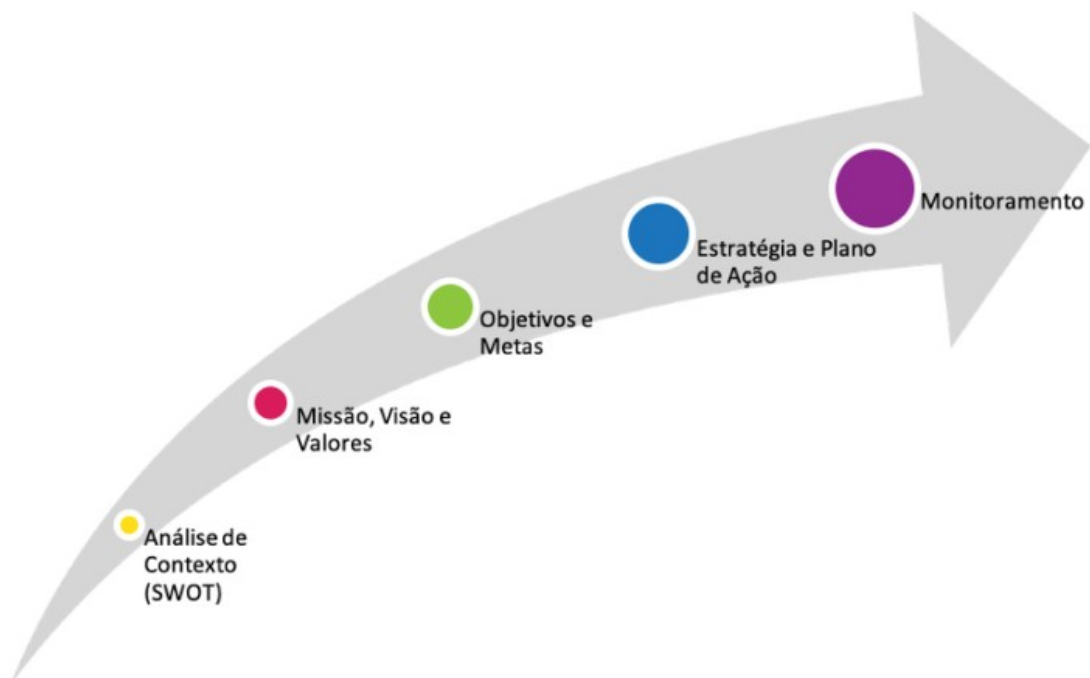


@tice Empresa de Tecnologia
da Informação do Ceará



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2020 a 2024

Revisão 2022

1

Definição das Etapas do processo de Revisão

2

Revisão do Mapa Estratégico: Missão, Visão, Valores, Objetivos

3

Revisão das Metas e Indicadores: 2022 a 2024

Etapas do Processo de Revisão

1. **Marco inicial:** Reunião com Diretores **(18/04)**
2. **Reflexão Setorial:** Reunião do Diretor com os colaboradores **(Entre 19/04 a 29/04)**
3. **Reflexão Assistida:** Reuniões das Diretoria com apoio do EGC **(De 02/05 a 16/05)**
4. **Consolidação dos Resultados:** Reunião do Diretor do EGC com equipe de revisão **(26/05)**
5. **Apresentação dos Resultados:** Reunião do Diretor do EGC com demais diretores **(27/05)**
6. **Validação dos Resultados:** Reunião do Comitê Executivo **(30/05)**
7. **Ajustes propostos pelo Presidente:** Reunião com DITEC e DIGEP **(01/06)**
8. **Apresentação PE Revisado:** Validação com Presidente **(XX/XX/XX)**

MAPA ESTRATÉGICO DA ETICE - 2022

MISSÃO

Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação, com foco na sustentabilidade econômica, social e ambiental.

VISÃO

Ser referência nacional como empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação, indutora da inovação e modernização da gestão pública, com reconhecimento dos cidadãos, colaboradores, clientes e fornecedores, até 2024.

VALORES

Transparência; Ética; Comprometimento; Equidade; Integridade; Conhecimento; Inovação.

RESULTADOS

Alavancar o crescimento contínuo da Etice do ponto de vista econômico e financeiro.

CLIENTES

Aprimorar relacionamentos com os clientes.

Garantir oferta de serviços públicos com prontidão.

PROCESSOS INTERNOS

Aprimorar e desenvolver processos para suportar o modelo de negócio da Etice.

Prover infraestrutura para suportar o modelo de negócio da Etice.

PESSOAS E INOVAÇÃO

Fomenta cultura e ambiente organizacional estimuladores para o desenvolvimento das pessoas.

Desenvolver competências e habilidades das pessoas para gerar inovação e atendimento de excelência aos seus clientes.

Implementar pesquisa, desenvolvimento e inovação para absorção de novas tecnologias.

Metas e Indicadores: Perspectiva RESULTADOS



Planejamento Estratégico ETICE – 2020 a 2024 (Revisão 2022)

Perspec.	Obj. Estratégico	Meta	Indicador			Monitoramento dos Resultados dos Indicadores						
						2020		2021		2022	2023	2024
			Descrição	Resp.	Per.	P	E	P	E	P	P	P
RESULTADOS (Econômico/Financeiro)	1. Alavancar o crescimento contínuo da Etice do Ponto de vista econômico e financeiro	1.1. Aumentar o Ebitda para 17% até 2024.	Ebitda (Relação Receita X Custo Operacional) (%)	DIAFI	TRIM	10%	12,0%	13%	2,72%	14%	16%	17%
		1.2. Crescer o faturamento para 170 milhões até 2024.	Evolução da Receita (Vr. em milhões de reais)	DIREN/DIAFI	MEN	56M	62M	100M	82,9M	129M	140M	170M
		1.3. Reduzir para 1% o percentual de inadimplência comparada a receita de serviços prestados até 2024.	Percentual de Inadimplência (maior que 90 dias) comparada a receita de serviços prestados (%)	DIREN/DIAFI	TRIM	-	-	-	-	3,0%	2,0%	1,0%

Metas e Indicadores: Perspectiva CLIENTES



Planejamento Estratégico ETICE – 2020 a 2024 (Revisão 2022)

Perspec.	Obj. Estratégico	Meta	Indicador			Monitoramento dos Resultados dos Indicadores						
						2020		2021		2022	2023	2024
			Descrição	Resp.	Per.	P	E	P	E	P	P	P
CLIENTES	2. Aprimorar relacionamentos com os clientes	2.1. Ter anualmente 70% dos Clientes satisfeitos com os serviços da Etice até 2024.	Índice de satisfação dos clientes (%)	DIREN	SEM	75%	0,0%	90%	0,0%	70%	70%	70%
	3. Garantir oferta de serviços públicos com prontidão	3.1 Ter 80% das solicitações de serviços disponíveis no marketplace até 2024.	Solicitações de serviços disponíveis de imediato através do marketplace (%)	DIREN		-	-	-	-	70%	75%	80%
		3.2 Ter 55% das solicitações de serviços disponíveis nas ARPs até 2024.	Solicitações de serviços disponíveis de imediato através das ARPs (%)	DIREN		-	-	-	-	45%	50%	55%

Metas e Indicadores: Perspectiva PROCESSOS INTERNOS



Planejamento Estratégico ETICE – 2020 a 2024 (Revisão 2022)

Perspec.	Obj. Estratégico	Meta	Indicador			Monitoramento dos Resultados dos Indicadores						
						2020		2021		2022	2023	2024
			Descrição	Resp.	Per.	P	E	P	E	P	P	P
PROCESSOS INTERNOS	4. Aprimorar e desenvolver processos para suportar o modelo de negócio da Etice	4.1. Ter 100% dos processos prioritários redesenhados e monitorados até 2024.	Percentual de processos prioritários redesenhados e monitorados (%)	EGC	SEM	15%	5,0%	30%	75%	75%	87,5%	100%
		4.2. Ter 1 matriz de risco para cada um dos 08 processos críticos até 2024.	Matriz de risco dos processos críticos elaborada (Quantidade)	EGC	SEM	-	-	1	1	2	3	2
		4.3. Ter o tempo médio máximo das chamadas de oportunidades de 45 dias, até 2024.	Tempo médio das chamadas de oportunidades (Dias)	DITEC	MEN	60	26,15	40	25	45	45	45

Metas e Indicadores: Perspectiva PROCESSOS INTERNOS



Planejamento Estratégico ETICE – 2020 a 2024 (Revisão 2022)

Perspec.	Obj. Estratégico	Meta	Indicador			Monitoramento dos Resultados dos Indicadores						
						2020		2021		2022	2023	2024
			Descrição	Resp.	Per.	P	E	P	E	P	P	P
PROCESSOS INTERNOS	5. Prover infraestrutura para suportar o modelo de negócio da Etice.	5.1. Ter 98,79% de disponibilidade do Backbone do CDC até 2024.	Disponibilidade do CDC (Backbone) (%)	DIOPE	MEN	-	-	-	-	-	98,39%	98,79%
		5.2 Atingir 80 números de enlaces no Backbone do CDC até 2024.	Capacidade do Backbone do CDC (Número de enlaces)	DIOPE	MEN	-	-	-	-	-	50	80
		5.3 Atingir R\$ 0,18 o custo de operação dos enlaces do Backbone do CDC até 2024.	Eficiência do custo de operação da transmissão do Backbone do CDC (Mbps em R\$)	DIOPE	MEN	-	-	-	-	-	0,22	0,18
		5.4 Ampliar para 5.174 o número de pontos do CDC instalados até 2024	Número de pontos do CDC instalados (Quantidade)	DIOPE	MEN	3.418	4.257	3759	4838	4693	4928	5174

Metas e Indicadores: Perspectiva PESSOAS E INOVAÇÃO



Planejamento Estratégico ETICE – 2020 a 2024 (Revisão 2022)

Perspec.	Obj. Estratégico	Meta	Indicador			Monitoramento dos Resultados dos Indicadores						
						2020		2021		2022	2023	2024
			Descrição	Resp.	Per.	P	E	P	E	P	P	P
PESSOAS E INOVAÇÃO	6. Fomentar cultura e ambiente organizacional estimuladores para o desenvolvimento das pessoas	6.1. Atingir o percentual de 80% de satisfação dos colaboradores lotados na ETICE até 2024.	Percentual de satisfação dos colaboradores lotados na ETICE (%)	DIGEP	ANUAL	85%	-	85%	-	70%	75%	80%
	7. Desenvolver competências e habilidades das pessoas para gerar inovação e atendimento de excelência aos seus clientes.	7.1. Capacitar anualmente 20% da força de trabalho da Etice.	Taxa anual de capacitação da força de trabalho da Etice (%)	DIGEP	TRIM	15%	9,25%	10%	7,79%	20%	20%	20%

Metas e Indicadores: Perspectiva PESSOAS E INOVAÇÃO



Planejamento Estratégico ETICE – 2020 a 2024 (Revisão 2022)

Perspec.	Obj. Estratégico	Meta	Indicador			Monitoramento dos Resultados dos Indicadores						
						2020		2021		2022	2023	2024
			Descrição	Resp.	Per.	P	E	P	E	P	P	P
PESSOAS E INOVAÇÃO	8. Implementar pesquisa, desenvolvimento e inovação para absorção de novas tecnologias	8.1. Disponibilizar 63, 69 e 76 serviços e produtos para o marketplace através de Chamadas de Oportunidade em 2022, 2023 e 2024, respectivamente.	Número de serviços e produtos gerados para o marketplace da empresa, através de Chamadas de Oportunidade (Quantidade)	DITEC	TRIM	4	53	58	74	63	69	76
		8.2. Disponibilizar 90 serviços e produtos através de Atas de Registro de Preço por ano, até 2024.	Número de serviços e produtos disponibilizados, através de ARPs (Quantidade)	DITEC	TRIM	-	-	-	-	90	90	90
		8.3 Implementar 4 estudos e/ou pesquisa para melhoria tecnológica e/ou redução de custos dos serviços existentes até 2024.	Número de estudos e/ou pesquisa para melhoria tecnológica e/ou redução de custos dos serviços existentes (Quantidade)	DITEC	SEM	1	1	1	0	1	1	1

@tice Empresa de Tecnologia
da Informação do Ceará



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO