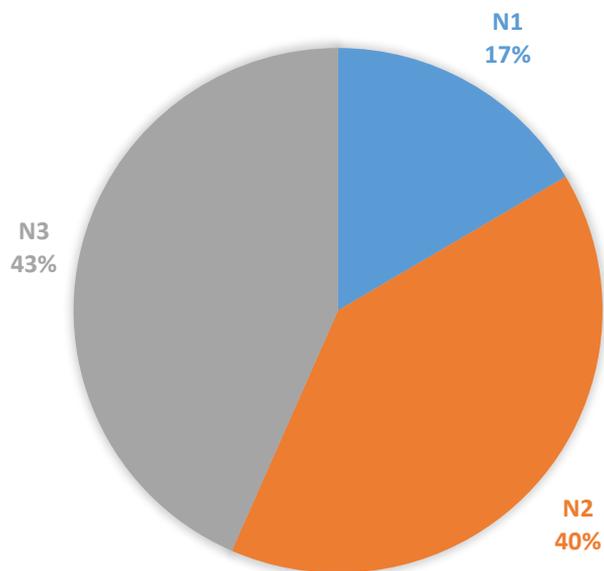


g. Origem dos atendimentos

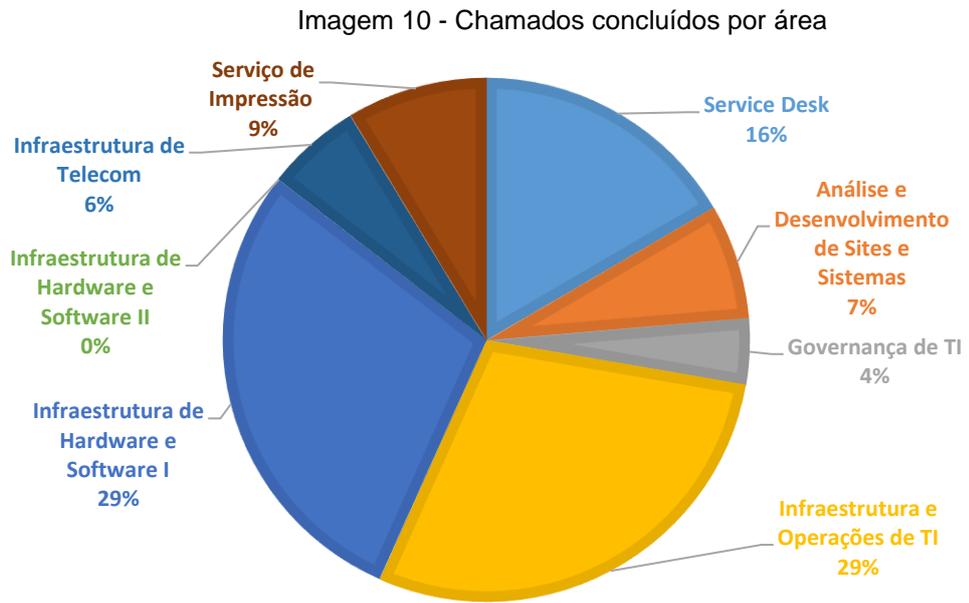


h. Chamados concluídos por nível

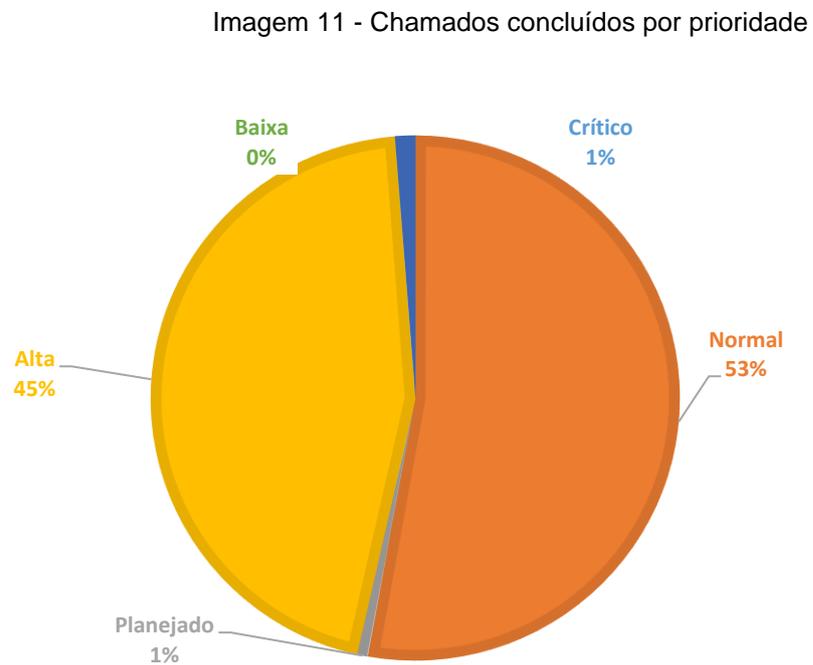
Imagem 9 - Chamados concluídos - por nível



i. Chamados concluídos por área

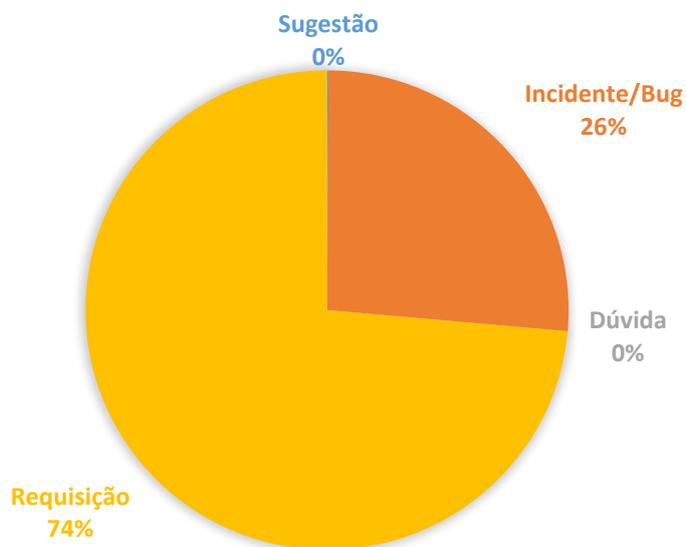


j. Chamados concluídos por prioridade



k. Chamados concluídos por tipo

Imagem 12 - Chamados concluídos por tipo



l. Avaliação de atendimentos

A avaliação dos atendimentos é realizada por meio de um processo de feedback, onde os profissionais da Diretoria de TI entram em contato com os usuários e solicitam a avaliação do atendimento realizado com uma nota de 1 a 5, sendo, 1 considerado um atendimento péssimo e 5 um atendimento ótimo.

Imagem 13 - Índices de avaliação



Em 2023, 11,9% dos chamados atendidos passaram pelo processo de feedback. Sendo os resultados apresentados a seguir:

Imagem 14 - Avaliação de chamados - geral (%)

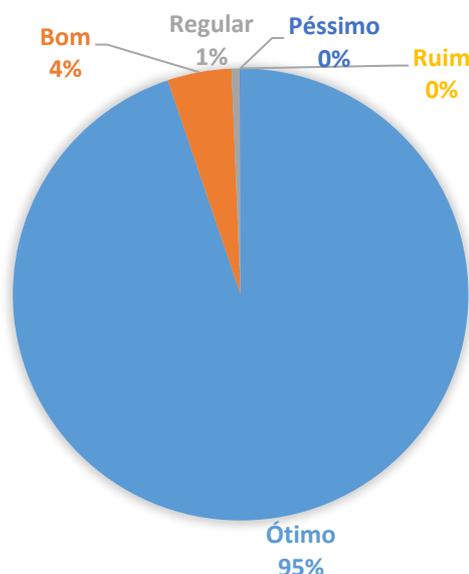


Imagem 15 - Avaliação de chamados - por área

<b>Avaliação (Feedback) - Geral</b>	<b>4.94</b>
Análise e Desenvolvimento de Sites e Sistemas	4.97
Infraestrutura e Operações de TI	4.94
Governança de TI	5.0
Service Desk	4.92
Infraestrutura de Hardware e Software I	4.98
Infraestrutura de Telecom	4.88
Serviço de Impressão	4.86

*m. Acordo de Nível de Serviço – ANS*

Um Acordo de Nível de Serviço (ANS) ou *SLA* (do inglês *Service Level Agreement*), é um compromisso assumido por um prestador de serviços de TI perante um cliente/usuário. Este compromisso descreve o serviço de TI, os níveis de qualidade que devem ser garantidos, as responsabilidades das partes e a disponibilidade quanto ao cumprimento de prazos estabelecidos para atendimento de uma ocorrência.

A Diretoria de TI no decorrer de 2023 alcançou um SLA de 64%, sendo que a meta estabelecida para o ano foi de 75%.

Imagem 16 - Índice ANS/SLA

64%

Imagem 17 - Índice de ANS/SLA (por área)

<b>Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA) – Geral</b>	<b>64%</b>
Análise e Desenvolvimento de Sites e Sistemas	83.7%
Infraestrutura e Operações de TI	64.3%
Governança de TI	29.8%
Service Desk	67.1%
Infraestrutura de Hardware e Software I	73.8%
Infraestrutura de Telecom	30.5%
Serviço de Impressão	46.6%

*n. Índice de Reabertura de Chamados*

O “índice de chamados reabertos” é o indicador responsável por representar quantos chamados após solucionados pela equipe de TI, voltaram a apresentar problema ou a solicitação não foi atendida de acordo com a expectativa do usuário, deixando-o frustrado e em alguns casos, com a sensação de que a área de TI realizou o fechamento do chamado sem realmente ter visto seu caso com comprometimento. Todo o chamado solucionado e depois reaberto precisa ser tratado com criticidade pela área de TI. É necessário entender por que o chamado foi reaberto e criar um plano para que diminuir a ocorrência do fato. As principais causas de reabertura de chamados são:

- O erro aconteceu novamente
- Solicitação não atendida ou atendida de forma parcial
- Problema foi resolvido, porém outro erro apareceu

A Diretoria de TI no decorrer de 2023 obteve um índice de reabertura de chamados de 0,16%, sendo a meta estabelecida para o ano inferior a 1%.

Imagem 18 - Índice de reabertura de chamados

0,16%

Imagem 19 - Índice de reabertura de chamados (por área)

<b>Geral</b>	<b>0.16%</b>
Análise e Desenvolvimento de Sites e Sistemas	0.08%
Infraestrutura e Operações de TI	0.23%
Governança de TI	0.29%
Service Desk	0.07%
Infraestrutura de Hardware e Software I	0.11%
Infraestrutura de Telecom	0.19%
Serviço de Impressão	0.32%

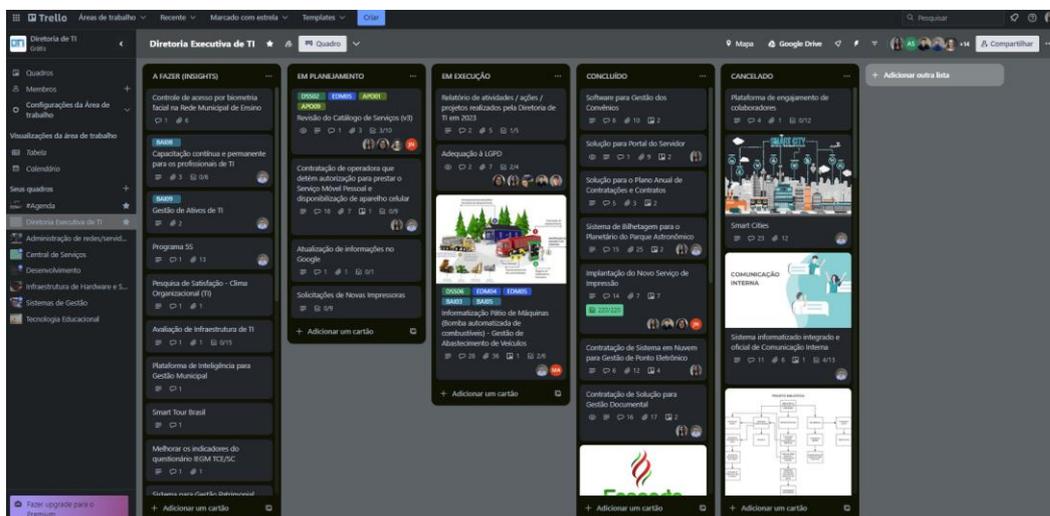
## 2. GESTÃO DE PROJETOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### a. *A ferramenta de gestão de projetos*

A Diretoria de TI atua como uma central de serviços, atendendo diversas requisições, incidentes e dúvidas diariamente, mas além disso, o setor atua também como uma provedora de soluções, sendo uma parceira estratégica das demais áreas de negócios. Para isso, desenvolve e mantém diversos projetos ao longo do ano. Os projetos são desenvolvidos utilizando práticas tradicionais e também ágeis, sendo a principal ferramenta utilizada para isso o Trello, que se trata de uma plataforma para gerenciamento de projetos com base no paradigma Kanban. Os projetos são representados por quadros (boards), que contêm listas com várias tarefas. Cada tarefa é representada por meio de cartões criados dentro das listas. Cartões podem ser movidos, copiados ou compartilhados entre as listas, de modo a alterar seu progresso. O uso é colaborativo e os usuários podem ser adicionados nos cartões, além de, ser possível organizar os cartões por meio de etiquetas coloridas (tags) que podem ser renomeados e/ou criadas. Outras funcionalidades são as que os cartões podem ter comentários, anexos, enquetes, votações,

calendário e checklists. Há a possibilidade de ser acessado em plataformas móveis para iOS e Android, no entanto, o seu site foi concebido para ser acessível na maioria dos navegadores da web.

Imagem 20 - Quadro Kanban da Diretoria Executiva de TI



#### b. *Projetos em 2023*

Os projetos mantidos pela Diretoria de TI estão categorizados em 07 (sete) áreas distintas, sendo elas: Administração de redes e servidores; Central de Serviços; Desenvolvimento Web; Administrativo; Infraestrutura de Hardware e Software; Sistemas de Gestão e Tecnologia Educacional. Mas mesmo que existam as “áreas distintas”, os projetos tendem a ocorrer de modo multidisciplinar, envolvendo profissionais de diferentes áreas, conforme a necessidade e interesse. Ao longo de 2023 foram planejados/executados um total de 129 projetos, sendo que destes, 35 estão concluídos, 36 continuam em planejamento e/ou em execução e 58 foram adicionados na condição de ideias.

### 3. GESTÃO DE CONTRATOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Diretoria de TI tem sob sua responsabilidade a gestão de 81 contratos relacionados a recursos/soluções de TI. Destes, 29 tratam-se de aquisições (Direta e/ou Pregão), 52 tratam-se de serviços (Convite; Inexigibilidade e/ou Pregão), como por exemplo, telefonia (fixa/móvel), sistemas de gestão, internet, impressão, antivírus, dentre outros. Desse modo, apresentam-se no gráfico

abaixo, os percentuais de cada tipo de contrato, sendo demonstrado por formato, tipo e modalidade, respectivamente.

Imagem 21 - Modalidade



Imagem 22 - Modalidade do Pregão

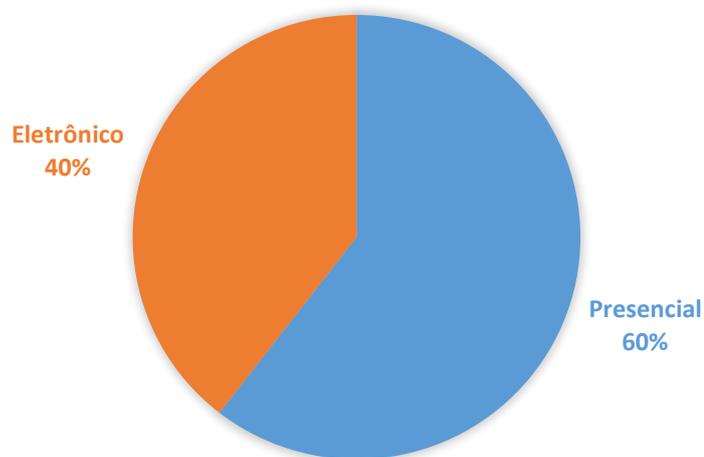
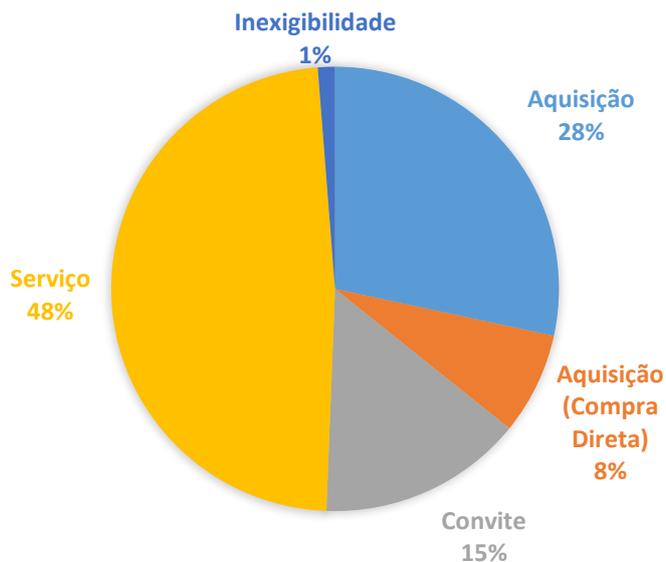
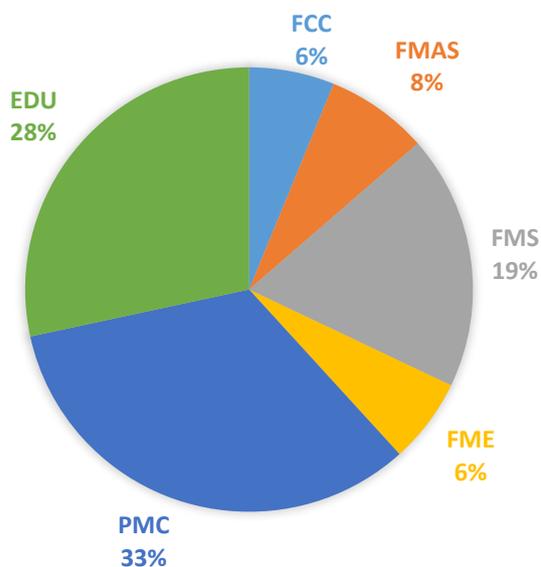


Imagem 23 - Tipo de Contrato



Desse modo, os 81 contratos existentes no município, dividem-se entre as entidades: Prefeitura Municipal de Criciúma (PMC); Educação (EDU); Fundo Municipal de Saúde (FMS); Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS); Fundação Municipal de Esportes (FME) e Fundação Cultural de Criciúma (FCC), conforme demonstrado os percentuais no gráfico abaixo.

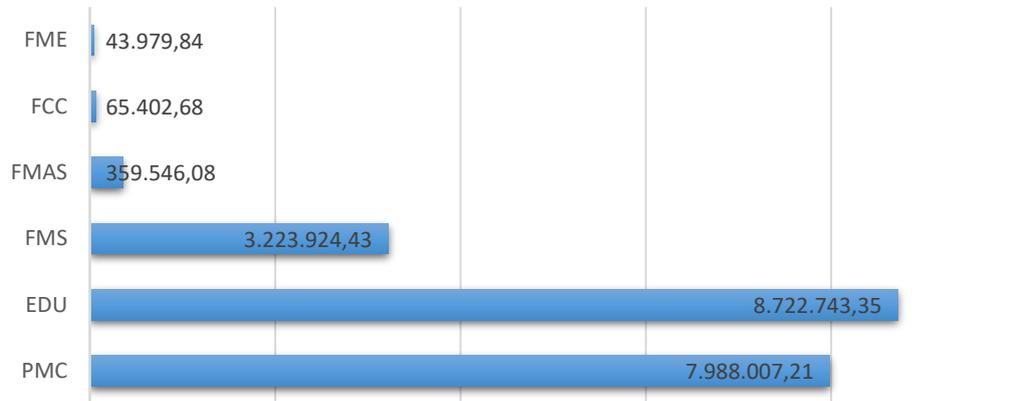
Imagem 24 - Entidades dos contratos



Analisando os contratos pertencentes as entidades demonstradas no gráfico acima, é possível perceber que, de modo geral, foram investidos R\$

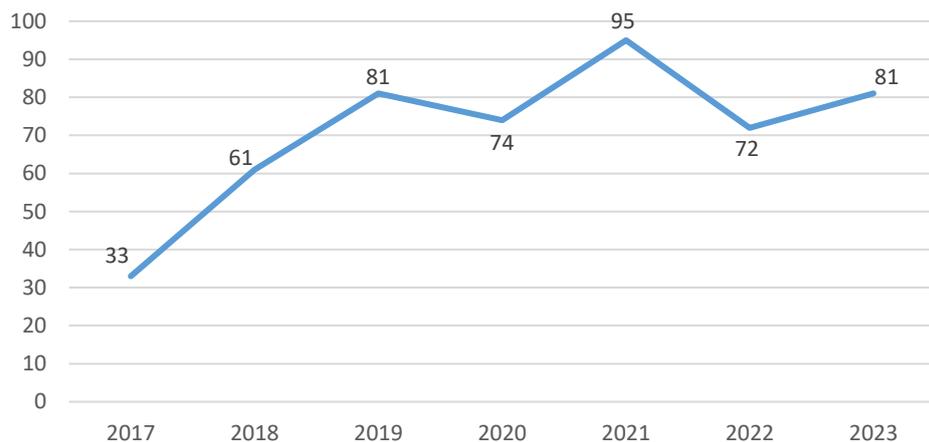
20.403.603,59 (vinte milhões, quatrocentos e três mil, seiscentos e três reais e cinquenta e nove centavos) nos contratos referentes ao ano de 2023, especificados de acordo com cada local no gráfico abaixo.

Imagem 25 - Investimento por fundo



Além disso, observando o número de contratos efetuados em 2022 e 2023, houve o aumento de 12.50%. Explorando um pouco mais a evolução contratual entre o período 2017 – 2023, é possível perceber o aumento de 145.45%, conforme demonstrado o aumento anual do número de contratos no gráfico abaixo.

Imagem 26 - Contratos por ano



#### 4. VIVA CRICIÚMA

O projeto Viva Criciúma, buscou como objetivo principal a reestruturação do site Turismo Criciúma, com o intuito de fomentar o turismo na região, tanto para os cidadãos locais quanto para os turistas. Além disso, a campanha Viva Criciúma busca construir uma marca autêntica, criar engajamento com o público-alvo, comunicar e valorizar os diferenciais da cidade como um destino turístico, ao mesmo tempo em que desenvolve uma identidade única para o turismo na cidade e região. O portal também conta com uma área de administrador para gerenciamento do conteúdo exposto no site, que é de acesso da Diretoria de Comunicação.

Imagem 27 - Página inicial portal Viva Criciúma

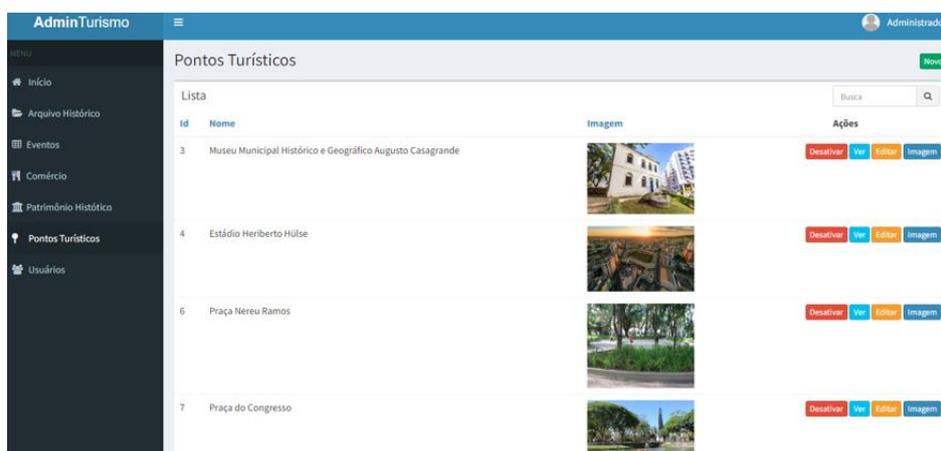


As principais funcionalidades do portal são:

- Uma plataforma de fácil navegação e responsiva para garantir uma experiência agradável ao usuário;
- Atualização dinâmica de informações sobre atrações turísticas, eventos e serviços;
- Área administrativa exclusiva para a Diretoria de Comunicação, permitindo o gerenciamento eficiente de conteúdo;
- Possibilitar a adição, edição e remoção de informações, imagens e eventos no site;

- Integrar as redes sociais da cidade para promover uma presença online coesa e facilitar o compartilhamento de conteúdo;
- Implementar uma agenda de eventos atualizada regularmente para informar residentes e visitantes sobre as atividades culturais e turísticas na região;
- Destacar as principais atrações turísticas da cidade, fornecendo informações detalhadas, imagens e opções de roteiros;
- Desenvolver uma identidade visual atrativa e coerente que represente a autenticidade e os diferenciais turísticos de Criciúma;
- Aplicar a identidade visual de forma consistente em todo o site e materiais de promoção.

Imagem 28 - Página do Administrador do portal Viva Criciúma



Além disso, a área administrativa do sistema, possibilita o cadastro de Pontos Turísticos, Gastronomia (restaurantes, pubs e outros), Hospedagem, Eventos (agenda) e Entretenimento, incluindo também, a história da cidade de Criciúma. Posteriormente, todas as informações podem ser consultadas na página do Portal Viva Criciúma.

Imagem 29 - Pontos Turísticos de Criciúma



## 5. OUTSOURCING DE IMPRESSÃO

### a. Contratação do novo serviço de impressão

Em novembro de 2022, por meio do pregão eletrônico 205/PMC/2022 ocorreu o processo licitatório para contratação de uma empresa responsável pela prestação de serviço de impressão, cópia e digitalização (outsourcing de impressão), com fornecimento de equipamentos (multifuncionais e/ou impressoras), instalação de software de gerenciamento e/ou de bilhetagem, inventário, contabilização e a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção e fornecimento de reposições de insumos (exceto papel), para atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Criciúma/SC, no qual, a empresa SELBETTI TECNOLOGIA S.A. sagrou-se vencedora.

Imagem 30 - Logo da empresa Selbetti



*b. Adequação do Projeto*

Após os trâmites legais, tais como a assinatura dos contratos e ajustes para as devidas definições a respeito do cronograma de implantação, foi apresentado o Termo de Abertura do Projeto, a fim de formalizar o início da fase de implantação. Além disso, foram realizadas reuniões entre a equipe envolvida na Prefeitura e da empresa contratada, buscando ajustar o que era necessário para adequar-se ao novo serviço, como por exemplo, o escopo do projeto, o quantitativo de equipamentos e a criação de um servidor de impressão e digitalização.

*c. Criação do servidor de impressão e digitalização*

A principal função de um servidor de impressão dentro de um ambiente de rede é gerenciar os dispositivos de impressão, assim como seus usuários, principalmente tratando-se das organizações. Nesse sentido, promove a centralização do controle, uma vez que é possível gerenciar as configurações e políticas de impressão, o gerenciamento de modo eficiente das impressoras, além da análise das filas de impressão, auxiliando a evitar os congestionamentos na rede e distribuindo eficientemente os trabalhos de impressão. Analisando este cenário, em vista do novo serviço contratado de Outsourcing de Impressão, onde a empresa vencedora do certame foi a SELBETTI TECNOLOGIA S.A, foi necessária a adequação de um ambiente para a criação de um servidor de impressão, bem como digitalização dos documentos em rede, para todas as unidades pertencentes a Prefeitura Municipal de Criciúma. Desse modo, criou-se o servidor para o compartilhamento de impressoras e o servidor de arquivos, contendo a estrutura de pastas para arquivar os documentos digitalizados. A criação do ambiente buscou centralizar e gerenciar, permitindo também monitorar e contabilizar as impressões referentes a cada equipamento. Além da criação do servidor de arquivos, onde foi possível estabelecer permissões de acesso, respeito a hierarquia do organograma institucional. Ambos servidores estão integrados ao controlador de domínio, permitindo uma gestão de impressoras e pastas a nível de usuário. Em suma, a implementação da solução desempenha um importante papel na gestão eficiente de recursos de impressão, na segurança de documentos,

centralização do controle e otimização do fluxo de trabalho de impressão nos ambientes de rede.

*d. Implantação (hardware e software)*

Ao início do processo de implantação, foi necessário estabelecer quais os setores prioritizados na troca dos equipamentos, ou seja, qual a ordem de instalação dos novos equipamentos. Para isso, foi necessário realizar uma análise atrelada as demandas do serviço de impressão, sendo considerado o início na Secretaria Municipal de Saúde, não apenas pela quantidade de equipamentos ser significativa, mas também pela demanda e necessidade de um atendimento humanizado ao cidadão, prezando pela agilidade na troca e eficiência. Diante disso, em março iniciaram-se as instalações nas Unidades Básicas de Saúde, em seguida no Paço Municipal, unidades externas e vinculadas a Prefeitura Municipal de Criciúma, unidades da saúde especializada, Secretaria Municipal de Assistência Social e Habitação, Fundação Municipal de Esportes, Fundação Cultural de Criciúma e na fase final do projeto os locais vinculados a Secretaria Municipal de Educação, totalizando a instalação de 558 equipamentos, divididos de acordo com cada fundo pertencentes e modelo correspondente, sendo os respectivos: Modelo A - Impressora Monocromática A4; Modelo B - Multifuncional Monocromática A4 (pequeno porte); Modelo C - Multifuncional Monocromática A4 (grande porte); Modelo D - Multifuncional Policromática A4 e Modelo E - Multifuncional Policromática A3. Cabe ressaltar que, durante e após a implantação do projeto, houveram readequações nos locais dos equipamentos, buscando contemplar um melhor atendimento e congruência as necessidades vivenciadas naquele momento.

Quadro 2 - Quantitativo de impressoras por fundo

FUNDO	MODELO A	MODELO B	MODELO C	MODELO D	MODELO E
PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA	0	113	23	11	3
FUNDAÇÃO CULTURAL DE CRICIÚMA	0	6	0	1	0
FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ESPORTES	0	4	0	1	0
FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	14	0	1	0
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE	280	100	0	1	0
<b>TOTAL POR MODELO</b>	<b>280</b>	<b>237</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL DE EQUIPAMENTOS</b>	<b>558</b>				

## 6. DESENVOLVIMENTO, ATUALIZAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO DE SISTEMAS

O item refere-se aos sistemas desenvolvidos, atualizados, implantados e migrados durante o ano de 2023, buscando promover melhorias e facilidades ao município.

### a. *Sistema Gerencia Atletas*

O principal objetivo do sistema é possibilitar à administração da fundação e professores, o acesso e gerenciamento às turmas, de acordo com as regras específicas de faixa etária, gênero e participação em diferentes modalidades de esportes oferecidos pelo programa social da Fundação Municipal de Esportes, +Esporte +Futuro, bem como a gestão das informações atreladas aos atletas inscritos. Este projeto ocorreu entre os dias 30/07 a 16/11/2023, e os profissionais Éric Dagostim Nascimento, Fábio Valvassori e Júlia Tibes estiveram envolvidos durante a execução. As principais funcionalidades para este projeto são:

- Desenvolver uma interface intuitiva para que a administração da fundação possa criar, modificar e encerrar turmas conforme necessário.
- Alocar os atletas interessados em integrar o projeto nas turmas escolhidas.
- Permitir a definição de regras específicas para inscrição dos atletas nas turmas como, adequação da faixa etária e naipes da turma, verificação de choque de horário e se o atleta já está inscrito na turma.

Imagem 31 - Página do Administrador do sistema Gerencia Atletas

AdminAtletas

Administrador

Atletas

Turmas

Matrículas

Usuários

Outros

### Turmas

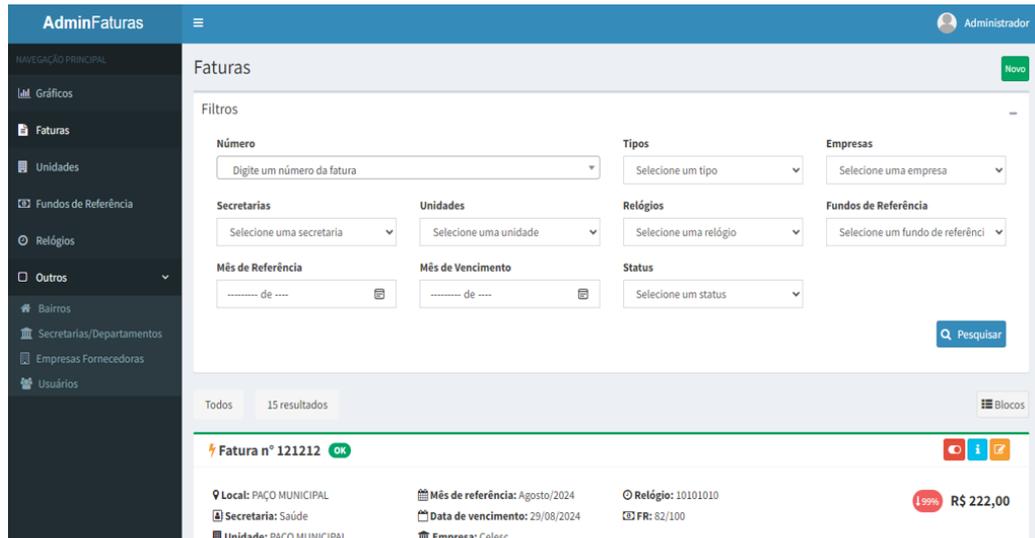
Lista

Nome	Disponibilidade	Horários	Nº vagas	Local	Modalidade	Ações
Ginástica Artística Feminino - 12 a 14 anos	Quinta-feira	08:00:00 às 10:00:00	20	Ginásio de Esportes - SATC	Ginástica	   
Futsal Masculino - 8 a 10 anos	Terça-feira	09:00:00 às 11:00:00	25	Ginásio de Esportes - SATC	Futsal	   
Atletismo Feminino - 15 a 17 anos	Sexta-feira	09:00:00 às 11:00:00	15	Ginásio de Esportes - UNESC	Atletismo	   
Voleibol Masculino - 12 a 14 anos	Quinta-feira	09:00:00 às 10:11:00	20	Ginásio Municipal Irmão Walmir Antônio Orsi	Voleibol	   
Basquete Misto - a partir de 10 anos	Sexta-feira	13:00:00 às 15:00:08	5	Ginásio do Santa Luzia	Basquete	   
Ginástica Artística Masculino - 12 a 14 anos	Sexta-feira	13:00:00 às 15:00:00	20	Escola Humberto de Campos	Ginástica	   
Natação Masculino - 10 a 12 anos	Quarta-feira	08:00:00 às 10:00:00	5	Ginásio de Esportes - UNESC	Natação	   
Tênis de Mesa Misto - a partir de 8 anos	Domingo	08:00:00 às 10:00:00	30	Escola Erico Nonnenmacher	Tênis de Mesa	   
Xadrez Feminino - 10 a 15 anos	Sexta-feira	13:00:00 às 15:00:00	10	Batalhão da PM	Xadrez	   
Futebol feminino - 14 a 17 anos	Quinta-feira	13:00:00 às 15:00:00	20	Ginásio de Esportes - UNESC	Futebol	   

### b. Sistema Gerencia Faturas

O Sistema de Gestão de Faturas tem como objetivo principal modernizar e otimizar o gerenciamento dos gastos do município com consumo de água e energia. O desenvolvimento do sistema buscou superar as limitações anteriores associadas ao uso de planilhas de Excel, proporcionando maior eficiência e segurança na gestão dessas informações. Além disso, o sistema incorpora funcionalidades estratégicas, como a geração de gráficos e relatórios.

Imagem 32 - Página do Administrador do sistema Gerencia Faturas



40

Este projeto ocorreu entre os dias 05/04 a 26/06/2023, e os profissionais Éric Dagostim Nascimento, Fábio Valvassori, Kaiana Miguel de Medeiros e Júlia Tibes estiveram envolvidos durante a execução. As principais funcionalidades para este projeto são:

- Registro Centralizado de Faturas:
- Desenvolver uma plataforma que permita o registro centralizado de todas as faturas relacionadas ao consumo de água e energia.
- Facilitar a inserção e atualização de informações, eliminando redundâncias e erros.
- Automatização de Processos:
- Implementar automações para a coleta automática de dados das faturas, quando possível, através da leitura de arquivos CSV.
- Reduzir a dependência de entrada manual, minimizando erros e economizando tempo.
- Geração de Gráficos e Relatórios:
- Incorporar funcionalidades de geração de gráficos e relatórios para uma visualização mais clara e eficaz dos dados.
- Possibilitar análises comparativas e identificação de padrões de consumo ao longo do tempo.
- Controle de Acessos e Segurança:

- Estabelecer um sistema robusto de controle de acessos para garantir que apenas usuários autorizados tenham permissão para modificar ou acessar informações sensíveis.
- Implementar protocolos de segurança para proteger os dados contra acessos não autorizados.
- Indicadores de gastos
- Disponibilizar a média dos três últimos meses para comparação do mês corrente entre as faturas, tanto de água quanto de energia, para identificação de padrões anormais.
- Gastos irregulares
- Oferecer a possibilidade de analisar faturas individualmente, permitindo o detalhamento da situação do local no qual se refere a fatura, para os casos onde os gastos possuem um comportamento anormal.

Imagem 33 - Demonstrativo de faturas do sistema Gerencia Faturas

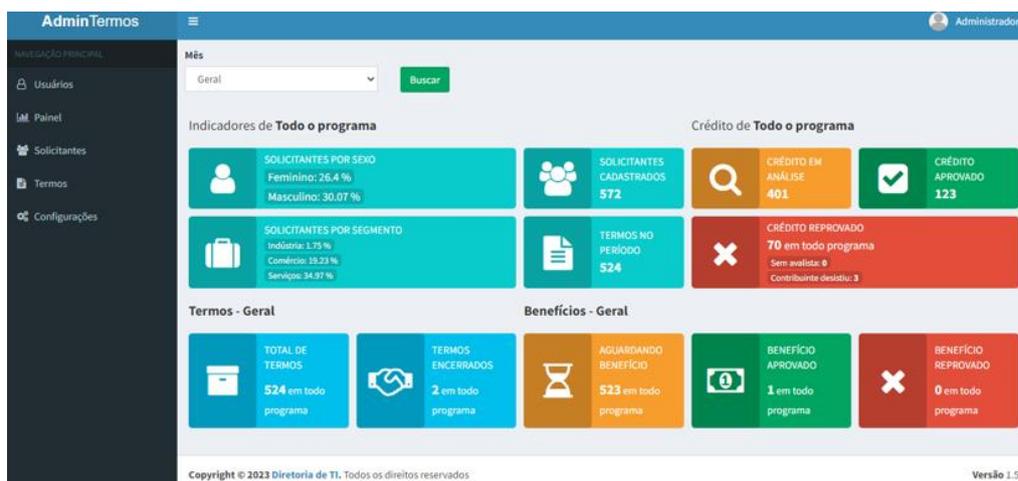
<b>Fatura n° 2336665</b> <span>Analisado</span>			
Local: 24 HRS PRÓSPERA Secretaria: Saúde Unidade: 24 HRS PRÓSPERA	Mês de referência: Maio/2023 Data de vencimento: 24/05/2023 Empresa: Celesc	Relógio: 20202020 FR: 200/100	R\$ 3.211,00
<b>Fatura n° 25485</b> <span>Em análise</span>			
Local: U.S VERDINHO Secretaria: Saúde Unidade: U.S VERDINHO	Mês de referência: Maio/2023 Data de vencimento: 25/05/2023 Empresa: Casan	Relógio: 20202020 FR: 200/100	<span>184%</span> R\$ 3.333,33
<b>Fatura n° 1254682</b> <span>Analisado</span>			
Local: 24 HRS PRÓSPERA Secretaria: Saúde Unidade: 24 HRS PRÓSPERA	Mês de referência: Maio/2023 Data de vencimento: 22/05/2023 Empresa: Celesc	Relógio: 30303030 FR: 105/164	<span>199%</span> R\$ 1.212,00
<b>Fatura n° 5854857</b> <span>OK</span>			
Local: 24 HRS PRÓSPERA Secretaria: FCC	Mês de referência: Maio/2023 Data de vencimento: 18/05/2023	Relógio: 20202020 FR: 200/100	R\$ 55.454,00

### c. Sistema Mão na Roda

O desenvolvimento do sistema buscou atender uma demanda proveniente da Casa do Empreendedor e Diretoria de Desenvolvimento Econômico do Município. Seu principal objetivo é dispor um sistema eficiente para o controle da quantidade de "Termos de Encaminhamento" disponibilizados

mensalmente no Programa Mão na Roda. O programa visa fornecer empréstimos a empreendedores MEI para impulsionar o início de seus negócios, sendo necessário que os cidadãos solicitem o "Termo de Encaminhamento" na Casa do Empreendedor e, posteriormente, o apresentem na instituição de crédito credenciada (CREDISOL).

Imagem 34 - Página inicial do sistema Mão na Roda



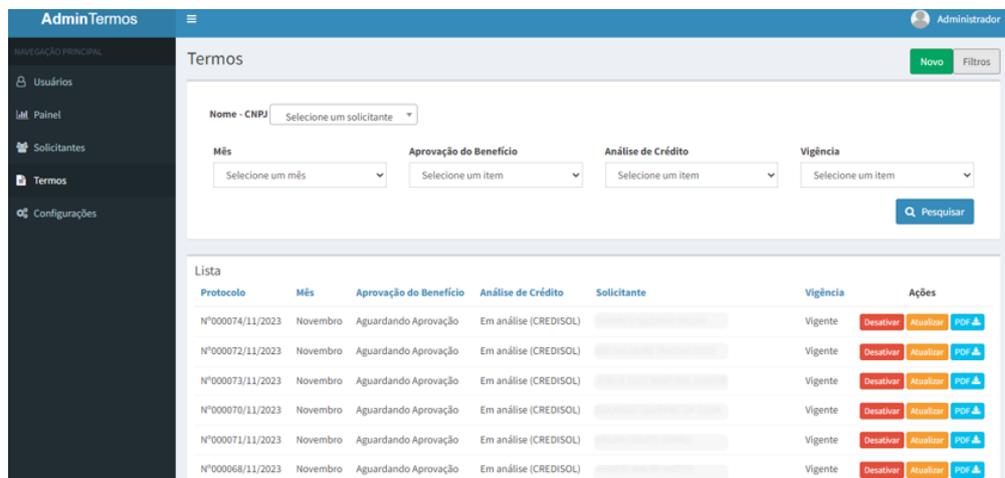
Este projeto ocorreu entre os dias 06/04 a 05/05/2023, e os profissionais Rafael da Silva Fernandes, Éric Dagostim, Kaiana Medeiros, Júlia Tibes e Gabriel Serafim estiveram envolvidos durante a execução. Os principais objetivos do sistema são:

- Desenvolver um sistema que permita a geração e emissão de "Termos de Encaminhamento" de forma rápida e eficiente na Casa do Empreendedor.
- Registrar informações relevantes, como dados do empreendedor, data de emissão e número do termo.
- Realizar controle dos status dos termos, bem como a quantidade de termos emitidos por cada CNPJ.
- Implementar um controle para a quantidade de Termos de Encaminhamento disponíveis mensalmente, a fim de evitar exceder a cota estabelecida mensalmente pela Casa do Empreendedor.
- Desenvolver um painel com dados relevantes dos solicitantes que permitam ao diretor de desenvolvimento econômico e à equipe da

Casa do Empreendedor monitorar o uso mensal dos "Termos de Encaminhamento" e avaliar o impacto do programa.

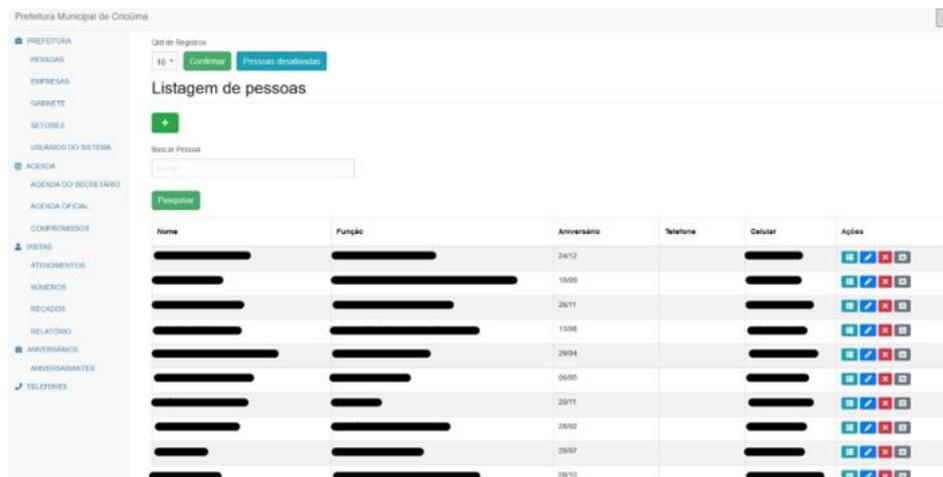
- Com a implementação do sistema Mão na Roda foi possível agilizar o processo de emissão de "Termos de Encaminhamento" na Casa do Empreendedor, garantir de que a quantidade mensal estabelecida seja respeitada, evitando problemas de excedentes, possibilidade de acompanhar o uso mensal dos termos, permitindo avaliações precisas do impacto do Programa Mão na Roda.

Imagem 35 - Página do Administrador do sistema Mão na Roda



- d. *Readequação do sistema de Gerenciamento de Atendimentos do Gabinete*
- O sistema de Gerenciamento de Atendimentos do Gabinete foi desenvolvido no ano de 2019, e possui como principal funcionalidade gerenciar o fluxo de pessoas que desejam interagir pessoalmente com o prefeito, vice-prefeito e/ou secretário geral sobre possíveis problemas, sugestões que afetam o dia a dia da população. Além disso, é possível realizar também o controle de aniversariantes e a agenda de eventos. Diante disso, no início de 2023 foi realizada uma solicitação para uma readequação no sistema, buscando contemplar melhor os recursos, a fim de atender com mais precisão e auxiliar no gerenciamento do fluxo de atendimentos, criando um melhor relacionamento entre o gabinete do prefeito, seus contatos e também registrar os atendimentos diretos ao cidadão.

Imagem 36 - Página inicial do sistema de Gerenciamento de Atendimentos do Gabinete



e. *Criação de módulos para o sistema da Diretoria de Trânsito e Transporte – DTT*

Buscando promover maiores recursos aos serviços prestados na Diretoria de Trânsito e Transporte, foram realizadas melhorias no que condiz o Controle dos Horários de Ônibus referente ao transporte público municipal, além do Controle de Operações de Trânsito, caracterizados a seguir.

i. *Controle dos Horários de Ônibus*

O projeto tem como objetivo disponibilizar todos os horários e linhas de ônibus à população, assim como à empresa detentora dos direitos de exploração do transporte público do município. Além disso, busca proporcionar para os cidadãos as linhas e seus horários programados para mudança. O sistema permite que os próprios servidores da Diretoria de Trânsito e Transporte (DTT), controlem e organizem os horários e linhas de ônibus do município, tal módulo foi adicionado junto ao sistema já utilizado no local. O modo de dispor novos módulos ao admin, respeitando os níveis de permissões estabelecidas para cada usuário, é uma novidade dentre os projetos disponibilizados pela Diretoria de Tecnologia da Informação, além de facilitar a manutenção quando necessário e aumentar o nível de segurança. Dentre as funcionalidades existentes, pode-se citar:

- Cadastro, edição e visualização dos terminais;

- Cadastro, edição, ativação, desativação e visualização das linhas. Com a possibilidade de programação dos novos horários;
- cadastro, edição e visualização dos horários;
- “Tabela de Horários”: lista os horários atuais por linha e pode ser filtrado pelos horários programados. Os horários poderão ser editados com restrições. Disponibiliza botão para novo horário, para facilitar as tarefas do usuário;
- “Desativar em Massa”: lista os horários por linha e poderão ser desativados vários horários de uma única vez ou desativar escolhendo uma data desejada;
- “Conta Horários”: quantidade de horários de partida do terminal 1 e terminal 2 de segunda a sexta-feira, sábados e domingos e feriados por linha;
- “Histórico de Horários”: lista do histórico de horários por linha;
- “Folheto”: horários de segunda à sexta-feira, sábado e domingo e feriado das partidas dos terminais 1 e 2 por linha;
- “Folheto Programado”: horários de segunda à sexta-feira, sábado e domingo e feriado das partidas dos terminais 1 e 2 por linha dos horários programados;
- “Folheto por Data”: horários de segunda à sexta-feira, sábado e domingo e feriado das partidas dos terminais 1 e 2 por linha e pela data de vigência;
- “Atualização de Horários”: Essa atualização permite que o usuário torne as datas programadas em datas vigentes de forma manual;
- “Atualização Automática”: Essa atualização torna as datas programadas em datas vigentes de forma automática caso a data desejada para alteração coincida com a data de “hoje”.

Este projeto ocorreu entre os dias 04/08/2022 a 20/02/2023, e os profissionais André Faria Ruaro e Fabio Valvassori Bitencourt estiveram envolvidos durante a execução.

Imagem 37 - Página do Administrador do sistema da DTT (horários)

Lista	Dia da Semana	Horário	Legenda	Status	Dt Ativação	Dt Desativação	Terminal	Linha	Ações
36	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 06:24:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
37	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 06:22:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
38	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 06:28:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
39	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 06:35:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
40	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 06:42:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
41	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 06:49:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
42	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 06:56:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
43	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 07:03:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
44	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 07:10:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
45	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 07:17:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
46	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 07:24:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
47	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 07:31:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
48	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 07:38:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
49	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 07:45:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
50	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 07:52:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
51	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 07:59:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
52	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 08:06:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
53	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 08:13:00		Desativado	05/05/2008	24/02/2018	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>
54	Segunda a Sexta	20/11/2023 - 11:32:00		Desativado	05/05/2008	26/12/2011	TERMINAL CENTRO	800 - EXPRESSO / TPH - TCE [CA]	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Editar</a>

## II. COTRANS – Controle de Operações de Trânsito

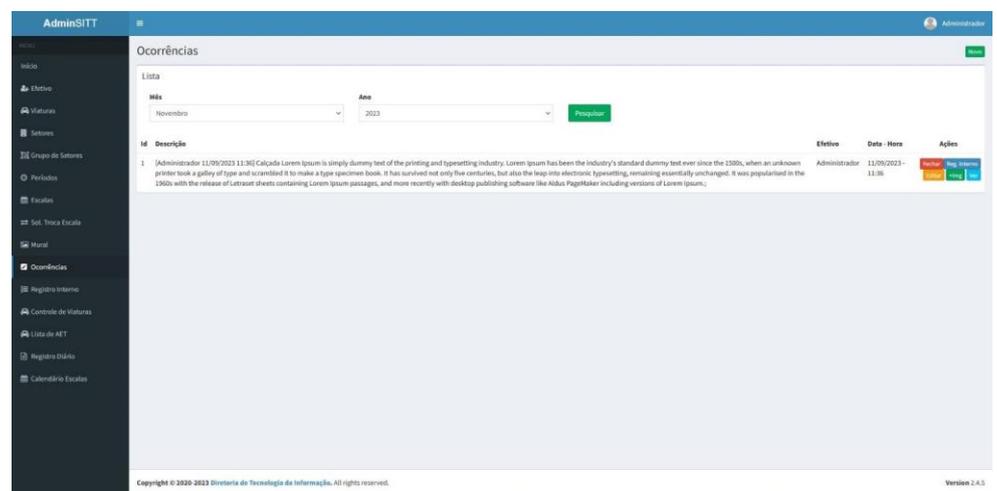
O módulo de Controle de Operações de Trânsito, trata principalmente das ocorrências pertinentes à Diretoria de Trânsito e Transportes do município, como: Acidente de Trânsito, Rotativo, Travessia, Veículo estacionado em entrada e saída de garagem, Proibido Parar e Estacionar, Proibido Estacionar, Calçada, Vaga de curta duração, Vaga de idoso, Vaga de deficiente, Veículo obstruindo saída de outro, Veículo no passeio, Faixa amarela, Faixa de retenção, Faixa de pedestre, Missão, Blitz, Recusa, Embriaguez ao Volante, Semáforo, Infração Carga e Descarga e outros. O controle de ocorrências apesar de ser a principal função do sistema, acaba se expandindo para outras funcionalidades, não menos importantes, diretamente ligadas entre si, como:

- Controle de efetivo: servidores que fazem parte do quadro de funcionários da DTT e serão escalados para atender as ocorrências;
- Controle de viaturas: controla a disponibilidade das viaturas e por quem estão sendo utilizadas no momento. Essa funcionalidade registra também a quilometragem da entrega e a data e hora da retirada e devolução;
- Controle de escalas: planeja as datas e períodos dos efetivos no mês levando em consideração sua disponibilidade;

- Registro interno: tramite das ações sobre cada ocorrência aberta.
- Solicitação de troca de escala: solicitação de troca de escala efetuada entre servidores. A solicitação só é permitida se o servidor escolhido para troca pelo servidor solicitante estiver escalado na data pretendida. A solicitação é atendida mediante aprovação do responsável. Ou recusado pelo mesmo;
- Mural: cadastro de avisos relevantes aos operadores do sistema;
- Relatórios diversos: lista de autorização especiais de trânsito, diário de registros, calendário de escalas de trabalho, entre outros.

Este projeto ocorreu entre os dias 16/06 a 03/10/2023, e os profissionais André Faria Ruaro e Fabio Valvassori Bitencourt estiveram envolvidos durante a execução.

Imagem 38 - Página do Administrador do sistema da DTT (ocorrências)



f. Implantação do Sistema de Contratos Administrados na Secretaria de Saúde

Analisando a demanda proveniente da Secretaria de Saúde, buscou-se contemplar o atendimento ao setor, adaptando o atual sistema utilizado pela Diretoria de TI para a gestão de contratos, adicionando novas funcionalidades de acordo com o solicitado. O principal objetivo do sistema é gerenciar os contratos do setor, bem como os saldos, vigência, aditivos,

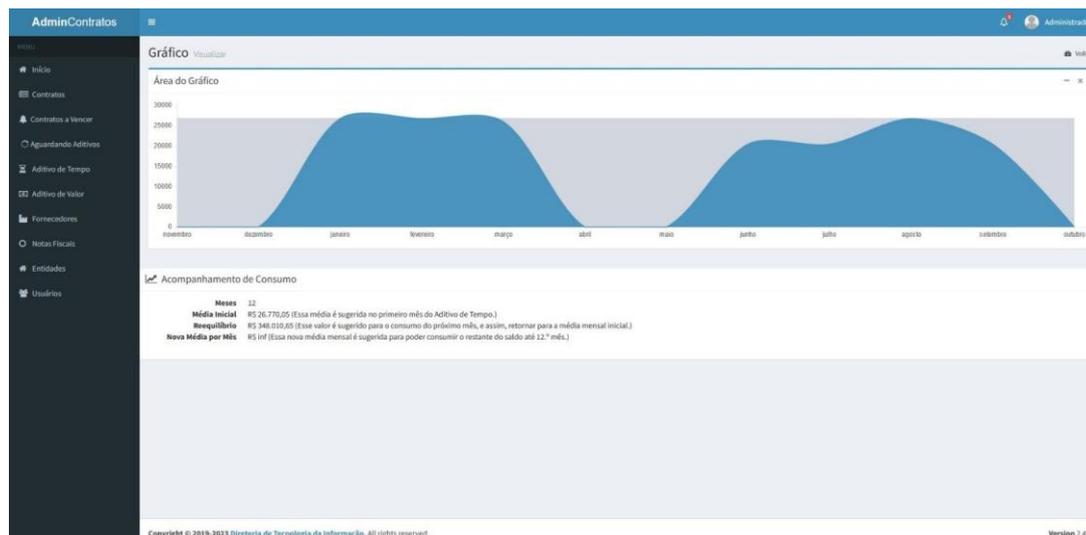
lançamentos e respectivas notas, promovendo maior eficiência e eficácia. Desse modo, as principais funcionalidades e características presentes no sistema, podem ser citadas como:

- Cadastro e controle de contratos;
- Gráfico de acompanhamento de consumo contendo provisões e sugestões de gastos;
- Lançamento de aditivos de valor e de tempo;
- Lançamento de emissão de notas;
- Acompanhamento de saldo e valor global;
- Cadastro de anexos diversos;
- Cadastro de AF's;
- Cadastro de fonte de recursos;
- Avisos de contratos a vencer ou aguardando aditivos;
- Contratos encerrados automaticamente;
- Dashboard geral;
- Cadastro de fornecedores;
- Cadastro e controle de acesso de usuários no sistema.

Imagem 39 - Equipe da SMS e DTI apresentando o sistema de contratos



Imagem 40 – Página do Administrador do sistema de Contratos (gráficos)



#### g. *Implantação do novo Sistema de Gestão de Ponto*

Sabendo do fim da vigência contratual referente ao atual sistema de software para gestão de ponto eletrônico, em dezembro de 2022 efetuou-se um pregão eletrônico, a fim de contratar uma empresa especializada no fornecimento de licença de uso de software em nuvem para gestão de ponto eletrônico por biometria e/ou reconhecimento facial, a fim de realizar o controle do registro de frequência, dispor de níveis de acesso, treinamento aos envolvidos, e possibilitar o uso via navegador de internet (WEB) e por meio de aplicativo móvel (APP), buscando atender as demandas da Prefeitura Municipal de Criciúma - SC. A empresa vencedora do certame foi a WORKSERV DESENVOLVIMENTO E COMÉRCIO DE SOFTWARES LTDA. Este projeto ocorreu entre os dias 02/01 a 28/02/2023, e os profissionais André Faria Ruaro, Marcos Adriano e Roni Edson dos Santos estiveram envolvidos durante a execução.



*h. Sistema do Plano Anual de Contratações e Contratos*

Com o objetivo de promover uma adequação a nova lei de licitações Lei nº 14.133/202, e promover uma padronização no processo de compras e na gestão de contratos para o município, foi realizado no mês de abril de 2023, com o objetivo de contratar uma empresa especializada no fornecimento de solução para gerenciamento e controle do Plano Anual de Contratações, bem como dos contratos e demais atos jurídicos dele decorrentes, com a finalidade de atendimento das demandas do município. A empresa WEBBRAIN LTDA, sagrou-se vencedora do pregão 061/PMC/2023.

*i. Sistema de Gestão Ambiental*

Buscando dar continuidade aos processos atrelados a Diretoria de Meio Ambiente, por meio de um Sistema de Gestão Ambiental, no mês de maio de 2023, foi realizado um processo licitatório, tendo como objetivo a contratação de uma empresa especializada no fornecimento de solução de software para a otimização da gestão ambiental, com o intuito de gerenciar solicitações, denúncias, documentos, condicionantes ambientais ou agendamentos dos cidadãos, contemplando assim as suas rotinas, procedimentos e que possibilite também o trabalho de conscientização ambiental e gestão da coleta de resíduos sólidos. A empresa APPSO

TECNOLOGIA LTDA, sagrou-se vencedora do pregão eletrônico 099/PMC/2023.

Imagem 42 - Logo do sistema de Gestão Ambiental



*j. Portal do Servidor*

A contratação do Portal do Servidor para uma prefeitura é algo de extrema valia, uma vez que promove ao servidor público municipal uma facilidade de acesso aos meios digitais. Nesse sentido, a solução detentora de módulos como a declaração de bens, seleção de contratação e junta médica, deverá ser cuidadosamente fundamentada, com base em aspectos legais, operacionais, financeiros e de benefício público. Além disso, é importante ressaltar que o sistema deverá atender todas as exigências legais e regulamentares para a administração de servidores públicos, incluindo as normas aplicáveis a declaração de bens, conforme Lei federal nº 8.429, de 2 de junho de 1992 que estabelece a obrigatoriedade de apresentação de declaração de bens e rendas por parte dos servidores públicos, para ingresso em função pública e para a data-base de cada ano. Desse modo, em novembro de 2023, foi realizado o processo licitatório em formato de pregão eletrônico 269/PMC/2023, sagrando-se como empresa vencedora a WEBBRAIN LTDA.

*k. Migração dos módulos Folha, RH, Tributos e Procuradoria*

Sabendo da necessidade em aprimorar os serviços e prover um sistema mais adequado e atualizado ao servidor público, sendo ele também no papel de cidadão, em 2023 foi elaborado um cronograma para a migração dos sistemas Folha, RH, Tributos e Procuradoria, sendo os dois primeiros já finalizados no mesmo ano, e programada a migração dos sistemas Tributos e Procuradoria para o início de 2024. Os sistemas operavam em uma versão Desktop, o que onerava o tempo do servidor e por muitas vezes atrapalhava seu desempenho no ambiente de trabalho, já que, as atualizações eram manuais e frequentes, demandando de um técnico para realizar tais operações sempre que necessário. Além disso, por conta da solução obsoleta, muitos processos desempenhados dentro do sistema acabavam por ocupar muito tempo. Pensando nesses pontos, e também prezando pelo aprimoramento das soluções, foi iniciado o processo junto a empresa detentora do contrato, sendo a referida Betha Sistemas. Durante os meses de outubro a novembro de 2023, foi realizado o processo de migração da versão Desktop para a versão Cloud dos sistemas Folha e RH, o processo foi finalizado e iniciadas as atividades no novo sistema em 13 de novembro de 2023. Todo o processo ocorreu com o suporte da equipe por parte da empresa, a Diretoria de TI envolveu-se no início do projeto, dispondo a base de dados, que antes era armazenada em um dos servidores pertencentes a administração pública. Do mesmo modo, ocorrerá a migração dos Tributos e Procuradoria, programada para iniciar em 05 de janeiro de 2024.

## **7. INFORMATIZAÇÃO/OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS/RECURSOS**

O item apresenta a informatização e/ou otimização dos processos e/ou recursos para aprimorar ou melhorar atividades já existentes e que podem ser mais beneficiadas.

*a. Lei Geral de Proteção de Dados*

Buscando a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD (Leis 13.709/18 e 13.853/19), no ano de 2023 a Prefeitura Municipal de Criciúma, realizou a contratação de uma empresa especializada na

assessoria técnico-legal em Direito Digital com foco em *compliance* de proteção de dados pessoais. No decorrer do ano, a Diretoria de TI envolveu-se em alguns processos atrelados às suas competências, tais como, a atualização da Política de Segurança da Informação (PSI) e o mapeamento de novos itens para o desenvolvimento de novos documentos pertinentes à LGPD no âmbito da tecnologia. Atualmente, a PSI continua em fase de atualização e não foi publicada oficialmente, além desse documento, estão também em fase de desenvolvimento o Plano de Continuidade de Negócios, Plano de Contingência e o Procedimento de Resposta ao Incidente de Segurança da Informação.

*b. Inclusão de setores ao Domínio PMC*

Tendo ciência do papel fundamental que um domínio em uma rede desempenha dentro da organização, tal como o modo de promover uma administração mais eficiente, organização hierárquica, centralização de contas e políticas, autenticação, controle de acesso, e inúmeros benefícios, prezou-se pela expansão a outros setores pertencentes a Prefeitura Municipal de Criciúma, incluindo-os ao domínio já existente, denominado Domínio PMC. Os novos setores adicionados ao domínio foram: a rede administrativa das escolas, o Arquivo Morto e o Almoxarifado da Saúde. Tal projeto contemplou a segmentação da rede das referidas VLANs e a migração dos computadores do antigo modelo para o Domínio PMC. Além disso, o ambiente criado para os novos setores incorporados nesta etapa, foram incluídos aos usuários das unidades nos novos servidores de AD/DS Controlador de Domínio, DNS, Controlador de Domínio Secundário e Servidor de Arquivos, e realizada a transferência dos arquivos para o novo modelo. Este projeto ocorreu entre os dias 01/03 a 15/11/2023, e os profissionais André Faria Ruaro, Marcos Adriano e Roni Edson dos Santos estiveram envolvidos durante a execução.

*c. Criação do servidor de imagens*

Buscando contemplar o atendimento de uma demanda referente ao compartilhamento de imagens cartográficas e o servidor com software específico para renderizar as imagens coletadas por drones, foi realizada a

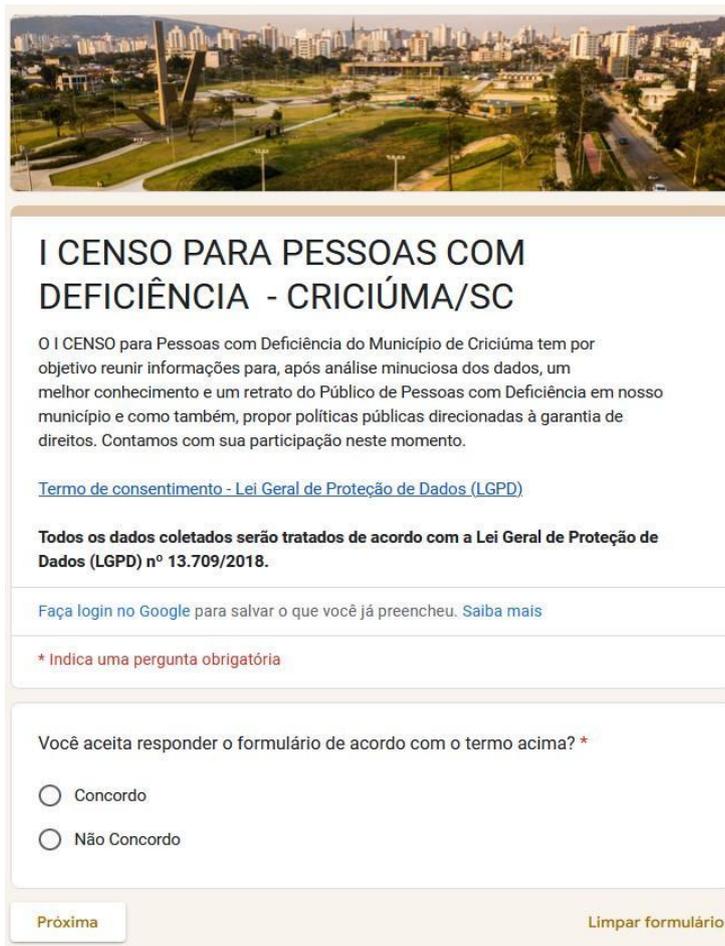
criação de um servidor de imagens para ambos. O ambiente busca otimizar a utilização do espaço ocupado por essas imagens, uma vez que por tratarem-se de arquivos que requerem grande capacidade de armazenamento. Nesse sentido, são utilizados como referências e não ocupam um espaço duplicado, propiciando uma redução e uso consciente do espaço em disco. Este projeto ocorreu entre os dias 01/05 a 15/05/2023, e o profissional André Faria Ruaro esteve envolvido durante a execução.

d. **Elaboração do Formulário para o I Censo para Pessoas com Deficiência - Criciúma/SC**

Conforme demanda proveniente da Secretaria Municipal de Saúde, foi realizada a elaboração do formulário que tem como objetivo, reunir informações a respeito das pessoas com deficiência no município, para posteriormente, após uma análise minuciosa dos dados, propor políticas públicas direcionadas à garantia de direitos. Diante do período reduzido para a publicação deste questionário e por motivos de segurança dos dados, utilizou-se a ferramenta do Google Forms como uma alternativa para a criação deste formulário, distribuindo-o conforme os dados técnicos descritos a seguir.

- Elaboradas 44 questões separadas em 6 seções;
- O documento foi aprovado pelo DPO da Prefeitura Municipal de Criciúma;
- Foram coletados 370 registros até o dia 20/11/2023;
- Disponibilizado por meio da URL: [criciuma.sc.gov.br/censopcd](http://criciuma.sc.gov.br/censopcd)

Imagem 43 - Formulário I Censo para Pessoas com Deficiência



**I CENSO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA - CRICIÚMA/SC**

O I CENSO para Pessoas com Deficiência do Município de Criciúma tem por objetivo reunir informações para, após análise minuciosa dos dados, um melhor conhecimento e um retrato do Público de Pessoas com Deficiência em nosso município e como também, propor políticas públicas direcionadas à garantia de direitos. Contamos com sua participação neste momento.

[Termo de consentimento - Lei Geral de Proteção de Dados \(LGPD\)](#)

**Todos os dados coletados serão tratados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/2018.**

[Faça login no Google](#) para salvar o que você já preencheu. [Saiba mais](#)

\* Indica uma pergunta obrigatória

Você aceita responder o formulário de acordo com o termo acima? \*

Concordo

Não Concordo

[Próxima](#) [Limpar formulário](#)

e. *Elaboração do Formulário para Pesquisa Popular Referente à Revisão do Plano Diretor Participativo de Criciúma/SC*

Conforme demanda proveniente da Secretaria Municipal de Infraestrutura, Planejamento, Mobilidade Urbana e Sustentabilidade, foi realizada a elaboração do formulário que tem como objetivo, reunir informações a respeito da opinião dos moradores a respeito dos bairros em que residem. Diante do período reduzido para a publicação deste questionário e por motivos de segurança dos dados, utilizou-se a ferramenta do Google Forms como uma alternativa para a criação deste formulário, distribuindo-o conforme os dados técnicos descritos a seguir.

- Elaboradas 87 questões separadas em 5 seções;
- Foram coletados 1.289 registros.
- Disponibilizado por meio da URL: [criciuma.sc.gov.br/pdp](http://criciuma.sc.gov.br/pdp)

Imagem 44 - Formulário do Plano Diretor Participativo



Seção 1 de 5

## Pesquisa popular referente à revisão do Plano Diretor Participativo de Criciúma/SC

Responda a este questionário, pois por ele, você poderá informar a Prefeitura de Criciúma, o que você pensa a respeito do seu bairro e da sua cidade.

**Participe! Para construir a cidade do futuro.**

Tempo médio de resposta: 15 minutos.  
Pesquisa aberta para resposta do dia 01/08/2023 à 30/09/2023. (O término da pesquisa foi prorrogado para o dia 31/10/2023.)  
**(Nova prorrogação para o dia 05/11/2023.)**

### IDENTIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES NA CONSULTA POPULAR

Descrição (opcional)

**Nasceu em Criciúma? \***

*f. Elaboração do Formulário para Contribuições no Plano de Mobilidade Urbana*

Conforme demanda proveniente da Secretaria Municipal de Infraestrutura, Planejamento, Mobilidade Urbana e Sustentabilidade, foi realizada a elaboração do formulário que tem como objetivo, reunir informações a respeito de sugestões para contribuir junto a mobilidade urbana do município. Diante do período reduzido para a publicação deste questionário e por motivos de segurança dos dados, utilizou-se a ferramenta do Google Forms como uma alternativa para a criação deste formulário, distribuindo-o conforme os dados técnicos descritos a seguir.

Imagem 45 - Formulário do Plano de Mobilidade Urbana



O formulário possui um cabeçalho com ícones de um carro, um caminhão, um ônibus, uma bicicleta e uma pessoa andando de skate. Abaixo dos ícones, o título "PLANO DE MOBILIDADE URBANA DE CRICIÚMA" está em letras maiúsculas, com "MOBILIDADE" em vermelho e "URBANA" em verde. O corpo do formulário contém o seguinte texto:

### Contribuições para o Plano de Mobilidade Urbana

Utilize este formulário para registrar as suas contribuições para o Plano de Mobilidade Urbana de Criciúma. Sua participação é muito importante!

[Todos os dados coletados serão tratados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados \(LGPD\) nº 13.709/2018.](#)

prefeituracriciuma@gmail.com [Alternar conta](#) 

 Não compartilhado

\* Indica uma pergunta obrigatória

*g. Solução de Consulta Tributária*

A Consulta Tributária está prevista no Art. 168 do Código Tributário Municipal de Criciúma, e assegura ao cidadão, o direito de consulta sobre interpretação e aplicação da legislação tributária municipal, obedecendo os critérios definidos em Lei, sendo que a solução dada à consulta tem efeito normativo quando adotada em circular expedida pela autoridade fiscal competente.

*Link: [conselhos.criciuma.sc.gov.br/consultatributaria](http://conselhos.criciuma.sc.gov.br/consultatributaria)*

**Conselhos**

- Conselho Municipal dos Direitos da Mulher - CMDM
- Conselho Municipal da Juventude - CMJ
- Conselho Municipal de Políticas Sobre Drogas - COMAD
- Conselho Municipal de Saneamento Básico - COMSAB
- Conselho Municipal de Defesa do Consumidor e da Cidadania - COMDECON
- Gabinete de Gestão Integrada Municipal - GGI-M
- Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência - CODEC
- Conselho Municipal de Promoção da Igualdade racial - COMPIRC
- Conselho Municipal de Habitação - CMH
- Conselho Municipal de

## // Conselho Municipal de Contribuintes - CMC

### Solução de Consulta Tributária

q

Nº do Processo	Assunto
606100_2023	ISS. CONSULTA À INTERPRETAÇÃO DA LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA. SERVIÇOS DE SAÚDE – UTI MÓVEL. LOCAL DA PRESTAÇÃO.
620707_2021	ISS. CONSULTA SOBRE A LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA MUNICIPAL. ENQUADRAMENTO DE ATIVIDADE NA LISTA DE SERVIÇOS.
620959_2021	ISS. SERVIÇOS MÉDICOS. CONFLITO DE COMPETÊNCIA.
622278_2021	ISS. CONSULTA SOBRE A LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA MUNICIPAL. SERVIÇOS DE CARREGAMENTO E DESCARREGAMENTO DE CARGAS CONTRATADOS MEDIANTE PLATAFORMA DIGITAL.
634659_2022	ISS. CONSULTA QUANTO À LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA. SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA. EMPRESA OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO SUBITEM 14.01 DA LISTA DE SERVIÇOS.
639979_2022	ISS. CONSULTA QUANTO À LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA. SERVIÇOS DE CONSTRUÇÃO CIVIL. LOCAL DE PRESTAÇÃO.
644979_2022	ISS. CONSULTA À LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA. EXPORTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O EXTERIOR DO PAÍS. INCIDÊNCIA
670671	ISS. SERVIÇOS DE TECNOLOGIA. BENEFÍCIO OU INCENTIVO FISCAL.

**h. Solução de consulta para o FUNDEB**

A fim de promover maior transparência ao Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (FUNDEB), foi realizado o desenvolvimento de uma página para publicações atreladas ao assunto, com responsabilidade estabelecida do Conselho de Acompanhamento e Controle Social (CACS). Na página, estão disponibilizadas informações como:

- Institucional;
- Perguntas frequentes;
- Atas de reuniões;
- Composição;
- Regimento;
- Cronograma das reuniões;
- Legislação;

- Pareceres e relatórios;
- Decreto;
- Contatos;
- Endereço.

Link: [criciuma.sc.gov.br/fundeb](http://criciuma.sc.gov.br/fundeb)

Imagem 47 - Página do FUNDEB



FUNDEB - Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação

**ENDEREÇO**

Rua: Palestina, s/n,  
 Bairro: Pinheirinho  
 Cidade: Criciúma - SC  
 CEP: 88.803 - 170

**CONTATOS**

Telefone: (48) 3431-0100  
 E-mail: fundebcriciuma2019@gmail.com  
**PRESIDENTE**  
 Raquel da Silva  
**VICE – PRESIDENTE**  
 Alcione de Oliveir  
**SECRETÁRIA EXECUTIVA**  
 Janir Paladini Patricio

- Institucional
- Perguntas Frequentes
- Atas de Reuniões
- Composição
- Regimento
- Cronograma das Reuniões

*i. Reconstrução da base de dados do sistema Betha Tributos*

O sistema de tributos na prefeitura tem como principal objetivo arrecadar recursos financeiros para os serviços e as atividades de responsabilidade do município. Tais recursos são fundamentais para o funcionamento da administração municipal e prestação de serviços públicos à população. Diante disso, analisando o atual sistema de tributos, utilizado na Prefeitura Municipal de Criciúma, foi visto que era necessário realizar o processo de

reconstrução da base de dados, por conta da quantidade de logs existentes, provenientes das inúmeras consultas efetuadas na base. A reconstrução do banco de dados é um processo que busca a restauração ou recriação do banco de dados a partir de backups ou outras fontes de dados. Desse modo, o processo foi efetuado por meio da criação de um ambiente utilizado para a reconstrução da base, e posterior homologação do processo. Além disso, cabe ressaltar que o histórico anterior à reestruturação foi mantido em cópia para futuras consultas aos setores solicitantes. Este projeto ocorreu entre os dias 01/11 a 06/11/2023, e o profissional André Faria Ruaro esteve envolvido durante a execução.

*j. Ampliação do Sistema de Telessaúde*

O principal objetivo do TeleSaúde é estabelecer um ponto centralizado de contato entre a Unidade Básica de Saúde e a população de Criciúma, tal qual, já evidenciado desde o uso da ferramenta que intermedia esse contato entre a UBS e o cidadão desde o ano de 2021. Nesse sentido, diante do lançamento do programa em 2022, e sua continuidade em 2023, foi possível perceber tamanha importância, com enfoque na assistência e bem-estar da população. Dentre os serviços oferecidos, pode-se citar: atendimento médico, renovação de receitas, retorno de resultados de exames, agendamentos e/ou procedimentos na Unidade de Saúde, além de fornecer informações. O TeleSaúde é pioneiro em Santa Catarina e destaca-se como uma iniciativa abrangente e inovadora, priorizando a assistência e o bem-estar da comunidade local, e até o momento o projeto expandiu-se para mais vinte e três bairros do município, estando presente nas seguintes Unidades Básicas de Saúde: UBS Vila Manaus, UBS Vila Zuleima, UBS Nossa Senhora Salete, UBS Cristo Redentor, UBS Quarta Linha, UBS Linha Anta, UBS São Roque, UBS Vila Rica/Imigrantes, UBS Verdinho, UBS Renascer, UBS Mina União, UBS Nova Esperança, UBS Sangão, UBS Centro Social Urbano, UBS Cidade Mineira Velha, UBS Rio Maina/Wosocris, UBS São Luiz, UBS Santa Augusta, UBS Pinheirinho, UBS Vila Belmiro, UBS Morro Estevão, UBS Milanese e UBS Maria Céu

Imagem 48 - Logo do TeleSaúde



*k. Reestruturação Usina de Asfalto*

O setor da Usina de Asfalto é essencial na infraestrutura viária, e é reconhecida tamanha importância em prover meios para que o setor possa operar de maneira eficaz e alinhada às melhores práticas. A reestruturação buscou modernizar os equipamentos, melhorar os processos e incorporar práticas sustentáveis. O projeto contemplou a reestruturação tecnológica, no âmbito de equipamentos, dispendo ao local um computador, uma impressora, infraestrutura elétrica e lógica. Além disso, um sistema e a capacitação para aprimorar o gerenciamento, controle total de relatórios de entrada e saída de materiais e a taxa de divergência de entrada dos insumos. Diante disso, foi necessário elaborar um fluxograma do processo de serviços adequados para a gestão do local, e solicitar das empresas provedoras de matéria prima a certificação do Inmetro de calibragem das balanças rodoviárias, assim como manter a balança da usina com controle semestral ou anual de calibragem e certificação do Inmetro, para diminuir ainda mais marcações errôneas de divergência de peso. Este projeto ocorreu entre os dias 15/02 a 21/03/2023, e Jhony Nazário esteve envolvido durante a execução.

**8. MELHORIAS DE INFRAESTRUTURA DE HARDWARE, SOFTWARE E REDES**

O item refere-se às melhorias condizentes à infraestrutura de hardware, software e redes durante o ano de 2023, realizada em setores vinculados à Prefeitura Municipal de Criciúma.

a. *Aquisição de Kit Testador Cabo Rede*

Observando a falta de ferramentas para o atendimento de demandas atreladas a infraestrutura de rede, tornou-se necessária a aquisição de novas ferramentas. Desse modo, foram adquiridos dois Kits de Testadores de cabos para os serviços da Diretoria, contendo um conjunto para teste, crimpagem e inserção de cabos de rede. Tal ferramenta auxilia e testa a correspondência de cabos de par trançado, podendo também detectar conexões erradas, curtos-circuitos e circuitos abertos.

Imagem 49 – Ferramentas adquiridas para a DTI



b. *Aquisição de Equipamentos e Licenciamento de Softwares*

Em 2023 foram adquiridos diversos equipamentos de TI para atendimento aos setores da Prefeitura Municipal de Criciúma. Desse modo, as aquisições seguiram a premissa de optar por equipamentos de primeira linha. A escolha corroborou o fato de prover maior vantagem, pois assim os conflitos de hardware são reduzidos e facilitam o fluxo de serviços. Em relação ao licenciamento de softwares, a Diretoria de TI possui um papel fundamental de incentivo no uso de software livre. Entretanto, observando algumas necessidades específicas de determinados setores, foi necessário adquirir ferramentas licenciadas, visando o cumprimento com a legalidade e transparência na prestação dos serviços. Por isso, no ano de 2023, após realizar diversas análises e testes de qualidade e desempenho, foi realizada a aquisição dos softwares, e posteriormente a instalação e licenciamento, mantendo o rigoroso controle de licenciamentos por parte desta Diretoria, direcionados a Secretaria Municipal de Educação (EDU), Fundo Municipal de Saúde (FMS), Fundação Cultura de Criciúma (FCC) e Prefeitura Municipal de Criciúma (PMC). O valor total de investimentos em aquisições

de equipamentos (hardware) e licenciamento de softwares foi de R\$7.069.523,42 (sete milhões, sessenta e nove mil, quinhentos e vinte e três reais e quarenta e dois centavos). Para melhor visualização dos investimentos, será apresentado no quadro a seguir os valores por fundo.

Quadro 3 – Aquisições de Equipamentos e Licenciamentos de Softwares

FUNDO	TIPO	ITEM	QNTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
EDU	Hardware	Computador Avançado Completo	3	R\$ 13.949,00	R\$ 41.847,00
EDU	Hardware	Monitor	3	R\$ 1.400,00	R\$ 4.200,00
EDU	Hardware	Computador Intermediário Completo + Monitor Secundário	300	R\$ 4.684,00	R\$ 1.405.200,00
EDU	Hardware	Computador Básico Completo	600	R\$ 3.097,00	R\$ 1.858.200,00
EDU	Hardware	Kit Robótica Educacional	12	R\$ 6.900,00	R\$ 82.800,00
EDU	Hardware	Teclado Braille	1	R\$ 298,00	R\$ 298,00
EDU	Hardware	Impressora Braille	1	R\$ 15.464,72	R\$ 15.464,72
EDU	Hardware	Nobreak	130	R\$ 410,00	R\$ 53.300,00
EDU	Hardware	Notebook Básico	15	R\$ 3.149,00	R\$ 47.235,00
EDU	Hardware	SSD Interno	50	R\$ 150,00	R\$ 7.500,00
EDU	Hardware	Televisor Smart 65"	30	R\$ 3.972,11	R\$ 119.163,30
EDU	Hardware	Tablet	57	R\$ 1.084,30	R\$ 61.805,10
EDU	Hardware	Tablet	473	R\$ 1.012,43	R\$ 478.879,39
EDU	Hardware	Máquina de Corte a Laser	33	R\$ 13.115,00	R\$ 432.795,00
EDU	Hardware	Impressora 3D - Área 300x300x340	2	R\$ 3.450,00	R\$ 6.900,00
EDU	Hardware	Kit Robótica Educacional	3	R\$ 6.950,00	R\$ 20.850,00
EDU	Hardware	Impressora 3D - Área 200x200x250	15	R\$ 2.198,94	R\$ 32.984,10
EDU	Hardware	Cabo HDMI 15 metros	30	R\$ 160,00	R\$ 4.800,00
EDU	Hardware	Lupa Eletrônica Portatil	1	R\$ 1.370,00	R\$ 1.370,00
EDU	Hardware	Roteador Wireless	32	R\$ 1.100,00	R\$ 35.200,00
EDU	Hardware	Roteador Wireless	98	R\$ 990,00	R\$ 97.020,00
EDU	Hardware	Switch 24 Portas	32	R\$ 1.547,00	R\$ 49.504,00
EDU	Hardware	Switch 24 Portas	98	R\$ 1.400,00	R\$ 137.200,00

EDU	Hardware	Switch 48 Portas	16	R\$ 3.300,00	R\$ 52.800,00
EDU	Hardware	Switch 48 Portas	49	R\$ 2.799,00	R\$ 137.151,00
EDU	Hardware	Máquina de Datilografia Braille	1	R\$ 8.300,00	R\$ 8.300,00
EDU	Hardware	Estabilizador de Tensão	1	R\$ 51.661,00	R\$ 51.661,00
EDU	Hardware	Computador Básico Completo	3	R\$ 3.600,00	R\$ 10.800,00
EDU	Hardware	Computador Avançado Completo	3	R\$ 10.530,00	R\$ 31.590,00
EDU	Hardware	Monitor	6	R\$ 1.120,00	R\$ 6.720,00
EDU	Hardware	Televisor Smart 65"	4	R\$ 3.789,00	R\$ 15.156,00
EDU	Hardware	Switch 48 Portas	1	R\$ 3.280,00	R\$ 3.280,00
EDU	Hardware	Gerador Silencioso	1	R\$ 56.000,00	R\$ 56.000,00
EDU	Hardware	Nobreak	8	R\$ 432,00	R\$ 3.456,00
EDU	Hardware	Televisor Smart 65"	14	R\$ 2.815,00	R\$ 39.410,00
EDU	Hardware	Adaptador Conversor Displayport para HDMI	18	R\$ 29,99	R\$ 539,82
EDU	Hardware	Cabo HDMI 15 metros	12	R\$ 122,00	R\$ 1.464,00
EDU	Hardware	Suporte de TV Video Wall	18	R\$ 501,00	R\$ 9.018,00
FCC	Hardware	Câmera com tripé, iluminação LED e microfone	1	R\$ 6.700,00	R\$ 6.700,00
FMS	Hardware	Computador Básico Completo	40	R\$ 4.940,00	R\$ 197.600,00
FMS	Hardware	Computador Avançado Completo	1	R\$ 13.949,00	R\$ 13.949,00
FMS	Hardware	Notebook Básico	4	R\$ 5.190,00	R\$ 20.760,00
FMS	Hardware	Tablet com Caneta	9	R\$ 2.640,00	R\$ 23.760,00
FMS	Hardware	Headset	20	R\$ 189,00	R\$ 3.780,00
FMS	Hardware	Estabilizador de Tensão	3	R\$ 308,00	R\$ 924,00
FMS	Hardware	Nobreak	55	R\$ 553,00	R\$ 30.415,00
FMS	Hardware	Computador Básico Completo	2	R\$ 4.940,00	R\$ 9.880,00
PMC	Hardware	Computador Básico Completo	27	R\$ 4.940,00	R\$ 133.380,00
PMC	Hardware	Computador Intermediário Completo	4	R\$ 5.306,00	R\$ 21.224,00
PMC	Hardware	Notebook Básico	3	R\$ 5.190,00	R\$ 15.570,00
PMC	Hardware	Notebook Avançado	1	R\$ 7.500,00	R\$ 7.500,00
PMC	Hardware	Monitor	32	R\$ 1.400,00	R\$ 44.800,00

PMC	Hardware	Kit Teclado e Mouse sem fio	1	R\$ 222,60	R\$ 222,60
PMC	Hardware	Tablet com Caneta	3	R\$ 2.640,00	R\$ 7.920,00
PMC	Hardware	Kit Microfone Lapela sem fio	1	R\$ 448,00	R\$ 448,00
PMC	Hardware	Microfone Condensador com tripé	1	R\$ 352,80	R\$ 352,80
PMC	Hardware	Headset	4	R\$ 189,00	R\$ 756,00
PMC	Hardware	Webcam Full HD	6	R\$ 490,00	R\$ 2.940,00
PMC	Hardware	Televisor Smart 43"	4	R\$ 2.488,00	R\$ 9.952,00
PMC	Hardware	Suporte de Televisor Móvel	1	R\$ 885,29	R\$ 885,29
PMC	Hardware	Projektor Multimídia	1	R\$ 5.080,00	R\$ 5.080,00
PMC	Hardware	Tela Retrátil 235x176	1	R\$ 1.317,00	R\$ 1.317,00
PMC	Hardware	Televisor Smart 85"	1	R\$ 11.122,00	R\$ 11.122,00
PMC	Hardware	Suporte Pedestal Chão com rodas	1	R\$ 1.356,00	R\$ 1.356,00
EDU	Software	Suite de Aplicações de Produtividade para Escritório	22	R\$ 1.676,33	R\$ 36.879,26
EDU	Software	Sistema Operacional	300	R\$ 1.610,33	R\$ 483.099,00
FMS	Software	Suite de Aplicações de Produtividade para Escritório	2	R\$ 1.659,00	R\$ 3.318,00
PMC	Software	Sistema Operacional	12	R\$ 1.830,00	R\$ 21.960,00
PMC	Software	Suite de Aplicações de Produtividade para Escritório	27	R\$ 1.079,00	R\$ 29.133,00
PMC	Software	Adobe Creative Cloud	5	R\$ 4.735,00	R\$ 23.675,00
PMC	Software	AutoCAD Revit LT Suite	24	R\$ 2.554,40	R\$ 61.305,60
PMC	Software	AutoCAD	14	R\$ 6.386,11	R\$ 89.405,54
PMC	Software	AutoCAD LT	8	R\$ 1.346,17	R\$ 10.769,36
PMC	Software	A&C	22	R\$ 10.751,07	R\$ 236.523,54
PMC	Software	Licença Kaspersky Endpoint Security for Business Select Brazilian Edition	1.000	R\$ 79,00	R\$ 79.000,00
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 7.069.523,42</b>

O licenciamento de software contabiliza o valor de R\$1.075.068,30 (um milhão, setenta e cinco mil, sessenta e oito reais e trinta centavos). Já o valor referente às aquisições de hardware totaliza um valor de R\$5.994.455,12 (cinco milhões, novecentos e noventa e quatro mil, quatrocentos e cinquenta e cinco reais e doze centavos). Cabe ressaltar que, de acordo com a percepção dos itens no quadro apresentado acima, é visto que grande parte dos investimentos está atrelada para a Secretaria Municipal de Educação (EDU), justamente por dispor de muitos projetos atrelados à Tecnologia Educacional para execução.

- *Investimentos por ano*

Analisando os investimentos realizados com hardware e software no ano de 2022 e 2023, é possível perceber um aumento de forma geral de 933% nos investimentos em comparação ao ano anterior, de modo específico, houve um aumento de 2228% em relação ao licenciamento de software. Além disso, houve também um aumento referente às aquisições de hardware de 151%. No gráfico abaixo é possível visualizar os valores relacionados aos investimentos no ano de 2022 e 2023.

Imagem 50 - Investimentos por ano (geral)

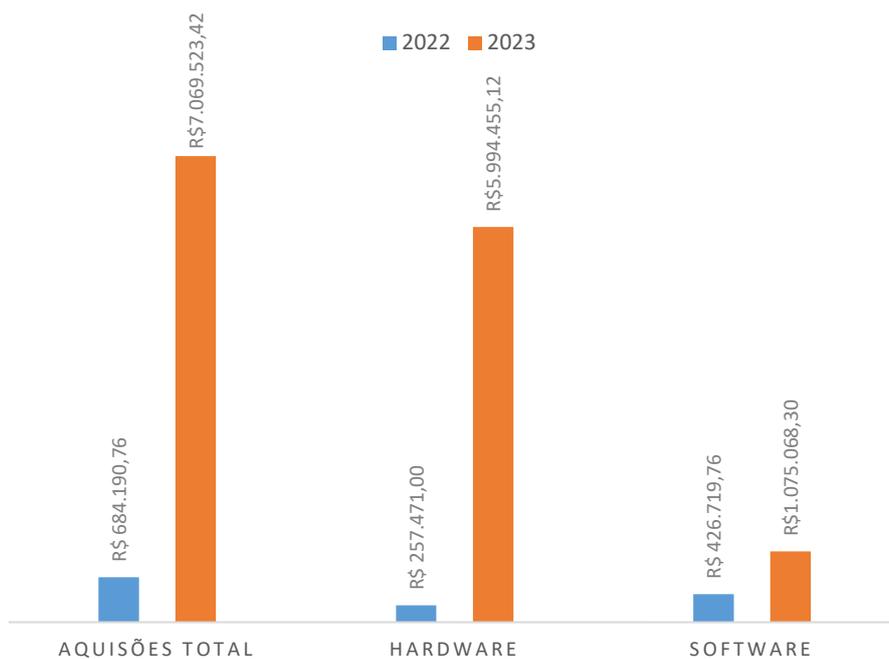
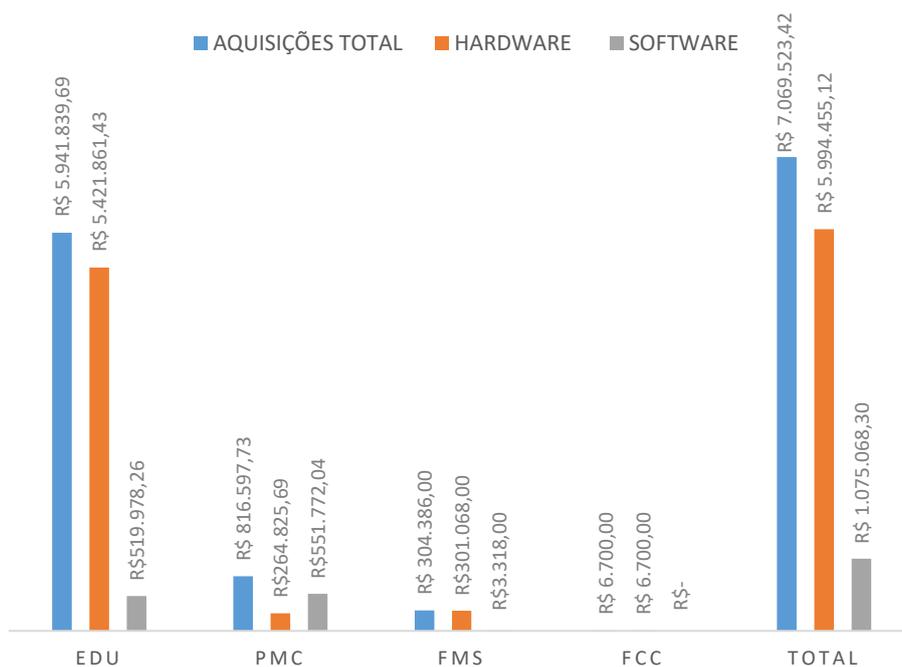


Imagem 51 - Investimentos por fundo



c. *Informativo de baixa de bens*

No ano de 2020, foi desenvolvido um sistema de controle de baixa de equipamentos, visando incorporar ao sistema de gestão de TI. O procedimento para baixa de bem patrimonial (relacionado a TI), referem-se aos que estão sem condições de uso, está obsoleto, avariado, em estado

irrecuperável ou o orçamento para o seu conserto é igual ou superior a 50% do seu valor de mercado (critério antieconômico). Desse modo, o equipamento é informado no sistema e gerado um documento de baixa de bens, contendo informações como: número incremental, data da baixa, setor/subsetor a qual o equipamento pertence, número de patrimônio, descrição do equipamento, motivo da baixa do bem, observações pertinentes, além das, assinaturas do responsável pela baixa do bem e responsável pelo setor a qual o bem pertence. No ano de 2023, buscando efetuar o controle patrimonial dos bens, foi possível contabilizar o total de 141 bens de modo geral. A tabela abaixo apresenta especificamente a quantidade e o local a que o equipamento pertence.

Quadro 4 – Tabela Baixa de Bens

<b>FUNDO</b>	<b>EQUIPAMENTO</b>	<b>QNTD.</b>	<b>TOTAL POR FUNDO</b>
EDU	Computador	1	50
EDU	Estabilizador	12	
EDU	Gabinete	9	
EDU	Monitor	27	
EDU	Tela de Projeção	1	
PMC	Computador	1	32
PMC	Estabilizador	9	
PMC	Gabinete	3	
PMC	Monitor	18	
PMC	Televisão	1	
FMS	Computador	2	28
FMS	Estabilizador	7	
FMS	Gabinete	10	
FMS	Monitor	8	
FMS	Tablet	1	
FMAS	Caixa de Som	1	13
FMAS	Computador	2	
FMAS	Estabilizador	1	
FMAS	Gabinete	5	
FMAS	Monitor	4	
FCC	Gabinete	1	1
-	Aparelho DVD	1	17

-	Estabilizador	2	
-	Gabinete	5	
-	Monitor	5	
-	Relógio ponto	1	
-	Teclado	2	
-	Televisão	1	
<b>TOTAL</b>			<b>141</b>

Em vista disso, percebe-se que em comparação ao ano de 2022, houve uma redução de 71.86% na baixa de bens em 2023. Na perspectiva tecnológica, isto é algo benéfico, uma vez que significa que os equipamentos utilizados atualmente em toda a Administração Pública Municipal, são equipamentos que dispõem de configurações que atendem as demandas dos servidores, bem como possuem boa conservação.

*d. Troca de equipamento da Secretaria Municipal da Educação e Secretarias das Unidades Escolares*

Os computadores em uso na Secretaria Municipal de Educação, estavam cumprindo um papel essencial na gestão educacional, mas é inegável que a tecnologia avançou desde a última aquisição desses equipamentos. Portanto, a troca fez-se necessária para garantir que a Secretaria esteja alinhada com as demandas contemporâneas, proporcionando um ambiente de trabalho mais ágil, eficiente e seguro. Desse modo, foi realizada a troca de 54 computadores classificados com especificações básicas, entende-se que essa quantia representa um investimento significativo.

Imagem 52 - Computador da Secretaria Municipal da Educação



Além disso, foi realizada a troca de equipamentos pertencentes a gestão administrativa das escolas, computadores direcionados para as salas de secretaria e direção escolar, dispondo até dois equipamentos, de acordo com a necessidade de cada demanda. Destaca-se que este investimento é crucial para manter um local equipado e com ferramentas adequadas para o atendimento de demandas.

Imagem 53 - Computadores para as unidades escolares



e. *Reestruturação do TeleSaúde*

É vista a importância do TeleSaúde na oferta de cuidados de saúde acessíveis e de qualidade, especialmente em tempos desafiadores como os que a população vivenciou. Diante disso, a entrega de 30 computadores para

o local, busca potencializar a capacidade operacional do programa, proporcionando uma infraestrutura tecnológica robusta e confiável. A reestruturação reflete o compromisso com a saúde pública e a promoção do acesso igualitário aos serviços de saúde. Desse modo, estima-se que esses novos recursos contribuirão significativamente para a eficiência do TeleSaúde, beneficiando diretamente aqueles que dependem desses serviços.

Imagem 54 - Reestruturação do TeleSaúde



Os computadores disponibilizados possuem processamento avançado, assim como alta velocidade e desempenho, monitor Full HD de 24 polegadas com controle de IPS e redução de luz UV, com controle ergonômico. Em relação ao software, como software primário foi utilizado sistema Linux com distribuição debian, Ubuntu que é open source. Também foram entregues junto aos novos equipamentos, 20 fones Headset Logitech Confort e Webcam HD com microfone ativo, tudo para melhorar e acelerar o atendimento para os pacientes, e aprimorar as ferramentas de serviços dos usuários. Este projeto ocorreu entre os dias 12 a 15/05/2023, e os profissionais Jhony Nazário e Maksuel Gomes de Oliveira, estiveram envolvidos durante a execução.

Imagem 55 - Computadores para o TeleSaúde



*f. Estruturação do Centro de Controle e Operação (CCO)*

Com o objetivo de garantir o bem-estar e a segurança da comunidade escolar, a Administração Municipal de Criciúma inaugurou, em julho, o Centro de Controle e Operação (CCO). Essa iniciativa faz parte do Plano Municipal de Segurança Escolar, visando prevenir incidentes como furtos, vandalismo e atos de violência, criando um ambiente mais seguro para todos os membros da comunidade escolar. Além de prevenir ocorrências indesejadas, o Plano desempenha um papel fundamental ao dispor diretrizes coordenadas e estratégicas. Funcionando como um agente de mudança no processo do Plano Municipal de Segurança Escolar, o CCO está equipado com 18 televisores de 65 polegadas. Essas telas monitoram as câmeras estrategicamente posicionadas no entorno das mais de 60 escolas do município. Esse sistema sofisticado possibilita o acompanhamento em tempo real, permitindo um suporte imediato diante de qualquer tipo de ocorrência. Assim, o CCO se torna uma ferramenta essencial para promover um ambiente educacional mais seguro e protegido para todos. O CCO não é apenas um investimento em tecnologia, é uma expressão tangível de nossa dedicação a um ambiente educacional seguro.

Imagem 56 – Centro de Controle e Operação (CCO)



A infraestrutura referente a instalação das câmeras de vigilância para as unidades pertencentes a SME, ficaram sob responsabilidade da empresa contratada, conforme contrato 025/PMC/2023, podendo realizar a instalação de até 2.000 equipamentos. Na fase inicial do projeto, foi realizada a instalação de aproximadamente 260 câmeras nas unidades escolares. Em seguida, houve uma expansão para os locais pertencentes a SME, como por exemplo, a Central de Processamento da Merenda, a própria SME e outros.

Imagem 57 - Computador do CCO



Já a Diretoria de Tecnologia da Informação, foi a responsável por prover a infraestrutura tecnológica necessária para o pleno funcionamento do CCO. Desse modo, inicialmente foi realizada uma análise do que era necessário para dispor ao local, e sequencialmente iniciadas as instalações. No local, além dos televisores de 65”, foi provido todo o cabeamento de rede lógica

para o funcionamento, assim como o suporte para os equipamentos, cabo HDMI e adaptadores, disponibilizados também três computadores com configuração avançada para o controle do sistema de monitoramento e análise das imagens das câmeras, um link de 300 Mbps e próprio para o CCO. Além disso, foram instalados mais 4 televisores de 55” polegadas, para o monitoramento das unidades escolares pertencentes a AFASC, a estrutura foi montada junto aos demais equipamentos, e também foi provida pela DTI. Os profissionais Marcos Adriano e Jhony Nazário, estiveram envolvidos durante a execução.

*g. Renovação de Licenças Antivírus*

No ano de 2023, observou-se que as licenças utilizadas como agentes antivírus nos equipamentos pertencentes a Prefeitura Municipal de Criciúma, estava findando o período de validade. Diante disso, foi necessário iniciar um estudo a respeito dos agentes disponíveis no mercado, a fim de verificar o que era mais válido em termos de eficácia, eficiência e economia. Com base nisso, chegou-se à conclusão que a melhor escolha era de realizar o processo licitatório prezando pela renovação do atual agente já utilizado, sendo o Kaspersky Endpoint Security For Bussiness Select Brazilian Edition, uma vez que, não seria necessário realizar todo o processo de instalação de um novo agente em todo o parque de máquinas, incluindo o agente do servidor. Além disso, mantendo uma renovação, era algo benéfico também a viabilidade financeira. Outro importante ponto é a credibilidade da prestação do serviço, já que a Kaspersky foi adotada inicialmente, em 2017 e vem sendo atualizada desde então pela eficácia técnica das soluções contratadas, alinhadas com o mercado de TIC, e garantindo também o melhor aproveitamento de investimento prévio. Dessa forma, o pregão eletrônico 260/PMC/2023, ocorreu em novembro e a empresa APLEX DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS DE TECNOLOGIA LTDA, sagrou-se como vencedora, sendo responsável por dispor as licenças para renovação do agente pelo período de 36 meses.

Imagem 58 - Logo da Kaspersky

# kaspersky

#### *h. Implantação de Projeto Piloto: Wi-fi nas Escolas*

Sabendo da carência existente atrelada a rede wi-fi nas escolas do município, a fim de suprir o uso administrativo, foi realizada a implantação de um projeto piloto na EMEB Giácomo Búrigo. No local, instalou-se dois Access Point, dispositivos que recebem o sinal da rede e disponibilizam o sinal wi-fi para outros dispositivos. Durante a elaboração do projeto, foram realizados testes em laboratório com dois AP's do fabricante TP-LINK, modelo EAP 245, usados em conjunto com o software de gerenciamento disponibilizado gratuitamente pelo mesmo fabricante. Este software (Omada Controller) permite a criação de redes wi-fi controladas, entre outras formas, por voucher individual, com limitação de tempo e de banda larga disponibilizada, sem a necessidade de aquisição de hardwares, que onerariam de forma demasiada o projeto. Os profissionais André Faria Ruaro, Marcos Adriano e Roni Edson dos Santos estiveram envolvidos durante a execução.

Imagem 59 - Modelo de Acces Point (SME)



*i. Implantação das VLANs do Parque Astronômico Albert Einstein  $E=mc^2$*

Com o objetivo de atender as demandas referentes aos serviços de TI do Parque Astronômico, foram implantados dois links, visando interligar o Domo e a Central de Informações, junto a rede PMC. Além disso, o serviço de telefonia, acesso à internet de forma segura, suporte, gerenciamento e coleta de dados automática de relógio ponto e a transmissão de imagens dos telescópios para projeção no Domo em tempo real, foram dimensionados para os funcionamentos mediante os links dispostos no local. Este projeto ocorreu entre os dias 02 a 05/01/2023, e os profissionais André Faria Ruaro, Marcos Adriano e Roni Edson dos Santos estiveram envolvidos durante a execução.

## **9. PROCESSOS INTERNOS E AÇÕES DA DTI**

O item refere-se aos processos internos ocorridos na Diretoria de TI, e/ou ações que envolvam o setor, buscando promover benefícios próprios e também de modo amplo, influenciando os demais locais.

*a. Plantio de Muda - Diretoria de Meio Ambiente de Criciúma (DMACRI)*

Em setembro, ocorreu a iniciativa Chás no Paço. Realizada no hall e no jardim interno do Paço Municipal Marcos Rovaris, atividade contou com plantio de mudas de chás, distribuição de mudas de plantas nativas e exposição e degustação de chás. A Diretoria de TI, plantou a sua muda de chá “Peixinho” no jardim interno.

Imagem 60 - Plantio do chá "Peixinho"



*b. Prêmio Amigo da DTI*

O prêmio Amigo da TI é dedicado aos profissionais de outros setores pertencentes a Prefeitura, e que de alguma maneira contribuem com a Diretoria de TI de forma colaborativa. Os profissionais indicados para o ano de 2023 foram considerados conforme o auxílio prestado à nossa equipe durante a execução de alguma ação entre ele(a) e a DTI. Diante disso, por meio de votação no Sistema de Gestão de Serviços, os profissionais da DTI puderam escolher dois profissionais que consideram amigos da TI. A votação ocorreu durante o período de uma semana e ao fim, foram contabilizados os votos e escolhido o vencedor para entrega do prêmio Amigo da TI 2023. No ano de 2023, A profissional Luara Aparecida Pottratz Alves de Sousa, enfermeira, que atua no setor de Inteligência e Informação da Secretaria Municipal de Saúde de Criciúma, foi a vencedora com 80% dos votos.

Imagem 61 - Vencedora do Prêmio Amigo da TI 2023



## 10. TECNOLOGIA EDUCACIONAL

O item refere-se às aplicações condizentes à tecnologia educacional durante o ano de 2023, realizadas nas unidades escolares da rede municipal de ensino.

### a. *Clube de Robótica*

Concretizada em 2019, por meio de uma parceria entre a Associação Beneficente da Indústria Carbonífera de Santa Catarina (Satic), a Associação Beneficente Abadeus e o Sesi/Senai Regional Sul, atualmente a iniciativa contempla cerca de 700 estudantes do ensino fundamental de 42 unidades de ensino, distribuídos em 52 turmas. As aulas do clube, envolvem fundamentos como empreendedorismo, impressão 3D, inovação, resolução de problemas, lógica, criatividade, liderança, programação, entre outros conceitos importantes para a formação empreendedora e profissional dos alunos. Em 2023 o clube, por meio das turmas de alto desempenho, participaram da Regional da Olimpíada Brasileira de Robótica (OBR) e também da First Lego League (FLL) que respectivamente trouxeram a segunda colocação e dois troféus (Core Values e Parceria). Como finalização dos trabalhos do ano no clube, nos dias 23 e 24 de dezembro os

alunos participaram da Feira da Robótica, no hall do Paço Municipal Marcos Rovaris. A exposição contou com 48 projetos. Durante o evento, o público observou o funcionamento de trabalhos inovadores, idealizados pelos estudantes para resolver problemas do cotidiano, estes partindo de estudos de necessidades dos alunos, escola ou até mesmo da comunidade que a escola se encontra.

Imagem 62 - Mostra de Robótica



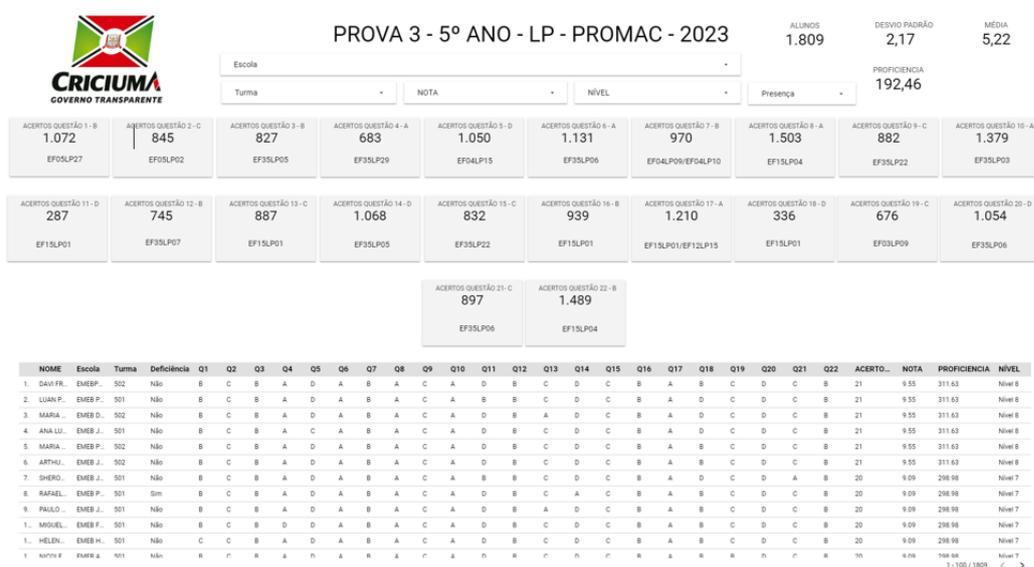
*b. Revisão no lançamento do Censo de 2024 e ICMS Educação*

A Lei 18.489/2022, tem o objetivo de aperfeiçoar a forma de repasse do tributo, de modo a premiar os municípios que apresentam melhoras em seus índices educacionais. A legislação criou uma nova forma de distribuição da cota de 25% do ICMS que cabe aos municípios, contemplando o “ICMS Educacional”, parcela que será dividida levando em conta índices de qualidade educacional. Na prática, não é um recurso vinculado, pois não deverá necessariamente ser revertido em investimento em educação, mas será um incentivo orçamentário para que o gestor aumente a eficiência e a eficácia dos gastos em educação, ou seja, para que se gaste melhor os recursos já existentes. Com isso, foi feita uma inspeção nos preenchimentos dos cadastros das escolas no sistema, onde foram corrigidos lançamentos de informações de infraestrutura, de equipamentos e de equipe. Bem como a adoção de práticas e investimentos visando o atendimento aos índices avaliados pelo ICMS Educação.

c. *PROMAC e Meritocracia*

O Programa Municipal de Avaliação da Aprendizagem de Criciúma - PROMAC é um sistema de avaliação externa de larga escala que tem por objetivos avaliar o processo de ensino e aprendizagem. Neste ano o foco foi subsidiar e monitorar os resultados para o IDEB. Foram realizadas três avaliações no decorrer do ano letivo: Diagnóstica, formativa e a somativa, com foco nas áreas de Língua Portuguesa e Matemática. A participação da Tecnologia Educacional na Execução foi, nas três etapas da avaliação, a produção dos gabaritos, a leitura dos gabaritos e organização e apresentação dos resultados através da Plataforma Google Looker Studio. Na meritocracia, os resultados foram compilados através dos comparativos entre a primeira e a terceira aplicação, levando em consideração pontos e métricas tratados no edital da Meritocracia 2023.

Imagem 63 - Plataforma de Apresentação dos Resultados (Google Looker Studio)



**11. REESTRUTURAÇÃO/REFORMA/INAUGURAÇÕES DE PRÉDIOS PÚBLICOS**

A Diretoria de TI providenciou no decorrer do ano de 2023, a infraestrutura necessária para que diversas unidades pudessem ser inauguradas.

- Parque Astronômico Albert Einstein  $E=mc^2$ ;

- Secretaria de Governança;
- Ouvidoria;
- Protocolo;
- Central Funerária;
- Centro de Vigilância em Saúde;
- CEMJA;
- Complexo de Saúde Santo Agostinho;
- Centro de Controle Operacional;
- Mirante Realdo Santos Guglielmi;
- UBS Santa Bárbara.

## **12. APOIO EM EVENTOS**

O item refere-se ao apoio prestado pela Diretoria de TI, buscando a prestação de suporte nos eventos realizados por parte da Prefeitura Municipal de Criciúma.

### *a. Jogos Escolares de Santa Catarina (JESC) 2023*

Em maio de 2023, foi realizada uma reunião junto a responsável pela organização do JESC da Fundação Municipal de Esportes, a fim de discutirmos a pauta dos jogos. Em seguida, iniciou-se o planejamento referente aos serviços de TI para o JESC 2023, que ocorreu na cidade de Criciúma no mês de agosto. O apoio da Diretoria de TI foi essencial no que tange o assunto referente aos serviços solicitados, dispondo equipamentos de impressão do tipo multifuncional com volume de 10.000 cópias (contratação de empresa especializada em locação), assim como a manutenção e reparo desses equipamentos. Além disso, foi também fornecido link de acesso à internet, incluindo a disponibilização de Wi-Fi nos ginásios das escolas participantes das modalidades, bem como no ginásio da FME. Todos os itens foram dispostos de acordo com as solicitações provenientes das reuniões de planejamento. Além disso, a Diretoria de TI direcionou um profissional para escala de plantão durante o evento, buscando atender as necessidades.

### **13. VISITAS TÉCNICAS**

O item refere-se às visitas técnicas recebidas na Diretoria de TI, por parte de outros municípios e/ou a visita de colaboradores da Prefeitura Municipal de Criciúma em outros locais.

#### *a. Visita de profissionais da empresa Portábilis Tecnologia*

Ao fim do ano letivo de 2022, a Secretaria Municipal de Educação encaminhou um formulário para todas as unidades de ensino pertencentes a rede municipal, a fim de coletar informações a respeito dos Sistemas de Gestão Escolar utilizados, sendo o i-Educar direcionado à parte administrativa e o i-Diário para registro por parte dos professores. As respostas foram obtidas de 48 unidades, referentes a solicitação das seguintes perguntas: Quais os pontos fortes do Sistema Portábilis, no que se refere ao i-Educar?; Quais os pontos fracos do Sistema Portábilis, no que se refere ao i-Educar?; Quais os pontos fortes do Sistema Portábilis, no que se refere ao i-Diário? (Mencionar apontamentos destacados pelos/as professores/as no decorrer do ano letivo); Quais os pontos fracos do Sistema Portábilis, no que se refere ao i-Diário? (Mencionar apontamentos destacados pelos/as professores/as no decorrer do ano letivo). Após realizar esse levantamento, foi elaborado um Relatório de Análise e Parecer Referente ao Formulário dos Sistemas de Gestão Escolar (I-Educar E I-Diário) Direcionado à Rede Municipal de Ensino de Criciúma – SC, e realizada uma reunião junto a empresa detentora do contrato 198/PMC/2021 Portábilis Tecnologia Ltda, a fim de analisarmos e propormos melhorias para a Secretaria Municipal de Educação do Município.

Imagem 64 - Visita dos profissionais da Portábilis



*b. Visita técnica da Turma de TGTI – Senac Criciúma*

No dia 25 de maio, recebemos uma visita muito especial dos acadêmicos do curso de graduação em Gestão da Tecnologia da Informação da Faculdade Senac Criciúma, aqui na Diretoria de Tecnologia da Informação. A visita foi orientada junto ao professor Roni Edson dos Santos, que também atua como profissional da área de Infraestrutura e Operações de TI na Diretoria de TI. Durante a visita, foi realizado um tour na Prefeitura Municipal de Criciúma explicando a relação de cada setor com a DTI. Além disso, apresentamos nossa infraestrutura tecnológica, bem como o funcionamento de máquinas virtuais, tema abordado na disciplina do professor.

Imagem 65 - Visita técnica da Turma de TGTI – Senac Criciúma



#### **14. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS**

O item refere-se à participação em eventos por parte da Diretoria de TI.

*a. Fórum de Cidades Digitais e Inteligentes do Sul Catarinense*

Direcionado sobretudo para pequenos e médios municípios, o Fórum propicia a troca de conhecimentos sobre como planejar e implantar ações que gerem economia, aumento de arrecadação e maior eficiência no serviço público, melhorando a comunicação com os munícipes e promovendo um ambiente de conectividade, empreendedorismo e crescimento econômico. O objetivo do Fórum é reunir prefeitos, gestores públicos de diversas áreas e vereadores interessados em conhecer e dialogar sobre inovações que podem transformar as cidades neste momento desafiador e importante para a adoção de novas tecnologias no fomento ao desenvolvimento socioeconômico. O evento ocorreu em 23 de março, no Auditório da Faculdade Senac – Criciúma, e contou com a presença de alguns profissionais da Diretoria de TI.

Imagem 66 - Equipe da DTI no Fórum de Cidades Digitais e Inteligentes



Imagem 67 - Colegiado de TI da AMREC no Fórum de Cidades Digitais e Inteligentes



*b. LIDE SC - Educação e Cidade Inteligentes para o desenvolvimento*

O evento iniciou com a fala do presidente do LIDE SC, Dalton Batista e em sequência do Prefeito de Criciúma, Clésio Salvaro. A pauta evidenciou e pontuou os assuntos pertinentes as cidades inteligentes e Educação para o futuro, trazendo à tona, os dados referentes a atual situação em que encontra-se o município de Criciúma no âmbito educacional, e também como uma cidade inteligente. Além disso, prefeito mencionou alguns projetos futuros pertinentes ao tema. Em seguida, o CEO da empresa Betha Sistemas, Aldo Garcia, apresentou as principais atividades desempenhadas

por sua empresa, além de demonstrar cases de sucesso em Criciúma e outros municípios de Santa Catarina. Na segunda palestra, Ciro Neto, partner da 2W Ecobank abordou o assunto atrelado a energia, com a apresentação da plataforma com o objetivo de fornecer energia renovável, finanças verdes e sustentabilidade.

Imagem 68 - Divulgação do evento LIDE SC - Educação e Cidade Inteligentes para o desenvolvimento



c. *Bate-papo: O futuro da saúde*

O bate-papo retratou o que vivenciamos na atualidade atrelada a área da saúde, com diferentes visões a respeito do tema, uma multidisciplinaridade, com a presença de uma profissional de inovação em saúde, um CEO de uma empresa de software para saúde, uma cirurgiã plástica e um ortopedista. Foram trocadas experiências entre os participantes, o que foi realizado durante a pandemia para reinventarem-se naquele momento fora do habitual, além disso, as atualizações no âmbito profissional e pessoal.



d. *Programa Acelera Criciúma*

O Programa Acelera Criciúma, é uma iniciativa da Administração Municipal, direcionando grandes investimentos para as áreas cruciais de saúde e educação. O compromisso de destinar mais de R\$ 400 milhões em obras, projetos e campanhas mostra uma intenção de transformar e melhorar diversos aspectos da cidade. A ênfase em saúde e educação é especialmente relevante, pois essas áreas desempenham um papel fundamental no desenvolvimento e bem-estar da comunidade. O investimento nessas frentes pode ter impactos positivos a longo prazo, melhorando a qualidade de vida dos cidadãos e fortalecendo o capital humano da região. A entrega de novas estruturas até 2024 demonstra um cronograma definido e um compromisso com resultados tangíveis em um período relativamente curto. Além disso, a transparência e a participação da população ao longo do processo podem ser chaves para o sucesso e aceitação do Programa Acelera Criciúma. O lançamento do programa ocorreu no dia 02 de outubro, no Centro Multiuso da Afasc, anexo ao Parque das Nações.

Imagem 70 - Divulgação do Programa Acelera Criciúma



e. *AWS Immersion Day | 2Cloud*

O evento organizado pela empresa 2Cloud, abordou 7 Soluções Contra Erros Humanos na AWS. Durante o evento, foi possível reconhecer as soluções e compreender mais a respeito da educação ao *AWS Immersion Day dedicada ao tema Segurança*.

Imagem 71 - Divulgação do AWS Immersion day 2023 - 2Cloud



f. *98 anos de emancipação político-administrativa*

No dia 04 de novembro de 2023, comemorou-se o aniversário de emancipação político-administrativa da cidade de Criciúma. Na solenidade, foram realizadas inaugurações de diferentes locais da cidade, sendo eles: A pavimentação asfáltica da rua Antônio Pavan (Rua do Castelo); Inauguração do Ginásio de Esportes da EMEB Pe. Ludovico Coccolo; Entrega de foguete e mísseis do Programa Espacial Brasileiro (PEB) no Parque Astronômico Municipal Albert Einstein  $E=mc^2$ ; Inauguração do Mirante Realdo Santos Guglielmi e a Inauguração da revitalização da Praça do Congresso.

Imagem 72 - Divulgação dos 98 anos de emancipação político-administrativa

**04 NOV**

**16h30** Entrega de equipamentos espaciais Parque Astronômico Albert Einstein E-mc<sup>2</sup>

**17h30** **INAUGURAÇÃO**  
**Mirante Realdo Santos Guglielmi**  
Morro Cechinel | Cruzeiro do Sul

**19h30** **INAUGURAÇÃO**  
Revitalização Praça do Congresso

**04/NOV/2023**  
**Programação completa**

- 9h Inauguração da pavimentação asfáltica da Rua Antônio Pavan (Rua do Castelo) Bairro Mina do Toco
- 11h Inauguração do Ginásio de Esportes da EMEB Pe. Ludovico Coccolo Bairro São Luiz
- 15h Lançamento do Festival Anual de Balonismo no Parque das Nações
- 16h30 Sessão especial no Planetário Digital e entrega de foguete e mísseis do Programa Espacial Brasileiro (PEB) Parque Astronômico Municipal Albert Einstein E-mc<sup>2</sup>
- 17h30 Inauguração do Mirante Realdo Santos Guglielmi Morro Cechinel | Cruzeiro do Sul
- 19h30 Inauguração da Revitalização da Praça do Congresso

**O aniversário de Criciúma como você nunca viu**

O Governo de Criciúma, por meio do prefeito **Clésio Salvaro** e do vice-prefeito **Ricardo Fabris**, convida para a solenidade de aniversário de 98 anos de emancipação político-administrativa.

**CRICIÚMA 98 ANOS** de emancipação político-administrativa

**ACELERA CRICIÚMA** O BRASIL QUE DA CERTO COMEÇA AQUI

**CRICIÚMA GOVERNO TRANSPARENTE**

g. *10ª Edição - Congresso de Tecnologia da Informação (online)*

A 10ª edição de um dos maiores eventos online da área da tecnologia, o Congresso de TI. Nesta 10ª edição, o congresso contou com grandes nomes do mercado tech, que abordaram temas de muito aprendizado, sendo eles: painéis interativos, compartilhando conhecimento e auxiliando na jornada de aprendizado dos nossos congressistas. Em sua 10ª edição o Congresso de TI, será uma edição comemorativa e abordará diversos temas que serão divididos em uma plenária e mais trilhas de aprendizado, que são: Segurança; Cloud Computing; Dev; Customer Experience; Digital; Pessoas, Carreiras e SoftSkills; Inteligência Artificial e Dados.



*h. Programa Criciúma Sustentável*

Em dezembro de 2023, ocorreu o lançamento do Programa Criciúma Sustentável. A solenidade foi realizada, a fim de dispor à comunidade a assinatura das Ordens de Serviço de melhorias a serem realizadas no ano de 2024, tais como: Aquisição de carros elétricos; Aquisição e instalação de iluminação pública de LED; Construção da Usina Fotovoltaica Nikola Tesla e a Construção de Salas Comunitárias nos bairros Vila Visconde e Próspera.

Imagem 74 - Lançamento do Programa Criciúma Sustentável



## 15. CONFRATERNIZAÇÕES

O item refere-se as confraternizações dos colaboradores da Diretoria de TI.

### a. *Comemoração Dia do Profissional de TI*

No dia 19 de outubro, foi comemorado o Dia do Profissional de TI, a comemoração da data ocorreu com um café especial na Diretoria de TI, junto aos colaboradores.

Imagem 75 - Dia do Profissional de TI



*b. Confraternização de final de ano*

Visando promover a integração dos profissionais, a Diretoria de TI realizou uma confraternização para comemorar o Dia do Profissional de TI. Ocorreu no dia 16 de dezembro na Associação Liri e contou com diversas atividades e sorteio de brindes.

*c. Encerramento das atividades de 2023*

No dia 29 de dezembro de 2023, ocorreu uma integração dos profissionais, a fim de realizar a entrega do Prêmio Amigo da TI 2023, e também integrar com a equipe no último dia de trabalho do ano.

Imagem 76 - Encerramento das atividades de 2023



## **16. PROJETOS FUTUROS (SENDO PLANEJADOS/DESENVOLVIDOS)**

O item refere-se aos projetos futuros, que estão em planejamento ou sendo desenvolvidos pela Diretoria de TI, e/ou em parceria com algum outro setor.

- Atingir melhor qualificação no Índice de Efetividade da Gestão Municipal (IEGM) do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (TCE/SC), buscando evidenciar a gestão e reconhecimento do município;
- Buscar a padronização dos websites desenvolvidos pela Diretoria de TI;
- Dar continuidade às implantações em salas de web conferência nas escolas, dispondo de equipamentos em cada sala de aula da rede municipal de ensino;
- Disponibilizar internet gratuita nas praças e prédios públicos;
- Elaborar plano de capacitação para os profissionais de Tecnologia da Informação, com o objetivo de promover maior qualidade nos serviços prestados;
- Engajar para uso de plataforma colaborativa de comunicação, promovendo a interação entre setores e funcionários, por meio de utilização de chat e padronizações ao ambiente;
- Entrar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/2018, buscando proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade, estabelecendo regras a respeito da coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento dos dados pessoais, promovendo maior segurança aos usuários;

- Implantar conceitos de TI verde, pretendendo implementar práticas para a redução do impacto de recursos tecnológicos no meio ambiente;
- Implantar ferramenta para gestão de Ativos de TI, buscando manter um controle mapeado de ativos, um inventário consistente, acompanhamento de acordo com ciclo de vida e automatização e integração das informações;
- Implantar ferramenta para monitoramento de rede lógica;
- Implantar ferramentas de *Business Intelligence* (BI) com possibilidade de integração entre várias fontes de dados;
- Implantar o programa “5S”, que possui como objetivo promover resultados organizacionais eficazes e melhor desempenho entre os colaboradores da organização por meio de processos, organizados, simplificados e enxutos;
- Implantar sistema para informatização a gestão das bibliotecas escolares, promovendo o cadastramento do acervo e a inclusão digital aos alunos, professores e demais profissionais da educação;
- Intensificar a utilização da base de conhecimento, buscando acumular e categorizar as soluções dos principais problemas relatados pelos usuários de TI;
- Mapear indicadores para cidades inteligentes (Smart Cities), promovendo o uso da tecnologia como forma estratégica na melhoria da infraestrutura, otimização da mobilidade urbana e criação de soluções sustentáveis que corroboram para uma qualidade de vida aos moradores;
- Potencializar o uso de assinaturas por meio de certificado digital, já que o certificado funciona como uma carteira de identificação virtual e possibilita a assinatura de documentos com o mesmo valor jurídico da assinatura física;
- Providenciar maiores investimentos em Segurança da Informação;
- Realizar avaliação da infraestrutura de TI, buscando analisar se as aquisições de hardware e software, suprem as necessidades dos usuários vinculadas à Prefeitura Municipal de Criciúma;
- Realizar pesquisa de satisfação e clima organizacional na Diretoria de TI, buscando a participação dos colaboradores para melhorias no ambiente;
- Revisar o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação;
- Revisar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).

## 17. NOTÍCIAS VEICULADAS NA WEB RELACIONADAS A DTI

O item refere-se as notícias evidenciando os projetos e demais itens desenvolvidos pela Diretoria de TI, e/ou em parceria com algum outro setor, referentes ao ano de 2023.

### Março de 2023

- a. Criciúma sedia Fórum de Cidades Digitais e Inteligentes do Sul Catarinense
  - <https://redecidadedigital.com.br/noticias/criciuma-sedia-forum-de-cidades-digitais-e-inteligentes-do-sul-catarinense/9903>
  - <https://www.engeplus.com.br/noticia/geral/2023/186390-criciuma-sedia-forum-de-cidades-digitais-e-inteligentes-do-sul-catarinense>
  
- b. Criciúma é premiada em evento de tecnologia e inovação
  - <https://dti.criciuma.sc.gov.br/pages/noticia/17630#noticiaInd>
  - <https://www.4oito.com.br/noticia/criciuma-e-premiada-em-evento-de-tecnologia-e-inovacao-67096>
  - <https://schoje.news/2023/04/05/criciuma-e-premiada-em-evento-de-tecnologia-e-inovacao/>
  
- a. Prefeitura de Criciúma realiza I Censo para Pessoas com Deficiência
  - <https://www.engeplus.com.br/noticia/geral/2023/prefeitura-de-criciuma-realiza-i-censo-para-pessoas-com-deficiencia>
  - <https://www.4oito.com.br/noticia/prefeitura-de-criciuma-reforca-importancia-de-responder-ao-i-censo-para-pessoas-com-deficiencia-68248>
  - <https://ndmais.com.br/saude/prefeitura-de-criciuma-realiza-i-censo-de-pessoas-com-deficiencia/>
  - <https://www.youtube.com/watch?v=-9TG8u2cF9Y>
  - <https://www.youtube.com/watch?v=RCTXIq0nNsk>
  - <https://jornalfloripa.com.br/geral/ler/54506>
  - <https://www.youtube.com/watch?v=ahKkp5FS5-o>
  
- b. Transporte coletivo terá mais de 400 novos horários a partir da próxima semana

- <https://www.engeplus.com.br/noticia/geral/2023/transporte-coletivo-teramais-de-400-novos-horarios-a-partir-da-proxima-semana>

### **Junho de 2023**

a. Criciúma é reconhecida no evento estadual Summit Cidades 2023, em Florianópolis

- <https://ocp.news/geral/criciuma-e-reconhecida-no-evento-estadual-summit-cidades-2023-em-florianopolis>
- <https://maissul.com.br/2023/07/02/criciuma-e-reconhecida-no-evento-estadual-summit-cidades-2023-em-florianopolis/>
- <https://schoje.news/2023/06/30/criciuma-e-reconhecida-no-evento-estadual-summit-cidades-2023-em-florianopolis/>

### **Julho de 2023**

a. Inauguração do Centro de Controle e Operação (CCO)

- [https://www.engeplus.com.br/noticia/geral/2023/centro-de-controle-e-operacao-sera-inaugurado-nesta-segunda-feira-em-criciuma#:~:text=Centro%20de%20Controle%20e%20Opera%C3%A7%C3%A3o%20ser%C3%A1%20inaugurado%20nesta%20segunda%20Dfeira%20em%20Crici%C3%BAma,-Solenidade%20de%20inaugura%C3%A7%C3%A3o&text=Para%20garantir%20o%20bem%20Destar,Controle%20e%20Opera%C3%A7%C3%A3o%20\(CCO\).](https://www.engeplus.com.br/noticia/geral/2023/centro-de-controle-e-operacao-sera-inaugurado-nesta-segunda-feira-em-criciuma#:~:text=Centro%20de%20Controle%20e%20Opera%C3%A7%C3%A3o%20ser%C3%A1%20inaugurado%20nesta%20segunda%20Dfeira%20em%20Crici%C3%BAma,-Solenidade%20de%20inaugura%C3%A7%C3%A3o&text=Para%20garantir%20o%20bem%20Destar,Controle%20e%20Opera%C3%A7%C3%A3o%20(CCO).)
- <https://www.4oito.com.br/noticia/criciuma-inaugura-centro-de-controle-e-operacao-e-capaz-de-a-gente-impedir-a-acao-de-psicopatas-diz-prefeito-69884>
- <https://www.lenoticias.com.br/noticia/19686/centro-de-controle-e-operacao-e-inaugurado-em-criciuma>
- <https://ndmais.com.br/seguranca/criciuma-inaugura-centro-de-controle-e-operacao-para-tornar-comunidade-escolar-mais-segura/>

### **Agosto de 2023**

a. Revisão anual do Plano Diretor Participativo de Criciúma

- <https://www.engeplus.com.br/noticia/geral/2023/prefeitura-de-criciuma-disponibiliza-questionario-aos-moradores>
- <https://www.criciuma.sc.gov.br/site/noticiaUnica.php?noticia/plano-diretor-participativo-municipal-prefeitura-de-criciuma-disponibiliza-questionario-aos-moradores/17956#conteudo>
- <https://www.engeplus.com.br/noticia/geral/2023/plano-diretor-participativo-municipal-segue-com-questionario-aberto-aos-moradores-de-criciuma>
- <https://www.criciuma.sc.gov.br/site/noticiaUnica.php?noticia/plano-diretor-participativo-municipal-segue-com-questionario-aberto-aos-moradores-de-criciuma/18025#conteudo>

### **Outubro de 2023**

- a. Viva Criciúma: prefeitura desenvolve portal informativo
  - <https://www.4oito.com.br/noticia/viva-criciuma-prefeitura-desenvolve-site-informativo-com-principais-pontos-turisticos-da-cidade-71697>
  - <https://www.engeplus.com.br/noticia/geral/2023/viva-criciuma-prefeitura-desenvolve-site-informativo-com-principais-pontos-turisticos-da-cidade#:~:text=A%20apresenta%C3%A7%C3%A3o%20da%20plataforma%20ser%C3%A1,acelerar%2C%20tamb%C3%A9m%2C%20no%20turismo.>
  - <https://www.sulinfoco.com.br/criciuma-desenvolve-site-informativo-com-principais-pontos-turisticos/>
  
- b. Atendimento do sistema Tributos suspenso, para reconstrução no banco de dados
  - <https://www.criciuma.sc.gov.br/site/noticiaUnica.php?noticia/atendimentos-do-sistema-de-tributos-da-prefeitura-de-criciuma-ficam-inoperantes-nesta-sexta-feira/18149#conteudo>
  - <https://www.engeplus.com.br/noticia/geral/2023/atendimentos-do-sistema-de-tributos-da-prefeitura-de-criciuma-ficam-inoperantes-durante-esta->

[sexta#:~:text=Os%20atendimentos%20da%20Prefeitura%20de,segunda%20feira%2C%20dia%206.](#)

- <https://ocp.news/geral/atendimentos-de-tributos-da-prefeitura-de-criciuma-estarao-indisponiveis-nesta-sexta-feira-3>

### **Novembro de 2023**

a. Criciúma conquista Selo Ouro de transparência pública em levantamento nacional

- <https://www.criciuma.sc.gov.br/site/noticiaUnica.php?noticia/criciuma-conquista-selo-ouro-de-transparencia-publica-em-levantamento-nacional/18170#conteudo>
- [https://www.google.com/search?q=Crici%C3%BAma+conquista+Selo+Ouro+de+transpar%C3%Aancia+p%C3%ABlica+em+levantamento+nacional&sca\\_esv=d85953eb7f2d9eac&sxsrf=ACQVn0-yqOokj-sR7Nn9fcdOJRK8kHxIJA%3A1706730350799&ei=bqO6ZZOhMPzV1sQPpy7e42Ak&udm=&ved=0ahUKEwiTkKWCsoiEAX8qpUCHcsbDpsQ4dUDCBA&uact=5&oq=Crici%C3%BAma+conquista+Selo+Ouro+de+transpar%C3%Aancia+p%C3%ABlica+em+levantamento+nacional&gs\\_l=Eqxnd3Mtd2I6LXNlcnAiUUNyaWNpw7ptYSBjb25xdWlzdGEgU2VsbYBPdXJvIGRIIHRyYW5zcGFyw6puY2lhIHDDumJsaWNhIGVtIGxldmFudGFtZW50byBuYWNPb25hbEgAUABYAHAeACQAQCYAQCgAQCgAQC4AQPIAQD4AQHiAwQYACBB&sclient=gws-wiz-serp](https://www.google.com/search?q=Crici%C3%BAma+conquista+Selo+Ouro+de+transpar%C3%Aancia+p%C3%ABlica+em+levantamento+nacional&sca_esv=d85953eb7f2d9eac&sxsrf=ACQVn0-yqOokj-sR7Nn9fcdOJRK8kHxIJA%3A1706730350799&ei=bqO6ZZOhMPzV1sQPpy7e42Ak&udm=&ved=0ahUKEwiTkKWCsoiEAX8qpUCHcsbDpsQ4dUDCBA&uact=5&oq=Crici%C3%BAma+conquista+Selo+Ouro+de+transpar%C3%Aancia+p%C3%ABlica+em+levantamento+nacional&gs_l=Eqxnd3Mtd2I6LXNlcnAiUUNyaWNpw7ptYSBjb25xdWlzdGEgU2VsbYBPdXJvIGRIIHRyYW5zcGFyw6puY2lhIHDDumJsaWNhIGVtIGxldmFudGFtZW50byBuYWNPb25hbEgAUABYAHAeACQAQCYAQCgAQCgAQC4AQPIAQD4AQHiAwQYACBB&sclient=gws-wiz-serp)

### **Dezembro de 2023**

a. Migração de sistema suspende serviços tributários da Prefeitura de Criciúma

- <https://www.engeplus.com.br/noticia/geral/2023/migracao-de-sistema-suspende-servicos-tributarios-da-prefeitura-de-criciuma>
- <https://schoje.news/2023/12/18/migracao-de-sistema-suspende-servicos-tributarios-do-municipio-de-criciuma/>
- <https://schoje.news/2023/12/19/migracao-de-sistema-suspende-servicos-tributarios-da-prefeitura-de-criciuma/>

## **18. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente relatório, apresentou uma síntese das principais atividades executadas pela Diretoria de TI no decorrer do ano de 2023.

A Diretoria de TI tem a responsabilidade diária de manter o funcionamento de todos os ativos computacionais, serviços e sistemas, pertencentes ou locados pela Prefeitura Municipal de Criciúma, que muitas vezes não são percebidas pelos usuários, entretanto, requerem muita dedicação e empenho. E são fundamentais para a continuidade do negócio.

Em síntese este é um relatório contendo as atividades, ações e medidas desempenhas pela Diretoria de Tecnologia da Informação no decorrer do ano de 2023.