



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL
Diretoria de Administração Geral
Gerência de Compras

INSTITUTO DE DEFESA E DIREITO DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL
IDC/PROCON DF

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Triênio
2021 - 2023
versão 03

Informações Gerais

Grupo de Trabalho de Tecnologia da Informação e Comunicação
(constituído pela Portaria nº 65, de 09 de novembro 2020)

Diretor-Geral
MARCELO DE SOUZA DO NASCIMENTO

Chefe De Gabinete
VANESSA PEREIRA

Diretor Jurídico
PAULO HENRIQUE SILVA DE ALMEIDA

Diretora de Atendimento ao Consumidor
LORENA CONTREIRAS BRITO

Diretor de Fiscalização
RAFAEL ALEXANDRE BRAGA DE OLIVEIRA

Diretora de Administração-Geral
IVON LIMA DOS SANTOS

Secretária-Executiva do Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor
GESSIANE CRISTINA BARBOSA DE FARIA

Chefe da Escola do Consumidor
ROSELISE TARTER SILVA

Ouidora
LUANA DE OLIVEIRA BARROS

1. EQUIPE DE ELABORAÇÃO

1.1. Grupo de Trabalho constituído pela Portaria nº 65, de 09 de novembro 2020, publicada no DODF nº 213, de 11 de novembro de 2020, página 44, para elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação para o triênio 2021 a 2023, composto pelos seguintes servidores:

- 1.1.1. Marilene Helena Dias, matrícula 246.029-7 (coordenadora);
- 1.1.2. David Kalil Batista Pereira, matrícula 222.053-9 (membro);
- 1.1.3. Felipe Henrique Gomes Silva da Paz, matrícula 245.009-7(membro) e
- 1.1.4. Inácio Mendes Júnior, matrícula 242.809-1(membro).

2. COMITÊ GESTOR DE TIC

2.1. Instituído pela Ordem de Serviço nº 76, de 30 de outubro de 2019, publicada no DODF nº 212 de 06/11/2019, no âmbito do INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/DF, o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI, de caráter permanente, com o objetivo de desenvolver ações estruturantes e de controle para a plena implantação do alinhamento estratégico e para o estabelecimento de metas e de indicadores em conformidade com o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Plano Diretor de Tecnologia da Informação, com a EGTI-GDF vigente, ou, ainda, para o cumprimento dos compromissos periódicos acerca da demanda da área de TI, com a seguinte composição:

- I - Diretor (a)-Geral;
- II - Chefe de Gabinete;
- III - Diretor (a) de Administração Geral;
- IV - Diretor (a) Jurídico;

V - Diretor (a) de Fiscalização;

VI - Diretor (a) de Atendimento ao Consumidor;

VII - Secretário (a) Executivo (a) do Conselho de Administração do Fundo de Defesa do Direito do Consumidor.

2.2. O CGTI será presidido pelo Diretor-Geral, e, em seus afastamentos ou impedimentos legais, será substituído pelo Chefe de Gabinete, e, na ausência deste, pelo Diretor de Administração Geral.

3. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
01/02/2021	01/2021	Minuta Plano de Diretor de Tecnologia da Informação	Grupo de Trabalho PDTIC
03/03/2021	02/2021	Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Grupo de Trabalho PDTIC

4. APRESENTAÇÃO

4.1. A gestão eficiente e eficaz dos recursos de tecnologia da informação e comunicação nos órgãos da administração pública vêm nos últimos anos ganhando destaque devido a efetiva possibilidade de se melhorar os serviços oferecidos para a sociedade utilizando-se ferramentas diversas e recursos tecnológicos na prestação de serviços públicos, com redução de custos e aumento da agilidade no atendimento das demandas.

4.2. O Decreto Distrital nº 40.015, de 14 de agosto de 2019, estabelece em seu art. 1º que compete aos órgãos e entidades que compõem a Administração Direta e Indireta do Distrito Federal a elaboração e a publicação dos seus respectivos Planos Diretores de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC como condição para às aquisições e contratações de bens, soluções e serviços de tecnologia da informação e comunicação.

4.3. A Instrução Normativa nº 4, de 11 de setembro de 2014, em seu art.2º define PDTIC como instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período.

4.4. Neste contexto, o PDTIC representa um documento de suma importância pois abarca toda a orientação necessária aos investimentos e alocação de recursos orçamentários destinados bens e serviços de TIC.

5. INTRODUÇÃO

5.1. A missão institucional do Instituto de Defesa do Consumidor é promover o equilíbrio das relações de consumo por meio da aplicação das normas de defesa do consumidor em benefício da sociedade. Neste contexto a utilização de ferramentas de tecnologia da informação contribuem para o aprimoramento dos meios e condições do IDC/PROCON DF para prestação de serviço a comunidade.

5.2. Planejar significa criar um plano para otimizar o alcance de determinado objetivo. Observa-se que na administração pública, como um todo, há constante busca da implementação de instrumentos de planejamento visando aprimorar a gestão. A própria Constituição da República em seu art. 174, assim ordena o planejamento como sendo determinante para o setor público.

5.3. Nesse sentido, a elaboração do PDTIC tem a função primordial de alinhar as necessidades de TIC de todas as unidades que integram o IDC/PROCON DF visando a definição de objetivos e delimitando prioridades.

5.4. O presente Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTIC foi elaborado em conformidade com todas as orientações contidas no Guia de Elaboração de PDTIC do SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal) contemplando as fases de Preparação, Diagnóstico e Planejamento.

5.5. Na fase de Preparação foi estruturado o projeto do PDTIC e elaborado o Plano de Trabalho.

5.6. Em seguida, na fase de Diagnóstico foram identificados a situação atual da TIC da IDC/PROCON DF, o resultado do PDTIC anterior e as necessidades de TIC a serem atendidas no triênio.

5.7. Por fim, na fase de Planejamento para o atendimento das necessidades, estabelecendo os planos e as ações adequados para o alcance dos objetivos esperados. Para isto, contempla-se atividades relacionadas à priorização das necessidades e planejamento de metas e ações, abrangendo aspectos de pessoal, orçamento e riscos.

6. METODOLOGIA APLICADA

6.1. A elaboração do PDTIC do IDC/PROCON DF adotará as diretrizes estabelecidas no **Guia de Elaboração de PDTIC do SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal)**, que apresenta conformidade com o exigido pela estratégia geral de TI do Distrito Federal. Ademais, serão realizadas consultas às partes interessadas para levantamento de necessidade de TIC, por meio de entrevistas e questionários padronizados (caso necessário), sendo as informações consolidadas pelo GT.

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

7.1. Plano Plurianual – PPA 2020 - 2023, Lei nº 6.490, de 29/01/2020 (ID SEI! 50589904 e 50590196);

7.2. Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO 2021, Lei nº 6.664 de 03 de setembro de 2020 (ID SEI! 50590877);

7.3. Lei Orçamentária Anual – LOA, lei nº 6.778, de 06 de janeiro de 2021. (ID SEI! 50592281);

7.4. Regimento Interno do IDC/PROCON DF, Decreto nº 38.927, de 13 de março de 2018.

7.5. Plano Estratégico IDC/PROCON DF (ID SEI! 50594246);

7.6. Política de Governança Digital do Governo do Distrito Federal – GDF, Decreto nº 40.253, de 11 de novembro 2019 (ID SEI! 50595759);

7.7. Plano de Transformação Digital do IDC/PROCON DF (ID SEI! 50596178);

7.8. Estratégia Geral de TI do GDF (ID SEI! 50596878);

7.9. Resolução nº 03, de 06 de novembro de 2018, do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação que aprova a revisão da Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC) do Governo do Distrito Federal (ID SEI! 50597218)

7.10. Decreto nº 37.354, de 20 de maio de 2016, cria o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Distrito Federal – CGTIC (ID SEI! 51395134);

7.11. Decreto Distrital nº 40.015, de 14 de agosto de 2019, dispõe sobre a obrigatoriedade de elaboração e publicação dos Planos Diretores de Tecnologia da Informação e Comunicação e sobre a centralização e utilização da rede GDFNet, da infraestrutura do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Distrito Federal - CeTIC-DF e dos sistemas de informação no âmbito da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

8. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

8.1. Do IDC/PROCON DF:

- I - Proceder à implementação e à execução das normas de defesa do consumidor,
- II - Receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar as reclamações, sugestões ou proposições;
- III - Informar, conscientizar e motivar o consumidor;

- IV - Atuar os responsáveis por condutas que violem as normas protetivas das relações de consumo e aplicar-lhes sanções administrativas, na forma da legislação pertinente à proteção e à defesa do consumidor;
- V - Fiscalizar preços, abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazos de validade e segurança dos produtos e serviços, sem prejuízo das prerrogativas de outros órgãos de fiscalização, inspeção e auditoria;
- VI - Atender ao público, de forma presencial, eletrônica ou por via telefônica.

8.2. Princípios de TIC:

- I - Governança de TIC: a promoção da Governança de TIC é a chave para alcançar o alinhamento estratégico da área de TIC com os objetivos do GDF e a geração de valor aos usuários;
- II - Otimização de investimentos: contratações de bens e serviços de TIC deverão ser precedidas de planejamento, seguindo o previsto no PDTIC, com investimentos coordenados, visando eficiência na aplicação dos recursos públicos;
- III - Participação ativa dos interessados: as contratações que envolvem desenvolvimento ou customização de sistemas serão precedidas de fornecimento pela área demandante de no mínimo os seguintes documentos: mapeamento dos processos envolvidos, documento de oficialização da demanda, Projeto Básico ou Termo de Referência da Contratação e Indicação do Executor do Contrato;
- IV - Gestão dos Recursos de TIC: os recursos tecnológicos de TIC devem ser geridos para garantir a capacidade, o desempenho, a qualidade e a atualização tecnológica adequadas ao suporte dos serviços e processos de TIC;
- V - Dados abertos: a transparência e a publicidade das informações públicas são dever do estado e direito do cidadão;
- VI - Foco nas necessidades dos usuários: as necessidades dos usuários são principais insumos para o desenho e a entrega de serviços de TIC, com foco no seu pleno atendimento para conquistar a satisfação e a confiança dos usuários;
- VII - Inovação: devem ser buscadas soluções inovadoras que resultem em melhoria dos serviços prestados.

9. ORGANIZAÇÃO DA TIC

9.1. A atual estrutura administrativa do IDC/PROCON DF possui uma Gerência de informática - GEINF que é unidade orgânica de execução, diretamente subordinado à Diretoria de Administração Geral.

9.2. A GEINF conta apenas com um servidor efetivo responsável por todas as atribuições regimentais estabelecidas no Decreto nº 38.927, de 13 de março de 2018, que aprovou o Regimento Interno do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal. Dentre tais atribuições destacam-se:

- I - planejar, coordenar e acompanhar as atividades de tecnologia da informação do Instituto;
- II - planejar, desenvolver, implantar e operar a infraestrutura e os serviços de tecnologia da informação do Instituto;
- III - operar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SINDEC) em cooperação com o Ministério da Justiça do Poder Executivo Federal, bem como os demais sistemas de informação do Instituto;
- IV - definir, planejar, desenvolver, implantar e manter a arquitetura de informação do Instituto;
- V - orientar os processos de gerenciamento de projetos em tecnologia da informação;
- VI - orientar os usuários dos sistemas de informação quanto à observância das normas de acesso e gestão do cadastro geral de instituições, empresas e pessoas;
- VII - identificar as necessidades e propor treinamento e aperfeiçoamento em nível tecnológico, administrativo e gerencial, para manter atualizado o corpo funcional.

9.3. Atribuições rotineiras que não constam no Regimento Interno:

- I - Atendimento aos usuários internos do IDC/PROCON DF;
- II - Gerenciamento dos e-mails institucionais e de senhas de acesso;
- III - Gestão da rede GDF NET no órgão;
- IV - Gerenciamento dos sistemas: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SINDEC; Sistema Integrado de Gestão Governamental - SIGGO; Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos - SIGRH; Sistema de Gestão Patrimonial - SISGEPAT; Sistema Eletrônico de Informação - SEI; Sistema de Agendamento (em fase de elaboração pela Gerência; entre outros.

10. RESULTADO DO PDTIC ANTERIOR

10.1. A partir dos levantamentos realizados pelo Grupo de Trabalho observamos que não há histórico de Planos ou qualquer tipo de projetos de TIC voltados ao planejamento, aquisições, governança, gestão de riscos, dentre outros. Fato que inviabiliza qualquer tipo de avaliação ou mensuração de resultados.

11. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TIC

11.1. O IDC/PROCON DF não possui, no momento, a formalização de um referencial estratégico da TIC que contemple a Missão, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos da TIC.

11.2. Assim, sugerimos a criação e formalização de um Referencial Estratégico de TIC.

11.3. Contudo este documento seguirá o referencial simplificado e listado a seguir e sugere a inclusão no futuro documento de formalização do Referencial Estratégico de TIC do IDC/PROCON DF:

11.4. **Missão:** Prover soluções de TIC com excelência contribuindo para a garantir a promoção do equilíbrio das relações de consumo por meio da aplicação das normas de defesa do consumidor em benefício da sociedade, com qualidade e eficiência, visando um futuro sustentável para o Distrito Federal.

11.5. **Visão:** Ser referência em soluções tecnológicas para ser nacionalmente reconhecido como referência na solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo.

11.6. **Valores:** Eficiência, efetividade, economia, inovação, desenvolvimento, qualificação e valorização dos servidores.

11.7. **Objetivos Estratégicos:** melhoria nos serviços prestados a comunidade, equipar o IDC/PROCON inovar a infraestrutura de TIC e aumentar a equipe de servidores de TIC com constante capacitação.

11.7.1.

11.8. Análise de SWOT:

FORÇAS	FRAQUEZAS
Servidor engajado nos processos	Ausência de setor específico na estrutura do órgão para elaboração e instrução de projetos e planejar
Gestão comprometida com resultados	Ausência de estrutura de TIC e Compras
Existência de objetivo comum: melhoria dos serviços prestados à população	A estrutura de TIC, no PROCON/DF conta com apenas um servidor efetivo responsável por todas as demandas da área
Há boa aceitação e adaptação do órgão para as mudanças	Ausência de Mão de obra especializada
Satisfação dos usuários dos serviços de TIC apesar da limitação de	Restrições na rede do GDF NET e na melhoria da estrutura dos processos de TIC

peçoal na Autarquia	
	Ausência de Planejamento Estratégico Institucional e de TIC.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Mercado conta com grande variedade de fabricantes e fornecedores	Produtos, equipamentos e soluções de TIC com grande influência da variação cambial nos preços
A variedade torna o mercado competitivo	Ausência de Políticas de Estado para TIC mais bem definidas
Constante melhoria e inovação tecnológica dos produtos ofertados	Legislação esparsa e com frequentes alterações
Acesso às melhores práticas	Mudanças na Gestão do órgão atrelada a questões políticas
Aprimoramento das práticas de Governança	

12. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

12.1. Apesar de o IDC/PROCON DF não possuir Plano Estratégico Institucional de TIC as necessidades levantadas pelo presente trabalho e elencadas acima estão alinhadas com o Plano Plurianual 2020-2023:

12.2. **Desafios e Resultados Esperados:** Para o próximo quadriênio, o desafio do IDC/PROCON/DF é melhorar a efetividade do serviço prestado ao cidadão. Nesse período, será trabalhada a melhoria na solução de conflitos apresentados pelos consumidores. No procedimento do PROCON, a demanda do consumidor pode ser resolvida em fase preliminar e/ou por meio de processo administrativo punitivo através de audiência de conciliação ou notificação ao fornecedor. Ambos os procedimentos necessitam de análise de melhoria, a fim de aumentar o índice de casos resolvidos pelo PROCON e o número de audiências de conciliação realizadas. Além disso, o PROCON buscará uma atuação mais preventiva, conscientizando os fornecedores objetivando diminuir a quantidade de atuações expedidas. Dessa forma, busca-se uma fiscalização mais educativa e menos punitiva, atuando em conjunto com a Escola do Consumidor.

12.3. Observa-se que o IDC/PROCON DF busca melhorar a efetividade do serviço prestado ao cidadão o que se alinha ao às necessidades levantadas no presente Plano.

12.4. Alinhado ao Plano Estratégico do GDF 2019-2060, consoante Eixo: Desenvolvimento Social, Batalha 4 - O Estado mais próximo do cidadão, cujo Resultado Chave é reduzir de 8 para 2 meses o tempo entre a abertura e a resolução do problema pelo PROCON-DF.

13. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

13.1. Plano de Levantamento das Necessidades:

13.1.1. O levantamento das necessidades de TIC do IDC/PROCON DF foi realizado com auxílio da Gerência de Informática - GEINF que possui acesso as demandas e aos diversos usuários do IDC PROCON DF. A forma utilizada como instrumento para o levantamento foi entrevista direta com o Gerente de Informática.

13.2. Critérios de Priorização:

13.2.1. O critério utilizado para priorizar as necessidades baseou-se no aprimoramento do atendimento aos cidadãos, melhoria dos serviços prestados pelo IDC/PROCON-DF e melhoria dos equipamentos de trabalho para os servidores do órgão.

13.2.2. A priorização das demandas foi realizada pelo Grupo de Trabalho indicando quais demandas teriam maior ou menor prioridade. Contudo, observa-se que por se tratar de um plano as priorizações estabelecidas poderão ser alteradas durante a execução.

- I - Critério 1: Prioridade 0 - Gravidade altíssima e de risco iminente
- II - Critério 2: Prioridade 1 - Gravidade e risco alto para a órgão;
- III - Critério 3: Prioridade 2 - Gravidade e risco mediano para a órgão;
- IV - Critério 4: Prioridade 3 - Gravidade e risco baixo para a órgão.

13.3. Necessidades Identificadas:

ID	Descrição	Priorização			
		Critério 1	Critério 2	Critério 3	Critério 4
N1	Modernização dos serviços de telefonia	x			
N2	Serviços de licença de editor de texto, apresentação e planilhas	x			
N3	Serviço de licença de Adobe Creative Cloud;	x			
N4	Computadores, teclados, monitores, mouses e Nobreaks	x			
N5	Notebooks				x
N6	Impressoras	x			
N7	Tablets e impressoras portáteis para a Diretoria de Fiscalização			x	
N8	Serviço de licença antivírus	x			
N9	Servidores com formação em TIC na Gerência de Informática	x			
N10	Programa de capacitação constante para os servidores lotados na GEINF	x			
N11	Melhoria na estrutura administrativa da Gerência de Informática	x			
N12	Referencial estratégico de TIC do IDC/PROCON DF	x			
N13	Serviço de licença Adobe Captivate Prime LMS (eLearning)	x			

14. CAPACIDADE ESTIMADA DE EXECUÇÃO DA TIC

14.1. A execução dos projetos de TIC envolve a Diretoria de Administração Geral, a Gerência de Informática e a Gerência de Compras.

14.2. A limitação para a contratação e execução de projetos de TIC reside principalmente no déficit de servidores em todas as Unidades do órgão, em especial nas Unidades citadas no item anterior. Bem como, na ausência de estrutura administrativa adequada à consecução dos projetos.

15. PLANO DE METAS E AÇÕES

15.1. Na tabela a seguir são apresentadas de forma detalhada as necessidades levantadas juntamente com as metas e ações para alcance e satisfação de necessidade levantada.

NECESSIDADES		METAS			AÇÕES		
ID	Descrição da Necessidade	ID	Descrição da meta	Prazo de Entrega	ID	Descrição	Área(s) Responsável
N1	Modernização dos serviços de telefonia	M1	Implantar solução para modernização dos serviços de telefonia	Dez/2021	A1	Instrução de processo de contratação de empresa para prestação de serviços de telefonia fixa que forneça o equipamento VOIP e contemplar a aquisição de aparelhos telefônicos que recepcionem a Tecnologia VOIP, para atendimento dos ramais internos do PROCON-DF e Constituir parceria com a Secretaria de Estado de Economia do DF para atendimento da Central 151, pelo Contrato Contact Center 156, pelo Contrato de Telefonia (voz e dados) da Casa Civil, estando contemplados também em seu projeto de modernização para o Ano 2021.	DAG, GEINF, GECOM e SEEC

N2	Serviços de licença de editor de texto, apresentação e planilhas	M2	Contratar serviço de licenças	Dez/2021	A2	Instrução de processo de contratação de serviço de licença de editor de texto, apresentação e planilhas	DAG, GEINF, GECOM e SEEC
N3	licença de Adobe Creative Cloud;	M3	Contratar serviço de licenças	Dez/2021	A3	Instrução de processo de contratação de serviço de licença de sistema Adobe Creative Cloud	DAG, GEINF, GECOM e SEEC
N4	Computadores, teclados, monitores, mouses e Nobreaks	M4	Adquirir equipamentos	Dez/2021	A4	Instrução de processo de contratação de empresa para aquisição de computadores, teclados, monitores, mouses e estabilizadores de tensão.	DAG, GEINF, GECOM e SEEC
N5	Notebooks	M5	Adquirir equipamentos	Dez/2021	A5	Instrução de processo de contratação de empresa para aquisição de Notebooks.	DAG, GEINF, GECOM e SEEC
N6	Impressoras	M6	Adquirir equipamentos	Dez/2021	A6	Instrução de processo de contratação de empresa para aquisição de impressoras.	DAG, GEINF, GECOM e SEEC
N7	Tablets e impressoras portáteis para a Diretoria de Fiscalização	M7	Adquirir equipamentos	Dez/2021	A7	Instrução de processo de contratação de empresa para aquisição de equipamentos.	DAG, GEINF, GECOM e SEEC
N8	Serviço de licença antivírus	M8	Contratar serviço de licença	Dez/2021	A8	Instrução de processo de contratação de serviço de licença antivírus	DAG, GEINF, GECOM e SEEC
N9	Servidores com formação em TIC na Gerência de Informática	M9	Realizar Concurso Público	Dez/2022	A9	Previsão de concurso público para atender a carência de pessoal do IDC/PROCON DF consta na Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2021.	DAG, Diretoria Geral do PROCON e SEEC
N10	Programa de capacitação constante para os servidores lotados na GEINF	M10	Capacitar servidores	DEZ/2022	A10	Elaborar em conjunto com a Gerência de Gestão de Pessoas programa contínua de capacitação dos servidores lotados na GEINF.	DAG, GEPES e GEINF.
N11	Melhoria na estrutura administrativa da Gerência de Informática	M11	Alterar estrutura Administrativa	Dez/2022	A11	instruir processo de alteração da estrutura administrativa da unidade, depende de avaliação da SEEC/DF	DAG, Diretoria Geral do PROCON e SEEC
N12	Referencial estratégico de TIC do IDC/PROCON DF	M12	Elaborar o referencial estratégico de TIC do IDC/PROCON DF.	Dez/2022	A12	Elaboração de um referencial estratégico de TIC do IDC/PROCON DF.	DAG e Diretoria Geral do PROCON
N13	Serviço de licença Adobe Captivate Prime LMS (eLearning)	M13	Contratar serviço de licença	Dez/2021	A13	Instrução de processo de contratação de serviço de licença de sistema Adobe Captivate Prime LMS (eLearning)	DAG, GEINF, GECOM e SEEC

16. PLANO ORÇAMENTÁRIO

16.1. O Plano Orçamentário é um resumo simplificado das contratações de TIC levantadas e necessárias ao alcance dos objetivos estratégicos definidos neste PDTIC.

16.2. O quantitativo de cada item apresentado neste plano foram realizados em conjunto com a GEINF e condiz com a estimativa de usuários a serem atendidos, unidade administrativa atendida ou ao órgão como um todo.

ID	Descrição	Unidade de medida	Qty	Valor unit. estimado	Despesa Corrente - Custeio	Despesa de C Investime
N1	Modernização dos serviços de telefonia	mês	12	R\$ 6.685,90	R\$ 80.230,80	
N2	Licença de editor de texto, apresentação e planilhas	licença	246	R\$ 190,79	R\$ 46.934,34	
N3	licença Adobe Creative Cloud	licença	2	R\$ 4.563,16	R\$ 9.126,32	
N4	Computadores com a configuração mínima: gabinete mini ou micro desktop, processador com no mínimo 4 núcleos e 4 threads, mínimo 6 MB de cache, memória com tecnologia DDR 4, 2400 MHZ ou superior, no mínimo 8GB, SSD 240 GB, com sistema operacional Windows Pro.	unidade	246	R\$ 4.598,92		R\$ 1.131.334,
N4	Mouse com as configurações mínimas: óptico, conector USB, compatibilidade com Windows 10 Pro.	unidade	246	R\$ 12,78	R\$ 3.143,88	
N4	Teclado com a configuração mínima: padrão ABNT com conectou USB	unidade	246	R\$ 31,00	R\$ 7.626,00	
N4	Monitor com a configuração mínima: tela 100% LED, tamanho mínimo 23 polegadas.	unidade	492	R\$ 960,00		R\$ 472.320,
N4	Nobreaks 1200 va	unidade	246	R\$ 573,21		R\$ 141.009,
N5	Notebooks configuração mínima: processador com no mínimo 4 núcleos e 4 threads, mínimo 6 MB de cache, memória com tecnologia DDR 4, 2400 MHZ ou superior, no mínimo 8GB, SSD 240 GB, com sistema operacional Windows Pro.	unidade	8	R\$ 4.375,20		R\$ 35.001,
N6	Impressora Multifuncional monocromática ou LED, resolução mínima 1200x1200 dpi.	unidade	38	R\$ 3.174,29		R\$ 120.623,
N6	Impressora Multifuncional colorida ou LED, resolução mínima 1200x1200 dpi.	unidade	3	R\$ 3.640,69		R\$ 10.922,
N7	Tablet para fiscalização com configuração mínima: processador quad-	unidade	20	R\$ 1.366,49		R\$ 27.329,

	core, tela no mínimo 10 polegadas, memória RAM de 4GB, memória total interna de 32 GB, rede móvel bandas 3 G e 4G.					
N7	Impressora portátil para fiscalização com bluetooth e bateria.	unidade	20	R\$ 3.140,24		R\$ 62.804,
N8	licença Antivirus (36 meses)	licença	246	R\$ 30,00	R\$ 7.380,00	
N13	Serviço de licença mensal Adobe Captivate Prime LMS (eLearning)	licença mês	36	R\$ 190,11	R\$ 6.843,96	
Total Geral				R\$ 33.342,67	R\$ 161.285,30	R\$ 2.001.345,

16.3. O custo total estimado para a execução de todas as necessidades levantadas pelo Grupo de Trabalho é de R\$ 2.162.630,57 (dois milhões, cento e sessenta e dois mil, seiscentos e trinta reais e cinquenta e sete centavos).

16.4. O levantamento do custo estimado foi realizado em conformidade com o Decreto nº 39.453/2018 e a Portaria SEPLAG nº 514/2018. As fontes de pesquisa utilizadas foram aquelas definidas como obrigatórias na citada legislação, que sejam: relatório de pesquisa de preços de produtos com base nas informações da Nota Fiscal eletrônica - NFe e preços públicos referentes a aquisições ou contratações similares realizadas pelo Distrito Federal ou demais entes públicos. Consta anexo aos autos todos os documentos comprobatórios da pesquisa realizada.

16.5. O levantamento apresentado constitui uma estimativa dos recursos orçamentários e financeiros que eventualmente serão necessários para a execução dos projetos, contudo, nova pesquisa de mercado deverá ser realizada pela equipe técnica no momento da instrução dos processos de contratação.

16.6. A Lei Orçamentária Anual, lei nº 6.778, de 06 de janeiro de 2021, consignou no subtítulo 5222 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-PROCON-DISTRITO FEDERAL o montante de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e o subtítulo 5875 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO-FUNDO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR-DISTRITO FEDERAL o montante de R\$ 3.100.000,00 (três milhões e cem mil reais), valores que somados são suficientes para as necessidades levantadas.

17. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

17.1. O Plano de Gestão de Riscos identifica os principais riscos que podem resultar na inexecução total ou parcial deste PDTIC, impactando o alcance das metas e a realização do que foi previsto.

17.2. Analisamos a probabilidade e o impacto de ocorrência de cada risco, aplicando-se uma escala de três níveis de classificação: **alto, médio e baixo**. Os critérios utilizados para a classificação em cada um dos níveis são apresentados a seguir:

PROBABILIDADE	DEFINIÇÃO
ALTA	Grande possibilidade de acontecer
MÉDIA	Ocasionalmente pode acontecer
BAIXA	Difícilmente vai acontecer

IMPACTO	CARACTERÍSTICAS
ALTO	Efeito crítico elevado: prejuízos financeiros, indisponibilidade de serviços de TIC e descumprimento de objetivos e metas
MÉDIO	Efeito moderado, gerando insatisfação e ligeiro comprometendo do atingimento de objetivos.
BAIXO	Efeito baixo, situações que pouco comprometem o atingimento de objetivos e/ou a satisfação dos usuários.

Identificação			Análise			
ID	Descrição do Risco	Meta/Ação Associada	Probabilidade de Ocorrência	Impacto	Consequências	Ação de resposta ao Risco
R1	Falta de conhecimento necessário para implantar soluções de qualidade.	M1 - A1; M2 - A2; M3 - A3; M4 - A4; M5 - A5; M6 - A6; M7 - A7 e M8 - A8.	MÉDIA	ALTO	Projetos desenvolvidos de forma inadequada.	Capacitar servidores e aumentar o qual de servidores qualificados na GEINF.
R2	Falta de comunicação com os usuários de TIC	M1 - A1; M2 - A2; M3 - A3; M4 - A4; M5 - A5; M6 - A6; M7 - A7 e M8 - A8.	BAIXO	MÉDIO	Levantamento de especificações dos objetos impróprias, contratações ineficientes e que não chegam ao fim almejado.	Envolvimento da Diretoria de Administ Geral, Diretoria Geral e de todos os sei nos processo.
R3	Atraso na entrega dos projetos de TIC.	M1 - A1; M2 - A2; M3 - A3; M4 - A4; M5 - A5; M6 - A6; M7 - A7 e M8 - A8.	MÉDIO	ALTO	Atraso no alcance das metas.	Atentar quanto as prioridades e elabor cronograma para atender as necessida mais impactam nos serviços prestados comunidade.
R4	Falta de conhecimento dos profissionais de TIC acerca de melhoria de processos.	M1 - A1; M2 - A2; M3 - A3; M4 - A4; M5 - A5; M6 - A6; M7 - A7 e M8 - A8.	ALTO	ALTO	Processos instruídos de forma inadequada e em desacordo com a legislação.	Capacitar servidores.
R5	Falta de capacitação das pessoas envolvidas no desenvolvimento das iniciativas.	M10 - A10	ALTO	ALTO	Processos instruídos de forma inadequada e em desacordo com as exigências legais.	Capacitar servidores
R6	Contingenciamento orçamentário e/ou recursos financeiros insuficientes para realização das contratações	M1 - A1; M2 - A2; M3 - A3; M4 - A4; M5 - A5; M6 - A6; M7 - A7 e M8 - A8.	BAIXO	ALTO	Atraso ou impossibilidade de execução dos projetos.	Instrução de projetos destinados ao Fu Defesa dos Direitos do Consumidor demandando recursos.
R7	Recursos humanos insuficientes para realização das contratações	M9 - A9 e M11 - A11	ALTO	ALTO	Atraso na execução dos projetos. Impossibilidade de suprir o IDC/PROCON DF com todas as necessidades levantadas.	Concurso Público.
R8	Atraso nos processos licitatórios.	M1 - A1; M2 - A2; M3 - A3; M4 - A4; M5 - A5; M6 - A6; M7 - A7 e M8 - A8.	MÉDIO	ALTO	Demora em atender as necessidades levantadas. Atraso ou impossibilidade de melhorar os serviços prestados a comunidade.	Definição de cronograma e prioridade:
R9	Rotatividade da equipe	M1 - A1; M2 - A2; M3 - A3; M4 - A4; M5 - A5; M6 - A6; M7 - A7 e M8 - A8.	BAIXO	BAIXO	Atraso na instrução dos processos e descontinuidade nos projetos.	Concurso Público.

R10	Planejamento equivocado das aquisições de TI.	M12 e A12	BAIXO	BAIXO	Contratações em desacordo com as necessidades. Prejuízo ao erário e/ou limitação na melhoria dos serviços prestados a comunidade.	Elaboração do referencial estratégico c
-----	---	-----------	-------	-------	---	---

18. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTIC

18.1. O PDTIC abrangerá toda a estrutura administrativa do Instituto de Defesa do Consumidor incluindo as unidades vinculadas, diante de sua abrangência institucional, a sua validade 3 (três) anos, aliado aos instrumentos de planejamento do IDC/PROCON DF especialmente o Plano Plurianual de 2020 - 2023, assim, permitirá que os investimentos e contratações de TI permaneçam amparados, mesmo em período de transição de governo. Registra-se que serão realizadas revisões anuais ou sempre que se fizerem necessárias considerando alterações estruturais e regimentais do órgão, com os devidos procedimentos de aprovação.

19. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

19.1. Os fatores levantados como críticos para o efetivo sucesso na execução e conseqüente obtenção dos resultados previstos são:

19.1.1. Participação ativa da Gerência de Informática na discussão, análise das necessidades, priorização dos projetos, bem como avaliação e monitoramento do PDTIC;

19.1.2. Apoio e compromisso da Diretoria de Administração Geral, da Diretoria Geral, dos gestores e demais servidores da IDC/PROCON DF com a execução do PDTIC;

19.1.3. Projetos relacionados à TIC devem estar alinhados com o PDTIC;

19.1.4. Composição de um quadro de competências de TIC com as especialidades necessárias para atender às ações e aos projetos definidos no PDTIC;

19.1.5. Disponibilidade de recursos humanos, orçamentários e financeiros para a execução das ações e dos projetos do PDTIC.

20. CONCLUSÃO

20.1. Este Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) estabelece orientações estratégicas de TI para o Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal (Procon-DF), para o triênio 2021-2023.

20.2. A Tecnologia da Informação (TI) pode ser definida como uma reunião, ou mesmo um conjunto, de todas as atividades desempenhadas pelas instituições, sejam públicas, privadas ou do terceiro setor. A TI pode prover soluções, por meio de recursos computacionais, que permitem obter, armazenar, proteger, processar, dar acesso, gerenciar e fazer uso de todas as informações e dos dados de todas as instituições.

20.3. A área de Tecnologia do Procon-DF vem trabalhando constantemente a fim de reduzir falhas, e acreditamos que hoje uma das grandes necessidades do órgão é a gestão estratégica de tecnologia. Cada passo a ser dado nessa área, quando pensado e planejado, obtém resultados expressivos e com maior eficiência.

20.4. O sucesso do PDTI envolve os servidores dos diversos setores que compõem a estrutura do Procon-DF. Portanto, para que este projeto tenha êxito, é necessário o comprometimento de todos, junto aos setores e aos usuários.

21. GRUPO DE TRABALHO PDTIC PROCON DF

Marilene Helena Dias

Coordenadora

David Kalil Batista Pereira

Membro

Felipe Henrique Gomes Silva da Paz

Membro

Inácio Mendes Júnior

Membro



Documento assinado eletronicamente por **MARILENE HELENA DIAS - Matr.0246029-7, Gerente de Compras**, em 25/05/2021, às 15:37, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE HENRIQUE GOMES SILVA DA PAZ - Matr.0245009-7, Chefe do Núcleo de Documentação e Informação**, em 25/05/2021, às 15:58, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **INACIO MENDES JUNIOR - Matr.0242809-1, Assessor(a) Técnico(a)**, em 25/05/2021, às 16:19, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **DAVID KALIL BATISTA PEREIRA - Matr.0222053-9, Gerente de Informática**, em 25/05/2021, às 17:08, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de



16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **62606476** código CRC= **1C426F9B**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Venâncio 2000 - Quadra 08, Bloco B-60, Sala 240 - Bairro Setor Comercial Sul - CEP 70333-900 - DF
3218-7738

00015-00015341/2020-63

Doc. SEI/GDF 62606476