

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

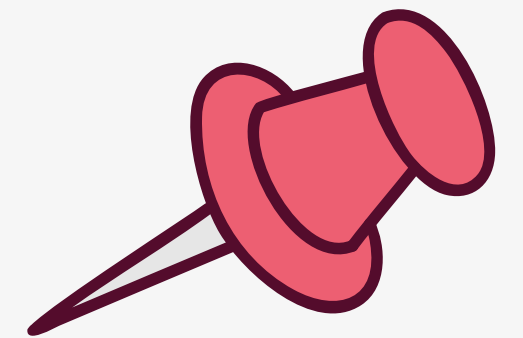
CICLO DE 2023-2026



## 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.

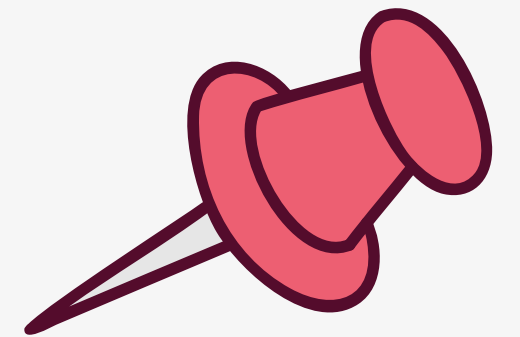
# 1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

## 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**

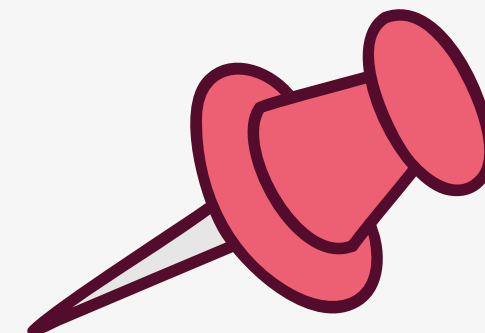
Ser Referência na Promoção da Transformação Digital da Administração Pública em Alagoas.

# 1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

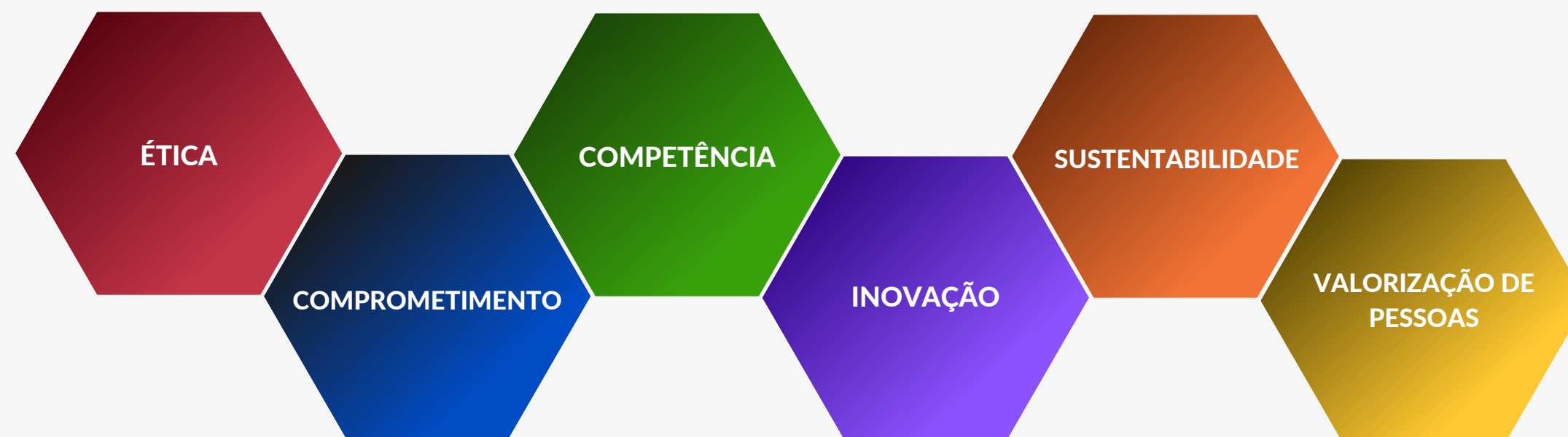
## 1.1 CONSTRUÇÃO DA ESTRATÉGIA

### 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

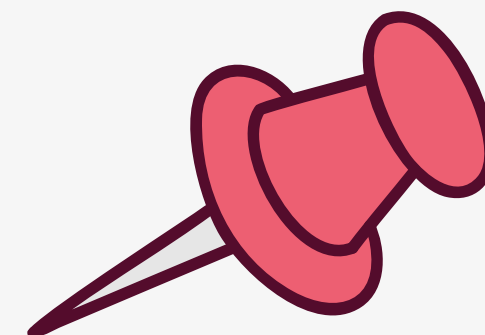
### 1.1.1 REDESENHO DA POLÍTICA DA QUALIDADE

#### 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.

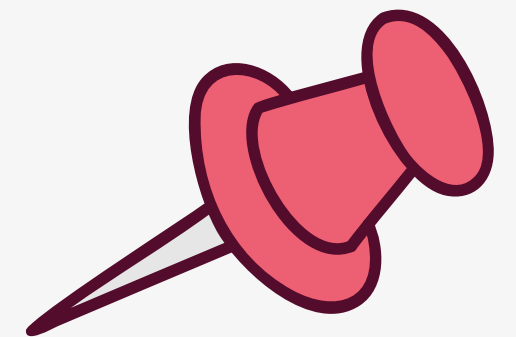
versão 00

# 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.

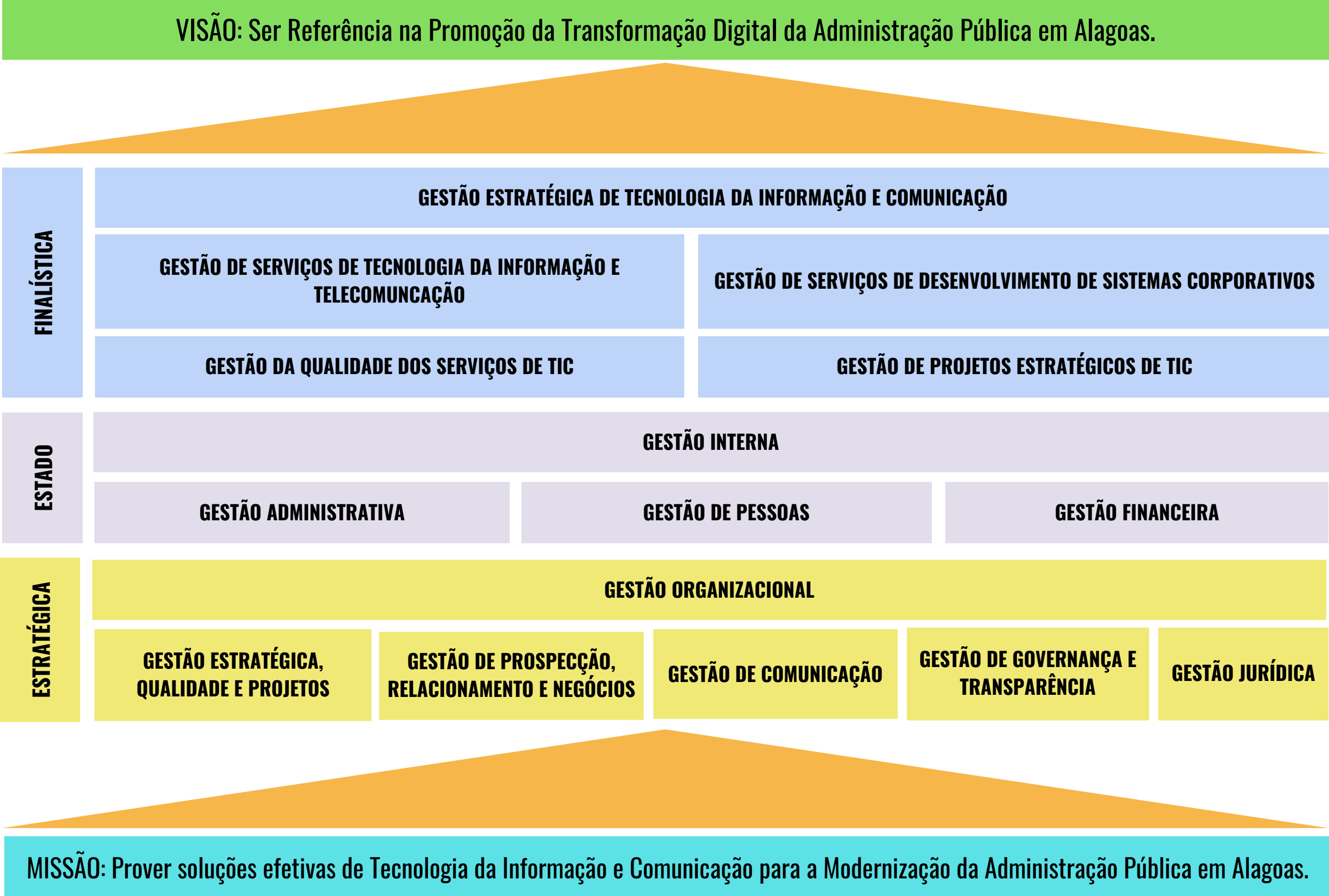




1.1 CONSTRUÇÃO DA ESTRATÉGIA

PRODUTO 1.1.2: CADEIA DE VALOR INSTITUCIONAL

ESQUEMA DE CADEIA DE VALOR DO ITEC

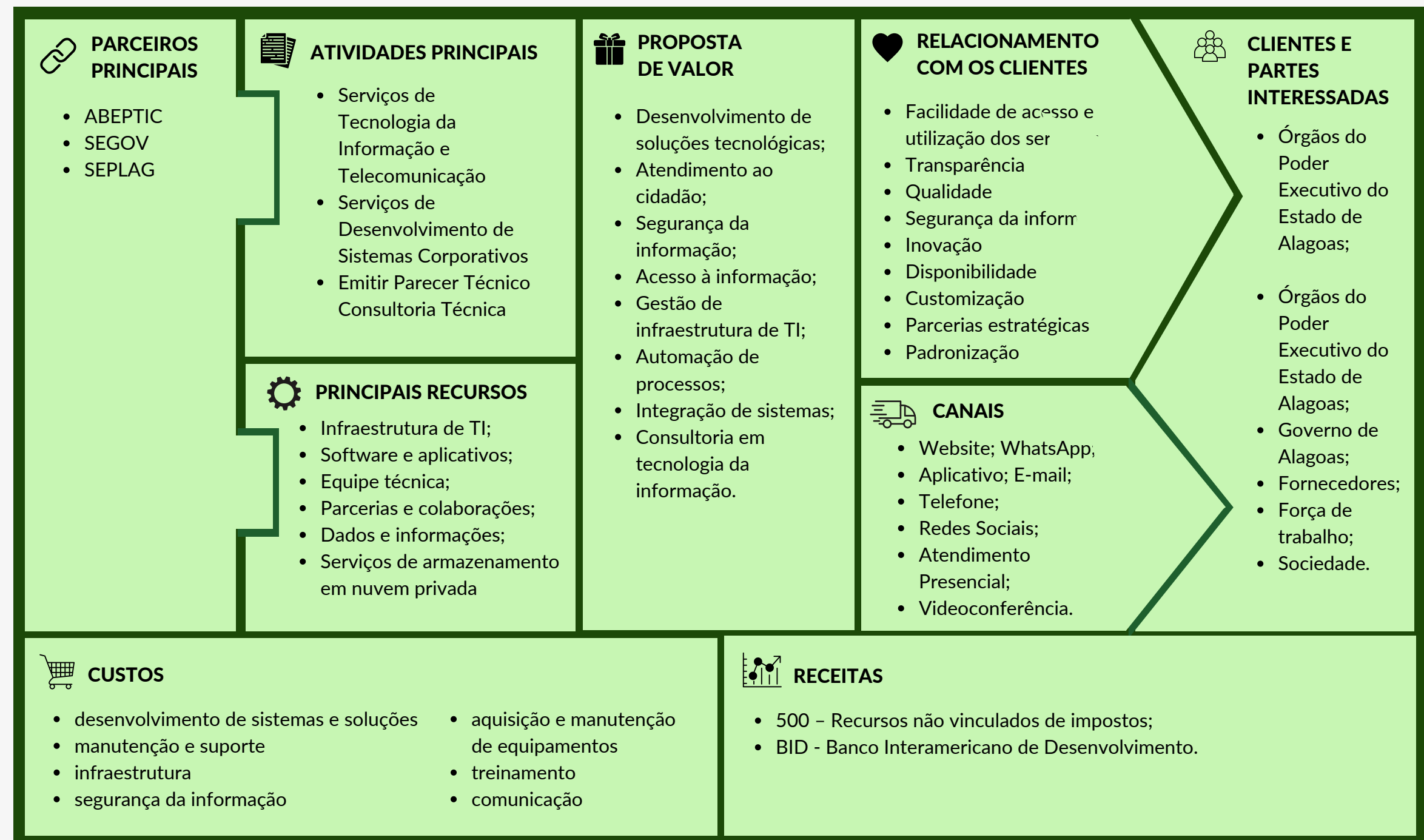


VALOR PÚBLICO

# 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. | 3.5 - 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.**

