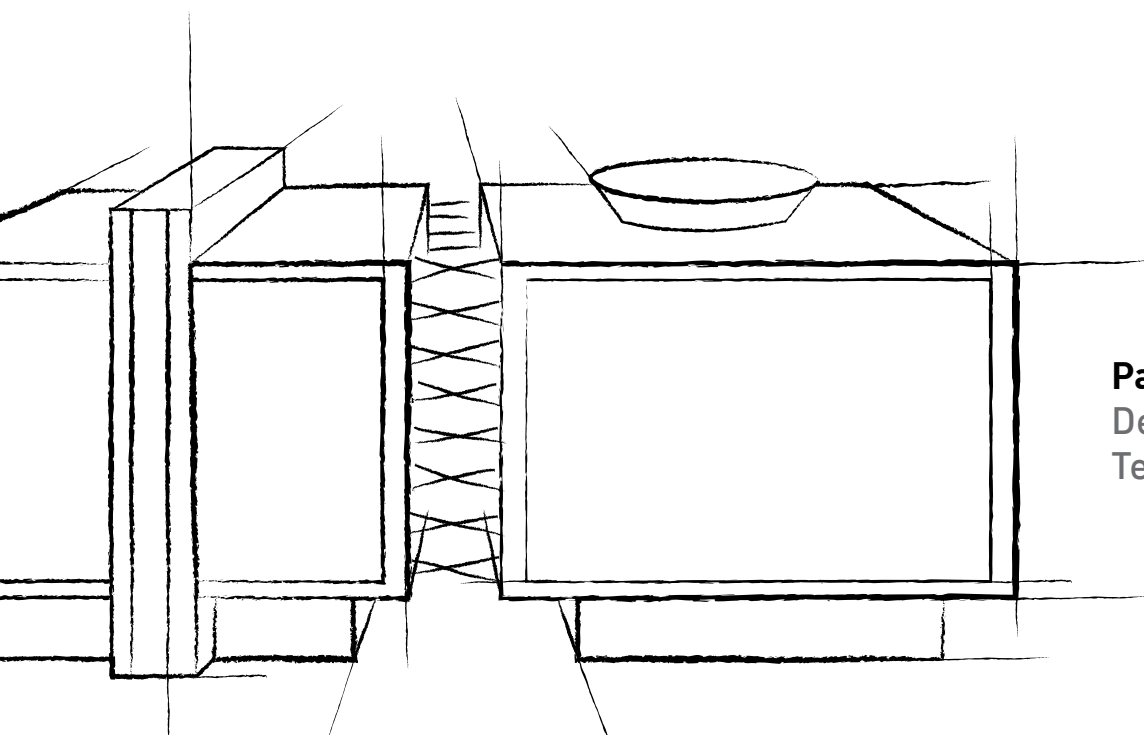




Ministério Público
do Distrito Federal
e Territórios

Gestão Compartilhada

Membros e servidores unidos na condução
do MPDFT



Parte 3
Departamento de
Tecnologia da Informação

ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO MPDFT

Procuradora-Geral de Justiça do Distrito Federal e Territórios

Procuradora de Justiça Eunice Pereira Amorim Carvalhido

Vice-Procuradora-Geral de Justiça

Procuradora de Justiça Zenaide Souto Martins

Corregedora-Geral

Procuradora de Justiça Benis Silva de Queiroz Bastos

Chefia de Gabinete

Promotor de Justiça Adjunto Albertino de Souza Pereira Netto
(*In memoriam*)

Promotora de Justiça Thaís Freire da Costa Flores

Promotor de Justiça Wagner de Castro Araújo

Diretoria-Geral

Promotor de Justiça Vetuval Martins Vasconcelos
(2010 /2013)

Promotor de Justiça Libanio Alves Rodrigues

Servidora Ana Lúcia Carrijo Ferreira

Assessoria Especial da Procuradoria-Geral de Justiça

Promotor de Justiça Vetuval Martins Vasconcelos
(2013/2014)

Assessoria de Políticas de Segurança

Promotor de Justiça Eduardo Gazzinelli Veloso
(2010/2014)

Promotor de Justiça Wilton Queiroz de Lima (2014)

Assessoria de Políticas Institucionais

Procurador de Justiça Jair Meurer Ribeiro (2010/2011)

Promotora de Justiça Ana Luiza Lobo Leão Osório

Promotor de Justiça Dermeval Farias Gomes Filho

Assessoria Cível e de Controle de Constitucionalidade

Promotor de Justiça André Luiz Casal Duran (2010/2012)

Promotor de Justiça Antônio Henrique Graciano Suxberger
(2010/2012)

Promotor de Justiça Dicken William Lemes

Promotor de Justiça Rodolfo Cunha Salles

Assessoria Criminal

Promotora de Justiça Marta Alves da Silva (2010/2012)

Promotora de Justiça Marya Olímpia Ribeiro Pacheco
(2010/2012)

Promotor de Justiça Antônio Henrique Graciano Suxberger

Promotor de Justiça Renato Bianchini

Coodenadoria de Recursos Constitucionais

Procurador de Justiça Antônio Luiz Barbosa Alencastro
(2010/2013)

Procuradora de Justiça Ana Luisa Rivera

Promotor de Justiça Evandro Manoel da Silveira Gomes

Promotor de Justiça Adjunto Leonardo Carneiro Britto

Gestão Compartilhada

Parte 3 – Departamento de Tecnologia da Informação

Referente ao período de agosto de 2010 a outubro de 2014

Departamento de Tecnologia da Informação

SIG trecho 06, lote 2310, Brasília-DF

Telefone: (61) 3441-0600 | 3343-9905 (Sede do MPDFT)

E-mail: dti@mpdft.mp.br

Luiz Augusto Araújo Becker – Chefe atual

Wagner Silva de Araújo – Chefe (2010/2011)

Coordenação e Produção de Texto:

Assessoria de Imprensa - PGJ

Elizangela Monteiro

Programação visual e diagramação:

Coordenadoria de Comunicação do MPDFT

Colaboração:

Lílian Cursino Pessoa, Elisa Ramalho Salim Ramos

Revisão:

Samara Botelho Vaz de Almeida

Outubro de 2014. Versão digital.

© 2014 Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

As informações contidas neste relatório foram fornecidas e aprovadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DTI).

O Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) representou um dos grandes desafios na gestão institucional. Primeiro, porque se trata de uma área que exige investimentos contínuos na atualização e manutenção de equipamentos e sistemas. São aquisições de alto custo, que demandam planejamento e disponibilidade de recursos orçamentários.

Além disso, as áreas de Tecnologia da Informação, principalmente no setor público, quase sempre compartilham os mesmos problemas: a escassez de mão de obra qualificada e a dificuldade em reter talentos, uma vez que o mercado privado consegue oferecer melhores salários e oportunidades de crescimento. Some-se a isso, a necessidade de atualização desses profissionais através de treinamento voltado às mais modernas soluções tecnológicas.

É nesse cenário, e com as dificuldades próprias da administração pública, que o DTI procurou aperfeiçoar seus serviços e oferecer estrutura tecnológica e informacional de apoio a membros, servidores, estagiários e terceirizados no desempenho de suas atividades. Merece destaque a criação do sistema de controle de documentos eletrônicos (*Tabularium*) e de uma plataforma virtual para gerenciamento das atividades das promotorias (eGab).

Outros sistemas, que serão descritos no decorrer deste relatório, também contribuíram para a digitalização de inúmeros processos administrativos, gerando economia de recursos físicos e financeiros, propiciando o desenvolvimento das atividades com maior margem de segurança e em menos tempo.

Os feitos e as conquistas relatadas a seguir compreendem o período de agosto de 2010 a outubro de 2014.

Governança de TI

Boa classificação em avaliação do Tribunal de Contas da União (TCU)

O DTI participa regularmente de avaliações voltadas à Governança Corporativa e trabalha com a meta de atingir níveis cada vez melhores nas avaliações que atestam a qualidade dos serviços, dos sistemas e do atendimento. Nos últimos quatro anos, o TCU publicou dois levantamentos relacionados à Governança de TI no âmbito da Administração Pública Federal, um em 2010 e outro em 2012. O MPDFT participou de ambos e o resultado do segundo levantamento atestou considerável melhoria no índice de aprimoramento.

Na avaliação de 2010, o MPDFT alcançou a pontuação de 0,54 no índice de Governança de TI, tendo sido classificado em nível "intermediário". Em agosto de 2012, o MPDFT atingiu o nível "aprimorado", tendo obtido índice de Governança de TI igual a 0,69. Nesta avaliação, o MPDFT ficou em 1ª colocação entre todos os Ministérios Públicos Estaduais e da União e na 22ª colocação entre as 337 instituições pesquisadas.

Tais resultados devem ser atribuídos à busca contínua de melhorias na operacionalização do DTI, visando aprimorar a eficiência, a eficácia e a efetividade de seus resultados, sem perder de vista as recomendações dos órgãos reguladores como o Ministério do Planejamento e o TCU. Abaixo, estão descritas as principais iniciativas que permitiram ao MPDFT subir do nível "intermediário" para "aprimorado", em Governança de TI:

a) Normatização da Política de Segurança

Entre as melhorias alcançadas, destacam-se as seguintes normatizações: da Política de Segurança da Informação (PSI), que estabelecem as diretrizes da Segurança da Informação no MPDFT; da Gestão de Nível de Serviço (GNS), que orienta a criação de novos serviços de TI, bem como seus acordos de níveis de serviço; e das aquisições e contratações de TI, cuja Portaria Normativa nº 58, de

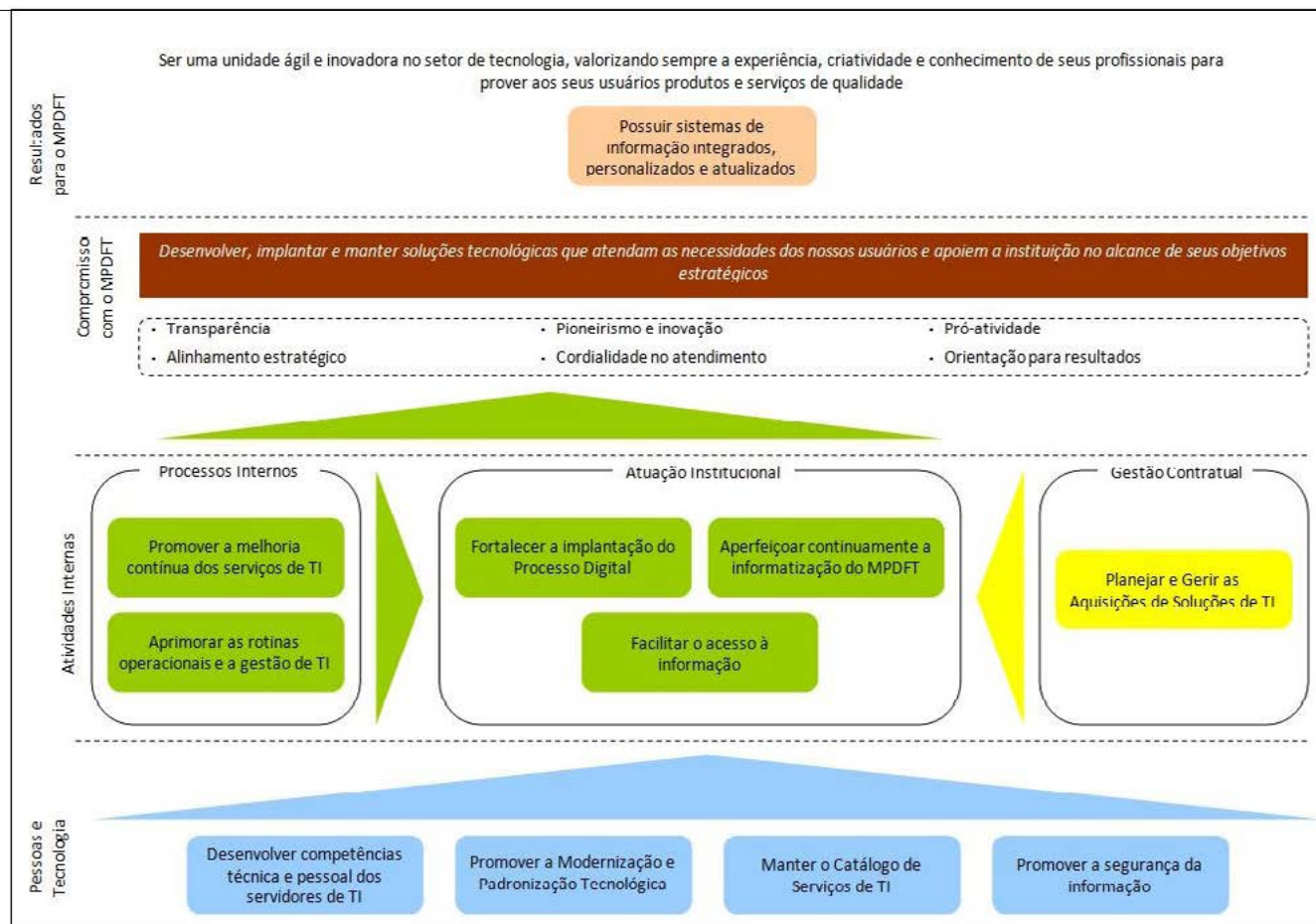
setembro de 2011, foi utilizada como base para Resolução do CNMP a ser adotada por todos os Ministérios Públicos.

b) Modelagem de processos internos

Ocorreu em diversos processos internos por meio do método de Notação de Modelagem de Processos de Negócio (*Business Process Modeling Notation*, ou BPMN) como, por exemplo, a Metodologia de desenvolvimento de sistemas MPDFT-UP e outros.

c) Mapa Estratégico de TI

Desenvolvido em dezembro de 2012, o Mapa Estratégico de TI evidenciou a linha de atuação da área, as prioridades e os resultados a serem alcançados.



d) Plano Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI

Elaborado também em 2012 e aprovado por meio de Portaria Normativa nº 245, de dezembro de 2012. Com base no Mapa Estratégico do MPDFT, foram definidos objetivos estratégicos, metas e indicadores. Além deste documento, o Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação do MPDFT (CETI) aprova anualmente, desde 2009, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), que trata

O Mapa Estratégico detalhou as prioridades da área e resultados a serem alcançados.

dos projetos a serem desenvolvidos pelo DTI para cada ano. Visando ao cumprimento das ações previstas no PDTI, foram estipuladas metas de execução, conforme descrição no quadro abaixo. Tais metas vêm sendo superadas, anualmente, desde o início da série histórica, em 2010.

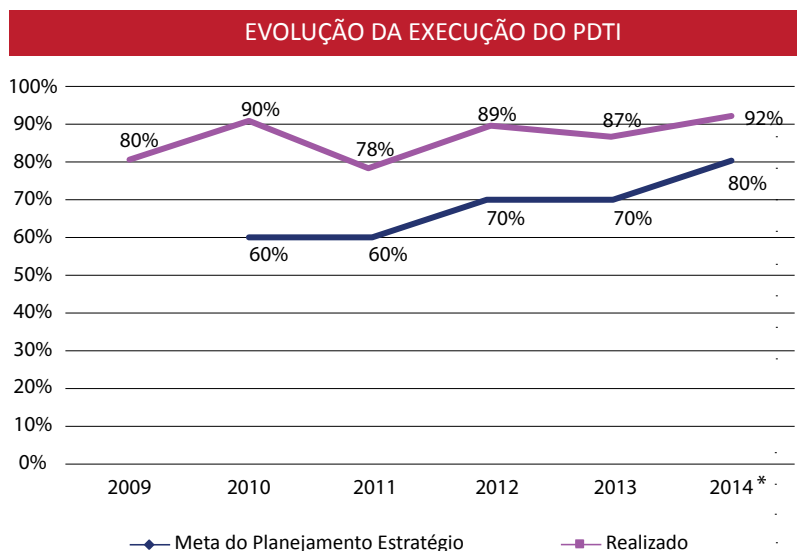


Gráfico 1 – Evolução da execução do PDTI

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

*2014 – dados estimados

É importante mencionar que o PETI visa promover o ajuste entre as estratégias institucionais, as de TI e a estrutura interna do MPDFT. Dessa forma, o Plano cumpre os objetivos de alinhar os Sistemas de Informação com as necessidades da Instituição; aumentar o nível de satisfação dos usuários; observar os conceitos da boa governança de TI e a norma vigente; controlar custos e investimentos em TI; e planejar as ações em curto, médio e longo prazo.

O Plano Estratégico de Tecnologia da Informação do MPDFT foi premiado no 5º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público – Prêmio CNMP 2014.

Atendimento aos usuários

Suporte técnico

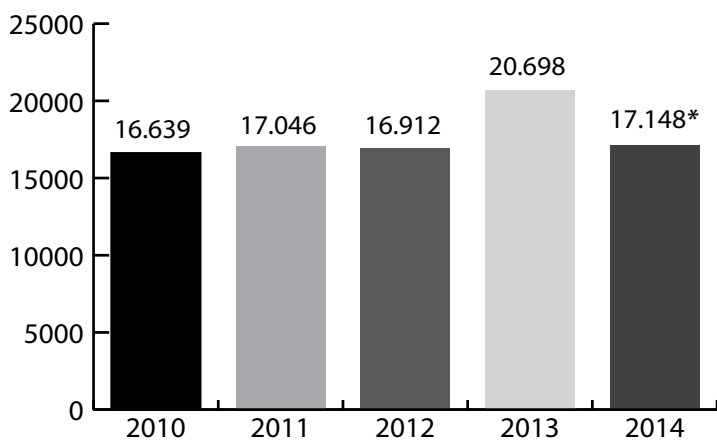
a) Demanda pelos serviços de suporte técnico

A demanda por suporte técnico em apoio aos serviços prestados pelo DTI tem registrado elevado índice de crescimento nos últimos anos. Somente em 2013, por exemplo, a procura aumentou mais de 22% em relação a 2012. Naquele ano, o serviço de suporte do DTI atendeu mais de 20 mil chamados de membros servidores e terceirizados.

Já em 2014, somente até setembro, foram registrados mais de 17 mil atendimentos. O quadro abaixo demonstra a evolução da procura pelo suporte técnico nos últimos quatro anos. De acordo com o gráfico, é possível observar que o número de atendimentos realizados neste ano de 2014 já superou o de 2012.



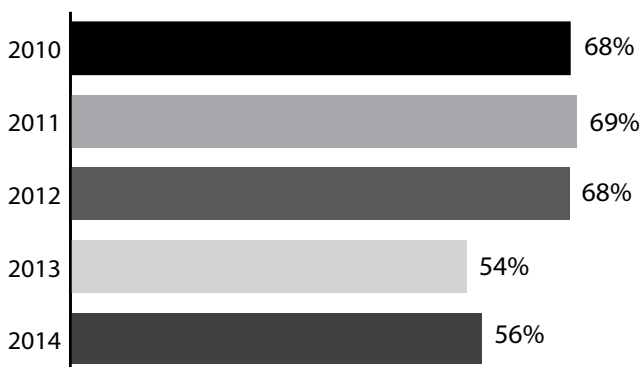
NÚMERO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS POR ANO



**Até setembro de 2014.*

Do total de atendimentos realizados anualmente, mais da metade foi concluída no prazo de 24 horas. Em 2013, a prestação do serviço foi menos eficaz, em comparação com os demais períodos. Mesmo assim, o dado é considerado elevado e bastante positivo, dada a grande dificuldade de reposição dos quadros técnicos do DTI naquele ano, quando a área chegou a acumular uma carência de 14 servidores, sanada somente após as nomeações realizadas a partir de janeiro de 2014.

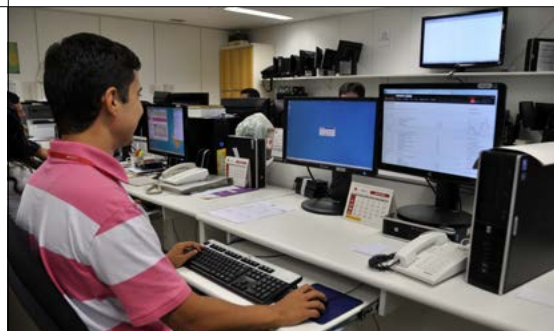
SOLICITAÇÕES ATENDIDAS EM ATÉ 24 HORAS



**Até setembro de 2014.*

Gráfico 2 – Número de atendimentos realizados por ano

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação



O número de atendimentos de TI aumentou significativamente nos últimos anos.

Gráfico 3 – Solicitações atendidas em até 24 horas

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

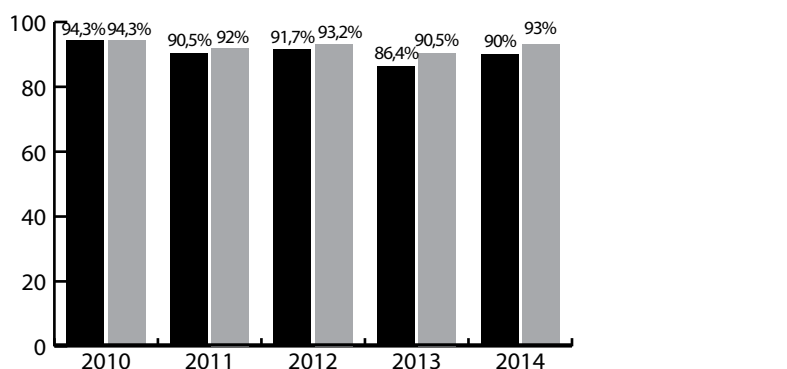
b) Satisfação do usuário

Mesmo com a deficiência no quadro de pessoal, o modelo de estruturação do suporte técnico permitiu assegurar a manutenção dos níveis de qualidade em relação ao tempo de atendimento e à capacidade de solução de problemas no decorrer dos anos. A avaliação é feita pelos próprios usuários e confirma patamares próximos a 90%

de aprovação para o tempo de espera de atendimento. Isso significa que o serviço pode ser classificado como "bom" ou "ótimo" nas pesquisas realizadas.

O gráfico abaixo ilustra as avaliações realizadas entre 2010 e 2014. O menor índice obtido neste período (86,4%) ocorreu justamente no ano de 2013, quando se acentuaram os problemas de reposição de pessoal. Os números são considerados muito bons em comparação com os índices praticados em outras áreas de TI no setor público.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM O TEMPO DE ESPERA



■ Satisfação com o tempo de espera até a conclusão do atendimento
 ■ Satisfação com o tempo de espera até o início do atendimento

	2010	2011	2012	2013	2014
■	94,3%	90,5%	91,7%	86,4%	90%
■	94,3%	92%	93,2%	90,5%	93%

*Percentual de chamados considerados bons ou ótimos

Gráfico 4 – Satisfação do usuário com o tempo de espera

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

c) Suporte em dois níveis

Uma das principais melhorias foi a divisão do suporte técnico em dois níveis. O primeiro pode ser descrito como o atendimento inicial ao incidente reportado pelo usuário. Nesses casos, em geral, já existe uma solução padronizada para o problema, bastando ao técnico executá-la. O segundo nível, por sua vez, se aplica quando é necessário pesquisar uma nova solução para o problema apresentado, para que o suporte técnico possa aplicá-la nas próximas ocorrências.

Ações de aprimoramento dos serviços

A melhoria do atendimento no serviço de suporte do DTI foi acompanhada pela preocupação em aperfeiçoar a prestação de serviços como um todo. Nesse sentido, o projeto DTI Itinerante tem o objetivo de ouvir as demandas dos coordenadores administrativos no que diz respeito a equipamentos de informática, problemas nos sistemas, nas redes e internet, entre outros. A intenção é promover aproximação com as demais unidades e conhecer, de perto, as necessidades cotidianas nas promotorias.

Durante as visitas, membros e servidores das unidades solicitam máquinas, tiram dúvidas sobre o *Sisproweb* e detalham diversos problemas que normalmente não chegariam ao conhecimento das chefias do DTI.

A iniciativa, implementada em maio de 2013, começou na Promotoria de Justiça de Samambaia. Ao todo, já foram visitadas onze circunscrições. Até o final de 2014, estão previstas visitas às Promotorias de Justiça do Guará e do Núcleo Bandeirante. O quadro abaixo elenca as visitas realizadas.

Promotoria de Justiça	Data da visita
Samambaia	09/05/2013
Infância e Juventude	20/06/2013
Brazlândia	27/06/2013
Planaltina	07/08/2013
Sobradinho	28/08/2013
São Sebastião	11/10/2013
Riacho Fundo	04/02/2014
Paranoá	27/02/2014
Ceilândia	09/05/2014
Santa Maria	03/07/2014
Gama	26/09/2014
Taguatinga	06/10/2014
Brasília II	06/10/2014



A primeira promotoria visitada pelo projeto DTI Itinerante foi a de Samambaia.

Quadro 1 – Promotorias visitadas pelo DTI Itinerante

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

Modernização de equipamentos

Equipamentos de infraestrutura

Entre agosto de 2010 e outubro de 2014, a Administração Superior investiu na modernização dos equipamentos de infraestrutura da rede de informática da Instituição. Confira abaixo os principais equipamentos adquiridos no período e o impacto gerado nos serviços de TI:

Equipamento	Quantidade adquirida	Impacto
Servidor de rede	55	Renovação de 25% e ampliação em 10% do parque
Switch	382	Renovação de 75% e ampliação em 25% do parque
Access point	200	Equipamento antes não disponível
Unidade digital de armazenamento de dados	2	Renovação de 25% e ampliação em 50% do parque
Unidade de backup LTO-4	1	Renovação de 100% do parque
Software de banco de dados	16	Renovação de 100% e ampliação em 50% do parque
Software de servidor de rede	126	Renovação de 100% e ampliação em 50% do parque

Quadro 2 – Equipamentos adquiridos e impacto gerado nos serviços de TI

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

Parque computacional

Nos últimos quatro anos, também buscou-se a modernização dos equipamentos de uso pessoal destinados a membros, servidores e estagiários, quais sejam: computadores, monitores, impressoras, *scanners*, projetores, *tablets*, dentre outros. Um marco importante alcançado no período foi a redução do tempo máximo de uso dos equipamentos, que passou de cinco para quatro anos. O quadro a seguir ressalta as principais aquisições e o percentual de renovação:

Equipamento	Quantidade adquirida	Impacto
Microcomputador	3.059	Renovação de 100% e ampliação em 25% do parque
Monitor LCD	4.554	Renovação de 100% e ampliação em 25% do parque
Impressora <i>laser</i>	520	Renovação de 75% e ampliação em 25% do parque
Leitora óptica	386	Renovação de 25% e ampliação em 50% do parque
<i>Scanner</i> de mesa	99	Renovação de 25% e ampliação em 100% do parque
<i>Scanner</i> de produção	14	Ampliação em 100% do parque
Multifuncional <i>laser</i>	300	Equipamento antes não disponível
Totem de autoatendimento	14	Equipamento antes não disponível
<i>Notebook</i>	330	Renovação de 50% e ampliação em 25% do parque
<i>Plotter</i>	2	Renovação de 50% do parque
Projetor	38	Renovação de 50% e ampliação em 150% do parque
<i>Tablet</i>	11	Equipamento antes não disponível
Impressora térmica	6	Renovação de 100% do parque
Impressora braille	1	Equipamento antes não disponível
Impressora de crachá	1	Equipamento antes não disponível
Apresentador de multimídia sem fio	6	Equipamento antes não disponível

Quadro 3 – Principais aquisições e percentual de renovação

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

Infraestrutura de rede

Internet

Entre julho de 2010 e março de 2014, o acesso à Internet no MPDFT foi feito por meio da Rede Nacional do MPU. Assim sendo, as dificuldades na execução de um contrato compartilhado, especificamente em relação à velocidade e à queda de conexão, só foram sanadas no âmbito do MPDFT com a contratação de uma nova prestadora de serviço.

Enquanto isso, na tentativa de amenizar o problema, em maio de 2012, o MPDFT celebrou um contrato complementar que possibilitou assegurar a continuidade do serviço, caso ocorressem erros na Rede Nacional do MPU. Entre março e junho de 2014, o MPDFT utilizou apenas a conexão fornecida por meio do contrato de contingência, devido a dificuldades no processo licitatório.

Finalmente, em julho de 2014, foi implantado um novo serviço de acesso à Internet. Com ele, o DTI registrou considerável melhora na velocidade de conexão. Esse avanço deverá atingir um patamar ainda mais elevado em 2015, graças ao aumento do *link* de contingência, por meio do contrato complementar. As melhorias contemplam todas as unidades do MPDFT.

No gráfico abaixo é possível observar que a velocidade de conexão subiu de 34 Mbps (em junho de 2014), quando ainda era rede do MPU, para 234 Mbps (em outubro de 2014), quando foi implantado o novo serviço, gerido pelo MPDFT. Com o aumento do *link* de contingência, por meio do contrato complementar, a velocidade deverá chegar a 280 Mbps.

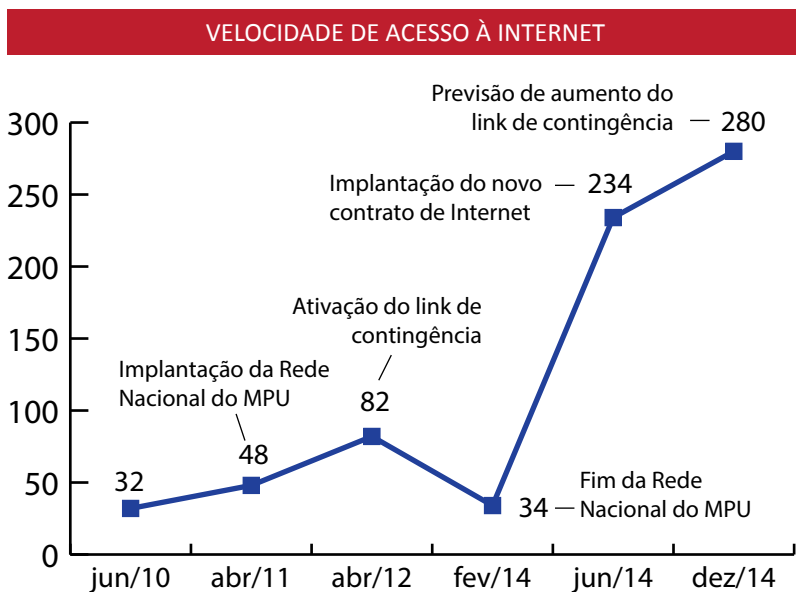


Gráfico 5 – Velocidade de acesso à Internet

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

Rede sem fio

A implantação da rede sem fio, que começou a ser instalada em 2011, foi um passo importante para o aperfeiçoamento dos serviços de TI. Atualmente, a rede alcança todas as unidades da Instituição, atendendo a membros, servidores, terceirizados, estagiários e visitantes que utilizam dispositivos móveis. O serviço de *wifi* também é muito utilizado pelos Procuradores-Gerais de Justiça dos estados, que participam regularmente das reuniões do Conselho Nacional



A instalação de rede sem fio facilitou o acesso à Internet por meio de dispositivos móveis em todo o MPDFT.

de Procuradores-Gerais (CNPJ), e demais visitantes que acessam as unidades do MPDFT.

Sala-cofre

Um marco importante na gestão 2010/2014 foi a instalação, em dezembro de 2012, da sala-cofre, onde são armazenados os equipamentos que controlam todos os serviços de informática do MPDFT. É um ambiente hermético, dotado de alta tecnologia capaz de reduzir o risco de perda de informação e monitorado por câmeras internas e externas, sem nenhum ponto cego. O acesso é feito por identificação biométrica.

A sala-cofre é certificada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) contra incêndios, enchentes, colisões, disparos de arma de fogo e outros acidentes, além de ser protegida contra acessos indevidos. Todos os serviços oferecidos pelo DTI, como *Sisproweb*, *Tabularium* e correio eletrônico, funcionam a partir de equipamentos ali armazenados. Antes de sua existência, esses equipamentos ficavam em um local pequeno e sem estrutura adequada, o que dificultava a execução dos serviços de TI.



A construção da sala-cofre foi um marco importante na segurança da informação do MPDFT.



A sala-cofre possui diversos equipamentos de segurança contra acesso indevido.

Modernização dos Sistemas de Informação

Tabularium

Também foram registrados avanços importantes com relação ao desenvolvimento, à evolução, à manutenção e à implantação de sistemas de informação para atender aos usuários de informática. Uma das principais conquistas foi a criação e a implementação do sistema de controle de documentos, denominado *Tabularium*.

Disponibilizado aos usuários em agosto de 2011, o sistema foi o marco da introdução do Processo Digital no MPDFT e propiciou maior celeridade na execução das rotinas operacionais. Além disso, permitiu a redução do número de servidores lotados no Departamento de Gestão de Pessoas que se dedicavam exclusivamente ao tratamento de documentos administrativos e às atividades que agora podem ser resolvidas eletronicamente. Outro fator relevante, que não pode deixar de ser mencionado, é que o sistema aumentou a margem de segurança na tramitação de documentos, uma vez que os dados são salvos automaticamente.

Em três anos, o *Tabularium* acumulou cerca de 37 mil documentos, 65 mil despachos e mais de 135 mil tramitações. Isso representa economia de tempo, de material de consumo (como resmas e tinta para impressão), de equipamentos (impressoras, fotocopiadoras, etc.) e de pessoal. A partir de 2015, os processos administrativos também serão incorporados pelo *Tabularium*.

A criação do *Tabularium* ganhou reconhecimento nacional, quando o sistema foi apresentado na I Mostra de Sistemas do Ministério Público Brasileiro, em 2011. Na ocasião, os Ministérios Públicos dos Estados de Minas Gerais, do Maranhão e do Paraná manifestaram interesse pela ferramenta, que foi cedida a essas unidades.

eGab

O sistema eGab é uma plataforma de gerenciamento virtual que permite aos membros acompanhar as atividades, criar e anexar peças aos processos que tramitam nas procuradorias e promotorias

“O Tabularium tornou mais ágeis, transparentes e confiáveis todos os procedimentos internos do DGP, além de representar uma iniciativa ambientalmente responsável diante da significativa economia de papel”.



Cinara Maria Carneiro, chefe do DGP.



O Tabularium representa agilidade às rotinas administrativas do MPDFT e economia de centenas de resmas de papel.

onde atuam. Também permite o compartilhamento de informações complementares com outros membros, o que propicia maior celeridade no encaminhamento de determinados assuntos.

Nas promotorias, os membros têm acesso a todas as atividades desenvolvidas por outros membros e servidores em ambiente virtual. Os dados também podem ser acessados por meio de *smartphone* ou *tablet*. Além disso, o sistema possui funcionalidades importantes, como a configuração de alertas automáticos para o acompanhamento de feitos, a fiscalização e a conferência de registros, o auxílio no cumprimento dos prazos por meio de e-mails e notificações e o acompanhamento de tramitações internas.

O eGab foi apresentado na IV Mostra de TI do Ministério Público Brasileiro, realizada entre os dias 24 a 26 de setembro de 2014, em Salvador-BA. Durante o evento, o MPDFT apresentou mais três soluções desenvolvidas pelo DTI: o *Probatio*, sistema de controle do estágio probatório dos promotores de Justiça adjuntos; o *Votus*, sistema eleitoral, utilizado em eleições digitais, como a da elaboração da lista tríplice para Procurador-Geral de Justiça; e o *Ajud@*, uma adaptação do *software* livre OTRS, para controle de chamados técnicos.

O eGab e o PJe

A partir de 2015, o eGab deverá servir como uma ponte entre o MPDFT e Processo Judicial Eletrônico (Pje). O PJe é um sistema desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, em atendimento ao disposto na Lei nº 11.419/2006 e em cumprimento à Resolução CNJ nº 185/2013. Ele deverá ser unificado e implantado em todas as unidades do Poder Judiciário brasileiro, para a tramitação dos processos judiciais. Até 2018, o PJe deverá substituir completamente os processos físicos, representando verdadeira mudança no modelo de tramitação de processos judiciais e nas rotinas de trabalho do operador jurídico.

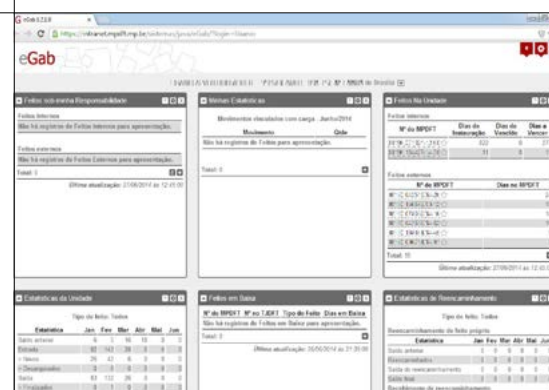
O MPDFT possui uma Comissão Gestora do PJe, para implementação do sistema na Instituição, integrada pelo procurador de Justiça André Vinícius de Almeida, como presidente; pelos promotores de Justiça Dermeval Farias Gomes Filho, Fábio Barros de Matos, Wagner de Castro Araújo e pelo chefe do Departamento de Tecnologia da Informação, Luiz Augusto Araújo Becker.

Há ainda uma Subcomissão de Interoperabilidade entre os sistemas do MPDFT e do TJDFT, integrada pelos servidores Leandro Marques de Siqueira (presidente); Marcelino Efigênio Madureira, Francisco Pinheiro Sampaio Filho, Andrea Vieira Santos, Daniele Lima Pereira dos Reis e Gilclean Galdino Feitosa.

“Gosto bastante do sistema. Ele é muito bom para acompanhamento de prazos, verificação do andamento dos processos e tramitação de feitos. É intuitivo e tem a vantagem de trazer, de forma mais fácil para o usuário, as informações de que ele precisa, porque calcula os prazos de forma automática. Tem sido bastante útil”.



André Capi, promotor de Justiça adjunto.



A plataforma eGab servirá como conexão para implementar o processo judicial eletrônico.

Probatio

Com vistas ao aprimoramento da avaliação de estágio probatório de promotores de Justiça adjuntos, o DTI desenvolveu o *software Probatio*. A nova ferramenta permite que o trabalho, antes realizado manualmente pela Corregedoria-Geral, seja feito de forma mais rápida e eficiente.

O *Probatio* funciona da seguinte maneira: as peças dos promotores em estágio probatório cadastradas no *Sisproweb* são automaticamente adicionadas ao programa. A partir daí, a Corregedoria-Geral faz a seleção das peças que serão avaliadas a cada mês.

Votus

O sistema *Votus* foi desenvolvido em parceria com a Corregedoria-Geral e a Secretaria do Conselho Superior para conferir mais agilidade às votações realizadas pelo Colégio de Procuradores e Promotores de Justiça.

O *software* permite que o usuário realize a votação em meio eletrônico por meio da Intranet, inclusive a partir de dispositivos móveis, como *smartphones*, *tablets* e *notebooks*. O *Votus* já foi utilizado com sucesso, por exemplo, nas eleições para composição do Conselho Superior, em agosto de 2014, e na composição da lista tríplice para o cargo de procurador-geral de Justiça, em setembro do mesmo ano.

Ajud@

Para facilitar o acesso ao suporte técnico, o DTI lançou o *software Ajud@*. Além de ser intuitivo, o sistema é direcionado para gerenciar solicitações de suporte técnico e está alinhado com as orientações do Tribunal de Contas da União, no que diz respeito às melhores práticas em Tecnologia da Informação.

No *Ajud@*, o usuário poderá anexar documentos e reabrir uma demanda encerrada, caso não esteja plenamente satisfeito com a solução apresentada. Também poderá acompanhar, detalhadamente, o andamento do chamado e se comunicar com o técnico durante o atendimento, o que garantirá maior transparência.

Outro benefício do sistema é a ferramenta “Como eu faço para...”. Nesse espaço, o usuário poderá encontrar a solução para o seu problema. Para isso, é necessário digitar a palavra-chave e clicar em “Procurar”. Em seguida, aparecerão os tópicos relacionados ao assunto. O objetivo é solucionar as demandas mais simples, como mapeamento de impressoras e drives da rede, e configurar dispositivos móveis na rede *wireless*, por exemplo.

“A médio e longo prazos, as mudanças serão ainda maiores: conseguiremos alcançar dados mais confiáveis e específicos sobre os procedimentos e, com isso, traçar melhor nossas metas e estratégias”.



Procurador de Justiça André Vinícius de Almeida, presidente da Comissão Gestora do PJe no MPDFT.

Fácil

Assim como os demais programas relacionados neste relatório, o Fácil foi desenvolvido com o intuito de permitir que o próprio usuário execute algumas tarefas em seu computador sem precisar de suporte técnico do DTI. Foi idealizado para ser uma ferramenta dinâmica, de modo que as funcionalidades sejam disponibilizadas conforme a necessidade, de maneira segura e controlada, primando pela agilidade e pela autonomia.

Em sua primeira versão, implementada em 22 de setembro de 2014, o usuário tem condições de instalar alguns aplicativos, como módulos de segurança de bancos, e realizar consultas sobre unidades e pessoas. As chefias poderão criar *logins* de novos servidores, autorizar e/ou retirar o acesso aos sistemas e às pastas na rede.

Somente nos primeiros 15 dias após a implantação, foram instalados mais de mil aplicativos por meio do Fácil, o que reduziu consideravelmente o número de chamados no serviço de atendimento. Entre os aplicativos mais instalados pelos usuários estão os módulos de segurança do Banco do Brasil e de outros bancos, os quais somam mais de 500 instalações.

Para aprimorar o sistema, a intenção é disponibilizar tutoriais para resolução de pequenos problemas. Diariamente, a Seção de Atendimento ao Usuário recebe cerca de 80 chamados. Mais da metade são tarefas que o próprio servidor poderia executar. Isso significa que, com a devida implantação da ferramenta Fácil, o serviço de atendimento ao usuário será descongestionado, liberando os servidores para outras tarefas e reduzindo o tempo médio de atendimento de outros chamados.

MentoRH

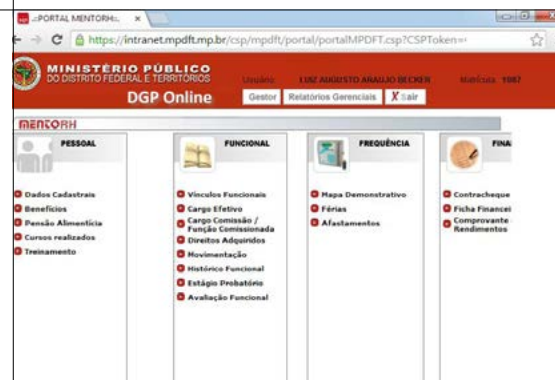
O sistema de gerenciamento de pessoal, denominado MentoRH, recebeu melhorias com a implantação do Portal de Pessoas, de tal forma que o processo de solicitação de treinamentos internos e externos tornou-se mais célere. Além disso, o sistema também incorporou um módulo de controle de estagiários, que anteriormente era feito por sistema à parte.

O aprimoramento do MentoRH também englobou outras facilidades, como a consulta aos percentuais referentes aos adicionais de qualificação, às ações de treinamento, às avaliações de desempenho, e a outros dados funcionais.

Planeja-se que até 2015, as solicitações de alteração de férias também sejam feitas pelo sistema, substituindo as requisições em papel ou



Nos quinze primeiros dias depois da implementação, mais de 1.000 aplicativos já foram instalados pelos próprios usuários por meio do sistema Fácil.



O MentoRH permite aos servidores a consulta a diversos dados funcionais.

mesmo via *Tabularium* e tornando ainda mais ágeis as atividades do DGP.

Sisproweb

Já o Sistema de Acompanhamento de Feitos e Notícias de Fato (*Sisproweb*), o principal sistema em uso no MPDFT, recebeu novos módulos e melhorias visando ao aumento de seu desempenho, bem como ao alinhamento às regras estabelecidas em resoluções do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP (por exemplo, a Taxonomia).

Confira o resumo dos principais sistemas do MPDFT, criados e implantados entre agosto de 2011 e outubro de 2014:

Sistema	Data de implantação	Descrição
<i>Tabularium</i>	08/2011	Sistema responsável pela criação, movimentação e armazenamento de documentos digitais. Permite que as comunicações oficiais sejam criadas, tramitadas e arquivadas eletronicamente.
Diário Eletrônico	10/2012	Sistema responsável por ser a fonte única para a publicação e pesquisa dos atos oficiais do MPDFT. Permite que as unidades produtoras dos atos administrativos enviem as matérias destinadas à publicação ao Setor de Protocolo e Publicação, áreas responsável pela compilação e publicação das edições do Diário Eletrônico do MPDFT na Intranet.
Portal de Pessoas	05/2012	Portal de acesso às informações funcionais dos servidores do MPDFT, como contracheque, férias e afastamentos, histórico funcional, dentre outros.
Atendimento ao Cidadão	09/2012	Sistema utilizado para registro de ocorrências dos cidadãos e encaminhamento das ocorrências ao responsável. Faz parte do projeto "MP Eficaz – Atendimento ao Cidadão", que recebeu menção honrosa da comissão julgadora do Prêmio CNMP, em julho/2013.

Quadro 4 – Principais sistemas do MPDFT, criados e implantados entre agosto de 2011 e outubro de 2014

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

Sistema	Data de implantação	Descrição
Portal da Transparência/ Lei de Acesso à Informação (LAI)	12/2012	Portal no qual são publicadas informações referentes à prestação de contas do MPDFT. Na página do Portal da Transparência/LAI o cidadão encontra informações sobre a estrutura da Instituição, gastos, processos licitatórios, contratos, remunerações, entre outros.
Concurso de Membros	08/2012	Solução informatizada para realização do concurso de membros com todas as fases controladas pelo MPDFT.
eGab	12/2013	Sistema integrado de “área de trabalho” para procuradores e promotores de Justiça.
Votus	07/2014	Sistema de eleições internas do MPDFT.
Probatio	07/2014	Sistema de acompanhamento de estágio probatório de promotores de Justiça adjuntos.
Cartorius	09/2014	Sistema para que os Cartórios enviem ao MPDFT informações sobre pedidos de registros de loteamentos e incorporações imobiliárias.
Fácil	09/2014	Ferramenta de autoatendimento para que os usuários de informática possam realizar configurações, concessões de acesso e instalação de pequenos programas sem a necessidade de interferência do DTI.
Certidão Online	05/2014	Módulo do <i>SisproWeb</i> para emissão de “nada consta”.
Carteiras Funcionais	05/2014	Ferramenta que permitiu ao DGP produzir as identidades funcionais de membros e servidores sem a necessidade de remessa à Casa da Moeda.

Quadro 4 – Principais sistemas do MPDFT, criados e implantados entre agosto de 2011 e outubro de 2014

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

“A adoção de metodologias de desenvolvimento ágil aumentou consideravelmente a capacidade de entrega de novos sistemas em 2014”.



Luiz Augusto Araújo Becker (Lula), chefe do Departamento de Tecnologia da Informação.

Manutenção dos sistemas

Com relação à manutenção de sistemas previamente existentes, como Ouvidoria, Planaben, SISDOC, SEOF, SiproAD, Lotação, GRIFO, o quadro abaixo demonstra as principais ações empreendidas no período:

Período	Número de sistemas afetados	Quantidade de manutenções
Jul/2010 – Jun/2011	28	1.438
Jul/2011 – Jun/2012	57	1.667
Jul/2012 – Jun/2013	62	1.591
Jul/2013 – Jun/2014	44	1.632

Quadro 5 – Principais ações empreendidas na manutenção de sistemas

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

Correio eletrônico

Em atendimento à demanda recorrente de usuários dos serviços de e-mail, o DTI providenciou, em 2014, o aumento da capacidade do sistema de correio eletrônico. A capacidade aumentou de 150 *megabytes* para até 300 *megabytes*. Além disso, o Departamento agora trabalha com dois servidores de que garantem maior segurança e a continuidade do serviço em eventuais panes. A expansão da caixa de e-mail ocorreu inicialmente para membros, porém deverá ser estendida para os demais usuários.

“Aplausos ao DTI e a todos os envolvidos. Esse foi um dos melhores e-mails que já recebi na Intranet”.



Promotora de Justiça Cíntia Costa da Silva, em resposta ao comunicado sobre o aumento da capacidade da caixa de e-mails.

A dotação orçamentária do DTI sofreu oscilações que, por vezes, dificultaram o prosseguimento adequado das ações desenvolvidas pela área. Os recursos liberados para o MPDFT foram destinados ao atendimento de necessidades, igualmente urgentes, apresentadas por diversos Departamentos.

Em 2011, priorizou-se a construção da sala-cofre, cuja instalação exigiu investimentos superiores a R\$ 3 milhões. Em 2013, o MPDFT investiu na aquisição de equipamentos para o usuário final, como microcomputadores, impressoras, *notebooks* e multifuncionais. Confira no gráfico abaixo, os valores investidos ao longo dos últimos anos:

EVOLUÇÃO DOS INVESTIMENTOS EM TI

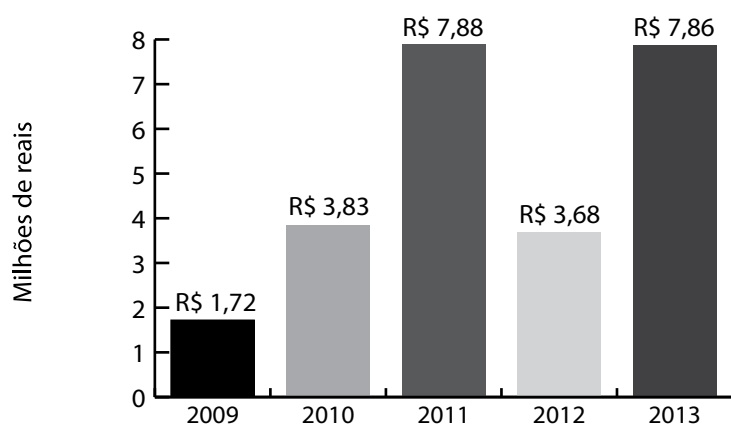


Gráfico 6 – Evolução dos investimentos em TI

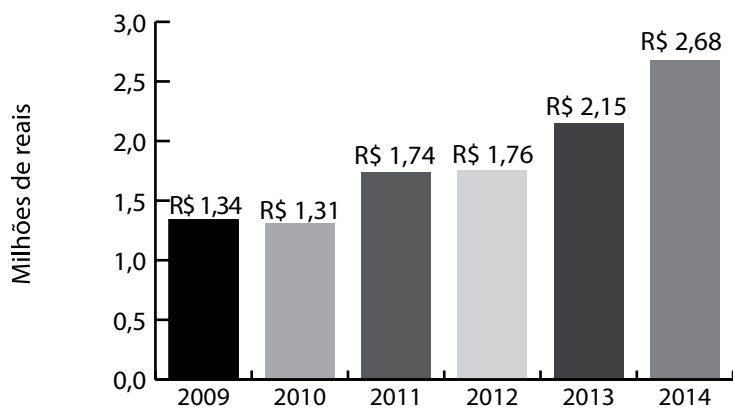
Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

Com relação ao custeio dos serviços prestados aos usuários de TI, os valores alocados para melhoria dos serviços de Internet e de comunicação entre os prédios, bem como para a manutenção da sala-cofre, inaugurada em 2012, apresentaram considerável aumento entre 2010 e 2013. Neste ano de 2014, o valor é de R\$ 2,68 milhões, devido ao corte orçamentário.

Confira no gráfico abaixo, os valores destinados a custeio nos últimos anos:

EVOLUÇÃO DO GASTO COM CUSTEIO

Gráfico 7 – Evolução do gasto com custeio



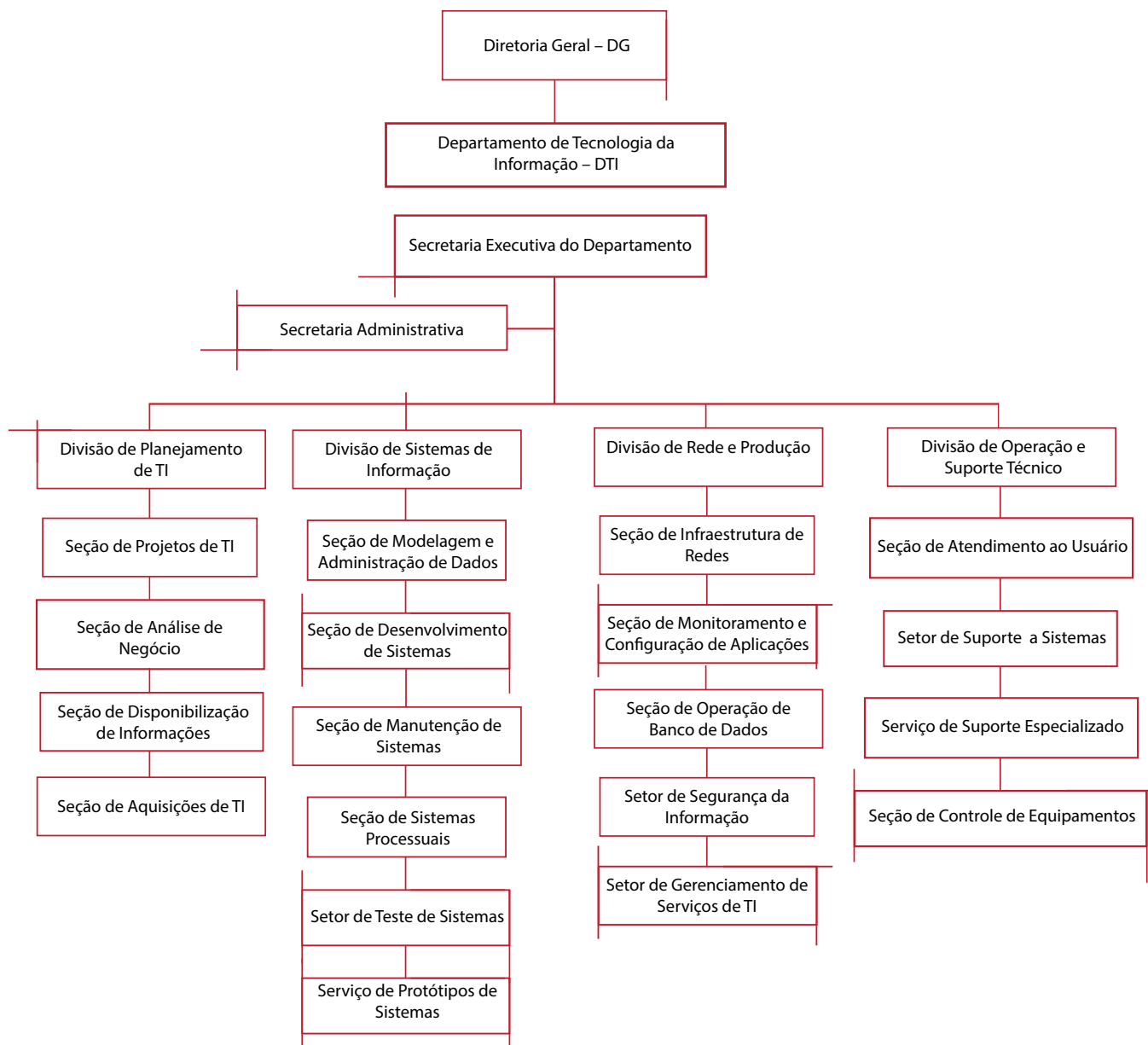
Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

Reestruturação

O DTI passou por duas grandes reestruturações. A primeira, em abril de 2011, ocorreu em um momento em que o MPDFT sofria grave escassez de Cargos e Funções Comissionadas. A antiga estrutura foi completamente redesenhada.

Anteriormente, as unidades eram divididas conforme o tipo de trabalho técnico que realizavam: Sistemas, Rede, Banco de Dados e Suporte. A partir da reestruturação, o departamento foi organizado com base no ciclo de vida dos serviços, isto é, planejamento, desenvolvimento, implantação/infraestrutura e suporte. Esse modelo foi inspirado no padrão *Information Technology Infrastructure Library* – ITIL, um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação.

O segundo momento da reorganização ocorreu somente no ano passado. Nessa ocasião, foi possível dotar o DTI de estrutura mais adequada à realidade da Instituição, com a criação de mais três subunidades: Seção de Sistemas Processuais, Setor de Gerenciamento de Serviços e Serviço de Suporte Especializado, além da modernização de outras cinco já existentes. O organograma a seguir demonstra a atual estrutura do Departamento.



Quadro de pessoal

No período entre agosto de 2010 e agosto de 2014, o quadro de pessoal do DTI sofreu variações significativas em razão da movimentação de servidores e da demora no processo de nomeação, agravada por um longo período em que o MPU deixou de realizar concursos.

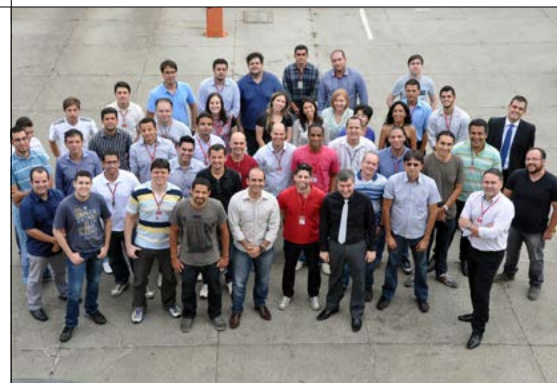
Outro ponto a ser levado em consideração é a grande evasão de servidores das carreiras de TI, que agrava o cenário não apenas no MPDFT, mas em diversos outros órgãos que compõem a Administração Pública Federal – APF. Tal situação foi objeto de estudo pelo TCU, que resultou no Acórdão 1200/2014, o qual expressa o seguinte:

"A 'remuneração inferior à de outras carreiras de TI da APF' e a 'ausência de cargo estruturado em carreira própria' são as principais causas apontadas como dificuldade, tanto na seleção quanto na retenção de pessoal de TI. O nível de retenção de pessoal de TI nos anos de 2010 a 2012, analisados isoladamente ou de forma cumulativa, é baixo, havendo, inclusive, áreas de atuação da APF em que a retenção foi negativa (quantidade de saídas maior que a de entradas). Ficou evidenciado numericamente que o nível de retenção de pessoal nos anos de 2010 a 2012, analisados isoladamente ou de forma cumulativa, é baixo, havendo, inclusive, áreas de atuação da APF em que a retenção foi negativa, quando a quantidade de saídas de servidores foi maior que a de entradas."

Enquanto no DTI o movimento foi de saída de servidores, nas demais áreas do MPDFT houve considerável aumento na demanda por serviços (rede de internet sem fio, realização de videoconferências, entre outros), sistemas e atendimentos de suporte. A quantidade de usuários cresceu à medida que novos servidores ingressaram na Instituição.

No DTI, a chegada de novos profissionais somente aconteceu no primeiro semestre de 2014, com a nomeação de 15 servidores (oito técnicos e sete analistas). Mesmo assim, o Departamento ainda conta com cinco cargos vagos. O quadro abaixo mostra a quantidade de servidores e estagiários que integram atualmente a equipe do DTI.

Servidores	
Analistas de Informática/Desenvolvimento de Sistemas	27
Analistas de Informática/Suporte Técnico	19
Técnicos de Informática	36
Requisitados	2
Técnicos Administrativos	1
Total	85
Cargos vagos	5
Estagiários	
Nível Superior	14
Nível Médio	5
Menores Aprendizes	3
Total	22



O quadro de pessoal foi reposto em 2014, depois de sofrer inúmeras oscilações.

Quadro 6 – Quantidade de servidores e estagiários do DTI

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

No gráfico abaixo é possível perceber a evolução do quadro de pessoal ao longo dos últimos quatro anos e as perdas sofridas nos anos de 2011 e 2012.

EVOLUÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL DO DTI



Gráfico 8 – Evolução do quadro de pessoal do DTI

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

Aperfeiçoamento de pessoal

Com relação à formação dos servidores lotados no DTI, pode-se ressaltar que todos os 36 técnicos de informática possuem educação de nível superior, apesar de o cargo ser de nível médio. Além disso, 49 servidores do Departamento possuem pós-graduação, um deles em nível de mestrado.

O investimento em capacitação de pessoal, não só do DTI, mas de toda a Instituição, variou conforme a disponibilidade de recursos orçamentários ao longo dos últimos quatro anos. No entanto, é possível afirmar que as necessidades mais urgentes foram atendidas e que os recursos foram otimizados, por meio da busca de treinamentos mais eficazes e que tiveram aplicação direta no atendimento às demandas da área. O gráfico a seguir, demonstra os valores investidos e a quantidade de cursos oferecidos.

EVOLUÇÃO DO INVESTIMENTO EM CAPACITAÇÃO NA ÁREA DE TI

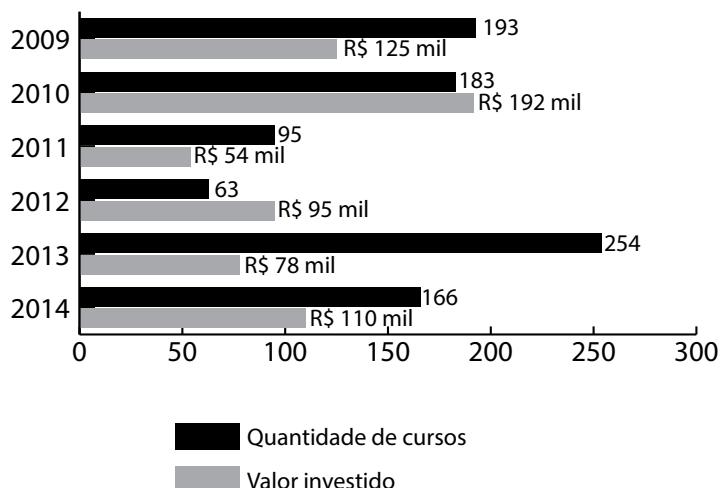


Gráfico 9 – Evolução do investimento em capacitação na área de TI

Fonte: Departamento de Tecnologia da Informação

Ações internas de integração e aprimoramento

A quinta edição do DTI *Day* foi realizada em julho de 2014. O evento consiste em um encontro dos servidores do Departamento. É destinado à reflexão sobre a qualidade dos serviços prestados aos usuários do MPDFT assim como a qualidade de vida daqueles enquanto prestadores desses serviços.

Em 2014, estiveram presentes 78 servidores. Foram promovidas dinâmicas sobre temas como custos invisíveis, liderança, projetos de melhoria do DTI a “custo zero”, estudo da causa dos principais problemas e estrutura organizacional. O evento foi organizado pelo chefe do DTI, inspirado no Programa de Gestão Avançada (APG) da Amana-Key, e abordou a importância do trabalho do DTI e seu impacto positivo no cumprimento da missão institucional do MPDFT. Representantes da API e da Secplan também estiveram presentes. Houve, ainda, a participação em vídeo de membros e servidores da Ouvidoria, da Secplan e das Promotorias de Justiça da Infância e do Núcleo Bandeirante. Na ocasião, o promotor de Justiça Antônio Suxberger proferiu palestra para os participantes.

Instalações físicas

Depois de passar mais de 20 anos instalado no edifício IBAMA, em novembro de 2012, o DTI finalmente foi instalado em área adequada, no Setor de Indústrias Gráficas (SIG). O Departamento passou a ocupar um espaço amplo, contando inclusive com área para depósito de equipamentos de TI, que antes estavam dispersos pelas unidades do MPDFT. As novas instalações propiciaram melhores condições de trabalho para os servidores e maior segurança para os equipamentos e informações.



O DTI Day foi uma oportunidade para os servidores refletirem sobre possibilidades de melhoria.

“É bom ser envolvido no processo de tomada de decisões do departamento no qual trabalhamos. Foi importante ver os depoimentos de membros e servidores sobre os serviços prestados pelo DTI. Dessa forma, ficamos sempre atentos aos usuários”.

Luciano Demétrio,
servidor do DTI.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não obstante as dificuldades enfrentadas pela Administração Superior na área de Tecnologia da Informação, muito se fez nos últimos quatro anos. Uma das principais dificuldades, levando-se em conta o percentual de reclamações dos usuários, foi o acesso à Internet e a velocidade de conexão. Felizmente, esta questão foi resolvida.

Não poderia deixar de esclarecer que, a despeito das vacâncias no quadro de pessoal, a equipe do DTI demonstrou habilidade na solução dos problemas e prestatividade no atendimento aos usuários. Tal constatação advém dos resultados mostrados nas pesquisas de satisfação apresentadas ao longo deste relatório e cujos índices estão compatíveis com o padrões de qualidade.

Para os próximos anos, vislumbro importantes desafios no aprimoramento dos sistemas, seja na implantação efetiva do PJe e sua integração com os sistemas do MPDFT, seja no aperfeiçoamento dos programas que hoje exercem importante função no exercício das atribuições diárias.

Dentre eles, merece realce o *Tabularium*, que resultou em importante economia de recursos materiais, orgânicos e financeiros para a Instituição. Outro avanço, que atendeu a inúmeros pedidos de membros e servidores, foi a ampliação da capacidade da caixa de e-mail.

São mudanças necessárias para acompanhar a dinâmica do dia a dia e que demonstram que seguimos no caminho certo ao buscar cada vez mais o aprimoramento dos serviços de Tecnologia da Informação, que são a base para o desenvolvimento institucional nos tempos atuais.

Ao finalizar, agradeço a cada um dos integrantes da equipe do DTI que, independentemente das adversidades, lutaram incansavelmente para prestar um serviço de qualidade aos usuários.

Eunice Pereira Amorim Carvalhido
Procuradora-Geral de Justiça




Ministério Público
do Distrito Federal
e Territórios

Missão do MPDFT

Promover a justiça, a democracia,
a cidadania e a dignidade humana,
atuando para transformar em
realidade os direitos da
sociedade.



Disque 127

 ouvidoriampdft

www.mpdft.mp.br/ouvidoria

Eixo Monumental, Praça do Buriti, Lote 2, Sede do MPDFT
Brasília-DF, CEP 70.091-900 • Telefone: (61) 3343-9500
www.mpdft.mp.br • facebook.com/mpdftoficial