

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação PDTIC

2023 - 2025

Março/2024



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

Sumário

Apresentação	6
Alinhamento Estratégico	7
Termos e Abreviações	8
Metodologia Aplicada	9
Documentos de Referência	11
Organização e Diagnóstico da TIC	11
Organograma Atual do Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação	12
Situação atual do SETIC	13
Temas Gerais de Gestão	23
Área Finalística	24
Áreas Administrativas	25
Inventário de Necessidades	26
Lista de Necessidades	26
Critério de Priorização	29
Lista de Necessidades Priorizadas	29
Plano de Metas e de Ações	34
Conclusão	49

Lista de Tabelas

Tabela 1: Termos e Abreviações	8
Tabela 2: Documentos de Referência.....	11
Tabela 3: Cenário Atualmente Encontrado.....	13
Tabela 4: Esforço do SETIC	14
Tabela 5: Uso de boas práticas de registro e atendimento de TIC.....	15
Tabela 6: Sistemas Críticos	16
Tabela 7: Uso de boas práticas que tratam da tolerância às interrupções e perdas de dados.....	17
Tabela 8: Valores utilizados como tolerância às interrupções.....	17
Tabela 9: Valores utilizados como tolerância às perdas de dados	17
Tabela 10: Ações e planos para tratar da indisponibilidade e perda de dados	18
Tabela 11.1: Capacidade dos computadores.....	18
Tabela 11.2: Periféricos.....	18
Tabela 11.3: Softwares de apoio	19
Tabela 11.4: Rede estruturada	19
Tabela 11.5: Links de Internet.....	19
Tabela 11.6: Solução de antivírus.....	19
Tabela 11.7: Armazenamento centralizado de arquivos.....	20
Tabela 11.8: Controle de acesso à Internet.....	20
Tabela 11.9: Atualizações de S.O.....	20
Tabela 11.10: Integração com o <i>Active Directory</i> (AD)	20
Tabela 11.11: Anel óptico	20
Tabela 11.12: Soluções para acesso remoto.....	21
Tabela 11.13: Segurança em datacenter.....	21
Tabela 11.14: Segurança da informação gerenciada.....	21
Tabela 11.15: Computação em nuvem.....	21
Tabela 12: Processos de trabalho mapeados.....	22
Tabela 13: Área Finalística - Percepções e Necessidades	24
Tabela 14: Áreas Administrativas - Percepções e Necessidades.....	25
Tabela 15: Lista de Necessidades	26
Tabela 16: Critério de Priorização	29
Tabela 17: Lista de Necessidades Priorizadas.....	29

Tabela 18: Classificação da Prioridade.....	33
Tabela 19: Relação de Metas por Necessidade.....	34
Tabela 20: Plano de Metas e Ações	38

Lista de Figuras

Figura 1: Fluxo dos Processos de Planejamento.....	10
Figura 2: Macroprocesso de Elaboração do PDTI	10
Figura 3: Organograma atual da DPPE	12
Figura 4: Organograma atual da área de TIC da DPPE.....	13
Figura 5: Estrutura pretendida para a DPPE.....	22

Apresentação

A **Defensoria Pública do Estado de Pernambuco – DPPE** vem firmando-se cada vez mais como órgão necessário ao funcionamento do Sistema de Justiça do estado de Pernambuco. A abrangência estadual, da capital ao mais longínquo ponto no interior, bem como a gratuidade dos seus serviços são qualidades essenciais à garantia do acesso à justiça aos cidadãos em situação de vulnerabilidade e de hipervulnerabilidade.

A missão da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco é garantir assistência jurídica aos vulneráveis. Para que a Instituição possa alcançar esse objetivo torna-se imperativo o fortalecimento da governança e dos investimentos na área de **Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC**.

Considerando o nível de complexidade dos ambientes onde a DPPE está inserida; o aumento das exigências de qualidade por parte dos usuários dos serviços e processos; e a crescente pressão interna e externa por ganhos de produtividade e escala de funcionamento, o uso cada vez maior e melhor da Tecnologia da Informação e Comunicações se tornou imprescindível. A tecnologia passa a ser uma das mais importantes ferramentas para o apoio e a execução dos processos de trabalho, em atividades associadas ou não associadas diretamente as finalidades da instituição.

Apesar da constatação da importância da TIC ser um consenso e dos ganhos oriundos da sua correta aplicação ser muitas vezes óbvios, em muitas organizações, sua aplicação pode ser considerada inadequada e, algumas vezes, incorreta.

Neste contexto, o **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações - PDTIC** torna-se importante para traçar diretrizes de utilização das tecnologias de informática, por um período bem definido, exercendo um papel fundamental no planejamento e na implementação das estratégias organizacionais e, conseqüentemente, na busca de uma área de TIC que amplie a eficiência e efetividade das ações, torna-se essencial a realização de um bom planejamento de TIC que viabilize e potencialize a melhoria contínua do desempenho organizacional.

O PDTIC é um instrumento de planejamento que permite nortear e acompanhar a atuação da área de TIC, definindo estratégias e plano de ações para implementá-las. Representa um instrumento de gestão para a execução das ações de TIC da organização, possibilitando uma melhor utilização dos recursos aplicados em TIC, minimizando o desperdício, permitindo controles, e aplicação dos recursos naquilo que a instituição define como sendo estratégico.

Assumindo como compromisso a necessidade de aperfeiçoamento da governança, gestão e operação de TIC pautados pela otimização de investimentos, a DPPE elaborou uma versão de PDTIC que precede este documento e contemplou o biênio 2019 e 2020. Considerando o período atípico, extremamente desafiador e demolidor de paradigmas, especialmente relacionados ao uso de tecnologia e trabalho remoto, que todo o mundo foi submetido durante a pandemia de COVID-19, o PDTIC anterior permaneceu como balizador também durante o biênio 2021 e 2022.

Contando agora com os níveis de normalidade próximos aos que antecederam a pandemia, o presente documento tem como finalidade apresentar o **PDTIC da DPPE com vigência para os anos de 2023 e 2025**. Como preconizado no modelo de referência de elaboração, este PDTIC está alinhado com os objetivos estratégicos do Planejamento Estratégico da DPPE 2023-2027: Potencializar a Responsabilidade da Instituição como Agente de Transformação Social; Potencializar e Ampliar os Núcleos Temáticos da Instituição; Fomentar a Cultura da Inovação e Adoção de Boas Práticas e Implementar Soluções Tecnológicas Integradas no Âmbito da Instituição.

A metodologia aplicada para elaboração deste plano baseou-se no Guia de Elaboração de PDTIC e no modelo de referência, elaborados pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MP, os quais têm como base as melhores práticas do mercado com o foco na Administração Pública.

Embora este plano tenha sido elaborado com abrangência de dois anos, para que ele se mantenha alinhado às estratégias e prioridades da DPPE, serão realizadas revisões sempre que o Comitê de TIC as demandar e este documento será atualizado, no que for necessário, para o cumprimento de sua execução.

Alinhamento Estratégico

O Planejamento Estratégico da DPPE 2023-2027 é o elemento norteador para a identificação das necessidades e proposição das ações contidas num PDTIC. Portanto, faz necessário destacar aqui os pilares deste planejamento:

Missão Prestar orientação jurídica, promover os direitos humanos, a cidadania e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, à população em situação de vulnerabilidade e hipervulnerabilidade.

Visão Ser reconhecida como instituição de referência no acolhimento de pessoas vulnerabilidades, com foco na resolução extrajudicial de conflitos e na célere efetivação de direitos, tornando-se a entidade com maior legitimidade social, pela excelência e credibilidade de seus serviços.

Valores Atendimento humanizado e especializado; Participação social; Sustentabilidade; Eficiência; Evolução continuada; Transparência.

Mapa Estratégico





Objetivos Estratégicos relacionados

- ✓ Potencializar a Responsabilidade da Instituição como Agente de Transformação Social
- ✓ Potencializar e Ampliar os Núcleos Temáticos da Instituição
- ✓ Fomentar a Cultura da Inovação e Adoção de Boas Práticas
- ✓ Implementar Soluções Tecnológicas Integradas no Âmbito da Instituição

Termos e Abreviações

Na Tabela 1, os conceitos relacionados a termos técnicos, convenções e abreviações utilizados no PDTIC são apresentados.

Tabela 1: Termos e Abreviações

Termo	Descrição
Active Directory (AD)	Ferramenta que possibilita <i>logon</i> de usuário em redes e outras funções.
Anti-malware	Software apto a identificar ataques por softwares maliciosos.
BIA	<i>Business Impact Analysis</i> (análise de impacto no negócio) é uma abordagem metodológica que busca medir impactos causados por interrupções nas funções de negócio de uma organização.
Datacenter	Área onde está localizado o processamento computacional centralizado de uma instituição.
DMZ	<i>Demilitarized Zone</i> (zona desmilitarizada) é uma área de rede comumente estabelecida entre a internet e a rede interna da empresa.
DNS	O <i>Domain Name System</i> permite que sejam utilizados nomes (ex.: www.defensoria.pe.def.br) ao invés de números IPs para identificar dispositivos em rede.
DPPE	Defensoria Pública do Estado de Pernambuco
EAD	Educação a Distância.
Filtro de URL	Função de ferramenta de segurança para filtrar acesso à internet.
Firewall	Ferramenta de segurança para controle de acesso sobre redes.
HA	<i>High Availability</i> (alta disponibilidade) ambiente com alto grau de redundância que previne indisponibilidade mesmo em situações consideravelmente extremas.
IN	Instrução Normativa.
LAN	Rede de Área Local.
MPLS	<i>Multi-Protocol Label Switching</i> é um protocolo de comunicação de pacotes definida na RFC3031.
N1, N2	Níveis de atendimento para serviços de TIC.



Nobreak	Dispositivo que permite fornecimento de energia elétrica limitada, mesmo que haja interrupção na rede principal.
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.
PMBOK	<i>Project Management Body of Knowledge</i> .
Proxy	Ferramenta de segurança para controle de conteúdo.
PTCN	Prontidão de TIC para Continuidade de Negócio são processos e planos definidos, estabelecidos e testados para casos de necessidade de recuperação de desastres.
RH	Recursos Humanos.
RPO	<i>Recovery Point Objective</i> (ponto objetivo de recuperação) determina quanto se objetiva recuperar de dados em caso de incidente. Consequentemente, também quanto se tolera perder.
RTO	<i>Recovery Time Objective</i> (tempo objetivo de recuperação) determina em quanto tempo se objetiva recuperar uma função de negócio em caso de interrupção. Consequentemente, também quanto se tolera de inoperância.
SGBD	Sistema Gerenciador de Banco de Dados.
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação.
SETIC	Sector de Tecnologia da Informação da DPPE.
Storage	Conjunto de unidades de armazenamento de dados, podendo prover alta capacidade e desempenho.
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicações.
TR	Termo de Referência, documento usado em aquisições.
WAN	Rede de Longa Distância.
WI-FI	Rede que permite que um dispositivo se conecta à ela sem a necessidade de fios.

Metodologia Aplicada

A metodologia adotada é baseada no Processo de Elaboração de PDTIC proposto pelo SISP, a partir do **Guia de Elaboração de PDTIC versão 2.1 de dezembro de 2021**, considerando as particularidades da DPPE e o atual nível de maturidade de governança de TIC. Utilizou-se, também o **Planejamento Estratégico da DPPE 2023-2027**, assim como as normas e diretrizes vigentes, buscando dar maior segurança ao gestor de TIC.

Como demonstrado no Guia do SISP, a integração e o alinhamento entre todos esses instrumentos de planejamento é um fator chave para a consecução dos objetivos da organização.

Desta forma, a estratégia definida pelo governo por meio do **Plano Plurianual – PPA**, expressa nos programas, iniciativas, objetivos e seus derivados, deve ser traduzida nas demais estratégias da organização. Ou seja, o PPA é insumo fundamental para elaboração do

Planejamento Estratégico da Instituição – PEI e dos demais instrumentos de planejamento, ressaltando, no contexto deste trabalho, o **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC**.

Na elaboração do PEI, parte das ações previstas pode estar associada a ativos de Tecnologia da Informação. Portanto, esses ativos constituem ferramentas estratégicas da organização. Consequentemente, torna-se cada vez mais impraticável pensar a estratégia de TIC da organização sem que alinhamento à estratégia institucional. Em função deste contexto, a área de TIC deve possuir estratégias que promovam ações estruturantes para suportar as metas e objetivos definidos no Planejamento Estratégico da Instituição.

A Figura 1 apresenta o fluxo dos processos de planejamento e a integração e o alinhamento entre todos esses instrumentos de planejamento.

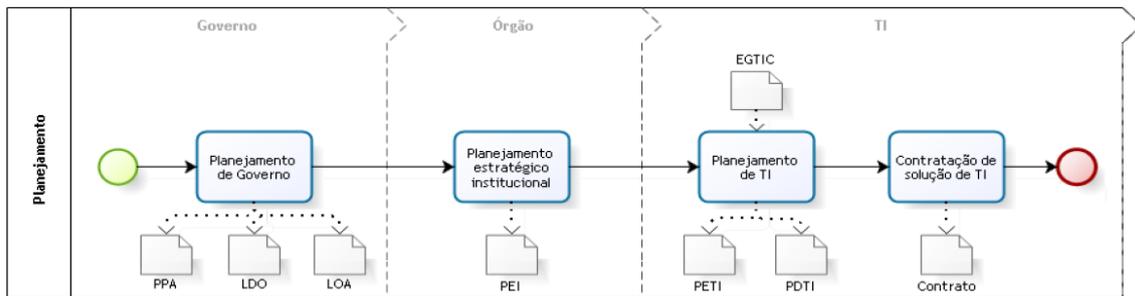


Figura 1: Fluxo dos Processos de Planejamento

A metodologia proposta pelo SISP orienta o desenvolvimento do PDTIC, contendo três (03) fases principais: Preparação, Diagnóstico e Planejamento. A Figura 2 apresenta o fluxo do macroprocesso de Elaboração do PDTI.

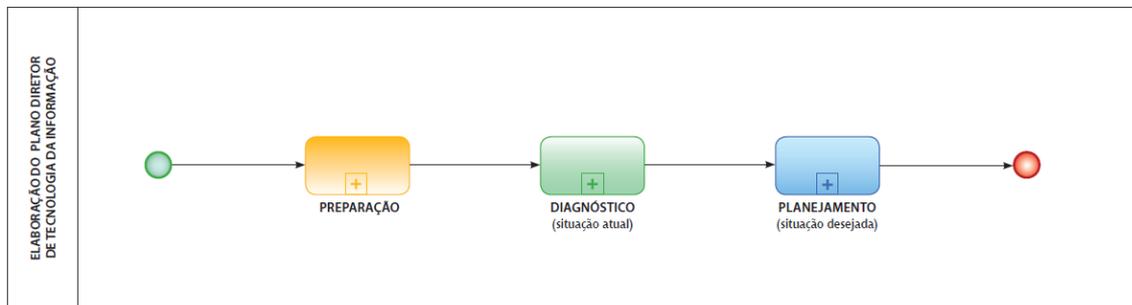


Figura 2: Macroprocesso de Elaboração do PDTI

Para a realização da fase do **Diagnóstico** foi necessário um aprofundamento sobre o funcionamento da gestão da Instituição. O conhecimento foi obtido basicamente por meio de:

- **Entrevistas** – Foram realizadas entrevistas com as áreas da Instituição pertinentes ao processo de elaboração deste PDTIC, desde a área de Tecnologia da Informação e Comunicação até a Alta Administração e passando pelos níveis estratégico, tático e operacional.
- **Verificação In Loco** – Verificação no local de pontos relacionados aos processos de negócio, gestão e tecnologia da informação. Foram levantadas informações sobre os níveis estratégicos, táticos, operacionais, da área meio, da área fim, da região metropolitana. Não sendo necessário a visita ao interior do Estado de Pernambuco. Houve verificação no local de forma amostral quando pertinente, permitindo a verificação de instalações, infraestrutura geral e de TIC, percepção sobre a entrega de valor dos processos de gestão, entendimento das diferentes



necessidades com a visão da ponta, dentre outros pontos relevantes para as atividades de Diagnóstico.

- **Levantamento de Sistemas** – A lista de sistemas principais foi atualizada, portanto se fez necessário o levantamento dos sistemas constantes na nova lista. Principais requisitos funcionais e não funcionais foram registrados, além de questões contratuais, sobre licenciamento e suporte, e técnicas, sobre infraestrutura e ambiente de produção.
- **Análise de documentação** – Houve revisão da documentação utilizada para a elaboração do PDTIC anterior e foram solicitados documentos atualizados sobre mapeamento de processos, estrutura organizacional, normatizações, planejamentos e diagnósticos de TIC, eventuais planejamentos estratégicos anteriores, topologias de rede, dentre outros.

Documentos de Referência

Os seguintes documentos apresentados na Tabela 2 foram utilizados como referência para a elaboração deste PDTIC.

Tabela 2: Documentos de Referência

Documento	Fonte
Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (DPPE) – 2019-2020	
Regulamento da DPPE	http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=27748&tipo=TEXTORIGINAL
Decreto Nº 26.127/2003	http://legis.alepe.pe.gov.br/Paginas/texto.aspx?tiponorma=6&numero=26127&complemento=0&ano=2003&tipo=&url=
Lei Complementar Nº 124/2008	http://legis.alepe.pe.gov.br/Paginas/texto.aspx?tiponorma=2&numero=124&complemento=0&ano=2008&tipo=&url=
Lei Complementar Nº 350/2017	http://www.defensoria.pe.def.br/defensoria/arquivos/abrirArquivo_cont_eudos_anexos.php?arquivo=0c71a6880e1684597aa1b46509f25c4d&download=N
Guia de Elaboração de PDTIC do SISP v2.1	https://www.gov.br/governodigital/pt-br/sisp/guia-do-gestor/documentos/guia-de-pdtic-do-sisp-2-1/view
Apresentação do Setor de Informática da DPPE de 2022 sobre as evoluções do ambiente de TIC	
Planejamento Estratégico da DPPE 2023-2027	

Organização e Diagnóstico da TIC

Esta seção descreve de forma estruturada o resultado do trabalho da fase de Diagnóstico executado na DPPE para a elaboração do PDTIC.

O resultado do Diagnóstico, registrado neste documento, descreve o cenário atual na DPPE em relação aos aspectos básicos da gestão, passando, por exemplo, por temas como pessoas, processos, estrutura organizacional, tecnologia da informação, etc. A análise deste cenário juntamente com o levantamento das expectativas estratégicas e táticas da instituição deverá subsidiar proposições de melhorias de forma mais assertiva.

A seguir são apresentados os resultados do Diagnóstico diretamente relacionados às atividades da SETIC, ficando para a próxima seção o Diagnóstico com foco nas demais áreas.

A presente seção está subdividida da seguinte forma:

- Organograma Atual do Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação
- Situação atual do SETIC nas perspectivas de:
 1. Estrutura funcional
 2. Atendimento aos usuários
 3. Operação de TIC
 4. Infraestrutura
 5. Processos
 6. Normativos

Organograma Atual do Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação

O organograma de uma instituição, com algum nível de abstração, revela o que se espera das atribuições das suas unidades, interações entre elas e com entidades externas. O organograma da DPPE sofreu alterações desde a elaboração do PDTIC anterior e sua estrutura está demonstrada na Figura 3, abaixo:

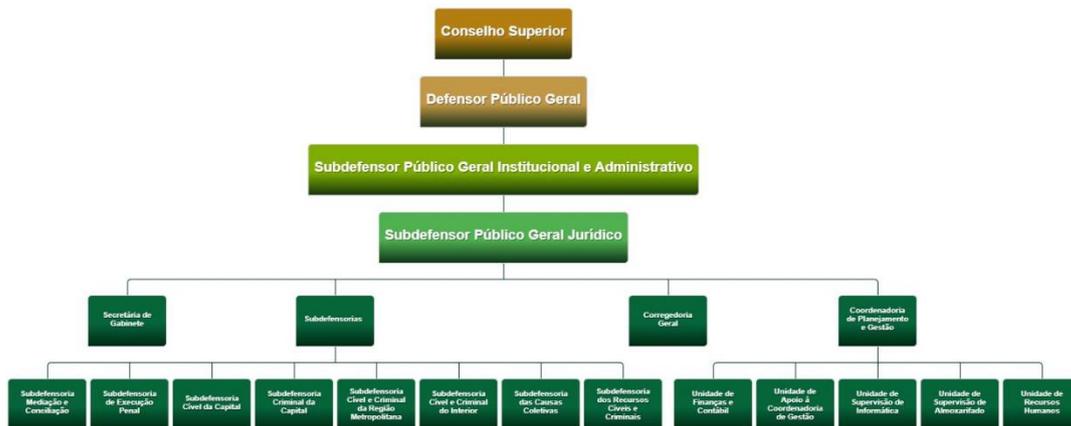


Figura 3: Organograma atual da DPPE

Fonte: <https://www.defensoria.pe.def.br/organograma/>

Atualmente a área de TIC é composta por quadro terceirizado e se organiza de acordo com a ilustração na Figura 4, abaixo:

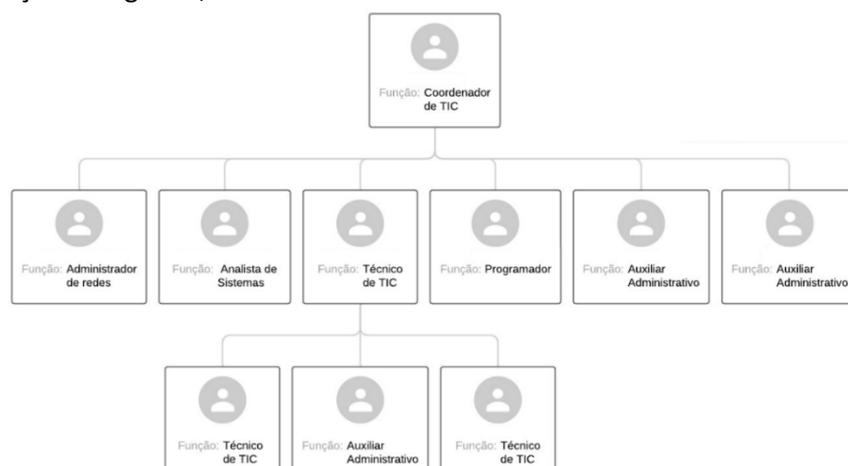


Figura 4: Organograma atual da área de TIC da DPPE

Fonte: Entrevista com a área de TIC, 2023

A área de TIC da DPPE atualmente é responsável por diversas atividades típicas de TIC, por exemplo: análise e programação de software, especificação de requisitos técnicos para aquisições, elaboração de termos de referência, gerenciamento de projetos, atendimento remoto e presencial ao usuário, manutenção de computadores e redes, governança e gestão de TIC, gestão de riscos de TIC, operação de ambiente datacenter, administração de redes, etc. **As atividades desempenhadas devem ter em comum o objetivo de entrega de serviços diretamente relacionados à TIC de forma alinhada aos objetivos de negócio da instituição.**

Situação em 2019	Situação em 2023
Estrutura organizacional contempla uma Supervisão de Informática	Mantem uma Unidade de Supervisão de Informática.
05 (cinco) pessoas na área de TIC	10 (dez) pessoas na área de TIC

Situação atual do SETIC

Assim como em diagnósticos anteriores, foi confirmado que **a área TIC da DPPE continuou a ter sua relevância para o negócio reforçada ao longo dos últimos 04 anos e que continua a perspectiva de acentuação desta tendência.** Fatores internos e externos continuam a contribuir com o acelerado processo de informatização. Apenas como exemplos, existem iniciativas de informatização já em funcionamento que contemplam: a tramitação administrativa pelo sistema SEI, o aperfeiçoamento do atendimento às demandas dos cidadãos assistidos com o sistema Solar e a intensificação da utilização do sistema PJe provido pelo Judiciário. Estas e outras ações alçam a TIC da DPPE para uma posição de elevada criticidade e dependência para o negócio da Instituição.

Para uma melhor compreensão do Diagnóstico do estado atual na perspectiva de TIC e potencial de comparação com diagnósticos anteriores e futuros, **a divisão dos resultados em seis temas recorrentes nos arranjos organizacionais de TIC e já consolidados em boas práticas de referência** foi mantida.

1. Estrutura funcional:

Durante a fase de Diagnóstico foram **revisitados pontos relevantes em relação às atividades tipicamente de TIC e eventuais disfunções exercidas pela área técnica de TIC da DPPE.** O propósito foi dimensionar o nível de esforço atual que tais atividades representam para a área de tecnologia da instituição. Em relação às atividades típicas de TIC, a Tabela 3 sintetiza o cenário anterior e o atualmente encontrado na DPPE:

Tabela 3: Cenário Atualmente Encontrado

Atividade	Esforço (2023)	Esforço (2019)
Tratativas administrativas para aquisições de TIC (ex.: construção de TRs, respostas técnicas para processos licitatórios, etc.).	Alto	Muito alto
Intervenções técnicas para solução de problemas em infraestrutura (redes, computadores de usuários, sistemas operacionais, soluções de segurança, links, softwares de infraestrutura, etc.).	Alto	Muito alto
Intervenções técnicas para solução de problemas em sistemas (mantidos internamente ou não).	Médio	Alto
Atendimentos apenas para orientações para usuários sobre uso de sistemas e infraestrutura.	Alto	Médio



Produção de informações para a gestão da organização sobre o andamento das atividades de TI.	Baixo	Baixo
--	-------	-------

Houve uma percepção de queda no emprego de esforço para **trativas administrativas sobre aquisições de TIC** e para **intervenções técnicas para solução de problemas em infraestrutura**. Em ambos os casos há um entendimento de que a queda se deu pelo esforço empregado em passado recente para aquisições que melhoraram a infraestrutura (links, redes e computadores). O período de mais esforço concentrado em aquisições passou, ao menos por enquanto, e o início da execução do investimento em infraestrutura vem implicando em menos intervenções técnicas, pois o ambiente atual apresenta mais robustez e dimensionamento compatível com a realidade.

Sobre sistemas, quanto a queda no esforço para **intervenções técnicas para solução de problemas em sistemas** entende-se que ocorreu pela adoção do sistema Solar. Embora o Santo Ivo ainda esteja em funcionamento parcial (em vias de desligamento), a preponderância na utilização do Solar já demonstra menos ocorrências de problemas que demandem intervenções. Contudo, a adoção de novos sistemas (Solar, SEI, etc.) implicou no aumento dos esforços para **atendimentos apenas para orientações para usuários sobre uso de sistemas e infraestrutura**. A **produção de informações para a gestão da organização sobre o andamento das atividades de TI** manteve-se baixo, por alegada ausência de demandas da gestão para entrega deste tipo de informação. É importante o acompanhamento contínuo da TIC pela alta gestão, mecanismos de acompanhamento com base em indicadores devem ser reativados, criados e estimulados constantemente.

A Tabela 4 quantifica o esforço do SETIC para **atividades que não são de tecnologia**, bem como para **driblar dificuldades na execução de atividades afetadas por falta de normatização** que disciplinem a atuação do SETIC:

Tabela 4: Esforço do SETIC

Atividade	Esforço (2023)	Esforço (2019)
Execução de atividades claramente de responsabilidade de outras áreas?	Médio	Alto
Driblar dificuldades para dar andamento às atividades ou para frear solicitações em razão da falta de regras formalizadas?	Médio	Alto

Embora o **SETIC ainda empregue esforços para executar atividades que não são de sua competência** e em **contornar problemas não pacificados por regras formais, claras e difundidas na instituição (políticas)**, foram identificadas melhorias nesses aspectos. Credita-se a melhoria percebida ao fato de outras áreas estarem assumindo mais fortemente seus papéis e a publicação de normas internas (ex.: Política de Segurança da Informação). Ainda é necessário empreender esforços para que não haja **investimento de energia do SETIC em atividades que não contribuem para a entrega de valor esperada de uma área de tecnologia**. Mesmo considerando que houve melhoras no volume de atividades disfuncionais, ainda foram identificadas 20 (vinte) atividades diferentes nas seguintes categorias:

- Atividades fora do escopo de atuação da DPPE
- Fotografia/design gráfico/comunicação
- Implantação de cabeamento, monitoramento de segurança, etc.
- Interações típicas de usuários em sistemas
- Serviços gerais

Continua sendo percebida a **inexistência na estrutura oficial de um cargo ocupado por servidor do quadro do Estado, especialista em TIC, que centralize a gestão do funcionamento da área, inclusive dos recursos humanos terceirizados que atuam na operação dela**. Mantêm-se o risco de implicações para a gestão do conhecimento e, eventualmente, para conflitos de interesse em situações decisórias sobre o ambiente de TIC.

2. Atendimento aos usuários:

O SETIC da DPPE mantém o entendimento que a abordagem de atendimento aos usuários baseada em serviços é bastante positiva, pois sua utilização tende a ter como consequências: uma melhor percepção de atendimento, possibilidade de aferição e criação de métricas de desempenho, melhoria nos processos de atendimento e, conseqüentemente, um atendimento ao usuário de TIC que contribua para o desempenho da atividade fim da instituição. Entretanto, precisa haver uma priorização deste tema para iniciar e acelerar a implementação do modelo no âmbito da DPPE. Os seguintes pontos relevantes foram levantados durante o Diagnóstico em relação ao atendimento de usuários:

- O SETIC continua mantendo uma divisão incipiente de níveis N1 e N2, mas baseada apenas no grau de complexidade das demandas e ainda assim não é seguida efetivamente. Portanto, não é possível diferenciar exatamente o que é tratado em cada nível. Os números relativos aos chamados são: o total de 1.818 (entre julho de 2022 e junho de 2023) e a média mensal resultante de 165 chamados (durante os 11 meses).
- Estes números não ilustram a dimensão real das demandas, pois o sistema GLPI continua não sendo utilizado pelos usuários para abertura, acompanhamento e avaliação do atendimento dados as solicitações. Os contatos para atendimento de TIC continuam ocorrendo por telefone, e-mail e WhatsApp. Usuários utilizam canais disponíveis de contato para priorizar suas demandas de forma pessoal.
- Ainda inexistente um catálogo mínimo de serviços e/ou ofertas. Não há registro em documentação (troubleshooting, processos, normativos de referência, etc.) baseado em boas práticas.
- O sistema GLPI para acompanhamento do ciclo dos chamados está disponível e é utilizado internamente pelo SETIC. O GLPI é dotado das seguintes características:
 - Baseado em licença GNU *General Public License*;
 - Compatível com as melhores práticas de gerenciamento serviços;
 - Permite criação de indicadores, *dashboards*, relatórios, etc.;
 - Permite acompanhamento pelo usuário de todos os estágios do atendimento;
 - Permite avaliação do atendimento pelos usuários.

A Tabela 5 demonstra a evolução do diagnóstico realizado no PDTIC anterior e o atual, **apresentando um pequeno incremento no uso das boas práticas** para o registro e atendimento das demandas de TIC:

Tabela 5: Uso de boas práticas de registro e atendimento de TIC

Situação em 2019	Situação em 2023
Existe a divisão incipiente de níveis N1 e N2, mas baseada apenas no grau de complexidade das demandas e ainda assim não é seguida efetivamente.	Inalterada.
Quantidade de chamados por mês: 152 em N1 e 228 em outros níveis.	Quantidade de chamados por mês: 165



O N1 não funciona como ponto único para entrada das demandas, pois não existem canais formalizados para atendimento.	Inalterada.
Não há catálogo de serviços e/ou ofertas.	Inalterada.
Sistema GLPI instalado, mas sem uso.	Sistema GLPI instalado e utilizado internamente pelo SETIC.
Sistema GLPI não é utilizado pelos usuários para abertura de chamados.	Inalterada.
Não há canais formalizados para abertura de chamados, demandas tratadas no nível pessoal.	Inalterada.

3. Operação de TIC:

Assim como nos diagnósticos de PDTIC anteriores, neste diagnóstico compreende-se por operação de TIC os ambientes (redes, datacenter, sistemas, serviços, servidores, etc.) de TIC que entregam valor para a Instituição e dele depende o funcionamento normal das atividades das outras áreas. A percepção dos usuários e da gestão sobre o funcionamento da operação está comumente atrelada aos **sistemas de informação e a criticidade de cada um deles para instituição**. Espera-se de um ambiente de produção o maior nível de automação possível, atendimento aos requisitos funcionais do negócio, eficiência e segurança (disponibilidade, integridade e confidencialidade).

A implementação dos requisitos citados depende fortemente de como se organizam as infraestruturas de software, hardware (processamento e armazenamento) e comunicação, de forma a priorizar os ambientes mais críticos. Esta **priorização precisa ser planejada** e se reflete em aspectos como, por exemplo, dedicação de recursos financeiros, recursos de pessoal, estabelecimento de processos de trabalho adicionais, prioridades em caso de incidentes, planos de recuperação em caso de desastre, adição de mais redundâncias, recursos de segurança, etc.

Sobre a criticidade de sistemas, ou módulos de sistemas, foi identificado que, **na visão do SETIC da DPPE, os sistemas mais críticos são, por ordem de criticidade e iniciando pelo mais crítico**, demonstrado na Tabela 6:

Tabela 6: Sistemas Críticos

Sistemas Críticos (em 2019)	Sistemas Críticos (em 2023)
1. Links de acesso à Internet	1. Solar
2. Santo Ivo – Finalístico	2. Santo Ivo – Finalístico
3. Santo Ivo – RH	3. Links de internet
4. Santo Ivo – Patrimônio	4. Portal DPPE/Notícias integradas
5. Santo Ivo – Almoxarifado	5. Santo Ivo – Patrimônio
6. Portal DPPE	6. Santo Ivo – Almoxarifado
7. Portal da Defensoria – Seção de notícias	
*não é um sistema, mas foi citado em razão da dependência para acesso aos sistemas (ex.: e-Fisco, PJe, Solar, Santo Ivo, etc.) e por esta lista ser uma contribuição do SETIC, portanto sob uma visão mais técnica.	

A visão técnica do SETIC continua sendo relevante na determinação de sistemas críticos para organização, contudo **um processo mínimo que elenque os sistemas críticos da DPPE com a visão de impacto sobre o negócio ainda não foi implementado. De acordo com as boas práticas, comumente um processo como este deve ser institucionalizado, sendo estabelecido pela gestão e com a participação de gestores das áreas de negócio**. Em cenários como o encontrado é comum o investimento de esforços em sistemas, e em toda a cadeia de sustentação deles, que não correspondam ao que a organização interpreta como críticos para suas atividades finalísticas. **Portanto, é de extrema importância uma visão de criticidade sobre os sistemas que entregam valor à instituição, o que pode envolver, por exemplo, a definição**



de gestores de sistemas de fora da TIC, conhecimento legislativo, métricas do negócio e avaliação de impactos sobre serviços das áreas atendidas que o SETIC sozinho não pode prever.

Existem dois parâmetros que devem ser considerados para o tratamento de incidentes, bem como devem ser levados em conta em alguns momentos específicos da operação, como, por exemplo, definição de janelas de manutenção com paradas programadas e programação da política de backup. Tais parâmetros tratam da **tolerância à interrupções (RTO) e perdas de dados (RPO)**. Assim como a definição de sistemas críticos, tratada anteriormente nesta seção, a tolerância a interrupções e perdas de dados são parâmetros a serem definidos pelas áreas de negócio, envolvendo a gestão e subsidiados pelas informações técnicas de TIC.

A Tabela 7 demonstra que não existe nenhuma iniciativa, nem em planejamento, para institucionalizar os temas acima citados:

Tabela 7: Uso de boas práticas que tratam da tolerância às interrupções e perdas de dados

Situação em 2019	Situação em 2023
Não existe processo para definição de sistemas críticos	Inalterada.
Não existem gestores de negócio para os sistemas.	Inalterada.
Não existe definição de tolerância às interrupções (RTO)	Inalterada.
Não existe definição de tolerância às perdas de dados (RPO)	Inalterada.

Embora tenha sido constatada a ausência de um mecanismo apropriado para determinação dos parâmetros de tolerância às interrupções e perdas de dados, o SETIC contribuiu com os seguintes valores (**recomenda-se fortemente não os tomar como RTO e RPO corretos, mas apenas como referências adicionais**), conforme apresentado nas Tabelas 8 e 9:

Tabela 8: Valores utilizados como tolerância às interrupções

RTO - Situação em 2019	RTO - Situação em 2023
1. Links de Internet: 1 hora	1. Solar: 24 horas
2. Santo Ivo - Finalístico: 24 horas	2. Santo Ivo – Finalístico: 24 horas
3. Portal DPPE: 24 horas	3. Links de Internet: 8 horas
	4. Portal DPPE: 24 horas

Tabela 9: Valores utilizados como tolerância às perdas de dados

RPO - Situação em 2019	RPO - Situação em 2023
1. Santo Ivo – Finalístico: intolerável	1. Solar: 24 horas
2. Santo Ivo – RH: intolerável	2. Santo Ivo – Finalístico: 24 horas
3. Santo Ivo – Patrimônio: intolerável	3. Santo Ivo – Patrimônio: 24 horas
4. Santo Ivo – Almoxar.: intolerável	4. Santo Ivo – Almoxar.: 24 horas
5. Portal DPPE: 24 horas	5. Portal DPPE: 24 horas

Com uma definição sólida de sistemas críticos e parâmetros de tolerância para indisponibilidade e perda de dados é possível planejar a aplicação de esforços (de pessoal, de infraestrutura, de processos, financeira, etc.) para casos de incidentes onde haja interrupções e/ou perdas de dados. São situações em que a TIC precisa estar de prontidão para garantir, no que é de sua competência, a continuidade das funções de negócio dentro de parâmetros de tolerância. O Diagnóstico atual, assim como o anterior, identificou que **atualmente a DPPE não conta com plano para recuperação alinhado a um plano de continuidade de negócios** para estas situações.

Os setores de negócio da DPPE continuam a demandar de forma crescente a disponibilidade de serviços de TIC em regime 24x07 (24 horas por dia, 07 dias por semana). Para este disponibilizar serviços nestes moldes é preciso considerar a implementação de arranjos



técnicos e administrativos que se façam necessários, como aperfeiçoamento do monitoramento, arranjos de pessoal para sobreaviso e trabalho noturno.

O Diagnóstico também indica que há uma tendência de necessidade de os serviços de TIC funcionarem 24x07 (24 horas por dia nos 07 dias da semana). Na perspectiva do SETIC da DPPE todos os sistemas citados nesta seção devem funcionar nestes moldes, embora a perspectiva do nível estratégico seja determinante. O provimento de serviços em 24x07 não conflita com os parâmetros de tolerância de indisponibilidade e perda de dados tratados até aqui. Entretanto, enseja um aprofundamento da questão para um melhor entendimento das necessidades para que os sistemas sejam ofertados em 24x07, o que pode incluir questões técnicas e de recursos de pessoal, como sobreaviso e horário noturno de trabalho, questões contratuais, etc.

A Tabela 10 apresenta as ações e planos necessários para tratar possíveis problemas de indisponibilidade e perda de dados:

Tabela 10: Ações e planos para tratar da indisponibilidade e perda de dados

Situação em 2019	Situação em 2023
Inexistência de Plano de Continuidade de Negócio (PCN)	Inalterada.
Inexistência de Plano de Recuperação de Desastres de TIC (PTCN)	Inalterada.
Negócio demanda necessidade de serviços de TIC em 24x07	Inalterada.
Inexistência de arranjos para funcionamento de serviços de TIC 24x07	Inalterada.

4. Infraestrutura:

Para o ciclo deste PDTI o Diagnóstico levantou o nível de infraestrutura de TIC considerando as 10 (dez) dimensões já utilizadas no PDTI anterior e foram incluídas mais 05 (cinco) dimensões a partir deste ciclo. Cada dimensão foi dividida nos 03 (três) escopos distintos: Três Prédios Principais, Demais Unidades da Região Metropolitana e Unidades do Interior (exceto dos polos estruturados). Foram realizadas entrevistas com usuários nas unidades de trabalho, reuniões com o setor de TIC e foi aplicado um questionário específico. Por continuar se mostrando adequada, a escala utilizada para as repostas permaneceu a mesma, contando com as seguintes possibilidades de resposta para cada dimensão-escopo: Inexistente e necessário; Muito abaixo do necessário; Abaixo do necessário; Exatamente o necessário; Acima do necessário; Muito acima do necessário e Não necessário

As respostas do questionário estão sintetizadas nas Tabelas 11.n, a seguir:

Tabela 11.1: Capacidade dos computadores

Capacidade dos computadores de usuários (SO, memória, disco, processador, etc.)					
Prédios principais		Demais unidades RMR		Unidades do interior	
(2019)	(2023)	(2019)	(2023)	(2019)	(2023)
Acima do necessário	Muito acima do necessário	Acima do necessário	Acima do necessário	Exatamente o necessário	Exatamente o necessário

Tabela 11.2: Periféricos

Disponibilidade e qualidade de periféricos para atendimento aos usuários (ex.: monitores, webcams, scanners, impressoras, multifuncionais, mesas digitalizadoras, etc.)					
Prédios principais		Demais unidades RMR		Unidades do interior	
(2019)	(2023)	(2019)	(2019)	(2023)	(2019)



Acima do necessário	Muito acima do necessário	Exatamente o necessário	Acima do necessário	Abaixo do necessário	Exatamente o necessário
---------------------	---------------------------	-------------------------	---------------------	----------------------	-------------------------

Tabela 11.3: Softwares de apoio

Softwares de apoio nos computadores de usuário (suíte de escritório, utilitários para manipulação de PDFs, softwares de edição de imagem, softwares de reprodução de vídeo, etc.)					
Prédios principais		Demais unidades RMR		Unidades do interior	
(2019)	(2023)	(2019)	(2019)	(2023)	(2019)
Exatamente o necessário	Acima do necessário	Exatamente o necessário	Exatamente o necessário	Exatamente o necessário	Exatamente o necessário

Tabela 11.4: Rede estruturada

Rede estruturada (ativos de redes, cabeamento, capacidade de gerenciamento dos ativos de redes, condições físicas gerais do ambiente onde a rede está funcionando, etc.)					
Prédios principais		Demais unidades RMR		Unidades do interior	
(2019)	(2023)	(2019)	(2019)	(2023)	(2019)
Exatamente o necessário	Muito acima do necessário	Exatamente o necessário	Exatamente o necessário	Exatamente o necessário	Exatamente o necessário

Tabela 11.5: Links de Internet

Velocidade e estabilidade / disponibilidade dos links de Internet, inclusive eventual redundância, para atendimento ao acesso à Internet por parte dos usuários e suas estações de trabalho					
Prédios principais		Demais unidades RMR		Unidades do interior	
(2019)	(2023)	(2019)	(2019)	(2023)	(2019)
Acima do necessário	Muito acima do necessário	Exatamente o necessário	Muito acima do necessário	Abaixo do necessário	Muito acima do necessário

Tabela 11.6: Solução de antivírus

Gerenciamento da solução de antivírus para <i>endpoint</i> instalada nos computadores dos usuários					
Prédios principais		Demais unidades RMR		Unidades do interior	
(2019)	(2023)	(2019)	(2019)	(2023)	(2019)
Abaixo do necessário	Muito acima do necessário	Abaixo do necessário	Muito acima do necessário	Abaixo do necessário	Acima do necessário



Tabela 11.7: Armazenamento centralizado de arquivos

Solução institucionalizada centralizada de guarda de arquivos de trabalho (servidor de arquivos com pastas de redes, <i>owncloud</i> , etc.)					
Prédios principais		Demais unidades RMR		Unidades do interior	
(2019)	(2023)	(2019)	(2019)	(2023)	(2019)
Abaixo do necessário	Acima do necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário

Tabela 11.8: Controle de acesso à Internet

Solução centralizada e gerenciável de aplicação de regras de acesso à Internet e controle de acesso (ex.: firewall, proxy, etc.)					
Prédios principais		Demais unidades RMR		Unidades do interior	
(2019)	(2023)	(2019)	(2019)	(2023)	(2019)
Exatamente o necessário	Muito acima do necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário

Tabela 11.9: Atualizações de S.O.

Solução centralizada e gerenciada de <i>updates</i> de sistema operacional					
Prédios principais		Demais unidades RMR		Unidades do interior	
(2019)	(2023)	(2019)	(2019)	(2023)	(2019)
Inexistente e necessário	Acima do necessário	Inexistente e necessário	Abaixo do necessário	Inexistente e necessário	Muito abaixo do necessário

Tabela 11.10: Integração com o *Active Directory* (AD)

Integração ao domínio de sistema operacional de redes (AD)					
Prédios principais		Demais unidades RMR		Unidades do interior	
(2019)	(2023)	(2019)	(2019)	(2023)	(2019)
Inexistente e necessário	Muito acima do necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário

Tabela 11.11: Anel óptico

Anel óptico para integração entre prédios estratégicos (datacenter e LANs), otimização, disponibilidade e contingência de acesso à serviços e Internet.		
Prédios principais (2023)	Demais unidades RMR (2023)	Unidades do interior (2023)
Muito acima do necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário



Tabela 11.12: Soluções para acesso remoto

Soluções destinadas ao provimento de acesso remoto (teletrabalho, suporte externo, intervenções técnicas de fornecedores, etc.) apropriadas às necessidades e que cumpram requisitos adequados de segurança da informação.

Prédios principais (2023)	Demais unidades RMR (2023)	Unidades do interior (2023)
Muito acima do necessário	Exatamente o necessário	Abaixo do necessário

Tabela 11.13: Segurança em datacenter

Soluções de segurança para ambiente de centralizado de servidores (datacenter) que garantam detecção inteligente de ameaças, vulnerabilidades e capacidade reação tempestiva automática ou manual.

Prédios principais (2023)	Demais unidades RMR (2023)	Unidades do interior (2023)
Acima do necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário

Tabela 11.14: Segurança da informação gerenciada

Funções de segurança da informação gerenciada para preparação, prevenção, detecção, tratamento e resposta a incidentes de segurança da informação.

Prédios principais (2023)	Demais unidades RMR (2023)	Unidades do interior (2023)
Acima do necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário

Tabela 11.15: Computação em nuvem

Nuvem como estratégia para viabilizar fornecimento de serviços aos públicos interno e externo, estratégias de disponibilidade e contingência, redução de custos operacionais e outros fatores motivadores.

Prédios principais (2023)	Demais unidades RMR (2023)	Unidades do interior (2023)
Exatamente o necessário	Inexistente e necessário	Inexistente e necessário

As percepções de TIC sobre o fornecimento de infraestrutura para os usuários coincidiram com as informações reportadas nas entrevistas e não foram detectados pontos de retrocesso em relação às necessidades. Sobre alguns temas não foi identificada evolução e em vários outros as melhorias foram perceptíveis com destaque para a rede estruturada dos prédios principais, que sofreu investimentos e melhorou consideravelmente, e dos links de Internet, cuja melhora se deu em todas as unidades da DPPE. A contemplação com autenticação pelo AD também reflete o cenário atual, com os prédios principais colhendo as vantagens da integração e as demais unidades aguardando o avanço do cronograma do projeto de implantação.

Quanto as perguntas incluídas no ciclo deste PDTI, cabe destaque para o fato que a maioria delas apresentou classificações nos níveis mais baixos da escala, inclusive os temas referentes a segurança. Portanto, todas merecem atenção especial no planejamento da evolução da infraestrutura para sustentar de maneira apropriada a prestação dos serviços da DPPE. A estrutura pretendida pelo SETIC para comportar as demandas atuais e futuras está ilustrada na Figura 5.

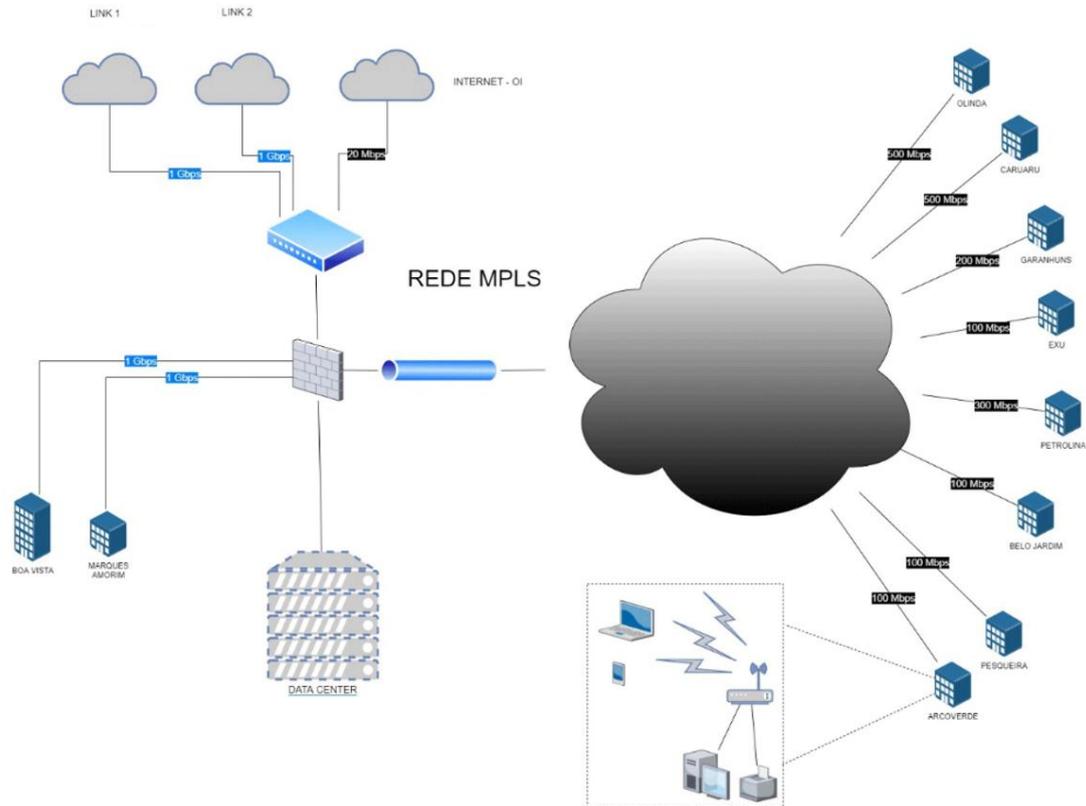


Figura 5: Estrutura pretendida para a DPPE

Fonte: Apresentação do Setor de Informática sobre evolução da infra - 2022

5. Processos:

O processo de Diagnóstico mais uma vez identificou a inexistência de mapeamento para processos de TI documentado e/ou praticado. A necessidade de criar uma cultura e prática de trabalho sobre processos estabelecidos permanece como um objetivo da área de TIC da DPPE. A visão sistematizada de demandas e o tratamento em forma de projeto são práticas mínimas para um bom acompanhamento, aplicação otimizada de esforços, dentre outras vantagens. Entretanto estes processos considerados relevantes e de aplicação imediata pela área de TIC não possuem mapeamento, como demonstrado na Tabela 12.

Tabela 12: Processos de trabalho mapeados

Situação em 2019	Situação em 2023
Inexistência dos mapeamentos de processos de trabalho.	Inalterada.
Inexistência de um processo para mapeamento de processos de trabalho.	Inalterada.
Inexistência de mapeamento de processo de gerenciamento de projetos.	Inalterada.
Inexistência de mapeamento de processo de gerenciamento de demandas.	Inalterada.

6. Normativos:

Os normativos relacionados direta ou indiretamente à Tecnologia da Informação e Comunicação podem dispor sobre diversos temas relevantes para os níveis operacionais, táticos e estratégicos da instituição. Tratam, por exemplo, desde a instituição de sistemas como meios institucionais de trabalho até posturas pessoais de trabalho no uso da Internet.

A utilização de instrumentos formais para normatização em órgãos públicos é de grande importância para a publicidade, clareza para os colaboradores e para a instituição na execução das atividades, trato institucional e não pessoal sobre o disposto em norma interna, reforço na segurança jurídica, dentre outros benefícios.

Como consequência das ações adotadas a partir do último PDTIC, foram elaborados e formalmente publicados alguns normativos: Obrigatoriedade de uso do SEI, Obrigatoriedade de uso do Solar, Regulamentação do Uso de e-mail e a Política de Segurança da Informação. Contudo, **esses normativos são insuficientes para organizar as atividades de TIC**, tornando a operação da SETIC mais assertiva e objetiva.

O Diagnóstico indicou que **ainda há um esforço muito alto por parte da área de TIC em driblar dificuldades para dar andamento às atividades ou para frear solicitações em razão da falta de regras formalizadas.**

Temas Gerais de Gestão

Esta seção complementa a descrição do resultado do trabalho da fase de Diagnóstico executado na DPPE para a elaboração do PDTIC. Na seção anterior foram apresentados os resultados do Diagnóstico diretamente relacionado às atividades do Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação, ficando para esta seção o Diagnóstico com foco nas demais áreas e assuntos adicionais que extrapolam o tema TIC.

Durante a fase de Diagnóstico foram realizadas entrevistas com os responsáveis por diversos setores na Defensoria Pública do Estado de Pernambuco (DPPE). O intuito deste levantamento foi o de ir além de questões relativas à TIC, contemplando também as relativas à gestão e organização do trabalho propriamente dito. Entretanto, não é intenção deste trabalho versar sobre os temas não inerentes à TIC, ficando apenas o registro do que foi identificado.

Dentre os setores visitados podemos separar em dois grupos: o primeiro contemplando a área finalística e o segundo as áreas de apoio administrativo, como apresentado abaixo:

Área finalística:

- Alta administração (Defensor e Subdefensor Geral)
- Corregedor
- Coordenador de Gestão
- Secretário de Gabinete
- Coordenador do Atendimento
- Conselho Superior

Áreas administrativas:

- RH e Folha
- Financeiro
- Contratos
- Licitação
- Apoio a Gestão



- Transporte
- Almoxarifado
- Patrimônio
- Obras & Manutenção
- Controladoria
- Estágio

Área Finalística

Neste grupo, o Diagnóstico buscou contemplar a percepção e as necessidades dos Defensores da DPPE, tanto no que concerne a alta gestão quanto às atividades relativas ao atendimento dos assistidos. De uma maneira geral, muito do que foi percebido se repete entre os setores visitados.

Para melhor organizar os resultados do Diagnóstico, a Tabela 13 resume as percepções e necessidades dos entrevistados. Mesmo que durante as entrevistas, os participantes não tenham separado explicitamente os tópicos relativos à TIC dos da gestão e organização do trabalho, a separação foi realizada durante o trabalho.

Tabela 13: Área Finalística - Percepções e Necessidades

Setor	Tópicos relativos à TIC
Defensor Geral	• Melhorar o Atendimento Especializado
	• Ter uma visão gerencial com mais dados
	• Padronizar as ações
	• Ampliar a atuação do Núcleo Digital
	• Acompanhamento das demandas administrativas (Internas e Externas)
	• Implantar/Melhorar sistema administrativos
Subdefensor Geral	• Vídeo monitoramento de todos os núcleos
	• Solução para o 1º Atendimento / Agendamento
	• Ampliar o atendimento virtual
	• Ampliar a atuação do Núcleo Digital
	• Peticionamento automático
	• Plataforma virtual de aprendizagem
	• Degração de vídeo
	• Acompanhamento dos Recursos (2º grau)
Corregedor	• Agendamento automatizado e virtualização para a Conciliação
	• Criar atendimento virtual para o NUDEM (Núcleo de Defesa contra Violência Familiar)
	• Concluir a implantação do Solar
	• Mapeamento de processos
	• Solução para o 1º Atendimento / Agendamento
Coordenador de Gestão	• Integração Solar <-> PJe
	• Visão gerencial (BI)
	• Degração de vídeo
	• Adquirir novos ou evoluir os sistemas administrativos
Secretário de Gabinete	• Estruturar a área de desenvolvimento de software
	• Adequação a LGPD
Secretário de Gabinete	• Disponibilizar um portal de serviços automáticos e integrados



	<ul style="list-style-type: none">• Acompanhamento virtual para o Atendimento
	<ul style="list-style-type: none">• Homogeneizar os procedimentos e documentos (Mapeamento dos processos)
	<ul style="list-style-type: none">• Peticionamento inicial automático
	<ul style="list-style-type: none">• Solar peticionar no Pje
	<ul style="list-style-type: none">• Visibilidade organizacional no site
	<ul style="list-style-type: none">• Controle de honorários sucumbências
	<ul style="list-style-type: none">• Controle de frequência
	<ul style="list-style-type: none">• Dar transparência aos Atos dos Defensores, Produtividade e Agenda
Coordenador do Atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Solução para o 1º Atendimento / Agendamento
	<ul style="list-style-type: none">• Ajustar os computadores para dar acesso apenas aos sistemas relacionados
	<ul style="list-style-type: none">• Ajustar as exigências do Solar
	<ul style="list-style-type: none">• Melhorar a disponibilização de informações no site
	<ul style="list-style-type: none">• Criar um BOT para o autoatendimento
	<ul style="list-style-type: none">• Fazer algo como o Conecta Recife
Conselho Superior	<ul style="list-style-type: none">• Reorganizar o site do Conselho Superior da DP
	<ul style="list-style-type: none">• Adequação a LGPD
	<ul style="list-style-type: none">• Tornar o 1º atendimento mais intuitivo

Áreas Administrativas

Neste grupo, o Diagnóstico buscou contemplar a percepção e as necessidades dos setores responsáveis pelo apoio administrativo da DPPE, tanto no que concerne a atividades na capital quanto nas unidades no interior. Mais uma vez, muito de que foi percebido se repete entre os setores visitados. Alguns dos tópicos foram repetidos do PDTIC anterior, pois não houve nenhuma evolução desde então.

Como apresentado na seção anterior, a Tabela 14 resume as percepções e necessidades dos entrevistados. Mesmo que durante as entrevistas, os participantes não tenham separado explicitamente os tópicos relativos à TIC dos da gestão e organização do trabalho, a separação foi realizada durante o trabalho.

Tabela 14: Áreas Administrativas - Percepções e Necessidades

Setor	Tópicos relativos à TIC
RH e Folha	<ul style="list-style-type: none">• Atualização do SADRH (Folha) para um novo sistema (ERGO - SGP)• Novo sistema de RH
	<ul style="list-style-type: none">• Digitalização da Ficha Funcional
Financeiro	<ul style="list-style-type: none">• Dispensar o arquivo físico de Notas Fiscais• Melhorar a ligação entre o financeiro e a gestão dos contratos
Contratos	<ul style="list-style-type: none">• Melhorar as atividades de Convênio e Cooperação técnica
Licitação	<ul style="list-style-type: none">• Mutirões fora do Solar
Apoio a Gestão	<ul style="list-style-type: none">• Controlar as solicitações urgentes• Controlar os insumos disponíveis• Gerenciar o pool de fornecedores• Planejar as contratações
Transporte	<ul style="list-style-type: none">• Controlar o uso de combustível, acompanhamento de diárias e escalas• Gerenciar as solicitações de viagem e júri
Almoxarifado	<ul style="list-style-type: none">• Implantar uma solução para registro de pedidos e triagem• Controlar o estoque (Sem inventário e planejamento)



Patrimônio	<ul style="list-style-type: none">• Utilizar tecnologia para controle do patrimônio• Planejar a manutenção preventiva
Obras & Manutenção	<ul style="list-style-type: none">• Controlar as solicitações (Usa planilha e sente necessidade de sistema)• Planejar as atividades (Tudo é emergência)
Controladoria	<ul style="list-style-type: none">• Criar e mapear os processos de trabalho de todas as atividades da DPPE• Criar uma solução de TIC para a produção de Informações Gerenciais e Estatísticas
Estágio	<ul style="list-style-type: none">• Implantar uma solução para a gestão do concurso de estagiários (Atualmente usa uma planilha)• Organizar / Armazenar a digitalização dos documentos• Implantar mecanismo para comunicação mais eficiente (Inclusão / Exclusão / Recesso / Férias / Frequência)• Controlar os estagiários voluntários

Inventário de Necessidades

O Inventário consiste na listagem e priorização das necessidades. Tais necessidades, se atendidas, contribuem de maneira direta ou indireta para o alcance dos objetivos estratégicos.

Lista de Necessidades

As necessidades listadas neste inventário foram elencadas ao longo do processo de Diagnóstico e levam em conta a documentação de referência, entrevistas, inspeção visual das unidades de trabalho, levantamento de processos e sistemas existentes e o PDTIC anterior. Para permitir uma rastreabilidade com as necessidades mantidas do PDTIC anterior os identificadores (ID) foram mantidos. Desta forma, as novas necessidades identificadas estão listadas a partir do ID N42, vide Tabela 15.

Tabela 15: Lista de Necessidades

ID	Necessidade	Tipo
N03	Concluir a implantação da solução para atender as atividades finalísticas do órgão.	Soluções de Software
N04	Implantar solução para automatizar e integrar as atividades de apoio à administração.	Soluções de Software
N06	Criar portal interno, possibilitando acesso dos servidores às informações, processos e serviços disponibilizados pelo órgão.	Soluções de Software
N07	Definir, mapear e disponibilizar os processos de trabalho do órgão.	Gestão
N08	Expandir a implantação de solução para geração e disponibilização de informações estatísticas e gerenciais, contemplando todas as áreas do órgão.	Gestão
N09	Implantar Gestão de Projetos de TIC.	Governança de TIC
N10	Implantar processo de acompanhamento de TIC pela gestão.	Governança de TIC
N12	Definir lista de serviços ou, no mínimo, sistemas críticos por uma visão de negócio e valor para a instituição.	Governança de TIC
N13	Definir e publicar formalmente a lista de gestores de sistemas críticos.	Governança de TIC



N14	Concluir e/ou implantar infraestrutura física (cabearamento estruturado) nas unidades do interior, garantindo o uso otimizado e equilibrado da rede cabeada e do acesso por <i>wi-fi</i> .	Infraestrutura de TIC
N15	Concluir a implantação da solução de autenticação em domínio por <i>Active Directory (AD)</i> da Microsoft nas sedes	Infraestrutura de TIC
N16	Concluir a implantação da solução centralizada, automática e gerenciada de atualizações de sistema operacional e softwares integrados dos computadores de usuários e servidores, bem como, a aplicação de correções de segurança de forma prioritária e de novas funcionalidades, bem como ter visibilidade do nível de atualização do parque de máquinas.	Infraestrutura de TIC
N18	Adotar e/ou expandir a utilização de solução institucionalizada centralizada de guarda de arquivos de trabalho (servidor de arquivos <i>Owncloud</i> , com pastas de redes, etc.) para toda a Instituição.	Infraestrutura de TIC
N23	Adquirir e/ou atualizar licenças de softwares, utilizados nas estações e servidores, para manter os níveis de uso suficiente para execução das atividades da instituição.	Infraestrutura de TIC
N25	Levantar sistemas, processos e serviços de TIC já existentes cuja regulamentação por instrumento apropriado seja necessária e, em seguida, construir, publicar e divulgar tais instrumentos.	Normativos
N27	Evoluir, publicar, implantar e divulgar amplamente políticas e normativos relacionadas a TIC, considerando suas diretrizes, normas específicas e documentos acessórios.	Normativos
N28	Criar catálogo de serviços de TIC.	Atendimento de TIC
N29	Consolidar o uso do sistema de chamados de TIC em todas as etapas do ciclo de vida do chamado.	Atendimento de TIC
N30	Formalizar por instrumento apropriado o sistema de chamados como meio de contato com serviços de TIC.	Atendimento de TIC
N31	Formalizar por instrumento apropriado os canais de contato para abertura e acompanhamento de chamados de TIC.	Atendimento de TIC
N32	Criar campanha de divulgação sobre o processo de abertura, tratamento e fechamento de chamados e canais de contato.	Atendimento de TIC
N34	Definir parâmetros de RTO e RPO para sistemas críticos.	Operação de TIC
N35	Definir processo para criação de planos de recuperação para sistemas críticos (PTCN).	Operação de TIC
N36	Definir processo para execução de monitoramento constante de sistemas críticos baseado em métricas.	Operação de TIC
N37	Definir sistemas que requerem funcionamento em alta disponibilidade (24 x 7) e os níveis de tolerância, bem como levantar os recursos tecnológicos, pessoal e outros que devem ser aplicados para garantir isto.	Operação de TIC
N38	Criar um processo formal de aquisições, contemplando características próprias das aquisições de TIC.	Serviços administrativos
N42	Ampliar capacidade de atendimento às necessidades que envolvem serviços relacionados à TIC (especificações técnicas, suporte ao usuário, operação de ambientes de TIC, desenvolvimento e implantação de soluções de software, etc.)	Estrutura funcional de TIC



N43	Estruturar as demandas administrativas para aquisição de TIC (construção de TRs, respostas à questionamentos técnicos em licitações, etc.) de forma que o esforço cause menos impacto em outras atividades de TIC.	Estrutura funcional de TIC
N44	Estruturar a infraestrutura de TIC para otimizar o esforço com intervenções técnicas para solução de problemas (redes, computadores de usuários, sistemas operacionais, soluções de segurança, links, softwares de infraestrutura, etc.), permitindo que a equipe possa se dedicar às melhorias e operação do ambiente em situação de normalidade.	Estrutura funcional de TIC
N45	Estruturar as atividades destinadas a orientação de usuários, otimizando o esforço para os atendimentos.	Estrutura funcional de TIC
N46	Estimular o consumo de informações sobre o andamento das atividades de TIC pela gestão da organização.	Governança de TIC
N47	Desestimular que atividades atípicas (não relacionadas a TIC) sejam demandadas para a área de TIC da instituição.	Estrutura funcional de TIC
N48	Dissolver entraves das atividades originárias de TIC, por falta de definições em políticas e procedimentos formalizados.	Estrutura funcional de TIC
N49	Implantar classificação de chamados de atendimento em dois níveis (N1 e N2).	Atendimento de TIC
N50	Definir plano formal para que os serviços críticos de negócio continuem operando em caso de desastres e crises de maior duração.	Gestão
N51	Formalizar um Plano de Aquisições de TIC para ciclo estratégico (próximos 05 anos), com foco maior no biênio de vigência do PDTI, visando a manutenção dos níveis de serviço mínimos desejáveis para o atendimento a instituição.	Infraestrutura de TIC
N52	Ampliar e/ou implantar o uso de solução anti-malware em computadores de usuários (e servidores), aperfeiçoar os parâmetros da solução para intensificar a proteção contra ameaças e garantir menor exposição aos riscos de vulnerabilidades.	Infraestrutura de TIC
N53	Ampliar e/ou implantar o uso de solução de gerenciamento de segurança e desempenho de navegação na Internet aperfeiçoada, contando com recursos inteligentes de filtragem, detecção de ameaças, recursos de cache para melhora do desempenho e bloqueio de sites por categoria de acordo com a política de segurança da instituição	Infraestrutura de TIC
N55	Implantar solução para automação da geração e criação da petição inicial	Soluções de Software
N56	Implantar solução para agilizar e automatizar o 1º atendimento/agendamento, tornando o processo mais intuitivo.	Soluções de Software
N57	Ampliar a abrangência e utilização do atendimento virtual para os demais núcleos da instituição.	Soluções de Software
N58	Implantar solução para acompanhamento, visibilidade e transparência do agendamento e atendimento ao assistido, bem como, o andamento dos processos (incluindo os Recursos).	Soluções de Software
N59	Implantar solução para agilizar e ampliar o Atendimento Especializado, aumentando a produtividade e transparência.	Soluções de Software
N60	Implantar solução para degravação de vídeos, além de sua disponibilização e acesso.	Soluções de Software



N61	Evoluir o portal institucional, fornecendo serviços automáticos e integrados para o atendimento ao assistido, além da disponibilização de informações úteis e acessíveis.	Soluções de Software
N62	Ampliar a atuação do Núcleo Digital	Soluções de Software
N63	Implantar solução para automatizar e integrar as atividades relativas a RH e Folha.	Soluções de Software
N64	Adequar a instituição a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	Normativos
N65	Instituir um programa de capacitação abrangente utilizando as modernas soluções de aprendizado	Soluções de Software
N66	Desenvolver um programa para vídeo monitoramento de todos os núcleos da instituição	Infraestrutura de TIC

Critério de Priorização

A priorização das necessidades foi definida pela DPPE de acordo com três tipos de parâmetros: dependência entre as necessidades; a capacidade de realização da atividade no até 2024; e ser estratégica. Portanto, considerando estes parâmetros, as necessidades foram priorizadas de acordo com a Tabela 16, considerando-se que a pontuação só é acumulável entre os critérios do tipo Dependência, Tempo e Estratégia:

Tabela 16: Critério de Priorização

Tipo	Descrição	Pontuação
Dependência	É dependência para uma necessidade	1
Dependência	É dependência para duas necessidades	2
Dependência	É dependência para três necessidades	3
Dependência	É dependência para quatro ou mais necessidades	4
Tempo	Exequível até 2024	4
Estratégia	Ser uma necessidade estratégica	4

Lista de Necessidades Priorizadas

Após a aplicação dos critérios de priorização, a lista de necessidades da Tabela 8 foi reclassificada considerando a pontuação alcançada. A Tabela 17 apresenta esta lista de necessidades priorizada:

Tabela 17: Lista de Necessidades Priorizadas

ID	Necessidade	Dependência	Exequível até 2024	Estratégica	Pontos
N15	Concluir a implantação da solução de autenticação em domínio por <i>Active Directory</i> (AD) da Microsoft nas sedes	N04, N06, N16, N18, N53	S	S	13
N07	Definir, mapear e disponibilizar os processos de trabalho do órgão.	N03, N04, N08, N12	S	S	12



N42	Ampliar capacidade de atendimento às necessidades que envolvem serviços relacionados à TIC (especificações técnicas, suporte ao usuário, operação de ambientes de TIC, desenvolvimento e implantação de soluções de software, etc.)	N55, N56, N58, N61	S	S	12
N09	Implantar Gestão de Projetos de TIC.	N07, N42	S	S	10
N51	Formalizar um Plano de Aquisições de TIC para ciclo estratégico (próximos 05 anos), com foco maior no biênio de vigência do PDTI, visando a manutenção dos níveis de serviço mínimos desejáveis para o atendimento a instituição.	N43, N53	S	S	10
N03	Concluir a implantação da solução para atender as atividades finalísticas do órgão.	N08	S	S	9
N08	Expandir a implantação de solução para geração e disponibilização de informações estatísticas e gerenciais, contemplando todas as áreas do órgão.	N46	S	S	9
N10	Implantar processo de acompanhamento de TIC pela gestão.	N46	S	S	9
N12	Definir lista de serviços ou, no mínimo, sistemas críticos por uma visão de negócio e valor para a instituição.	N13, N34, N35, N36, N37	S	N	9
N27	Evoluir, publicar, implantar e divulgar amplamente políticas e normativos relacionadas a TIC, considerando suas diretrizes, normas específicas e documentos acessórios.	N48	S	S	9
N14	Concluir e/ou implantar infraestrutura física (cabearamento estruturado) nas unidades do interior, garantindo o uso otimizado e equilibrado da rede cabeada e do acesso por wi-fi.	-	S	S	8
N18	Adotar e/ou expandir a utilização de solução institucionalizada centralizada de guarda de arquivos de trabalho (servidor de arquivos <i>Owncloud</i> , com pastas de redes, etc.) para toda a instituição.	-	S	S	8
N37	Definir sistemas que requerem funcionamento em alta disponibilidade (24 x 7) e os níveis de tolerância, bem como levantar os recursos tecnológicos, pessoal e outros que devem ser aplicados para garantir isto.	-	S	S	8



N44	Estruturar a infraestrutura de TIC para otimizar o esforço com intervenções técnicas para solução de problemas (redes, computadores de usuários, sistemas operacionais, soluções de segurança, links, softwares de infraestrutura, etc.), permitindo que a equipe possa se dedicar às melhorias e operação do ambiente em situação de normalidade.	-	S	S	8
N52	Ampliar e/ou implantar o uso de solução anti-malware em computadores de usuários (e servidores), aperfeiçoar os parâmetros da solução para intensificar a proteção contra ameaças e garantir menor exposição aos riscos de vulnerabilidades.	-	S	S	8
N53	Ampliar e/ou implantar o uso de solução de gerenciamento de segurança e desempenho de navegação na Internet aperfeiçoada, contando com recursos inteligentes de filtragem, detecção de ameaças, recursos de cache para melhora do desempenho e bloqueio de sites por categoria de acordo com a política de segurança da instituição	-	S	S	8
N55	Implantar solução para automação da geração e criação da petição inicial	-	S	S	8
N57	Ampliar a abrangência e utilização do atendimento virtual para os demais núcleos da instituição.	-	S	S	8
N58	Implantar solução para acompanhamento, visibilidade e transparência do agendamento e atendimento ao assistido, bem como, o andamento dos processos (incluindo os Recursos).	-	S	S	8
N62	Ampliar a atuação do Núcleo Digital	-	S	S	8
N64	Adequar a instituição a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	-	S	S	8
N28	Criar catálogo de serviços de TIC.	N29, N49	S	N	6
N30	Formalizar por instrumento apropriado o sistema de chamados como meio de contato com serviços de TIC.	N31, N32	S	N	6
N04	Implantar solução para automatizar e integrar as atividades de apoio à administração.	N08	N	S	5
N25	Levantar sistemas, processos e serviços de TIC já existentes cuja regulamentação por instrumento apropriado seja necessária e, em seguida, construir, publicar e divulgar tais instrumentos.	N48	S	N	5



N29	Consolidar o uso do sistema de chamados de TIC em todas as etapas do ciclo de vida do chamado.	N49	S	N	5
N38	Criar um processo formal de aquisições, contemplando características próprias das aquisições de TIC.	N43	S	N	5
N45	Estruturar as atividades destinadas a orientação de usuários, otimizando o esforço para os atendimentos.	N65	S	N	5
N63	Implantar solução para automatizar e integrar as atividades relativas a RH e Folha.	N08	N	S	5
N06	Criar portal interno, possibilitando acesso dos servidores às informações, processos e serviços disponibilizados pelo órgão.	-	S	N	4
N13	Definir e publicar formalmente a lista de gestores de sistemas críticos.	-	S	N	4
N16	Concluir a implantação da solução centralizada, automática e gerenciada de atualizações de sistema operacional e softwares integrados dos computadores de usuários e servidores, bem como, a aplicação de correções de segurança de forma prioritária e de novas funcionalidades, bem como ter visibilidade do nível de atualização do parque de máquinas.	-	S	N	4
N23	Adquirir e/ou atualizar licenças de softwares, utilizados nas estações e servidores, para manter os níveis de uso suficiente para execução das atividades da instituição.	-	S	N	4
N31	Formalizar por instrumento apropriado os canais de contato para abertura e acompanhamento de chamados de TIC.	-	S	N	4
N32	Criar campanha de divulgação sobre o processo de abertura, tratamento e fechamento de chamados e canais de contato.	-	S	N	4
N43	Estruturar as demandas administrativas para aquisição de TIC (construção de TRs, respostas à questionamentos técnicos em licitações, etc.) de forma que o esforço cause menos impacto em outras atividades de TIC.	-	S	N	4
N46	Estimular o consumo de informações sobre o andamento das atividades de TIC pela gestão da organização.	-	N	S	4
N47	Desestimular que atividades atípicas (não relacionadas a TIC) sejam demandadas para a área de TIC da instituição.	-	S	N	4



N48	Dissolver entraves das atividades originárias de TIC, por falta de definições em políticas e procedimentos formalizados.	-	S	N	4
N49	Implantar classificação de chamados de atendimento em dois níveis (N1 e N2).	-	S	N	4
N56	Implantar solução para agilizar e automatizar o 1º atendimento/agendamento, tornando o processo mais intuitivo.	-	N	S	4
N59	Implantar solução para agilizar e ampliar o Atendimento Especializado, aumentando a produtividade e transparência.	-	N	S	4
N60	Implantar solução para degravação de vídeos, além de sua disponibilização e acesso.	-	S	N	4
N65	Instituir um programa de capacitação abrangente utilizando as modernas soluções de aprendizado	-	S	N	4
N34	Definir parâmetros de RTO e RPO para sistemas críticos.	N35	N	N	1
N35	Definir processo para criação de planos de recuperação para sistemas críticos (PTCN).	-	N	N	0
N36	Definir processo para execução de monitoramento constante de sistemas críticos baseado em métricas.	-	N	N	0
N50	Definir plano formal para que os serviços críticos de negócio continuem operando em caso de desastres e crises de maior duração.	-	N	N	0
N61	Evoluir o portal institucional, fornecendo serviços automáticos e integrados para o atendimento ao assistido, além da disponibilização de informações úteis e acessíveis.	-	N	N	0
N66	Desenvolver um programa para vídeo monitoramento de todos os núcleos da instituição	-	N	N	0

A Tabela 18 pode ser utilizada para fins de classificação das Necessidades, de forma a agrupá-las tomando como base sua priorização:

Tabela 18: Classificação da Prioridade

Total de pontos	Classificação da prioridade
6 <= pontos <= 13	Alta
3 <= pontos <= 5	Média
0 <= pontos <= 2	Baixa

Plano de Metas e de Ações

Com as necessidades estabelecidas e priorizadas é possível definir metas e as ações que devem ser executadas a fim de concretizar o atendimento das necessidades. O Plano de Metas e de Ações é elaborado sobre metas estabelecidas a partir das necessidades.

Neste trabalho, optou-se por estabelecer uma ou mais Metas por Necessidade, para melhor aferir e viabilizar o acompanhamento da execução do PDTIC. A Tabela 19 apresenta a relação entre as necessidades e as metas.

Tabela 19: Relação de Metas por Necessidade

ID	Necessidade	ID	Meta
N03	Concluir a implantação da solução para atender as atividades finalísticas do órgão.	M03.1	Implantar sistema Solar em toda a DPPE
N04	Implantar solução para automatizar e integrar as atividades de apoio à administração.	M04.1	Implantar mecanismo para o acompanhamento das administrativas
		M04.2	Implantar as soluções administrativas, conforme cronograma definido
N06	Criar portal interno, possibilitando acesso dos servidores às informações, processos e serviços disponibilizados pelo órgão.	M06.1	Disponibilizar uma Intranet integrada
N07	Definir, mapear e disponibilizar os processos de trabalho do órgão.	M07.1	Processos de Negócio "críticos" mapeados e disponibilizados
		M07.2	Processo de Gerenciamento de Projetos implantado
		M07.3	Processo de Gerenciamento de Demanda implantado
N08	Expandir a implantação de solução para geração e disponibilização de informações estatísticas e gerenciais, contemplando todas as áreas do órgão.	M08.1	Planejar e implantar ferramenta de análise de dados (<i>Business Intelligence - BI</i>)
		M08.2	Implantar o Modelo de Governança para painéis BI
		M08.3	Atualizar e disponibilizar os painéis existentes
N09	Implantar Gestão de Projetos de TIC.	M09.1	Planejar e implantar ferramenta de gestão de projetos
		M09.2	Implantar o Modelo de Gestão de Projetos e acompanhamento pela instituição
N10	Implantar processo de acompanhamento de TIC pela gestão.	M10.1	Planejar e implantar o processo de acompanhamento da TIC
N12	Definir lista de serviços ou, no mínimo, sistemas críticos por uma visão de negócio e valor para a instituição.	M12.1	Serviços Críticos definidos e ações necessárias executadas
N13	Definir e publicar formalmente a lista de gestores de sistemas críticos.	M13.1	Gestores dos Sistemas Críticos definidos e publicados



N14	Concluir e/ou implantar infraestrutura física (cabearamento estruturado) nas unidades do interior, garantindo o uso otimizado e equilibrado da rede cabeada e do acesso por wi.fi.	M14.1	Toda a rede física das unidades da instituição adequadamente atualizadas
N15	Concluir a implantação da solução de autenticação em domínio por <i>Active Directory</i> (AD) da Microsoft nas sedes	M15.1	Todas as unidades da instituição com AD instalados e o uso obrigatório definido
N16	Concluir a implantação da solução centralizada, automática e gerenciada de atualizações de sistema operacional e softwares integrados dos computadores de usuários e servidores, bem como, a aplicação de correções de segurança de forma prioritária e de novas funcionalidades, bem como ter visibilidade do nível de atualização do parque de máquinas.	M16.1	Implantar solução de gerenciamento centralizado de atualizações para todos os equipamentos da instituição
N18	Adotar e/ou expandir a utilização de solução institucionalizada centralizada de guarda de arquivos de trabalho (servidor de arquivos <i>Owncloud</i> , com pastas de redes, etc.) para toda a instituição.	M18.1	Disponibilizar e institucionalizar solução para armazenamento de arquivos de trabalho na nuvem
		M18.2	Implantar o uso de solução SaaS para armazenamento na nuvem
N23	Adquirir e/ou atualizar licenças de softwares, utilizados nas estações e servidores, para manter os níveis de uso suficiente para execução das atividades da instituição.	M23.1	Ter todo o parque da instituição com softwares licenciados, atualizados e controlados
N25	Levantar sistemas, processos e serviços de TIC já existentes cuja regulamentação por instrumento apropriado seja necessária e, em seguida, construir, publicar e divulgar tais instrumentos.	M25.1	Regulamentações necessárias para os sistemas, processos e serviços realizadas
N27	Evoluir, publicar, implantar e divulgar amplamente políticas e normativos relacionadas a TIC, considerando suas diretrizes, normas específicas e documentos acessórios.	M25.1	Políticas e Normas relacionadas a TIC públicas
N28	Criar catálogo de serviços de TIC.	M28.1	Consolidar um catálogo com serviços ofertados pela TIC
N29	Consolidar o uso do sistema de chamados de TIC em todas as etapas do ciclo de vida do chamado.	M29.1	Tornar o sistema de chamados a base para acompanhamento e gestão do atendimento
N30	Formalizar por instrumento apropriado o sistema de chamados como meio de contato com serviços de TIC.	M30.1	Formalizar e instituir o sistema de chamados como canal de atendimento de TIC
N31	Formalizar por instrumento apropriado os canais de contato para abertura e acompanhamento de chamados de TIC.	M31.1	Formalizar demais canais para atendimento de TIC
N32	Criar campanha de divulgação sobre o processo de abertura, tratamento e fechamento de chamados e canais de contato.	M32.1	Conscientizar os usuários da importância de seguir as regulamentações sobre abertura de chamados de TIC
N34	Definir parâmetros de RTO e RPO para sistemas críticos.	M34.1	Obter os parâmetros RTO e RPO para os sistemas críticos



N35	Definir processo para criação de planos de recuperação para sistemas críticos (PTCN).	M35.1	Obter os planos de Prontidão de TIC para Continuidade de Negócio (PTCN).
N36	Definir processo para execução de monitoramento constante de sistemas críticos baseado em métricas.	M36.1	Sistemas críticos monitorados continuamente
N37	Definir sistemas que requerem funcionamento em alta disponibilidade (24 x 7) e os níveis de tolerância, bem como levantar os recursos tecnológicos, pessoal e outros que devem ser aplicados para garantir isto.	M37.1	Tornar os sistemas elegíveis como de alta disponibilidade
N38	Criar um processo formal de aquisições, contemplando características próprias das aquisições de TIC.	M38.1	Definir processo de aquisições que garanta mais celeridade e qualidade nas aquisições de TIC
N42	Ampliar capacidade de atendimento às necessidades que envolvem serviços relacionados à TIC (especificações técnicas, suporte ao usuário, operação de ambientes de TIC, desenvolvimento e implantação de soluções de software, etc.)	M42.1	Definir processo de aquisições que garanta mais celeridade e qualidade nas aquisições de TIC
N43	Estruturar as demandas administrativas para aquisição de TIC (construção de TRs, respostas à questionamentos técnicos em licitações, etc.) de forma que o esforço cause menos impacto em outras atividades de TIC.	M43.1	Processo para a criação de Plano de Aquisições de TIC definido e divulgado
N44	Estruturar a infraestrutura de TIC para otimizar o esforço com intervenções técnicas para solução de problemas (redes, computadores de usuários, sistemas operacionais, soluções de segurança, links, softwares de infraestrutura, etc.), permitindo que a equipe possa se dedicar às melhorias e operação do ambiente em situação de normalidade.	M44.1	Plano de estruturação da infraestrutura de TIC elaborado e aprovado
N45	Estruturar as atividades destinadas a orientação de usuários, otimizando o esforço para os atendimentos.	M45.1	Ambiente de aprendizagem implantado, material disponibilizado e programa de treinamento iniciado
N46	Estimular o consumo de informações sobre o andamento das atividades de TIC pela gestão da organização.	M46.1	Disponibilizar mecanismo para acompanhamento das atividades de TIC
N47	Desestimular que atividades atípicas (não relacionadas a TIC) sejam demandadas para a área de TIC da instituição.	M47.1	Eliminar da TIC as atividades atípicas
N48	Dissolver entraves das atividades originárias de TIC, por falta de definições em políticas e procedimentos formalizados.	M48.1	Regulamentar as atividades originárias da TIC
N49	Implantar classificação de chamados de atendimento em dois níveis (N1 e N2).	M49.1	Funcionamento do atendimento nos níveis N1 e N2 implantado
N50	Definir plano formal para que os serviços críticos de negócio continuem operando em caso de desastres e crises de maior duração.	M50.1	Obter um Plano de Continuidade de Negócio (PCN) alinhado ao PTCN



N51	Formalizar um Plano de Aquisições de TIC para ciclo estratégico (próximos 05 anos), com foco maior no biênio de vigência do PDTI, visando a manutenção dos níveis de serviço mínimos desejáveis para o atendimento a instituição.	M51.1	Plano de Aquisições de TIC criado e divulgado
N52	Ampliar e/ou implantar o uso de solução anti-malware em computadores de usuários (e servidores), aperfeiçoar os parâmetros da solução para intensificar a proteção contra ameaças e garantir menor exposição aos riscos de vulnerabilidades.	M52.1	Solução anti-malware implantada na instituição, com todas as suas funcionalidades possíveis
N53	Ampliar e/ou implantar o uso de solução de gerenciamento de segurança e desempenho de navegação na Internet aperfeiçoada, contando com recursos inteligentes de filtragem, detecção de ameaças, recursos de cache para melhora do desempenho e bloqueio de sites por categoria de acordo com a política de segurança da instituição	M53.1	Solução de gerenciamento de segurança e desempenho de navegação na Internet implantada, em acordo com a política de segurança
N55	Implantar solução para automação da geração e criação da petição inicial	M55.1	Solução para automação da geração e criação da petição inicial desenvolvida e implantada.
N56	Implantar solução para agilizar e automatizar o 1º atendimento/agendamento, tornando o processo mais intuitivo.	M56.1	Solução para automação do processo de trabalho do 1º atendimento desenvolvida e implantada.
		M56.2	Atuação do 1º atendimento ampliada para os núcleos planejados
N57	Ampliar a abrangência e utilização do atendimento virtual para os demais núcleos da instituição.	M57.1	Atuação do atendimento virtual ampliada para os núcleos planejados
		M57.2	Agendamento automatizado e virtualização para a Conciliação implantado
N58	Implantar solução para acompanhamento, visibilidade e transparência do agendamento e atendimento ao assistido, bem como, o andamento dos processos (incluindo os Recursos).	M58.1	Solução para acompanhamento virtual do 1º Atendimento e Agendamento desenvolvida e implantada.
N59	Implantar solução para agilizar e ampliar o Atendimento Especializado, aumentando a produtividade e transparência.	M59.1	Solução para Atendimento Especializado desenvolvida e implantada.
N60	Implantar solução para degravação de vídeos, além de sua disponibilização e acesso.	M60.1	Solução para degravação e disponibilização de vídeos escolhida e implantada.
N61	Evoluir o portal institucional, fornecendo serviços automáticos e integrados para o atendimento ao assistido, além da disponibilização de informações úteis e acessíveis.	M61.1	Portal institucional evoluído, atendendo aos serviços planejados
N62	Ampliar a atuação do Núcleo Digital	M62.1	Atuação do Núcleo Digital ampliada, conforme planejado



N63	Implantar solução para automatizar e integrar as atividades relativas a RH e Folha.	M63.1	Solução para automatizar e integrar as atividades relativas a RH e Folha implantada, conforme planejado
N64	Adequar a instituição a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	M64.1	Instituição adequada a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme planejado
N65	Instituir um programa de capacitação abrangente utilizando as modernas soluções de aprendizado	M65.1	Programa de capacitação abrangente instituído e implantado
N66	Desenvolver um programa para vídeo monitoramento de todos os núcleos da instituição	M66.1	Programa para vídeo monitoramento de todos os núcleos da instituição definido e implantado

As metas devem ser alcançadas dentro da vigência do PDTIC e precisam ser acompanhadas para verificar seu andamento dentro dos parâmetros estabelecidos. O Plano de Metas e Ações está descrito na Tabela 20, contando com o desdobramento das ações para cada meta. Para melhor acomodação do texto na tabela o setor de TIC da DPPE está indicado como SETIC no campo Área Responsável:

Tabela 20: Plano de Metas e Ações

ID	Meta	ID	Ação	Área Responsável
M03.1	Implantar sistema Solar em toda a DPPE	A03.1	Levantar as regiões/unidades que faltam implantar.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A03.2	Elaborar cronograma de treinamento e implantação.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A03.3	Realizar treinamento.	SETIC
		A03.4	Implantar da solução.	SETIC
		A03.5	Realizar avaliação de satisfação sobre a implantação e uso da solução.	Coordenação de Gestão / SETIC
M04.1	Implantar mecanismo para o acompanhamento das administrativas	A04.1	Definir mecanismo para o acompanhamento das atividades administrativas internas e externas (escopo, prazos, andamento, ...).	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
M04.2	Implantar as soluções administrativas, conforme cronograma definido	A04.2	Estudar alternativas de soluções para implantação na instituição (*).	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
		A04.3	Planejar a aquisição ou desenvolvimento das soluções escolhidas.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A04.4	Instalar a(s) solução(ões) com as devidas parametrizações para o ambiente da instituição.	SETIC
		A04.5	Realizar o treinamento dos usuários.	SETIC
		A04.6	Implantar o piloto para uso da(s) solução(ões).	Coordenação de Gestão / SETIC
		A04.7	Formalizar por instrumento apropriado e divulgar para uso amplo.	Gestão / Coordenação de Gestão
M06.1	Disponibilizar uma Intranet integrada	A06.1	Elaborar e aprovar a proposta de layout e conteúdo para a Intranet.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC



		A06.2	Desenvolver o portal e adaptar os sistemas internos para integração.	SETIC
		A06.3	Implantar o portal e divulgar para uso.	Coordenação de Gestão / SETIC
M07.1	Processos de Negócio "críticos" mapeados e disponibilizados	A07.1	Mapear processos de negócio, no mínimo os processos considerados mais críticos para a instituição.	Gestão / Coordenação de Gestão / Áreas de Negócio / Empresa Contratada
		A07.2	Implantar mecanismos cíclicos de mapeamento de processos, considerando as possíveis: atualizações, otimizações, contingências, etc., nos fluxos de processos.	Gestão / Coordenação de Gestão / Áreas de Negócio / Empresa Contratada
M07.2	Processo de Gerenciamento de Projetos implantado	A07.3	Implantar processo de gerenciamento de projetos [N09].	Coordenação de Gestão / Empresa Contratada
M07.3	Processo de Gerenciamento de Demanda implantado	A07.4	Implantar processo de gerenciamento de demandas.	Coordenação de Gestão / Empresa Contratada
M08.1	Planejar e implantar ferramenta de análise de dados (<i>Business Intelligence - BI</i>)	A08.1	Levantar necessidades e prospectar ferramentas para utilização.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
		A08.2	Implantar ferramenta escolhida.	SETIC / Empresa Contratada
		A08.3	Capacitar a equipe de desenvolvimento e usuários na utilização da ferramenta.	Coordenação de Gestão / Áreas de Negócio / SETIC / Empresa Contratada
M08.2	Implantar o Modelo de Governança para painéis BI	A08.4	Definir um modelo de governança para a criação e disponibilização de informação através de painéis.	Coordenação de Gestão / SETIC
M08.3	Atualizar e disponibilizar os painéis existentes	A08.5	Adaptar os painéis disponíveis para a ferramenta escolhida e integração ao site.	SETIC
		A08.6	Implantar, divulgar e capacitar os painéis disponibilizados.	Coordenação de Gestão / Áreas de Negócio / SETIC
M09.1	Planejar e implantar ferramenta de gestão de projetos	A09.1	Levantar necessidades e prospectar ferramentas para utilização.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
		A09.2	Implantar ferramenta escolhida.	SETIC / Empresa Contratada
		A09.3	Capacitar a equipe de desenvolvimento e usuários na utilização da ferramenta.	Coordenação de Gestão / SETIC / Empresa Contratada
M09.2	Implantar o Modelo de Gestão de Projetos e acompanhamento pela instituição	A09.4	Definir e implantar um modelo para a gestão de projetos na instituição.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
		A09.5	Implantar, divulgar e capacitar os envolvidos.	Coordenação de Gestão / Áreas de Negócio / SETIC
M10.1	Planejar e implantar o processo de acompanhamento da TIC	A10.1	Definir mecanismo de acompanhamento da TI (PDTIC e ações) pela gestão da instituição.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
		A10.2	Definir indicadores e demandas a serem acompanhadas ordinariamente e o meio de acompanhamento.	Coordenação de Gestão / SETIC



		A10.3	Desenvolver as ferramentas de acompanhamento.	SETIC
		A10.4	Implantar e divulgar o acompanhamento.	Coordenação de Gestão / SETIC
M12.1	Serviços Críticos definidos e ações necessárias executadas	A12.1	Contratar uma empresa para assessorar na definição dos serviços críticos por meio de um BIA (<i>Business Impact Analysis</i>).	Gestão / Coordenação de Gestão / Empresa Contratada
		A12.2	Executar um BIA e demais ações necessárias.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC / Áreas de Negócio / Empresa Contratada
M13.1	Gestores dos Sistemas Críticos definidos e publicados	A13.1	Definir lista de gestores com competência sobre aspectos do negócio para gerirem os sistemas críticos.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC / Áreas de Negócio
		A13.2	Formalizar a indicação dos gestores e suas responsabilidades.	Gestão / Coordenação de Gestão
M14.1	Toda a rede física das unidades da instituição adequadamente atualizadas	A14.1	Levantar as regiões/unidades que faltam implantar a infraestrutura física de conexão.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A14.2	Contratar empresa para realização de serviço da infraestrutura física de conexão.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A14.3	Implantar a infraestrutura física de conexão (rede cabeada e do acesso por wi-fi) em toda a instituição.	SETIC
M15.1	Todas as unidades da instituição com AD instalados e o uso obrigatório definido	A15.1	Levantar as regiões/unidades que faltam implantar a solução de autenticação em domínio por <i>Active Directory</i> (AD).	Coordenação de Gestão / SETIC
		A15.2	Implantar a solução de autenticação em domínio por <i>Active Directory</i> (AD) em toda a instituição.	SETIC
		A15.3	Formalizar a utilização do AD, incluindo política de senhas, cadastro de usuários, permissões, etc.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
M16.1	Implantar solução de gerenciamento centralizado de atualizações para todos os equipamentos da instituição	A16.1	Levantar as regiões/unidades que faltam implantar a solução centralizada e gerenciada de atualizações de sistema operacional e softwares integrados.	SETIC
		A16.2	Implantar a solução centralizada e gerenciada de atualizações de sistema operacional e softwares integrados em toda a instituição.	SETIC
		A16.3	Formalizar a utilização da solução centralizada e gerenciada de atualizações de sistema operacional e softwares integrados, incluindo política de permissões, etc.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC



M18.1	Disponibilizar e institucionalizar solução para armazenamento de arquivos de trabalho na nuvem	A18.1	Expandir o uso da solução já implementada (<i>Owncloud</i>), conduzindo os usuários para a plataforma por meio de instrumento formal, mas também baseado em medidas de orientação de uso (manuais e treinamentos) (*).	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
		A18.2	Criar estratégia de migração dos arquivos existentes em unidades compartilhadas de redes para o repositório do serviço de armazenamento (*).	Coordenação de Gestão / SETIC / Áreas de Negócio
		A18.3	Planejar os itens anteriores para uma migração gradual, de forma a desativar as unidades de armazenamento de rede na proporção que as áreas forem aderindo ao serviço de armazenamento (<i>Owncloud</i>).	Coordenação de Gestão / SETIC / Áreas de Negócio
M18.2	Implantar o uso de solução SaaS para armazenamento na nuvem	A18.4	Prospectar, como solução para utilização futura, a contratação de contas Microsoft, Google ou outras, que disponibilizem espaço de armazenamento na nuvem (*).	Coordenação de Gestão / SETIC
M23.1	Ter todo o parque da instituição com softwares licenciados, atualizados e controlados	A23.1	Levantar necessidades de softwares gerais para a continuidade na prestação dos serviços de TIC.	SETIC
		A23.2	Levantar necessidades de softwares de apoio junto as áreas usuárias.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A23.3	Criar, divulgar e manter lista de softwares de apoio homologados.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
		A23.4	Implementar controles que impeçam o uso de softwares e serviços online não homologados e facilitem a instalação e acesso a softwares e serviços homologados de maneira controlada.	SETIC
M25.1	Regulamentações necessárias para os sistemas, processos e serviços realizadas	A25.1	Levantar sistemas, processos e serviços de TIC já existentes cuja regulamentação por instrumento apropriado seja necessária.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A25.2	Elaborar, publicar e divulgar tais formalizações pelos instrumentos adequados.	Coordenação de Gestão / SETIC / Assessoria de Comunicação
M25.1	Políticas e Normas relacionadas a TIC publicas	A27.1	Levantar necessidades de publicações de políticas e normas relacionadas a TIC.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A27.2	Criar mecanismo de revisão cíclica das políticas e normas vigentes.	Coordenação de Gestão / SETIC



		A27.3	Publicar no mínimo normativos para: (i) atendimento centralizado do suporte de TIC, (ii) padrões e diretrizes de desenvolvimento de sistemas e (iii) uso de redes, internet e demais infraestruturas de comunicação digital institucionais em rede.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC / Assessoria de Comunicação
M28.1	Consolidar um catálogo com serviços ofertados pela TIC	A28.1	Documentar serviços ofertados de acordo com as boas práticas (*).	SETIC
		A28.2	Tornar o catálogo disponível de maneira fácil para os usuários dos serviços por meio de um portal.	SETIC
		A28.3	Implantar uma rotina de atualização dos serviços ofertados nomeando os devidos responsáveis por estas atualizações.	Coordenação de Gestão / SETIC
M29.1	Tornar o sistema de chamados a base para acompanhamento e gestão do atendimento	A29.1	Estabelecer processo interno na área de TIC para utilização efetiva do sistema de chamados.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A29.2	Criar métricas internas para monitorar a utilização do sistema pelos colaboradores de TIC de acordo com o processo estabelecido.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A29.3	Integrar o Catálogo de Serviços ao Portal de Atendimento [N28].	Coordenação de Gestão / SETIC
M30.1	Formalizar e instituir o sistema de chamados como canal de atendimento de TIC	A30.1	Elaborar normativo interno que estabeleça o sistema de chamados implantado como o centralizador de chamados para os serviços de TIC.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A30.2	Publicar o normativo e divulgá-lo com usuários e todos os interessados.	Gestão / Coordenação de Gestão
M31.1	Formalizar demais canais para atendimento de TIC	A31.1	Avaliar quais os canais viáveis para abertura de chamados (telefone central com URA, chat, chat-bot, e-mail, etc.).	Coordenação de Gestão / SETIC
		A31.2	Modelar fluxos de tratamento para cada canal escolhido.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A31.3	Elaborar estratégia de implantação de canal.	SETIC
		A31.4	Implantar canais por prioridade.	SETIC
		A31.5	Elaborar normativo interno que estabeleça os canais possíveis para abertura de chamados, desde que todos converjam para o sistema centralizador de chamados de serviços de TIC.	SETIC
		A31.6	Publicar o normativo e divulgá-lo com usuários e todos os interessados.	Gestão / Coordenação de Gestão
M32.1	Conscientizar os usuários da importância de seguir as regulamentações sobre abertura de chamados de TIC	A32.1	Planejar campanha de divulgação (*).	Coordenação de Gestão / Assessoria de Comunicação / SETIC



		A32.2	Elaborar materiais da campanha.	Assessoria de Comunicação / SETIC
		A32.3	Executar campanha.	Coordenação de Gestão / Assessoria de Comunicação
M34.1	Obter os parâmetros RTO e RPO para os sistemas críticos	A34.1	<i>Ajustar Recovery Time Objective (RTO) e Recovery Point Objective (RPO) obtidos por meio do Business Impact Analysis (BIA) [N12] (*).</i>	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC / Empresa Contratada
M35.1	Obter os planos de Prontidão de TIC para Continuidade de Negócio (PTCN).	A35.1	Desenhar um processo para elaboração e implementação de planos de Prontidão de TIC para Continuidade de Negócio (PTCN).	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC / Empresa Contratada
		A35.2	Testar, revisar e melhorar os planos de PTCN.	SETIC / Empresa Contratada
M36.1	Sistemas críticos monitorados continuamente	A36.1	Definir indicadores de monitoramento de sistemas críticos (*).	Coordenação de Gestão / SETIC / Empresa Contratada
		A36.2	Modelar formas de registrar eventos para alimentar e consolidar os indicadores de monitoramento.	SETIC / Empresa Contratada
		A36.3	Implementar coleta e apresentação de dados para indicadores de monitoramento.	SETIC / Empresa Contratada
M37.1	Tornar os sistemas elegíveis como de alta disponibilidade	A37.1	Definir lista de sistemas que requerem alta disponibilidade e o nível da disponibilidade para cada um deles.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
		A37.2	Modelar estratégia para atingir a alta disponibilidade através de redundâncias de recursos (*).	SETIC
		A37.3	Dimensionar investimentos em recursos redundantes para os níveis pretendidos.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A37.4	Executar aquisição de itens para alta disponibilidade.	SETIC
		A37.5	Planejar implementação de recursos e ajustes para garantia de alta disponibilidade.	SETIC
M38.1	Definir processo de aquisições que garanta mais celeridade e qualidade nas aquisições de TIC	A38.1	Elaborar processo para fluxo de aquisições de TIC.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A38.2	Determinar atividades e responsabilidades considerando a legislação vigente e as fases de licitação e contrato.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A38.3	Formalizar processo por instrumento apropriado.	Gestão / Coordenação de Gestão
		A38.4	Implantar processo.	Coordenação de Gestão / SETIC



M42.1	Definir processo de aquisições que garanta mais celeridade e qualidade nas aquisições de TIC	A42.1	Dimensionar ampliação do quadro da equipe de TIC (desenvolvimento, N1 e N2, apoio à infraestrutura de operações, etc.), através da terceirização de mão de obra em funções de TIC, bem como de recursos necessários (computadores, licenças, etc.).	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
		A42.2	Modelar e elaborar desenho de licitações e contratos para ampliação de quantidade de pessoas e recursos.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A42.3	Executar licitação.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A42.4	Preparar recepção de novos técnicos.	SETIC
M43.1	Processo para a criação de Plano de Aquisições de TIC definido e divulgado	A43.1	Estruturar um processo para a criação de um Plano de Aquisições de TIC para os próximos 05 anos, com foco maior no biênio de vigência do PDTI [N51] .	Coordenação de Gestão / SETIC
		A43.2	Formalizar um processo de aquisições de TIC contemplando todas as áreas envolvidas [N38].	Coordenação de Gestão / SETIC
M44.1	Plano de estruturação da infraestrutura de TIC elaborado e aprovado	A44.1	Contratar consultoria para realizar um diagnóstico da infraestrutura de TIC [N51].	Coordenação de Gestão / SETIC
		A44.2	Criar um desenho e planejamento de melhorias de infraestrutura [N51].	SETIC / Empresa Contratada
		A44.3	Propor um plano de investimento em redes estruturadas [N51].	SETIC / Empresa Contratada
		A44.4	Propor um plano de investimento em equipamentos para usuários [N51].	SETIC / Empresa Contratada
M45.1	Ambiente de aprendizagem implantado, material disponibilizado e programa de treinamento iniciado	A45.1	Planejar a elaboração de tutoriais, manuais (inclusive em vídeos), wikis, cursos, ajudas e conteúdo que permitam a instrução prévia ou a autoinstrução de usuários.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A45.2	Elaborar os materiais planejados.	SETIC / Área de Treinamento
		A45.3	Prospectar ambiente acessível e colaborativo para o aprendizado.	SETIC
		A45.4	Implantar ambiente de aprendizado.	SETIC
		A45.5	Disponibilizar materiais no ambiente.	SETIC
		A45.6	Disponibilização do ambiente EAD para utilização da área de treinamento do órgão.	SETIC / Área de Treinamento
M46.1	Disponibilizar mecanismo para acompanhamento das atividades de TIC	A46.1	Dar visibilidade a gestão por meio de painéis online [N08].	SETIC
		A46.2	Promover workshops de apresentação de informações e enviar boletins de acompanhamento programados.	Coordenação de Gestão / SETIC



		A46.3	Criar uma rotina por meio de reuniões ordinárias de acompanhamento sobre as atividades de TIC [N10] e [N39].	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
M47.1	Eliminar da TIC as atividades atípicas	A47.1	Entender as deficiências de áreas dos órgãos que buscam a TIC para realizar suas atividades.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A47.2	Planejar o reforço e organização das referidas áreas.	Gestão / Coordenação de Gestão
		A47.3	Reforçar e organizar outras áreas da instituição para que absorvam atividades correlatas que atualmente são demandadas para a área de TIC.	Gestão / Coordenação de Gestão
		A47.4	Prever contratações para terceirização específica por empresas especializadas nas atividades atípicas atualmente demandadas para a área de TIC.	Gestão / Coordenação de Gestão
M48.1	Regulamentar as atividades originárias da TIC	A48.1	Estabelecer, por meio de ato formal, políticas e procedimentos que dificultem as atividades de TIC e cuja ausência implique em incapacidade de atuação, interpretações pessoais, etc. [N25].	Coordenação de Gestão / SETIC
		A48.2	Estabelecer frequência de revisão de políticas e procedimentos formais já existentes [N27].	Coordenação de Gestão / SETIC
M49.1	Funcionamento do atendimento nos níveis N1 e N2 implantado	A49.1	Definir critérios e classificar ofertas de chamados em níveis de atendimento (N1 e N2) [N28][N29].	Coordenação de Gestão / SETIC
		A49.2	Ajustar o catálogo de serviços de TIC ofertados para representar os níveis (N1 e N2) [N28].	Coordenação de Gestão / SETIC
M50.1	Obter um Plano de Continuidade de Negócio (PCN) alinhado ao PTCN	A50.1	Realizar um workshop com a gestão sobre a necessidade de um PCN.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
		A50.2	Elaborar Plano de Continuidade de Negócio (PCN) baseado em boas práticas de referência prevendo cenários cujo risco seja relevante para a Instituição.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A50.3	Alinhar planos de PTCN ao PCN.	Coordenação de Gestão / SETIC
M51.1	Plano de Aquisições de TIC criado e divulgado	A51.1	Contratar consultoria para realizar um diagnóstico da infraestrutura de TIC.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A51.2	Elaborar um Plano de Aquisições de TIC com base nas recomendações do diagnóstico e levantamentos realizados, dando prioridade para os itens relacionados à segurança cibernética.	Coordenação de Gestão / SETIC



M52.1	Solução anti-malware implantada na instituição, com todas as suas funcionalidades possíveis	A52.1	Levantar todas as opções da ferramenta contratada para ambiente de computadores de usuários e para servidores e identificar opções que: não estão sendo utilizadas ou estão sendo utilizadas de forma limitada.	SETIC
		A52.2	Intensificar o uso de funções específicas ainda não utilizadas ou com utilização limitada da solução de antivírus para computadores de usuários (*).	SETIC
		A52.3	Quando da existência de plataformas SaaS contratadas pela instituição (OneDrive, Google Drive, serviços de e-mail, etc.), verificar a disponibilidade de opções de segurança (CAS - <i>Cloud Application Security</i>) para esses ambientes em nuvem já disponíveis na licença vigente.	SETIC
		A52.4	Levantar a disponibilidade de licença da solução anti-malware para integração com solução XDR e disponibilidade de acesso a solução XDR (ou visão parcial dela por meio da console da solução) utilizando a licença vigente.	Coordenação de Gestão / SETIC
M53.1	Solução de gerenciamento de segurança e desempenho de navegação na Internet implantada, em acordo com a política de segurança	A53.1	Definir arquitetura para inclusão de serviço do tipo proxy de navegação (*) [N15].	Coordenação de Gestão / SETIC
		A53.2	Prospectar, planejar e adquirir solução, independente ou integrada, aderente a arquitetura definida [N51].	Coordenação de Gestão / SETIC
M55.1	Solução para automação da geração e criação da petição inicial desenvolvida e implantada.	A55.1	Definir e desenvolver solução para automação da geração e criação da petição inicial.	Gestão / Área de Negócio / SETIC
		A55.2	Integrar solução com o Solar.	SETIC
		A55.3	Concluir a implantação para que o Solar peticione direto no PJe.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
M56.1	Solução para automação do processo de trabalho do 1º atendimento desenvolvida e implantada.	A56.1	Padronizar, formalizar e automatizar o processo de trabalho do 1º atendimento (*).	Gestão / Área de Negócio / SETIC
		A56.2	Prospecta e implantar uma solução padrão para o agendamento de todos os núcleos.	Área de Negócio / SETIC
		A56.3	Disponibilizar um chat-bot para auxiliar no autoatendimento.	SETIC
M56.2	Atuação do 1º atendimento ampliada para os núcleos planejados	A56.4	Ampliar a atuação de núcleos de 1º atendimento (Jaboatão, Olinda, ...).	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
M57.1	Atuação do atendimento virtual ampliada para os núcleos planejados	A57.1	Ampliar o atendimento virtual para os demais núcleos (*).	Gestão / Área de Negócio / SETIC



		A57.2	Criar atendimento virtual para o NUDEM (Núcleo de Defesa contra Violência Familiar).	Gestão / Área de Negócio / SETIC
M57.2	Agendamento automatizado e virtualização para a Conciliação implantado	A57.3	Implantar o agendamento automatizado e virtualização para a Conciliação.	Gestão / Área de Negócio / SETIC
M58.1	Solução para acompanhamento virtual do 1º Atendimento e Agendamento desenvolvida e implantada.	A58.1	Desenvolver e implantar o acompanhamento virtual para o 1º Atendimento e Agendamento.	Área de Negócio / SETIC
		A58.2	Desenvolver e implantar o acompanhamento virtual para o Atendimento especializado.	Área de Negócio / SETIC
		A58.3	Desenvolver e implantar o acompanhamento virtual do andamento dos Processos.	Área de Negócio / SETIC
		A58.4	Desenvolver e implantar o acompanhamento virtual do andamento dos Recursos (através de parametrizações como tempo de prisão, etc.).	Área de Negócio / SETIC
M59.1	Solução para Atendimento Especializado desenvolvida e implantada.	A59.1	Dar transparência as agendas dos núcleos e maior agilidade e visibilidade na marcação.	Gestão / Área de Negócio / SETIC
		A59.2	Ampliar a disponibilidade para do atendimento dos núcleos.	Área de Negócio / SETIC
		A59.3	Disponibilizar mecanismo para o acompanhamento das atividades do atendimento para o assistido.	Área de Negócio / SETIC
		A59.4	Disponibilizar mecanismo para a gestão da produtividade.	Área de Negócio / SETIC
M60.1	Solução para degravação e disponibilização de vídeos escolhida e implantada.	A60.1	Levantar necessidades e prospectar ferramentas para utilização.	Área de Negócio / SETIC
		A60.2	Implantar ferramenta escolhida.	SETIC
		A60.3	Formalizar o processo de trabalho para a degravação e disponibilização.	Gestão / Área de Negócio
		A60.4	Capacitar a equipe na utilização da ferramenta.	Área de Negócio / SETIC
M61.1	Portal institucional evoluído, atendendo aos serviços planejados	A61.1	Levantar os possíveis serviços a serem disponibilizados no portal institucional.	Gestão / Coordenação de Gestão / Área de Negócio / SETIC
		A61.2	Levantar as informações que precisam ser disponibilizadas e atualizadas.	Coordenação de Gestão / Área de Negócio / SETIC
		A61.3	Propor uma nova organização do site para melhor apresentar as informações úteis (geral e do Conselho).	Área de Negócio / SETIC
		A61.4	Desenvolver um mecanismo de busca eficiente.	SETIC
		A61.5	Tornar o acesso às informações mais prática e rápida.	SETIC
M62.1	Atuação do Núcleo Digital ampliada, conforme planejado	A62.1	Levantar as possíveis áreas de expansão da atuação do Núcleo Digital.	Gestão / Área de Negócio
		A62.2	Adaptar as soluções disponíveis para a atuação do Núcleo Digital.	Área de Negócio / SETIC



		A62.3	Formalizar a expansão da atuação do Núcleo Digital.	Gestão / Área de Negócio
M63.1	Solução para automatizar e integrar as atividades relativas a RH e Folha implantada, conforme planejado	A63.1	Planejar e realizar a atualização do SADRH (Folha) para um novo sistema (ERGO - SGP).	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
		A63.2	Finalizar a digitalização das Fichas Funcionais.	Área de Negócio / SETIC
		A63.3	Levantar necessidades e prospectar soluções para as atividades de RH (*).	Área de Negócio / SETIC
		A63.4	Implantar a solução escolhida.	Área de Negócio / SETIC
		A63.5	Capacitar a equipe na utilização da solução.	Área de Negócio / SETIC
M64.1	Instituição adequada a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme planejado	A64.1	Contratar uma empresa especializada para assessorar na adequação a LGPD.	Gestão / Coordenação de Gestão / Área de Negócio
		A64.2	Planejar as etapas para a realização da adequação.	Gestão / Coordenação de Gestão / Área de Negócio / Empresa Contratada
		A64.3	Realizar as etapas da adequação planejada.	Coordenação de Gestão / Área de Negócio / Empresa Contratada / SETIC
		A64.4	Formalizar os processos de trabalho adequados a LGPD.	Gestão / Coordenação de Gestão / Área de Negócio
M65.1	Programa de capacitação abrangente instituído e implantado	A65.1	Levantar necessidades e prospectar ferramentas para a criação de uma plataforma virtual de aprendizagem.	Coordenação de Gestão / Área de Treinamento / SETIC
		A65.2	Implantar a plataforma escolhida [N45].	SETIC / Área de Treinamento
		A65.3	Capacitar a equipe de criação de conteúdo e usuários na utilização da ferramenta.	SETIC / Área de Treinamento
		A65.4	Definir e implantar um programa de capacitação abrangendo a plataforma virtual de aprendizagem.	Gestão / Coordenação de Gestão / Área de Treinamento
M66.1	Programa para vídeo monitoramento de todos os núcleos da instituição definido e implantado	A66.1	Levantar necessidades e prospectar soluções de vídeo monitoramento.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC
		A66.2	Definir uma política de vídeo monitoramento para todas as unidades da instituição.	Gestão / Coordenação de Gestão
		A66.3	Elaborar um processo de contratação e instalação de solução para vídeo monitoramento.	Coordenação de Gestão / SETIC
		A66.4	Definir e implantar um programa para acompanhamento do vídeo monitoramento das unidades da instituição.	Gestão / Coordenação de Gestão / SETIC

Conclusão

Uma das principais premissas em que o documento está alicerçado é proporcionar a evolução a área de TIC da DPPE, tirando-a da condição de apoio operacional para a condição de apoio estratégico à gestão. O PDTIC é o instrumento necessário para manter este alinhamento entre as iniciativas operacionais e as diretrizes estratégicas da DPPE, além de induzir e aprimorar a prática do planejamento em harmonia com o Planejamento Estratégico da DPPE, contribuindo no aumento da efetividade da geração de benefícios para a sociedade brasileira por meio da expansão do acesso às informações governamentais, da melhoria dos serviços públicos digitais e da ampliação da participação social.

Este instrumento tem por objetivo não apenas transparecer as iniciativas de TIC feitas no órgão, mas de ofertar serviços digitais aos assistidos e aos usuários, baseado nas boas práticas apontadas no Guia do SISP.

A efetividade deste PDTIC depende da participação e envolvimento de toda a DPPE rumo à transformação digital tão almejada, mas requer um Comitê de TIC atuante, o fortalecimento da área de TIC e do seu pessoal, recursos financeiros e o favorecimento de articulação entre os facilitadores internos e externos.

Ao final da execução deste Plano, espera-se que a Tecnologia da Informação e Comunicação seja vista pelas áreas finalísticas da DPPE como estratégica para apoiar suas políticas e para prover as plataformas mais adequadas à implementação de serviços públicos disponibilizados na forma digital.

Com a implantação das atividades estruturadoras propostas no PDTIC, poderemos pensar no futuro com: Mais **agilidade e eficiência** no atendimento aos assistidos; **Gestão ágil e integrada**; **Segurança e disponibilidade** dos ativos de TIC; **Transparência** e cumprimento da **LGPD**; Uso de **tecnologias** modernas e **inovadoras** como **Inteligência artificial, Mobile, Internet das coisas**; etc.