



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

PORTARIA NORMATIVA Nº 245, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2012

Aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI, no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, para o período de 2013 a 2020.

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, no uso das atribuições legais conferidas pela Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993,

CONSIDERANDO a necessidade de estruturar diretrizes e princípios que regem a Tecnologia da Informação – TI no Ministério Público do Distrito Federal e Territórios;

CONSIDERANDO a necessidade de se explicitar a estratégia de TI e seu alinhamento com o Planejamento Estratégico da Instituição;

CONSIDERANDO as recomendações contidas no item 9.1 do Acórdão nº 1.603/2008, do Plenário do Tribunal de Contas da União;

CONSIDERANDO o que foi deliberado na 14ª reunião do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI, na forma do Anexo I.

§ 1º O PETI terá vigência de 2013 a 2020.

§ 2º O PETI será revisado anualmente pelo Departamento de Tecnologia da Informação – DTI, após aprovação do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI.

§ 3º O DTI providenciará a divulgação do PETI no âmbito do MPDFT.

Art. 2º Esta Portaria Normativa entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

EUNICE PEREIRA AMORIM CARVALHIDO



Ministério Público
do Distrito Federal
e Territórios

PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2013-2020

PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA

Eunice Pereira Amorim Carvalhido

Procuradora de Justiça

VICE-PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA

ZENAIDE SOUTO MARTINS

Procuradora de Justiça

ASSESSOR DE POLÍTICAS INSTITUCIONAIS

DERMEVAL FARIAS GOMES FILHO

Promotor de Justiça Adjunto

Presidente do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação

DIRETOR-GERAL

VETUVAL MARTINS VASCONCELOS

Promotor de Justiça

Presidente do Comitê Diretor de Tecnologia da Informação

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

LUIZ AUGUSTO ARAUJO BECKER

Chefe do Departamento

RODRIGO CASTRO JESUINO DA SILVA

Secretário-Executivo

DIANA LEITE NUNES DOS SANTOS

Chefe da Divisão de Sistemas de Informação

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação

2013-2020

Índice

2. Apresentação	9
Sobre este documento.....	11
O Plano Diretor de Tecnologia da Informação.....	11
Versão	12
3. Introdução	13
Governança Corporativa de Tecnologia da Informação	15
O que é o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação	18
Conceitos.....	18
Abrangência	20
Vigência.....	20
Aprovação e Publicação	20
4. Estrutura de Tecnologia da Informação.....	21
O Departamento de Tecnologia da Informação	23
Organograma	23
Atribuições do DTI.....	23
Recursos Humanos.....	24
Arquitetura de TI	27
Infraestrutura de TI	27
5. Estratégia de Tecnologia da Informação.....	29
Por que planejar.....	31
Referências Estratégicas	31
Planejamento Estratégico do MPDFT	32
O papel da TI no Planejamento Estratégico	33
Planejamento Estratégico do DTI.....	33
Princípios.....	34
Valores	35
Missão	35
Visão.....	35
Análise SWOT	36
Análise de riscos.....	36
Mapa Estratégico do DTI.....	37
Pessoas e Tecnologia	38
Atividades Internas – Processos Internos	40
Atividades Internas – Atuação Institucional.....	40
Gestão Contratual	42
Resultados para o MPDFT	42
Estratégia de Comunicação do DTI	43
6. Referências	45

2.

APRESENTAÇÃO

SOBRE ESTE DOCUMENTO

O objetivo deste documento é apresentar de forma estruturada e de fácil acesso as diretrizes e princípios que regem a Tecnologia da Informação – TI no Ministério Público do Distrito Federal e Territórios. É também de explicitar a estratégia de TI e seu alinhamento com o planejamento estratégico da Instituição, tendo como finalidade orientar o planejamento e o monitoramento de seus objetivos estratégicos e de suas metas de maneira a consolidar a importância estratégica da área de TI e garantir seu alinhamento às áreas finalísticas da Instituição. Desta forma, o presente Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI está assim organizado:

- **Capítulo 3** - Introdução
- **Capítulo 4** - Estrutura de Tecnologia da Informação
- **Capítulo 5** - Estratégia de Tecnologia da Informação
- **Capítulo 6** - Referências

Este trabalho é fruto de um processo participativo de construção e foi elaborado por servidores do Departamento de Tecnologia da Informação em alinhamento com as diretrizes estratégicas da Instituição, sob supervisão do Chefe do DTI e do Secretário-Executivo do DTI, e também contou com o apoio de outras áreas como a Secretaria de Planejamento – SECPLAN para revisão e melhorias do Mapa Estratégico de TI baseado na técnica de Balanced Scorecard – BSC.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação

Em virtude do amadurecimento das práticas de governança e gestão de TI no MPDFT, surgiu a necessidade de separação do conteúdo tático do estratégico - que já era trabalhado no PDTI, porém, com uma abordagem simplificada.

Há uma clara distinção entre os diferentes níveis de gestão e seus respectivos instrumentos de planejamento como pode ser observado na figura 1. Sabe-se também que os assuntos trabalhados em nível estratégico tendem a ter um prazo de duração diferenciado, em geral mais longo, do que as ações táticas e operacionais que são foco do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Planos de Ação.

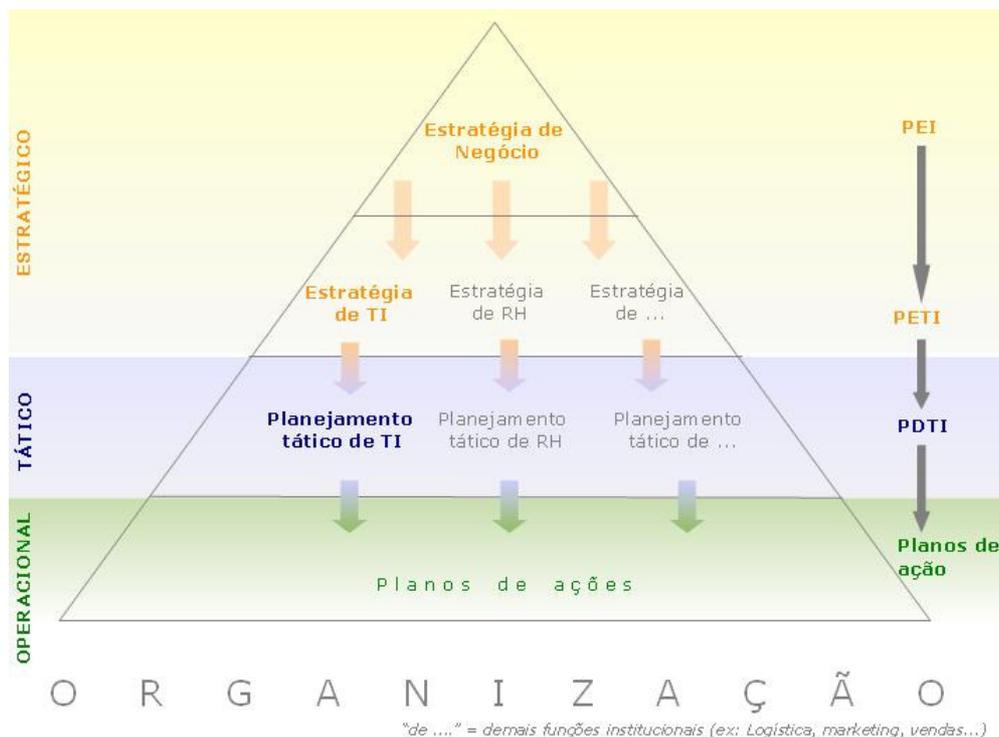


Figura 1 - Relação entre os níveis e instrumentos de planejamento (MPOG, 2012, p. 19)

Sendo assim, além da separação destes dois documentos, também se identificou a necessidade de mudanças na concepção do que são “Demandas” e “Ações”, conforme estava sendo usado no PDTI. A principal ligação entre esses dois documentos, PETI e PDTI, se dará no entendimento de que as “Demandas” já conhecidas e trabalhadas no PDTI até 2012, agora serão tratadas como “Objetivos estratégicos” no PETI, a partir de 2013 com um foco de longo prazo. Já as “Ações”, que serão tratadas a curto e médio prazo no PDTI, receberão marcos para acompanhamento do seu andamento, cada qual com sua meta e forma de mensuração própria, mantendo, no entanto, a meta maior de execução do PDTI, medida em termos percentuais.

Versão

Data	Versão	Descrição	Autor
26/11/2012	0.1	Versão a ser apresentada ao CETI para aprovação.	Celia Regina Goncalves Lima Diana Leite Nunes dos Santos Luiz Augusto Araujo Becker Rodrigo Castro Jesuino da Silva
14/12/2012	1.0	Versão aprovada	Idem

3. INTRODUÇÃO

GOVERNANÇA CORPORATIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A norma internacional de Governança Corporativa de TI, ISO/IEC-38500 (2008, p.3), também conhecida como ABNT NBR ISO/IEC-38500:2009, estabelece o seguinte conceito para Governança Corporativa de TI:

“Governança de TI é o sistema pelo qual a atual e a futura utilização da TI são dirigidas e controladas. Envolve avaliar e orientar a utilização de TI para apoiar a organização e o acompanhamento deste uso para atingir metas. Inclui a estratégia e as políticas de utilização de TI dentro de uma organização”. Esse conceito enfatiza a importância de se discutir o papel estratégico da TI no contexto corporativo e não de forma separada e isolada pelos dirigentes da TI.

Este é um modelo consagrado para governança de TI, que, apoiado nos processos de Governança de TI propostos pelo COBIT 5, formam a base para a Governança de TI no MPDFT.

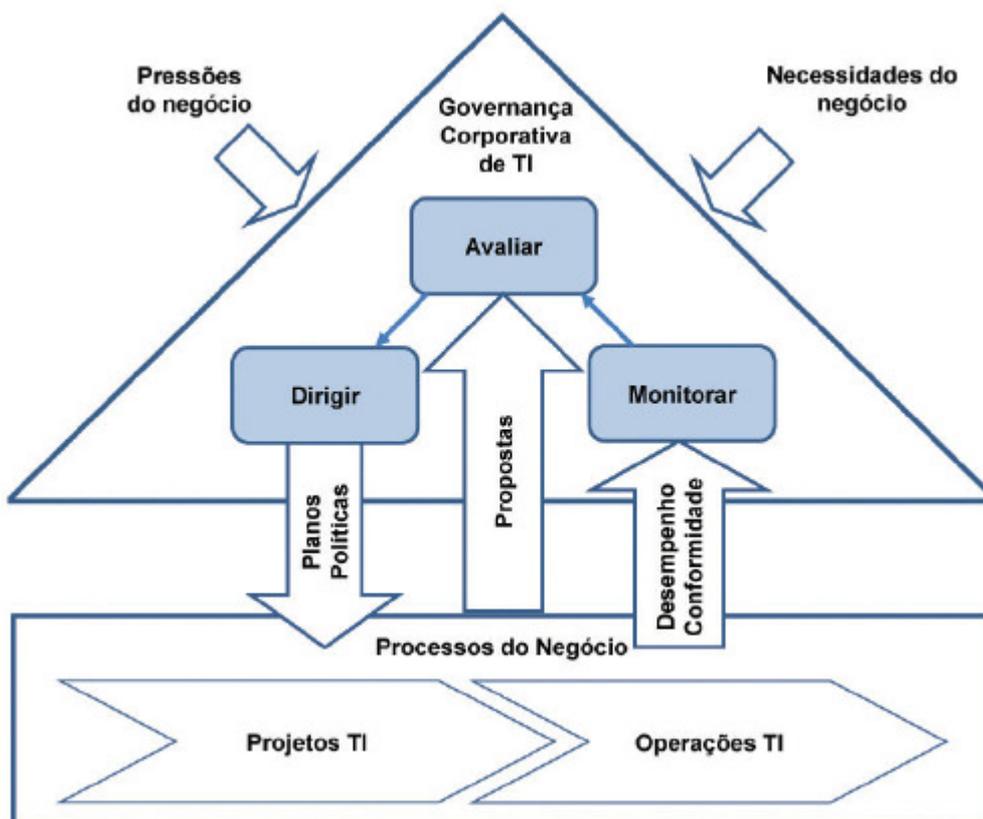


Figura 2: Modelo de Governança de TI da Norma ISO/IEC-38500 (adaptado e traduzido)

Desta forma, a TI deve receber o direcionamento da Alta Administração da Instituição, no papel da Procuradoria Geral do MPDFT e do Comitê Estratégico de TI com base em seu planejamento estratégico, por meio de três principais tarefas:

- 1) Avaliar o estado atual e uso futuro da TI;
- 2) Direcionar a preparação e implementação de planos, normas, políticas com o uso de Portarias Normativas para garantir que o uso da TI dê suporte ao alcance dos objetivos estratégicos da Instituição; e
- 3) Monitorar a conformidade com as políticas e normas internas e externas e a execução dos planejamentos.

Essas tarefas podem ser executadas seguindo os processos estabelecidos no *framework* COBIT 5, referência de boas práticas para TI, conhecidos como:

- EDM01 – Assegurar o Estabelecimento e Manutenção do Framework de Governança;
- EDM02 – Assegurar a Entrega de Benefícios;
- EDM03 – Assegurar a Otimização de Riscos;
- EDM04 – Assegurar a Otimização de Recursos; e
- EDM05 – Assegurar a Transparência para as Partes Interessadas.

Esses processos devem ser aplicados conforme as prioridades e necessidades da Instituição, com uma implantação gradual durante a vigência deste PETI. Uma avaliação da capacidade dos processos de governança corporativa de TI do MPDFT baseada no COBIT 5 foi realizada em julho de 2012 e resultou em 40% dos processos de governança no nível 0 – processo incompleto, e 60% no nível 1 - processo executado. Dado o papel da governança, fragilidades em seus processos podem refletir negativamente no gerenciamento da TI da Instituição. É importante considerar, portanto, o planejamento para que estes processos alcancem ao menos o nível 1 – executado, conforme proposta apresentada na figura abaixo.

Quanto ao tempo estimado para se alcançar os níveis desejados, apesar dos períodos bianuais, a situação de cada processo deve ser medida anualmente. Chama a atenção o processo EDM02, que foi avaliado nos dois extremos, o processo encontra-se no nível mais baixo de maturidade da capacidade, mas foi considerado tão relevante que, como nível desejado foi atribuído o nível mais alto em comparação com os demais. Foi estabelecido também um período de 10 anos para o alcance do nível 2 – Processo Gerenciado, considerando isto deve ocorrer de forma gradual, avançando primeiramente para o Nível 1 – Executado e finalmente chegando na meta estabelecida.

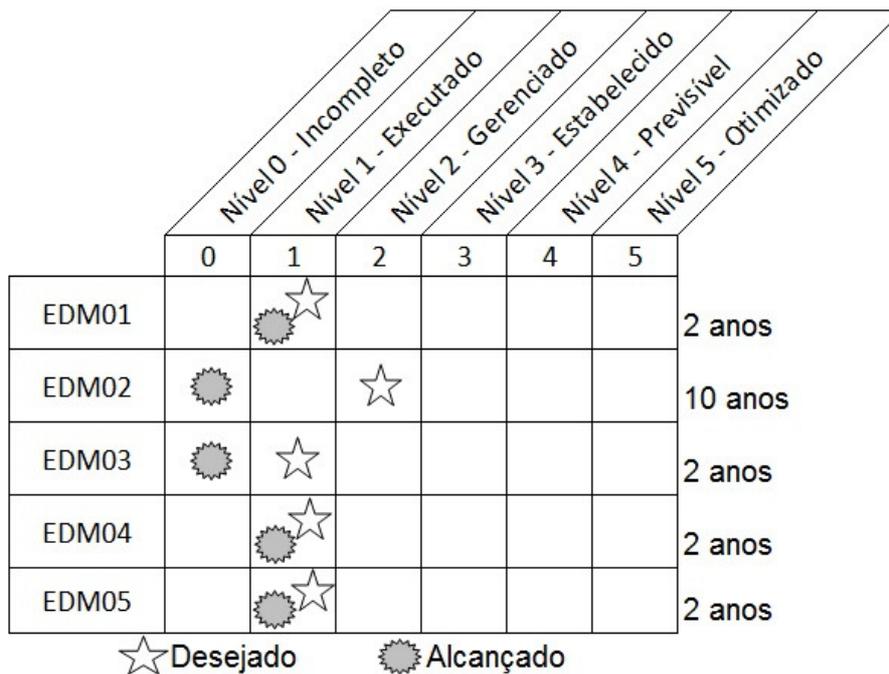


Figura 3 – Maturidade dos processos de Governança Corporativa de TI, baseado no COBIT 5

Um framework maduro de governança de TI deve ser baseado em três elementos: estruturas, processos e comunicação (NABIOLLAHI; SAHIBUDDIN, 2008). No MPDFT, foram criadas as estruturas de comitês como o CDTI – Comitê Diretor de TI em 2009, que foi destituído em 2012 tendo suas atribuições migradas para o CETI – Comitê Estratégico de TI que atua ativamente na Governança de TI desde 2009, além de comissões e comitês: Comissão Gestora do Sisproweb e Comitê Gestor de Segurança da Informação – CGSI. A comunicação trata de como os resultados desses processos e decisões serão monitorados, medidos e comunicados. Neste quesito o PETI tem um papel fundamental ao estabelecer os objetivos estratégicos com indicadores que serão acompanhados pelo CETI. A estratégia de comunicação prevista neste documento também se propõe a dar transparência das decisões, buscando mecanismos eficazes para alcançar todos as partes interessadas, conforme o nível de informação necessário para cada um.

Em sua versão mais nova, o *framework* COBIT 5 traz também uma série de princípios que norteiam a implantação dos processos e controles. Entre eles temos o princípio de separação da Governança e Gestão. Apesar de serem conceitos distintos, eles também são correlatos e interdependentes. Isso fica claro nas definições deste guia sobre Governança e Gestão:

“Governança garante que as necessidades, condições e opções das partes interessadas são avaliadas para determinar um consensual balanceamento de objetivos de negócio a serem alcançados; estabelecendo direção através da priorização e tomada de decisão; e monitorando o desempenho e a conformidade com os objetivos e a direção estabelecida”.

“Gestão (ou gerenciamento) planeja, constrói, executa e monitora atividades em alinhamento com a direção estabelecida pela Governança para alcançar os objetivos do negócio”.

Governar a TI, ou seja, dar o devido direcionamento para as ações de Tecnologia da Informação, vem sendo alvo de recomendações por parte de órgãos reguladores como o Tribunal de Contas da União – TCU, que em seu mais recente o Acórdão (1.233/2012) relata:

“9.15. recomendar, com fundamento na Lei 8.443/1992, art. 43, inciso I, c/c RITCU, art. 250, inciso III, ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) que:

*9.15.2. em atenção ao Decreto-Lei 200/1967, art. 6º, inciso I, e art. 7º, normatize a **obrigatoriedade** de que todos os entes sob sua jurisdição estabeleçam processo de **planejamento estratégico de TI**, observando as **boas práticas** sobre o tema, a exemplo do processo “PO1 – Planejamento Estratégico de TI” do Cobit 4.1, contemplando, pelo menos (subitem II.2):*

*9.15.2.1. **elaboração, com participação de representantes dos diversos setores da organização, de um documento que materialize o plano estratégico de TI, contemplando, pelo menos:***

*9.15.2.1.1. **objetivos, indicadores e metas para a TI organizacional, sendo que os objetivos devem estar explicitamente alinhados aos objetivos de negócio constantes do plano estratégico institucional;***

*9.15.2.1.2. **alocação de recursos (financeiros, humanos, materiais etc);***

*9.15.2.1.3. **estratégia de terceirização;***

*9.15.2.2. **aprovação, pela mais alta autoridade da organização, do plano estratégico de TI;***

*9.15.2.3. **desdobramento do plano estratégico de TI pelas unidades executoras;***

*9.15.2.4. **divulgação do plano estratégico de TI para conhecimento dos cidadãos brasileiros, exceto nos aspectos formalmente declarados sigilosos ou restritos;***

*9.15.2.5. **acompanhamento periódico do alcance das metas estabelecidas, para correção de desvios;***

*9.15.2.6. **divulgação interna e externa do alcance das metas, ou os motivos de não as ter alcançado”***

Em maio de 2010 foi realizado levantamento pelo Tribunal de Contas da União – TCU referente à situação de Governança de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal, tendo como resultado o Acórdão 2.308/2010-Plenário. O MPDFT respondeu ao questionário, e alcançou índice de Governança de TI igual a 0,54, que representa o nível INTERMEDIÁRIO, ou apenas 0,06 para alcançar o nível APRIMORADO, no qual se encontravam apenas 5% das 301 Instituições pesquisadas.

O TCU repetiu o levantamento referente à situação de Governança de Tecnologia da Informação em agosto de 2012, e pôde-se observar um destaque para a verificação da participação da Alta Administração na governança Corporativa de TI com uma subseção específica “Liderança da Alta Administração”, reforçando a importância do modelo a ser adotado no MPDFT.

Em novembro de 2012 foram divulgados os resultados do novo levantamento do TCU referente à situação de Governança de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal, resultando no Acórdão 2.585/2012-Plenário. O MPDFT alcançou índice de Governança de TI igual a 0,69, que representa o

nível APRIMORADO com a **1ª colocação entre todos os Ministérios Públicos Estaduais e da União** e 22ª colocação no Geral (de um total de 337 instituições pesquisadas).

Esses resultados, quando comparados ao índice obtido na avaliação anterior em 2010, mostram que os esforços na busca da excelência com adoção de boas práticas têm dado resultado no MPDFT.

iGovTI2012		
Nota	Capacidade	
0,69	Aprimorada	
Dimensões Avaliadas	Nota	Capacidade
Liderança (D1)	0,68	Aprimorada
Estratégias e Planos (D2)	0,95	Aprimorada
Informação e Conhecimento (D3)	1,00	Aprimorada
Pessoas (D4)	0,71	Aprimorada
Processos (D5)	0,54	Intermediária
Resultados (D9)	0,43	Intermediária

Notas do iGovTI2012

Classificação 2012		
Grupo Ministério Público	Segmento MP	Geral
1ª colocação	1ª colocação	22ª colocação

Classificação com base no iGovTI2012 (num total de 337 instituições participantes)

O QUE É O PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O PETI tem por objetivo assegurar que as metas e objetivos da TI estejam fortemente vinculados às metas e objetivos do negócio/estratégia da Instituição e, portanto, alinhado com seu Planejamento Estratégico.

Trata-se de um processo dinâmico e interativo para estruturar estratégica, tática e operacionalmente os sistemas de informação e a infraestrutura de TI, necessários para o atendimento às decisões, ações e respectivos processos da organização, considerado um instrumento indispensável para a tomada de decisão.

Conceitos

Para uma maior compreensão do PETI e do PDTI, é oportuno conceituar, de forma explícita, os principais termos empregados nestes documentos:

Acordo de Nível de Serviço (ANS): é um acordo firmado entre a área de TI e seu cliente interno, que descreve o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

Análise ambiental: análise do Ambiente Externo ao MPDFT, que visa identificar as oportunidades e ameaças, e análise do Ambiente Interno, que identifica os pontos fortes e os fracos da Instituição para o DTI;

Catálogo de Serviços: é a lista de todos os serviços de TI prestados aos usuários de informática do MPDFT e à população. O catálogo provê informações sobre os serviços de TI, tais como as condições e formas utilização, as responsabilidades dos usuários, o desempenho esperado, dentre outras;

Gestão de Nível de Serviço (GNS): é a disciplina de gestão responsável pelo processo gerencial de planejamento, controle e definição do acordo de nível de serviço;

Indicadores: dados numéricos ou índices percentuais que medem o alcance das metas e permitem a mensuração do desempenho do DTI quanto à realização do que foi planejado;

Mapa estratégico: instrumento de comunicação da estratégia e sintetização gráfica das inter-relações entre os objetivos estratégicos em diversas perspectivas como: Pessoas, Aprendizado e Conhecimento; Processos Internos e Sociedade. As relações de causa e efeito estão representadas no mapa por meio de setas, de maneira que o alcance dos objetivos de uma perspectiva é tido como requisito para a consecução dos que estão acima e assim por diante;

Meta: resultado a ser atingido no futuro, composta de: propósito, valor e prazo;

Objetivos Estratégicos: Elemento alavancador da estratégia. Por meio deles, é possível identificar os resultados que o DTI/MPDFT pretende atingir e servem de base para a definição das metas e as iniciativas estratégicas;

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI: Instrumento direcionador de políticas e procedimentos de TI, que explicita a contribuição do Departamento de Tecnologia da Informação para o alcance das metas estratégicas da Instituição;

Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI: É a junção do agrupamento das Demandas revistas para um determinado período, com o orçamento e a capacitação necessários para a concretização dessas Demandas;

Serviço de TI: É um conjunto de funções técnicas desempenhadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação – DTI, por seus servidores ou por seus sistemas, para atender às necessidades de negócio do MPDFT;

Princípios: são balizamentos para o processo decisório e para o comportamento do DTI no cumprimento de sua Missão:

- **Responsabilidade:** Os indivíduos e grupos na organização devem compreender e aceitar as suas responsabilidades no fornecimento e na procura de TI. Os indivíduos responsáveis por ações devem ter a autoridade para as desempenharem;
- **Estratégia:** A estratégia de negócio da organização tem em conta as capacidades de TI atuais e futuras; O plano estratégico para a área de TI satisfazem as necessidades atuais e continuadas da estratégia de negócio da organização;
- **Aquisições:** As aquisições de TI são feitas mediante justificativas válidas, com base e análise apropriada e continuada, com decisões claras e transparentes. Há um equilíbrio adequado entre os benefícios, oportunidades, custos e riscos, tanto no curto como no longo prazo;
- **Desempenho:** A TI é adequada à finalidade de suporte da organização, à disponibilização de serviços e quanto aos níveis e qualidade dos serviços necessários para responder aos requisitos atuais e futuros do negócio;
- **Conformidade:** A TI encontra-se em conformidade com a legislação e regulamentos aplicáveis. As políticas e as práticas estão claramente definidas, encontram-se implementadas e são aplicadas;
- **Comportamento Humano:** As políticas, práticas e decisões na TI revelam respeito pelo comportamento humano, incluindo as necessidades atuais e a evolução das necessidades de todas as “pessoas no processo”.

Em relação à Gestão de Riscos, a ser abordada mais adiante neste documento, utilizaremos os conceitos conforme foram definidos na Portaria normativa PGJ nº 177, de 12 de julho de 2011.

Abrangência

Este documento baseou-se em modelos de mercado e no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2011-2012 do MPDFT. A partir daí, buscou-se uma adaptação da proposta considerando a realidade da TI do MPDFT, as boas práticas do mercado e o alinhamento com o Planejamento Estratégico do MPDFT, observando as referências legais aplicáveis ao tema, a fim de prover conformidade normativa.

Como escopo do PETI, também foi considerado o framework de Governança de TI de Peter Weill e Jeanne Ross do MIT (2006), que é uma referência importante na área. Este framework tem como elemento principal a matriz de arquétipos, que é construída a partir de cinco decisões-chave:

- **Princípios de TI:** declarações de alto nível sobre como a TI é utilizada no negócio. Define o comportamento desejável tanto para os profissionais de TI como para os usuários da TI;
- **Arquitetura de TI:** define os requisitos de integração e padronização;
- **Infraestrutura de TI:** determina os serviços compartilhados e de suporte;
- **Necessidade de Aplicações de Negócio:** requerimentos para compra ou desenvolvimento das aplicações de TI;
- **Investimentos de TI:** determina o quanto e onde investir em TI.

A abrangência deste planejamento estratégico alcança o Departamento de Tecnologia da Informação, suas diretrizes, princípios e estratégia, mas não engloba as ações ou estratégias de TI do Centro de Produção, Análise, Difusão e Segurança da Informação – CI, que conta com infraestrutura de TI própria.

Não faz parte do escopo deste Plano o detalhamento das ações de gestão de TI, alvo do Plano Diretor de TI do MPDFT.

Vigência

O PETI terá um período de validade de 2013 a 2020, em alinhamento com o Plano Estratégico Institucional do MPDFT, permitindo revisões anuais ou sempre que necessário objetivando atingir suas metas.

Aprovação e Publicação

Este documento deve ser aprovado pelo CETI e oficializado por meio de portaria do Procurador-Geral do MPDFT, estando alinhado à recomendação do Acórdão 1233/2012 TCU. Deverá ser publicado conforme a estratégia de comunicação estabelecida no capítulo 5.

4.

ESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O Departamento de Tecnologia da Informação – DTI é a unidade administrativa do MPDFT a quem compete coordenar e executar as Ações previstas para atender às Demandas contidas neste Plano.

Organograma

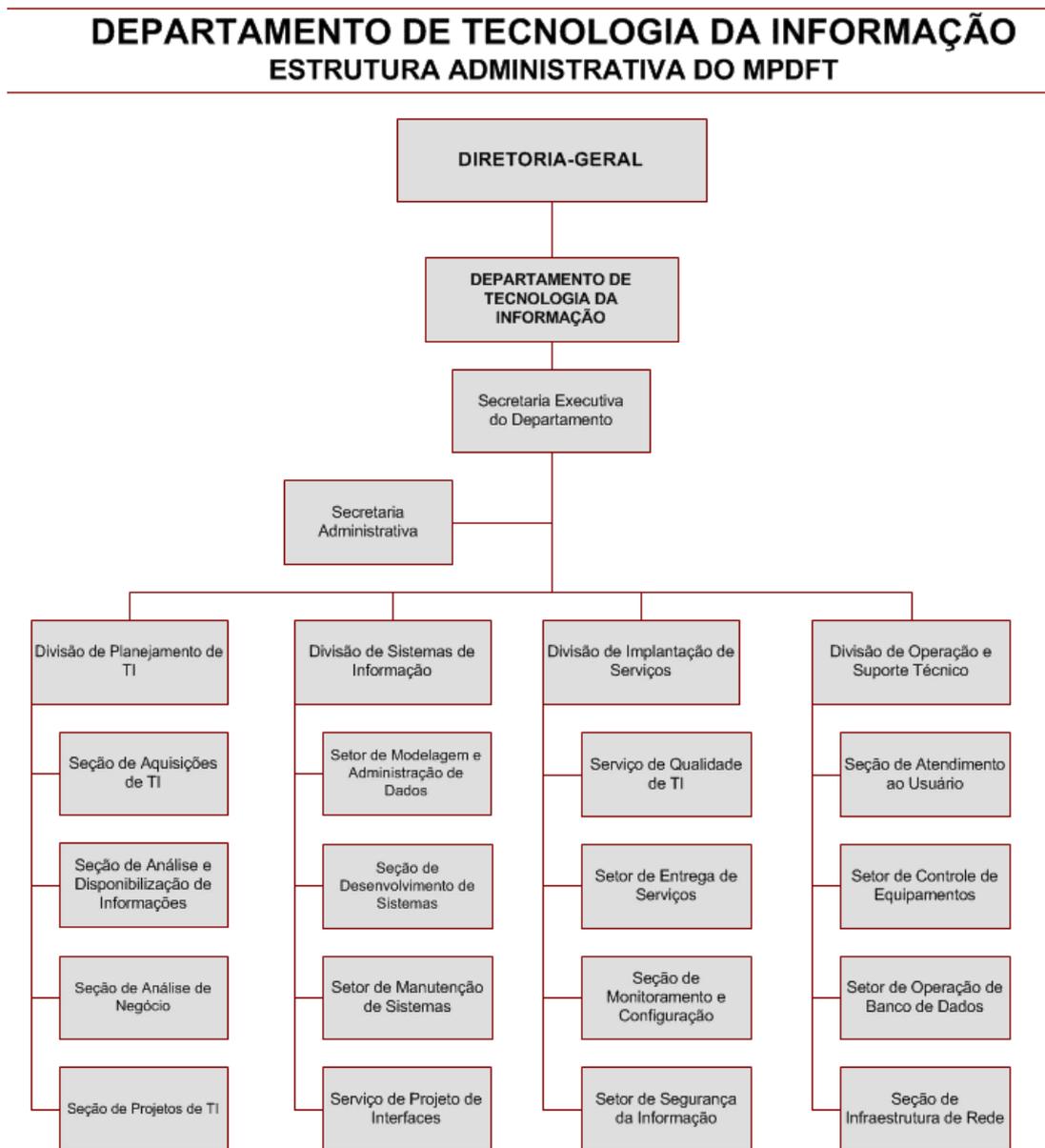


Figura 3 – Organograma do DTI

Atribuições do DTI

São atribuições previstas no Regimento Interno do MPDFT:

- Elaborar e coordenar a implementação do plano de ação do MPDFT para a área de tecnologia da informação;
- Elaborar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI do MPDFT;
- Coordenar a elaboração e desenvolvimento de projetos de TI do MPDFT;

- Realizar o planejamento orçamentário do Departamento;
- Estabelecer normas e padrões para a informatização do MPDFT.

As atribuições das Divisões são, em linhas gerais, as seguintes:

- **Divisão de Planejamento de TI (DIPTI):** Responsável por receber e analisar as demandas de TI, planejar as Ações do Departamento, gerenciar as aquisições necessárias para o alcance dos resultados e gerir os contratos com fornecedores;
- **Divisão de Sistemas de Informação (DISI):** Encarregada de desenvolver os sistemas de informação, e prover infra-estrutura tecnológica para os sítios Intranet e Internet;
- **Divisão de Implantação de Serviços (DIMPLA):** Responsável por aferir qualidade e segurança aos serviços desenvolvidos pelo DTI, entregá-los aos usuários de TI com a capacitação necessária, monitorar o seu bom funcionamento, e prover à área de suporte técnico os recursos necessários para auxiliar os usuários na utilização dos serviços de TI;
- **Divisão de Operação e Suporte Técnico (DIST):** Encarregada de manter os serviços em produção, assegurando sua continuidade e prestar o suporte técnico aos usuários de TI.

Tão logo existam recursos, visualizamos a implantação de novas áreas, tais como:

- Criar área de modelos (frameworks) de desenvolvimento de sistemas, conforme modelo MPDFT-UP;
- Especializar a área de Aquisições de TI, separando o “Planejamento da contratação” da “Gestão contratual”;
- Especializar a área de suporte em segundo nível para problemas de microinformática, sistemas e outros;
- Upgrade das funções de Serviço (FC-02) e Setor (FC-03) para Seção (CC-01), pois as atividades dessas unidades no DTI são de igual complexidade, tendo sido implantadas da forma como atualmente estão devido às limitações orçamentárias.

Recursos Humanos

O Tribunal de Contas da União, no já citado Acórdão nº 1.603/2008-Plenário, recomendou também aos órgãos que compõem o Ministério Público da União que:

“9.1.2. atentem para a necessidade de dotar a estrutura de pessoal de TI do quantitativo de servidores efetivos necessário ao pleno desempenho das atribuições do setor, garantindo, outrossim, sua capacitação, como forma de evitar o risco de perda de conhecimento organizacional, pela atuação excessiva de colaboradores externos não comprometidos com a Instituição”.

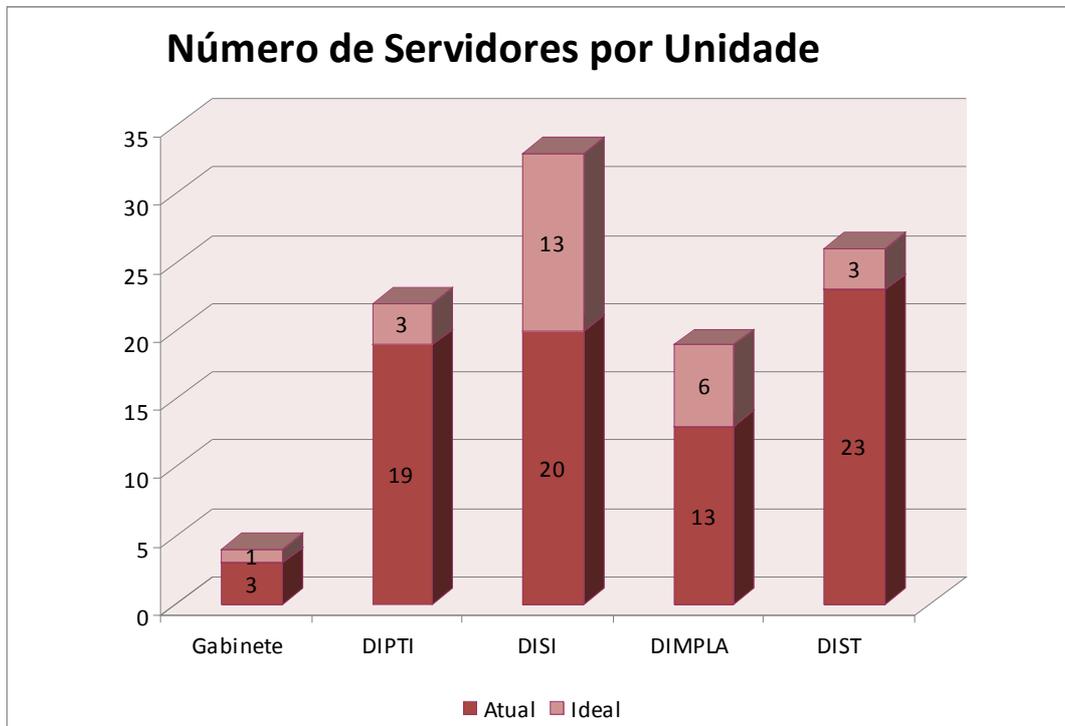
O Conselho Nacional de Justiça – CNJ editou, em 29 de setembro de 2009, a Resolução nº 90, que dispõe sobre os requisitos de nivelamento de TI no âmbito do Poder Judiciário. A Resolução estabelece, entre outras coisas, que cada Tribunal deve:

- Manter quadro de pessoal de TI permanente compatível com a demanda e o porte, adotando como critérios para fixar o quantitativo necessário, dentre outros, o número de usuários de TI, o grau de informatização, o número de estações de trabalho, o desenvolvimento de projetos na área de TI e o esforço necessário para o atingimento das metas do Planejamento Estratégico, tomando como referencial o mínimo de 4% do quadro, para órgãos com até 3.000 usuários de TI (art. 2º, § 4º e Anexo I);
- Deve ser elaborado e implantado plano anual de capacitação para desenvolver as competências necessárias à operacionalização e gestão dos serviços de TI. (art. 3º, caput).

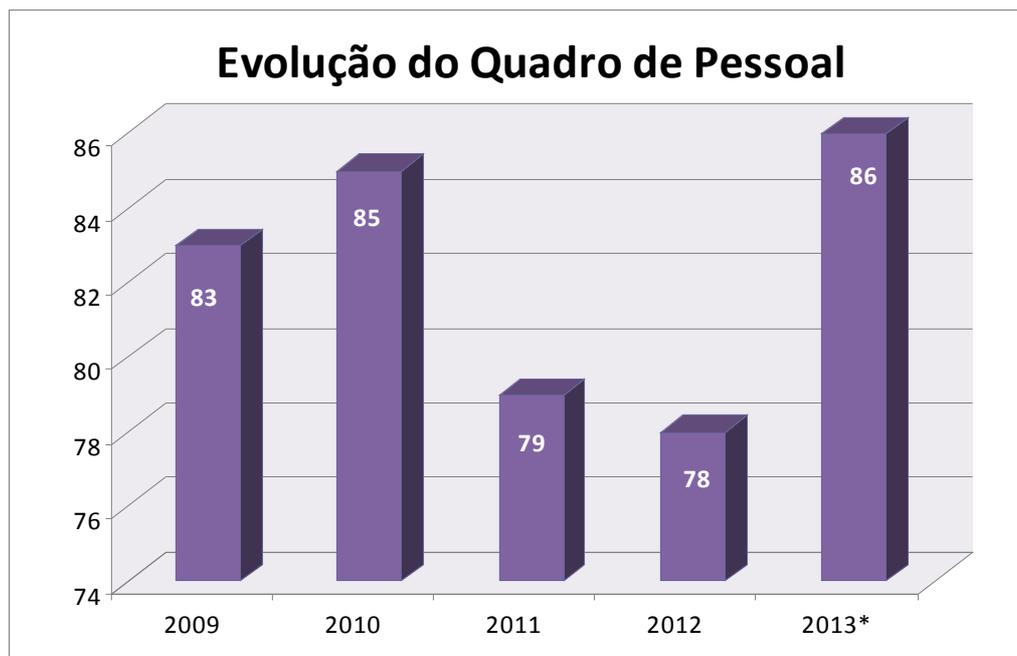
Já o Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP está também elaborando Resolução semelhante que, sabe-se, seguirá os mesmos princípios. No caso do MPDFT, temos (situação em 2012) aproximadamente

2.500 usuários de TI. Assim, o quadro ideal para a área de TI seria de pelo menos 104 servidores, número que em tese deveria crescer proporcionalmente ao crescimento do próprio MPDFT.

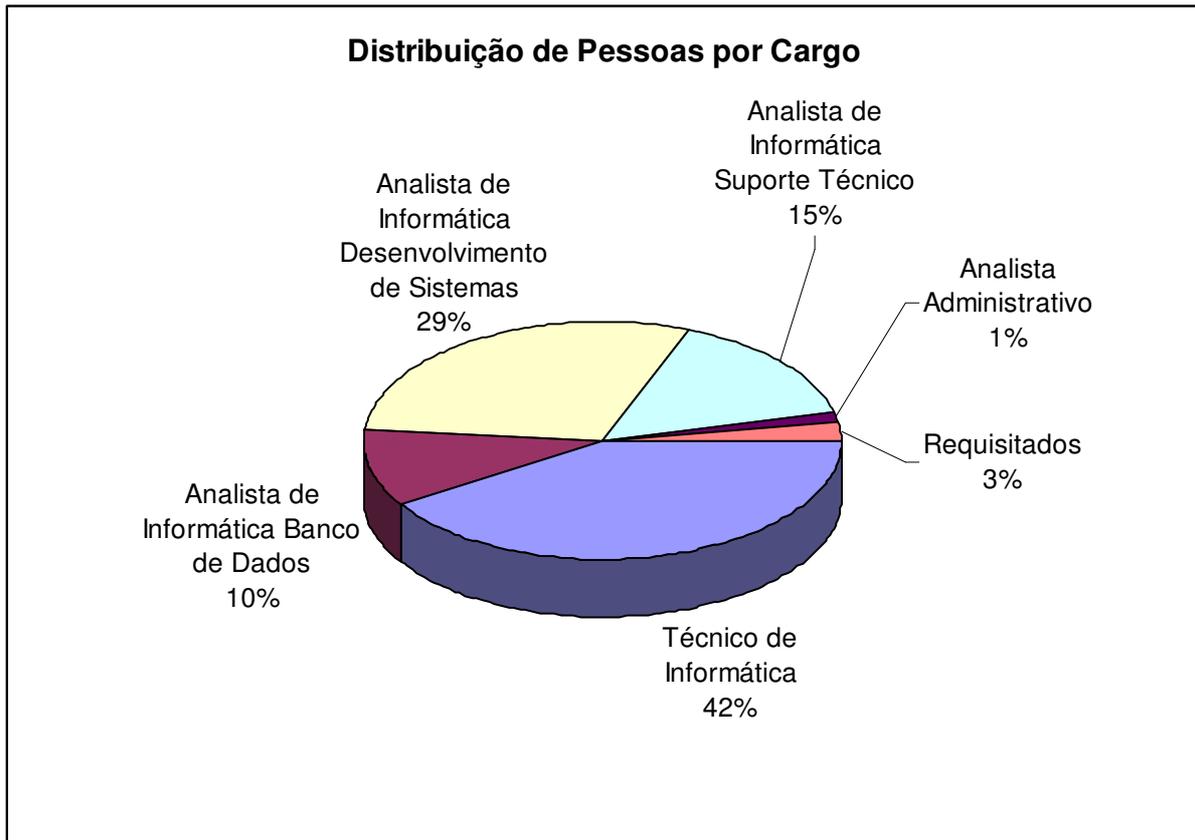
O quadro de pessoal do DTI encontra-se abaixo (situação em 2012):



O gráfico a seguir apresenta a evolução no número de servidores lotados no DTI, desde 2009, onde observa-se uma queda acentuada entre 2010 e 2011. Apesar da expectativa de recuperação em 2012, é necessário considerar que o número é otimista tendo em vista que existe o risco de servidores já lotados não permanecerem no quadro.



* Considerando cinco nomeações pendentes, duas por nomear e uma vaga aguardando decisão sobre mandato de segurança.



A Lei nº 12.321, de 8 de setembro de 2010 criou novos cargos e funções nos quadros de pessoal dos ramos do MPU, conforme quadros a seguir, a serem implantados a partir de 2011, de forma gradual em não menos do que quatro anos:

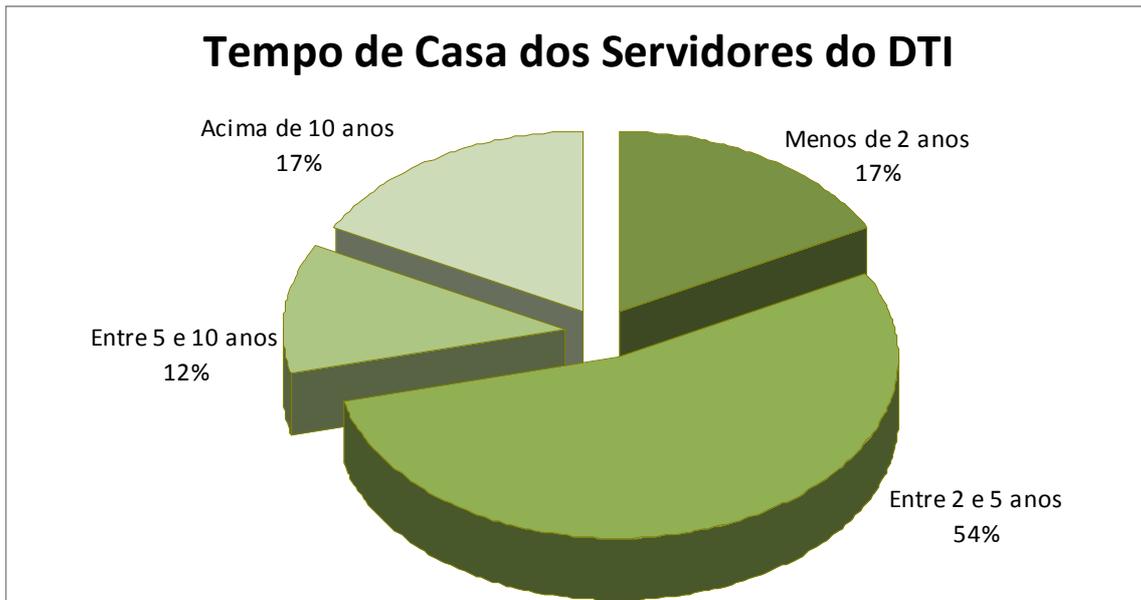
Cargo	Quantidade
Analistas	432
Técnicos	864
TOTAL	1.296

Funções/nível	Número de Funções
CC-02	435
FC-03	25
FC-02	137
FC-01	134
TOTAL	728

Esses novos cargos e funções, conforme se dê a devida priorização, poderão ser empregados no atendimento às necessidades elencadas nas Seções anteriores, possibilitando o reforço no quadro de pessoal e a estruturação das unidades.

Atualmente, 69% (71%) do quadro do DTI é composto por servidores com menos de 5 anos de serviço, o que evidencia uma alta rotatividade. Tal realidade precisa ser tratada de forma estratégica pela Instituição, visando garantir a continuidade das ações bem como preservar os investimentos.

Além da rotatividade, precisam ser tomadas Ações sobre a gestão do conhecimento. Estas devem ser iniciadas imediatamente para que, no longo prazo, os servidores não se aposentem levando embora conhecimentos valiosos para a organização. Formas de transferência, compartilhamento e armazenamento devem ser estudadas para gradualmente transformar a cultura e gestão desse importante ativo intangível que é o conhecimento.



Arquitetura de TI

Esta Seção, do Capítulo sobre a estrutura do DTI, será detalhada oportunamente.

Infraestrutura de TI

Esta Seção, do Capítulo sobre a estrutura do DTI, será detalhada oportunamente.

5. ESTRATÉGIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

POR QUE PLANEJAR

“O território é mais importante que o mapa. Entretanto, sem o mapa, você vai andar a esmo.” (Autor desconhecido).

A eficácia de uma organização baseia-se na qualidade e eficiência de seus serviços, os quais, por sua vez, dependem do correto alinhamento da estratégia de TI em relação à estratégia de negócio para se obter o sucesso esperado.

Para planejar e gerenciar estrategicamente, é necessário estabelecer as métricas corretas e objetivas para mensuração de seus serviços.

Objetivos do Planejamento Estratégico da TI (PETI):

- Buscar vantagens competitivas a partir dos Sistemas de Informação;
- Alinhar os Sistemas de Informação com as necessidades do negócio;
- Aumentar o nível de satisfação dos usuários;
- Observar os conceitos da boa governança de TI e a norma vigente;
- Prover transparência e alinhamento estratégico com o negócio;
- Controlar custos e investimentos em TI; e
- Planejar as ações em curto, médio e longo prazo.

REFERÊNCIAS ESTRATÉGICAS

Nome do Documento	Descrição/Origem
Projeto Gestão Estratégica 2010-2020	Planejamento Estratégico da Instituição para o período de 2010 a 2020.
Plano de Gestão da PGJ	Planejamento da Procuradoria-Geral de Justiça para o mandato de dois anos.
Resolução CNMP nº 89/2012	Regulamenta a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).
Resolução CNMP nº 86/2012	Dispõe sobre o Portal da Transparência do Ministério Público
Resolução CNMP nº 74/2011	Dispõe sobre a aplicação do controle da atuação da gestão de pessoas, da Tecnologia da Informação, da gestão estrutural, da gestão orçamentária do Ministério Público, bem como da atuação funcional de seus membros.
Resolução CNMP nº 70/2011	Estabelece as diretrizes básicas para a Instituição do Comitê Estratégico de Tecnologia no âmbito do Ministério Público e dá outras providências.
Resolução CNMP nº 63/2010	Cria as tabelas unificadas do Ministério Público e dá outras providências
Resolução Conjunta CNMP/CNJ nº 2/2011	Institui os cadastros nacionais de informações de ações coletivas, inquéritos e ajustamentos de conduta, e dá outras providências
Provimento do CSMPDFT nº 16/2005	Dispõe sobre critérios básicos para a utilização da rede de informática do MPDFT.
Portaria Normativa PGJ nº 177/2011	Regulamenta a Política de Segurança da Informação no âmbito do MPDFT e institui o Comitê Gestor de Segurança da Informação.
Portaria Normativa PGJ nº 127/2010	Institui a Gestão de Níveis de Serviços de TI.
Portaria Normativa PGJ nº 93/2010	Regulamenta o uso da rede de informática sem fio do MPDFT.
Portaria Normativa PGJ nº 89/2010	Regulamenta as transmissões de áudio e vídeo de reuniões realizadas na sala do Conselho Superior do MPDFT.
Portaria Normativa PGJ nº 57/2009	Regulamenta a utilização de sistemas de dados e de informações disponibilizados por órgãos e entidades externos

	ao MPDFT.
Portaria Normativa PGJ nº 32/2009	Institui o Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação.
Portaria PGJ nº 1.292/2007	Dispõe sobre a distribuição e utilização dos equipamentos portáteis.
Portaria PGJ nº 422/2007	Regulamenta o uso da rede de informática do MPDFT.
Portaria PGJ nº 212/2007	Regulamenta a distribuição dos equipamentos de informática no MPDFT.
Portaria Normativa DG nº 58/2011	Disciplina procedimentos relativos à contratação de bens e serviços de TI.
Portaria Normativa DG nº 30/2009	Disciplina o procedimento para solicitação de serviços de TI.
Portaria Normativa DG nº 22/2009	Regulamenta a metodologia de desenvolvimento de sistemas de informação.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO MPDFT

O MPDFT, em seus mais de 50 anos, tem pautado sua atuação em prol da sociedade do Distrito Federal. Com o crescimento da Instituição, principalmente na última década, tornou-se indispensável “pensar” o MPDFT de forma sistêmica, convergindo esforços sempre orientados para a geração de resultados reais para o principal público-alvo, a sociedade.

Assim, no sentido do desenvolvimento de modelos de gestão estratégica de eficácia comprovada, o MPDFT decidiu implantar, institucionalmente, a metodologia Balanced Scorecard (BSC) a partir de fevereiro de 2010. O Balanced Scorecard é uma metodologia de gestão da estratégia que traduz os insumos estratégicos, como visão de futuro e direcionadores organizacionais, em objetivos que promovem desempenho, assertividade na utilização de recursos e mobilização.

Nesse aspecto, o planejamento estratégico ganha especial relevância, na medida em que possibilita a definição prévia dos objetivos a serem alcançados, a otimização dos recursos disponíveis, assim como a avaliação dos resultados obtidos, permitindo aos usuários, tanto internos quanto externos, o controle da qualidade e efetividade dos serviços prestados pela Instituição. Viabiliza também a análise de um aspecto que ganha particular importância nos dias atuais e que deve sempre nortear as nossas ações, seja como administradores, seja como indivíduos: a sustentabilidade.

Um dos resultados desse trabalho foi a elaboração do Mapa Estratégico do MPDFT para o período de 2010 a 2020, representado a seguir:

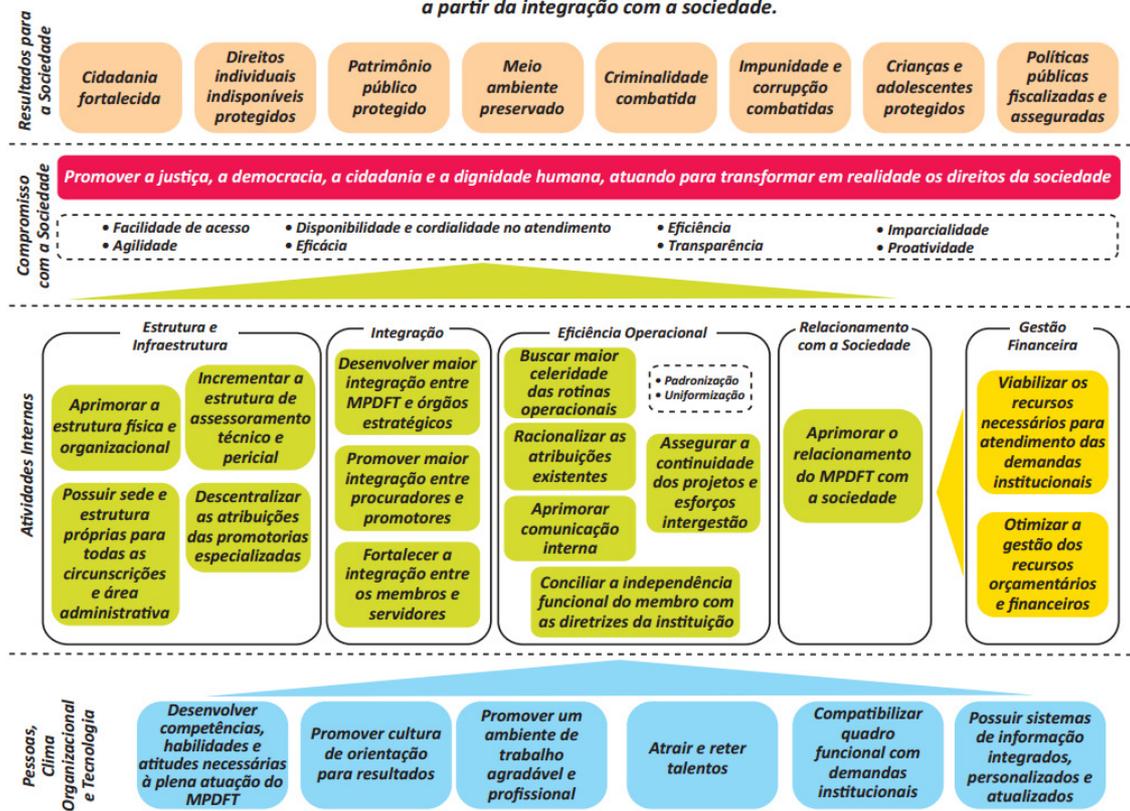


Figura 4 – Mapa Estratégico do MPDFT – 2010-2020

O papel da TI no Planejamento Estratégico

A TI evoluiu de uma orientação tradicional de suporte administrativo para um papel estratégico dentro da organização. A visão da TI como função estratégica competitiva tem sido discutida e enfatizada, pois não só sustenta as operações de negócio existentes, mas também permite que se viabilizem novas estratégias institucionais.

De acordo com HENDERSON & VENKATRAMAN (1993), a falta de habilidade das empresas em obter retornos consideráveis dos investimentos em TI se deve (ainda que não totalmente) à falta de coordenação e de alinhamento entre as estratégias de negócio e de TI. Este ajuste entre as estratégias de negócio, de TI e as estruturas internas da empresa, considerando o seu posicionamento e sua atuação no mercado, não é um evento isolado ou simples de ser obtido, mas um processo dinâmico e contínuo ao longo do tempo.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO DTI

A elaboração do PETI do DTI foi realizada em fases, iniciando com a definição dos princípios e diretrizes fundamentais para a elaboração do pensamento estratégico, missão, visão e valores, análise do ambiente interno e externo com o auxílio da técnica SWOT¹ e por fim a definição de metas e indicadores utilizando a metodologia do Balanced Scorecard (BSC) adaptada à realidade do MPDFT.

A metodologia de elaboração do plano, preliminarmente, exigiu um posicionamento estratégico do MPDFT, expresso pelo seu Balanced Scorecard (BSC) institucional, que proveu as perspectivas necessárias para o gerenciamento e a medição do desempenho desta organização como um todo.

¹ – acrônimo de Forças (Strengths), Fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats).

Foram então trabalhadas as perspectivas de desempenho da área de Tecnologia da Informação no que concerne à sua contribuição para a melhoria dos resultados, definindo um conjunto de objetivos que lhes dará suporte, buscando o seu alinhamento aos objetivos de negócio da organização e estabelecendo metas e indicadores para o acompanhamento da evolução do plano.

Este processo inspirou-se na Estratégia Geral de TI 2011/2012 do SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação, ligado ao Poder Executivo Federal) e, conforme apresentado, foca no alinhamento estratégico da TI com a estratégia da Instituição a partir da definição clara e objetiva do papel da TI no MPDFT.

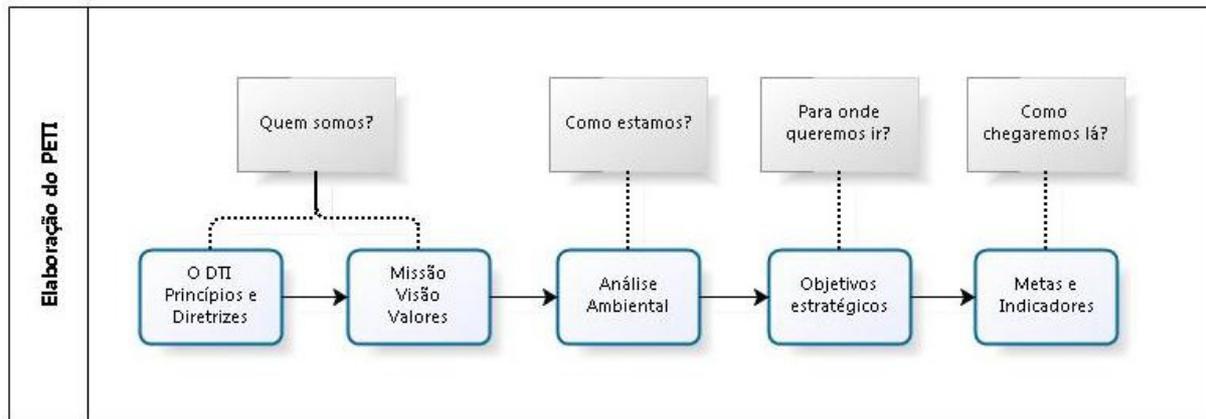


Figura 5 – Processo de elaboração do PETI

Princípios

Os princípios listados na ISO/IEC 38500:2008 estão de acordo com a visão, missão e valores do MPDFT e do DTI, por isso, são utilizados como base para o estabelecimento das diretrizes para a Tecnologia da Informação deste órgão, com alguns desdobramentos, a saber:

1) Responsabilidade

- ❖ *O atendimento às demandas de TI no MPDFT é centralizado no DTI, exceto para área de inteligência que requer infraestrutura e pessoal próprios devido a questões de alto sigilo do trabalho, atendidos portanto pelo CI/PGJ.*
 - *Serviços que atendem todo MPDFT são localizados fisicamente no Edifício Sede.*
 - *Serviços especializados para apenas uma unidade administrativa serão localizados fisicamente na própria unidade;*
 - *Ponto único de contato de suporte técnico: Centralizadas na Divisão de Operação e Suporte Técnico – DIST/DTI;*
 - *Ponto único de contato para novas demandas: Centralizada na Divisão de Planejamento de TI – DIPTI/DTI;*
- ❖ *A demanda de serviços e suporte a TI deve ser alinhada à estratégia do MPDFT e acompanhada e aprovada pelo solicitante do início ao fim.*

2) Estratégia

- ❖ **Sistemas estratégicos da atividade-fim do MPDFT:** *Serão desenvolvidos pelo DTI, de acordo com necessidades de negócio do MPDFT;*
 - *Processos, sistemas, soluções de negócio críticas/estratégicas são o foco da TI do MPDFT e não serão objeto de terceirização.*
- ❖ **Outros sistemas estratégicos:** *Serão desenvolvidas pelo DTI somente quando não forem identificadas soluções alternativas (gratuitas ou pagas). Algumas customizações em soluções gratuitas poderão ocorrer, caso sejam tecnicamente viáveis;*

- ❖ **Demais sistemas:** O DTI buscará, prioritariamente, soluções alternativas (gratuitas ou pagas). Caso seja identificada solução gratuita, customizações serão evitadas e somente ocorrerão se forem poucas e tecnicamente viáveis.
- ❖ **Reusar antes de comprar ou desenvolver.** Buscar soluções prontas e de rápida disponibilização, priorizando a utilizando de software livre. O princípio de reusar deve ser aplicado não somente para sistemas, mas para qualquer situação de TI onde seja viável tecnologicamente e financeiramente.
 - **Adoção de Software Livre:** Conforme recomendações do Governo Federal, nos casos em que a sua adoção implica redução de custos, sem perda da qualidade do serviço prestado;
- ❖ **Renovação do parque computacional:** Por meio da aquisição periódica e do estabelecimento de tempo máximo de uso dos equipamentos de TI de infraestrutura e de usuários finais;
- ❖ **Gestão de Nível de Serviço:** Por este princípio, o PDTI é o instrumento pelo qual, mediante aprovação do CETI, serviços são incluídos, alterados ou excluídos do Catálogo de Serviços de TI, para serem prestados aos usuários da Instituição;

3) Aquisições

- ❖ **Orientar as aquisições para que sejam alinhadas à estratégia do MPDFT tornando claro o benefício a ser alcançado para a Instituição;**

4) Desempenho

- ❖ **Estabelecer indicadores para aferir o desempenho daqueles serviços que constam no catálogo e verificar o cumprimento dos ANS;**

5) Conformidade

- ❖ **Redigir e editar normas e regulamentos para reger os serviços de TI;**

6) Comportamento Humano

- ❖ **A TI depende diretamente da qualificação dos servidores sendo necessário manter profissionais capacitados e atualizados nas tecnologias atuais e emergentes (fomentar capacitação);**
- ❖ **Gerenciar conhecimento: estabelecer e aplicar o ciclo de vida do conhecimento com auxílio de ferramentas e técnicas em alinhamento com a estratégia institucional.**

Valores

- Transparência;
- Pioneirismo e inovação;
- Pró-atividade;
- Alinhamento estratégico;
- Cordialidade no atendimento;
- Orientação para resultados.

Missão

“Integrar, organizar e otimizar as informações da Instituição, provendo a segurança dos recursos e ativos tecnológicos e proporcionando melhores condições para a obtenção dos resultados esperados”.

Visão

“Ser reconhecida como unidade que busca sempre a excelência, por meio da experiência e competência de seus profissionais, ajudando na conquista dos objetivos da Instituição”.

Análise SWOT

	Ajuda	Atrapalha
Origem Interna (Organização)	<p>FORÇAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidores com alto nível de qualificação acadêmica; • Implantação de sala-cofre no Ed. Sede; • Política de Segurança da Informação aprovada; • Gestão de Nível de Serviço regulamentada; • Processo de compras de TI regulamentado; • Processo de desenvolvimento de sistemas de informação regulamentado; • Proximidade geográfica das sedes do MPDFT; • Comitê Estratégico de TI atuante; • Recursos tecnológicos modernos; • Iniciativas em gestão de conhecimento; • Transparência no planejamento de TI; • Mecanismos confiáveis de divulgação de informações; • Patrocínio da alta administração à implementação de boas práticas de gestão. 	<p>FRAQUEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidores com alto nível de expectativa profissional (em decorrência de sua formação acadêmica); • Alguns sistemas de informação sem usuário-gestor; • Elevado número de projetos dificulta a implantação de ações de Planejamento e Governança de TI. • Incerteza na disponibilidade orçamentária; • Falta de perfis gerenciais nas unidades; • Ausência de gestão e controle de demandas, tais como: níveis de serviço, capacidade de atendimento e mudanças; • Ausência de gestão eficaz do conhecimento; • Conhecimento e planejamento deficientes em relação ao processo de aquisição; • Ausência de critérios vinculados a fornecimento de informações. • Projetos repentinos.
Origem Externa (Ambiente)	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mudança do prédio do IBAMA para o SIG aproximará o DTI do seu usuário final, localizado no Ed. Sede; • Criação de vagas de servidores no MPU possibilitará o aumento no quadro de servidores do DTI; • Gestão atual focada no planejamento e na qualidade; • Disponibilidade de capacitação para desenvolvimento de competências; • Demanda por melhorias na segurança e transparência da informação; • Tendência de implantação do Processo Judicial Eletrônico; • Demanda pelo fortalecimento da imagem do Ministério Público, por meio da tecnologia, com o apoio do CNMP 	<p>AMEAÇAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Separação da equipe em dois prédios (SIG e Sede); • Tendência de não nomeação de servidores em vagas criadas para o MPU; • Tendência de não aprovação do Plano de Cargos de Salários do MPU; • Carência de recursos orçamentários para capacitação; • Alta rotatividade de servidores; • Dificuldades na reposição de vacâncias, que precisam partir da PGR; • Transitoriedade da alta gestão, ocasionando uma possível quebra de continuidade nos trabalhos; • Mudanças intempestivas na legislação; • Comunicação ineficiente entre o MPDFT e o TJDFT; • Falta de hábito em compartilhar conhecimento no âmbito dos MPs brasileiros.

Análise de riscos

Esta seção visa identificar os riscos inerentes da não execução parcial ou total do PETI, com medidas preventivas, contingências e os responsáveis pela adoção dessas medidas. Procura-se apresentar os riscos reais, relevantes e prováveis, além de estabelecer medidas de prevenção e de contingência, que sejam possíveis e eficazes.

Risco	Prevenção	Contingência	Impacto	Responsabilidade
Desalinhamento do PETI com o planejamento estratégico institucional (PEI)	Revisão e aprovação pelas áreas responsáveis pelo PEI. Atualizações no PEI devem ser comunicadas e refletidas no PETI.	Não há.	Não alcance das metas estabelecidas para os objetivos estratégicos. Baixa relevância dos objetivos planejados e conseqüente falta de apoio adequado da TI à estratégia.	CETI, DTI, SECPLAN

Falta de apoio e monitoramento dos objetivos estratégicos	Alinhamento com o PEI. Comunicação adequada das responsabilidades e dados de monitoramento.	Revisão dos controles de monitoramento. Busca de patrocínio.	Não alcance das metas estabelecidas para os objetivos estratégicos.	API, CETI, DTI
Comunicação imprecisa, inconsistente ou temporalmente incorreta das estratégias de TI às partes interessadas.	Planejar e executar ações de comunicação conforme estratégia de comunicação do PETI. Criar controles e avaliações do	Criar novas ações de comunicação.	Dificuldades na execução do PETI. Desalinhamento do PDTI com o PETI. Expectativas das partes interessadas frustradas.	DTI, CETI, Coordenadoria de Publicidade
Falta de recursos orçamentários para ações de TI	Planejamento orçamentário adequado.	Não há.	Impossibilidade de alcançar determinadas metas que dependam de aquisições e contratações.	PGJ, DG, DOF, DTI
Aumento no número de vacâncias sem a rápida reposição do quadro de servidores pela PGR	Não há.	Remanejamento interno para minimizar o impacto, mantendo equilíbrio entre as áreas.	Redução da capacidade de execução do DTI. Aumento dos prazos das metas estabelecidas.	PGJ, DG, DGP, DTI
Mudanças intempestivas na legislação	Não há.	Revisão do PEI, PETI e PDTI.	Reprogramação das prioridades, metas e até objetivos conforme o caso.	CETI, API, DTI

MAPA ESTRATÉGICO DO DTI

O Mapa Estratégico do DTI foi elaborado pelo grupo formado pelo chefe do Departamento, Secretário-Executivo e chefias das quatro Divisões, durante o segundo semestre de 2012. A seguir apresentamos a figura que representa o mapa e descreveremos os Objetivos Estratégicos, seus indicadores e metas.

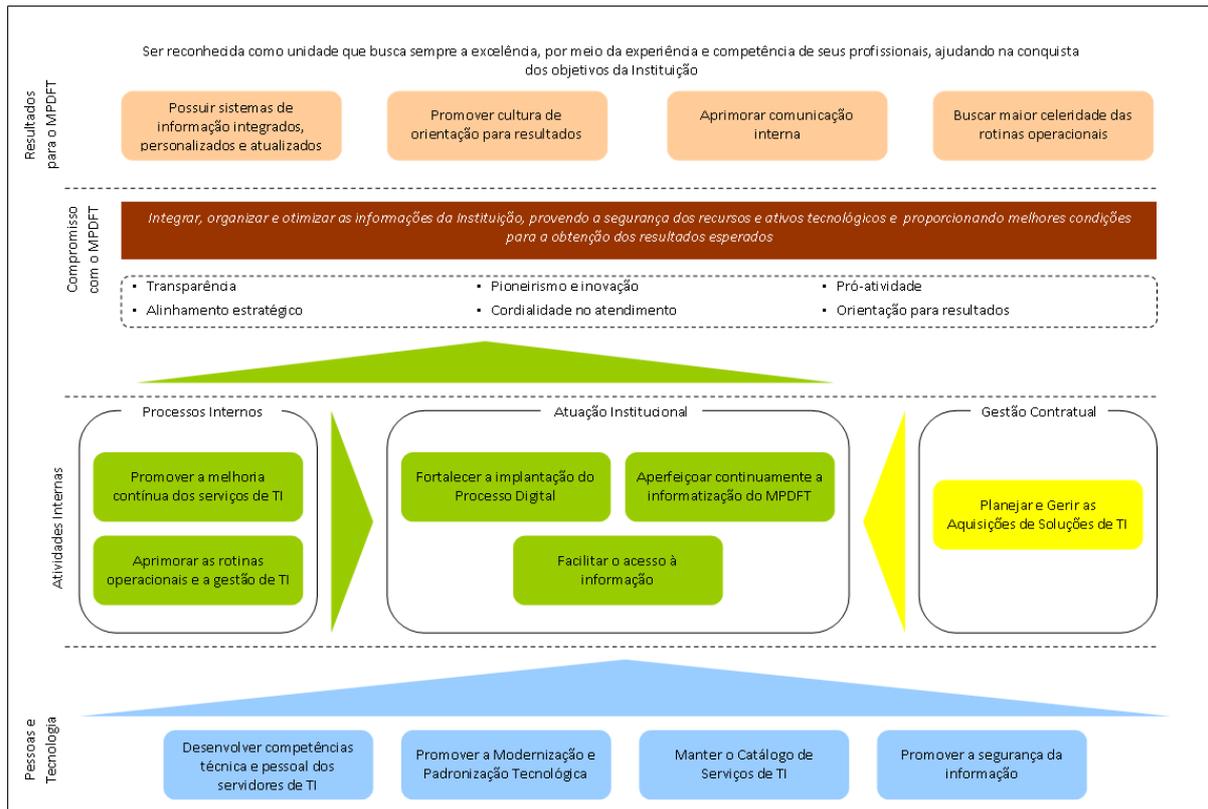


Figura 6 – Mapa Estratégico do DTI 2013-2020

O mapa está dividido em visões, as quais serão descritas a seguir, bem como os objetivos estratégicos ali presentes.

Pessoas e Tecnologia

Esta Perspectiva se refere aos Objetivos Estratégicos relacionados à base das atividades do DTI, que são as pessoas e os recursos físicos (materiais, redes, equipamentos, etc).

Desenvolver competências técnica e pessoal dos servidores de TI	Aperfeiçoar a gestão do pessoal de TI, destacando a importância que elas têm para o sucesso da organização, através de ações de capacitação e gestão do conhecimento.					
Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de Desenvolvimento de Competências do DTI	Acompanhar e controlar o Plano de Desenvolvimento de Competências do DTI	Execução do Plano de Desenvolvimento de competências do DTI	Anual	2014	2017	2020
				35%	85%	100%
Índice de Gestão do Conhecimento do DTI	Acompanhar e controlar o Plano de Gestão do Conhecimento do DTI	Execução do Plano de Desenvolvimento de Gestão do Conhecimento do DTI	Anual	50%	100%	100%

Promover a Modernização e Padronização Tecnológica

Assegurar a constante atualização do parque computacional e a padronização de equipamentos de infraestrutura.

Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de renovação do parque computacional – Usuários Finais (iRPQUF)	Acompanhar o cumprimento da regra de tempo máximo de uso dos equipamentos de TI destinados aos usuários	Percentual de equipamentos em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido	Anual	2014	2017	2020
				5%	3%	1%
Índice de renovação do parque computacional – Infraestrutura (iRPQI)	Acompanhar o cumprimento da regra de tempo máximo de uso dos equipamentos de infraestrutura de TI	Percentual de equipamentos em uso acima do tempo máximo de vida útil estabelecido	Anual	10%	8%	5%

Manter o Catálogo de Serviços de TI

Assegurar a oferta contínua dos serviços de TI apresentados no Catálogo de Serviços.

Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de Tempo de Resposta	Medir o tempo para conclusão de chamados técnicos	Percentual de chamados abertos no CANAU atendidos em relação ao número de chamados abertos no mesmo período	Mensal	2014	2017	2020
				95%	97%	99%
Índice de observância aos ANS do Catálogo de Serviços de TI	Avaliar a capacidade do DTI de cumprir os ANS previstos no Catálogo de Serviços de TI	Percentual de indicadores previstos no Catálogo que obedecem ao ANS previsto	Bimestral	80%	90%	95%

Promover a segurança da informação

Assegurar que os serviços de TI serão ofertados com a segurança compatível com as necessidades do MPDFT.

Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de atualização dos softwares de serviços críticos	Acompanhar se os serviços de TI possuem as atualizações de softwares disponíveis	Quantidade de atualizações pendentes por ativo	Mensal	2014	2017	2020
				10	5	3
Índice de incidentes de segurança	Acompanhar a capacidade do DTI de evitar e detectar eventuais incidentes que comprometam a segurança dos serviços de TI	Número de tentativas bem sucedidas de acesso malicioso à rede do MPDFT	Anual	0	0	0
Índice de ativos monitorados	Mensurar a capacidade do DTI de monitorar os ativos de TI	Percentual de ativos monitorados em relação ao total de ativos mapeados	Anual	90%	95%	100%

Atividades Internas – Processos Internos

Esta Perspectiva se refere aos Objetivos Estratégicos relacionados à visão interna do DTI, isto é, o que o DTI realiza, a partir de sua base (descrito na Perspectiva anterior).

<div style="background-color: #92d050; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> Promover a melhoria contínua dos serviços de TI </div>		Aprimorar os serviços de TI em parâmetros como sua efetividade, desempenho, abrangência, usabilidade e eficiência.				
Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de Satisfação de usuários	Aferir a satisfação dos usuários de TI em relação aos serviços disponibilizados no Catálogo	Média aritmética da avaliação dos chamados abertos no CANAU	Semestral	2014	2017	2020
				80%	85%	90%
Índice de observância aos ANS do Catálogo de Serviços de TI	Avaliar a capacidade do DTI de cumprir os ANS previstos no Catálogo de Serviços de TI	Percentual de indicadores previstos no Catálogo que obedecem ao ANS previsto	Bimestral	80%	90%	95%

<div style="background-color: #92d050; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> Aprimorar as rotinas operacionais e a gestão de TI </div>		Buscar a otimização das atividades do DTI, tanto de gestão quanto operacionais, objetivando à maior efetividade, eficácia e eficiência, e observando normas vigentes e as boas práticas de mercado de TI.				
Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de execução do PDTI	Acompanhar a execução do PDTI	Percentual de conclusão do PDTI	Anual	2014	2017	2020
				80%	90%	95%
Índice mapeamento de rotinas	Mensurar quão mapeadas estão as rotinas internas do DTI	Número de novas rotinas mapeadas por meio de BMPN no período	Anual	5	5	5
Índice de conformidade com o processo de desenvolvimento software MPDFT-UP.	Assegurar a conformidade com o processo de desenvolvimento de sistemas	Percentual de Projetos de sistemas desenvolvidos em conformidade com processo MPDFT-UP	Anual	80%	90%	95%

Atividades Internas – Atuação Institucional

Esta Perspectiva se refere aos Objetivos Estratégicos relacionados à visão externa do DTI, isto é, como o DTI interage com o MPDFT para ajudar no alcance de suas metas, a partir de suas rotinas internas (descrito na Perspectiva anterior).

Fortalecer a implantação do Processo Digital

Promover esforços para implantar o Processo Digital no âmbito do MPDFT, por meio do desenvolvimento de sistemas, formação da cultura interna, interação com órgãos do Judiciário e outros Ministérios Públicos.

Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de Documentos Digitais	Medir o uso de sistemas para documentos digitais	Número de documentos novos cadastrados no Tabularium em relação ao SISDOC	Anual	2014	2017	2020
				90%	95%	100%
Índice de Processos Administrativos Digitais	Medir o uso de sistemas para processos administrativos digitais	Número de processos administrativos novos cadastrados no Tabularium em relação ao SisproADWeb	Anual	10%	70%	100%
Índice de Processos Extra-Judiciais Digitais	Medir o uso de sistemas para processos extra-judiciais digitais	Número de processos extra-judiciais novos cadastrados em sistema digital em relação aos físicos	Anual	10%	50%	100%
Índice de Processos Judiciais Digitais	Medir o uso de sistemas para processos judiciais digitais	Número de processos judiciais novos cadastrados em sistema digital em relação aos físicos	Anual	0%	30%	50%

Aperfeiçoar continuamente a informatização do MPDFT

Promover a melhoria dos serviços informatizados e a oferta de novos serviços e soluções de TI.

Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de execução do PDTI	Acompanhar a execução do PDTI	Percentual de conclusão do PDTI	Anual	2014	2017	2020
				80%	90%	95%

Facilitar o acesso à informação

Buscar mecanismos para otimizar o acesso à Informação, por meio de relatórios, consultas, interfaces gráficas e outros mecanismos que apoiem a tomada de decisão.

Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de utilização de ferramentas de apoio à decisão	Medir o uso pelos Membros das ferramentas de apoio à decisão disponibilizadas pelo DTI	Percentual dos Membros que utilizou as ferramentas disponibilizadas no período	Anual	2014	2017	2020
				50%	70%	90%
Taxa de crescimento no acesso à informação pela sociedade	Medir o acesso pela sociedade à Informação disponibilizada pelo MPDFT	Taxa de crescimento do número de acessos ao Portal da Transparência / LAI	Anual	10%	10%	10%

Gestão Contratual

Esta Perspectiva se refere aos Objetivos Estratégicos relacionados à interação do DTI com a área financeira e de aquisições, visando à obtenção das ferramentas necessárias para o alcance das metas.

Planejar e Gerir as Aquisições de Soluções de TI		Assegurar que o orçamento de TI é adequadamente utilizado na busca das metas de TI, assegurando o cumprimento das normas e legislação atinente à gestão de recursos e de contratos.				
Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de destinação do orçamento para TI	Medir quanto do orçamento anual do MPDFT é destinado à TI	Percentual do orçamento do MPDFT alocado no Plano Interno do TI	Anual	2014	2017	2020
				1,5%	2,25%	3%
Índice de execução do orçamento de TI	Medir quanto do orçamento destinado à TI foi efetivamente executado	Percentual de execução do Plano Interno do DTI	Anual	100%	100%	100%

Resultados para o MPDFT

Esta Perspectiva se refere aos Objetivos Estratégicos relacionados ao que o DTI pretende alcançar e, com isso, contribuir à realização do Planejamento Estratégico do MPDFT. Note-se que os objetivos estratégicos aqui presentes são extraídos do Mapa Estratégico do próprio MPDFT.

Possuir sistemas de informação integrados, personalizados e atualizados		Oferecer sistemas geradores de informações e conhecimento importantes para o MPDFT a partir de bases de dados integradas; sistemas que tenham funcionalidades conforme o perfil de cada demandante e que sejam compatíveis com as inovações tecnológicas.				
Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de execução do PDTI	Acompanhar a execução do PDTI	Percentual de conclusão do PDTI	Anual	2014	2017	2020
				80%	90%	95%

Promover cultura de orientação para resultados		Apoiar ações que busquem o aferimento de indicadores de desempenho e a tomada de decisão no âmbito do MPDFT.				
Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice mapeamento de rotinas	Mensurar quão mapeadas estão as rotinas internas do DTI	Número de novas rotinas mapeadas por meio de BMPN no período	Anual	2014	2017	2020
				5	5	5
Índice de utilização de ferramentas de apoio à decisão	Medir o uso pelos Membros das ferramentas de apoio à decisão disponibilizadas pelo DTI	Percentual dos Membros que utilizou as ferramentas disponibilizadas no período	Anual	50%	70%	90%

Aprimorar comunicação interna

Prover serviços e soluções de TI que busquem consolidar canais de comunicação em todo o âmbito do MPDFT, de forma a possibilitar um fluxo ágil e confiável de solicitações, dados, informações etc. entre cada profissional que atua na Instituição.

Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de atualização dos sítios Internet e Intranet do MPDFT	Medir quão atualizadas estão as páginas dos sítios do MPDFT	Número de páginas desatualizadas	Semestral	2014	2017	2020
				Até 10	Até 5	0
Índice utilização do mensageiro eletrônico	Medir o uso de ferramenta de comunicação instantânea pelos usuários de TI	Percentual de usuários que utilizaram o serviço no período	Anual	30%	50%	60%

Buscar maior celeridade das rotinas operacionais

Apoiar ações e projetos que busquem a eficiência das atividades ministeriais.

Indicador	Finalidade	O que mede:	Periodicidade	Meta		
Índice de informatização de rotinas	Medir o apoio do DTI na informatização de rotinas do MPDFT	Percentual de rotinas mapeadas pela SECPLAN que utilizam alguma ferramenta informatizada	Anual	2014	2017	2020
				50%	60%	70%

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DO DTI

Estratégia de comunicação tem por objetivo comunicar de forma clara e compreensiva a proposta de valor do departamento, ou seja, “o que” o DTI, por meio de seus serviços e soluções, tem para oferecer ao seu público-alvo (clientes e usuários de TI do MPDFT).

Para isto, propõe-se um calendário de ações permanentes e a elaboração de um plano anual que contemple a periodicidade, objetivos, público-alvo e mídia para divulgação dos Objetivos e Ações do DTI. O alcance destas ações muitas vezes ultrapassa os limites do Departamento de TI, sendo, portanto, fundamental a participação da Coordenadoria de Publicidade do MPDFT na elaboração e execução de tal plano.

Procura-se também o fortalecimento da TI Social, que consiste na utilização de mídias sociais para aproximar a “gestão” do “operacional” como uso de Blog, Wikipedia e Mensageiro Eletrônico.

Em consonância com as boas práticas, em especial a ITIL v3, o DTI oferecerá um ponto único de contato para os usuários finais, através da Divisão de Operação Suporte Técnico para os casos de incidentes e solicitações de serviços, e através do sistema Tabularium para o caso de novas demandas, conforme o quadro abaixo:

Formas de Contato com o DTI	
O que?	Como?
Novas Demandas	Tabularium para o DTI
Suporte (incidente)	CANAU
Suporte (solicitar serviços)	Telefone (DIST)

Além disso, a página do DTI na Intranet e o Catálogo de Serviços serão mantidos com atualização frequente e divulgados aos servidores e membros do MPDFT conforme o plano de comunicação.

O email corporativo deverá ser a principal caixa de correio e comunicação sobre assuntos das unidades, evitando desta forma a falha de comunicação entre chefes e substitutos em períodos de ausência ou afastamentos como férias ou licenças.

O DTI deverá incluir em seu plano de comunicação a informatização das demandas entre suas unidades internas de forma que seja possível o controle e acompanhamento eletrônico das atividades rotineiras e planejadas.

Calendário Permanente – Ações de Comunicação e Divulgação

O que?	Objetivo	Periodicidade	Público-Alvo	Como?
DTI-DAY	Apresentar as realizações do DTI no ano corrente e o planejamento para o ano seguinte; Alinhar as atividades do dia-a-dia às estratégias de ação do DTI e do MPDFT; Valorizar a troca de experiências dos servidores; Favorecer a inter-relação dos servidores das Divisões do DTI.	Anual	Todos os Servidores do DTI	Reunião presencial
DTI Itinerante	Melhorar o relacionamento da TI com as unidades da área-fim	Bimestral	Secretários Executivos e Chefes de Departamento	Reunião presencial
PGJ-Departamentos	Comunicar e acompanhar estratégias da Alta Administração e acompanhar e direcionar as ações dos Departamentos (área-meio)	Quinzenal	Todos os Chefes de Departamento	Reunião presencial
DTI-Divisões	Comunicar e acompanhar estratégias e táticas de TI em execução	Semanal	Chefes de Divisão do DTI	Reunião Presencial Lista de Discussão por email
Divisões-Seções/Setores /Serviços	Comunicar e acompanhar estratégias e táticas e verificar a operação dos serviços de TI	Semanal	Servidores do DTI	Reunião presencial

6.

REFERÊNCIAS

MPOG, Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão; Guia de elaboração de PDTI do SISP, versão 1.0, Brasília, 2012.

BRASIL-a. Tribunal de Contas da União. Levantamento acerca da Governança de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal/Tribunal de Contas da União (Sumário Executivo); Relator Ministro Aroldo Cedraz. – Brasília: TCU, Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação, 2010.

BRASIL-b. Constituição (1988). Constituição [da] República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.

ISACA-a. COBIT 5 A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT (em inglês). Rolling Meadows, 2012, 94 p.

ISACA.-b COBIT 5 Enabling Process (em inglês). Rolling Meadows, 2012, 230 p.

ABNT NBR ISO/IEC 38500:2009 – Governança corporativa de tecnologia da informação. 2009b. Disponível em: <<http://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=40015>>. Acesso em: 26 fev. 2011.

Brasil-c. Conselho Nacional de Justiça. RESOLUÇÃO Nº 99, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2009. Dispõe sobre o Planejamento Estratégico de TIC no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. ANEXO I - A Estratégia de TIC do Poder Judiciário. Brasília: CNJ, 2009.

Brasil-d. Tribunal Superior Eleitoral. Planejamento Estratégico de TI 2010/2014. Brasília: TSE, 2010.

BRASIL-e. Tribunal de Contas da União. Levantamento acerca da Governança de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal/Tribunal de Contas da União 2012. Brasília: TCU, Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação, 2012.

BRASIL-f. Tribunal de Contas da União. Acórdão 1.233/2012-Plenário. Brasília: TCU, 2012.

BRASIL-g. Tribunal de Contas da União. Acórdão 2.308/2010-Plenário. Brasília: TCU, 2010.

BRASIL-h. Tribunal de Contas da União. Acórdão 2.585/2012-Plenário. Brasília: TCU, 2012.

SANTOS, D. L. N. ; SOUZA NETO, J. . Avaliação da capacidade dos Processos de Governança Corporativa de TI baseada no Cobit 5. In: SEGET, 2012, Resende. Anais do SEGET 2012. Resende: SEGET, 2012.