

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

POS TI 2024

Agenda



Visão Geral



Finanças



Operações – Sustentação das soluções



Projetos – Inovação

Agenda



Visão Geral



Finanças



Operações – Sustentação das soluções



Projetos – Inovação

Destques dos anos de 2022 e 2023

Principais soluções e iniciativas

- Migração do ecossistema Defensoria Online - DOL para a nuvem pública AWS;
- Disparo/Acionamento ativo de mensagem para interação via WhatsApp com a pessoa assistida;
- Notificações/Lembretes de agendamento do atendimento virtual por meio de mensagens automáticas;
- Expansão da Versão DOL-Interoperabilidade para consulta processual, de intimações e peticionamento eletrônico no SAJ;
- Adequação do Sistema DOL aos requisitos legais do eSocial;
- Aprimoramento dos postos virtuais de trabalho remoto;
- Aprimoramento dos postos físicos de trabalho nas Unidades e Fóruns.



Alinhamento da TI à estratégia institucional de atuação

Estratégias Institucionais

- Evoluir o ecossistema de soluções atendendo as necessidades institucionais e da população;
- Aprimorar a experiência de uso dos/as usuários/as internos e externos por meio do adequação das soluções digitais;
- Melhorar a eficiência, a produtividade e a qualidade no exercício das atividades;
- Estabelecer um fluxo constante de informações com os usuários dos nossos serviços.

Estratégias TI

- Ampliar os processos e a comunicação por meio dos canais digitais e as ferramentas de atendimento virtual;
- Ampliar os serviços e as entregas das soluções tecnológicas para as áreas meio;
- Adotar técnicas nas soluções digitais para a melhoria da experiência dos/as usuários/as.
- Modernizar a arquitetura DOL na nuvem pública, promovendo a redução de custos e a ampliação da capacidade de entrega de melhorias;
- Aprimorar os padrões operacionais e garantir que a TI acompanhe as necessidades da Defensoria Pública;
- Aprimorar os postos virtuais e as estruturas físicas de trabalho nas Unidades e Fóruns;
- Evoluir os processos de auditoria e segurança das soluções tecnológicas.

Sumário Executivo do Plano Financeiro 2024



O orçamento total de TI no exercício financeiro de 2024 será de **R\$ 51,86 milhões** (R\$ 30,01 milhões em operações e R\$21,85 milhões em projetos que geram mudanças e transformações (inovações). Os investimentos (R\$1,5 milhões em bens) serão alocados para a aquisição de desktops, dispositivos de rede para às Unidades (principalmente switches) e soluções corporativas de rede Wi-Fi.



Em relação ao exercício de 2023, há um aumento previsto de de R\$ 7,74 milhões, diante da necessidade de sustentação e expansão dos projetos iniciados no ano corrente.



O orçamento global da TI será usado para apoiar três objetivos principais: contínua modernização do DOL (arquitetura e usabilidade); ampliação e aprimoramento dos fluxos de atendimento e comunicação por meio de canais digitais; aprimoramento da infraestrutura para adequação das soluções às novas tecnologias e serviços (nuvem pública, segurança da informação, expansão das estruturas e postos de trabalho).

Agenda



Visão Geral



Finanças



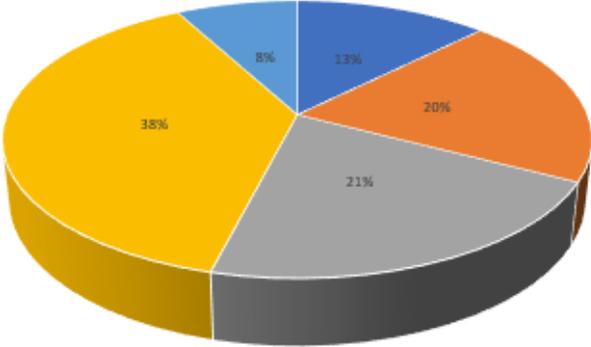
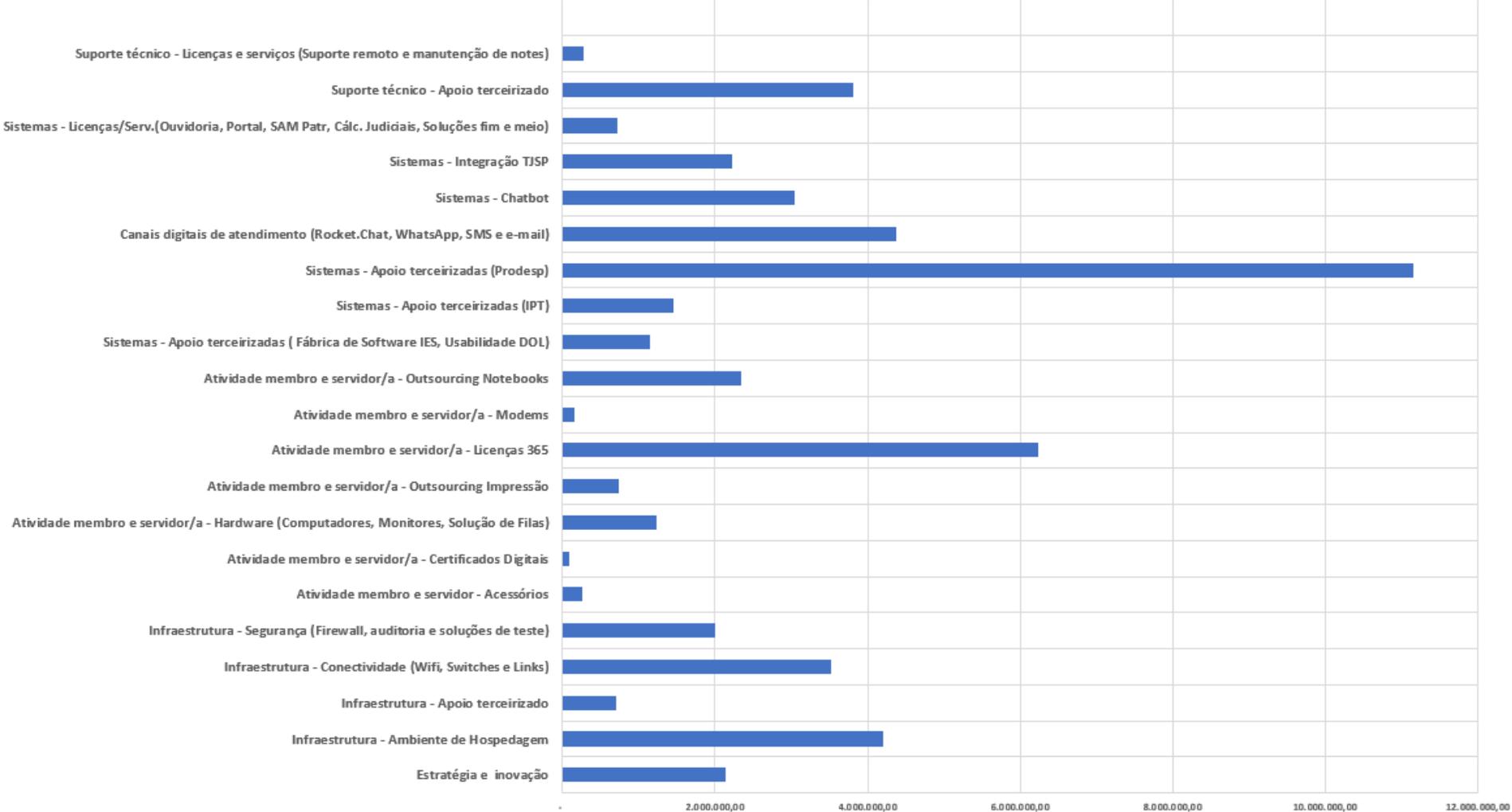
Operações – Sustentação das soluções



Projetos – Inovação

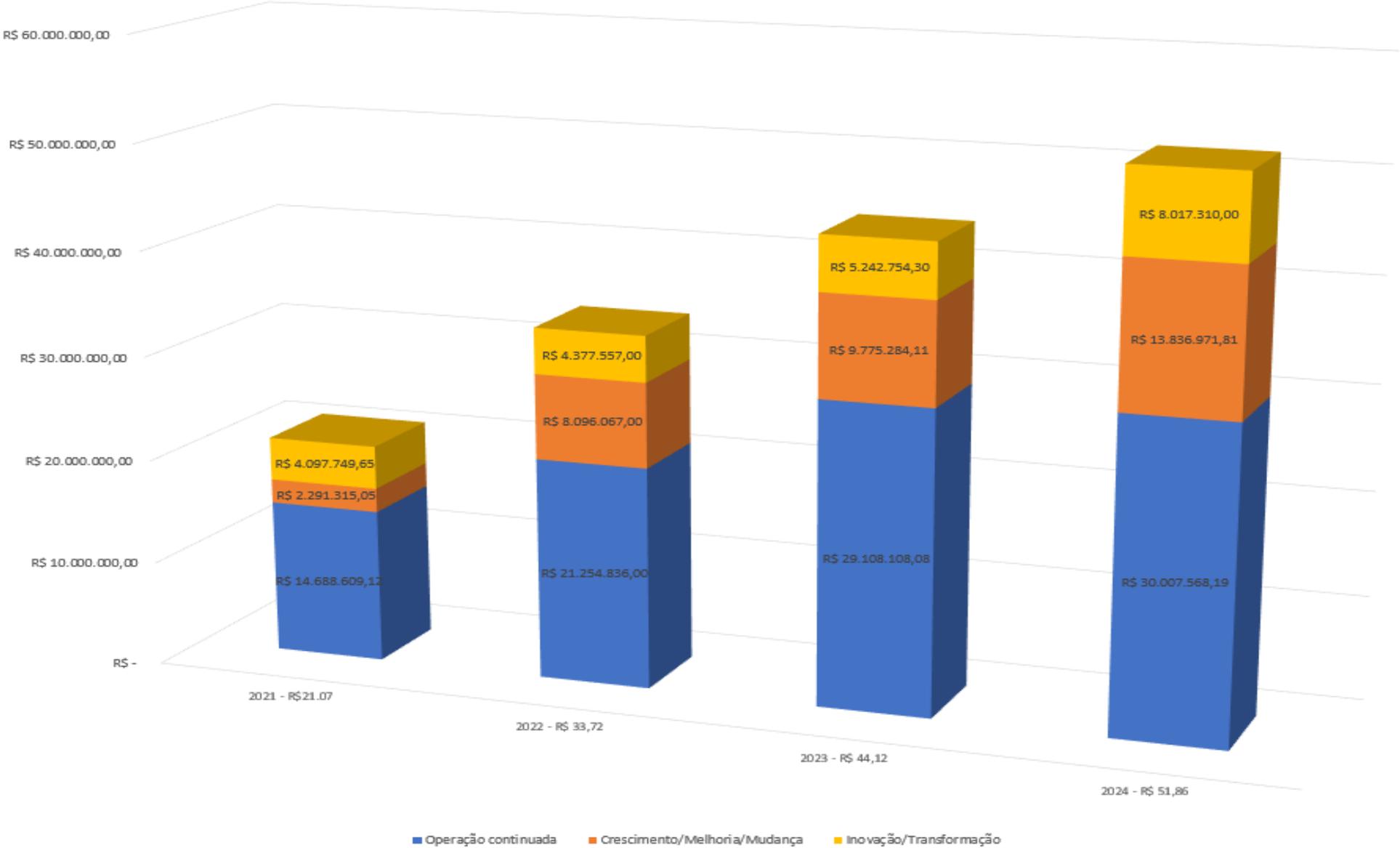
Alocação do orçamento em 2024 por categorias

Total 2024 de recursos por serviços



- Estratégia e inovação
- Infraestrutura
- Atividade membro e servidor/a
- Sistemas
- Suporte técnico

Tendência de investimentos em TI de 2021 a 2024



Agenda



Visão Geral



Finanças



Operações – Sustentação das soluções



Projetos – Inovação

Sumário Executivo - Operações de TI



O orçamento previsto para a sustentação das operações de TI em 2023 foi de R\$ 29,10 milhões. Em 2024, proposto um aumento para R\$ 30 milhões, diante da manutenção de objetos contratuais relacionados a sustentação e melhorias de soluções digitais (ecossistema DOL), manutenção dos investimentos em infraestrutura e operação (upgrade links, estruturação de postos de trabalho virtuais e físicos), bem como a natural consolidação da execução contínua de serviços adquiridos nos anos anteriores (serviços como: Microsoft 365, Outsourcing Notebooks, contratos de desenvolvimento).

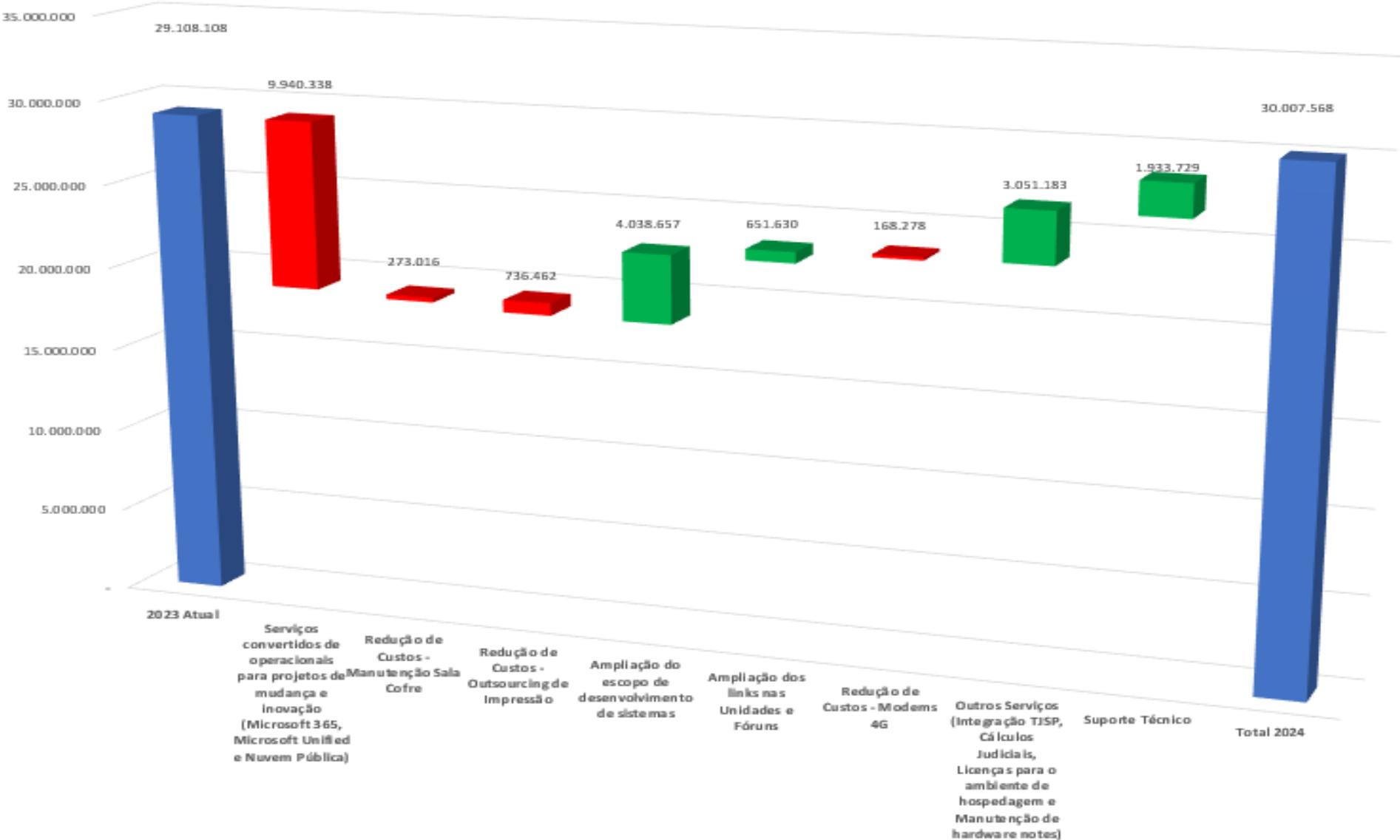


Ao longo dos anos de 2023 e 2024, novas aquisições com perspectiva de redução de custos impactarão positivamente o valor total das operações de TI.

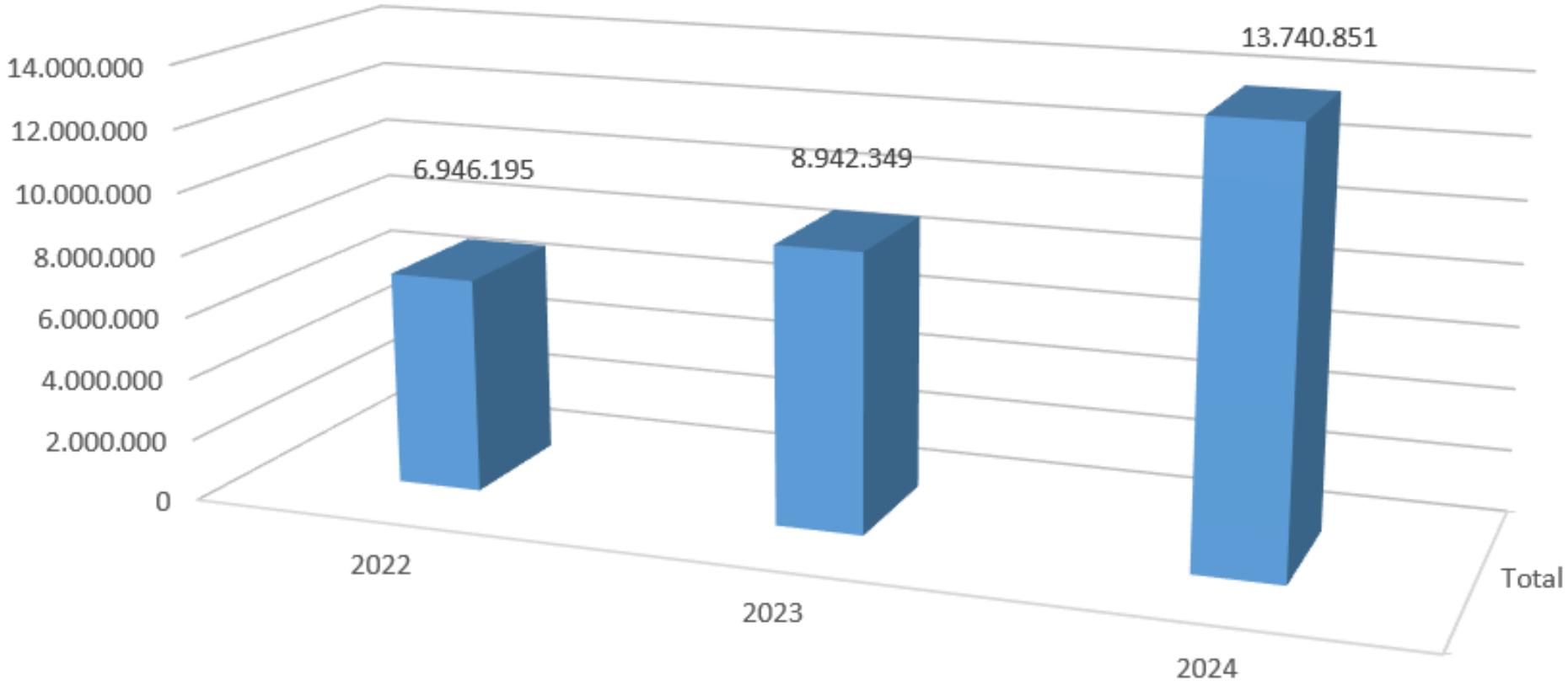
1. Execução do novo contrato de fornecimento e prestação de serviços Modems 4G;
2. O novo modelo de contratação de serviços para desenvolvimento de sistemas;
3. A nova licitação de serviços Outsourcing de Impressão, com redução do quantitativo de equipamentos;
4. O novo modelo de contratação dos serviços de nuvem pública;
5. A nova aquisição dos serviços de IA de atendimento.

Operações de TI – Movimento orçamentário de 2023 a 2024

Principais elementos do orçamento



Operações de TI – Evolução das contratações de Desenvolvimento



Agenda



Visão Geral



Finanças



Operações – Sustentação das soluções



Projetos – Inovação

Sumário Executivo - Projetos



O orçamento total para projetos de inovação (mudança do modelo de negócio) de TI será de R\$ 21,85 milhões em 2024.

Alocados R\$ 14,31 milhões para projetos iniciados em 2023.

Outros R\$ 7,53 milhões reservados para projetos em estudo e com aprovação prevista para este ano.



O orçamento para projetos de melhoria e transformação será alocado para as seguintes iniciativas principais:

1. Aprimoramento contínuo do modelo de atendimento digital e ampliação dos canais digitais de atendimento;
2. Modernização da arquitetura DOL, adoção de técnicas de usabilidade (UX) e segurança, incluso projeto de nuvem pública;
3. Ampliação dos serviços digitais para as áreas administrativas;
4. Estruturação dos postos virtuais e físicos de trabalho nas Unidades e Fóruns.

Projetos – Proposta Orçamentária 2024

R\$ M	Estratégia de negócio suportada	Investimento 2024
Amprimoramento dos fluxos atendimento e comunicação por meio de canais digitais (ChatBot e Multicanais)	Atendimento Digital	7.410.429
Licenças e Serviços Microsoft (Produtividade e colaboração o trabalho híbrido, Atualização/Segurança dos ambientes de Hospedagem, Suporte Avançado)	Estruturação postos virtuais de trabalho remoto	6.933.591
Rede WiFi	Estruturação postos físicos de trabalho nas Unidades e Fóruns	360.000
Ampliação dos serviços digitais para as áreas administrativas (Fábrica de Software IES)	Aprimoramento dos serviços digitais da área meio	700.000
Modernização DOL (AWS, Nova Arquitetura, Usabilidade e Segurança)	Aprimoramento dos serviços digitais das áreas meio e fim	4.106.747
Outras Iniciativas	Aprimoramento dos serviços digitais das áreas meio e fim	2.343.515
Total		21.854.282

Atendimento e Comunicação

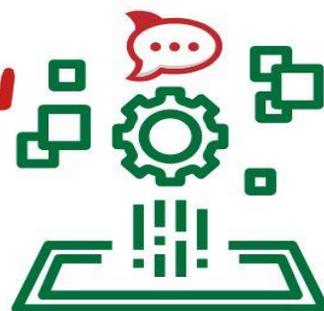
Portal DEFi DPESP
Assincronicidade:
- Gestão do agendamento
- Envio de documentos
- Envio de informações



Comunicação
síncrona



DOL CRM DPESP
Centraliza a informação:
- Agendas
- Equipes
- Cadastros
- Expedientes e processos de acompanhamento



Orquestração de
Multicanalidade

Comunicação
Síncrona e
assíncrona



Canais de triagem e agendamento.
Identificação da demanda e distribuição entre as equipes por matéria e por competência territorial



Histórico geral do acompanhamento Pasta única Dados do processo Atendimentos Atos processuais e providências Conciliações

Prazos/Audiências/Compromissos Cadastro e Nova avaliação financeira Denegação Testemunhas Geração de Documentos/Petições

Agendamentos Histórico de tramitações Intimações Peticionamentos **Comunicação**

Enviar nova mensagem ✕

Atendido *
 SAMUEL FRIEDMAN ▾

Telefone *
 (11) 99432-5707 ▾

Tipo da Notificação *
 WhatsApp ▾

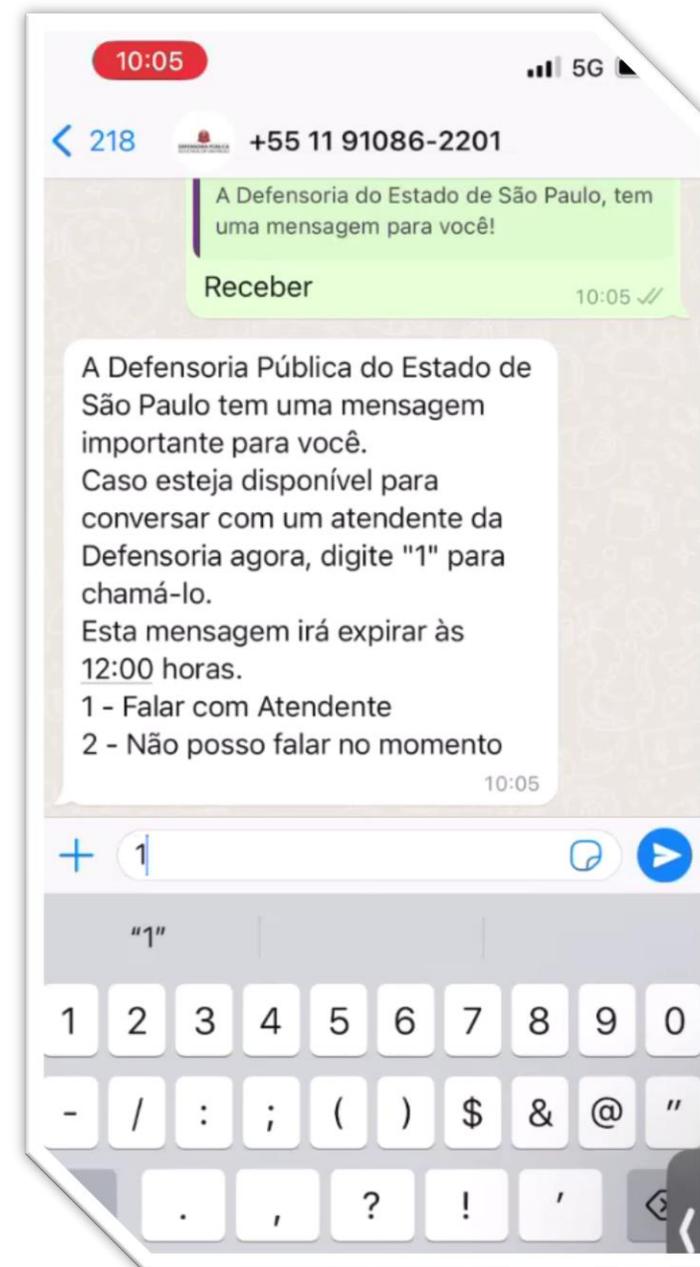
Opções *
 Conversa síncrona via RocketChat ▾

Departamento LiveChat (Template)
 --- ▾

 UNIDADE SÃO VICENTE - Retorno Jurídico - Estagiários
 UNIDADE SÃO VICENTE - Defensores
 UNIDADE SÃO VICENTE - Cadastro/Avaliação
 UNIDADE SÃO VICENTE - CAM

Enviar

Fechar janela



Projetos – Fábrica de Software

Objetivo e escopo

- Ampliação da capacidade de desenvolvimento;
- Aprimoramento da mensuração das demandas de software utilizando a dinâmica de pontos de função;
- Aferição de indicadores de nível de serviço de desempenho da Fábrica de Software por meio de índices de eficiência (IES e IMS);
- Avaliação futura sobre unificação e mudança dos atuais contratos(IPT, Prodesp) de desenvolvimento para o novo modelo aprimorado;



Projetos – Modernização/Migração do DOL na AWS

Objetivo e escopo

- Em maio de 2023, concluída a primeira etapa rumo à modernização do DOL;
- A migração do ambiente DOL para o ecossistema da AWS permitirá a evolução e incorporação de serviços aprimorados de computação em nuvem;
- Nesta primeira fase, realizada a migração (abordagem Lift and Shift) de toda a solução para AWS, com alterações preliminares da arquitetura tecnológica, adicionando inicialmente serviços avançados de nuvem pública ao banco de dados e a infraestrutura do DOL;



Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Obrigado