

COMISSÃO PERMANENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO (CPTI)

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

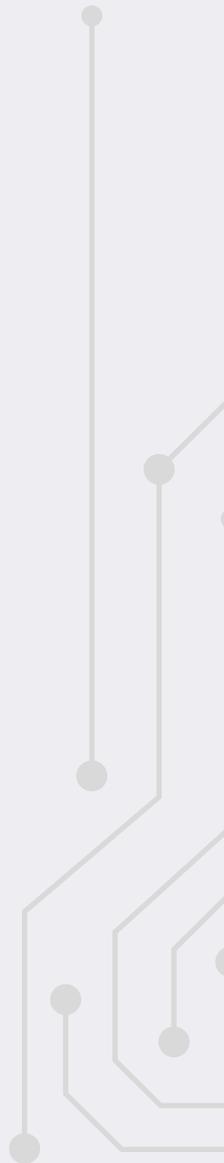
2025/2027



Defensoria
Pública
BAHIA

HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO
05/08/2025	10	Versão inicial: Coordenação de Tecnologia da Informação e Inovação (CTI)



SUMÁRIO

1. Introdução	4
2. Abreviações e Siglas	6
3. Estrutura Organizacional	9
3.1. Composição Organizacional da DMI	9
3.2. Estrutura Proposta	10
3.3. Atribuições e Responsabilidades	10
4. Princípios e Diretrizes	12
4.1. Dos Princípios	12
4.2. Das Diretrizes	13
5. Metodologia de Elaboração	13
5.1. Preparação e Definição de Premissas	13
5.2. Diagnóstico	14
5.3. Execução	14
6. Documentos de Referência e Marcos Regulatórios	15
7. Identidade Institucional	16
8. Análise SWOT	17
9. Alinhamento com Planejamento Estratégico da DPE-BA	19
10. Objetivos e Iniciativas	19
10.1. Objetivos Estratégicos	20
10.2. Iniciativas Estratégicas	20
11. Plano de Ação	23
12. Plano de Investimento e Custeio	31
13. Plano de Gestão de Risco	32
13.1. Matriz de Riscos	33
13.2. Registro e Tratamento de Riscos	33
14. Acompanhamento e Revisão do PDTI	35
15. Conclusão	36

1. INTRODUÇÃO

A Defensoria Pública do Estado da Bahia (DPE-BA) apresenta seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação (PDTI), instrumento essencial para orientar o planejamento e a execução das ações de tecnologia e inovação, em alinhamento direto ao Planejamento Estratégico Institucional. O documento define diretrizes, princípios, processos, metas e iniciativas que nortearão a modernização tecnológica da Instituição, garantindo coerência entre os investimentos realizados e os objetivos estratégicos da DPE-BA.

O PDTI é requisito indispensável para processos de contratação e aquisição de bens e serviços de tecnologia, bem como para iniciativas de capacitação de servidores e aprimoramento da governança de TI. Ao lado do Plano Estratégico, viabiliza uma gestão mais eficiente de recursos, serviços e processos, fortalecendo a entrega de soluções tecnológicas que apoiem tanto a atividade-fim quanto às demandas administrativas.

Mais do que um documento técnico, o PDTI busca transformar a cultura organizacional em relação à tecnologia e inovação, promovendo soluções que atendam às necessidades da Instituição de forma prática, segura e sustentável. Para isso, foram reunidos diferentes setores e representantes institucionais em um processo colaborativo, garantindo diversidade de perspectivas e legitimidade às decisões.

Entre os participantes diretamente envolvidos na elaboração do plano estão:

- Coordenação de Tecnologia da Informação e Inovação (CTI) — representada pelo Coordenador Pedro de Souza Fialho;
- Diretoria-Geral (DG) — representada pelo Diretor-Geral Franco Bahia Karaoglan Mendes Borges Lima;
- Coordenação das Defensorias Públicas Especializadas — sob a liderança de Laíssa Souza de Araújo Rocha;
- Coordenação das Defensorias Públicas Regionais — com José Raimundo Passos Campos;
- Associação das Defensoras e Defensores Públicos do Estado da Bahia (ADEP-BA) — representada por Murilo Manoel Rocha Bahia Menezes;
- Diretoria de Modernização e Informática (DMI) — por meio dos Coordenadores Ricardo Augusto Borges Santana e Daniele Paulo Tavares Souza.

Além desses, o plano contou com colaboradores voluntários, isto é, defensoras e defensores públicos atuantes na atividade-fim, que contribuíram com sugestões, testes e avaliações, assegurando que as iniciativas propostas estejam em sintonia com a realidade prática da atuação defensorial. Entre eles, destacam-se: Danyelle Gautério da Silva, Luciana Andrade Freire, Iara Maria Leão Toledo e Eduardo de Abreu Lucca da Silva.

A participação dos Encarregados de Dados, os Defensores Públicos, Marina Ramos Ferreira Pimenta e Fabiano Choi, bem como da Ouvidoria Cidadã, representada pela Ouvidora-Geral Tamikuã Pataxó, também foi fundamental, especialmente no fortalecimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e da plataforma e-SIC, instrumentos que reforçam o compromisso da DPE-BA com a transparência e a proteção de dados pessoais.

Este PDTI foi concebido para ser um documento dinâmico, claro e objetivo, capaz de orientar ações estratégicas, apoiar a tomada de decisão e adaptar-se a mudanças de cenário, como novas demandas institucionais, avanços tecnológicos ou contextos extraordinários. Seu propósito é garantir que a transformação digital da Defensoria aconteça de forma planejada, participativa e alinhada às metas institucionais, fortalecendo a entrega de serviços públicos cada vez mais ágeis, eficientes e acessíveis.

2. ABREVIações E SIGLAS

SIGLA/ABREVIACÃO	SIGNIFICADO
ADEP-BA	Associação das Defensoras e Defensores Públicos do Estado da Bahia
BI	Business Intelligence (Inteligência de Negócios)
BPM	Business Process Management (Gestão de Processos de Negócio)
CPTI	Comissão Permanente de Tecnologia da Informação e Inovação
CTI	Coordenação de Tecnologia da Informação e Inovação
DG	Diretoria-Geral
DJE	Diário de Justiça Eletrônico
DMI	Diretoria de Modernização e Informática
DPE-BA	Defensoria Pública do Estado da Bahia
DRaaS	Disaster Recovery as a Service (Recuperação de Desastres como Serviço)

SIGLA/ABREVIACÃO	SIGNIFICADO
e-SIC	Plataforma virtual do Serviço de Informações ao Cidadão
IA	Inteligência Artificial
IaaS	<i>Infrastructure as a Service</i> (Infraestrutura como Serviço)
ICP-Brasil	Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira
IE	Iniciativas Estratégicas
ISO	Organização Internacional de Normalização
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i> (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação)
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)
NLP	<i>Natural Language Processing</i> (Processamento de Linguagem Natural)
NOC	<i>Network Operations Center</i> (Centro de Operações de Rede)
NR-17	Norma Regulamentadora 17
OE	Objetivos Estratégicos
OKR	<i>Objectives and Key Results</i> (Objetivos e Resultados-Chave)
PaaS	<i>Platform as a Service</i> (Plataforma como Serviço)
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação

SIGLA/ABREVIACÃO	SIGNIFICADO
PSI	Política de Segurança da Informação
REDA	Regime Especial de Direito Administrativo
ROI	<i>Return on Investment</i> (Retorno sobre Investimento)
RPA	<i>Robotic Process Automation</i> (Automação Robótica de Processos)
SaaS	<i>Software as a Service</i> (Software como Serviço)
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informações ao Cidadão
SICAD	Sistema de Carreira Defensorial
SIGA	Sistema de Gestão e Acompanhamento de Carreiras
SIMDPE	Sistema de Gestão de Imóveis da DPE
SIST	Sistema de Gestão Integrada
SLA	<i>Service Level Agreement</i> (Acordo de Nível de Serviço)
SOLAR	Solução Avançada em Atendimento de Referência
SSO	<i>Single Sign-On</i> (Autenticação Centralizada)
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats</i> (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)
TI	Tecnologia da Informação
VoIP	<i>Voice over Internet Protocol</i> (Voz sobre Protocolo de Internet)

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Com o objetivo de aprimorar o planejamento e a execução da gestão de Tecnologia da Informação (TI), bem como a formulação das estratégias que orientarão a área nos próximos anos, foram instituídas, em março de 2025, duas novas estruturas de governança: a Coordenação de Tecnologia da Informação e Inovação (CTI) e a Comissão Permanente de Tecnologia da Informação e Inovação (CPTI), criadas por meio das Portarias nº 344/2025 e nº 378/2025.

A CPTI tem como finalidade promover um espaço de debate qualificado sobre estratégias, prioridades e soluções tecnológicas a serem adotadas pela Defensoria Pública do Estado da Bahia (DPE-BA). É também o órgão responsável pela elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação (PDTI), garantindo que sua construção ocorra de forma participativa, plural e alinhada aos princípios da transparência e da democracia institucional.

Já o CTI atua de maneira articulada com a Diretoria de Modernização e Inovação (DMI), unidade responsável pela execução das estratégias de TI, e mantém vínculo administrativo com a Diretoria-Geral (DG). Sua atuação busca alinhar a tomada de decisão estratégica em TI com os objetivos institucionais da Defensoria, fortalecendo a governança tecnológica.

Além desses órgãos, também exercem papel relevante na temática os Encarregados de Dados e a Ouvidoria Externa, responsáveis pela operacionalização do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e da plataforma virtual e-SIC, nos termos da Portaria nº 639/2025, o que reforça o compromisso institucional com a proteção de dados pessoais, a transparência e a participação social.

3.1. Composição Organizacional da DMI

A reformulação da estrutura organizacional da área de TI é uma iniciativa estratégica que visa aprimorar a capacidade de resposta da equipe, aumentar a eficiência na entrega dos serviços e alinhar as competências técnicas às demandas institucionais. Diante do papel cada vez mais central da TI nas organizações, manter uma estrutura atualizada, clara e funcional é essencial para garantir a sustentabilidade e a evolução dos serviços prestados.

Um dos principais benefícios dessa reformulação é a especialização, em que cada equipe ou setor passa a se dedicar a uma função específica. Isso permite que os profissionais se aprofundem em suas áreas de atuação, desenvolvam conhecimentos mais técnicos e tomem decisões mais assertivas, o que resulta em maior qualidade nos serviços e maior agilidade na resolução de problemas.

Outro aspecto fundamental é a hierarquia clara, com definição de papéis, responsabilidades e linhas de reporte bem estabelecidas. Isso reduz ambiguidades na comunicação, facilita a coordenação de atividades e proporciona maior controle e transparência na gestão de projetos e demandas. Com essa organização, os colaboradores sabem a quem recorrer em diferentes situações e os gestores conseguem acompanhar com mais precisão o desempenho de suas equipes.

A eficiência operacional também é fortemente favorecida, pois, com uma estrutura funcional e especializada, os processos internos tendem a ser mais bem distribuídos e otimizados, evitando sobrecargas e retrabalho. Cada departamento ou célula desenvolve expertise em sua área, promovendo uma atuação mais estratégica e menos reativa, com foco em resultados e inovação contínua.

3.2. Estrutura proposta

O organograma abaixo demonstra a estrutura sugerida para apoiar a gestão e a execução das ações de tecnologia e inovação, facilitando a compreensão dos papéis e responsabilidades de cada unidade.



3.3. Atribuições e Responsabilidades

Coordenação de Assessoramento e Apoio Técnico/ADM

Responsável por prestar suporte operacional e administrativo à Diretoria de Modernização e Informática (DMI), auxiliando na execução de atividades de gestão e contribuindo para o alcance dos objetivos organizacionais.

Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas e Gestão de Dados

Encargada de planejar, coordenar e controlar projetos de desenvolvimento, manutenção e evolução de sistemas, assegurando o uso eficiente dos recursos tecnológicos, o cumprimento de prazos e a adequada gestão orçamentária. Também atua na organização e análise de dados institucionais, apoiando a tomada de decisões estratégicas.

Coordenação de Segurança, Infraestrutura e Redes

Responsável pela gestão da infraestrutura tecnológica, física e lógica da DPE-BA, garantindo sua estabilidade e evolução. Compete a esta coordenação definir, manter e atualizar tecnologias utilizadas pela instituição, além de prospectar novas soluções tecnológicas alinhadas às necessidades organizacionais. Também é atribuição desta área apoiar a DMI na implementação e manutenção de políticas e práticas de segurança da informação.

Coordenação de Suporte e Atendimento ao Usuário

Encargada de garantir atendimento qualificado aos usuários de TI, realizando o gerenciamento das demandas e solicitações de forma alinhada a procedimentos e boas práticas de tecnologia. Tem como objetivo elevar a produtividade e agregar valor aos serviços prestados pela DMI, atuando como ponto único de contato para suporte técnico e orientação sobre o uso de recursos de TI.

4. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Neste Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação (PDTI), os princípios expressam os valores e compromissos que orientam a atuação da área de TI.

As diretrizes transformam esses valores em orientações práticas, guiando a tomada de decisão e a execução das ações de tecnologia e inovação.

Ao defini-los, a DPE-BA busca assegurar coerência estratégica, uso responsável de recursos e entrega de soluções que apoiem a missão institucional.

4.1. Dos Princípios

I - Conformidade externa: observância das normas legais e regulamentares que regem a matéria;

II - Conformidade interna: respeito às prerrogativas de defensoras e defensores e direitos de usuárias e usuários no uso de instrumentos de TI;

III - Inovação e qualidade: busca aperfeiçoar a infraestrutura e o desenvolvimento tecnológico na Defensoria Pública do Estado da Bahia, estimulando projetos que visem o avanço digital estratégico;

IV - Eficiência e economicidade: contratações de bens e serviços de TI deverão observar investimentos planejados e coordenados de forma a melhor eficiência na aplicação dos recursos públicos;

V - Segurança da informação: garantia da integridade, autenticidade e confidencialidade das informações e processos de TI;

VI - Não discriminação: atenção à não formação de vieses em ferramentas de TI, combatendo mecânicas de discriminação racial, étnica, de gênero, idade, condição física ou intelectual e toda e qualquer pessoa ou grupo;

VII - Capacitação constante: contínuo processo de aprendizagem e atualização da comunidade da Defensoria Pública para garantia do melhor uso das ferramentas de TI.

4.2. Das Diretrizes

II - Assegurar a convergência entre os objetivos do PDTI e os marcos estratégicos da DPE-BA;

II - Promover a melhoria contínua dos serviços prestados, garantindo eficiência, qualidade e ampliação do acesso de usuárias e usuários à Instituição;

III - Elevar a produtividade e a efetividade institucional por meio da sistematização, automatização e informatização de processos; e

IV - Preservar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade de dados, informações e comunicações.

5. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO

Como documento de referência para a construção deste PDTI, foram observadas as orientações constantes do Guia de Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática (SISP), publicado pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Diante das diretrizes do Guia e avaliando o estágio de maturidade institucional em matéria de tecnologia, optou-se por estruturar a elaboração do Plano nas seguintes etapas:

- (a) Preparação e definição de premissas;
- (b) Diagnóstico; e
- (c) Execução.

5.1. Preparação e definição de premissas

Como etapa preparatória foram realizadas reuniões setorializadas com articulação da CTI, que promoveu encontros com o Gabinete da Subdefensoria Geral, a CPTI, os colaboradores da Comissão Permanente, a DMI e os Encarregados de Dados da Instituição.

Em tais encontros foram estabelecidas premissas base, iniciado o levantamento de informações, dados e elementos normativos, além da definição da distribuição de tarefas e atividades a serem desenvolvidas.

Foram resultados iniciais de tal etapa:

- Definição do ciclo de vida do PDTI;
- Levantamento dos marcos regulatórios de importância;
- Identificação de princípios e diretrizes; e
- Distribuição de tarefas para elaboração textual.

5.2. Diagnóstico

Nesta etapa, busca-se compreender a situação da TI na DPE-BA, de modo a identificar problemas, necessidades e oportunidades de melhoria.

Executam-se assim as seguintes atividades:

- Análise geral da organização da TI, observando sua estrutura, processos, recursos, capacidade de execução, infraestrutura e necessidades como um todo;
- Análise SWOT: identificação das Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças relacionadas à TI;
- Levantamento de necessidades com registro de demandas e prioridades.

5.3. Execução

Com as premissas estabelecidas, os dados levantados e o diagnóstico realizado, inicia-se a fase de execução do PDTI, destinada a transformar os resultados do diagnóstico em um plano estruturado de ações e investimentos em TI.

As principais atividades dessa etapa incluem:

- Definição da missão e valores da área de TI, alinhados aos princípios institucionais;
- Estabelecimento de objetivos estratégicos específicos, em coerência com as diretrizes e metas gerais da Instituição
- Planejamento de metas, ações e recursos, incluindo gestão de pessoas, investimentos e custeio, para atender às necessidades identificadas na fase de diagnóstico;

- Elaboração da minuta do PDTI, consolidando objetivos, metas, ações e recursos;
- Aprovação da minuta do PDTI pelas autoridades competentes;
- Publicação do PDTI, tornando o documento oficial, acessível e orientador das ações de TI na Instituição.

6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA E MARCOS REGULATÓRIOS

A elaboração do presente Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação (PDTI) foi orientada por diversos instrumentos normativos e documentos de referência, que fornecem diretrizes, padrões e bases legais para a gestão de TI na Defensoria Pública do Estado da Bahia (DPE-BA).

Os principais marcos regulatórios e referências considerados para a construção do PDTI incluem:

- Lei Orgânica da Defensoria Pública do Estado da Bahia (Lei Complementar Estadual nº 26/2026);
- Plano Bial 2025/2027 da Defensoria Pública do Estado da Bahia;
- Plano de Expansão da Defensoria Pública do Estado da Bahia (Portaria nº 100 de 28 de janeiro de 2022);
- Criação da Comissão Permanente de Tecnologia da Informação e Inovação (Portaria nº 378/2025);
- Criação da Coordenação de Tecnologia da Informação e Inovação (Portaria nº 344/2025);
- Regulamentação para uso de Inteligência Artificial (IA) na DPE-BA (Portaria nº 734/2025);
- Regulamento para uso de recursos de TI na DPE-BA (Portaria de nº 986/2021);
- Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18);
- Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11);
- Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021);
- Regulamenta a Lei de Acesso à Informação, institui o Serviço de Informações ao Cidadão e a plataforma virtual (e-SIC) (Portaria nº 639/2025);
- Institui a Comissão de Gestão do Portal de Transparência (Portaria nº 461/2025);
- Regulamenta a Lei do Governo Digital (Portaria nº 581/2025);
- Política de Segurança da Informação - PSI (Portaria nº 1345/2022);
- Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (Portaria nº 811/2021).

7. IDENTIDADE INSTITUCIONAL

MISSÃO

Garantir a eficiência, modernização e sustentabilidade dos recursos de tecnologia da informação na Defensoria Pública, por meio da análise criteriosa de modelos de aquisição e contratação de equipamentos, visando otimizar investimentos e aprimorar a prestação de serviços.

VISÃO

Ser referência em gestão de tecnologia na administração pública, adotando soluções inovadoras e economicamente sustentáveis que garantam a modernização contínua e a eficiência operacional da Defensoria Pública.

VALORES

- Transparência – Tomada de decisão baseada em critérios técnicos e econômicos claros e acessíveis.
- Eficiência – Maximização dos recursos para garantir melhor desempenho e produtividade.
- Inovação – Adoção de soluções tecnológicas atualizadas e alinhadas às melhores práticas do mercado.
- Sustentabilidade – Consideração dos impactos financeiros, ambientais e operacionais das decisões.
- Colaboração – Prover um ambiente propício à integração e realização coletiva dos projetos e ações
- propostos, favorecendo o compartilhamento de soluções e do conhecimento
- Compromisso com o serviço público – Garantia de infraestrutura tecnológica adequada para oferecer suporte eficiente às atividades da Defensoria Pública.

8. ANÁLISE SWOT

FATORES INTERNOS

FORÇAS

- Comprometimento da Alta Gestão com a Transformação Digital;
- Equipe Técnica Qualificada, Experiente e comprometida;
- Propósito alinhado com a instituição;
- Ambiente Tecnológico em expansão;
- Foco em Inovação e Digitalização dos Serviços;
- Capacidade de Resposta Ágil a Demandas Urgentes;
- Gestão e Manutenção de Sistemas Internos customizados;
- Criação da Comissão Permanente de Tecnologia da Informação e Inovação;
- Criação de normas técnicas internas de TIC;
- Esforço das equipes no atendimento de demandas não programadas;
- Melhoria da qualidade dos contratos de TIC;
- Maior engajamento dos requisitantes para acompanhar e implementar as necessidades;
- Receptividade à inovação: Capacidade de propor e acolher novas soluções e tecnologias.

FRAQUEZAS

- Escassez de processos e metodologias bem definidos;
- Parque computacional obsoleto em diversas Unidades;
- Indisponibilidade de recursos financeiros;
- Nível incipiente de maturidade da Política de Segurança da Informação;
- Deficiência na comunicação dos serviços e resultados de TIC;
- Infraestrutura limitada;
- Ausência de governança de dados e diretrizes claras para armazenamento, qualidade, interoperabilidade e segurança;
- Ausência de plano de capacitação técnica na área de TI, por perfil funcional;
- Resistência dos usuários em seguir normas técnicas;
- Dependência de processos manuais em áreas administrativas;
- Ausência de um Plano de Continuidade de Serviços de TIC;
- Cultura Organizacional com resistência à mudança Tecnológica;
- Baixo Nível de Maturidade em Governança de TI e Riscos.

FATORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES

- Comprometimento da Alta Gestão com a Transformação Digital;
- Maior Reconhecimento do Valor Estratégico da TI;
- Possibilidade de contratação de empresas bem qualificadas para atender as demandas de serviços;
- Disponibilidade de novas soluções de TI no mercado;
- Possibilidade de Cooperação Técnica com Outras Defensorias e Órgãos Públicos;
- Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia (PDTI);
- Estímulo a modernização e uso de tecnologias imersivas;
- Avanço das Tecnologias de Computação em Nuvem e Softwares como Serviço (SaaS);
- Avanço da Inteligência Artificial no Setor Público;
- Demanda Crescente da Sociedade por Serviços Digitais e Acessíveis;
- Participação em Redes de Inovação e Transformação Digital.

AMEAÇAS

- Possibilidade de mudança em diretrizes políticas econômicas ou legislativas, capazes de interromper, afetar ou descontinuar demandas em execução;
- Contingenciamento e cortes orçamentários;
- Número limitado de recursos humanos;
- Crescimento de demandas não programadas;
- Ameaças à segurança de sistemas, bancos de dados e sites da Instituição;
- Execução de serviços de Tecnologia de Informação em desacordo com as diretrizes estabelecidas pela DMI;
- Perda de servidores qualificados atraídos por outras oportunidades de trabalho;
- Desatualização ou baixa capacitação dos usuários na utilização das ferramentas/software disponibilizados;
- Ameaças Cibernéticas;
- Mudanças nas estratégias e políticas com descontinuidade de processos;
- Falhas ou indisponibilidades em soluções de terceiros que impactam as operações institucionais.

9. ALINHAMENTO COM PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA DPE-BA

De modo a assegurar uma implementação integrada do PDTI e os melhores índices de eficiência possíveis em matéria de TI, as ações e estratégias referentes à matéria devem estar orientadas e confluentes com o planejamento geral da Instituição.

Daí se ter como documentação de referência o Plano Bienal 2025-2027 e o Plano de Expansão, além de se ter estabelecido como ente responsável pela produção do PDTI a CPTI, um colegiado com ampla participação de vários setores institucionais.

10. OBJETIVOS E INICIATIVAS

Esta seção apresenta os objetivos estratégicos definidos para a área de Tecnologia da Informação (TI), bem como as iniciativas estratégicas propostas para alcançá-los. Os objetivos foram elaborados com base no diagnóstico situacional da TI, considerando os desafios atuais, as necessidades identificadas e as oportunidades de melhoria.

As iniciativas estratégicas, por sua vez, consistem em ações estruturadas que visam promover a modernização, eficiência e alinhamento da TI com a missão institucional da DPE-BA.

10.1. Objetivos Estratégicos

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	DESCRIÇÃO
OE1	Assegurar a excelência no atendimento aos assistidos , por meio da ampliação do acesso aos serviços digitais, promovendo a inclusão, a transparência e a eficiência na prestação jurisdicional administrativa.
OE2	Aumentar a produtividade institucional , reduzir custos operacionais e fomentar a inovação contínua, por meio do uso de ferramentas integradas e de soluções baseadas em inteligência artificial aplicadas ao apoio à decisão.
OE3	Impulsionar o desenvolvimento de soluções de Tecnologia da Informação , voltadas à transformação digital da instituição, com foco na modernização e automação das atividades finalísticas e de apoio, promovendo maior eficiência, agilidade e inovação nos serviços prestados.
OE4	Promover a disponibilidade, a modernização e a gestão eficaz dos equipamentos e da infraestrutura de TI , com base em processos internos robustos e alinhados às normas de segurança da informação, assegurando um ambiente tecnológico confiável, escalável e responsivo às demandas institucionais.
OE5	Garantir um ambiente físico e tecnológico adequado, seguro e estrategicamente planejado , que atenda às necessidades atuais e futuras da instituição, contribuindo para a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.
OE6	Reforçar a governança e aprimorar a gestão estratégica da instituição , promovendo maior alinhamento organizacional, transparência nas decisões e eficácia na implementação de políticas, diretrizes e ações.
OE7	Fomentar o desenvolvimento de competências e consolidar uma cultura organizacional orientada para resultados , com foco em desempenho, inovação, liderança e geração de valor público.

10.2. Iniciativas Estratégicas

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	DESCRIÇÃO
IE1	Construir e atualizar continuamente um modelo de governança de TI alinhado às diretrizes institucionais.
IE2	Desenvolver e aplicar um modelo de governança e gestão orientado a dados institucionais.
IE3	Estabelecer mecanismos eficazes para a gestão integrada dos processos internos da área de tecnologia.

IE4	Estabelecer controles e mecanismos eficazes para registrar, tratar e prevenir não conformidades.
IE5	Avaliar e dimensionar o quadro de pessoal da DMI com base na real demanda de serviços e projetos.
IE6	Desenvolver planos de contingência e continuidade de negócio.
IE7	Estabelecer parcerias e intercâmbios com instituições públicas para troca de experiências e boas práticas em tecnologia.
IE8	Estruturar ações para mapear, revisar e aperfeiçoar os processos de negócio da Diretoria de TI.
IE9	Desenvolver e implantar soluções de automação e inteligência artificial voltadas à agilização dos processos judiciais.
IE10	Implantar e testar novas tecnologias e metodologias que tragam ganhos de eficiência e modernização institucional.
IE11	Adotar práticas e ferramentas que aumentem a agilidade, a transparência e a organização no desenvolvimento de sistemas.
IE12	Definir e aplicar normas e padrões que garantam maior qualidade e segurança no desenvolvimento de software.
IE13	Desenvolver sistemas de informação alinhados às demandas das áreas de negócio e aos objetivos estratégicos da instituição.
IE14	Garantir que os sistemas da Defensoria estejam em conformidade com os padrões de acessibilidade e usabilidade digital.
IE15	Estabelecer mecanismos para ampliar a integração dos sistemas institucionais com os de órgãos externos parceiros.
IE16	Implementar soluções baseadas em BI, analytics, inteligência artificial e big data para apoiar a tomada de decisões estratégicas.
IE17	Reforçar a capacidade institucional de defesa contra ameaças cibernéticas, ampliando a resiliência digital.
IE18	Estruturar um modelo de governança específico para segurança cibernética, com foco em coordenação integrada e prevenção.
IE19	Garantir mecanismos eficazes de continuidade dos serviços de TI, com foco na redução de impactos e tempo de recuperação.
IE20	Implantar sistema de controle de acesso físico às salas de servidores.
IE21	Promover avaliação periódica das condições de segurança do Data Center.
IE22	Planejar e executar ações para modernizar a infraestrutura tecnológica, considerando a adoção estratégica de soluções em nuvem.
IE23	Implantar modelo de fornecimento escalável com contratação de serviços de outsourcing de desktops, monitores e notebooks
IE24	Expandir e modernizar a infraestrutura de rede e conectividade
IE25	Melhorar as condições físicas das unidades da DMI, promovendo um ambiente funcional e favorável ao trabalho colaborativo.
IE26	Implementar controles de energia e temperatura nas salas técnicas das sedes.
IE27	Qualificar os canais de telefonia móvel e fixa, inclusive com a implantação de ferramentas de gestão de consumo e ativos.

IE28	Consolidar a central de serviços como canal único e eficiente de atendimento e suporte da DMI.
IE29	Reestruturar o serviço de suporte técnico da DMI, redesenhando processos e investindo em mobilidade e infraestrutura.
IE30	Promover o uso consciente e correto dos recursos computacionais oferecidos pela DMI, por meio de ações educativas.
IE31	Implantar mecanismos regulares para mensurar a satisfação dos usuários e da própria DMI em relação aos serviços prestados.
IE32	Desenvolver ações internas que promovam o engajamento e o senso de pertencimento da equipe da DMI.
IE33	Proporcionar treinamentos técnicos e estratégicos alinhados ao desenvolvimento de competências essenciais à equipe de TI.
IE34	Criar ações para fomentar um ambiente de trabalho que incentive a inovação, a criatividade e a resolução colaborativa de problemas.
IE35	Implantar plataforma unificada de serviços digitais que permita ao assistido acessar, acompanhar e interagir com os serviços da Defensoria Pública de forma intuitiva e segura.
IE36	Integrar canais de atendimento (presencial, telefone, app, web e redes sociais).
IE37	Oferecer acompanhamento digital do status do atendimento ou processo, com atualizações automáticas por SMS, e-mail ou aplicativo.
IE38	Desenvolver ações de inclusão digital para o público assistido, como vídeos tutoriais, cartilhas digitais e capacitação para uso das plataformas.
IE39	Implantar sistema de feedback automatizado pós-atendimento, para avaliar qualidade do serviço e satisfação do usuário.
IE40	Desenvolver módulo de linguagem simplificada e tradução automática, facilitando a compreensão do conteúdo.
IE41	Monitorar a jornada do usuário nos serviços digitais, identificando pontos de abandono, dificuldade ou lentidão.
IE42	Ampliar o acesso às informações institucionais por meio de interfaces responsivas e aplicativos móveis.
IE43	Estabelecer mecanismos para ampliar a integração entre os sistemas institucionais da Defensoria.
IE44	Estruturar e implementar política institucional de digitalização e gestão eletrônica de documentos, com base em normativas técnicas e regulamentos internos.
IE45	Elaborar estudo e projeto-piloto para adoção de tecnologias emergentes, como blockchain, visando garantir autenticidade, integridade e rastreabilidade de informações institucionais.
IE46	Elaborar e implementar sistema de geração automatizada de relatórios da Corregedoria, com base nos dados de atendimentos e atuação funcional dos defensores, promovendo maior eficiência, transparência e controle institucional.

11. PLANO DE AÇÃO

Este plano consolida o planejamento das ações, projetos e programas definidos para viabilizar a execução das iniciativas estratégicas priorizadas no PDTI. Nesse sentido, estabelece o conjunto de atividades necessárias para alcançar os objetivos delineados, detalhando responsabilidades, indicadores e metas, garantindo coordenação, monitoramento e efetividade na implementação das estratégias de Tecnologia da Informação e Inovação da DPE-BA.

PROGRAMA: Serviços para o cidadão					
INICIATIVA	AÇÕES	TIPO	UNIDADE RESPONSÁVEL	INDICADOR	META
IE35	Mapear todos os serviços que podem ser convertidos em autosserviço no portal ou aplicativo	AÇÃO	DMI	-	-
IE35	Mapear as necessidades dos núcleos e dos assistidos com base em entrevistas e pesquisas	AÇÃO	DMI - DG - DA	-	-
IE35	Desenvolver novos serviços interativos através do portal de atendimento e aplicativo (agendamento, pré-triagem, consulta processual, envio de documentos, orientação automatizada)	PROJETO	DMI	-	-
IE9	Implantar sistema de triagem inteligente com uso de IA para classificação automatizada de demandas	PROJETO	DMI	-	-
IE15	Integrar o portal de agendamento online com o sistema SOLAR	PROJETO	DMI	-	-
IE15	Otimizar o cadastro do assistido com integração a base de dados da Receita Federal. B-Cadastro	PROJETO	DMI	-	-
IE15	Integrar os serviços digitais da Defensoria à plataforma gov.br	PROJETO	DMI	-	-

IE9 /IE35	Implantar um sistema de atendimento unificado que integre canais presencial, telefone, Whatsapp, chat. Automatizar classificação de documentos dos assistidos com NLP (Processamento de Linguagem Natural). Ler o conteúdo do documento automaticamente, Identificar palavras-chave, padrões e contexto, classificar o documento automaticamente.	PROJETO	DMI	-	-
IE9 /IE40	Implantar chatbot com linguagem natural para orientação inicial e consulta processual do assistido	PROJETO	DMI	-	-
IE39	Aperfeiçoar o sistema da Ouvidoria, canais de comunicação e atendimento, além de construção de BI para acompanhamento dos registros do sistema e deliberações de forma mais precisa.	AÇÃO	DMI	-	-
IE14	Aprimorar a arquitetura e interface do aplicativo de atendimento da Defensoria, deixando-o mais moderno e com boa usabilidade.	AÇÃO	DMI	-	-
IE14 /IE40	Portal e plataformas de atendimento multilingue e acessível a pessoas com deficiência (compatível com teclado biométrico, leitura de telas).	AÇÃO	DMI	-	-
IE43	Integrar sistemas de atividade meio com o SEI DPE facilitando a abertura de processos	AÇÃO	DMI	-	-
IE15	Integrar os serviços digitais da Defensoria às Plataformas Digitais do Poder Judiciário (Jus.br, DJE)	PROJETO	DMI	-	-

PROGRAMA: Processos internos, gestão e automação do trabalho					
INICIATIVA	AÇÕES	TIPO	UNIDADE RESPONSÁVEL	INDICADOR	META
IE10	Automatizar os fluxos com uso de BPM (Business Process Management) e RPA (Robotic Process Automation)	AÇÃO	DMI	-	-
IE44	Digitalizar acervos administrativos legados com baixa rotatividade	AÇÃO	DMI	-	-

IE13 /IE44	Implantar um novo portal de sistemas com módulos para solicitação de transporte, diárias, serviços e almoxarifado	PROJETO	DMI	-	-
IE13	Implantar um sistema para gestão de contratos	PROJETO	DMI	-	-
IE13	Atualizar ou substituir o sistema de recursos humanos	PROJETO	DMI	-	-
IE11	Implantar ferramenta de workflow colaborativo e gestão de tarefas	PROJETO	DMI	-	-
IE13	Implementar o Sistema de gestão e acompanhamento de carreiras – SIGA	AÇÃO	DMI	-	-
IE13	Implementar a Solução Avançada em Atendimento de Referência – SOLAR	AÇÃO	DMI	-	-
IE13	Implementar o Sistema de Gestão de Imóveis - SIMDPE	AÇÃO	DMI	-	-
IE13	Implementar o Sistema de Gestão Integrada - SGI	AÇÃO	DMI	-	-
IE9	Implantar modelos de inteligência artificial (IA generativa ou NLP) para sugerir e redigir minutas personalizáveis	PROJETO	DMI	-	-
IE13	Implementar módulo de controle de pagamentos e lançamentos orçamentários	PROJETO	DMI	-	-
IE17 /IE13	Implantar SSO (Single Sign-On) e autenticação centralizada	PROJETO	DMI	-	-
IE15 /IE43	Integrar sistemas para publicações automáticas no Portal da Transparência	PROJETO	DMI	-	-
IE15 /IE43	Integrar sistemas para publicações automáticas no diário oficial	PROJETO	DMI	-	-
IE13 /IE44	Implantar sistema para assinatura de documentos eletrônicos	PROJETO	DMI	-	-
IE34	Criar laboratório de inovação com foco em IA e jurimetria	PROJETO	DMI	-	-
IE8	Estabelecer pelo menos 1 ciclo anual de revisão de processos com participação dos servidores.	PROJETO	DMI	-	-
IE16	Desenvolver novo observatório de dados com painéis de BI	PROJETO	DMI	-	-

IE13	Implementar o Módulo SEI – Julgar	AÇÃO	DMI	-	-
IE13	Implementar o Módulo SEI – Comprar	AÇÃO	DMI	-	-
IE13	Automatizar as publicações do diário oficial na ficha funcional	PROJETO	DMI	-	-
IE13	Implementar sistema de gestão da avaliação de desempenho dos Servidores Regime Especial de Direito Administrativo (REDA)	PROJETO	DMI	-	-
IE9	Implantar sistema para transcrição de audiências, com uso de IA	PROJETO	DMI	-	-
IE33	Implementar Ambiente Virtual de Aprendizagem	AÇÃO	DMI	-	-
IE13	Implantar Intranet	PROJETO	DMI	-	-
IE13	Implantar sistema de ponto eletrônico	PROJETO	DMI	-	-
IE13	Atualizar o SEI para a versão 5	AÇÃO	DMI	-	-
IE13	Elaborar estudo sobre a viabilidade de contratação do Microsoft Office 365 ou Google Workspace	AÇÃO	DMI	-	-
IE13 /IE17	Aprimorar o sistema institucional de votação eletrônica, já consolidado e auditado, com foco no fortalecimento contínuo da segurança, transparência e confiabilidade dos processos decisórios digitais.	AÇÃO	DMI	-	-
IE46	Desenvolver solução automatizada de relatórios da Corregedoria com base em dados sistêmicos de atendimento e atuação defensorial.	PROJETO	DMI	-	-
IE13	Aprimorar o sistema de carreira defensorial (SICAD) com foco no algoritmo para habilitação e sorteio do grupo do Júri	AÇÃO	DMI	-	-
IE13	Aprimorar o sistema de carreira defensorial (SICAD) para habilitação e sorteio de vagas de substituição cumulativa com base na lei complementar institucional.	AÇÃO	DMI	-	-
IE8	Criar um calendário institucional com oficinas colaborativas de redesenho dos processos	PROJETO	DMI	-	-

PROGRAMA: Equipamentos, infraestrutura e Segurança da Informação					
INICIATIVA	AÇÕES	TIPO	UNIDADE RESPONSÁVEL	INDICADOR	META
IE23	Criar plano de substituição cíclica do parque	PROJETO	DMI	-	-
IE23	Definir perfis tecnológicos (defensor, servidor administrativo, técnico de TI, atendimento ao cidadão, estagiário) com máquinas padronizadas e dimensionadas por desempenho	PROJETO	DMI	-	-
IE23	Elaborar norma interna prevendo a substituição automática de equipamentos a cada 4 ou 5 anos, com orçamento recorrente	PROJETO	DMI	-	-
IE23	Criar ilhas de trabalho com equipamentos de uso compartilhado (hot desk) nas sedes regionais, para estagiários	PROJETO	DMI	-	-
IE23	Criar um quadro de monitoramento para o projeto de renovação de equipamentos	PROJETO	DMI	-	-
IE23	Ingressar máquinas no domínio DPE-BA	AÇÃO	DMI	Quant. de computadores em rede	75%
IE23	Substituir computadores obsoletos por aquisição ou outsourcing	AÇÃO	DMI	Quant. de computadores com 5 ou mais anos de uso	70%
IE4	Instalar agente de inventário automático	AÇÃO	DMI	Quant. de computadores com agente	100%
IE23	Ampliar serviços de outsourcing de impressão	AÇÃO	DMI	Abrangência do serviço	100%
IE23	Implantar serviços de outsourcing de scanners	PROJETO	DMI	Abrangência do serviço	40%
IE23	Adquirir Webcam para os(as) defensores(as)	AÇÃO	DMI	Defensores contemplados	100%
IE23	Adquirir insumos e suprimentos, para rápida reposição e viabilizar manutenções preventivas e corretivas	AÇÃO	DMI	-	-
IE24	Contratar links redundantes para unidades com maiores volumes de atendimento	AÇÃO	DMI	Unidades prioritárias	100%
IE19	Adquirir solução de backup	AÇÃO	DMI	-	-

IE19	Revisar a estratégia de backup para incluir políticas de backup imutável e em nuvem híbrida.	PROJETO	DMI	-	-
IE22	Contratação de serviços de hospedagem e processamento de sistemas em nuvem	PROJETO	DMI	-	-
IE18	Criar política de atualização dos ambientes de hospedagem dos sistemas	AÇÃO	DMI	-	-
IE17 /IE18	Contratar serviço de gerenciamento de proteção de dados baseada em análise de comportamento de usuários e remediação de permissões e contas de usuários e comportamentos suspeitos e governança em nuvem	PROJETO	DMI	-	-
IE17	Contratar serviço de gerenciamento de acesso remoto seguro e gerenciamento de conta e sessão com suporte	PROJETO	DMI	-	-
IE17	Contratar serviço de gerenciamento de gestão de vulnerabilidade	PROJETO	DMI	-	-
IE12 /IE18	Integrar requisitos de segurança da informação em todas as etapas do ciclo de desenvolvimento de software.	PROJETO	DMI	-	-
IE12	Contratar solução de validação de segurança e qualidade de software (Code Review/AppSec)	PROJETO	DMI	-	-
IE18	Revisar a Política de Segurança da Informação - PSI e realizar auditorias regulares	AÇÃO	DMI	-	-
IE18	Adquirir solução para gerenciar identidades e acesso dos usuários à rede	PROJETO	DMI	-	-
IE18	Adquirir solução "cofre de senhas"	PROJETO	DMI	-	-
IE17	Renovar e ampliar as licenças da solução Forescout	PROJETO	DMI	Quant. de dispositivos	50%
IE17	Renovar e ampliar as licenças de antivírus	PROJETO	DMI	Quant. de computadores, notebooks e servidores	100%
IE17	Implantar firewalls nas unidades de atendimento	PROJETO	DMI	Quantidade de unidades de atendimento contempladas	80%

IE24	Ampliar acesso à rede WI-FI, disponibilizando inclusive para os assistidos	AÇÃO	DMI	Quantidade de unidades de atendimento contempladas	60%
IE24	Renovar os equipamentos de rede (switch)	AÇÃO	DMI	Quantidade de equipamentos obsoletos	50%
IE19	Implantar DRaaS (Disaster Recovery as a Service) para ambientes críticos.	PROJETO	DMI	-	-
IE21	Renovar a garantia e suporte técnico dos equipamentos do Data Center	AÇÃO	DMI	-	-
IE18	Adquirir solução para gestão e governança de identidades e acessos	AÇÃO	DMI	-	-
IE30	Desenvolver ações para implantar e promover campanhas sistemáticas de conscientização e divulgação da segurança da informação	PROJETO	DMI	-	-
IE27	Migrar todas as linhas telefônicas para um modelo VoIP, com central telefônica virtual	AÇÃO	DMI	Quantidade de linhas telefônicas fixas	100%
IE24	Contratar serviço de cabeamento estruturado	PROJETO	DMI	-	-
IE24	Criar dashboards de monitoramento em tempo real da rede e conectividade para o NOC interno.	PROJETO	DMI	-	-
IE17	Estabelecer um programa de testes de intrusão (pentest) anual.	AÇÃO	DMI	-	-
IE12 / IE18	Implantar DevSecOps na cadeia de desenvolvimento de sistemas.	PROJETO	DMI	-	-
IE26	Aquisição de nobreak para as salas técnicas	AÇÃO	DMI	-	-
IE25	Reestruturar as salas da DMI e Central de Serviços, para atender inclusive a norma reguladora NR-17	PROJETO	DMI	-	-

PROGRAMA: Governança de TI					
INICIATIVA	AÇÕES	TIPO	UNIDADE RESPONSÁVEL	INDICADOR	META
IE1	Implantação da Gestão de Projetos de TI	AÇÃO	DMI	-	-
IE3	Implantação da Gestão de Problemas	AÇÃO	DMI	-	-
IE6 /IE19	Implantação da Gestão de Continuidade de Serviços de TI	AÇÃO	DMI	-	-
IE1 /IE18	Implantação da Gestão de Riscos de TI	AÇÃO	DMI	-	-
IE1 /IE16	Estruturação e medição dos indicadores de projetos, processos e serviços de TI.	PROJETO	DMI	-	-
IE31	Avaliação da Satisfação dos Usuários da DTI.	AÇÃO	DMI	-	-
IE2	Modernização da Governança e Gestão de Dados	AÇÃO	DMI	-	-
IE16	Criar BI da DMI	AÇÃO	DMI	-	-
IE1	Atualizar a normativa sobre o uso de recursos de TI	AÇÃO	DMI	-	-
IE1 /IE44	Publicar normativa sobre o Sistema Eletrônico de Informações - SEI	PROJETO	DMI	-	-
IE1	Implantar a metodologia OKR no âmbito da DMI	PROJETO	DMI	-	-
IE33	Instituir programa contínuo de capacitação e certificação da equipe de TI (ex: ITIL, COBIT, ISO, DevOps, Cloud).	PROJETO	DMI	-	-
IE7	Realizar benchmarkings com outras defensorias e órgãos públicos para compartilhamento de boas práticas.	AÇÃO	DMI	-	-

12. PLANO DE INVESTIMENTO E CUSTEIO

ID	DESCRIÇÃO DO INVESTIMENTO OU CUSTEIO	VALORES UNITÁRIOS ESTIMADOS		QUANTIDADE	VALOR ESTIMADO
		CUSTEIO	INVESTIMENTO		
01	Ampliação e atualização de soluções de segurança da informação – Antivírus e Forescout	R\$ 487.800,00		1	R\$ 487.800,00
02	Contratação de outsourcing de computadores e notebooks		R\$ 135.000,00	24	R\$ 3.240.000,00
03	Contratação de outsourcing de impressão	R\$ 197.270,96		24	R\$ 4.734.503,04
04	Contratação de links redundantes de internet dedicada		R\$ 19.066,68	12	R\$ 228.800,16
05	Ampliação da central de serviços	R\$ 87.500,00		12	R\$ 1.050.000,00
06	Aquisição de solução de backup		R\$ 1.960.000,00	1	R\$ 1.960.000,00
07	Aquisição de equipamentos ativos de rede (switch).		R\$ 1.000.000,00	1	R\$ 1.000.000,00
08	Aquisição de licenças Client e Server Side de Solução BI		R\$ 60.000,00	1	R\$ 60.000,00
09	Contratação de solução SERPRO B-Cadastros		R\$ 34.945,40	1	R\$ 34.945,40
10	Hospedagem e Processamento de Sistema de Inteligência Artificial		R\$ 64.321,92	24	R\$ 1.543.726,08
11	Contratação de serviço de cabeamento estruturado		R\$ 3.800.000,00	1	R\$ 3.800.000,00
12	Serviços de Processamento de Dados e Aplicações em Nuvem nas Modalidades Plataforma como Serviço (PAAS) e Infraestrutura como Serviço (IAAS)		R\$ 3.072.761,13	1	R\$ 3.072.761,13
13	Serviço de telefonia VoIP		R\$ 2.531.000,00	1	R\$ 2.531.000,00
14	Licenças para capacitação e conscientização em segurança da informação		R\$ 1.756.890,00	12	R\$ 1.756.890,00
15	Serviço de gerenciamento das soluções de segurança		R\$ 23.000,00	12	R\$ 276.000,00
16	Serviço de gerenciamento de proteção de dados baseado em análise de comportamento de usuários e remediação de permissões e contas de usuários e comportamentos suspeitos e governança em nuvem com suporte, implantação, treinamento, atualização e garantia.		R\$ 87.500,00	12	R\$ 1.050.000,00
17	Serviço de gerenciamento de acesso remoto seguro e gerenciamento de conta e sessão com suporte, implantação, treinamento, atualizações e garantia.		R\$ 46.414,88	12	R\$ 556.978,56
18	Serviço de gerenciamento de gestão de vulnerabilidade, implantação, treinamento, atualização e garantia Gestão de vulnerabilidade		R\$ 75.000,00	12	R\$ 900.000,00
19	Serviço de gerenciamento de Desenvolvimento Seguro com suporte, implantação, treinamento, atualizações e garantia.		R\$ 46.356,97	12	R\$ 556.283,64
20	Subscrição de licenças da solução profissional de comunicação com assistido - Multicanais		R\$ 441.542,28	24	R\$ 10.597.014,72
21	Contratação de um conjunto de ferramentas e serviços de colaboração e produtividade em nuvem		R\$ 683.958,60	1	R\$ 683.958,60
22	Contratação de plataforma segura e escalável, em nuvem, para armazenar todos os dados estruturados e não estruturados - data lake		R\$ 108.333,33	12	R\$ 1.299.999,96
23	Contratação de manutenção preventiva, preditiva e corretiva dos equipamentos do Data Center	R\$ 10.469,16		12	R\$ 125.629,92
24	Aquisição de workstation		R\$ 13.935,00	8	R\$ 111.480,00
25	Contratação de serviços de manutenção de nobreak	R\$ 23.350,00		1	R\$ 23.350,00
26	Aquisição de nobreak para salas técnicas		R\$ 3.000,00	30	R\$ 90.000,00

27	Aquisição de Webcam	R\$ 349,94	200	R\$ 69.988,00
28	Contratar ferramenta para modelagem de processos	R\$ 826,50	12	R\$ 9.918,00
29	Contratação de serviço para fornecimento, sob demanda, de certificado digital dentro das especificações e normas ICP-Brasil		1	R\$ 25.500,00
30	Aquisição de insumos e suprimentos de TIC		1	R\$ 154.712,50
31	Contratação dos serviços de consultoria especializada para adequação à LGPD	R\$ 60.000,00	1	R\$ 60.000,00

O Plano de Investimento e Custeio consolida os recursos financeiros necessários para a implementação das ações, sendo necessário o montante estimado de R\$42.091.239,71.

13. PLANO DE GESTÃO DE RISCO

A gestão de riscos é um processo contínuo e essencial para o sucesso do PDTI, permitindo que a Instituição antecipe e minimize impactos que possam comprometer o alcance dos objetivos estratégicos da DPE-BA, cujo objetivo é identificar, analisar, avaliar e tratar proativamente as incertezas, assegurando decisões mais seguras e eficientes.

Neste contexto, o Plano de Gestão de Risco substitui a análise de fatores críticos, considerando a ausência ou falha desses fatores como riscos a serem gerenciados, garantindo monitoramento e ações preventivas para mitigar possíveis efeitos adversos.

A metodologia para gestão de riscos seguirá as seguintes etapas:

- 1. Identificação:** Os riscos serão identificados a partir de diversas fontes, incluindo a análise SWOT, o planejamento das ações, a análise da infraestrutura e a opinião de especialistas e equipes.
- 2. Análise e Avaliação:** Cada risco será avaliado qualitativamente quanto à sua Probabilidade de ocorrência e ao seu Impacto nos objetivos do PDTI. A combinação desses dois fatores determinará o Nível do Risco.

- **Probabilidade:** A chance de um risco se materializar (Quase Certo, Alta, Média, Baixa, Raro).
- **Impacto:** A severidade das consequências caso o risco ocorra (Sem Impacto, Leve, Médio, Grave, Gravíssimo).

3. **Tratamento:** Com base no nível do risco, uma estratégia de tratamento será definida:

- **Mitigar:** Adotar ações para reduzir a probabilidade ou o impacto do risco.
- **Aceitar:** Nenhuma ação será tomada, geralmente para riscos de baixo nível, mas o monitoramento contínuo é necessário.
- **Transferir:** Repassar o impacto financeiro do risco para um terceiro (ex: seguro, terceirização).
- **Evitar:** Alterar o plano ou processo para eliminar o risco por completo.

4. **Monitoramento e Revisão:** Este plano e seus riscos identificados serão revisados periodicamente pela CPTI e pela DMI, garantindo que as ações de mitigação sejam eficazes e que novos riscos sejam prontamente identificados.

13.1. Matriz de Riscos

A matriz abaixo será utilizada para classificar o nível de cada risco, orientando a priorização das ações de tratamento.

Impacto / Probabilidade	Sem Impacto	Leve	A. Médio	Grave	Gravíssimo
Quase Certo	Risco Elevado	Risco Elevado	Risco Extremo	Risco Extremo	Risco Extremo
Alta	Risco Moderado	Risco Elevado	Risco Elevado	Risco Extremo	Risco Extremo
Média	Risco Baixo	Risco Moderado	Risco Elevado	Risco Extremo	Risco Extremo
Baixa	Risco Baixo	Risco Baixo	Risco Moderado	Risco Elevado	Risco Extremo
Raro	Risco Baixo	Risco Baixo	Risco Moderado	Risco Elevado	Risco Elevado

13.2. Registro e Tratamento de Riscos

O quadro a seguir detalha os principais riscos identificados para o ciclo deste PDTI, suas causas (extraídas principalmente das Fraquezas e Ameaças da análise SWOT), a avaliação de nível e as ações propostas para tratamento.

ID	RISCO	CAUSA RAIZ/ FATOR CRÍTICO ASSOCIADO	NÍVEL DO RISCO	PLANO DE TRATAMENTO (AÇÕES DE MITIGAÇÃO)		
FIN-01	Indisponibilidade ou Corte Orcamentário	Ameaça: Contingenciamento e cortes orçamentários. Fraqueza: "Não há recursos financeiros disponíveis".	Critico	Mitigar: Detalhar o ROI de cada projeto no plano de investimentos.	Mitigar: Apresentar relatórios periódicos à alta gestão sobre o alinhamento das despesas com os objetivos estratégicos.	-
SEG-01	Incidentes de Segurança Cibernética	Ameaças: Ameaças à segurança de sistemas e bancos de dados; Ameaças cibernéticas. Fraqueza: Nível incipiente da Política de Segurança da Informação.	Critico	Mitigar: Executar as iniciativas IE17, IE18 e IE12, que preveem reforço da defesa, governança de segurança e integração da segurança ao desenvolvimento.	Mitigar: Contratar/renovar soluções de antivírus, firewall e gestão de vulnerabilidades.	-
RH-01	Perda de Servidores Qualificados	Ameaça: Perda de servidores qualificados atraídos por outras oportunidades. Fraqueza: Ausência de plano de capacitação técnica.	Elevado	Mitigar: Instituir programa contínuo de capacitação e certificação da equipe de TI (IE33).	Mitigar: Criar um ambiente de trabalho que incentive a inovação e a colaboração (IE34).	-
TEC-01	Indisponibilidade de Serviços Críticos por Infraestrutura Obsoleta	Fraquezas: Parque Computacional Obsoleto; Infraestrutura limitada; Ausência de um Plano de Continuidade de Serviços de TIC.	Elevado	Mitigar: Executar o plano de substituição cíclica do parque computacional (IE23).	Mitigar: Implantar DRaaS para ambientes críticos (IE19) e contratar links redundantes (IE24).	Mitigar: Desenvolver planos de contingência e continuidade (IE6).
PRO-01	Fracasso na Adoção de Novas Ferramentas pelos Usuários	Fraqueza: Resistência dos usuários em seguir normas técnicas; Cultura Organizacional com Resistência à Mudança. Ameaça: Baixa capacitação dos usuários.	Moderado	Mitigar: Engajar as áreas finalísticas desde o início do planejamento (Fator Crítico).	Mitigar: Promover o uso consciente dos recursos com ações educativas (IE30).	Mitigar: Desenvolver ações de inclusão digital para o público assistido (IE38).

GOV-01	Desalinhamento entre as Ações de TI e a Estratégia da Instituição	Fator Crítico: Alinhamento com o Planejamento Estratégico Institucional. Ameaça: Mudanças nas estratégias e políticas com descontinuidade de processos.	Moderado	Mitigar: Garantir a participação ativa da CPTI, com sua composição plural, no acompanhamento do PDTI.	Mitigar: Manter comunicação clara e transparente sobre o andamento e os benefícios do plano (Fator Crítico).	-
OPER-01	Dependência Excessiva de Processos Manuais e Aumento de Demandas não Programadas	Fraquezas: Dependência de Processos Manuais; Escassez de processos e metodologias bem definidas. Ameaça: Aumento das demandas não programadas.	Moderado	Mitigar: Estruturar ações para mapear e aperfeiçoar os processos de negócio (IE8).	Mitigar: Implantar a Gestão de Problemas (IE3) e a Central de Serviços como ponto único de contato (IE28) para organizar o fluxo de demandas.	-
TERC-01	Falhas em Soluções de Terceiros que Impactam a Operação	Ameaça: Falhas ou indisponibilidades em soluções de terceiros.	Moderado	Transferir/Mitigar: Incluir cláusulas de nível de serviço (SLA) rigorosas nos contratos de TIC.	Mitigar: Realizar benchmarkings e buscar parcerias com outros órgãos para identificar fornecedores confiáveis e boas práticas (IE7).	-

14. ACOMPANHAMENTO E REVISÃO DO PDTI

O plano terá sua execução acompanhada periodicamente pela Comissão Permanente de Tecnologia da Informação e Inovação - CPTI, com o objetivo de realizar uma avaliação abrangente de seu desenvolvimento, critérios adotados, dados utilizados e eventos ocorridos, de modo a subsidiar eventuais atualizações ou modificações necessárias.

Sendo o primeiro PDTI firmado dentro da DPE-BA, elaborado no âmbito da Defensoria Pública do Estado da Bahia (DPE-BA), estabelece-se um ciclo de vida inicial mínimo de dois (2) anos, ao término do qual será realizada uma revisão completa do documento.

15. CONCLUSÃO

O presente PDTI institui diretrizes, definições estratégicas, metas e objetivos na área de TI dentro da Defensoria Pública do Estado da Bahia, para o período de 2025/2027.

A proposta é de contribuir para a tomada de decisões quanto a esforços institucionais e alocação orçamentária, visando a modernização e melhor eficiência dos serviços prestados pela Instituição, seja para sua comunidade interna - defensoras, defensores, servidoras, servidores, estagiárias e estagiários - e especialmente para as usuárias e usuários beneficiários da oferta de assistência jurídica.

Ademais, a elaboração se pretendeu plural, capitaneada pela CPTI, a quem coube orientar e conduzir diálogos, coleta de dados, informações e organizar perspectivas e proposições dos mais variados setores da comunidade institucional, tudo para produzir um documento aproximado da realidade e apto a um projeto de futuro identificado com as pessoas que dão forma e face à Defensoria Pública.

O sucesso das ações projetadas depende da adoção de estratégias, inclusive de caráter orçamentário, dada a necessidade de melhora da infraestrutura e alcance das boas soluções de TI que se demonstrem viáveis no constantemente acelerado mercado de tecnologia.

Por fim, mais do que planejar tecnologia, este PDTI é um compromisso com o futuro da justiça e da cidadania, colocando a DPE-BA na vanguarda da inovação e do serviço público de excelência.