



**GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ**  
**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ**

**PEI**  
**PLANEJAMENTO**  
**ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**  
**2008 - 2011**  
**(SÍNTESE)**





**GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ**  
**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ**

**DIRETORIA EXECUTIVA**

CARLOS RENATO LISBOA FRANCÊS  
**Presidente**

CLAUDIO ALEX JORGE DA ROCHA  
**Diretor de Tecnologia**

JORGE ANTONIO MAORAES DE SOUZA  
**Diretor de Clientes e Mercado**

CLAUDIO ROBERTO DE LIMA MARTINS  
**Diretor de Serviços**

JOSÉ DINAMIR SANTARÉM VIANA  
**Diretor Administrativo Financeiro**

Novembro/2008 (ELABORAÇÃO)  
Agosto / 2010 (ATUALIZAÇÃO)



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ  
ÁREA DA QUALIDADE**

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**MISSÃO**

**PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO AOS PODERES PÚBLICOS E A SOCIEDADE DO ESTADO DO PARÁ, EM BENEFÍCIO DO CIDADÃO**

**VISÃO DE FUTURO**

**SER EXCELÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E NA PROPOSIÇÃO DE SOLUÇÕES INOVADORAS DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, EM BENEFÍCIO DA SOCIEDADE**

**VALORES**

**COMPROMETIMENTO**

**INOVAÇÃO**

**EFICIÊNCIA**

**TRANSPARÊNCIA**

**ÉTICA**

**QUALIDADE**

**RESPONSABILIDADE SOCIO-AMBIENTAL**



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ  
ÁREA DA QUALIDADE  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**GRUPOS DE INTERESSE**

**EXTERNOS**

PODERES PÚBLICOS

CIDADÃO

SOCIEDADE

**INTERNOS**

UNIDADES ORGANIZACIONAIS

COLABORADORES



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ  
ÁREA DA QUALIDADE  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**ANÁLISE ESTRATÉGICA**

**AMBIENTE EXTERNO**

<b>9 OPORTUNIDADES</b>		<b>8 AMEAÇAS</b>	
<b>ÍNDICE DE EXCLUSÃO DIGITAL (ALTO)</b>	<b>GESTÃO E MONITORAMENTO DAS AÇÕES DE GOVERNO (FRAGILIDADE)</b>	<b>MASSA EMPRESARIAL (CRÍTICA)</b>	<b>MERCADO (LÓGICA)</b>
<b>MEIOS DE COMUNICAÇÃO (CARÊNCIA)</b>	<b>DIMENSÃO CONTINENTAL DO ESTADO</b>	<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA PRODEPA AOS ÓRGÃOS ESTADUAIS (REJEIÇÃO)</b>	<b>FORNECEDORES EXTERNOS (ASSÉDIO)</b>
<b>SERVIÇOS ADEQUADOS AO CIDADÃO NAS ÁREAS DE SAÚDE, SEGURANÇA E EDUCAÇÃO (FALTA)</b>	<b>DEMANDA DOS ÓRGÃOS (REPRIMIDA)</b>	<b>ATENDIMENTO EM FUNÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS (LIMITAÇÃO)</b>	<b>INVIABILIZAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DOS PROJETOS (CONFLITOS POLÍTICOS)</b>
<b>EMPRESAS E INSTITUIÇÕES DE ENSINO (PARCERIAS)</b>	<b>REALIZAÇÕES DO GOVERNO (DIVULGAÇÃO)</b>	<b>RECURSO ORÇAMENTÁRIO E FINANCEIRO (EXCASSEZ)</b>	<b>POLÍTICAS (PRESSÕES)</b>
<b>SERVIÇOS DE TIC (MUNICIPALIZAÇÃO)</b>			



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ  
ÁREA DA QUALIDADE  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**ANÁLISE ESTRATÉGICA**

**AMBIENTE INTERNO**

**9 FRAQUEZAS**

**8 FORÇAS**

<b>QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL (INSUFICIENTE)</b>	<b>PARQUE DE EQUIPAMENTOS (DESATUALIZAÇÃO)</b>	<b>DIRETORIA (COESA)</b>	<b>CAPITAL INTELECTUAL (FORTE)</b>
<b>ESPAÇO FÍSICO (INSUFICIENTE)</b>	<b>POLÍTICA DE AVALIAÇÃO E VALORIZAÇÃO DE PESSOAS (AUSÊNCIA)</b>	<b>EMPREGADO (VALORIZAÇÃO)</b>	<b>INFRA-ESTRUTURA (EXCELENTE)</b>
<b>SISTEMATIZAÇÃO DE PROCESSO (AUSÊNCIA)</b>	<b>PESSOAS NA ÁREA TÉCNICA (CARENCIA)</b>	<b>PROCESSOS FINALÍSTICOS (UNIFORMIDADE)</b>	<b>MARKETING INSTITUCIONAL (FORTE)</b>
<b>NORMATIZAÇÃO (DESATUALIZAÇÃO)</b>	<b>COMUNICAÇÃO (FALHA)</b>	<b>QUALIDADE (CERTIFICAÇÕES)</b>	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL (BOM)</b>
<b>INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO INSTITUCIONAL (AUSÊNCIA)</b>			

	<b>PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ</b> <b>ÁREA DA QUALIDADE</b> <b>PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI</b>		
	<b>POSICIONAMENTO INSTITUCIONAL</b>		
	<b>ANÁLISE DO AMBIENTE EXTERNO</b>		
		<b>OPORTUNIDADES</b> <b>09</b>	<b>AMEAÇAS</b> <b>08</b>
<b>ANÁLISE DO</b> <b>AMBIENTE</b> <b>INTERNO</b>	<b>PONTOS FORTES</b> <b>08</b>	<b>POTENCIALIDADE DE</b> <b>ATUAÇÃO OFENSIVA</b>	<b>CAPACIDADE DEFENSIVA</b>
	<b>FRAQUEZAS</b> <b>09</b>	<b>DEBILIDADE DE</b> <b>ATUAÇÃO OFENSIVA</b>	<b>VULNERABILIDADE</b>



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ**  
**ÁREA DA QUALIDADE**

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**ÁREAS ESTRATÉGICAS DE ATUAÇÃO - AEA**

**ÁREA 1: Desenvolvimento de Sistemas**

**ÁREA 2: Inclusão Digital**

**ÁREA 3: Suporte Computacional**

**ÁREA 4: Atendimento ao Cliente**

**ÁREA 5: Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED**



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ  
ÁREA DA QUALIDADE  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS  
POR ÁREA ESTRATÉGICA DE ATUAÇÃO - AEA**

**AEA1: CONSTRUIR SISTEMAS VISANDO À  
MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS**

**AEA2: PROMOVER A DEMOCRATIZAÇÃO DE  
ACESSO ÀS TICS, COMO INSTRUMENTO DE  
CONSOLIDAÇÃO DA CIDADANIA**

**AEA3: PROMOVER SOLUÇÕES DE SUPORTE  
COMPUTACIONAL INTEGRADAS E INOVADORAS,  
VISANDO À EXCELÊNCIA OPERACIONAL  
MEDIANTE A OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS E A  
MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

**AEA4: TER EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO  
CLIENTE VISANDO SATISFAZÊ-LO ATRAVÉS  
DA VIABILIZAÇÃO DOS MEIOS NECESSÁRIOS  
AO FORNECIMENTO DE SOLUÇÕES DE TIC**

**AEA5: ELABORAR SISTEMAS E PRESTAR CONSULTORIA NA ÁREA DE TRATAMENTO DE  
DOCUMENTOS ALIADO A IMAGEM DIGITAL**



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ**  
**ÁREA DA QUALIDADE**  
**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**  
**MATRIZ ESTRATÉGICA DE ATUAÇÃO**

**ÁREA 1: DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: “CONSTRUIR SISTEMAS VISANDO A MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS”**

<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>PRODUTO</b>	<b>META</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>MIGRAR SISTEMAS LEGADOS</b> <b>FCS</b>	<b>SISTEMA MIGRADO</b>	<b>100 % DOS SISTEMAS LEGADOS (PROTOCOLO; PATRIMÔNIO; SIMAS; SIAFEM) MIGRADOS</b>	<b>DEZEMBRO / 2010</b>	<b>DIRETOR DA DDS (CLÁUDIO MARTINS)</b>
<b>DESENVOLVER SISTEMAS CRÍTICOS</b> <b>FCS</b>	<b>SISTEMA DESENVOLVIDO</b>	<b>100 % DOS SISTEMAS CRÍTICOS (E-PAS; SISP; RH-PRODEPA; SALA DE GESTÃO) DESENVOLVIDOS</b>	<b>DEZEMBRO / 2009</b>	<b>DIRETOR DA DDS (CLÁUDIO MARTINS)</b>
<b>TORNAR “SITES” GOVERNAMENTAIS ACESSÍVEIS</b>	<b>SITE GOVERNAMENTAL ACESSÍVEL</b>	<b>80 % DOS “SITES” ACESSÍVEIS</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>DIRETOR DA DDS (CLÁUDIO MARTINS)</b>
<b>CAPACITAR GESTORES EM “B.I.”</b>	<b>GESTOR CAPACITADO EM “B.I.”</b>	<b>600 GESTORES CAPACITADOS EM “B.I.”</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>DIRETOR DA DDS (CLÁUDIO MARTINS)</b>
<b>ELABORAR MDS (METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS)</b>	<b>GUIA DA MDS</b>	<b>MDS ELABORADA E IMPLANTADA</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>DIRETOR DA DDS (CLÁUDIO MARTINS)</b>



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ**  
**ÁREA DA QUALIDADE**  
**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**MATRIZ ESTRATÉGICA DE ATUAÇÃO**

**ÁREA 1: DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS (Cont.)**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: “CONSTRUIR SISTEMAS VISANDO A MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS”**

<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>PRODUTO</b>	<b>META</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>CAPACITAR EM TECNOLOGIAS EMERGENTES</b>	<b>COLABORADOR CAPACITADO EM TE</b>	<b>60 PESSOAS CAPACITADAS EM TE</b>	<b>DEZEMBRO / 2009</b>	<b>DIRETOR DA DDS (CLÁUDIO MARTINS)</b>
<b>ALCANÇAR NÍVEIS DE EXCELÊNCIA</b>	<b>CERTIFICAÇÃO NÍVEL “D”; CERTIFICAÇÃO NÍVEL “C”</b>	<b>100 % DOS “PROCEDIMENTOS” IMPLANTADOS</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>DIRETOR DA DDS (CLÁUDIO MARTINS)</b>
<b>IMPLANTAR “FÁBRICA DE SOFTWARE”</b>	<b>“FÁBRICA DE SOFTWARE”</b>	<b>“FÁBRICA DE SOFTWARE” IMPLANTADA</b>	<b>DEZEMBRO / 2010</b>	<b>DIRETOR DA DAF (DINAMIR)</b>
<b>DEFINIR PADRÕES DE ARQUITETURA DE SOFTWARES</b>	<b>NORMA</b>	<b>1 ATUALIZAÇÃO POR ANO</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>DIRETOR DA DDS (CLÁUDIO MARTINS)</b>



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ  
ÁREA DA QUALIDADE  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**MATRIZ ESTRATÉGICA DE ATUAÇÃO**

**ÁREA 2: INCLUSÃO DIGITAL**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: “PROMOVER A DEMOCRATIZAÇÃO DE ACESSO ÀS TICs, COMO INSTRUMENTO DE CONSOLIDAÇÃO DA CIDADANIA”**

<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>PRODUTO</b>	<b>META</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>IMPLANTAR CIDADES DIGITAIS</b>	<b>CIDADE DIGITAL</b>	<b>13 CIDADES DIGITAIS IMPLANTADAS</b>	<b>DEZEMBRO / 2008</b>	<b>DIRETOR DA DSC (CLÁUDIO ALEX)</b>
<b>IMPLANTAR INFOCENTROS</b> <b>FCS</b>	<b>INFOCENTRO</b>	<b>300 INFOCENTROS IMPLANTADOS NOS 143 MUNICÍPIOS</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>DIRETOR DA DSC (CLÁUDIO ALEX)</b>
<b>CAPACITAR MONITORES (MULTIPLICADORES)</b> <b>FCS</b>	<b>MONITOR CAPACITADO</b>	<b>2000 MONITORES CAPACITADOS</b>	<b>DEZEMBRO / 2009</b>	<b>DIRETOR DA DAF (DINAMIR)</b>
<b>DESONERAR A TELEFONIA FIXA E A LICENÇA DE SOFTWARE COM A ADOÇÃO DE SOFTWARE LIVRE</b>	<b>TELEFONIA FIXA E LICENÇA DE SOFTWARE DESONERADA</b>	<b>DESONERAR: 70 % DA TELEFONIA FIXA 80 % DA LICENÇA DE SOFTWARE</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>DIRETOR DA DSC (CLÁUDIO ALEX)</b>
<b>ESTABELEECER PARCERIAS PARA COMPARTILHAR CONHECIMENTO E EXPERIÊNCIAS</b>	<b>CONVÊNIO</b>	<b>04 CONVÊNIOS CELEBRADOS (UFPA, CDI, SERPRO, CELEPAR)</b>	<b>DEZEMBRO / 2008</b>	<b>DIRETOR DA DAF (DINAMIR)</b>



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ**  
**ÁREA DA QUALIDADE**  
**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**MATRIZ ESTRATÉGICA DE ATUAÇÃO**

**ÁREA 3: SUPORTE COMPUTACIONAL**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: “PROVER SOLUÇÕES DE SUPORTE COMPUTACIONAL INTEGRADAS E INOVADORAS”**

<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>PRODUTO</b>	<b>META</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>FORTALECER A RÊDE CORPORATIVA DO ESTADO</b>	<b>MUNICÍPIO ATENDIDO COM A REDE CORPORATIVA</b>	<b>ATENDER OS 143 MUNICÍPIOS COM A REDE CORPORATIVA</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>DIRETOR DA DSC (CLÁUDIO ALEX)</b>
<b>FORNECER CONECTIVIDADE AOS MUNICÍPIOS</b> <b>FCS</b>	<b>MUNICÍPIO ATENDIDO COM CONECTIVIDADE</b>	<b>ATENDER OS 143 MUNICÍPIOS COM CONECTIVIDADE</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>DIRETOR DA DSC (CLÁUDIO ALEX)</b>
<b>PROVER SERVIÇOS DE TEMPO REAL PARA A APE E A SOCIEDADE</b> <b>FCS</b>	<b>ÁREA ESTRATÉGICA DE ÓRGÃO DA APE COM RECURSO DE TEMPO REAL</b>	<b>ÁREAS ESTRATÉGICAS DOS ÓRGÃOS DA APE COM RECURSOS DE TEMPO REAL NOS 143 MUNICÍPIOS</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>DIRETOR DA DSC (CLÁUDIO ALEX)</b>
<b>CENTRALIZAR E ATUALIZAR O PARQUE COMPUTACIONAL</b> <b>FCS</b>	<b>ÓRGÃO DA APE COM RECURSOS COMPUTACIONAIS ATUALIZADOS</b>	<b>OFERECER RECURSOS COMPUTACIONAIS ATUALIZADOS AOS ÓRGÃOS DA APE</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>DIRETOR DA DSC (CLÁUDIO ALEX)</b>



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ  
ÁREA DA QUALIDADE**

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**MATRIZ ESTRATÉGICA DE ATUAÇÃO**

**ÁREA 3: SUPORTE COMPUTACIONAL (Cont.)**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: “PROVER SOLUÇÕES DE SUPORTE COMPUTACIONAL  
INTEGRADAS E INOVADORAS”**

<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>PRODUTO</b>	<b>META</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>CAPACITAR E MOTIVAR A EQUIPE DA DSC</b>	<b>COLABORADOR CAPACITADO E MOTIVADO</b>	<b>100 % DA EQUIPE CAPACITADA E MOTIVADA</b>	<b>DEZEMBRO / 2009</b>	<b>DIRETOR DA DAF (DINAMIR)</b>
<b>CRIAR CGRS PARA GERENCIAR OS RECURSOS COMPUTACIONAIS DOS ÓRGÃOS DA APE NOS 143 MUNICÍPIOS</b> <b>FCS</b>	<b>CGRS – CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE E SERVIÇOS</b>	<b>CRIAR O CGRS – CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE E SERVIÇOS</b>	<b>DEZEMBRO / 2009</b>	<b>DIRETOR DA DSC (CLÁUDIO ALEX)</b>
<b>IMPLANTAR UMA AUTORIDADE CERTIFICADORA NO ESTADO</b> <b>FCS</b>	<b>ÓRGÃO DA APE COM AUTORIDADE CERTIFICADORA</b>	<b>DISPONIBILIZAR CERTIFICAÇÃO DIGITAL AOS ÓRGÃOS DA APE</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>DIRETOR DA DSC (CLÁUDIO ALEX)</b>



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ  
ÁREA DA QUALIDADE  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**MATRIZ ESTRATÉGICA DE ATUAÇÃO**

**ÁREA 4: ATENDIMENTO AO CLIENTE**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: "TER EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE"**

<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>PRODUTO</b>	<b>META</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>EQUIPE DA DCM (AUMENTAR)</b>	<b>COLABORADOR CONTRATADO</b>	<b>AUMENTAR A EQUIPE EM 50%</b>	<b>DEZEMBRO / 2009</b>	<b>DIRETOR DA DCM (JORGE)</b>
<b>EQUIPE DA DCM (CAPACITAR)</b>	<b>COLABORADOR CAPACITADO</b>	<b>100% DE GESTORES E COLABORADORES CAPACITADAS</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>GERENTE DE REGIONAIS (FILOMENA)</b>
<b>CLIENTE E MERCADO (CONHECER)</b>	<b>PESQUISA DE PERFIL</b>	<b>REALIZAR 01 PESQUISA/ANO</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>GERENTE DE MARKETING (MARÍLIA)</b>
<b>CLIENTE (FIDELIZAR)</b>	<b>CLIENTE FIDELIZADO</b>	<b>REALIZAR 01 VISITA/SEMESTRE</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>GERENTE COMERCIAL (ANDREZA)</b>
<b>CLIENTE (RESGATAR)</b>	<b>CLIENTE RESGATADO</b>	<b>100% DOS CLIENTES RESGATADOS</b>	<b>DEZEMBRO / 2011</b>	<b>GERENTE COMERCIAL (ANDREZA)</b>
<b>VALOR PARA O CLIENTE (COMUNICAR)</b> <b>FCS</b>	<b>PALESTRA REALIZADA</b>	<b>REALIZAR 01 PALESTRA (JURÍDICO; DAF; GTI) / SEMESTRE</b>	<b>DEZEMBRO / 2009</b>	<b>GERENTE DE MARKETING (MARÍLIA)</b>
<b>PROCESSOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (NORMATIZAR)</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>100% DOS PROCEDIMENTOS NORMATIZADOS</b>	<b>DEZEMBRO / 2008</b>	<b>DIRETOR DA DCM (JORGE)</b>



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ  
ÁREA DA QUALIDADE  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**MATRIZ ESTRATÉGICA DE ATUAÇÃO**

**ÁREA 4: ATENDIMENTO AO CLIENTE (Cont.)**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: "TER EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE"**

<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>PRODUTO</b>	<b>META</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>FERRAMENTA DE GESTÃO DE CLIENTES (IMPLANTAR)</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE CONTRATOS</b>	<b>100% DO SISTEMA DE GESTÃO DE CONTRATOS IMPLANTADO</b>	<b>DEZEMBRO / 2009</b>	<b>DIRETOR DA DCM (JORGE)</b>
<b>INFRA-ESTRUTURA (ADEQUAR)</b>	<b>INFRA-ESTRUTURA ADEQUADA</b>	<b>100% DA INFRA-ESTRUTURA ADEQUADA</b>	<b>DEZEMBRO / 2008</b>	<b>DIRETOR DA DCM (JORGE)</b>
<b>CLIENTE (CATEGORIZAR)</b>	<b>CLIENTE CATEGORIZADO</b>	<b>100% DOS CLIENTES CATEGORIZADOS</b>	<b>DEZEMBRO / 2009</b>	<b>DIRETOR DA DCM (JORGE)</b>
<b>ESTRATÉGIAS DE ATENDIMENTO DA CAP (REFORMULAR)</b> <b>FCS</b>	<b>GUIA DE ATENDIMENTO</b>	<b>GUIA DE ATENDIMENTO IMPLANTADO</b>	<b>DEZEMBRO / 2008</b>	<b>GERENTE COMERCIAL (ANDREZA)</b>
<b>ESCRITÓRIO AVANÇADO NA SEDECT (CRIAR)</b>	<b>ESCRITÓRIO</b>	<b>ESCRITÓRIO IMPLANTADO</b>	<b>DEZEMBRO / 2009</b>	<b>DIRETOR DA DCM (JORGE)</b>
<b>PREÇOS PRATICADOS X PREÇOS DE MERCADO (ADEQUAR)</b>	<b>PORTIFÓLIO ADEQUADO</b>	<b>100% DOS PREÇOS ADEQUADOS</b>	<b>DEZEMBRO / 2008</b>	<b>DIRETOR DA DCM (JORGE)</b>




**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ**  
**ÁREA DA QUALIDADE**  
**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**


**MATRIZ ESTRATÉGICA DE ATUAÇÃO**

**ÁREA 5: GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS - GED**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: "ELABORAR SISTEMAS E PRESTAR CONSULTORIA NA ÁREA DE TRATAMENTO DE DOCUMENTOS"**

<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>PRODUTO</b>	<b>META</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
QUADRO DE PESSOAL (AUMENTAR)	COLABORADOR CONTRATADO	AUMENTAR O QUADRO EM 50%	DEZEMBRO/2008	GERENTE DA GED (LEA VÂNIA)
PARQUE DE EQUIPAMENTOS (MODERNIZAR) <b>FCS</b>	EQUIPAMENTO MODERNIZADO	50% DO PARQUE DE EQUIPAMENTOS MODERNIZADOS	DEZEMBRO/2008	GERENTE DO GED (LEA VÂNIA)
QUALIFICAR PESSOAL	COLABORADOR QUALIFICADO	50% DA EQUIPE QUALIFICADA	DEZEMBRO/2008	GERENTE DO GED (LEA VÂNIA)
PROCEDIMENTOS DE GED (SISTEMATIZAR)	PROCEDIMENTO SISTEMATIZADO	100% DOS PROCEDIMENTOS IMPLANTADOS	DEZEMBRO/2008	GERENTE DO GED (LEA VÂNIA)
DIVULGAÇÃO DO GED (PROMOVER) <b>FCS</b>	ÓRGÃO DA APE ATENDIDO COM DIVULGAÇÃO DO GED	DIVULGAR O GED EM 100% DOS ÓRGÃOS DA APE	DEZEMBRO/2011	GERENTE DO GED (LEA VÂNIA)
ESPAÇO FÍSICO (AMPLIAR)	ESPAÇO FÍSICO ADEQUADO	ESPAÇO FÍSICO AMPLIADO EM 50%	DEZEMBRO/2008	GERENTE DO GED (LEA VÂNIA)
OUTRAS INSTITUIÇÕES (CONTRATOS)	CONTRATOS	10 CONTRATOS DE SERVIÇOS ASSINADOS	DEZEMBRO/2010	GERENTE DO GED (LEA VÂNIA)

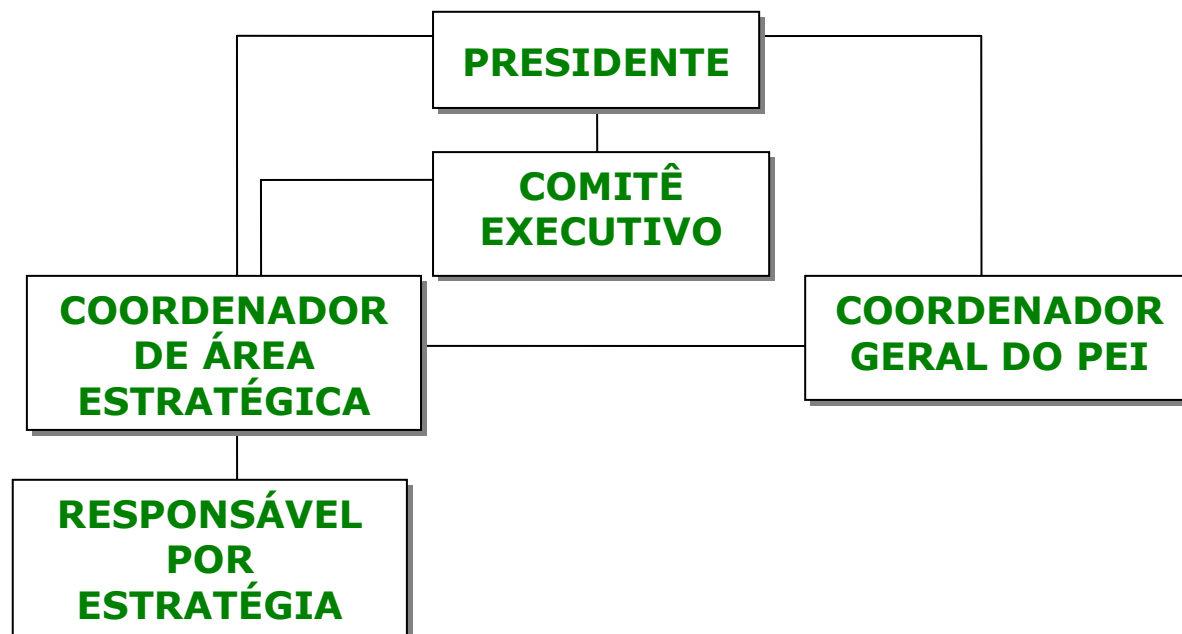
 <b>PRODEPA</b>	<b>PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ</b> <b>ÁREA DA QUALIDADE</b> <b>PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI</b>				
	<b>MATRIZ ESTRATÉGICA DE ATUAÇÃO</b>				
	<b>MATRIZ OPORTUNIDADE DE MELHORIA</b>				
<b>FRAQUEZAS</b>	<b>AÇÃO</b>	<b>PRODUTO</b>	<b>META</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>SISTEMATIZAÇÃO DE PROCESSOS (AUSÊNCIA)</b>	Sistematizar processos <b>FCS</b>	<b>Manual de procedimentos</b>	<b>100% dos processos sistematizados</b>	<b>Dezembro/11</b>	<b>Qualidade (Valente)</b>
<b>ESPAÇO FÍSICO (INSUFICIENTE)</b>	<b>Adequar Espaço Físico</b>	<b>Espaço Físico Adequado</b>	<b>100% das unidades com Espaço Físico adequado</b>	<b>Dezembro/11</b>	<b>Gerente Administrativo (Edracy)</b>
<b>SISTEMATIZAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DA MEMÓRIA ADMINISTRATIVA (AUSÊNCIA)</b>	<b>Sistematizar a utilização da memória administrativa</b>	<b>Manual de procedimentos</b>	<b>100% da sistematização da memória administrativa implantada</b>	<b>Dezembro/08</b>	<b>Qualidade (Valente)</b>
<b>SISTEMATIZAÇÃO DA FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA DO PPA (AUSÊNCIA)</b>	<b>Sistematizar a formulação estratégica do PPA</b>	<b>Manual de procedimentos</b>	<b>100% da sistematização da formulação do PPA implantada</b>	<b>Dezembro/08</b>	<b>Qualidade (Valente)</b>
<b>SISTEMATIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO DOS ELEMENTOS QUE INFLUENCIAM A QVT (AUSÊNCIA)</b>	<b>Sistematizar a avaliação dos elementos que influenciam a QVT</b>	<b>Manual de procedimentos</b>	<b>100% da sistematização da avaliação dos elementos que influem na QVT implantadas</b>	<b>Dezembro/08</b>	<b>Qualidade (Valente)</b>

	<b>PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ</b> <b>ÁREA DA QUALIDADE</b> <b>PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI</b>				
	<b>MATRIZ ESTRATÉGICA DE ATUAÇÃO (Cont.)</b>				
	<b>MATRIZ OPORTUNIDADE DE MELHORIA</b>				
<b>FRAQUEZAS</b>	<b>AÇÃO</b>	<b>PRODUTO</b>	<b>META</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>ESTAÇÕES DE TRABALHO (DEFASAGEM)</b>	<b>Eliminar a obsolescência das estações de trabalho</b>	<b>Estações de trabalho atualizadas</b>	<b>100% das estações de trabalho atualizadas</b>	<b>Dezembro/11</b>	<b>Gerente Administrativo (Edracy)</b>
<b>POLÍTICA DE AVALIAÇÃO E VALORIZAÇÃO DE PESSOAS (AUSÊNCIA)</b>	<b>Implementar a política de avaliação do PCCS</b>	<b>Instrumento de avaliação</b>	<b>100% da política de avaliação do PCCS implantada</b>	<b>Setembro/11</b>	<b>Gerente de Pessoas (Thaís)</b>
<b>QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL (INSUFICIENTE)</b>	<b>Prover a capacitação profissional</b> <b>FCS</b>	<b>Cursos</b>	<b>100% da demanda da empresa</b>	<b>Dezembro/11</b>	<b>Gerente de Pessoas (Thaís)</b>
<b>PESSOAS (CARÊNCIA)</b>	<b>Suprir postos de trabalho</b>	<b>Profissional contratado</b>	<b>80 postos de trabalho supridos</b>	<b>Dezembro/11</b>	<b>Gerente de Pessoas (Thaís)</b>
<b>INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (AUSÊNCIA)</b>	<b>Implementar instrumento de avaliação institucional</b>	<b>Instrumento de avaliação</b>	<b>Realizar uma avaliação usando o instrumento</b>	<b>Dezembro/11</b>	<b>Planejamento (Carmen)</b>
<b>COMUNICAÇÃO (FALHA)</b>	<b>Sistematizar plano de comunicação</b>	<b>Plano de Comunicação</b>	<b>Atingir 100% do plano de comunicação</b>	<b>Dezembro/09</b>	<b>Comunicação (Camila)</b>



**PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ**  
**ÁREA DA QUALIDADE**  
**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI**

**MODELO DE GESTÃO DO PEI**



	<b>PRODEPA – PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ</b> <b>ÁREA DA QUALIDADE</b> <b>PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI</b>
	<b>COMITÊ EXECUTIVO DO PEI</b>
<b>Nº</b>	<b>MEMBRO</b>
01	Diretor Administrativo e Financeiro – DAF
02	Diretor de Clientes e Mercado – DCM
03	Diretor de Suporte Computacional - DSC
04	Diretor de Desenvolvimento de Sistemas - DDS
05	Coordenador da AEA 1 – Desenvolvimento de Sistemas
06	Coordenador da AEA 2 – Inclusão Digital
07	Coordenador da AEA 3 - Suporte Computacional
08	Coordenador da AEA 4 - Atendimento ao Cliente
09	Coordenador da AEA 5 - Gerenciamento Eletrônico de Documentos
10	Coordenador do Plano de Melhoria da Gestão – PMG