



**DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DO AMAZONAS**

# **PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**2022-2024**

**DEFENSOR PÚBLICO GERAL**

Dr. Ricardo Queiroz de Paiva

**SUBDEFENSOR PÚBLICO GERAL**

Dr. Thiago Nobre Rosas

**DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Nickollas Diego Lima de Jesus

**EQUIPE DE ELABORAÇÃO**

Nickollas Diego Lima de Jesus – Diretor de Tecnologia da Informação da DTI

Francisco Helivelton Fernandes Sousa – Diretor Adjunto de Infraestrutura da DTI

Fábio Michel Maquiné de Lima – Diretor Adjunto de Desenvolvimento da DTI

Rudson Fernandes Nunes – Diretor Administrativo

Dr. Marcelo da Costa Pinheiro – Defensor Público e Coord. Defensoria Pública Digital

**COLABORADORES**

Daniel Ferreira Damian – Analista de Sistemas

Ronald Benedito Lima Dos Reis – Analista de Banco de Dados

Luiz Claudio De Sena – Assessor Técnico

Laercio Timoteo Da Silva Junior – Assessor Técnico

Luiz Henrique Oliveira Do Nascimento – Assessor Técnico

João Ricardo Serique Bernardo – Assessor Técnico

**APROVAÇÃO**

Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETEC



## HISTÓRICO DE VERSÕES

---

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
22/03/2022	01	Elaboração da minuta do PDTI 2022-2024 da DPEAM	DTI
25/07/2022	01	Aprovação da minuta do PDTI 2022-2024 da DPEAM	CETEC

## SUMÁRIO

---

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. METODOLOGIA APLICADA .....	9
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....	10
4. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES .....	12
5. ORGANIZAÇÃO DA DTI.....	13
6. RESULTADO DO PDTI ANTERIOR .....	14
7. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI.....	16
7.1. MISSÃO .....	16
7.2. VISÃO.....	17
7.3. VALORES .....	17
7.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	18
7.5. ANÁLISE SWOT.....	20
8. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO .....	21
9. LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES.....	22
10. CAPACIDADE ESTIMADA DE EXECUÇÃO DA DTI.....	25
11. PLANO DE METAS E AÇÕES.....	27
11.1. PLANO DE METAS.....	27
11.2. PLANO DE AÇÕES.....	28
12. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS.....	30
13. PLANO DE INVESTIMENTO.....	31
14. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI.....	32
15. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO .....	33
16. CONCLUSÃO.....	33

## FIGURAS

---

Figura 01 – Planejamento Estratégico 2021-2024 .....	7
Figura 02 – Subprocessos da elaboração do PDTI .....	9
Figura 03 – Organograma da DTI .....	13
Figura 04 – Gráfico da capacidade estimada (suporte) .....	26
Figura 05 – Gráfico da capacidade estimada (desenvolvimento) .....	26

## TABELAS

---

Tabela 01 – Documentos de referência .....	10
Tabela 02 – Princípios e Diretrizes da TI .....	12
Tabela 04 – Implementação de iniciativas do PDTI anterior .....	14
Tabela 05 – Objetivos estratégicos .....	18
Tabela 06 – Matriz SWOT da DTI .....	20
Tabela 07 – Identidade estratégica da DTI .....	21
Tabela 08 – Inventário de Necessidades .....	22
Tabela 09 – Capacidade estimada da equipe de suporte .....	25
Tabela 10 – Capacidade estimada da equipe de desenvolvimento .....	26
Tabela 11 – Plano de Metas Estratégicas .....	27
Tabela 12 – Plano de Iniciativas Estratégicas .....	28
Tabela 13 – Plano de Capacitação .....	30
Tabela 14 – Força de Trabalho .....	31
Tabela 15 – Plano de Investimento .....	32

## APRESENTAÇÃO

---

Este presente Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI da Defensoria Pública do Estado do Amazonas tem como principal objetivo estruturar um planejamento de tecnologia da informação alinhado com o Planejamento Estratégico da instituição tendo como conteúdo diretrizes, princípios, orientações e definições de metas, ações, processos, indicadores e métodos para a condução dos projetos e serviços na área de Tecnologia da Informação.

A Defensoria Pública possibilita assistência jurídica às pessoas em situação de vulnerabilidade, portanto há uma necessidade da sua expansão não só fisicamente, mas tecnologicamente em todo o território do Estado, para facilitar o acesso do assistido à justiça e também aprimorar a sua eficiência nos seus processos internos e externos. Com isso, tem-se o propósito de se ter um planejamento adequado a atingir tais resultados.

A IN nº 04/2014 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Getão, em seu artº 2º define o PDTI como sendo um “instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período”.

No planejamento da Tecnologia da Informação é possível identificar as oportunidades de soluções tecnológicas para aprimorar os processos desta defensoria, definir as ações necessárias a alcançar em curto, médio e longo prazo, os seus objetivos estratégicos. Este plano é um instrumento para descrever de forma tática os caminhos para que esta defensoria transite de uma condição atual, para uma condição futura em termos de tecnologia.

Este plano abrange todas as unidades da Defensoria Pública do Estado do Amazonas, tanto na capital como no interior e tem seu período de vigência compatível com o planejamento estratégico até o ano de 2024, devendo ser revisado anualmente.

Responsável pela execução do PDTI, a Diretoria de Tecnologia da Informação é uma das unidades administrativas da instituição, prevista no Art. 6º da RESOLUÇÃO Nº 012/2020-CSDPE/AM e sua organização definida no Capítulo IX, do Art. 47 ao 53, tendo por finalidade auxiliar na execução das atividades voltadas para Tecnologia da Informação no âmbito da Defensoria Pública do Estado.

## 1. INTRODUÇÃO

Prevista no art. 134 da Constituição Federal, a Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, cabendo-lhe a orientação jurídica e a defesa dos necessitados em todos os graus de jurisdição. Com efeito, tendo em vista o elevado número de pessoas necessitadas no país, o que é considerado, inegavelmente, como uma das principais causas de aumento dos conflitos, a presença da Defensoria Pública é primordial para a defesa dos direitos humanos.

Devido a necessidade de expansão da Defensoria Pública não só fisicamente, mas tecnologicamente em todo o território do Estado, faz-se necessário o seu avanço tecnológico para facilitar o acesso do assistido aos seus direitos e também aprimorar a sua eficiência nos seus processos internos e externos. Com isso, surge a necessidade de se ter um planejamento adequado a atingir tais resultados.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da Defensoria Pública do Estado do Amazonas é uma ferramenta de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação para atender às necessidades da instituição. Ele direciona Diretoria de Tecnologia da Informação nas suas rotinas e projetos e também norteia os investimentos e orçamento para infraestrutura de TI da DPE/AM, alinhando-os continuamente com os objetivos de negócio.

Por conseguinte, este plano deve prover diretrizes para a gestão de Tecnologia da Informação na Defensoria Pública durante os anos de 2022 a 2024 de modo a alinhar-se com o novo Planejamento Estratégico Institucional em sua missão, visão, valores e objetivos estratégicos. No Planejamento Estratégico Institucional de 2021 a 2024, foi instituída a identidade organizacional desta Defensoria Pública, a qual será o pilar central neste PDTI, conforme figura abaixo:



Figura 01 – Planejamento Estratégico 2021-2024

A Resolução Nº 045/2014 do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Amazonas que instituiu o Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação rege em seu artigo 4, que:

Art. 4º São atribuições do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação da Defensoria Pública do Estado do Amazonas:

I- Estabelecer a política e as diretrizes de Tecnologia da Informação para a melhoria contínua da gestão, alinhamento à missão, às estratégias e às metas institucionais;

II- Propor o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI;

III- Analisar, Supervisionar e priorizar, em conformidade com as políticas da Defensoria Pública do Estado do Amazonas e de seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, o planejamento anual de aquisições, contratações e serviços de Tecnologia da Informação;

IV- Estabelecer estratégias e diretrizes relacionadas à gestão dos recursos de informação e tecnologia associadas, promover a sua implementação e zelar pelo seu cumprimento;

V- Propor a criação de grupos de trabalho e/ou subcomitês para auxiliarem nas decisões do Comitê, definindo seus objetivos, composição, regimento e prazo para conclusão de seus trabalhos, quando for o caso;

VI- Propor alterações em seu Regimento Interno.

Sendo assim, o Comitê Estratégico de TI da instituição tem papel fundamental na construção, condução, revisão e monitoramento do plano, tal como a Diretoria de Tecnologia da Informação responsável pela elaboração e execução ao longo de sua vigência.

Este Plano Diretor de TI foi elaborado conforme previamente planejado no Plano de Trabalho de Elaboração do PDTI, demandado pela PORTARIAN.º001/2022-CETEC/DPE/AM, apresentado e aprovado pelo Comitê Estratégico de TI no dia 13/04/2022 após votação unânime.

Neste Plano de Trabalho foram definidos o objetivo, a justificativa, o contexto da Diretoria de Tecnologia da Informação, o alinhamento estratégico, os fatores motivacionais, a equipe participante, a metodologia a ser aplicada, os documentos de referência, os princípios e diretrizes e o cronograma de elaboração.

## 2. METODOLOGIA APLICADA

Segundo o Guia de Elaboração de PDTI do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Governo Federal (SISP), em sua versão 2.0, o processo de construção PDTI está baseado nos seguintes subprocessos:



Figura 02 – Subprocessos da elaboração do PDTI

- **PREPARAÇÃO:** início do processo de elaboração do plano, possuindo as seguintes fases:
  - Definir abrangência e período do PDTI
  - Definir a Equipe de Elaboração do PDTI – EqEPDTI
  - Descrever a metodologia de elaboração
  - Consolidar documentos de referência
  - Identificar estratégias da organização
  - Identificar princípios e diretrizes
  - Elaborar o Plano de Trabalho do PDTI – PT-PDTI
  - Aprovar o PT-PDTI
- **DIAGNÓSTICO:** atividades relacionadas à análise estratégica e ao levantamento das necessidades, possuindo as seguintes fases:
  - Analisar resultados do PDTI anterior;
  - Analisar o referencial estratégico de TIC;
  - Analisar a organização da TIC;
  - Realizar Análise SWOT da TIC;
  - Estimar a capacidade da execução da TIC;
  - Planejar o levantamento das necessidades;
  - Identificar necessidades de Informação;
  - Identificar necessidades de Serviços de TIC;
  - Identificar necessidades de Infraestrutura de TIC;
  - Identificar necessidades de Contratação de TIC;
  - Identificar necessidades de Pessoal de TIC;

- Consolidar o Inventário de Necessidades;
  - Alinhar as necessidades de TIC às estratégias da organização;
  - Aprovar o Inventário de Necessidades.
- **PLANEJAMENTO:** caracteriza-se por planejar o atendimento das necessidades, estabelecendo os planos e as ações adequados para o alcance dos objetivos esperados, compondo-se das seguintes fases:
    - Atualizar critérios de priorização;
    - Priorizar as necessidades inventariadas;
    - Definir metas e ações;
    - Planejar ações de pessoal;
    - Planejar orçamento das ações do PDTI;
    - Identificar os fatores críticos de sucesso;
    - Consolidar a Minuta do PDTI;
    - Aprovar a Minuta do PDTI;
    - Publicar o PDTI.

Além do modelo de PDTI do SISP, serão utilizados conceitos do Planejamento Estratégico Institucional, BSC (Balanced Scorecard voltado para TI, COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology), ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência) para definição de prioridades.

### 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

DOCUMENTO	CONTEXTO
CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988	CAPÍTULO IV DAS FUNÇÕES ESSENCIAIS À JUSTIÇA SEÇÃO IV - DA DEFENSORIA PÚBLICA
CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DO AMAZONAS DE 1989	CAPÍTULO VI DAS FUNÇÕES ESSENCIAIS À JUSTIÇA - Seção IV DA DEFENSORIA PÚBLICA
GUIA DE PDTI DO SISP VERSÃO 2.0	O Guia de PDTI do SISP tem por finalidade disponibilizar conhecimento para auxiliar a elaboração e o acompanhamento de um PDTI, com conteúdo e qualidade mínimos para aprimorar a governança e a gestão da Tecnologia

	da Informação e Comunicações nos órgãos da Administração Pública Federal – APF.
CONTROL OBJECTIVES FOR INFORMATION AND RELATED TECHNOLOGY (COBIT 2019)	Observar as boas práticas em Governança de Tecnologia da Informação.
INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL V4)	Conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação.
REGIMENTO INTERNO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS	RESOLUÇÃO Nº 012/2020-CSDPE/AM (CONSOLIDADA IV) - Aprova o Regimento Interno da Defensoria Pública do Estado do Amazonas.
POLÍTICA DE USO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS	RESOLUÇÃO Nº 018/2016-CSDPE/AM - Regulamenta o uso dos recursos de tecnologia da informação no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Amazonas.
PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS 2016-2017	O Plano Diretor de Tecnologia da Informação tem o objetivo de prover diretrizes para a gestão de Tecnologia da Informação na Defensoria Pública durante os anos de 2016-2017 e preparar-se para o alinhamento com o novo Planejamento Estratégico Institucional.
LEI COMPLEMENTAR Nº 80, DE 12 DE JANEIRO DE 1994 E LEI COMPLEMENTAR N.º 01, DE 30 DE MARÇO DE 1990	Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências.
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências.

Tabela 01 – Documentos de referência

## 4. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Os princípios são um conjunto de normas fundamentais ou padrões de conduta a serem seguidos por uma pessoa ou instituição, enquanto as diretrizes são orientações, guias, rumos, linhas que definem e regulam um traçado ou um caminho a seguir. Para a DTI:

ID	PRINCÍPIO	ORIGEM
P01	Interoperabilidade - Buscar a integração dos sistemas visando a eficiência e o aprimoramento dos processos das atividades meio e fim	Planejamento Estratégico DPEAM 2021 - 2024 Decreto N° 10.996, de 14 DE Março de 2022 Decreto N° 10.332, DE 28 DE Abril de 2020
P02	Segurança da Informação - Assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações	Planejamento Estratégico DPEAM 2021 - 2024 Lei n° 13.853, DE 8 de julho de 2019 Lei n° 13.709, de 14 de agosto de 2018
P03	Economicidade - As contratações de bens e serviços de TI deverão ser planejadas, com investimentos coordenados a fim de garantir a eficiência na aplicação dos recursos públicos	Planejamento Estratégico DPEAM 2021 - 2024
P04	Cordialidade - O atendimento ao usuário deve seguir padrões de bom tratamento e respeito	Planejamento Estratégico DPEAM 2021 - 2024 ITIL V4
P05	Qualidade - Aperfeiçoamento dos serviços de infraestrutura, desenvolvimento de software e recursos tecnológicos	Planejamento Estratégico DPEAM 2021 - 2024
P06	Inovação - Promover projetos que contribuam com a transformação digital e expansão da instituição	Planejamento Estratégico DPEAM 2021 - 2024
ID	DIRETRIZ	ORIGEM
D01	Assegurar que as ações da DTI estejam alinhadas com os objetivos de negócio e estratégia da DPEAM	COBIT - Control Objectives for Information and Related Technology

D02	Promover a facilidade do acesso do assistido aos serviços da DPEAM	Planejamento Estratégico DPEAM 2021 - 2024
D03	Promover o crescimento do capital intelectual tecnológico na DPEAM	Planejamento Estratégico DPEAM 2021 - 2024
D04	Aprimorar a eficiência dos processos internos através da sistematização	Planejamento Estratégico DPEAM 2021 - 2024
D05	Promover a melhoria contínua nos serviços de TI	Planejamento Estratégico DPEAM 2021 - 2024 ITIL V4
D06	Contribuir para a transparência e o bom andamento dos projetos da instituição	Planejamento Estratégico DPEAM 2021 - 2024

Tabela 02 – Princípios e Diretrizes da TI

## 5. ORGANIZAÇÃO DA DTI

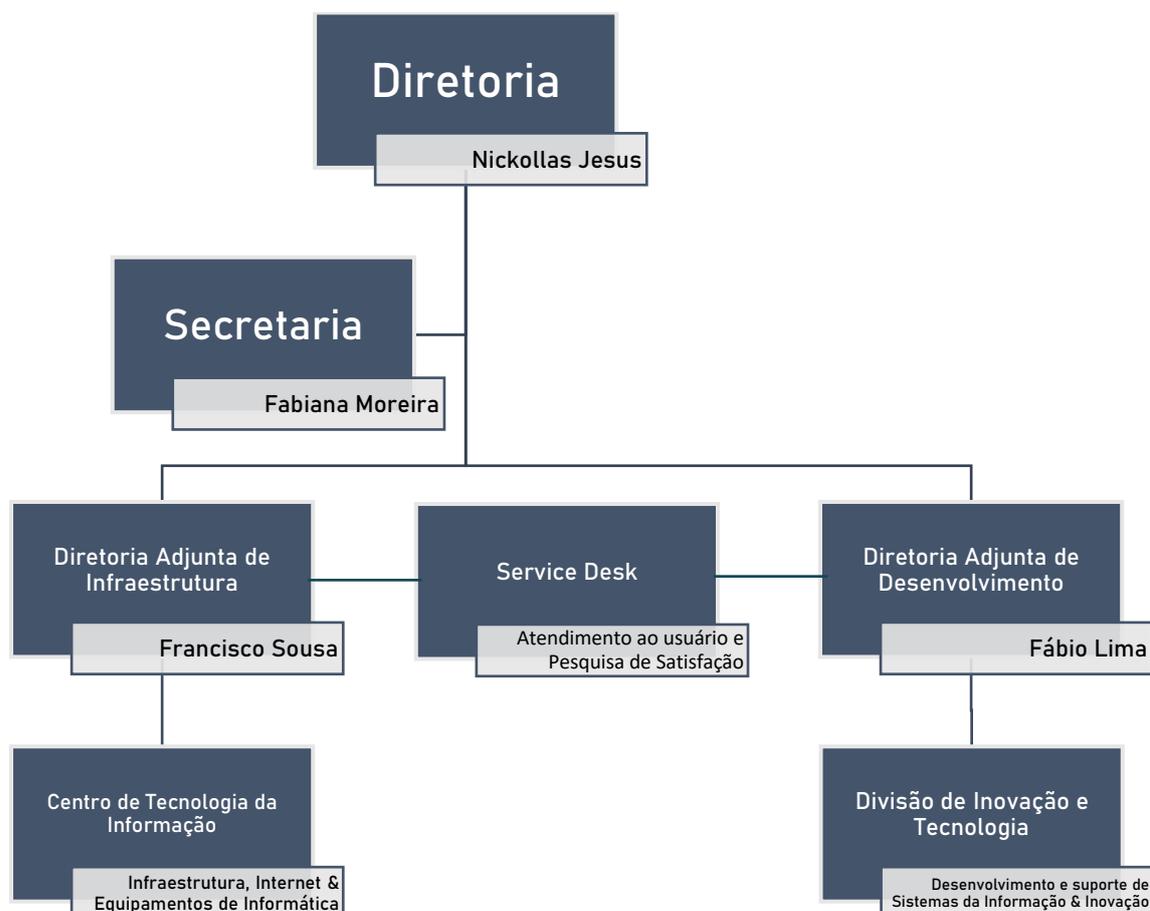


Figura 03 – Organograma da DTI

## 6. RESULTADOS DO PDTI ANTERIOR

Iniciativas Estratégicas	Implementação
<i>Implementadas</i>	26
<i>% Implementadas</i>	40%
<i>Não Implementadas</i>	39
<i>% Não Implementadas</i>	60%

Tabela 03 – Resultados do PDTI anterior

ID	INICIATIVA ESTRATÉGICA	RESULTADO
IE01	Adquirir novos computadores e equipamentos básicos para usuários em substituição aos obsoletos, e atender aos novos servidores e membros (computadores, notebooks, tablets, scanner)	Implementado
IE02	Implementar ferramenta de help desk para controle de chamados de TI e manutenção de histórico de atendimentos	Implementado
IE03	Implementar solução para monitoramento e controle de inventário dos equipamentos e ativos de TI.	Não Implementado
IE04	Prover certificação e assinatura digital para membros	Implementado
IE05	Realizar periodicamente (trimestralmente) visitas técnicas presenciais às Unidades de Atendimento da Capital para suporte e manutenções de TI.	Não Implementado
IE06	Renovar o contrato ou contratar novo fornecedor de outsourcing de impressão da capital	Implementado
IE07	Renovar o contrato de outsourcing de impressão do interior do estado	Implementado
IE08	Apresentar ao CETI-DPE/AM uma proposta de reestruturação da TI e alocação de quantitativo de cargos de TI necessários.	Implementado
IE09	Capacitar servidores de TI na metodologia de gestão de projetos	Não Implementado
IE10	Criar padrão documental para o CTI-DPE/AM	Não Implementado
IE11	Desenvolver e publicar portaria de segurança da informação	Implementado
IE12	Desenvolver novas iniciativas vinculadas à metodologia de gestão de projetos.	Não Implementado
IE13	Difundir e conscientizar os usuários quanto a política de segurança da informação.	Implementado
IE14	Divulgar as ações de TI do CTI-DPE/AM mediante estabelecimento de parceria com a ASCOM e uso multi-meios (boletim eletrônico, intranet, listas de e-mails, wiki, etc.)	Não Implementado
IE15	Documentar e disponibilizar de forma facilitada procedimentos de instalação e configuração de serviços, recuperação de sistemas e plano de contingência.	Não Implementado
IE16	Mapear os principais processos de TI visando controle, eficiência e transparência operacional.	Não Implementado
IE17	Publicar política de backup e recuperação de dados com regulamentação de papéis e responsabilidades.	Não Implementado
IE18	Adquirir e instalar equipamentos para prover solução avançada de acesso wireless na Sede e Unidades de Atendimento da DPE/AM	Implementado
IE19	Adquirir e instalar novos equipamentos de rede local para Sede e Unidades de Atendimento da DPE/AM.	Implementado
IE20	Aprimorar sistema de monitoramento de links da rede DPE/AM com emissão de notificações e alertas automáticos de disponibilidade.	Não Implementado

IE21	Contratação de empresa especializada para fornecer circuito de fibra, internet, firewall e locação de servidores.	Implementado
IE22	Estruturação da sala de reunião do Conselho Superior com telas de projeção e equipamentos para videoconferência	Implementado
IE23	Estruturação de sala para videoconferência entre a DPE e os centros de detenções	Não Implementado
IE24	Aquisição e instalação de mesa digitalizadora	Não Implementado
IE25	Instalação de internet via satélite nos municípios do interior do estado	Implementado
IE26	Realizar e/ou apoiar o treinamento dos servidores nos novos sistemas corporativos da área administrativa.	Implementado
IE27	Contratar empresa especializada para desenvolvimento, manutenção e hospedagem do novo site institucional com recursos de acessibilidade e ampliação de serviços ao cidadão.	Não Implementado
IE28	Otimizar elaboração do Diário Oficial Eletrônico com o Próton	Não Implementado
IE29	Promover a implantação e manutenção dos sistemas corporativos da área administrativa	Não Implementado
IE30	Ajuste no relatório do Sistema Próton	Implementado
IE31	Customização de atendimento do Sistema Próton	Implementado
IE32	Sistema de diárias e passagens	Não Implementado
IE33	Ponto Web	Não Implementado
IE34	Sistema de RH	Não Implementado
IE35	Sistema conversor das informações da DPE/AM para o sistema Econtas	Implementado
IE36	Implantação do Aplicativo Mobile da DPE/AM na plataforma Android	Não Implementado
IE37	Contratação de serviço de e-mail corporativo	Implementado
IE38	Renovar contrato de Manutenção Corretiva, Evolutiva e hospedagem do Sistema Próton	Implementado
IE39	Integração do sistema Próton com SAJ	Não Implementado
IE40	Integração do sistema Próton com o SISP	Não Implementado
IE41	Integração do sistema Próton com Projudi	Não Implementado
IE42	Sistema de controle de visitantes	Não Implementado
IE43	Utilização de Processos Administrativos em formato digital	Implementado
IE44	Proceder o desfazimento dos bens considerados obsoletos e/ou inservíveis.	Implementado
IE45	Promover serviços digitais à sociedade (portal, dispositivos portáteis) que contribuam para o meio ambiente - "TI verde"	Não Implementado
IE46	Licenciamento da Suíte de escritório Microsoft Office	Implementado
IE47	Licenciamento Project Professional	Não Implementado

IE48	Licenciamento do CorelDRAW	Não Implementado
IE49	Licenciamento do Adobe CS6	Implementado
IE50	Licenciamento de antivírus	Implementado
IE51	Licenciamento de Windows Server	Implementado
IE52	Pacote de acesso para Windows Server	Implementado
IE53	Promover curso de Itil para técnicos do CTI	Não Implementado
IE54	Promover curso de Cobit para técnicos do CTI	Não Implementado
IE55	Promover curso de Ponto de Função para técnicos do CTI	Não Implementado
IE56	Promover curso de Segurança da Informação para técnicos do CTI	Não Implementado
IE57	Promover curso de Zabbix para técnicos do CTI	Não Implementado
IE58	Promover curso de Administração de Rede, Servidores e Sistemas Linux para técnicos do CTI	Não Implementado
IE59	Promover curso de instalação e configuração de Windows Server para técnicos do CTI	Não Implementado
IE60	Promover curso de Administração do Windows Server para técnicos do CTI	Não Implementado
IE61	Promover curso de Análise de Requisitos com UML para técnicos do CTI	Não Implementado
IE62	Promover curso de Gerenciamento de Projetos Ágeis – Scrum para técnicos do CTI	Não Implementado
IE63	Promover curso de Banco de Dados com MySQL	Não Implementado
IE64	Promover curso de Indicadores de Desempenho para TI	Não Implementado
IE65	Promover curso de programação em PHP	Não Implementado

Tabela 04 – Implementação de iniciativas do PDTI anterior

## 7. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TI

### 8.1. MISSÃO

O Planejamento Estratégico Institucional da Defensoria Pública do Estado do Amazonas é o documento que norteia a instituição e nele é definida a sua identidade organizacional. De forma alinhada à estratégia da instituição, a Diretoria de Tecnologia da Informação define a sua identidade nos aspectos da Missão, Visão e dos Valores.

A Missão é a razão de existir de uma organização, é o que norteia os seus objetivos, serve como base para a construção da sua estratégia e deve esclarecer os benefícios para o seu público-alvo. A declaração da missão deve ser construída de modo a ser lembrada, vivenciada e transmitida por todos os envolvidos na instituição. Abaixo segue a missão da DTI alinhada com o PEI:

---

*Disponer de conhecimento, serviços, ferramentas e soluções tecnológicas que auxiliem diretamente à Defensoria Pública a, de forma mais eficiente, agir na transformação social e prestar assistência jurídica integral às pessoas em situação de vulnerabilidade.*

---

## 8.2. VISÃO

Enquanto a Missão segue com a organização durante toda a sua existência, a visão possui um período de tempo pré-determinado e pode ser alterado ao longo do tempo, de acordo com o momento atual da organização, a direção que a empresa precisa tomar e onde seus esforços precisam ser alocados. A definição da Visão se dá pelo que se pretende alcançar nos próximos anos, a sua visão de futuro. Através dela é possível definir, a longo prazo, onde se deseja chegar. Sendo assim:

---

*Ser reconhecida, no âmbito da instituição, até 2024, como parceira estratégica de credibilidade ao contribuir positivamente nos resultados organizacionais pela transformação digital, inovação e excelência nos serviços e soluções tecnológicas.*

---

## 8.3. VALORES

Por fim, os Valores podem ser definidos como a filosofia, as crenças e atitudes, que juntos compõem um conjunto de comportamentos a serem incorporados pelos colaboradores. Através deles é que as atividades do dia a dia são inspiradas, de modo a servir base no cumprimento da Missão e na busca da Visão.

**Inovação Tecnológica** – Buscar novas ferramentas e tecnologias, ou melhorar as existentes, a fim de aprimorar os processos das atividades meio e fim do órgão;

**Excelência no Atendimento** – Tratar os usuários com cordialidade, de forma tempestiva, celere, buscando a solução definitiva das demandas;

**Credibilidade** – Promover uma relação de confiança com os usuários, órgãos de atuação, unidades administrativas e a comunidade;

**Ética** – Fazer uso consciente e responsável das informações, comprometendo-se com a confidencialidade, privacidade e transparência quanto ao uso dos dados;

**Segurança** – Promover a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e irretratabilidade dos dados armazenados e processados no âmbito da Defensoria;

**Compromisso** – Estabelecer compromisso institucional e social, buscando excelência nas atividades e na utilização dos recursos tecnológicos de modo a impactar positivamente nos serviços prestados desta Defensoria à população.

**Sustentabilidade** – Prezar pelo bom uso dos recursos tecnológicos utilizados na busca pela eficiência no emprego dos mesmos alcançando a melhor relação custo e benefício.

**Diversidade** – Garantir a diversidade da equipe para que o ambiente seja inclusivo e que os diversos perfis e formas de pensamento sejam considerados na criação de soluções tecnológicas.

## 8.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Além disso, no Planejamento Estratégico Institucional, foram definidos 18 Objetivos Estratégicos que são moldados pelas quatro perspectivas da metodologia Balanced Scorecard (BSC), sendo elas: Financeira e Orçamentária, Aprendizado e Crescimento, Processos Internos e Sociedade. Dentre eles, os que estão direcionados para a DTI são:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	DESCRIÇÃO
OE01	Aprimorar a gestão e aplicação eficiente dos recursos orçamentários e financeiros
OE02	Ampliar as fontes de recursos extraorçamentários
OE03	Prover o desenvolvimento de soluções de TI otimizando o desempenho das atividades finalísticas e de apoio



OE04	Aperfeiçoar a governança de TIC e a proteção de dados
OE05	Assegurar um ambiente estrutural físico e tecnológico adequado e planejado à instituição
OE06	Promover a valorização, o reconhecimento a membros e servidores e a qualidade de vida no trabalho
OE07	Desenvolver competências e a cultura de gestão e liderança orientada para resultados
OE08	Fortalecer a governança, a gestão estratégica
OE09	Ampliar ações de comunicação em todos os níveis da instituição de forma clara e transparente
OE10	Otimizar e padronizar os processos nos diversos níveis da instituição, garantindo a qualidade e a eficiência dos serviços
OE11	Intensificar a atuação extrajudicial e coletiva
OE12	Ampliar o processo de expansão da instituição
OE13	Fomentar as ações voltadas à educação em direitos
OE14	Assegurar e ampliar o acesso à justiça por meio da Defensoria em todo o Estado
OE15	Garantir a excelência na qualidade de atendimento ao assistido
OE16	Elevar o índice de transparência
OE17	Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais
OE18	Promover a sustentabilidade e a garantia dos direitos fundamentais

Tabela 05 – Objetivos estratégicos

## 8.4. ANÁLISE SWOT

Outro aspecto importante em uma instituição é a identificação das suas forças e fraquezas (fatores internos), bem como suas oportunidades e ameaças (fatores externos) descritas no Planejamento Estratégico.

Nos fatores internos, as forças representam as vantagens internas da organização em relação aos concorrentes ou organizações do mesmo segmento, enquanto as fraquezas representam as desvantagens internas da organização que impactam negativamente os resultados.

Em seguida, estão as oportunidades, que são fatores externos que podem beneficiar a organização, enquanto as ameaças podem impactar negativamente, não sendo possível controlá-las.

Desse modo, podemos afirmar que a Matriz SWOT é técnica essencial para se desenvolver um planejamento estratégico, visto que identifica fatores internos e externos capazes de influenciar o estado atual e futuro de uma organização. A seguir, observamos esses fatores para a TI desta defensoria:

FATORES INTERNOS	
FORÇAS	FRAQUEZAS
Mão de obra intelectual e capacitada	Quantidade de mão de obra
Desenvolvimento Interno de Inovação e Sistemas	Fragmentação de sistemas de atendimento
Criatividade na busca de soluções	Sistematização dos padrões documentais
Disponibilidade de recursos tecnológicos atualizados	Frequência de reuniões periódicas de resultados
Versatilidade no suporte a demandas	Divulgação de portfólio de projetos
Equipe colaborativa e flexível	Adequação de políticas internas
Comprometimento com os objetivos institucionais	Ausência de programa de capacitação interna
Abertura para propor e acolher novas soluções e tecnologias	Disponibilização de acompanhamento das demandas
Diversidade da equipe e ambiente inclusivo	Rotinas de inventário
Equipe integrada e multidisciplinar	Padronização das tecnologias de desenvolvimento de software
Ambiente confortável promovendo bem-estar	Diretrizes de homologação na aquisição de softwares
Propósito alinhado com a instituição	Unificação e sistematização das bases de conhecimento

FATORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Novas tecnologias emergentes	Maior salário ofertado pelo mercado para os profissionais de TI
Fortalecimento de parcerias institucionais	Ameaças de segurança da informação
Networking com outras instituições e empresas	Indisponibilidade de soluções terceiras utilizadas na defensoria
Projetos integrados de P&D	Mudanças negativas na legislação
Ementas parlamentares para iniciativas tecnológicas	Pandemia e adaptações consequentes
Benchmarking entre defensorias	Desastres naturais que possam impactar a infraestrutura local
Sistemas integrados das defensorias	Furtos e acesso de pessoas não autorizadas
Aprovação de projetos de lei para melhoria na carreira	Variação cambial de soluções cobradas em moedas estrangeiras
Destinação de equipamentos reaproveitados para outras instituições	Descontinuidade, manutenções e modificações de sistemas externos
Promoção da inclusão digital para a sociedade	Atraso ou não entrega de materiais de informática por fornecedores
Rotina de trabalho remoto	Carência orçamentária para investimentos em tecnologia

Tabela 06 – Matriz SWOT da DTI

## 8. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

DPEAM	DTI
<b>MISSÃO</b>	
Garantir, como agente de transformação social, assistência jurídica integral e gratuita às pessoas em situação de vulnerabilidade, promovendo os direitos humanos e a redução das desigualdades sociais.	Disponer de conhecimento, serviços, ferramentas e soluções tecnológicas que auxiliem diretamente à Defensoria Pública a, de forma mais eficiente, agir na transformação social e prestar assistência jurídica integral às pessoas em situação de vulnerabilidade.

## VISÃO

Ser reconhecida, em todo o Estado do Amazonas, até 2024, como instituição de credibilidade e excelência na defesa e promoção de direitos às pessoas em situação de vulnerabilidade.

Ser reconhecida, no âmbito da instituição, até 2024, como parceira estratégica de credibilidade ao contribuir positivamente nos resultados organizacionais pela transformação digital, inovação e excelência nos serviços e soluções tecnológicas.

## VALORES

Empatia  
 Transformação Social  
 Humanização e Excelência no Atendimento  
 Ética  
 Transparência

Inovação Tecnológica  
 Excelência no Atendimento  
 Credibilidade  
 Ética  
 Segurança  
 Compromisso  
 Sustentabilidade

Tabela 07 – Identidade estratégica da DTI

## 9. LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES

No levantamento de necessidades e definição de priorização foram usadas metodologias como a Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência) composta pela avaliação dos membros da CETEC, alinhando com os objetivos e iniciativas estratégicas da instituição, bem como consolidando as necessidades de informação, infraestrutura, serviços, contratação e de pessoal, conforme tabela em ordem de prioridade abaixo:

Necessidade	Tipo	Descrição	Objetivo Estratégico	Iniciativa Estratégica	PRIORIDADE
NE07	Contratação	Otimização dos serviços de acesso à internet na capital e interior do Estado	OE05	IE42	97,74
NE30	Serviços	Aprimoramento do processo de agendamento online e mitigação	OE15	IE106	87,75

		dos erros de direcionamento do assistido			
<b>NE02</b>	Contratação	Facilitar o acesso do assistido pelo WhatsApp	OE03	IE09	<b>87,50</b>
<b>NE24</b>	Serviços	Controle da ficha funcional dos membros e servidores	OE03	IE15	<b>72,80</b>
<b>NE21</b>	Serviços	Novas funcionalidades no sistema de atendimento para melhorar a eficiência de usabilidade	OE03	IE11	<b>69,44</b>
<b>NE38</b>	Serviços	Otimização no processo de controle de folha de pagamento	OE03	IE16	<b>69,44</b>
<b>NE47</b>	Informação	Otimização no tratamento de dados sensíveis	OE04	IE40	<b>66,67</b>
<b>NE15</b>	Infraestrutura	Rede lógica para novas unidades da capital e região metropolitana	OE05	IE51	<b>66,67</b>
<b>NE14</b>	Infraestrutura	Implantação de infraestrutura para implementação de novas unidades no Interior do Estado do Amazonas (polos, UDIs, unidades)	OE12	IE89	<b>66,67</b>
<b>NE25</b>	Serviços	Disponibilização de um aplicativo de celular da defensoria para os assistidos	OE03	IE17	<b>63,89</b>
<b>NE16</b>	Infraestrutura	Otimização do uso do sistema de peticionamento no interior	OE05	IE45	<b>61,33</b>
<b>NE45</b>	Serviços	Identificação da existência de vulnerabilidade digital nos atendimentos dos assistidos	OE15	IE107	<b>61,11</b>
<b>NE18</b>	Pessoal	Aumentar o quantitativo de mão de obra especializada dos profissionais de TI	OE03	IE07	<b>58,78</b>
<b>NE26</b>	Serviços	Integração dos sistemas de atendimento	OE03	IE10	<b>58,78</b>
<b>NE37</b>	Serviços	Otimização do processo de controle de diárias e passagens	OE03	IE18	<b>58,56</b>
<b>NE04</b>	Contratação	Controle eficiente de registro de ponto	OE03	IE19	<b>56,22</b>
<b>NE11</b>	Informação	Remessas digitais para prestação de contas	OE16	IE112	<b>53,88</b>
<b>NE10</b>	Informação	Site institucional mais seguro, atualizado e eficiente na busca de informações	OE03	IE12	<b>53,78</b>
<b>NE23</b>	Serviços	Medição da satisfação dos assistidos	OE15	IE102	<b>51,43</b>
<b>NE36</b>	Serviços	Otimização do processo de controle patrimonial	OE03	IE20	<b>44,92</b>

<b>NE28</b>	Serviços	Peticionamento mais eficiente	OE03	IE11	<b>44,81</b>
<b>NE31</b>	Serviços	Apuração da meritocracia mais eficiente	OE03	IE21	<b>42,57</b>
<b>NE19</b>	Pessoal	Capacitação continuada dos servidores de TI	OE03	IE07	<b>40,74</b>
<b>NE49</b>	Serviços	Especialização nos atendimentos de TI às unidades de defensoria do interior	OE03	IE13	<b>37,04</b>
<b>NE29</b>	Serviços	Controle eficiente de tramitação de processos internos	OE03	IE08	<b>35,10</b>
<b>NE22</b>	Serviços	Módulo de atendimento para as defensorias prisionais	OE03	IE11	<b>33,43</b>
<b>NE13</b>	Informação	Atualização de políticas internas de uso dos equipamentos de informática, segurança e privacidade dos dados	OE04	IE34	<b>33,43</b>
<b>NE27</b>	Serviços	Solução mais eficiente e transparente na abertura de chamados de TI	OE03	IE13	<b>33,33</b>
<b>NE34</b>	Serviços	Automatização das publicações do diário oficial na ficha funcional	OE03	IE23	<b>31,67</b>
<b>NE44</b>	Serviços	Otimização do processo de controle de adiantamento de pagamento	OE03	IE24	<b>31,67</b>
<b>NE20</b>	Serviços	Emails institucionais, aplicativos de comunicação interna e para edição documentos.	OE05	IE49	<b>28,50</b>
<b>NE46</b>	Serviços	Otimização do processo de controle orçamentário, financeiro e contábil	OE01	IE01	<b>26,92</b>
<b>NE32</b>	Serviços	Otimização do processo de autenticação nos sistemas	OE05	IE35	<b>26,92</b>
<b>NE39</b>	Serviços	Otimização no processo de controle de férias	OE03	IE25	<b>25,42</b>
<b>NE06</b>	Contratação	Gerenciamento dos projetos da instituição	OE01	IE03	<b>24,08</b>
<b>NE08</b>	Contratação	Integração dos domínios do site institucional	OE03	IE12	<b>24,08</b>
<b>NE12</b>	Informação	Disponibilização de dashboards para monitoramento de indicadores e tomada de decisão da gestão	OE08	IE66	<b>24,08</b>
<b>NE35</b>	Serviços	Otimização do processo de avaliação de desempenho dos servidores	OE03	IE26	<b>22,67</b>

<b>NE33</b>	Serviços	Otimização da edição das publicações do diário oficial	OE03	IE27	<b>21,25</b>
<b>NE09</b>	Informação	Otimização da comunicação interna com portal de informações e links para os sistemas	OE05	IE44	<b>18,89</b>
<b>NE17</b>	Infraestrutura	Otimização dos equipamentos para suporte a eventos	OE05	IE47	<b>17,78</b>
<b>NE43</b>	Serviços	Otimização do processo de controle de solicitação de transporte	OE03	IE28	<b>16,67</b>
<b>NE48</b>	Serviços	Melhoria na distribuição de processos para o conselho superior	OE03	IE29	<b>13,54</b>
<b>NE41</b>	Serviços	Implantação de sistema para apuração das eleições	OE03	IE29	<b>10,83</b>
<b>NE05</b>	Contratação	Eficiência na transcrição de atas das reuniões dos conselhos	OE03	IE30	<b>10,11</b>
<b>NE40</b>	Serviços	Otimização no processo de controle de cursos de aperfeiçoamento	OE03	IE31	<b>7,28</b>
<b>NE01</b>	Contratação	Carteira funcional digital para os membros	OE03	IE22	<b>7,00</b>
<b>NE03</b>	Contratação	Gerenciamento de livros, artigos, teses e trabalhos literários dos defensores	OE13	IE97	<b>2,67</b>
<b>NE42</b>	Serviços	Implantação de webservice para acesso à Revista dos Tribunais	OE13	IE97	<b>2,07</b>

Tabela 08 – Inventário de Necessidades

## 10. CAPACIDADE ESTIMADA DE EXECUÇÃO DA DTI

<b>SUPORTE</b>	<b>2020*</b>	<b>2021</b>	<b>PREVISÃO 2022</b>
<b>CHAMADOS DE SERVICE DESK</b>	<b>1735</b>	<b>5953</b>	<b>8060</b>
<b>TÉCNICOS DISPONÍVES</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>31</b>
<b>PRODUTIVIDADE POR TÉCNICO</b>	<b>133</b>	<b>259</b>	<b>260</b>

\*Pandemia – Covid19

Tabela 09 – Capacidade estimada da equipe de suporte

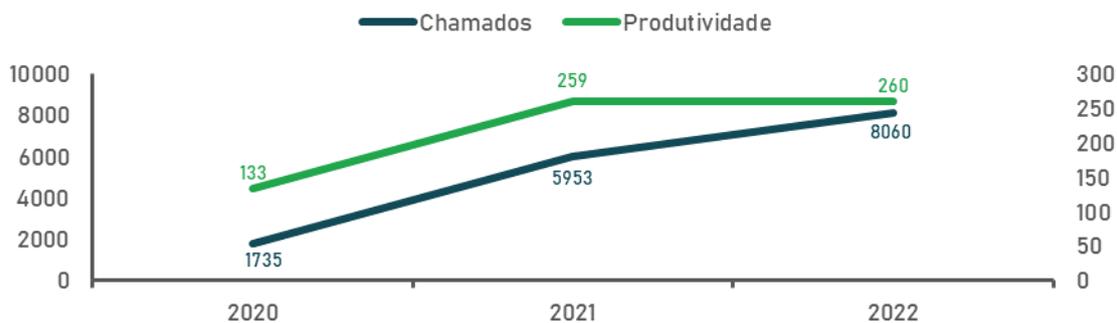


Figura 04 – Gráfico da capacidade estimada (suporte)

<i>SISTEMAS</i>	2020*	2021	PREVISÃO 2022
<i>ENTREGAS DE VALOR</i>	34	48	78
<i>DESENVOLVEDORES</i>	11	13	15
<i>PRODUTIVIDADE POR DESENVOLVEDOR</i>	3	4	5

\*Pandemia - Covid19

Tabela 10 – Capacidade estimada da equipe de desenvolvimento

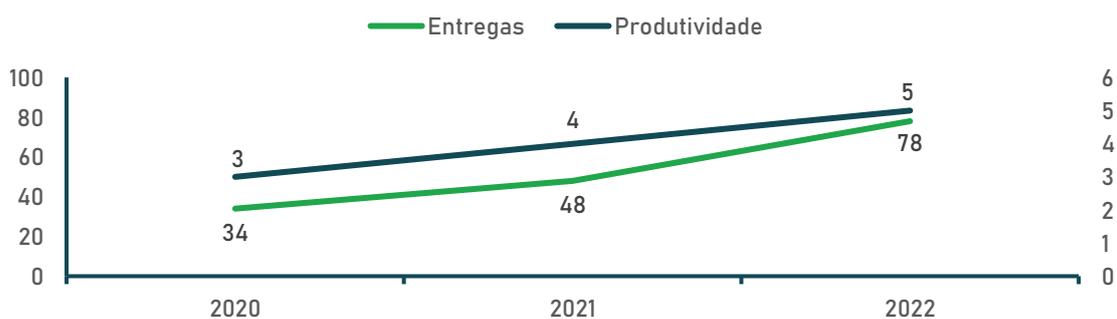


Figura 05 – Gráfico da capacidade estimada (desenvolvimento)

## 11. PLANO DE METAS E AÇÕES

### 12.1. PLANO DE METAS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	DESCRIÇÃO	INDICADOR	MEDIÇÃO INDICADOR	META 2022	META 2023	META 2024
OE03	Prover o desenvolvimento de soluções de TI otimizando o desempenho das atividades finalísticas e de apoio	% de iniciativas estratégicas de TI implantadas	Projetos estratégicos de TI executados/ Número de projetos planejados x 100	30%	50%	60%
		Índice de satisfação com os serviços de TI prestados	Nota apurada/nota máxima x 100	90%	94%	96%
OE04	Aperfeiçoar a governança de TIC e a proteção de dados	Índice de maturidade da governança de TI	Nota apurada conforme pontuação do iGovTI	0,3	0,4	0,5
OE05	Assegurar um ambiente estrutural físico e tecnológico adequado e planejado à instituição	Índice de satisfação com a infraestrutura de trabalho	Notas apuradas/ nota máxima x100	60%	70%	80%
		Índice de satisfação com os equipamentos tecnológicos de trabalho	Notas apuradas/ nota máxima x100	60%	70%	80%

		Índice de execução do plano de suprimentos estrutural e tecnológico da DPE-AM	Total de ações estruturantes de necessidades executadas/Total de ações do plano de necessidades mapeadas/ x 100	30%	50%	60%
<b>OE13</b>	Fomentar as ações voltadas à educação em direitos	Quantidade de ações, projetos e programas para fomento da educação e direitos	Total de ações, projetos e programas realizados	13	16	20
<b>OE15</b>	Garantir a excelência na qualidade de atendimento ao assistido	% de satisfação do assistido	Média total das notas e respostas/ nota máxima x 100	70%	80%	90%

Tabela 11 – Plano de Metas Estratégicas

## 12.2. PLANO DE AÇÕES

OE03 - Prover o desenvolvimento de soluções de TI otimizando o desempenho das atividades finalísticas e de apoio

Iniciativa	Descrição	Ano de Priorização	Semestre	Status
IE07	Realizar a Capacitação/Atualização do quadro de pessoal de TI nas soluções providas à DPE-AM	2022	2	Em andamento
IE08	Implantar o sistema SEI	2021	2	Finalizado
IE09	Implantar ferramenta de chat on-line para atendimento.	2022	2	Em andamento
IE10	Integrar o SOLAR com ferramentas jurídicas necessárias de acordo com a viabilidade do sistema.	2022	2	Em andamento

IE11	Implantar melhorias no sistema SOLAR para as unidades da Capital e adaptadas à realidade dos Polos de atendimento no interior	2023	1	Em andamento
IE12	Realizar a implantação de novo site institucional da DPE/AM.	2022	2	Em andamento
IE13	Implementar solução mais eficiente e transparente na abertura de chamados de TI com medição da pesquisa de satisfação	2022	2	Em andamento
IE14	Implantação do sistema de pesquisa de satisfação para avaliação dos atendimentos realizados pelos órgãos de atuação	2022	1	Em andamento
IE15	Implementar sistema de ficha funcional dos membros e servidores	2022	1	Em andamento
IE16	Implementar modulo de gestão de dados da folha de pagamento	2023	2	Não iniciado
IE17	Desenvolver o aplicativo de celular da DPE/AM	2022	2	Em andamento
IE18	Implementar sistema de gestão diárias e passagens	2022	2	Não iniciado
IE20	Implementar modulo de gestão patrimonial	2023	2	Não iniciado
IE21	Implementar sistema para apuração da meritocracia	2022	2	Em andamento
IE22	Implementar carteira funcional digital para os defensores	2022	2	Em andamento
IE23	Automatizar as publicações do diário oficial na ficha funcional	2023	1	Não iniciado
IE24	Implementar sistema de gestão de adiantamento	2023	1	Não iniciado
IE25	Implementar sistema de gestão de férias	2023	2	Não iniciado
IE26	Implementar sistema de gestão da avaliação de desempenho dos servidores	2023	1	Não iniciado
IE27	Implementar sistema de edição das publicações do diário oficial	2023	1	Não iniciado
IE28	Implementar sistema de gestão de transporte	2022	2	Não iniciado
IE29	Implementar sistema de distribuição de processos, votação e apuração da eleição da DPE	2022	1	Em andamento
IE30	Aprimorar o formato de transcrição de atas das reuniões dos conselhos	2022	1	Em andamento
IE31	Implementar modulo de gestão de cursos de aperfeiçoamento	2023	1	Não iniciado

**OE04 - Aperfeiçoar a governança de TIC e a proteção de dados**

Iniciativa	Descrição	Ano de Priorização	Semestre	Status
IE33	Atualizar o catálogo de serviços e SLA de chamados de suporte e manutenção	2022	1	Em andamento
IE34	Atualizar a Política de Segurança da Informação (PSI)	2022	2	Em andamento
IE36	Elaborar e implantar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação	2022	1	Em andamento

OE05 - Assegurar um ambiente estrutural físico e tecnológico adequado e planejado à instituição

Iniciativa	Descrição	Ano de Priorização	Semestre	Status
IE42	Buscar/implantar novas soluções para fornecimento de internet com melhor qualidade nas Unidades da capital e interior	2022	1	Em andamento
IE44	Desenvolver e implantar a Intranet	2022	1	Em andamento
IE45	Implantar a intranet do TJAM para acesso local aos sistemas do TJ, capital e interior. Serviço de Ponto a Ponto	2022	1	Em andamento
IE46	Redundância do link de internet na capital	2022	2	Em andamento
IE48	Contratar o serviço de e-mail corporativo	2022	1	Finalizado
IE49	Contratação de soluções de software administrativos como office, videoconferência e outras ferramentas necessárias para os setores administrativos e para as unidades administrativas de apoio ao atendimento	2022	1	Finalizado
IE51	Adequar a infraestrutura de todas as unidades da DPE/AM na Capital	2022	2	Em andamento

OE13 - Formentar as ações voltadas à educação em direitos

Iniciativa	Descrição	Ano de Priorização	Semestre	Status
IE97	Implementar um sistema de gerenciamento dos projetos, livros, artigos, teses e trabalhos literários dos defensores, bem como consolidar acesso às revistas dos tribunais	2022	1	Em andamento

OE15 - Garantir a excelência na qualidade de atendimento ao assistido

Iniciativa	Descrição	Ano de Priorização	Semestre	Status
IE104	Capacitar todas as unidades no uso do sistema Solar	2022	2	Em andamento
IE106	Estruturação e implantação do sistema de auto agendamento	2022	1	Em andamento

Tabela 12 – Plano de Iniciativas Estratégicas

## 12. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

### PLANO DE CAPACITAÇÃO

DESCRIÇÃO	PÚBLICO	ANO	SEMESTRE
ZABBIX	CTI	2021	2
TÉCNICAS ÁUDIO-VISUAL	CTI	2022	1
UX/UI DESIGN	DIT	2022	2
LGPD	CTI E DIT	2022	1
FISCAL DE CONTRATO	CTI E DIT	2022	1

ELABORAÇÃO DE ETP	GESTÃO	2022	2
POWER BI	CTI E DIT	2022	2
AUDITORIA E AVALIAÇÃO IGOVTI	GESTÃO	2023	1
ITIL V4	CTI	2023	1
COBIT 2019	GESTÃO	2023	1
ATENDIMENTO AO CLIENTE	CTI E DIT	2023	1
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	CTI E DIT	2023	1
DEVOPS FOCO GITLAB	DIT	2023	2
GESTÃO DE PROJETOS	GESTÃO	2023	2
GESTÃO DE RISCOS E COMPLIANCE	GESTÃO	2024	1
REACT JS	DIT	2024	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	DIT	2024	2
METODOLOGIAS ÁGEIS	DIT	2024	2
TESTES DE SOFTWARE	DIT	2024	2

Tabela 13 – Plano de Capacitação

## FORÇA DE TRABALHO

ÁREA DE ATUAÇÃO	ATUAL	IDEAL	DÉFICIT
ADMINISTRADOR DE REDE	0	1	-1
ANALISTA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	0	1	-1
ANALISTA DE INFRAESTRUTURA	0	1	-1
ANALISTA DE SISTEMAS	1	3	-2
ANALISTA DE SERVICE DESK	0	1	-1
ANALISTA DE BANCO DE DADOS	1	2	-1
DESIGNER	1	1	0
ASSISTENTE TÉCNICO DE SUPORTE	12	20	-8
PROGRAMADOR	7	15	-8
APOIO ADMINISTRATIVO	2	3	-1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>48</b>	<b>-24</b>

Tabela 14 – Força de Trabalho

## 13. PLANO DE INVESTIMENTO

Na tabela abaixo, encontram-se estimativas para execução das iniciativas estratégicas elencadas. Os valores abaixo são baseados em pesquisa de mercado e contratos vigentes, podendo sofrer alterações quantitativas e qualitativas durante a vigência do presente PDTI não sendo vinculativos aos valores dos contratos a serem celebrados futuramente. Para mais detalhes e

valores exatos, acesse o portal da transparência no site <https://www.defensoria.am.def.br>.

A execução das iniciativas listadas está condicionada à capacidade administrativa, técnica, negocial e às alterações e disponibilidades orçamentárias e financeiras do órgão.

Objetivo	Iniciativa Estratégica	Estimativa de Custo (R\$)		
		2022	2023	2024
OE03	IE07	150.000,00	150.000,00	150.000,00
	IE09	700.000,00	700.000,00	700.000,00
	IE11	-	100.000,00	-
	IE12	10.000,00	10.000,00	10.000,00
	IE14	46.000,00	-	-
	IE22	22.000,00	22.000,00	22.000,00
	IE30	180.000,00	180.000,00	180.000,00
OE05	IE42	3.000.000,00	3.000.000,00	3.000.000,00
	IE44	180.000,00	180.000,00	180.000,00
	IE45	800.000,00	800.000,00	800.000,00
	IE46	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00
	IE48	180.000,00	180.000,00	180.000,00
	IE49	180.000,00	180.000,00	180.000,00
	IE51	200.000,00	200.000,00	200.000,00
OE13	IE97	7.800,00	7.800,00	7.800,00
TOTAL		6.655.800,00	6.709.800,00	6.609.800,00

Tabela 15 – Plano de Investimento

## 14. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI

A revisão deste PDTI deverá ser conforme exposto abaixo:

Frequência: Anual

Responsáveis pela Revisão: Equipe de Elaboração do PDTI

Motivos para Revisão: Inclusão de informações importantes ao plano, mudanças na estratégia organizacional, mudanças na estratégia de TI, mudanças nas

Página 32 | 34

prioridades das necessidades, mudanças nas iniciativas estratégicas, mudanças nos indicadores e metas, mudanças na estrutura organizacional, entre outras mudanças relevantes para o direcionamento das atividades de TI.

## 15. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

---

Os fatores críticos são condições que podem definir o sucesso ou o fracasso da execução do PDTI e podem ser definidos conforme abaixo:

- Envolvimento efetivo do Comitê Estratégico de TI da instituição na tomada de decisão e priorização de iniciativas estratégicas;
- Acompanhamento periódico do atingimento dos objetivos, bem como da execução das iniciativas estratégicas;
- Revisões periódicas no plano para incluir informações importantes a sua execução;
- Apoio e patrocínio da administração superior para utilização do plano como documento norteador das atividades na área de tecnologia;
- Alinhamento, comunicação e publicação do plano em âmbito institucional;
- Disponibilidade orçamentária e de recursos humanos para execução do plano;
- Capacitação contínua e valorização da carreira dos servidores de TI;

## 16. CONCLUSÃO

---

O presente Plano Diretor de TI estabelece diretrizes, orientações e definições estratégicas norteadoras para as atividades da área de tecnologia da informação no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Amazonas, de modo identificar a sua identidade estratégica de TI, elencar e priorizar as necessidades, alinhando-as com as iniciativas estratégicas e objetivos institucionais.

A participação do Comitê Estratégico de TI composto por diversas áreas e níveis hierárquicos da instituição, da Equipe de Elaboração e dos Colaboradores da TI foi essencial para que o presente plano fosse criado e será ainda mais importante na concretização dos seus resultados.

Ressalta-se que o sucesso da execução deste plano está condicionado à disponibilidade de recursos humanos e orçamentários para execução das

iniciativas estratégicas, bem como o envolvimento de todas as áreas da instituição e da dedicação diária das suas equipes.

A revisão deste plano será realizada com frequência anual e o seu resultado será acompanhado através do atingimento dos objetivos e da implementação das suas iniciativas estratégicas.