



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL  
DO ESTADO DO CEARÁ

# Plano Diretor de Tecnologia da Informação

**BIÊNIO 2018-2019**

## ÍNDICE

<b>ANÁLISE DE AMBIENTE (SWOT)</b>	<b>7</b>
<b>ALINHAMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>9</b>
<b>MODELO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA</b>	<b>10</b>
<b>FLUXO DE PLANEJAMENTO</b>	<b>11</b>
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>12</b>
<b>MATRIZ DE PROJETOS DE TI</b>	<b>13</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>15</b>
<b>SISTEMÁTICA DE ACOMPANHAMENTO</b>	<b>16</b>

Versão		Participantes/Responsáveis	Data
v0.0	Versão de Criação do PDTI: Estrutura e informações iniciais.	COTIN	11/12/2017
v1.0	Inserção de demandas e diretrizes.	COTIN	31/01/2018
v1.1	SWOT.	COTIN	2/02/2018
v1.2	Diretrizes revisadas, inserção de demandas e priorização.	Dra. Andrea Rebouças e COTIN	02/03/2018
v2.0	Revisão de demandas e priorização de ações/projeto	COTIN	18/04/2018
v3.0	Diretrizes revisadas, inserção de demandas e priorização.	COTIN /ADINS	22/05/2018
v4.0	Atualização, inserção de demandas e priorização.	COTIN /ADINS	21/01/2019



## APRESENTAÇÃO

A Defensoria Pública do Estado do Ceará apresenta o Plano Diretor de Tecnologia da Informação para o biênio 2018-2019 (PDTI 2018-2019), elaborado em consonância com o Plano Geral de Atuação 2018/2019. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação, que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação por um determinado período.

O PDTI permite orientar e acompanhar a atuação da área de TI, definindo estratégias e plano de ações indispensáveis para o desenvolvimento dos objetivos estratégicos da Defensoria. Este plano tem como objetivo principal apresentar as diretrizes e orientações necessárias para a condução dos projetos e serviços de Tecnologia da Informação em apoio à estratégia institucional da Defensoria. Dessa forma, o PDTI é o principal instrumento que orienta a organização no direcionamento de seus investimentos e aquisições em bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação de forma a maximizar o cumprimento da estratégia.

O presente documento tem caráter dinâmico, podendo ser atualizado de modo a acompanhar eventuais mudanças de contexto e/ou com vistas a promover ajustes tendentes, a alinhar de forma eficaz as soluções tecnológicas às demandas institucionais.

A Emenda Constitucional Estadual Nº 80/2014 assegurou a autonomia plena da Defensoria Pública do Estado e a Emenda Constitucional Federal Nº 80/2014 trouxe a obrigação do Poder Estatal, no prazo de 8 (oito) anos, contar com defensores públicos em todas as unidades jurisdicionais, demandando a continuidade do desenvolvimento das soluções tecnológicas para garantir a gestão de processos no escopo da instituição e a necessidade de ampliação do parque tecnológico da Defensoria como também obriga o desenvolvimento de novas



tecnologias de modo a prover a interiorização dos serviços da instituição. Assim como no Plano de Atuação para o biênio 2018-2019, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2018-2019 está direcionado pelas disposições trazidas pela Emenda Constitucional Estadual no 80 de 10 de abril de 2014 e pela Emenda Constitucional Federal no 80 de 4 de junho de 2014.

Por fim, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2018-2019 mantém as diretrizes de uso de software livre e constante aprimoramento dos processos tecnológicos da instituição.



## IDENTIDADE INSTITUCIONAL DA COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – COTIN

Com intuito de modernizar e adequar-se a novas demandas, adotou-se no Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2018-2019 a seguinte Identidade Institucional para a Coordenadoria da Tecnologia da Informação da Defensoria Pública do Estado do Ceará:

- **MISSÃO:** Prover soluções de tecnologia da informação e comunicação, para contínuo aperfeiçoamento da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará, potencializando seus resultados e objetivos estratégicos na execução de sua função institucional.

- **VISÃO:** Ser reconhecida internamente como instrumento confiável, eficaz e eficiente na geração de valor e no suporte às atividades administrativas e finalísticas, além de tornar-se referência em soluções de tecnologia da informação no âmbito das Defensorias Públicas.

- **VALORES:** Comprometimento, efetividade, ética, inovação, responsabilidade social e ambiental, transparência e cooperação.



## ANÁLISE DE AMBIENTE (SWOT)

O método de análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) é utilizado como base para a gestão e planejamento estratégico organizacional. Este método possibilita a avaliação dos diversos fatores que interferem em um posicionamento estratégico do setor de TI no cenário em questão. Seu principal objetivo é a síntese das análises internas e externas, buscando identificar variáveis chaves para a gestão, sendo possível o estabelecimento de prioridades para atuação e preparo das variáveis estratégicas, ou seja, análise dos riscos e identificação de problemas a serem tratados. Neste contexto, foi realizado um trabalho, com vistas a identificar as forças e fraquezas dos processos internos, inerentes à COTIN, das oportunidades decorrentes de fatores favoráveis, assim como, as ameaças oriundas das variáveis desfavoráveis do cenário externo.

### **Forças (S)**

- Comprometimento e competência técnica das equipes;
- Esforço das equipes no atendimento de demandas não programadas;
- Apoio da alta administração;
- Grande portfólio de sistemas;
- Disposição para atender necessidades de aperfeiçoamento pela equipe de TI.

### **Fraquezas (W)**

- Baixa maturidade na gestão de valor em processos, projetos e de serviços de TI;
- Quantidade de colaboradores insuficiente para atender as demandas;
- Dependência do conhecimento dos prestadores de serviço;
- Deficiência na mensuração da qualidade dos serviços de TI;



- Incidentes não resolvidos em tempo hábil;
- Deficiência na mensuração de desempenho;
- Baixa documentação e padronização dos procedimentos.

### **Oportunidades (O)**

- Necessidade de Implantação de um Comitê Estratégico de TI;
- Necessidade de Implantação do Serviço de Governança de TI;
- Aprovação e Revisão de Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI);
- Existência de demandas tecnológicas reprimidas;
- Existência de iniciativas de realização de parcerias e intercâmbios com outras instituições.

### **Ameaças (T)**

- Perda de pessoal qualificado para o mercado externo;
- Restrições ou lentidão processual que impeçam investimentos em TI;
- Adoção de soluções de TI independente da participação da Gerência de TI;
- Violação de ativos em face de ausência de normatização e gestão de segurança corporativa da informação, além de área ou equipe específica para tratar disso;
- Desatualização ou baixa capacitação dos usuários na utilização das ferramentas/softwarees disponibilizados.



## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Com vistas a alcançar a efetividade nos resultados, é de fundamental importância alinhar os objetivos estratégicos da Defensoria em objetivos operacionais, na forma como é apresentado neste plano, para assim, estabelecer metas e ações de TI alinhadas para o alcance desses objetivos.

O planejamento da área de tecnologia da informação, permite o alinhamento entre as ações ou projetos desta área, mediante às estratégias institucionais vigentes, estabelecidas no Planejamento Estratégico DPGE 2018-2019.

O Mapa Estratégico da DPGE está representado no gráfico a seguir.





## MODELO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA

Muito embora a Defensoria Pública seja, consoante as determinações constitucionais, que lhe são pertinentes, compreende que esta é uma instituição autônoma. Seu modelo de gestão de tecnologia sofre direta influência de dispositivos legais de abrangência ampla e, destinada a todos os órgãos e instituições públicas. Frisa-se, entretanto, que a adoção de tais dispositivos legais, não implica na impossibilidade da Defensoria Pública do Estado do Ceará editar normativos próprios sob os temas abordados; oportunidade em que, por óbvio, a aplicação de normativo externo fica, automaticamente, derogado. Neste contexto, lista-se as normas internas e externas que estabelecem as diretrizes de gestão tecnológica da Defensoria Pública do Estado do Ceará:

Política	Fonte	Situação
Uso de Software Livre	Decreto 29.255/2008 (DOE 11-04-08)	Regra ampla, adoção por ausência de norma própria
Política de Segurança da Informação	Decreto 29.227/2008 (DOE 14-03-2008)	Regra ampla, adoção por ausência de norma própria
Criação dos Comitês Setoriais de Acesso a Informação	Lei 15.175/2012 (DOE 11-07-2012)	Obrigação trazida pela Lei Federal 12.527/2011 e que obriga todos os poderes e órgão da Administração Pública, aplicada subsidiariamente
Institui o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Portaria 816/2014 (DOE 03-09-2014)	Regra própria e específica da Defensoria Pública do Estado do Ceará
Institui o Manual de Identidade Visual	Portaria 816/2014 (DOE 03-09-2014)	Regra própria e específica da Defensoria Pública do Estado do Ceará
Institui e regulamente a Central de Atendimento ao Usuário	Instrução Normativa 01/2013 (DOE 13-08-2013)	Regra própria e específica da Defensoria Pública do Estado do Ceará
Inclusão de nome social do assistido em registro internos	Portaria 220/2013 (DOE 13-03-2013)	Regra própria e específica da Defensoria Pública do Estado do Ceará
Armazenamento, Localização e Segurança dos Dados	Instrução Normativa 03/2012 (DOE 07-08-2012)	Regra própria e específica da Defensoria Pública do Estado do Ceará
Migração do sistema operacional para software livre	Portaria 303/2011 (DOE 15-04-2011)	Regra própria e específica da Defensoria Pública do Estado do Ceará



## FLUXO DE PLANEJAMENTO

Segue para conhecimento o fluxo de desenvolvimento do planejamento para identificação de objetivos das ações estratégicas trazidas no presente Plano Diretor de Tecnologia da Informação:



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os objetivos estratégicos, relacionados à tecnologia da Informação, consistem em 06 (seis) grupos que condensam as diretrizes da Tecnologia da Informação e que emergem do alinhamento com o Plano Geral de Atuação da Defensoria Pública para o biênio 2018-2019.

#	Objetivos	Alinhamento Estratégico
01	Concluir a gestão integral da Folha de Pagamento	ES1 ES3 OR2
14	Desenvolver soluções tecnológicas para o exercício da autonomia da Defensoria Pública	ES3 US1 US3
15	Desenvolver Sistema Único de Atendimento ao público com a funcionalidade de gerar relatórios automaticamente	ES3 US1 US3
21	Continuar o processo de fortalecimento dos Núcleos especializados, descentralizados e judiciais	ES2 DI1 OR1
31	Fortalecer cada vez mais a política de comunicação	DI3 US3
35	Expansão, reformas e aparelhamento de sedes defensoriais	ES2 US1



## MATRIZ DE PROJETOS DE TI

Os 31 (trinta e um) projetos foram planejados consoantes com os objetivos estratégicos relacionados à tecnologia da Informação do Plano Geral de Atuação da Defensoria Pública para o biênio 2018-2019, entre a Identidade Institucional da Coordenadoria de Tecnologia da Informação – COTIN e Políticas de Gestão de Tecnologia, que trata de um norteamento para os projetos e ações de tecnologia da informação, sendo o mesmo apresentado a seguir:

Cód	Projetos	Índice	Prioridade	Matriz GUT [Gravidade * Urgência * Tendência] *[1,2,3,5]fibonacci			Ordem GUT [=G*U*T]
I01	Readequar a estrutura física do centro de dados	IPE	3	5	5	5	125
I02	Criar estrutura de backup do centro de dados	ICO	3	5	5	5	125
I03	Instalar cabeamento estruturado nas unidades próprias	IPE	4	3	1	3	9
I04	Implantar solução de Ensino a Distância (EAD)	ICO	2	1	3	2	6
I05	Implantar Sistema de Inventário de Ativos de TI - OCS INVENTORY	ICO	2	5	3	3	45
I06	Implantar Sistema de áudio do auditório da sede	ICO	2	1	3	2	6
I07	Implantar Sistema FOLHA	ICO	1	5	5	5	125
I08	Implantar Sistema PAGFOLHA	ICO	1	5	5	5	125
I09	Implantar Sistema FINNET	ICO	1	5	5	5	125
I10	Criar estrutura de disaster recovery do centro de dados	IEC	1	5	3	5	75
I11	Atualizar data center com aquisição de novos servidores e storage	ICO	2	3	3	3	27
I12	Adquirir ativos de rede para atendimento das demandas de ampliação do parque tecnológico	ICO	1	3	3	3	27
I13	Instalar conexão à internet banda larga nos órgãos de atuação da Defensoria Pública da capital e interior, com incremento de soluções tecnológicas próprias. Meta A: Fibra Ótica	IPE	2	2	2	3	12



I14	Instalar conexão à internet banda larga nos órgãos de atuação da Defensoria Pública da capital e interior, com incremento de soluções tecnológicas próprias. Meta B: Rádios Wmax	IPE	2	3	2	3	18
I15	Realizar estudo de viabilidade para implantação de solução de telefonia VoIP	ICO	5	2	3	2	12
S01	Implementar Sistema de Gerenciamento de Incidentes - OTRS	ICO	3	2	2	3	12
S02	Implementar Sistema de Inventário de Ativos de TI - OCS INVENTORY	ICO	3	3	2	3	18
S03	Implementar Serviço de Atendimento ao Defensor de Plantão Judiciário	ICO	1	3	2	3	18
S04	Implantar Procedimentos Operacionais Padrões - POP	IPE	3	3	2	3	18
S05	Inventariar hardware e software nas unidades da DPGE na capital e interior	IPE	2	3	3	3	27
A01	Implementar Processo de Gestão de Aquisições de TI	ICO	2	5	5	2	50
A02	Implementar Processo de Gestão de Contratos de TI	ICO	2	5	5	2	50
A03	Adquirir equipamentos / insumos / soluções tecnológicas	ICO	3	5	5	3	75
D01	Reestruturar Sistema Integrado de Arrecadação - SIA	IPE	2	3	5	3	45
D02	Atualizar sistema de RH e Folha de Pagamento com comunicação com e social	IEC	1	5	5	5	125
D03	Desenvolver sistema de registro de estagiários	ICO	5	1	1	3	3
D04	Atualizar Sistema Integrado de Gestão – SIGE	IPE	3	3	3	3	27
D05	Desenvolver e implementar intranet 2.0	IPE	5	3	3	3	27
D06	Atualizar Sistema Informações Criminais – SIC	IPE	2	3	3	3	27
D07	Implantar Sistema de Atendimento	ICO	1	3	5	5	75
D08	Implantar Sistema de Gestão Patrimonial	ICO	1	3	5	3	45

**\*Prioridade:** Quanto menor o indicador maior prioridade. Utilizado como critério de desempate para ordem da Matriz GUT.

**\*Matriz GUT [Gravidade \* Urgência \* Tendência]:** ferramenta de auxílio na priorização dos projetos sob a interpretação da resolução de problemas. A matriz serve para classificar cada problema pela perspectiva da gravidade (do problema), da urgência (de resolução dele) e pela tendência (dele piorar com rapidez ou de forma lenta).



## INDICADORES

Adotou-se no presente Plano Diretor de Tecnologia da Informação os mesmos indicadores utilizados no Plano de Atuação 2018-2019, a saber:

**ÍNDICE DE CONCLUSÃO OBJETIVA (ICO):** utilizado para projetos, cuja meta só pode ser concretizada de forma integral, admitindo, portanto, apenas os valores 0 (projeto não concluído) ou 1 (projeto concluído). Por exemplo, o projeto D08 (Implantar Sistema de Gestão Patrimonial) não admite execução fracionada, ou o sistema foi homologado ou não;

**ÍNDICE DE ETAPA CONCLUÍDA (IEC):** utilizado para projetos, cuja meta, por envolver ações multifocais, é melhor quantificada através das etapas estabelecidas no plano de ação do projeto, ou seja, o índice é a razão entre o número de etapas executadas e o número total de etapas previstas no plano de ação do projeto;

**ÍNDICE PERCENTUAL (IPE):** utilizado para projeto, cuja meta é formada por um elemento quantitativo já conhecido e, que admite fracionamento na execução, assumindo valores dados pela razão do elemento quantitativo, realizado pelo total de elementos quantitativos planejados (ou seja, um valor percentual).



## SISTEMÁTICA DE ACOMPANHAMENTO

O Plano Diretor de Tecnologia, a exemplo do Plano de Atuação, é sujeito a monitoramento contínuo, este, por sua vez, exercido pela Assessoria de Desenvolvimento Institucional – ADINS, assessoria que também é responsável pela concepção dos próprios planos retromencionados.

A ADINS coordena e conduz as seguintes ações de monitoramento:

**REUNIÕES SEMANAIS DE ALINHAMENTO:** reuniões com a presença dos colaboradores da área de TI, envolvidos nas Ações ou Projetos, na ocasião, estes devem relatar sucintamente as necessidades ou impedimentos de suas ações para o alinhamento e o estabelecimento de prioridades;

**REUNIÕES MENSAIS DE MONITORAMENTO:** reuniões realizadas na última semana do mês, com a presença dos responsáveis por cada área de TI, envolvida nas Ações ou Projetos, em que estes devem relatar sucintamente a evolução do seu projeto;

**REUNIÕES QUADRIMESTRAIS DE TOMADAS DE CONTAS:** oportunidade em que os responsáveis por cada área de TI, envolvidos nas Ações ou Projetos, são confrontados com os Planos de Ação destas, bem como, é verificado o cumprimento das metas, resultados esperados e indicadores de desempenho e tomadas as providências necessárias para o bom andamento da Ação ou Projeto.

Os Balanços Quadrimestrais do Plano de Atuação irão apresentar os indicadores de desempenho de cada Ação ou Projeto.

