



Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG

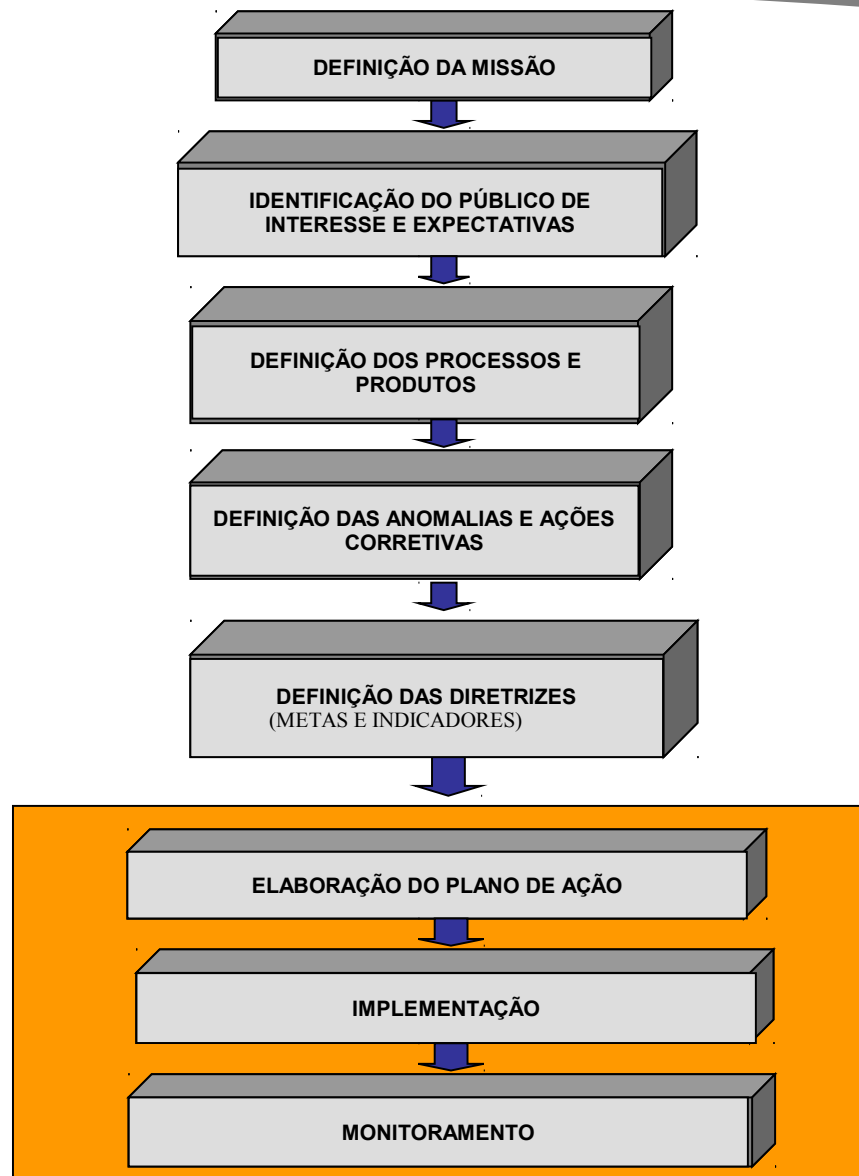
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES ESTADUAIS



Revisado em DEZEMBRO/2009



ESCOPO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO





DEFINIÇÃO DE MISSÃO

Missão é a declaração que sintetiza a essência, a razão de ser de uma entidade ou instituição (no caso em foco, a Área de TIC). Ela serve de bússola para a tomada de decisão, na definição de objetivos e no suporte à escolha das decisões estratégicas.



Segundo Peter Drucker, *“elaborar a missão é difícil, doloroso e arriscado, mas é só assim que se consegue estabelecer políticas, desenvolver estratégias, concentrar recursos e começar a trabalhar para ter um desempenho ótimo”*.

A missão da **Área de TIC** deve definir a razão da sua existência, deve ser declarada, preferencialmente em uma frase concisa, que seja fácil de ser assimilada por todos. Devem ser evitados textos longos e complexos.



DEFININDO A MISSÃO

O que fazer (âmbito de atuação)	Para quem (quem deve ser atendido ou impactado)	Onde (prioridade, estratégia de segmentação)	Como (Desafio e diferencial)	Com que finalidade (Grupos de Interesse)
---	---	--	--	--

“Prestar serviços de financiamento e outros correlatos (o que fazer?), a pessoas físicas e jurídicas (para quem?) e em qualquer país (onde), de modo que sejam antecipadas e satisfeitas as necessidades dos clientes a um alto nível de qualidade nos serviços e no desempenho do pessoal (como?) e atendendo, de forma adequada, aos interesses dos acionistas, clientes, funcionários e à comunidade como um todo (com que finalidade?)”.



EXEMPLOS DE MISSÃO

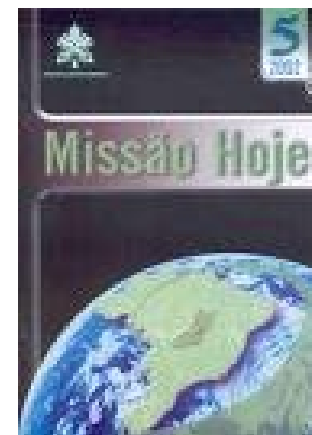
“Definir estratégias e avaliar as ações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), visando a melhoria de sua gestão no Governo do Estado do Ceará” (COETI)

“Prover e gerenciar soluções de TIC, visando a qualidade, agilidade e transparência dos processos da SEPLAG” (Setorial de TIC/Seplag)

“Prover e gerenciar a tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento das ações de ciência, tecnologia, inovação, educação superior, educação profissional e inclusão digital”. (Setorial de TIC/Secitece)

“Prover e gerenciar soluções de TIC, visando a integração de todos os serviços das unidades operacionais da EMATERCE com qualidade, agilidade e transparência” (Setorial de TIC/Ematerce)

“Prover serviços e soluções em tecnologia da informação, contribuindo para o alcance das estratégias e objetivos da Cagece, assegurando disponibilidade e segurança da informação, integrando pessoas, processos e informações” (Setorial de TIC/Cagece)





IDENTIFICAÇÃO DO PÚBLICO DE INTERESSE E SUAS EXPECTATIVAS

Público de Interesse é o público relevante para a área de TIC.

São as pessoas que estejam ativamente envolvidas com a área de TIC ou cujos interesses possam ser afetados de forma positiva ou negativa.

Elas podem também exercer influência sobre a área de TIC e seus resultados.





EXEMPLOS DE PÚBLICO DE INTERESSE E SUAS EXPECTATIVAS

PÚBLICO

Seplag/Coeti/Etice

Unidades Orgânicas

EXPECTATIVA

Execução de Políticas de TIC, Informações

Infra-estrutura adequada, ágil e segura, sistemas de informações, acesso à Internet





DEFINIÇÃO DE PROCESSOS E PRODUTOS

**Quais são nossos processos?
Ou seja, quais são nossas macroatividades?**

PROCESSO é um conjunto de atividades interligadas logicamente ou relacionadas, que tomam um insumo (input/entrada) agrega-lhe valor e o transforma para criar/gerar um resultado (output/saída), que são os produtos, visando atender as necessidades e exigências dos clientes.

EXEMPLOS: Atendimento ao Usuário, Prospecção de Soluções Tecnológicas, Segurança da Informação, Implantação de Soluções Tecnológicas, Provimento de Infra-estrutura, Manutenção de Soluções Tecnológicas, Administração de Dados





DEFINIÇÃO DE PROCESSOS E PRODUTOS

Quem são nossos clientes?

Quais os produtos (bens/serviços) que necessitam?



PRODUTO é um “termo genérico utilizado para qualquer coisa produzida por um processo, podendo ser um bem ou serviço”.

EXEMPLOS: Parecer técnico, Relatórios, Plano de Contingência, Integridade de Dados.



DEFINIÇÃO DE ANOMALIAS E AÇÕES CORRETIVAS

ANOMALIAS:

Uma anomalia é uma meta não atingida (um problema / um resultado indesejável) - neste trabalho quando for definir as anomalias faça a seguinte pergunta: *quais são as anomalias que impedem a área de TIC de atingir seus resultados com eficiência e eficácia?*



O que está impedindo a área de TIC de ser hoje o que ela sonha ou deseja ser amanhã?



DEFINIÇÃO DE ANOMALIAS E AÇÕES CORRETIVAS

AÇÕES CORRETIVAS:

São medidas adotadas para que a meta seja atingida. Ao serem realizadas com eficiência e eficácia, asseguram a área de TIC ser hoje o que ela almeja ser amanhã.



Quais são as ações corretivas que eliminam as anomalias identificadas?

Exemplos:

Anomalias

Qdte de licenças de software insuficiente
Equipamentos obsoletos
Sistemas desenvolvidos sem metodologia

Ações Corretivas

Adotar Política de Software Livre
Aquisição de equipamentos modernos
Implantar metodologia de desenvolvimento de sistemas



DEFINIÇÃO DE DIRETRIZES (Metas e Indicadores)

Normas gerais de caráter permanente, que orientam a tomada de decisão nos diversos escalões da organização, determinando prioridades e concentração de esforços para empreendimentos de maior importância.

O conjunto de instruções, procedimentos, propósitos, normas ou indicações que devem ser considerados para se levar a termo um plano de ação.

Metas - são níveis de desempenho pretendidos para um determinado período de tempo. Quantificam os indicadores.

Indicadores - direcionam os indivíduos para o que precisam realizar dentro da estratégia da organização. Os indicadores oferecem um vínculo concreto com os objetivos e a estratégia.





EXEMPLOS DE DIRETRIZES (Metas e Indicadores)

- Implantar Política de Software Livre para atender as demandas da Instituição até Dez/2010 – Número de licenças livres instaladas / total de licenças necessárias
- Adquirir equipamentos adequados e modernos para atender a 75% da demanda necessária – (Número de equipamentos adquiridos / total de equipamentos necessários) * 100
- Implantar uma metodologia de desenvolvimento de sistemas até Mar/2010 - Número de sistemas desenvolvidos utilizando metodologia.





ENCERRAMENTO

Próximos Passos:

- Elaborar Plano de Ação
- Implementar/executar e
- Monitorar/acompanhar