Emprel

RECIFE PREFEITURA

EMPRESA MUNICIPAL
DE INFORMÁTICA

PLANO DE AÇÃO

2026-2028

Empresa Municipal de Informática Plano de Ação 2026- 2028

Prefeitura da Cidade do Recife

Vitor Marques Alves
Prefeito

Rafael Cunha Alves Moreira
Secretário(a) de Transformação Digital, Ciência e Tecnologia

Conselho de Administração

Rafael Cunha Alves Moreira
Presidente

Bernardo D'almeida
Conselheiro

Matheus Farias
Conselheiro

Felipe Matos
Conselheiro

Eduardo Monteiro
Conselheiro

Ana claudia Cardoso
Conselheiro

Diretoria Executiva - Emprel

Jorge Vieira
Diretor-Presidente

Vitor Pavesi
Diretor Administrativo e Financeiro

Alysson Matos

Diretor de Infraestrutura de Tecnologia

Alonso José da Silva Filho
Diretor de Planejamento e Atendimento ao Cliente

Ana Brêda
Diretor de Soluções Digitais

Breno Alencar
Diretor de Inovação Aberta e Governança

João Lobo
Assessor Jurídico

Tiago Gayoso Teixeira
Assessor de Negócios Corporativos e Auditoria Interna

Empresa Municipal de Informática - EMPREL
Rua do Brum, 123 - 3º andar - Empresarial Maurício Brandão
Mattos Bairro do Recife
Recife – PE - CEP: 52030-260

Sumário

APRESENTAÇÃO **4**
METODOLOGIA **5**
DIAGRAMA ESTRATÉGICO 2026–2028 ..... **6**
MISSÃO **6**
VISÃO **6**
PERSPECTIVA RESULTADOS 6
Objetivos Estratégicos 6
PERSPECTIVA CLIENTES 7
Objetivos Estratégicos 7
PERSPECTIVA GOVERNANÇA 7
Objetivos Estratégicos 7
PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS 7
Objetivos Estratégicos 7
PERSPECTIVA TECNOLOGIA E INOVAÇÃO 7
Objetivos Estratégicos 7
PERSPECTIVA RECURSOS E PESSOAS 8
Objetivos Estratégicos 8
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO 8
SISTEMÁTICA DE ACOMPANHAMENTO 8
RESULTADOS 9
CLIENTES 12
GOVERNANÇA 12
PROCESSOS INTERNOS 13
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO 13
RECURSOS E PESSOAS 13
Elaborado por **14**
Revisado por **14**
Aprovado por **14**
Vigência **14**

APRESENTAÇÃO

A Empresa Municipal de Informática – EMPREL apresenta o Plano de Ação 2026–2028, instrumento que orientará a execução das principais iniciativas institucionais voltadas ao fortalecimento da tecnologia da informação, da transformação digital e da governança pública no âmbito da Prefeitura da Cidade do Recife.

Ao longo de sua trajetória, a EMPREL consolidou-se como agente estratégico para o desenvolvimento tecnológico do Município, responsável pela sustentação dos sistemas corporativos, da infraestrutura tecnológica, da segurança da informação e da oferta de soluções digitais que apoiam a prestação dos serviços públicos e contribuem para a melhoria da qualidade de vida da população.

O cenário atual apresenta novos desafios relacionados à transformação digital, à inteligência artificial, à proteção de dados pessoais, à cibersegurança, à interoperabilidade entre sistemas, à governança de dados e à necessidade crescente de prestação de serviços públicos cada vez mais simples, acessíveis, seguros e centrados no cidadão.

Nesse contexto, o novo Regimento Interno da EMPREL fortaleceu o modelo de governança institucional, estabelecendo diretrizes voltadas à liderança, estratégia, gestão de riscos, integridade, transparência, inovação e geração de valor público, alinhadas às boas práticas recomendadas pelo Tribunal de Contas da União e à legislação aplicável às empresas estatais.

Este Plano de Ação traduz essas diretrizes em objetivos, indicadores, projetos e iniciativas que orientarão a atuação da empresa entre 2026 e 2028, buscando fortalecer sua capacidade institucional, ampliar a eficiência operacional, modernizar processos, consolidar a cultura de governança e promover a inovação contínua na Administração Municipal.

Mais do que um conjunto de ações, este Plano representa o compromisso da EMPREL com a excelência na gestão pública, a melhoria contínua dos serviços prestados, a utilização responsável dos recursos públicos e a geração de resultados concretos para a Prefeitura do Recife e para toda a sociedade.

Seu sucesso dependerá do comprometimento da Diretoria Executiva, dos gestores, dos empregados e da atuação integrada com os órgãos da Administração Municipal, assegurando que as ações planejadas sejam executadas de forma coordenada, monitoradas continuamente e revisadas sempre que necessário.

METODOLOGIA

Com o objetivo de orientar a atuação institucional da Empresa Municipal de Informática durante o período de 2026 a 2028, foi elaborado o Plano de Ação EMPREL 2026–2028.

Assim como na edição anterior, este documento não substitui o Planejamento Estratégico institucional, mas representa seu desdobramento operacional, estabelecendo objetivos, indicadores, ações e projetos destinados ao alcance dos resultados pretendidos pela organização.

A elaboração deste Plano considerou a evolução institucional da EMPREL, as diretrizes estabelecidas em seu novo Regimento Interno, os objetivos estratégicos da Prefeitura da Cidade do Recife e as boas práticas nacionais e internacionais de Governança Pública, Gestão de Riscos e Transformação Digital.

Entre as principais referências utilizadas destacam-se:

I. Regimento Interno da EMPREL;
II. Estatuto Social da EMPREL;
III. Plano de Governo da Prefeitura da Cidade do Recife;
IV. Estratégia Municipal de Transformação Digital;
V. Referencial Básico de Governança Organizacional do Tribunal de Contas da União – 3ª edição;
VI. Decreto Federal nº 9.203/2017 (Política de Governança Pública);
VII. Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais);
VIII. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
IX. Marco Legal do Governo Digital.

A metodologia adotada permanece baseada nos princípios do Balanced Scorecard (BSC), possibilitando a organização dos objetivos institucionais em perspectivas estratégicas, integradas por indicadores de desempenho, projetos estruturantes e iniciativas de melhoria contínua.

Os objetivos foram distribuídos nas seguintes perspectivas:

I. Resultados;
II. Clientes;
III. Governança;
IV. Processos Internos;
V. Tecnologia e Inovação;
VI. Recursos e Pessoas.

Essa organização evidencia a relação entre o fortalecimento das pessoas, a melhoria dos processos internos, a inovação tecnológica, a governança institucional e a geração de valor para os clientes, para a Administração Municipal e para a sociedade.

A execução das ações será acompanhada por meio de indicadores de desempenho e monitoramento periódico, utilizando o ciclo de melhoria contínua (PDCA), permitindo avaliações sistemáticas, correções de rumo e atualização das prioridades institucionais ao longo da vigência deste Plano.

DIAGRAMA ESTRATÉGICO 2026–2028

MISSÃO

Prover soluções inovadoras de Tecnologia da Informação e Comunicação para fortalecer a gestão pública municipal, promovendo transformação digital, governança, inovação e geração de valor público para a sociedade.

VISÃO

Ser reconhecida nacionalmente como referência em Governo Digital, inovação tecnológica e governança pública municipal.

PERSPECTIVA RESULTADOS

Objetivos Estratégicos

I. Disponibilizar soluções digitais inovadoras, seguras e de alto valor agregado.
II. Obter elevados índices de satisfação dos clientes e usuários.
III. Fortalecer a sustentabilidade econômico-financeira da EMPREL.
IV. Consolidar a EMPREL como referência em Governo Digital e inovação pública.

PERSPECTIVA CLIENTES

Objetivos Estratégicos

I. Fortalecer o relacionamento com os órgãos da Prefeitura do Recife.
II. Ampliar a oferta de serviços digitais ao cidadão.
III. Disponibilizar soluções ágeis, integradas e centradas no usuário.
IV. Atuar como integradora das soluções de TIC da Administração Municipal.
V. Fortalecer a governança e o uso estratégico dos dados públicos.

PERSPECTIVA GOVERNANÇA

Objetivos Estratégicos

I. Consolidar a Governança Corporativa.
II. Implantar a Gestão de Riscos Corporativos.
III. Fortalecer a Integridade, Compliance e Accountability.
IV. Aprimorar o monitoramento institucional por indicadores.
V. Garantir conformidade normativa e regulatória.

PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

Objetivos Estratégicos

I. Modernizar os processos organizacionais.
II. Fortalecer a gestão por processos.
III. Aprimorar a gestão de projetos.
IV. Melhorar continuamente a qualidade dos serviços.
V. Fortalecer a comunicação institucional.
VI. Atualizar permanentemente os instrumentos normativos.

PERSPECTIVA TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Objetivos Estratégicos

I. Modernizar a infraestrutura tecnológica.
II. Fortalecer a Segurança da Informação e a Cibersegurança.
III. Consolidar a Governança de Dados.
IV. Expandir o uso da Computação em Nuvem.
V. Promover Inteligência Artificial e Automação.
VI. Incentivar a inovação aberta e o desenvolvimento tecnológico.

PERSPECTIVA RECURSOS E PESSOAS

Objetivos Estratégicos

I. Desenvolver competências estratégicas.
II. Valorizar pessoas e lideranças.
III. Fortalecer a cultura organizacional.
IV. Modernizar os ambientes de trabalho.
V. Ampliar parcerias estratégicas.
VI. Garantir sustentabilidade financeira e capacidade de investimento.

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

O Plano de Ação 2026–2028 está alinhado às seguintes diretrizes institucionais:

I. Plano de Governo da Prefeitura do Recife;
II. Regimento Interno da EMPREL;
III. Estatuto Social da EMPREL;
IV. Política de Governança Pública;
V. Estratégia Municipal de Transformação Digital;
VI. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), quando aplicável;
VII. Referencial Básico de Governança Organizacional do Tribunal de Contas da União (TCU);
VIII. Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais);
IX. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

SISTEMÁTICA DE ACOMPANHAMENTO

A execução deste Plano de Ação será monitorada por meio de indicadores estratégicos e operacionais, utilizando o ciclo contínuo de gestão (PDCA), compreendendo as etapas de planejamento, execução, monitoramento, avaliação e melhoria contínua.

O acompanhamento será realizado trimestralmente pelas Diretorias responsáveis, consolidado pela unidade competente de Governança e submetido periodicamente à apreciação da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração.

RESULTADOS

Objetivo Estratégico

Disponibilizar soluções digitais inovadoras, seguras e com excelência operacional.

Descrição do Objetivo

Disponibilizar soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação que atendam às necessidades da Administração Pública Municipal com elevados padrões de qualidade, disponibilidade, segurança, inovação e eficiência, contribuindo para a transformação digital dos serviços públicos e para a geração de valor à sociedade.

Indicadores

I. Índice de disponibilidade das soluções corporativas.
II. Índice de satisfação dos clientes por solução ofertada.
III. Percentual de soluções modernizadas.
IV. Percentual de cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA).
V. Índice de incidentes críticos por solução.

Ações / Projetos Sugeridos

I. Modernizar os sistemas corporativos prioritários da Prefeitura do Recife.
II. Implantar arquitetura baseada em serviços e interoperabilidade entre sistemas.
III. Expandir o uso de computação em nuvem para novas soluções.
IV. Fortalecer práticas de desenvolvimento seguro (DevSecOps).
V. Implantar processo contínuo de atualização tecnológica das aplicações.
VI. Promover inovação no desenvolvimento de soluções digitais utilizando inteligência artificial, automação e análise de dados.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Obter elevados índices de satisfação dos clientes e usuários dos serviços digitais.

Descrição do Objetivo

Fortalecer o relacionamento institucional com os órgãos da Administração Municipal, promovendo atendimento consultivo, melhoria contínua dos serviços prestados e desenvolvimento de soluções centradas nas necessidades dos usuários e dos cidadãos.

Indicadores

I. Índice Geral de Satisfação dos Clientes.
II. Nível de atendimento dos SLAs.
III. Tempo médio de atendimento.
IV. Índice de resolutividade das demandas.
V. Percentual de avaliações positivas dos serviços digitais.

Ações / Projetos Sugeridos

I. Implantar pesquisa contínua de satisfação dos clientes.
II. Estabelecer processo estruturado de gestão da experiência do usuário (UX).
III. Fortalecer os canais institucionais de atendimento.
IV. Desenvolver painéis gerenciais de acompanhamento dos serviços prestados.
V. Realizar reuniões periódicas de alinhamento com os órgãos clientes.
VI. Implementar plano de melhoria contínua dos serviços baseado nos resultados das avaliações.

Objetivo Estratégico

Fortalecer a sustentabilidade econômico-financeira da EMPREL.

Descrição do Objetivo

Aprimorar os mecanismos de gestão financeira, mensuração de custos e planejamento orçamentário, assegurando o uso eficiente dos recursos públicos e ampliando a capacidade institucional de investimento em tecnologia, inovação e infraestrutura.

Indicadores

I. Percentual de execução orçamentária.
II. Percentual de serviços mensurados e precificados.
III. Índice de recuperação de custos dos serviços.
IV. Percentual de investimentos realizados.

V. Índice de sustentabilidade financeira.

Ações / Projetos Sugeridos

I. Atualizar o Catálogo de Serviços da EMPREL.
II. Implantar metodologia de custeio baseada em serviços.
III. Aperfeiçoar o modelo de precificação dos serviços prestados.
IV. Buscar novas oportunidades de captação de recursos e parcerias institucionais.
V. Monitorar permanentemente os custos operacionais.
VI. Fortalecer o planejamento orçamentário integrado às prioridades estratégicas.

Objetivo Estratégico

Consolidar a EMPREL como referência em Governo Digital, inovação e governança pública.

Descrição do Objetivo

Fortalecer o posicionamento institucional da EMPREL como empresa pública de referência em tecnologia, inovação e transformação digital, promovendo iniciativas que ampliem o reconhecimento da organização, disseminem boas práticas de governança e contribuam para a modernização da gestão pública municipal.

Indicadores

I. Índice de maturidade em Governança.
II. Quantidade de projetos estratégicos implantados.
III. Número de reconhecimentos institucionais e certificações obtidas.
IV. Participação em eventos técnicos e de inovação.
V. Índice de percepção institucional da EMPREL.

Ações / Projetos Sugeridos

I. Implantar o Programa de Governança Corporativa.
II. Fortalecer o Programa de Integridade da EMPREL.
III. Estruturar iniciativas de inovação aberta em parceria com universidades, startups e centros de pesquisa.
IV. Incentivar a participação da EMPREL em eventos nacionais e

internacionais de tecnologia e gestão pública.

V. Desenvolver ações de comunicação institucional voltadas à divulgação dos resultados da transformação digital do Município.

VI. Buscar certificações e reconhecimentos relacionados à qualidade, segurança da informação, governança e inovação.

CLIENTES

Objetivos:

I. Fortalecer o relacionamento institucional com os órgãos da Prefeitura do Recife.

II. Disponibilizar serviços digitais ágeis, seguros e centrados no cidadão.

III. Atuar como integradora das soluções de TIC da Administração Municipal.

IV. Consolidar a Governança de Dados e apoiar a tomada de decisão baseada em evidências.

Cada objetivo conterá:

I. Descrição;

II. Indicadores;

III. Ações e projetos.

GOVERNANÇA

Esta perspectiva é a grande novidade do Plano 2026–2028 e decorre diretamente do novo Regimento Interno.

Objetivos:

I. Consolidar a Governança Corporativa.

II. Implantar a Gestão de Riscos Corporativos.

III. Fortalecer Integridade, Compliance e Accountability.

IV. Implantar a Gestão por Indicadores.

V. Garantir conformidade normativa

PROCESSOS INTERNOS

Objetivos:

I. Modernizar os processos organizacionais.
II. Implantar gestão por processos.
III. Fortalecer a gestão de projetos.
IV. Aprimorar continuamente a qualidade dos serviços.
V. Fortalecer a comunicação institucional.
VI. Atualizar instrumentos jurídicos e normativos.

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Objetivos:

I. Modernizar a infraestrutura tecnológica.
II. Fortalecer Segurança da Informação e Cibersegurança.
III. Consolidar Governança de Dados.
IV. Expandir Computação em Nuvem.
V. Implantar Inteligência Artificial.
VI. Incentivar inovação aberta.

RECURSOS E PESSOAS

Objetivos:

I. Desenvolver competências estratégicas.
II. Valorizar pessoas e lideranças.
III. Fortalecer a cultura organizacional.
IV. Modernizar os ambientes de trabalho.
V. Ampliar parcerias estratégicas.
VI. Garantir a sustentabilidade financeira.

Aprovação

Elaborado por

Assessoria de Negócios Corporativos e Auditoria Interna

Revisado por

Diretoria Executiva

Aprovado por

Conselho de Administração

Vigência

O presente Plano de Ação entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração da EMPREL e permanecerá vigente até 31 de dezembro de 2026, podendo ser revisado sempre que houver alterações estratégicas, legais ou institucionais que justifiquem sua atualização.