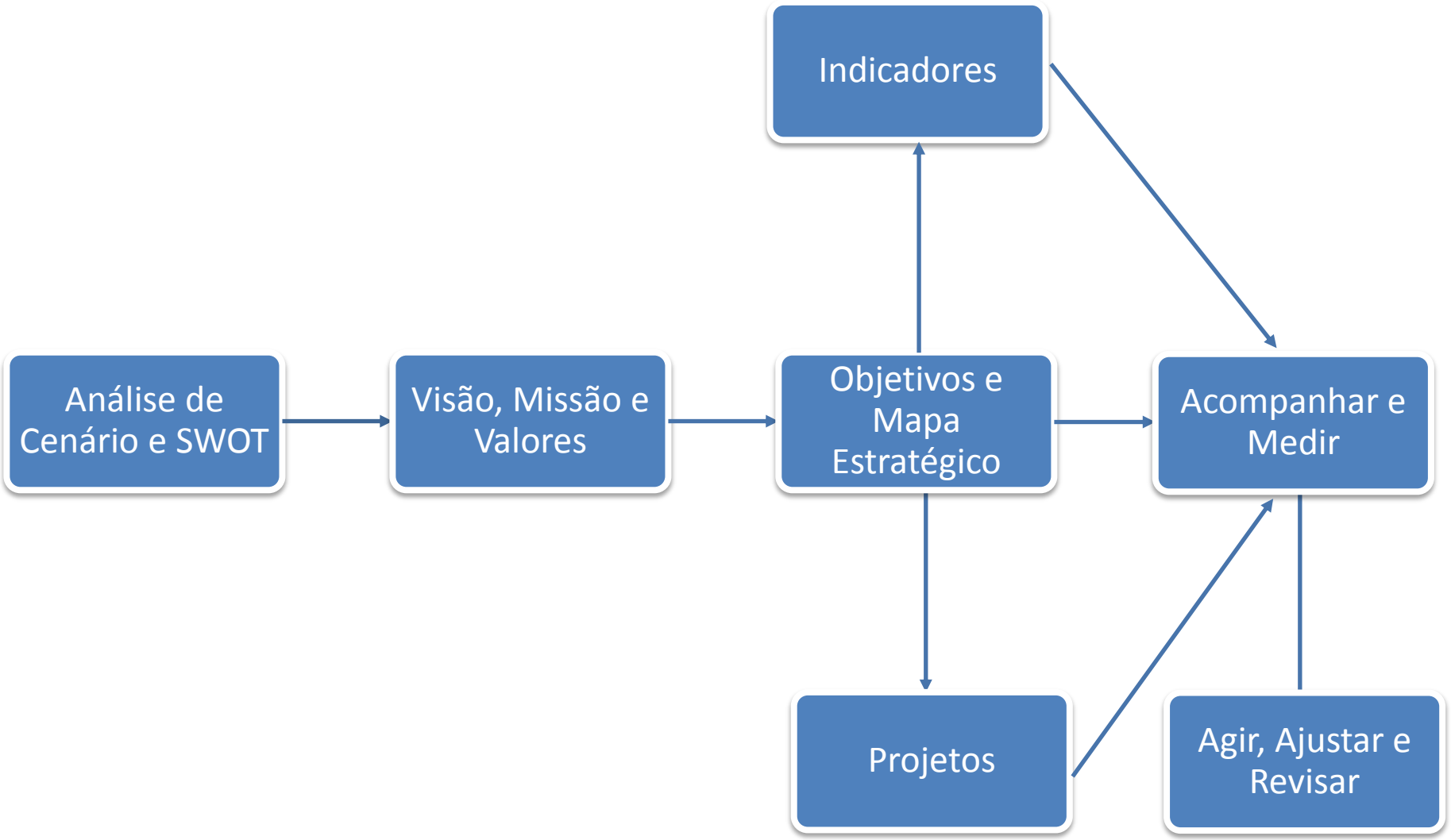
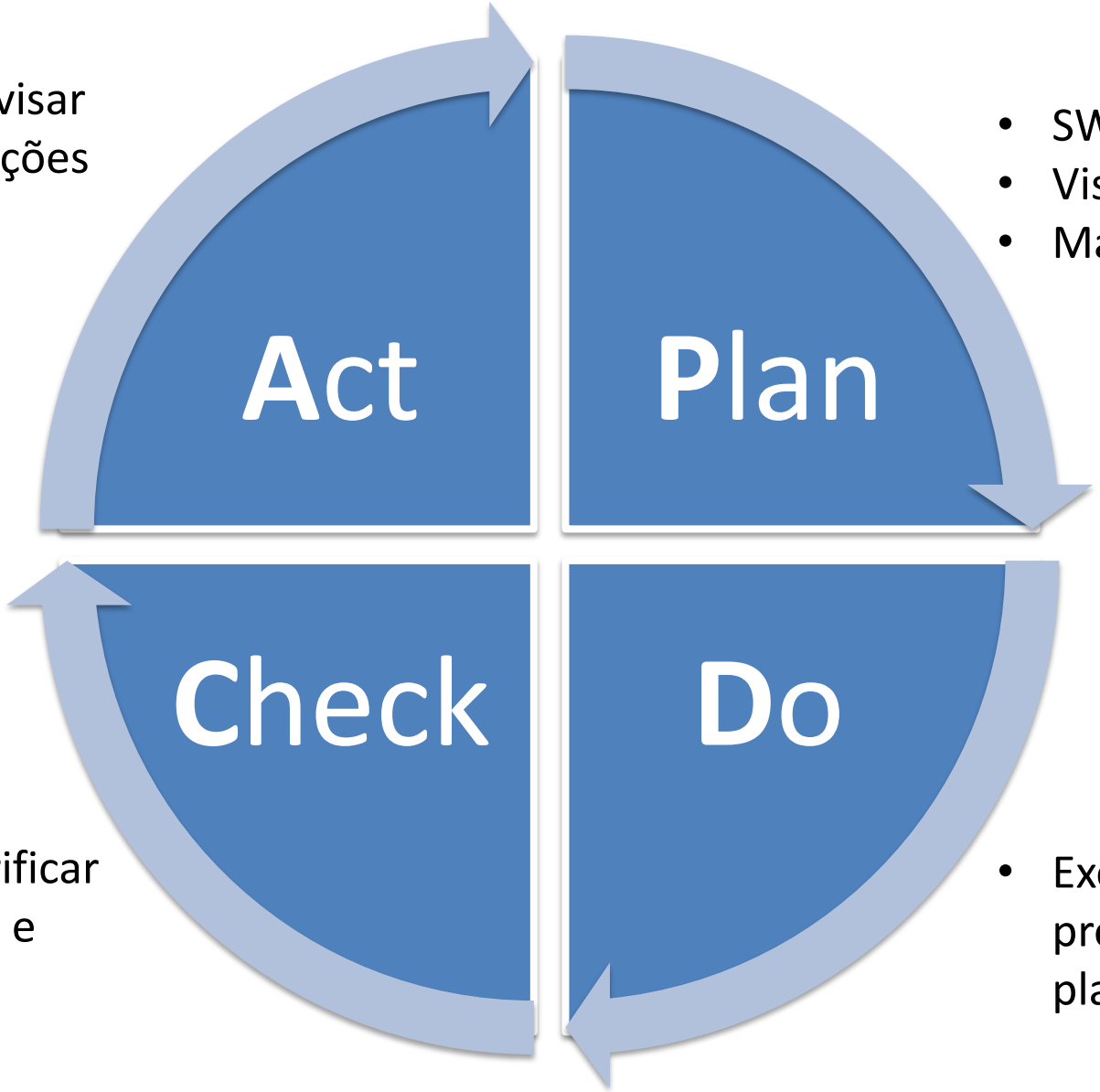
Planejamento Estratégico

Metodologia Resumida



Metodologia Resumida - PDCA

- Ajustar e revisar projetos e ações



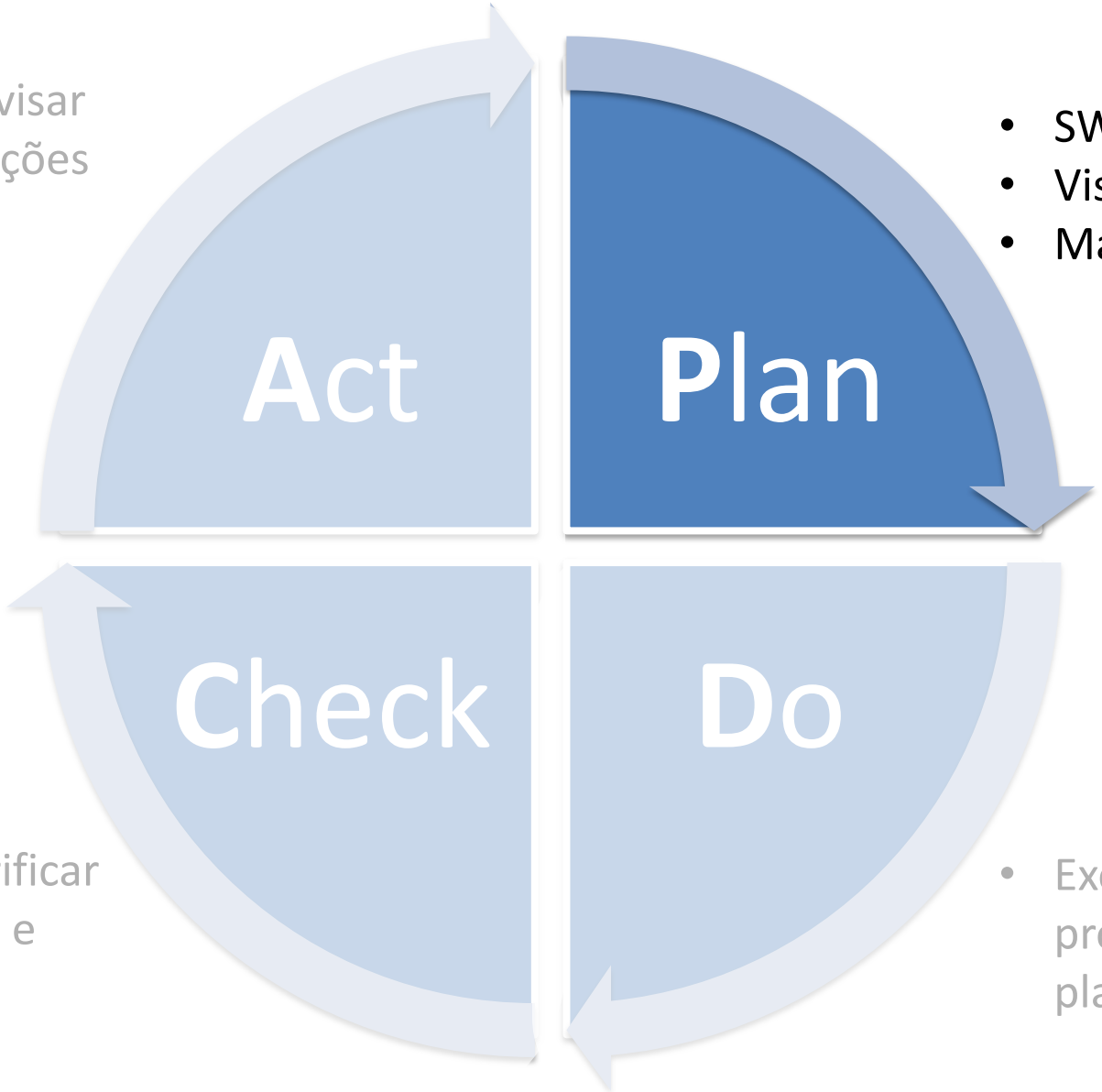
- SWOT
- Visão/Missão
- Mapa Estratégico

- Medir e verificar indicadores e projetos

- Executar projetos e ações planejadas

Metodologia Resumida - PDCA

- Ajustar e revisar projetos e ações



- SWOT
- Visão/Missão
- Mapa Estratégico

- Medir e verificar indicadores e projetos

- Executar projetos e ações planejadas

EQUIPES
EM AÇÃO

CENÁRIO **ATUAL**

- **Contenção** de gastos nos diversos órgãos, autarquias e demais componentes do Estado
- **Aumento** do uso da Tecnologia da Informação como mecanismo de redução de custos
- Crescimento da cobrança da sociedade por **gastos públicos eficientes** e transparentes

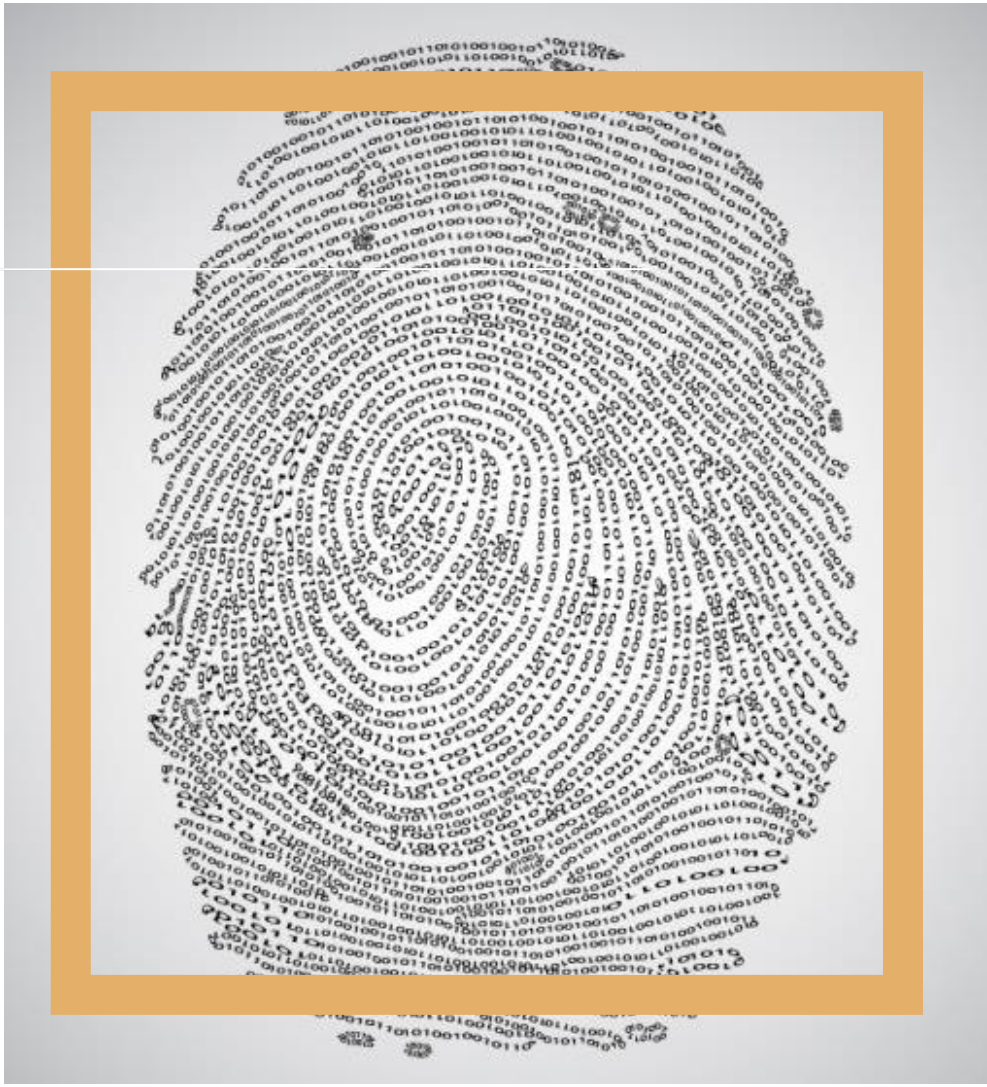
ANÁLISE DE TENDÊNCIAS

- Aumento da **participação da sociedade** na fiscalização e na construção de soluções
- Capilaridade cada vez maior de **soluções móveis**
- Busca por **soluções integradas**, *web-based* e escaláveis
- **Tecnologia como fator chave** para cumprimento de estratégia organizacional

IDENTIDADE **ORGANIZACIONAL**

- **VISÃO:**
  Ser referência em soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC)

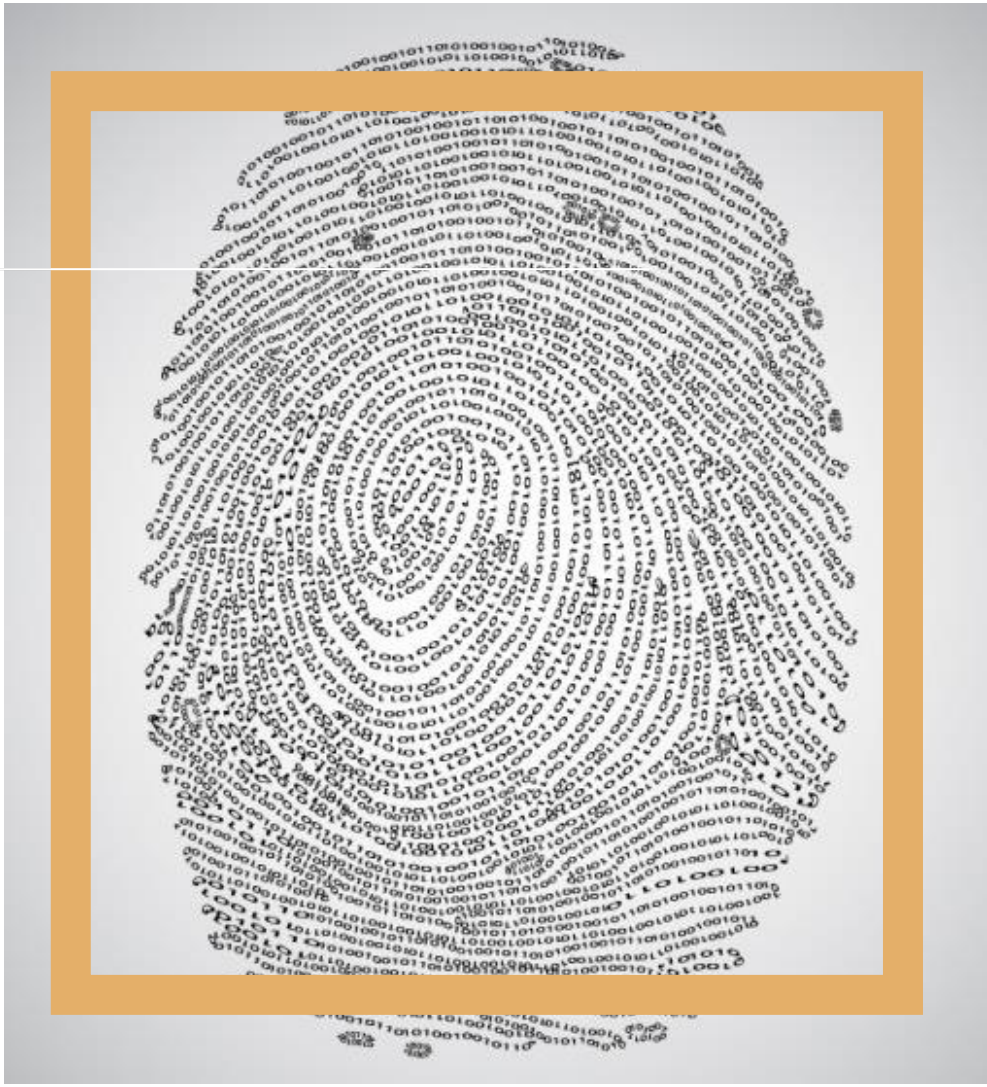
- **MISSÃO:**
  Propor, prover e inovar em soluções de tecnologia de informação e comunicação, colaborando para a promoção de um Estado ágil, integrado e conectado à sociedade.



IDENTIDADE **ORGANIZACIONAL**

- **VALORES:**

Colaboração
Comprometimento
Desenvolvimento contínuo
Eficiência
Entusiasmo
Foco do cliente
Iniciativa
Inovação
Segurança
Sustentabilidade



ANÁLISE **SWOT**

- Avaliação das forças da organização, suas competências
- Avaliação das fraquezas da organização, suas deficiências
- Análise das oportunidades, dos fenômenos e tendências externas favoráveis à organização
- Análise das ameaças, dos fenômenos e tendências externas desfavoráveis à organização

S (forças)

W (fraquezas)

O (oportunidades)

T (ameaças)

Forças

- Ambiente físico de trabalho adequado
- Relacionamento interpessoal favorável
- Datacenter de alta disponibilidade
- Localização estratégica do datacenter
- Rede de comunicação de alta performance
- Políticas de Segurança da Informação estabelecidas
- Maioria dos gestores pertence ao quadro funcional
- Produtos e serviços competitivos e confiáveis
- Conhecimento do “negócio” Estado
- Capacidade de entrega de software de qualidade
- Equipes qualificadas
- Competência no atendimento de serviços de alta complexidade
- Comprometimento com responsabilidade social
- Patrocínio da alta administração para a criação de soluções colaborativas com a sociedade
- Capacidade de otimizar recursos de TIC como meio de redução de custos para o Estado

Fraquezas

- Não aplicação de práticas de gestão por processos e modelo vigente de gestão de projetos
- Comunicação interna e externa insuficientes
- Insuficiência de critérios e padrões para priorização no atendimento de demandas dos clientes
- Modelo inadequado de relacionamento com clientes
- Inadequado grau de internalização da Estratégia Governamental
- Deficiência de práticas de precificação dos serviços
- Falta de cultura de inovação e resultados
- Falta de estrutura de atendimento emergencial adequada.
- Baixa maturidade dos processos de gestão de infraestrutura e desenvolvimento
- Estrutura organizacional inadequada
- Falta de uma área responsável por cuidar da gestão de segurança da informação
- Insuficiência de recursos para atendimento pleno das demandas do Governo
- Falta de foco estratégico e alinhamento de toda a organização
- Carência de competências gerenciais

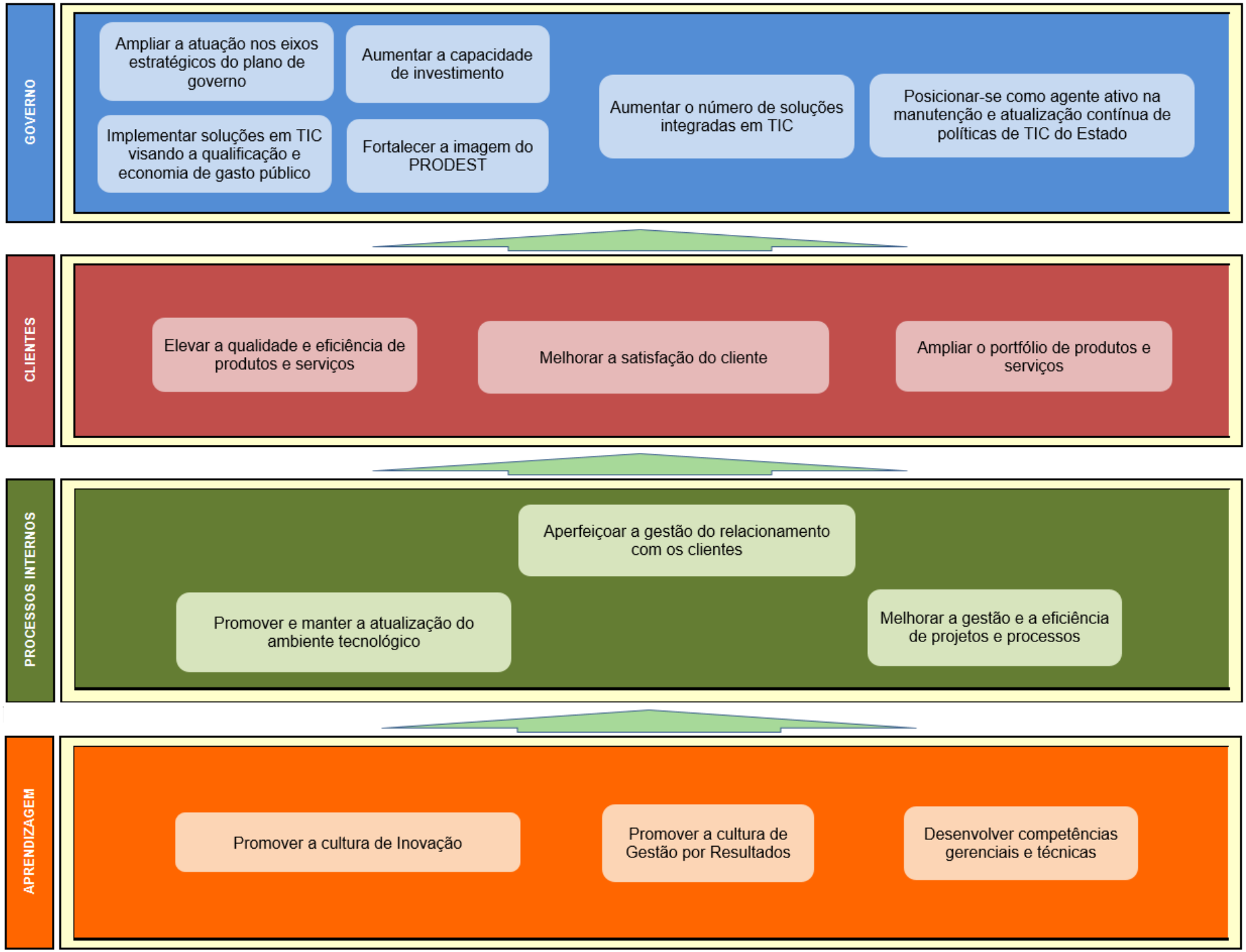
Oportunidades

- Avanços tecnológicos que permitem inovações e melhorias
- Existência de potenciais parceiros para alavancar projetos e negócios
- Carência e forte necessidade em TIC por parte de clientes atuais e potenciais, especialmente em sistemas de apoio ao processo decisório governamental
- Momento socioeconômico (era da colaboração) favorecendo aumento da demanda por ferramentas tecnológicas que viabilizem a participação social
- Benefício legal para prestação de serviços para o Governo do Estado
- Imagem positiva do PRODEST
- Crescimento contínuo da utilização da tecnologia por outros órgãos e pela sociedade
- Cenário propício para utilização de TIC como meio de redução de custos
- Estratégia governamental com amplo espaço para utilização de TIC para o alcance dos objetivos pretendidos
- Revisão da Política de TIC e Governo Eletrônico com a participação do PRODEST
- Demanda reprimida de outros Poderes e Esferas por serviços de TIC

Ameaças

- Perda de receitas e congelamento de investimentos
- Possibilidade de formação de cartel em determinados segmento de fornecedores
- Concorrentes que fornecem serviços de TIC semelhantes ao PRODEST em ambientes externos
- Falta de autonomia para definir salários compatíveis com mercado e incentivos (remuneração variável, previdência complementar, avaliação de desempenho, meritocracia)
- Excesso de mudanças de prioridade nas demandas de alguns clientes
- Risco de terceirização de atividades estratégicas de TIC do Estado
- Estrutura da TI nos órgãos públicos sem a participação do PRODEST
- Interferência política na priorização das demandas do PRODEST
- Defasagem da Política de TIC em relação aos objetivos estratégicos do Estado
- Dificuldade em manter a atualização tecnológica devido a restrições orçamentárias

MAPA
ESTRATÉGICO


GOVERNO
Ampliar a atuação nos eixos estratégicos do plano de governo
Aumentar a capacidade de investimento
Implementar soluções em TIC visando a qualificação e economia de gasto público
Fortalecer a imagem do PRODEST
Aumentar o número de soluções integradas em TIC
Posicionar-se como agente ativo na manutenção e atualização contínua de políticas de TIC do Estado
CLIENTES
Elevar a qualidade e eficiência de produtos e serviços
Melhorar a satisfação do cliente
Ampliar o portfólio de produtos e serviços
PROCESSOS INTERNOS
Aperfeiçoar a gestão do relacionamento com os clientes
Promover e manter a atualização do ambiente tecnológico
Melhorar a gestão e a eficiência de projetos e processos
APRENDIZAGEM
Promover a cultura de Inovação
Promover a cultura de Gestão por Resultados
Desenvolver competências gerenciais e técnicas

Metas/Indicadores

- Disponibilizar **20** serviços digitais aos cidadãos em aplicativo móvel.

  Atualmente 11 serviços

- Ter um total de **10** sistemas utilizando o Acesso Cidadão como solução de login unificada até o final de 2018.

  Atualmente 6 sistemas

- Disponibilizar **60** conjuntos de dados em formato abertos no Portal de Dados Abertos do ES e integrado com o Portal Nacional de Dados Abertos até o final de 2018.

  Atualmente 13 conjuntos

- Portal de Serviços disponível até Abril de 2018.

- Atender **80** pontos de acesso na Metro-Gvix até o final de 2017.

- Implantar CDN comunitário até o final de 2018.

Metas/Indicadores

- Ter o sistema de processo eletrônico implantado e em funcionamento até o final de 2018 disponível para utilização da Administração.

- Manter uma média superior a **4** na avaliação dos aplicativos do PRODEST disponíveis nas lojas até o final de 2018.

  Atualmente 4,02 — Revisar metodologia de medição

- Manter-se em primeiro lugar no ranking nacional de portais da transparência.

- Auxiliar na publicação e implantação de todos os Decretos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.

- Fomentar a regulamentação da Carta de Serviços ao Cidadão no Poder Executivo do ES e apoiar sua implantação até o final de 2018.

- Fomentar e apoiar a regulamentação de processo eletrônico e ter sua regulamentação realizadas até o final de 2018.

  Cumprido

Metas/Indicadores

- Manter em no mínimo **80%** o Índice geral de satisfação do cliente e no mínimo **70%** o índice de cada um dos serviços.

- Diminuir o tempo médio mensal de atendimento a serviços do PRODEST em **15%** até o final de 2018.

- Disponibilizar **4** novos serviços de TIC até o final de 2018.

  Atualmente 1 (BPMS)

- Dar suporte a **3** novas tecnologias web até o final de 2018.

- Disponibilizar "Líder de Cliente" para **20** clientes do PRODEST até o final de 2018.

Metas/Indicadores

- Implantar novo modelo de gestão de clientes até o final de 2017.

- Homogeinizar metodologia de planejamento, elaboração e acompanhamento de projetos até o final de 2018.

- Ter **8** projetos inscritos em eventos de projeção estadual/nacional até o final de 2018.

  Atualmente 4 inscrições

- Realizar **16** capacitações técnicas internas (workshops, etc.) até o final de 2018.

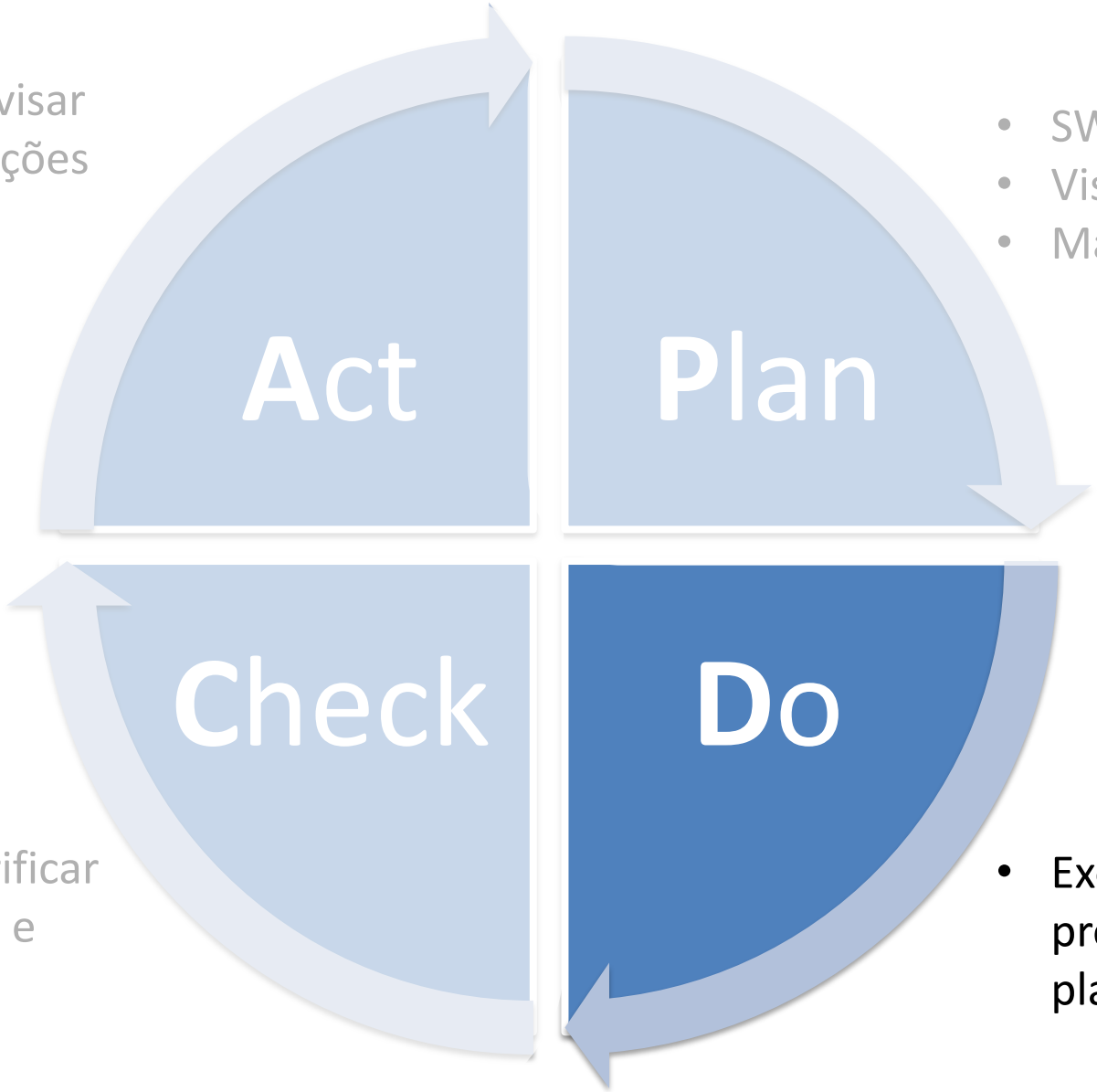
  Atualmente 3 workshops

- Capacitar **90%** dos gestores nos temas propostos até o final de 2018.

Metodologia Resumida - PDCA

- Ajustar e revisar projetos e ações

- SWOT
- Visão/Missão
- Mapa Estratégico



- Medir e verificar indicadores e projetos

- Executar projetos e ações planejadas

Metro-Gvix

- **Objetivo**: Prover infraestrutura de comunicação multimídia de alto desempenho e baixo custo na Grande Vitória.
- **Indicadores/Metas/Entregas**: 80 pontos implantados até o final de 2017.
- **Responsável**: Renato de Almeida Ferraz.
- **Status Atual**: Preparando para a instalação de fibras ópticas

Implementar soluções em TIC visando a qualificação e economia de gasto público

Aumentar a capacidade de investimento

Ampliar a atuação nos eixos estratégicos do plano de governo

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Ampliar o portfólio de produtos e serviços

- Rede de comunicação de alta performance
- Crescimento contínuo da utilização da tecnologia por outros órgãos e pela sociedade
- Risco de terceirização de atividades estratégicas de TIC do Estado

Portal de Serviços

- **Objetivo**: Implantar portal para abrigar a Carta de Serviços do Governo do Estado, concentrando todas as informações relativas aos serviços prestados à população capixaba.
- **Indicadores/Metas/Entregas**: Portal de Serviços disponível até maio de 2017
- **Responsável**: Renato Machado Albert.
- **Status Atual**: Replanejando o Projeto.

Implementar soluções em TIC visando a qualificação e economia de gasto público

Aumentar o número de soluções integradas em TIC

Fortalecer a imagem do PRODEST

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Posicionar-se como agente ativo na manutenção e atualização contínua de políticas de TIC do Estado

- Capacidade de entrega de software de qualidade
- Cenário propício para utilização de TIC como meio de redução de custos
- Interferência política na priorização das demandas do PRODEST

CDN Comunitário

- **Objetivo**: Implantar redes de distribuição de conteúdo de forma compartilhada no Data Center do Governo do Estado
- **Indicadores/Metas/Entregas**: Implantar CDN comunitário até o final de 2018.
- **Responsável**: Lívio Zanol Puppim.
- **Status Atual**: Aguardando maturação do modelo do NIC.BR implantado em Salvador.

Implementar soluções em TIC visando a qualificação e economia de gasto público

Aumentar o número de soluções integradas em TIC

Fortalecer a imagem do PRODEST

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Posicionar-se como agente ativo na manutenção e atualização contínua de políticas de TIC do Estado

- Datacenter de alta disponibilidade
- Localização estratégica do datacenter
- Avanços tecnológicos que permitem inovações e melhorias
- Concorrentes que fornecem serviços de TIC semelhantes ao PRODEST em ambientes externos

Portal de Dados Abertos

- **Objetivo**: Implantar Portal de Dados Abertos do Estado, concentrando dados abertos de todas as instituições do governo estadual.
- **Indicadores/Metas/Entregas**: Disponibilizar 60 conjuntos de dados em formato abertos no Portal de Dados Abertos do ES e integrado com o Portal Nacional de Dados Abertos até o final de 2018
- **Responsável**: Lívio Zanol Puppim.
- **Status Atual**: Adequando interface. Integração transparência. Integração TCE.

Aumentar o número de soluções integradas em TIC

Ampliar o portfólio de produtos e serviços

Fortalecer a imagem do PRODEST

Elevar a qualidade e eficiência de produtos e serviços

Posicionar-se como agente ativo na manutenção e atualização contínua de políticas de TIC do Estado

- Competência no atendimento de serviços de alta complexidade
- Existência de potenciais parceiros para alavancar projetos e negócios

ESPM

- **Objetivo**: Disponibilizar aplicativo para dispositivos móveis com principais serviços do Governo do Estado na palma da mão
- **Indicadores/Metas/Entregas**: Disponibilizar 20 serviços no aplicativo até o final de 2018. Manter uma média superior a 4 na avaliação dos aplicativos do PRODEST
- **Responsável**: Vinícius Gazzoli
- **Status Atual**: revisando e repriorizando lista de serviços.

Aumentar o número de soluções integradas em TIC

Implementar soluções em TIC visando a qualificação e economia de gasto público

Posicionar-se como agente ativo na manutenção e atualização contínua de políticas de TIC do Estado

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Ampliar o portfólio de produtos e serviços

- Capacidade de entrega de software de qualidade
- Falta de cultura de inovação e resultados
- Momento socioeconômico (era da colaboração) favorecendo aumento da demanda por ferramentas tecnológicas que viabilizem a participação social

Acesso Cidadão

- **Objetivo**: Solução de Login único para os principais sistemas do Governo do Estado.
- **Responsável**: Marcos Tadeu de Araújo
- **Status Atual**: Incorporando funcionalidades para viabilizar a substituição do Autenticação Corporativa.

Aumentar o número de soluções integradas em TIC

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Implementar soluções em TIC visando a qualificação e economia de gasto público

Melhorar a satisfação do cliente

Ampliar o portfólio de produtos e serviços

- Produtos e serviços competitivos e confiáveis
- Falta de cultura de inovação e resultados
- Avanços tecnológicos que permitem inovações e melhorias
- Perda de receitas e congelamento de investimentos

Processo Eletrônico

- **Objetivo**: Solução tecnológica corporativa para operacionalizar processos administrativos em meio digital
- **Indicadores/Metas/Entregas**: Ter o sistema de processo eletrônico implantado e em funcionamento até o final de 2018 disponível para utilização da Administração.
- **Responsável**: Vinícius Gazzoli Rangel.
- **Status**: Replanejando o projeto (escopo e cronograma)

Implementar soluções em TIC visando a qualificação e economia de gasto público

Aumentar o número de soluções integradas em TIC

Melhorar a gestão e a eficiência de projetos e processos

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Ampliar o portfólio de produtos e serviços

- Conhecimento do "negócio" Estado
- Cenário propício para utilização de TIC como meio de redução de custos
- Perda de receitas e congelamento de investimentos

BPMS - Sistema de gerenciamento de processos de negócios

- **Objetivo**: Sistema para acelerar as entregas de automação de processos de negócio do Estado.
- **Indicadores/Metas/Entregas**: Ter o processo eletrônico implantado, regulamentado e em funcionamento até o final de 2018.
- **Responsável**: Deivison Gomes Bergamin
- **Status Atual**: Nova versão do sistema (cluster, nova interface, etc.) prevista para ser implantada em breve. Planejando integração com sistema de processo eletrônico. Previsto apoio ao ECP.

Implementar soluções em TIC visando a qualificação e economia de gasto público

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Aumentar o número de soluções integradas em TIC

Melhorar a satisfação do cliente

Ampliar o portfólio de produtos e serviços

- Conhecimento do "negócio" Estado
- Insuficiência de recursos para atendimento pleno das demandas do Governo
- Avanços tecnológicos que permitem inovações e melhorias
- Excesso de mudanças de prioridade nas demandas de alguns clientes

RAD - Plataforma de desenvolvimento rápido de aplicações

- **Objetivo**: Plataforma tecnológica para acelerar as entregas de software do PRODEST.
- **Indicadores/Metas/Entregas**: Disponibilizar 4 novos serviços de TIC até o final de 2018.
- **Responsável**: Renato Machado Albert.
- **Status Atual**: Validado com dois projetos piloto e iniciando sua utilização no Sistema de Acompanhamento de Egresso e Família.

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Aumentar o número de soluções integradas em TIC

Melhorar a gestão e a eficiência de projetos e processos

Melhorar a satisfação do cliente

Ampliar o portfólio de produtos e serviços

- Conhecimento do "negócio" Estado
- Insuficiência de recursos para atendimento pleno das demandas do Governo
- Avanços tecnológicos que permitem inovações e melhorias
- Excesso de mudanças de prioridade nas demandas de alguns clientes

Contratação de Fábrica de Software

- **Objetivo**: Contratação de Fábrica de Software objetivando aumentar a capacidade de entregas de software do PRODEST.
- **Responsável**: Helvécio Henrique de Oiveira
- **Status Atual**: Realizando Planejamento

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Melhorar a gestão e a eficiência de projetos e processos

Melhorar a satisfação do cliente

Ampliar o portfólio de produtos e serviços

- Conhecimento do "negócio" Estado
- Insuficiência de recursos para atendimento pleno das demandas do Governo
- Carência e forte necessidade em TIC por parte de clientes atuais e potenciais, especialmente em sistemas de apoio ao processo decisório governamental
- Possibilidade de formação de cartel em determinados segmento de fornecedores

Ampliação da Capacidade de atendimento de banco de dados Oracle

- **Objetivo**: Ampliar o ambiente de banco de dados Oracle para atender a demandas reprimidas de outros órgãos.
- **Responsável**: Filipe Pandolfi.
- **Status Atual**: Realizando levantamento de demanda e analisando alternativas para expansão do ambiente.

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Promover e manter a atualização do ambiente tecnológico

Melhorar a gestão e a eficiência de projetos e processos

Melhorar a satisfação do cliente

- Datacenter de alta disponibilidade
- Insuficiência de recursos para atendimento pleno das demandas do Governo
- Cenário propício para utilização de TIC como meio de redução de custos
- Estrutura da TI nos órgãos públicos sem a participação do PRODEST

Implantar modelo de gestão de relacionamento com cliente

- **Objetivo**: Aumentar a satisfação do cliente, melhorar a eficiência do PRODEST e aperfeiçoar a comunicação com os clientes.
- **Indicadores/Metas/Entregas**: Implantar novo modelo de gestão de clientes até o final de 2017. Disponibilizar "Líder de Cliente" para 20 clientes do PRODEST.
- **Responsável**: Márcia Marion Ballarini
- **Status Atual**: Criando equipe de líderes de cliente. Elaborando relatórios de uso de serviços para clientes.

Aperfeiçoar a gestão do relacionamento com os clientes

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Melhorar a gestão e a eficiência de projetos e processos

Melhorar a satisfação do cliente

Promover a cultura de Gestão por Resultados

- Modelo inadequado de relacionamento com clientes
- Insuficiência de critérios e padrões para priorização no atendimento de demandas dos clientes
- Comunicação interna e externa insuficientes
- Excesso de mudanças de prioridade nas demandas de alguns clientes

Renovação do núcleo de rede do Data Center do Governo do Estado

- **Objetivo**: Renovar os equipamentos de núcleo de rede do Data Center ampliando a sua garanta e suporte técnico.
- **Responsável**: Olavo Helmut Diniz Taube.
- **Status Atual**: Pesquisa de Mercado.

Promover e manter a atualização do ambiente tecnológico

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Melhorar a gestão e a eficiência de projetos e processos

Melhorar a satisfação do cliente

- Falta de estrutura de atendimento emergencial adequada.
- Avanços tecnológicos que permitem inovações e melhorias.
- Demanda reprimida de outros Poderes e Esferas por serviços de TIC
- Dificuldade em manter a atualização tecnológica devido a restrições orçamentárias

Migração do Ambiente de Banco de Dados Oracle

- **Objetivo**: Implantar infraestrutura virtualizada do banco de dados Oracle em novo hardware e migrar sistemas compatíveis para versão 12.2.

- **Responsável**: Filipe Pandolfi.

- **Status Atual**: Implantando Oracle em nova infraestrutura.

Promover e manter a atualização do ambiente tecnológico

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Melhorar a gestão e a eficiência de projetos e processos

Melhorar a satisfação do cliente

- Produtos e serviços competitivos e confiáveis
- Insuficiência de recursos para atendimento pleno das demandas do Governo
- Dificuldade em manter a atualização tecnológica devido a restrições orçamentárias

Migração do Ambiente de Banco de Dados MS SQL Server

- **Objetivo**: Disponibilizar servidores com SQL Server 2016 com recursos de alta disponibilidade, e migrar os bancos dos sistemas compatíveis.

- **Responsável**: Filipe Pandolfi.

- **Status Atual**: Novo ambiente disponibilizado. Migração de sistemas sob demanda.

Promover e manter a atualização do ambiente tecnológico

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Melhorar a gestão e a eficiência de projetos e processos

Melhorar a satisfação do cliente

- Produtos e serviços competitivos e confiáveis
- Dificuldade em manter a atualização tecnológica devido a restrições orçamentárias

Atualização e reestruturação do sistema SIARHES

- **Objetivo**: Atualizar o SIARHES implantando a versão 6.4 do sistema.
- **Responsável**: Cleufis Rangel Moura Pianco/Nadia de Souza Correa.
- **Status Atual**: Formalizando o projeto.

Promover e manter a atualização do ambiente tecnológico

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Melhorar a gestão e a eficiência de projetos e processos

Melhorar a satisfação do cliente

- Interferência política na priorização das demandas do PRODEST
- Dificuldade em manter a atualização tecnológica devido a restrições orçamentárias

Implantação de nova solução de Service Desk

- **Objetivo**: Implantar uma nova solução de Service Desk, compatível com as demandas atuais e que permita uma maior interação com os clientes.

- **Responsável**: Leandro de Carvalho Araújo

- **Status Atual**: Homologando nova ferramenta selecionada (OTRS).

Melhorar a gestão e a eficiência de projetos e processos

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Promover e manter a atualização do ambiente tecnológico

Melhorar a satisfação do cliente

Aperfeiçoar a gestão do relacionamento com os clientes

- Modelo inadequado de relacionamento com clientes
- Deficiência de práticas de precificação dos serviços
- Comunicação interna e externa insuficientes
- Avanços tecnológicos que permitem inovações e melhorias.

Desenvolver competências gerenciais

- **Objetivo**: Capacitar os gestores do Prodest nas competências requeridas de forma a gerar maior valor e resultado para a autarquia.
- **Indicadores/Metas/Entregas**: Capacitar 90% dos gestores nos temas propostos até o final de 2018.
- **Responsável**: Isis Fiorio Albertassi Marconi de Macedo
- **Status atual**: Realizando contratação da ESESP.

Desenvolver competências gerenciais e técnicas

Elevar a qualidade eficiência de produtos e serviços

Melhorar a gestão e a eficiência de projetos e processos

Promover a cultura de Inovação

Promover a cultura de Gestão por Resultados

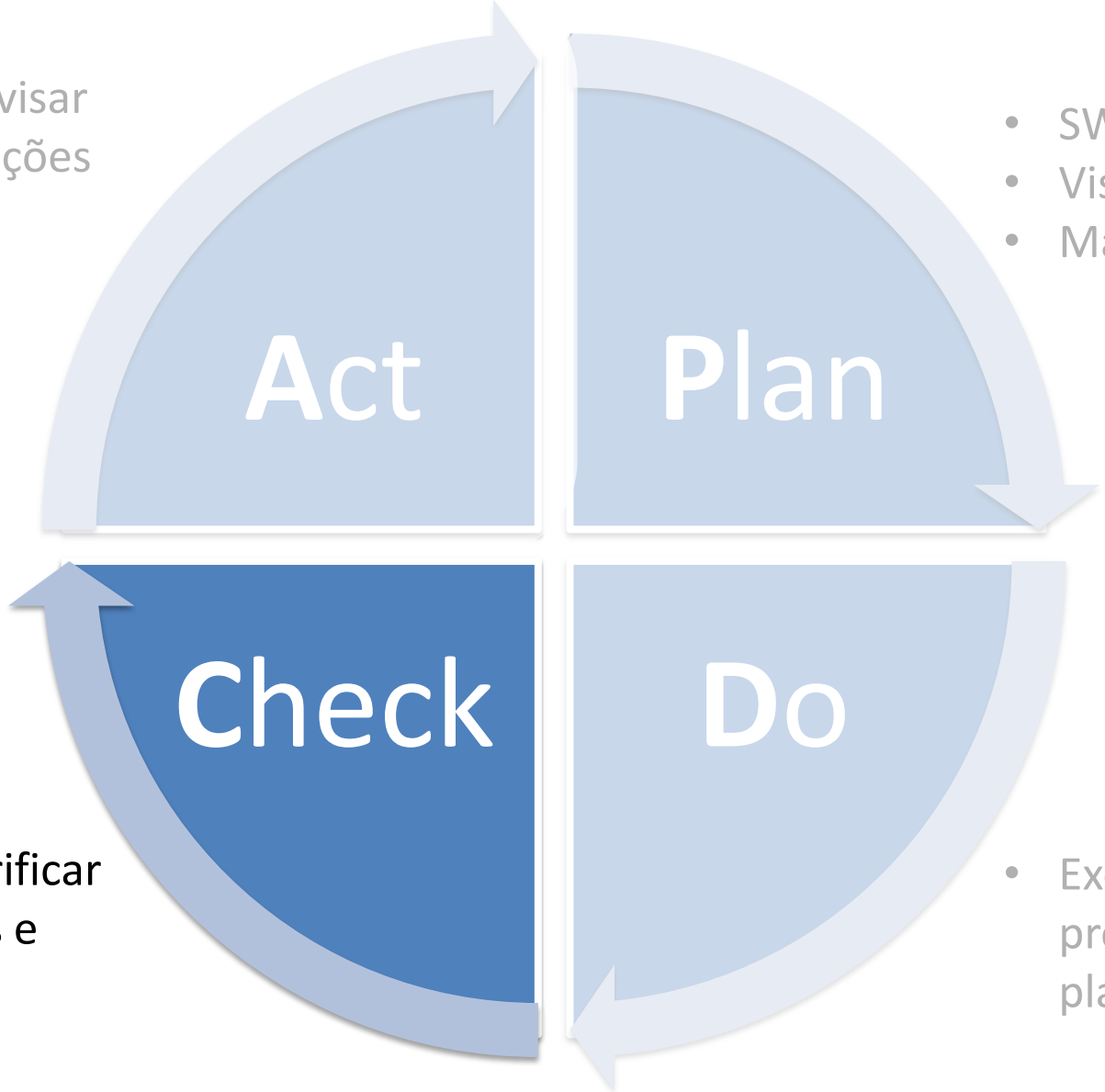
- Inadequado grau de internalização da Estratégia Governamental
- Carência de competências gerenciais
- Falta de cultura de inovação e resultados
- Falta de foco estratégico e alinhamento de toda a organização

Outros Projetos e Ações

- Identidade Visual dos sites es.gov (concluído)
- Reestruturação do ambiente de virtualização (em conclusão)
- Reestruturação do ambiente Red Hat Linux (concluído)
- Workshops de treinamento interno e repasse de conhecimento
- Agendamento de atendimento presencial

Metodologia Resumida - PDCA

- Ajustar e revisar projetos e ações



- SWOT
- Visão/Missão
- Mapa Estratégico

- Medir e verificar indicadores e projetos

- Executar projetos e ações planejadas

Acompanhamento do Planejamento Estratégico - Ferramentas

- **Gestão de Projetos:** Sistema de Gerenciamento Estratégico de Projetos do Governo do Espírito Santo – **SIGES.**

- **Gestão e mensuração de indicadores e metas:** Planilha para preenchimento periódico de situação de indicadores.

- **Painel Executivo de Projetos:** Resumo executivo de projetos.

- **Painel de Indicadores:** Resumo de medição e situação de indicadores.

Acompanhamento do Planejamento Estratégico

Semanalmente

- Atualização de situação de projetos no SIGES

Mensalmente

- Atualização de marcos críticos, indicadores e *dashboards*.
- Reunião para tratamento de problemas

Trimestralmente

- Reunião geral de apresentação de indicadores e projetos.

Acompanhamento do Planejamento Estratégico - SIGES

Portfólio: Prodest ▼ | Novo Projeto | **Projetos** | Diretrizes e Entregas | Relatórios

Recolher todos

I - Carteira PRODEST/ASESP

	Atualizado	Períodos	Execução
*E - CDN Comunitário (2) Gerente: LIVIO ZANOL PEREIRA DE SOUZA PUPPIN	02/06/2017	03/05/2017 a 20/12/2018	
*E - Portal de Dados Abertos do ES (2) Gerente: LIVIO ZANOL PEREIRA DE SOUZA PUPPIN	25/05/2017	05/06/2016 a 30/12/2018	
*E - Portal de Serviços (2) Gerente: LIVIO ZANOL PEREIRA DE SOUZA PUPPIN	25/05/2017	01/07/2017 a 20/01/2018	
ES na Palma da Mão (3) Gerente: CLAYTON DOS SANTOS SILVA	09/05/2017	02/02/2017 a 30/08/2017	
Estruturar e implantar modelo de gestão de relacionamento com cliente (5) Gerente: MÁRCIA MARION BALLARINI	26/05/2017	25/04/2017 a 22/12/2017	

I - Carteira PRODEST/GEOPE

	Atualizado	Períodos	Execução
*E - Nova Solução de Service Desk (1) Gerente: LEONARDO TONIATI	26/05/2017	05/05/2017 a 05/02/2018	
BPMS - Sistema de gerenciamento de processos de negócios (5) Gerente: DEIVISON GOMES BERGAMIN	26/05/2017	01/08/2016 a 15/11/2018	

Acompanhamento do Planejamento Estratégico - SIGES

Projeto: Estruturar e implantar modelo de gestão de relacionamento com cliente

Gerente: MÁRCIA MARION BALLARINI

Secretaria Líder: PRODEST

Ação 1: Análise de cenário e definição estratégica

Responsável: MÁRCIA MARION BALLARINI

Marco Crítico	Data Prevista	Nova Previsão	Realização	Riscos	
				Abertos	Superados
Catálogo de serviços revalidado	12/06/2017	12/06/2017	---	0	0
Levantamento de estoque/capacidade de produtos e serviços de GESIN/GEINF realizado	19/06/2017	19/06/2017	---	0	0
Novos serviços mapeados	19/06/2017	19/06/2017	---	0	0
Levantamento de estoque/capacidade de produtos e serviços de GESUP realizado	19/06/2017	19/06/2017	---	0	0
Levantamento de estoque/capacidade de produtos e serviços de GEOPE realizado	19/06/2017	19/06/2017	---	0	0
Mapeamento de clientes e serviços prestados realizado	26/06/2017	26/06/2017	---	0	0
Mapeamento de clientes e serviços potenciais realizado	17/07/2017	17/07/2017	---	0	0
Mapa de cenário consolidado	21/07/2017	21/07/2017	---	0	0
Estratégia de oferta de produtos e serviços proposta	31/07/2017	31/07/2017	---	0	0

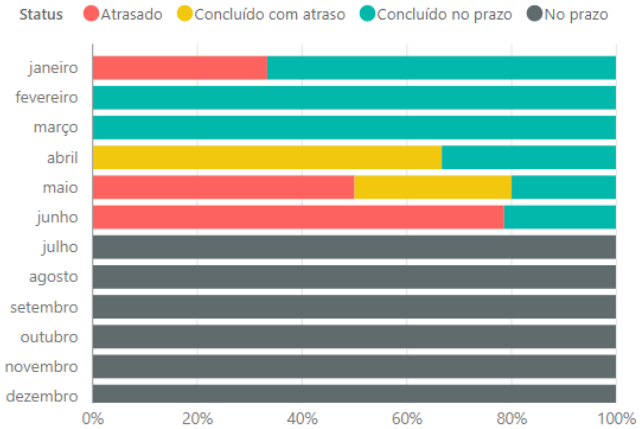
Painel Executivo – Projetos

MARCOS CRÍTICOS

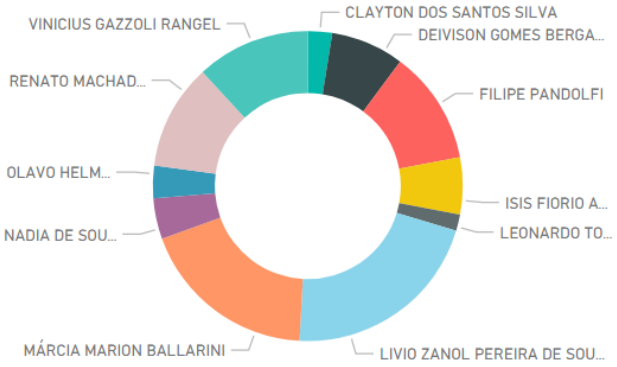
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PRODEST 2016/19

(Em branco) | 2016 | **2017** | 2018

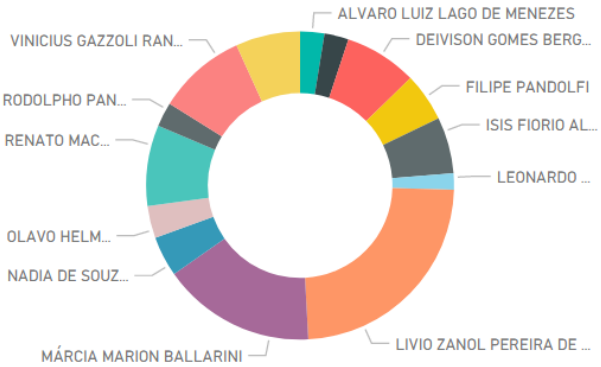
Projeto: Todos | Gerente: Todos | Resp. Ação: Todos | Tipo: Todos

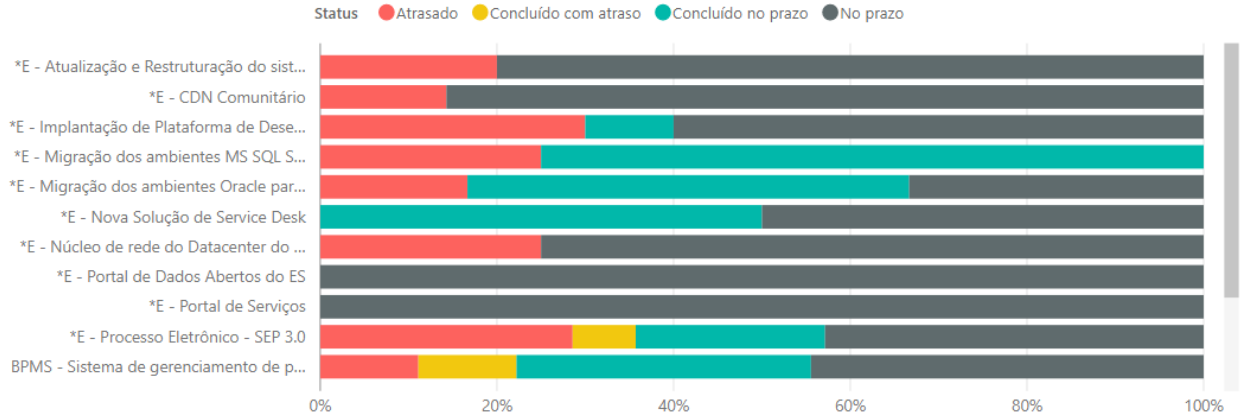


Qtd por Gerente

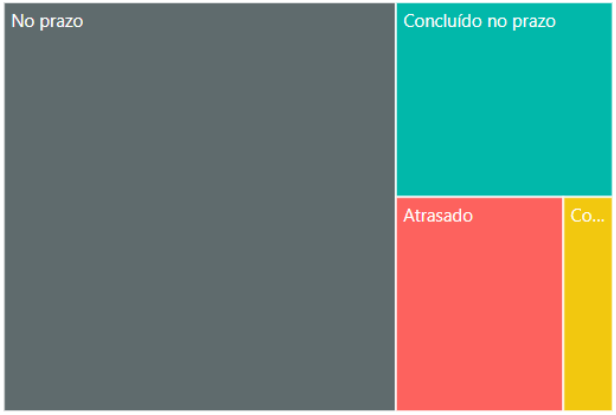


Qtd por Responsável da Ação





Qtd por Status

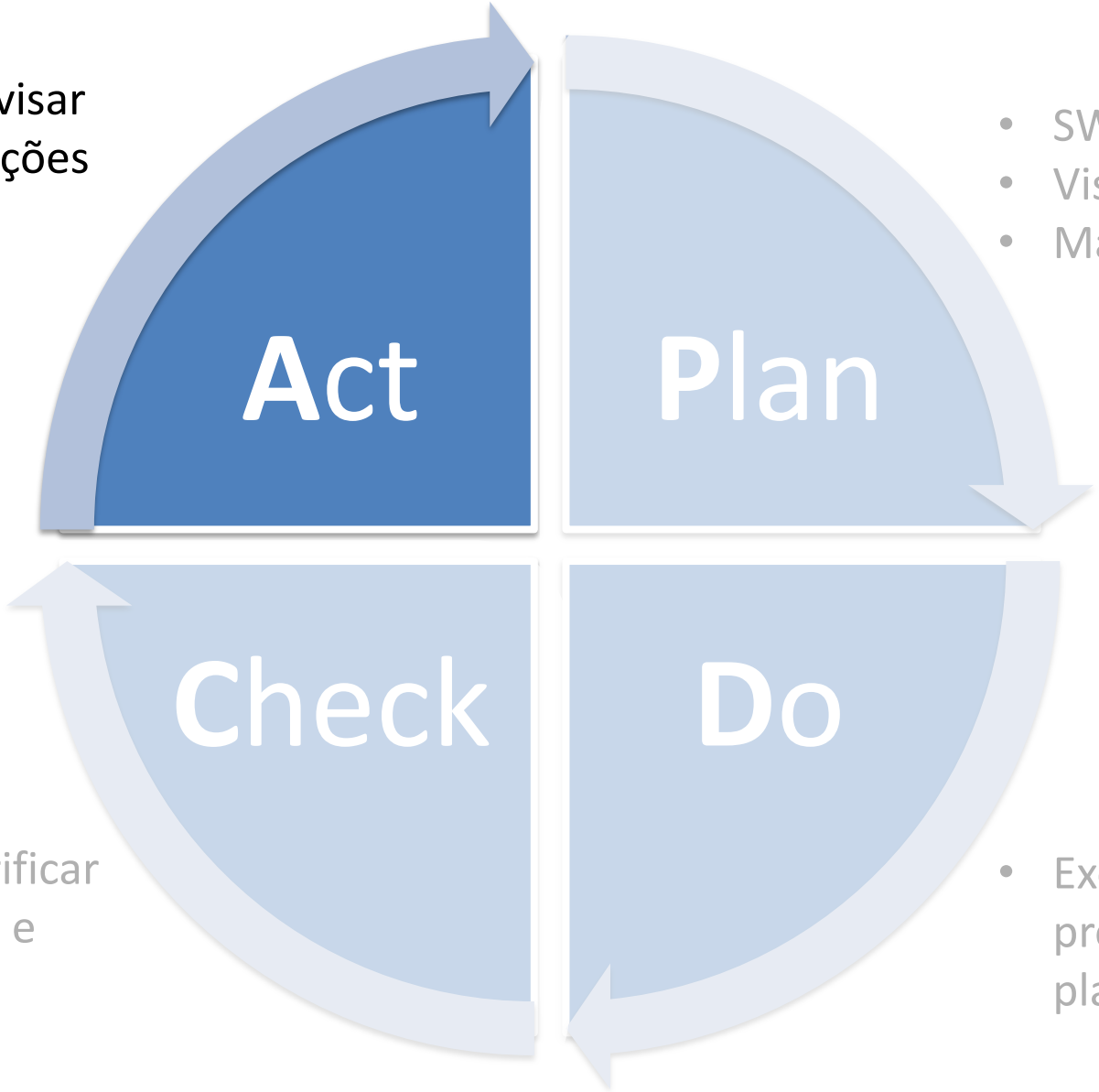


Plano de Comunicação

- Alteração de identidade estratégica no site.
- Emissão e divulgação de relatórios periódicos.
- Utilização de Intranet para divulgação a todos os funcionários.
- Utilização de descanso de tela e TV da entrada para exibição de painéis de indicadores e projetos.

Metodologia Resumida - PDCA

- Ajustar e revisar projetos e ações



- SWOT
- Visão/Missão
- Mapa Estratégico

- Medir e verificar indicadores e projetos

- Executar projetos e ações planejadas

Agir/Ajustar

- **Durante reuniões mensais e trimestrais:**
  - Ajustar projetos.
  - Tratar riscos.
  - Priorizar e despriorizar projetos.
  - Planos de ação.
  - Revisão de metas e indicadores.
  - Reavaliação de Plano Estratégico e objetivos.
  - Reavaliar gerente de projetos e responsável por indicadores

- **A qualquer momento:**
  - Ajustar metodologia de acompanhamento.
  - Ajustar painéis.
  - Tratar problemas pontuais de projetos.

  - Tratar sugestões dos funcionários!
    - Formulário: https://goo.gl/Qyh64I

FIM

E-mail: livio.zanol@prodest.es.gov.br; isis.macedo@prodest.es.gov.br
Telefone: 3636-7157/3636-7252

Perguntas/Comentários?