

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PLANO DE AÇÃO – 2021

EMBASAMENTO: LEI COMPLEMENTAR Nº 121 DE 31 DE DEZEMBRO DE 2019 - Dispõe sobre a organização da Defensoria Pública do Estado do Amapá, da carreira dos membros e dá outras providências.

SUBSEÇÃO VII

SETOR	COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
ÓRGÃO	DPE-AP						
GESTOR DO SETOR	FRANCINALDO SANTOS DA SILVA						
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DAS AÇÕES	COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
O QUE FAZER?	QUANDO?	QUEM?	POR QUE?	ONDE?	COMO?	QUANTO?	EVIDÊNCIA DO RESULTADO
<p>Manutenção, reestruturação e criação de módulos do Site da DPE-AP:</p> <ul style="list-style-type: none"> Portal da Transparencia; Ouvidoria ; Administração ; Modulo da administração do site e seus respectivos subsistemas. 	Diário, Semanal, Mensal (processo contínuo)	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	<p>Para assegurar os objetivos estratégicos da DPE-AP.</p> <p>Portal de entrada da Defensoria dos trabalhos internos e externos,.</p>	Âmbito da DPE-AP, capital e interior.	Criação, formatação e publicação de conteúdos,	Ação sem custo	Informar de forma ampla, e com toda a transparência possível as ações da DPEAP.
<p>Administração do banco de dados da DPE-AP:</p> <ul style="list-style-type: none"> Criação de modelos de dados; Criação e manutenção do banco de dados; 	Ano de 2021	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Para assegurar a saúde da infraestrutura lógica, bem como a	Âmbito da DPE-AP	Administração do banco de dados.	Ação sem custo	Sistemas de informação conseguem recuperar as informações devidas de forma

<ul style="list-style-type: none"> • Garantia da disponibilidade; • Garantia da segurança dos dados; • Definição de métodos e restrição de acesso aos dados; • Definição de estratégias de backup dos dados. 			segurança e a alta disponibilidade de acesso às bases de dados que alimentam os sistemas de informação da DPE-AP				segura e rápida.
<p>Manutenção, reestruturação, garantia da segurança de acesso e suporte ao usuário dos seguintes sistemas de informação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solar – Solução de Atendimento de Referência; • SGPlan – Sistema de Gestão de Plantões dos Defensores Públicos; • SCC – Sistema de Controle de Contratos; • Portal do Servidor; • Chamados TI – Sistema de gestão de chamados e incidentes; 	Ano 2021	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Para assegurar os objetivos estratégicos da DPE-AP, para dar suporte aos usuários dos sistemas, para garantir o devido ciclo de vida permitindo assim, a evolução das características e performances dos sistemas de informação.	Âmbito da DPE-AP	Manutenção, monitoramento do desempenho dos sistemas, suporte aos usuários no âmbito técnico relacionado ao sistema, definição do início e fim do ciclo de vida para atualização e evolução dos sistemas de acordo com o <i>feedback</i> dos usuários.	Ação sem custo	Sistemas de informação que apóiam as atividades de membros e servidores funcionando de forma correta.
Desenvolvimento de novos sistemas de informação para apoio das atividades dos membros e servidores	Ano 2021	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Para suprir as necessidades existentes relacionadas às atividades dos membros e servidores da	Âmbito da DPE-AP	Ouvindo as necessidades dos setores e núcleos da DPE-AP a medida que surgem;	Ação sem custo	Novos sistemas de informação que suprem as necessidades dos membros e servidores da DPE-

			<p>DPE-AP que ainda não foram sanadas.</p> <p>Para desenvolver uma cultura organizacional orientada a tecnologia da informação no âmbito da DPE-AP.</p>		<p>Propondo uma solução adequada na forma de um sistema de informação;</p> <p>Desenvolvendo o sistema de acordo com os padrões de projetos e arquitetura de sistemas estabelecidos;</p> <p>Estabelecer as fases de desenvolvimento, teste, implantação em homologação e produção</p>		AP.
<p>Atendimento ao usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalação e configuração de Sistemas Operacional; • Instalação e configuração de impressoras; • Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos; • Acesso remoto; • Cabeamentos de redes; • Configuração de Redes; 	Diário, Semanal, Mensal (processo contínuo)	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Para suprir as necessidades existentes relacionadas às atividades dos membros e servidores da DPEAP,	Âmbito da DPE-AP	Criação de identidade visual específica para cada documento, mantendo um padrão entre eles.	Ação sem custo	Documentos internos e externos padronizados e de fácil identificação da origem.

<ul style="list-style-type: none"> • Compartilhamentos de dados na rede; • Atendimento de Usuário em Hommer officer; • Segurança física e lógica; 							
<p>Atendimento de sistema de informação da DPE-AP, suporte ao usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mchet (orientação aos usuários, cadastro de assessores e defensores, transferência de atendimento, localização de usuário, cadastro e mudança de departamento, relatório do mchet); • E-mail Institucional (criação do e-mail, Alterar senha , mudanças de dados do usuário; • Cabeamentos de redes; • Configuração de Redes; • Instalação e configuração de impressoras; • Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos; • Atendimento de Usuário em Hommer officer 	<p>Diário, Semanal, Mensal (processo contínuo)</p>	<p>Coordenador de comunicação e equipe</p>	<p>Para garantir uma boa imagem da instituição perante a imprensa e ter possibilidades de espaço da divulgações institucionais, quando necessário.</p>	<p>Âmbito da DPE-AP e redações dos veículos</p>	<p>Gerando pautas de interesse e atendendo as solicitações da imprensa.</p>	<p>Ação sem custo</p>	<p>Defensoria Pública na mídia de forma espontânea e com uma imagem fortalecida.</p>
<p>O que é gerenciamento de infraestrutura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento de capacidade / planejamento • Armazenamento • Utilização da rede 	<p>Diário, Semanal, Mensal e anual (processo</p>	<p>Coordenadoria de Tecnologia da Informação</p>	<p>Para assegurar os objetivos estratégicos da DPE-AP. Portal de entrada</p>	<p>Âmbito da DPE-AP, capital e interior.</p>	<p>Manutenção, monitoramento do desempenho dos sistemas, suporte aos usuários no âmbito técnico</p>	<p>Ação sem custo</p>	<p>Informar de forma ampla, e com toda a transparência possível as ações da DPEAP.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade • Instalações (incluindo gerenciamento de infraestrutura de data center) • Ativos físicos e virtuais • Operações de rede sem fio e com fio • Hardware • Programas • Segurança (proteção contra malware / vírus) • Conectividade móvel • Atualizações de manutenção / serviço e servidores 	contínuo)		da Defensoria dos trabalhos internos e externos,.		relacionado ao sistema e servidores, atualização e evolução dos sistemas de e servidores de acordo com o <i>feedback</i> dos usuários. b		
---	-----------	--	---	--	--	--	--

Atenciosamente,

Francinaldo Santos da Silva
Chefe da Coordenadoria de Tecnologia e Informação
Portaria nº 62/2022-DPE-AP