

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%
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%

Planejamento Estratégico ETICE – 2020 a 2024 (Revisão 2022)

Perspec.	Obj. Estratégico	Meta	Indicador			Monitoramento dos Resultados dos Indicadores						
			Descrição	Resp.	Per.	2020		2021		2022	2023	2024
						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
	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

Planejamento Estratégico ETICE – 2020 a 2024 (Revisão 2022)

Perspec.	Obj. Estratégico	Meta	Indicador			Monitoramento dos Resultados dos Indicadores						
			Descrição	Resp.	Per.	2020		2021		2022	2023	2024
						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%
	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

P - Planejado E – Executado