

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

CICLO DE 2023-2026





PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

■ ALINHAMENTO ÀS DIRETRIZES GOVERNAMENTAIS

O planejamento estratégico do ITEC para o ciclo 2023-2026 foi desenvolvido por meio de reuniões do Comitê Gestor da Qualidade, sob a liderança do Escritório de Gestão Estratégica, Qualidade, Projetos e Proteção de Dados Pessoais. O processo contou com a aprovação da Diretor-Presidente do ITEC, garantindo alinhamento com as diretrizes do Plano de Governo no que se refere à Tecnologia da Informação.

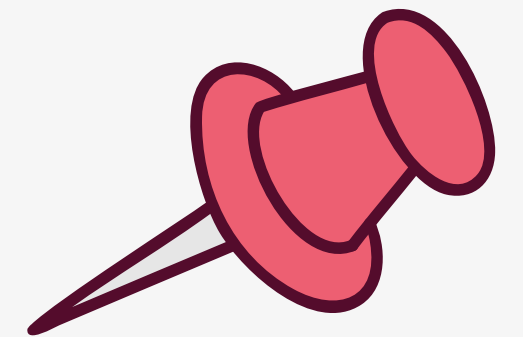
Dessa forma, o planejamento estratégico do ITEC reflete o compromisso da organização com a inovação, governança digital e eficiência na prestação de serviços públicos. O plano completo pode ser consultado no seguinte link:

<https://static.poder360.com.br/2022/10/plano-governo-paulo-dantas.pdf>

1.1 CONSTRUÇÃO DA ESTRATÉGIA

1.1.1 REDESENHO DA MISSÃO

A **missão** é uma declaração que comunica e expressa em um texto a razão de a organização existir. No entanto, a missão é muito mais que um simples texto, ela está traduzida nas pessoas, no trabalho que elas fazem e no porquê elas fazem. Assim, o texto da missão busca fortalecer e orientar a ação dos colaboradores.



MISSÃO ITEC

Prover soluções efetivas de Tecnologia da Informação e Comunicação para a Modernização da Administração Pública em Alagoas.

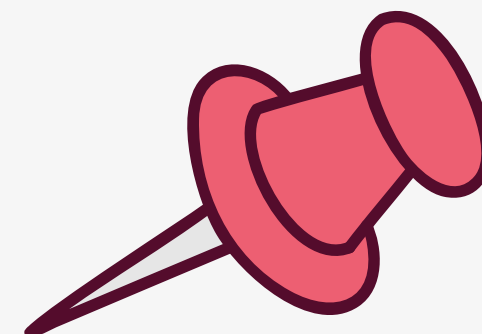
1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

1.1 CONSTRUÇÃO DA ESTRATÉGIA

1.1.1 REDESENHO DA **VISÃO**

A **visão** de futuro reflete a transformação que a instituição deseja alcançar no cumprimento de sua missão, tendo como característica:

- transmitir uma noção de direção;
- apresentar uma noção de destino;
- ser positiva e inovadora;
- ser desafiadora, mas viável; e
- ser compartilhada e apoiada por todos.



VISÃO ITEC

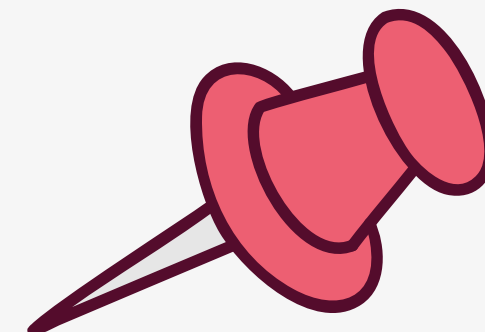
Ser Referência na Promoção da Transformação Digital da Administração Pública em Alagoas.

1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

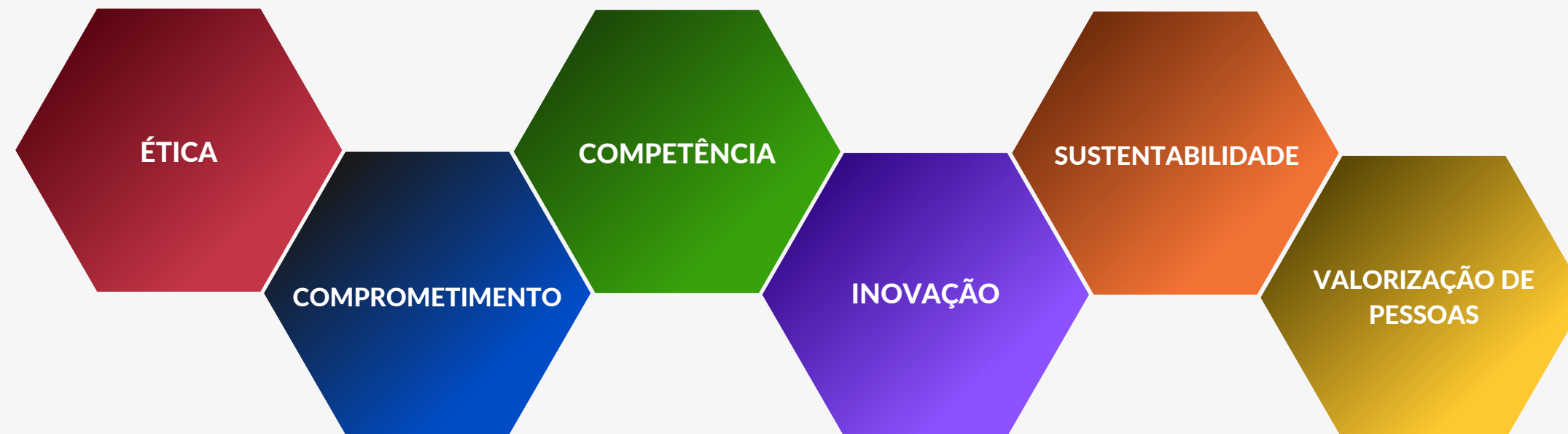
1.1 CONSTRUÇÃO DA ESTRATÉGIA

1.1.1 REDESENHO DA VALORES

A elaboração dos **valores** institucionais deve ser realizada de forma participativa, envolvendo os trabalhadores dos diversos níveis da organização.



VALORES ITEC



1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

1.1 CONSTRUÇÃO DA ESTRATÉGIA

1.1.1 REDESENHO DA VALORES

VALORES ITEC

- **Ética:**

Agir com respeito, transparência e integridade, visando o bem comum.

- **Comprometimento:**

Atuar com dedicação, responsabilidade e compromisso.

- **Competência:**

Articular, mobilizar e colocar em ação valores, conhecimentos e habilidades para um desempenho com foco em resultados.

- **Inovação:**

Promover um ambiente criativo, favorável a soluções diferenciadas.

- **Sustentabilidade:**

Tomar decisões com equilíbrio baseada na tríplice responsabilidade social, econômica e ambiental.

- **Valorização de Pessoas:**

Promover a cultura da excelência por meio do desenvolvimento integral das pessoas, respeitando suas diversidades.

1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

1.1 CONSTRUÇÃO DA ESTRATÉGIA

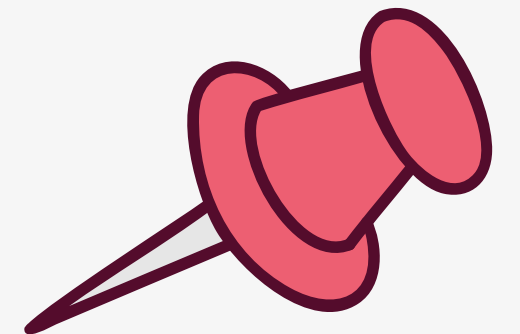
1.1.1 REDESENHO DA POLÍTICA DA QUALIDADE

5.2 Política

5.2.1 Desenvolvendo a **política da qualidade**

A Alta Direção deve estabelecer, implementar e manter uma política da qualidade que:

- a) seja apropriada ao propósito e ao contexto da organização e apoie seu direcionamento estratégico;
- b) proveja uma estrutura para o estabelecimento dos objetivos da qualidade;
- c) inclua um comprometimento em satisfazer requisitos aplicáveis;
- d) inclua um comprometimento com a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.



REFERÊNCIA NBR ISO 9001:2015



1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

1.1 CONSTRUÇÃO DA ESTRATÉGIA

1.1.1 REDESENHO DA POLÍTICA DA QUALIDADE

POLÍTICA DA QUALIDADE DO ITEC

Temos o compromisso de prover soluções efetivas de Tecnologia da Informação e Comunicação aos nossos clientes, em benefício da sociedade alagoana, por meio do desenvolvimento dos colaboradores, da inovação e da melhoria contínua dos processos.

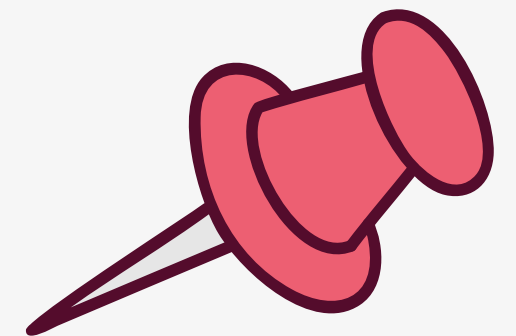
versão 00

1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

1.1 CONSTRUÇÃO DA ESTRATÉGIA

PRODUTO 1.1.2: CADEIA DE VALOR INSTITUCIONAL ESQUEMA DE CADEIA DE VALOR

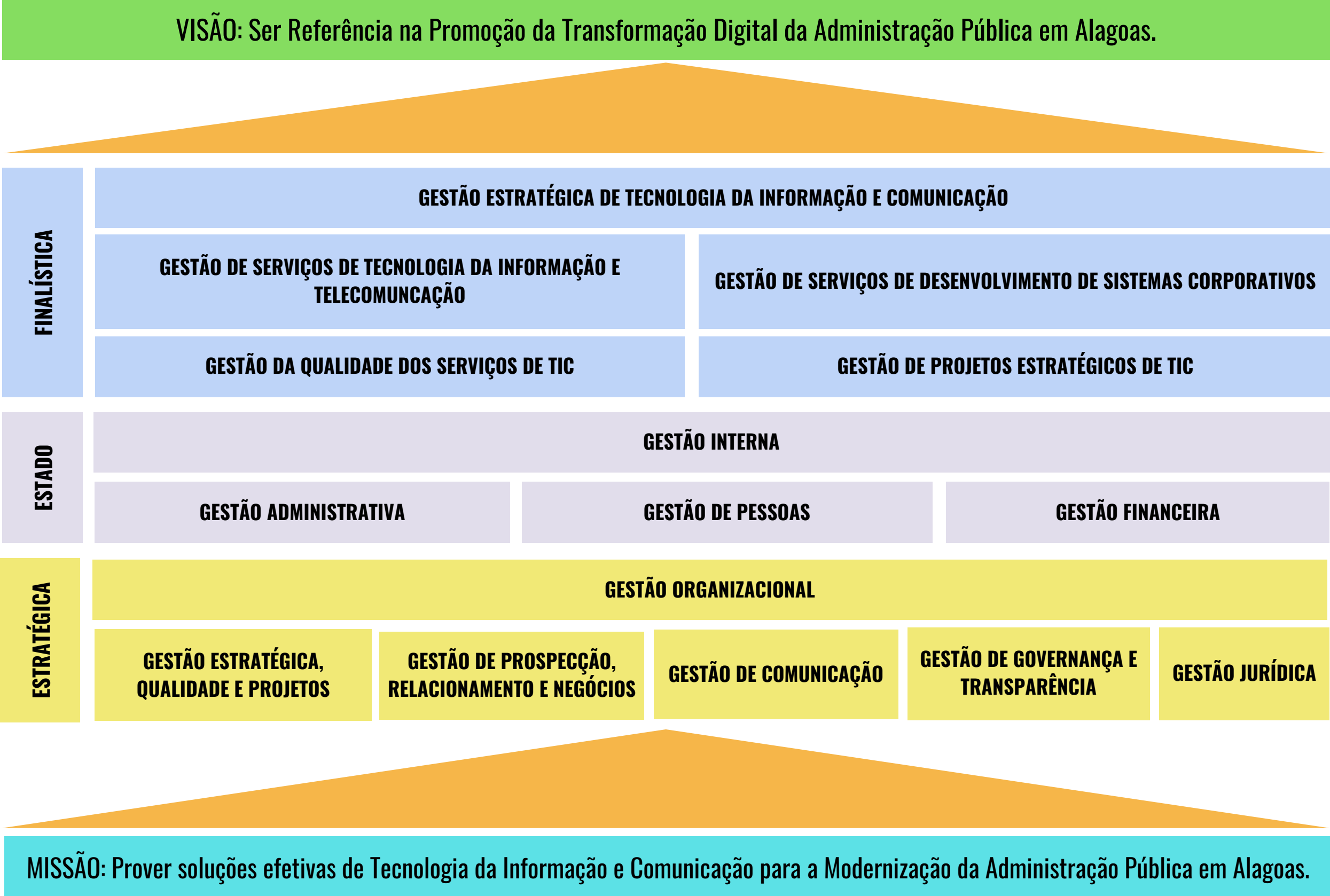
A **cadeia de valor** é o fluxo de atividades que parte da origem dos recursos e vai até a entrega de um conjunto de “valores” (produtos e serviços) aos diversos públicos-alvo atendidos.



1.1 CONSTRUÇÃO DA ESTRATÉGIA

PRODUTO 1.1.2: CADEIA DE VALOR INSTITUCIONAL

ESQUEMA DE CADEIA DE VALOR DO ITEC

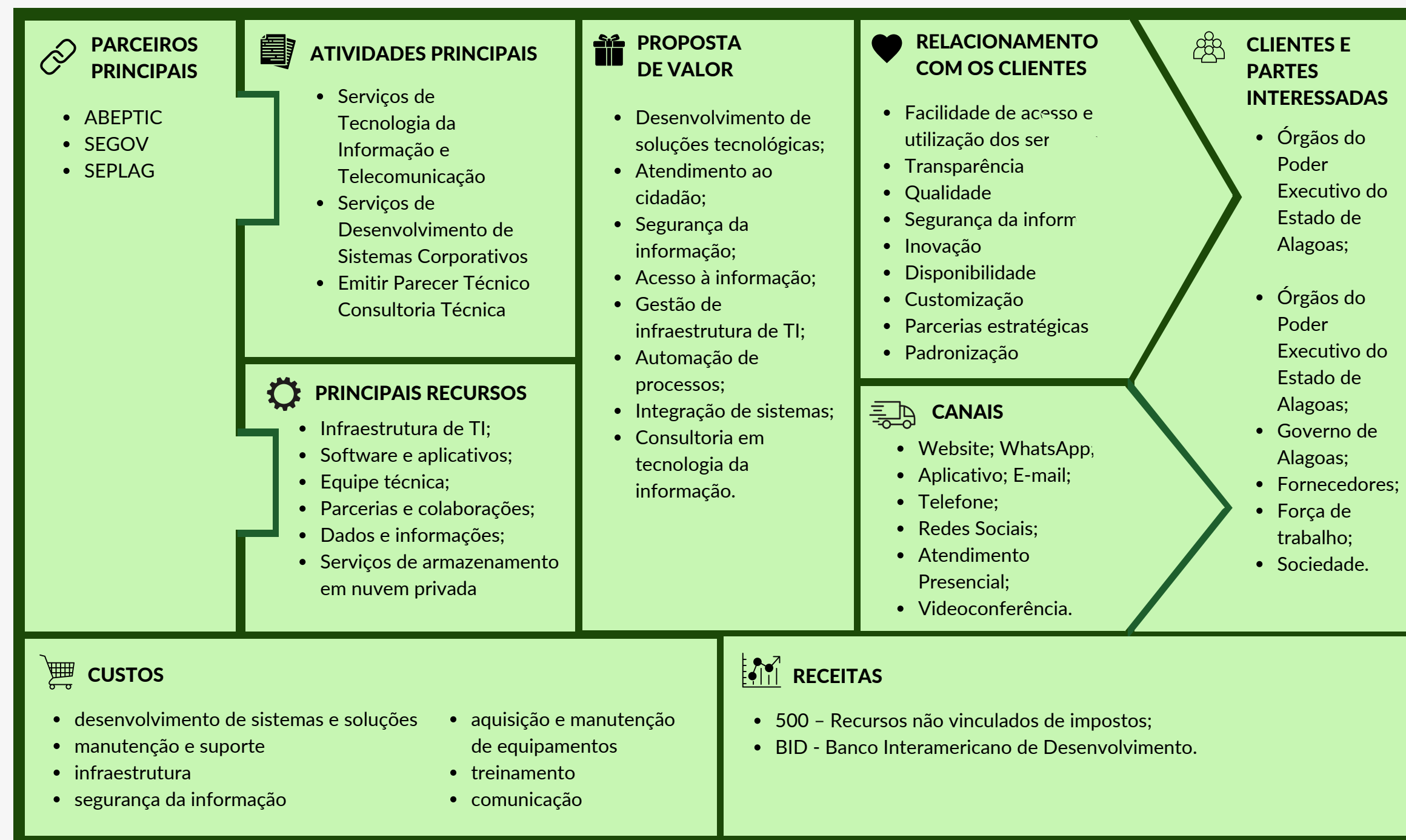


VALOR PÚBLICO

1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

1.1 CONSTRUÇÃO DA ESTRATÉGIA

PRODUTO 1.1.4: DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS EIXOS ESTRATÉGICO DE NEGÓCIOS



1.2 TRADUÇÃO DA ESTRATÉGIA

PRODUTO 1.2.1: DEFINIÇÃO DO MAPA ESTRATÉGICO:

MAPA ESTRATÉGICO ITEC			
MISSÃO: Prover soluções efetivas de Tecnologia da Informação e Comunicação para a Modernização da Administração Pública em Alagoas.			
VISÃO: Ser Referência na Promoção da Transformação Digital da Administração Pública em Alagoas.			
1. CLIENTES E SOCIEDADE			
1.1 - Aprimorar as ações de Transformação Digital no Governo de Alagoas, fortalecendo a governança e capacidade digital, incrementando a eficiência na prestação de serviços públicos e satisfação dos cidadãos.	1.2 - Modernizar a infraestrutura da rede de comunicação de dados da administração pública estadual de forma mais eficiente e eficaz, proporcionando uma rede mais rápida, confiável e segura.	1.3 - Melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços de tecnologia da informação e telecomunicação prestados aos clientes, através da automação e da análise inteligente de dados, reduzindo erros e aumentando a satisfação dos cidadãos.	
1.4 - Aumentar a capacidade de processamento, armazenamento, disponibilidade do datacenter estadual, propiciando entregas mais rápidas com a garantia de proteção dos dados.	1.5 - Monitorar e gerenciar todos os serviços de tecnologia da informação, telecomunicação e desenvolvimento de sistemas do órgão para garantir a proteção das informações e dos sistemas utilizados pela organização e o cumprimento das normas e regulamentações de segurança da informação..	1.6 - Fomentar o desenvolvimento de sistemas de forma integrada e padronizada, aumentando a eficiência e eficácia da gestão pública no âmbito do Governo Estadual.	
1.7 - Expandir a prestação dos serviços, garantindo a satisfação dos clientes na conformidade dos produtos e serviços desenvolvidos e identificando oportunidades de melhoria.	1.8 - Melhorar a eficiência, a transparência e a qualidade dos processos de negócios, otimizando a comunicação interna e externa e aumentando a satisfação dos clientes.	1.9 - Disponibilizar rede wifi nas principais Grotas de Maceió, promovendo a inclusão digital e permitindo o acesso as informações e serviços públicos on-line.	
2. PROCESSOS INTERNOS			
3.1 - Manter um Sistema de Gestão da Qualidade robusto, baseado nas normas NBR ISO 9001 e ISO 20000-1, com o propósito de buscar constantemente a melhoria contínua de nossos processos, produtos e serviços, garantindo a eficácia e a satisfação dos clientes.	3.3 - Assegurar o atendimento aos requisitos legais e regulamentares nos procedimentos administrativos.	3.4 - Reestruturar o sistema de gestão estratégica do órgão para garantir eficiência, segurança, celeridade e interoperabilidade, com base nos requisitos do sistema de gestão da qualidade e em busca da melhoria contínua, e contemplando as partes interessadas.	
3.2 - Elevar o nível de eficiência e eficácia dos projetos desenvolvidos pela organização, aumentando a capacidade de entrega de valor para os clientes.	3.5 - Fortalecer o controle interno por meio da análise contínua das manifestações recebidas pela ouvidoria e pelos canais de informação ao cidadão, em conformidade com as políticas normativas, para garantir a qualidade e transparência dos serviços prestados.	3.6 - Elevar a qualidade da comunicação interna e externa, com o objetivo de aumentar o engajamento dos colaboradores e fortalecer a imagem do Instituto.	
3. INFRAESTRUTURA, APRENDIZAGEM E FINANÇAS			
4.1 - Adequar a infraestrutura física, proporcionando um ambiente de trabalho mais seguro, saudável e produtivo para os servidores.	4.2 - Elevar a competência das pessoas, garantindo a eficácia e eficiência das atividades realizadas.	4.3 - Maximizar a utilização de recursos financeiros, mantendo a qualidade e efetividade dos serviços prestados.	4.4 - Promover um ambiente de trabalho saudável e acolhedor que estimule a integração das pessoas e melhore a qualidade de vida dos colaboradores.

1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

1.2 TRADUÇÃO DA ESTRATÉGIA

1.2.4 ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

Sistema de Gestão Integrada ITEC:

ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade

Prestação de Serviços de Tecnologia da Informação e Telecomunicação e Desenvolvimento de Sistemas Corporativos no âmbito da Administração Pública Estadual.

1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

1.2 TRADUÇÃO DA ESTRATÉGIA

1.2.4 ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

Sistema de Gestão Integrada ITEC:

ISO 20000-1 - Sistema de Gestão de Serviços:

Sistema de gestão de serviços do Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas, abrangendo o gerenciamento e a entrega de serviços de service desk, a gestão de banco de dados e servidores, além da gestão da infraestrutura de TI e Telecomunicação, a partir das instalações localizadas em Maceió - AL.

Christiano Mendonça

Diretor Presidente

Adolfo Castro

**Superintendente Estratégico de Tecnologia
da Informação e Comunicação**

**Coordenador do Comitê de Gestão
Estratégica - CGE**

Juliano Araújo

**Diretor de Tecnologia da Informação e
Telecomunicação**

**Auditor Líder nas normas ISO 9001, ISO/IEC
20000-1, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701,
ISO 37001 e ISO 37301.**

Alcimeire Costa

Analista de Infraestrutura Sênior

**Auditora Líder nas normas ISO 9001,
ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001, ISO/IEC
27701, ISO 37001 e ISO 37301.**

