PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - SCGE

2024 - 2027

O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) da Secretaria da Controladoria Geral do Estado - SCGE apresenta-se como instrumento que articula a gestão da Tecnologia da Informação na instituição aos seus objetivos estratégicos, a fim de empregar os seus recursos para uma gestão efetiva, desenvolvendo arquiteturas e políticas de tecnologia para gerar um ambiente informacional que favoreça a geração de estratégias organizacionais.

Autor(es):

Nome	Cargo	Área	E-mail
João A. S. Amaral	Gestor Governamental de Controle Interno	SCGE	joao.amaral@cge.pe.gov.br
Sandra Wanderley Lubambo	Diretora de Tecnologia da Informação do Controle Interno – em exercício	SCGE	sandra.lubambo@cge.pe.gov.br

1.INTRODUÇÃO

O Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI), desenvolvido pela Diretoria de Tecnologia da Informação do Controle Interno (DTCI) da Secretaria da Controladoria Geral do Estado (SCGE-PE) , tem como objetivo principal assegurar que o direcionamento e a estratégia de TI estão vinculados à metas e objetivos de negócio e à estratégia da organização. A figura 1 apresenta o organograma da SCGE.

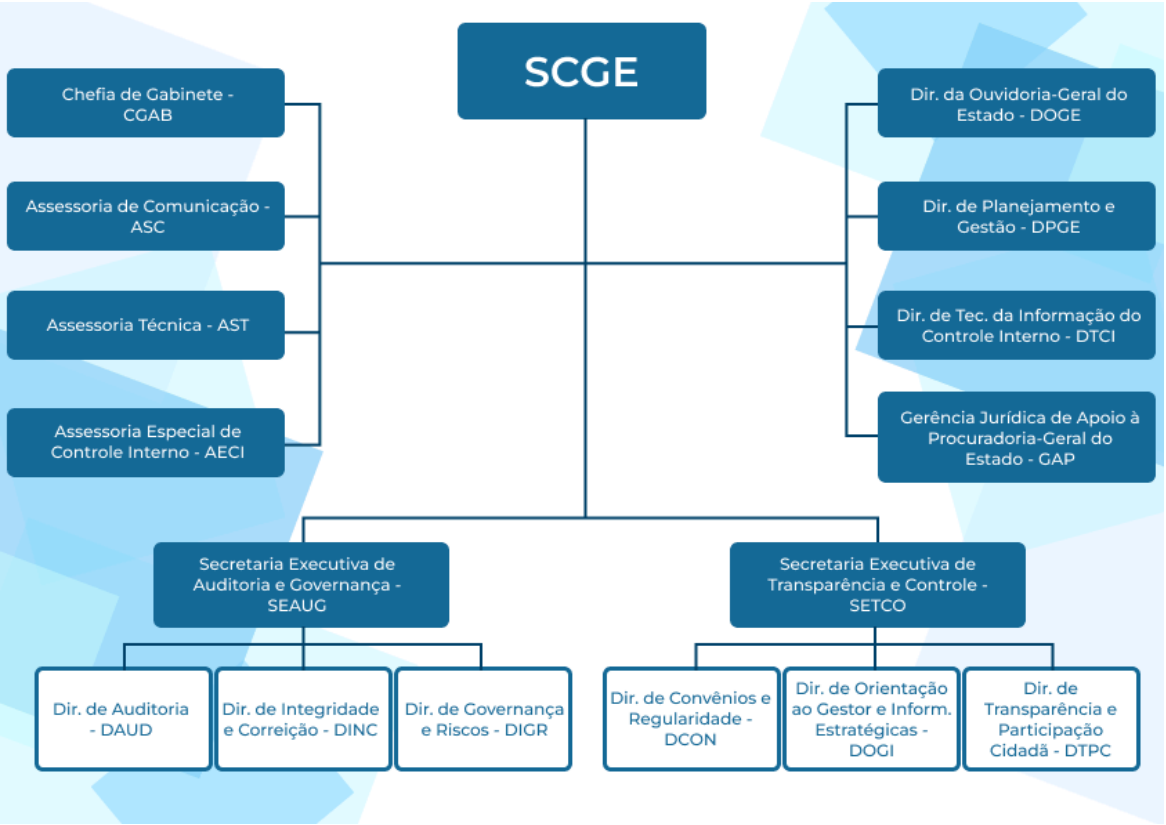

Figura 1 - Organograma da SCGE

A SCGE é composta em sua estrutura organizacional por 2(duas) secretarias executivas de 9 (nove) diretorias que dividem entre si as competências atribuídas ao órgão. Destacamos aqui a vinculação da DTCI diretamente ao dirigente máximo, fator que garante visão estratégica da TI.

Os trabalhos realizados na elaboração do PETI buscam garantir o alinhamento dos investimentos de TIC com o mapa estratégico da SCGE 2024-2027, ver figura 2.

Figura 2 - Mapa Estratégico SCGE 2024-2027

O PETI descreve o planejamento estratégico de negócio para buscar os recursos de TI que suportem o alcance da missão e visão estabelecidos, tendo como premissa o respeito aos valores institucionais. Além de ser uma ferramenta crucial para que os órgãos públicos maximizem o valor da tecnologia da informação, melhorem a eficiência operacional e alcancem seus objetivos estratégicos. Isso contribui para uma governança mais eficaz e transparente, beneficiando tanto a organização quanto seus stakeholders.

Elaborar um Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) em um órgão público oferece diversos benefícios significativos. Aqui estão alguns dos principais benefícios:

1. **Alinhamento com os Objetivos Estratégicos:** Um PETI ajuda a alinhar os objetivos de TI com os objetivos estratégicos do órgão público. Isso garante que a tecnologia da informação seja usada de forma eficaz para apoiar a missão e visão da organização.

2. **Melhoria da Eficiência:** Ao planejar cuidadosamente como a tecnologia da informação será usada, é possível identificar maneiras de melhorar a eficiência dos processos internos. Isso pode levar a economias de recursos e tempo.

3. Tomada de Decisões Informadas: Um PETI fornece uma estrutura para coletar e analisar dados relacionados à TI. Isso permite que os líderes tomem decisões informadas com base em evidências, em vez de depender de suposições.

4. Gestão de Riscos: Identificar riscos de segurança cibernética, conformidade com regulamentos e outros desafios de TI é uma parte fundamental do planejamento estratégico. Isso ajuda a reduzir os riscos associados à tecnologia.

5. Aprimoramento da Qualidade dos Serviços: Um PETI pode ajudar a melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo órgão público, garantindo que as soluções de TI sejam confiáveis, seguras e eficazes.

6. Priorização de Investimentos: Com um planejamento estratégico, é possível priorizar investimentos em tecnologia com base em suas necessidades e impacto estratégico. Isso ajuda a evitar gastos desnecessários e alocar recursos de forma mais eficaz.

7. Inovação: Um PETI pode incluir planos para a adoção de novas tecnologias e práticas inovadoras. Isso permite que o órgão público esteja na vanguarda da tecnologia, o que pode levar a melhorias significativas na prestação de serviços.

8. Transparência e Responsabilidade: Um plano estratégico de TI pode ser compartilhado com partes interessadas internas e externas, aumentando a transparência e a responsabilidade na gestão de recursos de TI.

9. Desenvolvimento de Competências: O planejamento estratégico muitas vezes envolve a identificação das competências necessárias para implementar com sucesso a estratégia de TI. Isso pode levar ao desenvolvimento de pessoal e capacitação.

10. Adaptação a Mudanças: Um PETI flexível e adaptável permite que o órgão público se ajuste às mudanças nas condições do ambiente, como novas regulamentações ou avanços tecnológicos.

11. Satisfação do Cliente: Se o órgão público presta serviços ao público, um PETI bem planejado pode melhorar a satisfação do cliente, garantindo que os serviços sejam entregues de forma eficiente e com qualidade.

12. Economia de Recursos Financeiros: Uma estratégia bem executada pode ajudar a evitar gastos desnecessários e a otimizar a alocação de recursos financeiros, resultando em economias significativas a longo prazo.

1.1. Fatores Críticos de Sucesso do PETI

Os Fatores Críticos de Sucesso (FCS) do PETI são elementos-chave que precisam ser cuidadosamente considerados e gerenciados para garantir o sucesso do plano. Aqui estão alguns Fatores Críticos de Sucesso do PETI:

I. **Apoio da alta administração:** É fundamental que a alta administração da organização esteja comprometida e apoie o PETI. Isso envolve a alocação de recursos adequados, apoio financeiro e reconhecimento da importância da TI para os objetivos estratégicos;
II. **Alinhamento estratégico:** O PETI deve estar alinhado com os objetivos e metas estratégicas da organização. A TI deve ser vista como uma facilitadora para alcançar os objetivos organizacionais;
III. **Participação dos stakeholders:** Envolver os principais stakeholders, incluindo líderes de negócios e de TI, é crucial. Eles devem estar envolvidos no processo de elaboração do PETI e devem compreender e apoiar suas metas.
IV. **Gestão de riscos:** Identificar e gerenciar os riscos associados à TI é essencial. Isso inclui riscos de segurança cibernética, riscos operacionais e riscos de conformidade;
V. **Recursos adequados:** Garantir que haja recursos suficientes em termos de pessoal, orçamento e infraestrutura para implementar o PETI de forma eficaz.
VI. **Comunicação eficaz:** Uma comunicação clara e eficaz é essencial para garantir que todos os membros da organização compreendam o PETI e seu papel na sua execução;
VII. **Avaliação contínua:** A avaliação regular do desempenho do PETI é fundamental para identificar áreas que precisam de ajustes e melhorias. Isso inclui a medição de indicadores-chave de desempenho (KPIs) e a análise dos resultados;
VIII. **Gestão de projetos eficiente:** Se o PETI envolver projetos de TI, uma gestão de projetos eficiente é crítica para garantir que os projetos sejam entregues no prazo e dentro do orçamento;
IX. **Gestão de fornecedores:** Se a organização depende de fornecedores de tecnologia, é importante ter práticas eficazes de gerenciamento de fornecedores para garantir que os serviços e produtos sejam entregues de acordo com as expectativas;
X. **Cultura organizacional:** Uma cultura organizacional que valorize a inovação, a aprendizagem contínua e a adaptação às mudanças tecnológicas é essencial para o sucesso do PETI.

2.METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a elaboração deste PETI foi dividida em três blocos:

I. Análise documental, a fim de verificar o gap de ações previstas e executadas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação da SCGE 2019-2023;
II. Diagnóstico de Ambiente interno, utilizamos a técnica de análise ***SOWT***[1] onde participaram os integrantes da DTCI e convidados externos. Ainda, para dar maior legitimidade as conclusões obtidas na SWOT foi elaborado um questionário composto por 33 questões, ver apêndice I, que permitiram que todos os servidores da SCGE pudessem expressar suas opiniões sobre a atuação da Diretoria de Tecnologia Da informação do Controle interno;
III. Análise de Demandas, onde utilizamos as demandas registradas via sistema para identificar áreas mais demandadas e demandas mais recorrentes;
IV. Elaboração dos OKR´s[2] (Objective and Key-Results / Objetivos e Resultados-Chaves) definimos os Indicadores, Metas e Ações para o planejamento estratégico.

2.1. Elaboração do Questionário

Na elaboração do questionário, a coleta de dados ocorreu com a utilização de um instrumento composto por oito grupos de questões, onde cada unidade respondente tinha a possibilidade de atribuir uma nota entre os cinco níveis de satisfação, sendo que um (1) indicava estar muito insatisfeito e cinco (5) muito satisfeito, ou ainda tinham a opção de marcar (SR), sem condições de responder. O instrumento também continha uma questão aberta, que pode ser respondida textualmente para dar uma visão de como a TI pode melhorar sua atuação. Para análise dos dados quantitativos, foi utilizada a Estatística Descritiva. A Estatística Descritiva é um ramo da Estatística que visa análises de um determinado conjunto de dados. A Estatística Descritiva consiste na coleta, organização, análise, interpretação e apresentação de dados numéricos através da elaboração de tabelas, gráficos e medidas estatísticas adequadas. O material elaborado foi apresentado ao grupo que participou da análise SWOT e serviu de insumo para a realização da análise de ambiente.

3.ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA TI

[1] Análise SOWT é uma ferramenta de gestão que serve para fazer o planejamento estratégico de empresas e novos projetos
[2] OKR (Objetivos e Resultados-Chaves) é uma metodologia para orientar os esforços das empresas em direção a objetivos cruciais mensuráveis.

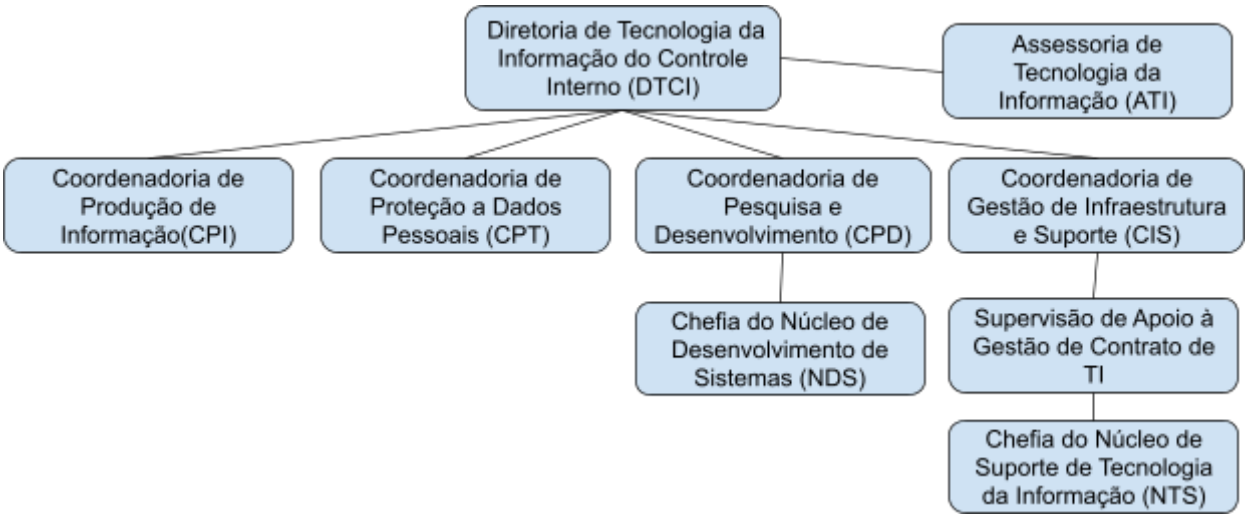

Figura 3 - Organograma da DTCI

Compete à Diretoria de Tecnologia da Informação do Controle Interno (DTCI)

- Planejar e dirigir os processos relativos à gestão e governança da Tecnologia da Informação;
- Apoiar a implementação das estratégias da Controladoria-Geral do Estado;
- Planejar e dirigir os processos relativos à gestão estadual da Proteção de dados Pessoais;
- Criar e prover o funcionamento de modelos e políticas relacionadas à Tecnologia da Informação e à Proteção de Dados Pessoais;
- Planejar e dirigir estudos de soluções de Tecnologia da Informação;
- Gerir e estimular o ambiente de inovação.

Compete à Assessoria de Tecnologia da Informação (ATI)

- assessorar a Diretoria de Tecnologia da Informação do Controle Interno em matérias de natureza técnica;
- apoiar as ações operacionais de gerenciamento do ambiente de tecnologia da informação e de administração do datacenter da SCGE;

Compete à Coordenadoria de Gestão de Infraestrutura e Suporte (CIS)

- Definir, coordenar e implementar os processos relativos à evolução e manutenção da infraestrutura de TIC;
- Definir, coordenar e implementar os processos relativos à segurança da informação, envolvendo o suporte operacional a banco de dados e

conectividade, o gerenciamento do ambiente de TI e a administração do datacenter da SCGE;
- Definir e manter as políticas relacionadas;
- Prospectar novas tecnologias para ampliar a capacidade do ambiente de TI;
- Gerir a infraestrutura disponibilizada na sede da Agência Estadual de Tecnologia da Informação ATI;
- Assessorar a gestão dos contratos de tecnologia da informação e comunicação.

Compete à Chefia do Núcleo de Suporte de Tecnologia da Informação (NST)

- Coordenar, executar e acompanhar atividades de suporte ao usuário e de suporte operacional ao ambiente de tecnologia da informação e comunicação.

Compete à Supervisão de Apoio à Gestão de Contrato de TI

- Apoiar a gestão de contratos de TI.

Compete à Coordenadoria de Pesquisa e Desenvolvimento (CPD):

- prover sistemas de informações de apoio às atividades da SCGE;
- gerir os processos de desenvolvimento, implementação, manutenção e evolução relacionados;
- prospectar novas tecnologias para aperfeiçoar as soluções de sistemas de informações;
- definir e manter as políticas, padrões e normas técnicas relativas às áreas de administração e segurança de sistemas;
- realizar estudos técnicos acerca de soluções de sistemas de informação de interesse da SCGE.

Compete à Chefia do Núcleo de Desenvolvimento de Sistemas (NDS)

- apoiar os processos de desenvolvimento, implementação e manutenções evolutivas e corretivas dos portais WEB e sistemas de informações novos e legados;
- apoiar estudos técnicos acerca de soluções de sistemas de informações de interesse da SCGE;

Compete à Coordenadoria de Produção da Informação (CPI)

- Coordenar os processos de identificar, catalogar e disponibilizar fontes de dados necessárias ao ambiente de produção de informações da Controladoria;

- Definir e manter políticas e prover o funcionamento do ambiente de BI e de análise de dados;
- Prestar consultoria aos gestores da SCGE na utilização das ferramentas de BI e análise de dados;
- Prospectar novas sistemáticas, metodologias e soluções para a evolução do ambiente de produção da informação da SCGE.

Compete à Coordenadoria de Proteção de Dados Pessoais (CPT)

- coordenar e orientar a rede estadual de encarregados da LGPD dos Órgãos;
- apoiar a implementação e manutenção da Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais - PEPD;
- monitorar os resultados da PEPD;
- realizar consultorias aos órgãos a respeito da adequação às normas de proteção de dados pessoais;
- Orientar os Órgãos a respeito de LGPD;
- Elaborar políticas e normativos a respeito de proteção de dados pessoais;
- Apoiar a adequação da SCGE na implementação do plano de adequação à LGPD.

4.MODELO DE GOVERNANÇA DE TI (GTI) DA SCGE

Dentre os objetivos da GTI, o principal é que ela deve estar alinhada com os objetivos da empresa e sua realidade. A partir desse objetivo central, podem-se identificar outros objetivos da GTI, segundo Fernandes e Abreu (2014): Permitir a TI ter posicionamento mais claro dentro das áreas da organização; Alinhar e priorizar a TI com a estratégia de negócio; Alinhar a arquitetura e sua infraestrutura em relação às necessidades do negócio; Organizar a TI para a estrutura de processos de uma forma que possibilite a gestão do seu risco para que a atividade operacional continue sem interrupções; Organizar regras objetivas e claras sobre a responsabilidade de decisões e ações em relação a TI.

Em se tratando do Modelo de Governança de TI, como afirma Fernandes e Abreu (2014), a figura 4 é um modelo de visão geral dos componentes que integram o processo de Governança de TI.

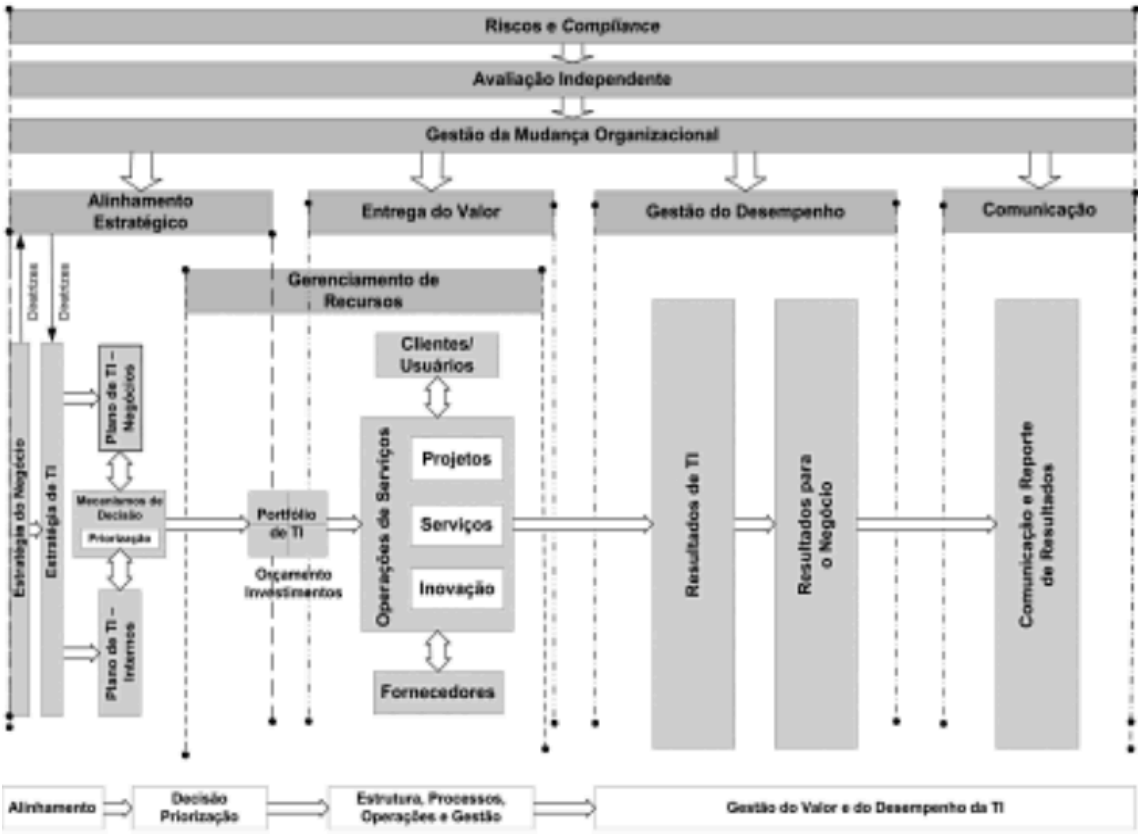

Figura 4 - Modelos de Governança de TI.
Fonte: Fernandes; Abreu, 2014

O ciclo da Governança de TI é composto por quatro etapas, conforme figura 4, onde a primeira etapa é de Alinhamento Estratégico e Compliance que se refere ao planejamento estratégico da TI, e leva em consideração as estratégias da empresa para seus produtos e segmentos, bem como os requisitos de Compliance externos. Na SCGE estamos construindo um novo PETI e PDTI para contemplamos esta etapa.

Já a etapa de Decisão, Compromisso, Priorização e Alocação de Recursos caracteriza-se pela decisão que são relativas a TI: Arquitetura, serviços de infraestrutura, investimentos, segurança da informação, objetivos de desempenho, dentre outras decisões. Esta etapa também trata da obtenção do envolvimento de tomada de decisões da empresa, assim como da definição de prioridades de projetos e serviços e da alocação efetiva de recursos financeiros. A priorização dos projetos de TIC da SCGE é feita pelo Comitê de Gestão (CDG), que é composto por: Secretário da Controladoria-Geral do Estado; Secretários-Executivos; Chefe de Gabinete; e Diretores.

A terceira etapa Estrutura, Processos, Operação e Gestão refere-se à estrutura organizacional e funcional de TI, aos processos de gestão e operação dos produtos e

serviços de TI, que devem estar em conformidade com as necessidades estratégicas e objetivos organizacionais da empresa.

E a última etapa que é de Medição do Desempenho refere-se à determinação, coleta e geração de indicadores de resultados dos processos, produtos e serviços de TI, bem como a contribuição deles para a escolha de estratégias e objetivos do negócio.

5.MAPA ESTRATÉGICO DTCI

O mapa estratégico da DTCI foi elaborado com o apoio dos seus colaboradores: Diretora e coordenadores, que a partir dos resultados obtidos na análise SOWT, realizada em 21 de setembro de 2023, e do mapa estratégico 2024-2027 da SCGE fornecido pela Diretoria de Planejamento e Gestão - DPGE que está elaborando o planejamento estratégico da instituição para o mesmo período.

Assim, foi possível definir as estratégias de TI da SCGE conhecendo melhor seu ambiente interno e direcionar suas ações com foco na maximização dos resultados alinhados ao planejamento estratégico 2024-2027 que está em elaboração.

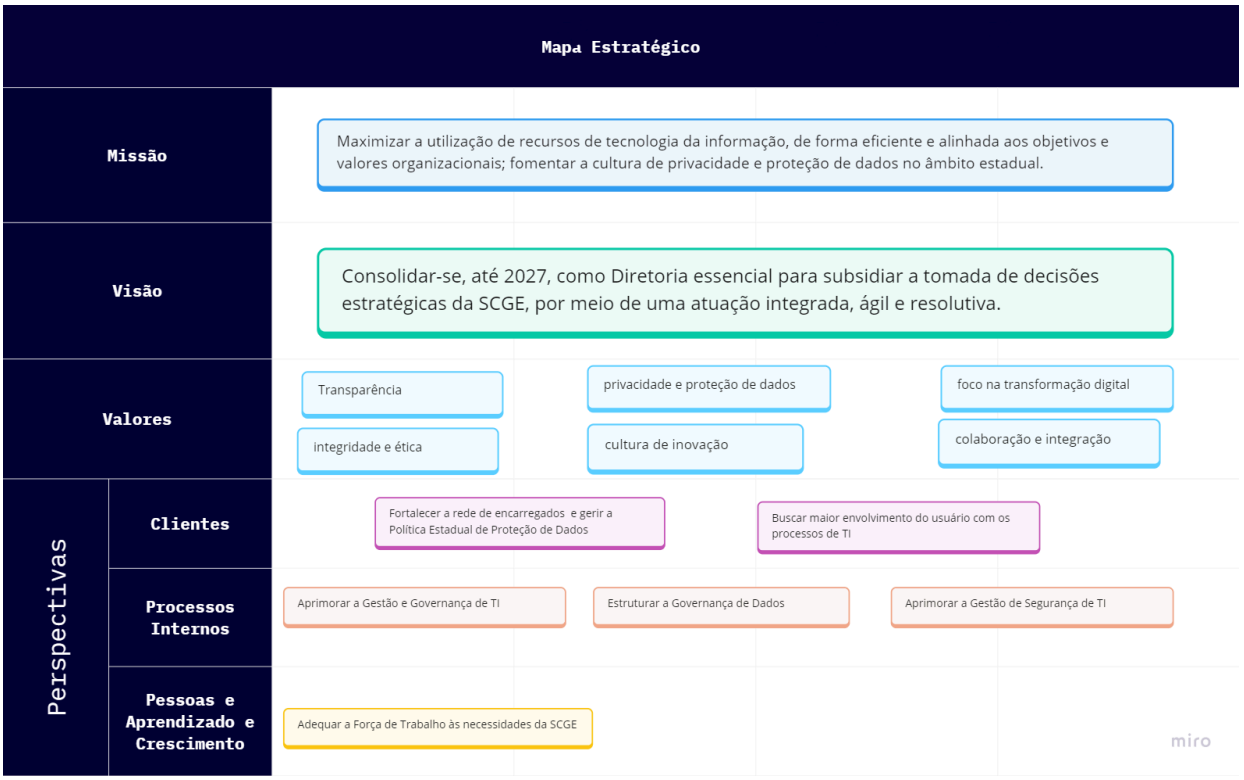

Figura 3 - Mapa Estratégico da DTCI

Para a construção do Mapa, é utilizada a Metodologia do Balanced ScoreCard (BSC), metodologia de medição e gestão de desempenho que correlaciona os objetivos estratégicos em diferentes níveis. Ela tende a levar a criação de indicadores, atingindo todos os níveis organizacionais, se tornando a ferramenta de comunicação e promoção da estratégia da organização

Um mapa estratégico de TI desempenha um papel crucial na orientação das atividades de TI de uma organização, garantindo que elas contribuam de forma eficaz para o sucesso dos objetivos de negócios. Ele promove a integração da TI com a estratégia global da organização, tornando-a mais ágil, eficiente e capaz de se adaptar às mudanças no ambiente de negócios e nas tecnologias emergentes. A Figura 3 apresenta o mapa estratégico da DTCI para o período de 2024 - 2027.

6.ANÁLISE DO AMBIENTE INTERNO E EXTERNO (ANÁLISE SWOT)

A análise SWOT **(S**trengths, **W**eaknesses, **O**pportunities e **T**hreats, que em português significa Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) é uma ferramenta amplamente utilizada no planejamento estratégico de TI (Tecnologia da Informação) e em muitas outras áreas de negócios. Ela é valiosa porque ajuda a organização a avaliar sua posição atual e a tomar decisões sobre o direcionamento estratégico futuro. Aqui estão algumas razões pelas quais a análise SWOT é relevante e útil na elaboração do planejamento estratégico de TI:

1. **Avaliação interna e externa**: A análise SWOT divide a avaliação estratégica em duas partes: interna (forças e fraquezas) e externa (oportunidades e ameaças). Isso permite que a equipe de TI avalie tanto os recursos internos da organização quanto o ambiente externo em que ela opera, incluindo tendências de mercado, concorrência e fatores regulatórios.

2. **Identificação de vantagens competitivas**: Ao identificar as forças da organização, a análise SWOT ajuda a empresa a entender onde ela possui vantagens competitivas em relação aos concorrentes. Isso é crucial em TI, onde a inovação e a eficiência são frequentemente os principais impulsionadores da vantagem competitiva.

3. **Conscientização sobre fraquezas e áreas de melhoria:** A análise SWOT também destaca as fraquezas da organização. No contexto de TI, isso pode envolver deficiências em termos de infraestrutura, pessoal, processos ou segurança cibernética. Conhecer essas fraquezas é o primeiro passo para a melhoria.

4. **Identificação de oportunidades de inovação:** As oportunidades identificadas na análise SWOT podem sugerir áreas onde a tecnologia da informação pode ser usada para inovar e impulsionar o crescimento. Isso pode incluir a implementação de novas

tecnologias, a expansão para novos mercados ou a melhoria da eficiência operacional por meio da automação.

5. **Mitigação de ameaças:** As ameaças identificadas podem representar riscos para a organização, especialmente na área de TI, onde a segurança da informação e a resiliência dos sistemas são preocupações críticas. A análise SWOT ajuda a equipe a antecipar e planejar a mitigação dessas ameaças.

6. **Alinhamento estratégico:** A análise SWOT ajuda a alinhar os objetivos de TI com os objetivos gerais da organização. Isso garante que os investimentos em TI estejam alinhados com a estratégia global da empresa e que a TI contribua efetivamente para o sucesso organizacional.

Para a realização da análise SWOT foi elaborado um relatório contendo uma análise quantitativa,ver apêndice II,das respostas obtidas no questionário de análise de ambiente interno (apêndice I).

Em seguida foi também apresentado um extrato contendo os temas e áreas mais demandas no sistema de registro de demandas.

A partir do conhecimento dos participantes da reunião com relação aos pontos positivos e negativos da DTCI, foi realizada uma discussão com os envolvidos, divididos em dois grupos, para sugestão de preenchimento de fatores da matriz.

Os fatores identificados e discutidos na reunião foram escritos nos post-its, utilizando a ferramenta *miro*[3]. Em seguida, os quadrantes da Matriz de SWOT foram alinhados, validados e ajustados, para serem consolidados como parte do material do planejamento estratégico STI. O resultado final pode ser observado no quadro a seguir.

Fatores Internos	
Forças	**Fraquezas**
Cursos em plataformas online consagradas (Alura, Udacity, Coursera, Udemy)	Ausência de Governança de Dados

[3] Miro é um aplicativo que permite envolver todos os seus itens colocados, distribuídos ou equipes remotas em formatos, ferramentas, canais e fusos horários, sem as restrições de localização física, espaço para reuniões e quadros brancos. Disponível em https://miro.com/pt/login/.

Ambiente de trabalho descontraído	Baixa adoção de novas tecnologias (IA, serviços na nuvem (GCP, AWS, Azure) , etc)
Equipe disposta a se capacitar	Serviço de internet insuficiente para a demanda da SCGE.
Equipe muito colaborativa	Equipe reduzida
Alinhamento dos processos de TI com planejamento estratégico da SCGE	Elétrica predial sem devida manutenção
Referência na Política de LGPD	Dificuldade para executar aquisições/contratações de Bens e Serviços em TI.
Equipe competente e comprometida	Estrutura física da sala Data Center não adequada
Utilização de tecnologias livres e/ou gratuitas	Resistência dos servidores das demais áreas da SCGE a trabalharem com tecnologia
Serviços Google contratado	Ferramentas de BD atuais não serem mais compatíveis com as ferramentas usadas pela equipe
Rapidez, Preocupação e atenção no atendimento dos chamados	Mensurar entregas financeiramente (quanto custa uma evolução do Portal da Transparência, por exemplo)

Estruturação das areas técnicas em coordenações específicas.	Falta de atualização tecnológica dos sistemas e equipamentos.
Credibilidade e Reconhecimento da área de TI perante órgão	TI como uma diretoria não é consenso na Secretaria.
Ter uma area finalística - LGPD, dentro da estrutura da DTCI.	Dificuldade em obter homologação do cliente das demandas entregues
Posição no organograma da instituição vinculado direto ao dirigente máximo.	Deficiência nas práticas de governança de TIC
O uso de um Sistema de atendimento	Baixa segurança e integração dos sistemas de informação
O trabalho em metas traz um diferencial e eficiênia maior. Excelente ganho produtivo.	Ausência de criterios para gestao dos equipamentos de TI
	Baixa automação de processos de gestao de TI .
	Alta rotatividade de funcionários
	Comunicação sobre o planejamento e execução das ações e servicos da DTCI e incidentes de TI.

Fatores Externos	
Oportunidades	**Ameaças**
Parceria com USINA INOVAÇÃO PE (ou instituição equivalente). para fomentar o uso de IA, Ciências de dados , PLN entre outros.	Falta de Orçamento adequado
Ser vista como Referência no modelo de adequação a LGPD junto a outras entidades - CONACI, Pref. Recife, outros órgãos estaduais	Ausência de regulamentação do trabalho remoto
Atas corporativas	Impossibilidade de manter ferramentas e equipamentos atualizados pela falta de orçamento.
Parceria com CONACI, viabilizando troca de conhecimento, cursos, investimento e ferramentas.	Trazer cargos/gratificações para DTCI para atrair/manter estrutura adequada e funcionários qualificados.
Investimento BIRD (em Controle Interno, PROFISCO II (Parceiros Externos)	Risco de contratos de manutenção de software serem descontinuados.
Parceria para melhoramento do nosso Link internet via rede educacional.	Êxodo de recursos de TI (salários baixos)

Parceria com o TCE, viabilizando troca de conhecimento e cursos.	Dificuldade de obter orçamento para aquisições/contratações de capacitação, Bens e Serviços EM TI.

7. CONSOLIDAÇÃO DA ESTRATÉGIA DA DTCI

A partir da definição do mapa estratégico e das análises dos tópicos anteriores já mencionados, foi feita a consolidação das informações para que seja realizado o desdobramento dos objetivos estratégicos em OKR's e ações, construído o documento de plano de evolução de atividades com proposição de metodologia para gestão dos objetos da estratégia de TI e elaborada proposta de metodologias para priorização e gestão de portfólio de projetos estratégicos, que será detalhada no documento PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação).

Objetivos Estratégicos	
OE1	Aprimorar o gerenciamento dos níveis de serviços (SLA)
OE2	Fortalecer a Rede de Encarregados de dados pessoais do Governo do Estado
OE3	Buscar maior envolvimento do usuário com os processos de TI
OE4	Aprimorar a Governança de TI
OE5	Promover atualização tecnológica.
OE6	Aprimorar a Gestão de Segurança de TI
OE7	Desenvolver e gerir a Política Estadual de Proteção de Dados
OE8	Adequar a Força de Trabalho às Necessidades da SCGE

Por se tratar de um conjunto de metas estratégicas, este direcionamento deve permanecer válido por todo o período de planejamento de longo prazo, neste nosso caso específico, 4 anos. Anualmente o Planejamento Estratégico será objeto de revisão, pois o processo todo – formulação e implementação – é produto de definições estratégicas, que por sua vez são afetadas por mudanças nos contextos dentro e fora da organização.

SANDRA WANDERLEY LUBAMBO:62456776453
Assinado de forma digital por SANDRA WANDERLEY LUBAMBO:62456776453
Dados: 2024.08.12 15:11:07 -03'00'

gov.br
Documento assinado digitalmente
JOAO ALBERTO DA SILVA AMARAL
Data: 13/08/2024 10:06:13-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br