



# DETRAN

## Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação



### PETI 2016 - 2018

## ADMINISTRAÇÃO DO QUADRIÊNIO 2016/2018

### DIREÇÃO SUPERIOR

- **Presidência:** José Carlos dos Santos Araújo
- **Vice-Presidência:** Rodrigo Silva Ferreira dos Santos

### SETORES VINCULADOS À PRESIDÊNCIA

- **Auditoria Financeira:** Luiz Carlos das Neves
- **Assessoria de Planejamento:** Luiz Sérgio de Paiva Amorim
- **Assessoria de Engenharia:** Alexandre José Fernandes do Nascimento
- **Assessoria de Comunicação Social:** Tarcísio Baltar
- **Assessoria de Gestão e Modernização:** Cristiano Braulino Barboza
- **Coordenadoria das Circunscrições Regionais de Trânsito:** Nilo Sérgio Mineiro Vianna
- **Coordenadoria de Educação:** João Marcelo Gueiros dos Santos
- **Coordenadoria Renavam:** Sonia Maria Vargas Lacerda
- **Coordenadoria Renach/Refor:** Simone Parreira Beniste
- **Ouvidoria:** Karina Continentino Porto

### DIRETORIAS DE APOIO IMEDIATO

- **Gabinete da Presidência:** Anísio Alcântara Rocha Filho
- **Corregedoria Geral:** Marcus Drucker Brandão
- **Diretoria Jurídica:** Gabriel Pacheco Àvila
- **Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação:** Mateus Dias Marçal

## **DIRETORIAS DE ATIVIDADES-FIM**

- **Diretoria de Registro de Veículos:** Carla Adriana Pereira
- **Diretoria de Habilitação:** Janete Bloise
- **Diretoria de Identificação Civil:** Marcio Bahiense de Carvalho Lyra

## **DIRETORIAS DE APOIO ADMINISTRATIVO**

- **Diretoria Administrativa:** Alexandre Gonçalves Antunes
- **Diretoria de Apoio Operacional:** Carlos Fernando Montenegro



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| APRESENTAÇÃO                                        | 1  |
| DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO | 2  |
| ORGANOGRAMA                                         | 3  |
| METODOLOGIA                                         | 4  |
| MISSÃO, VISÃO E VALORES                             | 5  |
| CONSTRUÇÃO DO MAPA ESTRATÉGICO                      | 8  |
| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES RELACIONADOS   | 10 |
| PRÓXIMOS PASSOS                                     | 33 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS                                | 34 |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## APRESENTAÇÃO

É notório o empenho do DETRAN-RJ na promoção do planejamento estratégico como instrumento de apoio à gestão e melhoria dos serviços prestados pelo órgão, seguindo a experiência das organizações do setor privado que consagraram métodos e técnicas de gestão estratégica, não apenas para orientar o desenvolvimento e o alinhamento de ações às diretrizes estratégicas, mas também porque proporcionam mecanismos para o acompanhamento dos resultados, fundamentais para validar o alcance dos objetivos.

A DTIC tem dirigido sua atenção às áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação, buscando fomentar o aprimoramento da governança e a adoção de metodologias e técnicas para melhoria e otimização dos serviços prestados pelo DETRAN-RJ.

O planejamento estratégico de TI para o período de 2016 a 2018 foi desenvolvido com amplo apoio da Administração e estreitamente alinhado aos planos estratégicos institucional do DETRAN-RJ.

A gestão estratégica da tecnologia da informação que se iniciou com a elaboração da primeira versão do PETI é um processo contínuo que somente será bem sucedido se houver esforço e engajamento institucional e da TI. Ela deve ser constantemente enriquecida e reajustada a partir das tendências e resultados de cada etapa e do aprendizado obtido na execução das ações.

O PETI 2016 a 2018 está *compliance* com a LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014 - Marco Civil da Internet, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## **DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

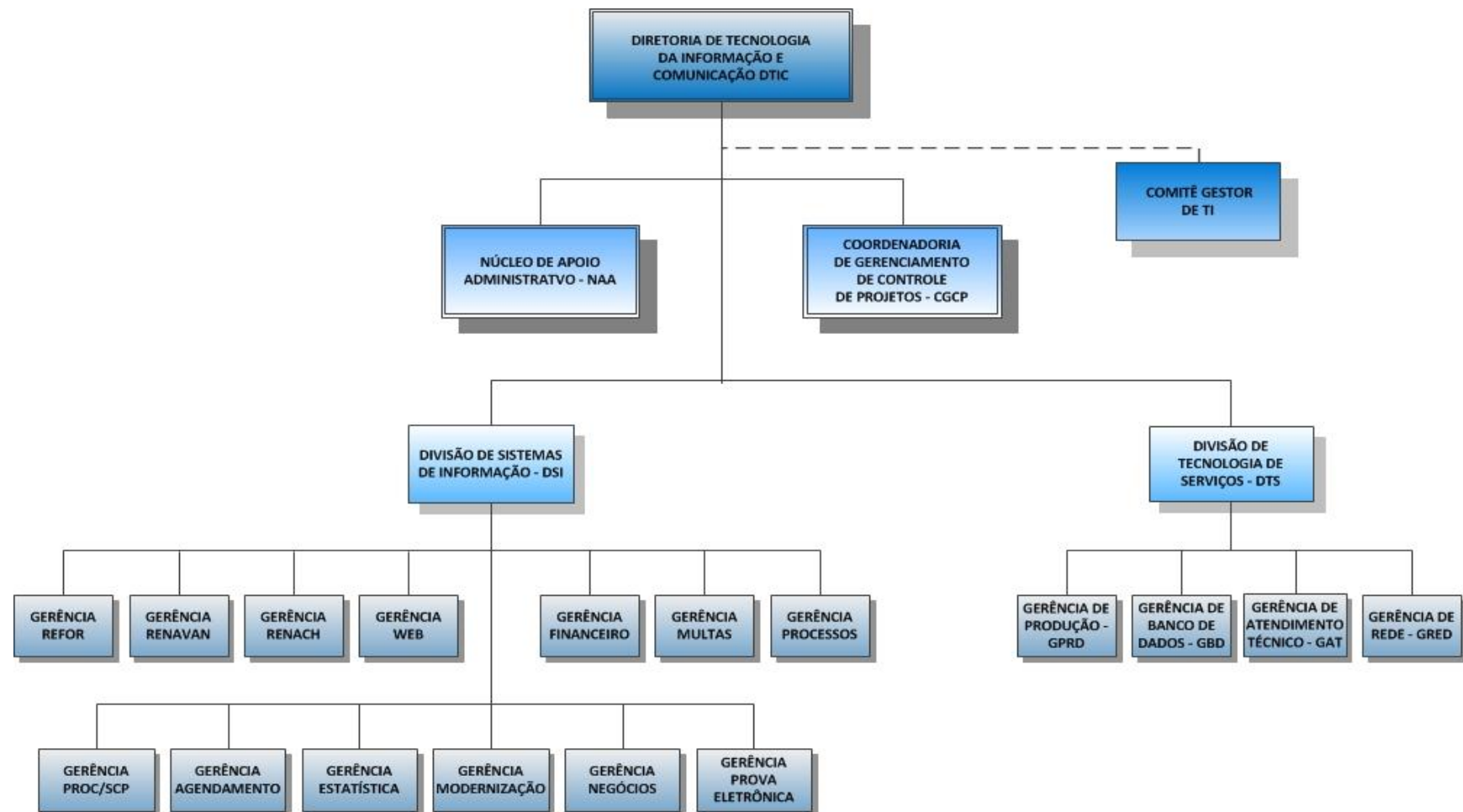
Com a reestruturação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC, ocorrida em janeiro de 2010, a Coordenadoria de Controle e Gerenciamento de Projetos (CGCP) foi criada juntamente com a Divisão de Sistemas de Informação (DSI) e com a Divisão de Tecnologia e Serviço (DTS), conforme Artigo 33 do Decreto Nº 42.669, de 27 de outubro de 2010, publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro no dia 28 de outubro de 2010.

Neste mesmo decreto foi criado, também, o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Detran-RJ subordinado a DTIC, que será instituído em 2016.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## ORGANOGRAMA





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## METODOLOGIA

A construção do Planejamento Estratégico de TI foi realizada em duas etapas: a primeira delas ocorreu avaliando o Planejamento Estratégico do biênio anterior, suas realizações, a eficácia no alcance de metas e a aplicabilidade em 2016 dos projetos pendentes de realização.

Na segunda etapa, para conferir legitimidade ao processo foram envolvidos todos os servidores da DTIC ocupantes de cargos de direção ou gerência além de alguns líderes técnicos, com representatividade total das áreas da DTIC.

No processo, foram introduzidos os conceitos do Balanced Scorecard - BSC, metodologia mais difundida no mercado para o planejamento estratégico, que visa garantir o alinhamento e a sinergia da organização em direção à sua estratégia e à entrega da sua proposta de valor. O BSC auxilia as organizações na promoção de iniciativas de valor para o alcance da visão institucional, a partir da tradução da estratégia em objetivos operacionais alinhados, cujo comportamento é acompanhado por meio de indicadores. O BSC é uma ferramenta valiosa para o estabelecimento e priorização das iniciativas capazes de levar uma organização a atingir esses objetivos.

Na segunda etapa do desenvolvimento do PETI, as ideias produzidas pelo grupo de trabalho foram sendo analisadas e aprimoradas pelo comitê de validação, composto pelo Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação e suas assessorias.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## MISSÃO, VISÃO E VALORES

A Missão, de caráter mais duradouro e que representa a razão de existir da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, emergiu das respostas do grupo de trabalho à indagação: “- Por que existimos?”. Já a Visão expressa o que a TI deseja objetivamente ser até o ano de 2018, como gostaria de ser reconhecida pelos seus usuários, pela instituição e pela sociedade em geral. Os Valores são aquelas crenças ou dogmas que norteiam o modo como pensa a TI, compartilhadas pelas pessoas que a integram.

Os fundamentos produzidos nas reflexões do grupo de trabalho observaram alinhamento com os princípios correspondentes do planejamento estratégico institucional, tendo sido posteriormente validados pela Direção da DTIC:

### **Missão**

#### **DETRAN-RJ:**

- *Promover a segurança no trânsito e a cidadania, por meio de ações educativas, habilitação, registro de veículos e identificação civil, atuando com ética, transparência e elevados padrões de qualidade.*

#### **DTIC:**

- *Identificar as necessidades das áreas do DETRAN-RJ e propor soluções para seus negócios, no que se refere a projetos de TIC, com eficiência, qualidade e segurança, trazendo de forma direta ou indireta, benefícios para os cidadãos do Estado do Rio de Janeiro.*



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## Visão

### **DETRAN-RJ:**

- *Ser referência nacional como instituição de excelência no atendimento aos seus usuários e na sua organização e funcionamento internos, distinguindo-se pela qualidade de seu pessoal, credibilidade, agilidade e elevada capacidade de inovação.*

### **DTIC:**

- *Tornar a DTIC um modelo de referência, no âmbito dos DETRANs do Brasil, no gerenciamento dos recursos de TI e no fornecimento de ferramentas para melhoria no atendimento do Cliente, nos próximos 04 anos.*

## Valores

### **DTIC:**

Os princípios que norteiam os Servidores da DTIC são:

#### ➤ **Resiliência**

- *Poder de Resistência e Superação. Teremos sempre a capacidade de nos levantar em qualquer percalço e continuar caminhando apesar de quaisquer dificuldades, obstáculos ou frustrações.*

#### ➤ **Disciplina**

- *O hábito interno que nos permite cumprir nossas obrigações. No DETRAN-RJ, disciplina é muito mais do que isso: disciplina é esforço inteligente, representado pela capacidade de receber e absorver o feedback, ampliando os acontecimentos positivos e sublimando os negativos.*

#### ➤ **Foco**

- *Ter objetivos, planejar, controlar e ter persistência para atingir as metas de forma eficaz e eficiente.*

#### ➤ **Simplicidade**

- *Ausência de complicação desnecessária. Nem todas as respostas são simples, mas temos orgulho em sempre buscar a simplicidade.*

#### ➤ **União**

- *A grande força da DTIC. Todos entendemos que nenhum talento individual supera a força de um grupo unido.*



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

➤ **Paixão**

- *Realmente gostar do que fazemos nos dá força extra em momentos cruciais, afinal, ser apaixonado pelo que se faz é ser capaz de entregar um serviço verdadeiramente diferenciado.*

➤ **Responsabilidade Socioambiental**

- *A DTIC pensa nos negócios da empresa e seus impactos com visão sustentável, contribuindo para os avanços socioambientais e econômicos da sociedade.*

➤ **Modernização e Inovação**

- *Sempre buscar novas perspectivas para o negócio, empregando os recursos da melhor maneira possível para sua implementação, com o foco de aumento de produtividade e redução de riscos.*

➤ **Responsabilidade Social**

- *Contribuir para o crescimento e melhoria da sociedade.*

➤ **Integridade**

- *Preservação da transparência e dos princípios éticos como norte para toda e qualquer ação ou decisão da DTIC.*



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## CONSTRUÇÃO DO MAPA ESTRATÉGICO

O mapa estratégico é a representação visual da estratégia da organização, explicitada em macro objetivos organizados em diferentes perspectivas de análise e interligados por relações de causa e efeito.

Com os enunciados de Missão, Visão e Valores estabelecidos, juntamente com os desafios reconhecidos pelo grupo para a área de tecnologia e as diretrizes de buscar alinhamento com os planejamentos institucional do DETRAN-RJ e de sua Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, o grupo de trabalho desenvolveu uma estrutura baseada nas mesmas perspectivas do planejamento institucional: Recursos, Processos Internos, Orientação ao Usuário, Contribuição para Organização e Sociedade.

Os objetivos estratégicos propostos e validados representam, finalmente, a tradução ou detalhamento da estratégia a ser seguida para que a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação consiga atingir o que propôs como sua visão de futuro, ou seja, como a área de tecnologia poderá ser melhorada para atingir a visão proposta.

Objetivos estratégicos não constituem ações em si, mas os direcionamentos para onde as ações devem apontar. A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, doravante chamada de DTIC, já desenvolve um planejamento de projetos há cerca de uma década, buscando propor a cada administração um conjunto de ações para o desenvolvimento da tecnologia no DETRAN-RJ. Esse planejamento vem sendo aprimorado, sobretudo ao longo dos últimos anos, com a criação do Escritório de Projetos e a adoção de metodologia de mercado para a gestão, o que ainda segue evoluindo. O Planejamento Estratégico vem complementar essa prática, sendo uma valiosa ferramenta a auxiliar na orientação e priorização desses projetos, como foi realizado pelo grupo de trabalho durante as atividades, havendo o produto sido aproveitado quase que por inteiro na validação da priorização pela Comissão de Informática.

Não é possível gerenciar aquilo que não se mede. Por isso os indicadores definidos serão muito importantes para verificar se os projetos estão produzindo o efeito esperado nos respectivos objetivos e, por conseguinte, na estratégia da tecnologia e da própria instituição.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## MAPA ESTRATÉGICO DE TI

### Visão

Tornar a DTIC um modelo de referência, no âmbito dos DETRANs do Brasil, no gerenciamento dos recursos de TI e no fornecimento de ferramentas para melhoria no atendimento ao Cliente, nos próximos 03 anos.

### Missão

Identificar as necessidades das áreas do DETRAN e propor soluções para seus negócios, no que se refere a projetos de TIC, com eficiência, qualidade e segurança, trazendo de forma direta ou indireta, benefícios para os cidadãos do Estado do Rio de Janeiro.

### Sociedade (Clientes)

11 – Buscar a excelência no atendimento contribuindo para sua celeridade

12 – Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para melhoria da imagem do DETRAN RJ

### Governo/Organização

21 – Prover soluções para integração com entidades externas

22 – Ampliar a Governança de TIC

23 – Facilitar o acesso às informações de TIC

24 – Promover modernizações/ inovações no ambiente de TIC

### Cliente Interno (Usuários)

31 – Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC

### Processos

41 – Otimizar processos de TIC

42 – Gerenciar riscos nos processos informatizados

### Recursos

51 - Promover o desenvolvimento da equipe

52 – Garantir a Infraestrutura de TIC

53 – Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TIC



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES RELACIONADOS

### ➤ Perspectiva 10 – SOCIEDADE (Clientes)

Objetivos relacionados à qualidade do atendimento e comunicação da DTIC com a Sociedade em geral.

#### ➤ 11 – Buscar a excelência no atendimento contribuindo para sua celeridade

##### **Descrição:**

Promover ações para a melhoria da qualidade e da percepção dos usuários em relação aos atendimentos prestados pela área de TI, implementando controles e melhores práticas de gerenciamento de serviços, capacitando e qualificando as equipes de atendimento.

#### ➤ 12 – Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para melhoria da imagem do DETRAN-RJ

##### **Descrição:**

Melhorar a comunicação com os usuários internos e externos, agir com transparência prestando informações mais claras e objetivas sobre os serviços e funcionamento da área de TI, bem como aprimorando os canais de recebimento de solicitações dos usuários, dando o devido tratamento às mesmas.

##### **Indicadores Relacionados:**

Indisponibilidade dos sistemas RENACH e RENAVAM.

##### **Metas:**

Indisponibilidade dos sistemas RENACH e RENAVAM em 1,00%.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                                                          | Objetivo Tático                          | Previsão de realização | Objetivo Operacional                  | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>11.1 Buscar excelência no atendimento contribuindo para sua celeridade</b> | <b>Modernização do Portal DETRAN-RJ.</b> | 2016/2017              | Otimizar o gerenciamento de conteúdo. | Facilidade para atualização e edição de artigos, imagens, banners etc;<br>Praticidade para criação de novas áreas, menus e conteúdo;<br>Variações de funcionalidades no site (Ex.: disparador de e-mail mkt, gerenciador de downloads para os visitantes, podcast, integração com vídeos, inúmeras variações de visualizações de galeria de imagens, enquetes, entre muitas outras);<br>Posicionamento nos buscadores (Google, Yahoo! etc);<br>Flexibilidade no desenvolvimento de projetos em diferentes portes, sendo adequado a cada necessidade;<br>Velocidade de carregamento;<br>Baixo custo de atualização e manutenção. | Dependência de um analista responsável pela atualização do conteúdo;<br>Dificuldade no gerenciamento das informações do Portal;<br>Maior custo de atualização e manutenção;<br>Ausência de informações para produção de relatórios gerenciais. |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                                                          | Objetivo Tático                                          | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                                                                 | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>11.2 Buscar excelência no atendimento contribuindo para sua celeridade</b> | <b>Unificação dos Cadastros do DETRAN-RJ (Contínuo).</b> | 2015/2017              | Realizar a integração das Bases do DETRAN-RJ, mantendo a integridade e unicidade dos cadastros dos clientes e unificar as tabelas existentes nos sistemas de processamento de dados. | <p>Garantir efetivamente a unicidade de um cidadão;<br/>Criação de uma base única de endereços para correspondência;<br/>Melhorar controle sobre tentativas de fraude na requisição de documentos;<br/>Viabilizar a unificação das informações biométricas dos sistemas AFIS do Detran-RJ e do Estado;<br/>Melhorar a qualidade dos processos internos;<br/>Melhorar a disponibilidade de informações no Portal da Segurança;<br/>Confrontar os pedidos correntes de CNH, de modo online em tempo real, na base do SEI, quando das atualizações da base biométrica de CNH;<br/>Reduzir significativamente os espaços de armazenamento em memória de massa de dados(disco rígido), gerando outros benefícios diretos.<br/>Confrontar na base de CNH de pedidos de pesquisa recebidos no SEI, quando o cidadão pesquisado não possuir RG no Rio de Janeiro;<br/>Confrontar os dados históricos armazenados, que, pelo seu volume, serão distribuídos ao longo dos meses, de modo a não impactar os serviços diários;<br/>Permitir abranger toda a população do Estado com a base do SEI, que é usada pela SESEG para pesquisa de latentes, de identificação necropapiloscópica, e para intercâmbio com outros órgãos de identificação do Brasil e da Polícia Federal;<br/>Possibilitar uma Unificação nos atendimentos da Identificação Civil e Habilitação, mediante a integração sistêmica;<br/>Possibilitar maior segurança e registros nas integrações com entidades externas (convênios com outros Órgãos).</p> | <p>Vulnerabilidade a fraudes de documentações;<br/>Duplicidade na coleta de Dados ao realizar diferentes serviços dentro do Órgão;<br/>Falta de redundância das bases de dados do DETRAN-RJ;<br/>Dificuldade em identificar a integridade de informações entre as diferentes bases do DETRAN-RJ.</p> |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                                                                                                       | Objetivo Tático                                           | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                             | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12.1 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para melhoria da imagem do DETRAN-RJ</b> | <b>Otimização da URA no Call Center.</b>                  | 2017                   | Manter o ambiente URA em regime de alta disponibilidade com promoções de atualizações evolutivas e adaptativas.                  | Automatizar o atendimento ao cliente, fazendo com que todos os agendamentos junto ao DETRAN-RJ sejam iniciados através da URA;<br>Aumentar a quantidade de clientes atendidos através da URA, otimizando recursos e reduzindo custos, tornando a Central de Atendimento mais efetiva;<br>Utilizar tecnologia de ponta em relação ao atendimento ao cliente;<br>Otimizar o tempo médio / máximo de atendimento do Call Center. | Demora no atendimento aos clientes do DETRAN-RJ, devido a não haver um filtro antes das ligações entrarem;<br>Falta de um padrão para atendimento do agendamento. |
| <b>12.2 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para melhoria da imagem do DETRAN-RJ</b> | <b>Desenvolvimento de APP para o DETRAN-RJ.</b>           | 2016/2017              | Desenvolver aplicativo de forma que facilite o acesso as funcionalidades hoje fornecidas através do Portal via APP do DETRAN-RJ. | Maior agilidade no acesso às informações pelo usuário;<br>Aumentar o relacionamento com o cliente, através da possibilidade de enviar notificações para os usuários.                                                                                                                                                                                                                                                          | Não estar aderente as tendências tecnológicas;<br>Correr o risco de outra entidade fazer algo semelhante focado nos serviços do Detran.                           |
| <b>12.3 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para melhoria da imagem do DETRAN-RJ</b> | <b>Desenvolvimento de sistema para Leilão Eletrônico.</b> | 2015/2016              | Desenvolver aplicação para atender as necessidades da área de Leilão.                                                            | Maior agilidade e confiabilidade nos processos do DETRAN-RJ e conveniados.<br>Reduzir o tempo e custo devido à permanência dos veículos nos pátios.                                                                                                                                                                                                                                                                           | Maior custo com permanência dos veículos nos pátios;<br>Demora no lançamento dos resultados;<br>Lançamento de informações incorretas.                             |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                                                                                                       | Objetivo Tático                                                                                                          | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                              | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Impacto (s) da não realização                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12.4 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para melhoria da imagem do DETRAN-RJ</b> | <b>Implantação do monitoramento de veículo nos postos de vistoria – OCR.</b>                                             | 2014/2016              | Implantar um sistema integrado de identificação e monitoramento de veículos.                      | Atender ao projeto de lei 1936/13;<br>Prestar um serviço de qualidade para a população com foco em eficiência, transparência e disponibilização do tempo real de atendimento no portal do DETRAN-RJ;<br>Aplicar tecnologias de ponta visando à automatização, fiscalização e padronização dos serviços, tanto em termos de funcionalidade, aumento de controle e diminuição da duração dos serviços. | Não cumprimento do projeto de lei 1936/13.<br>Atendimento aos clientes do DETRAN-RJ no formato manual, causando aumento no tempo de atendimento.     |
| <b>12.5 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para melhoria da imagem do DETRAN-RJ</b> | <b>Utilização de Dispositivos Móveis (tablets) nas áreas de exames práticos de Habilitação (Mobilidade Corporativa).</b> | 2016/2017              | Integrar as BANCAS DE EXAMES.                                                                     | Maior agilidade na realização dos exames práticos através de processos online.<br>Maior segurança no lançamento das informações;<br>Redução de custo devido a atividades online, sem impressão de formulários.                                                                                                                                                                                       | Demora no lançamento dos resultados;<br>Lançamento de informações incorretas, com necessidade de ajustes;<br>Maior custo com emissão de formulários. |
| <b>12.6 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para melhoria da imagem do DETRAN-RJ</b> | <b>Entrega de alta disponibilidade de Link nos postos do DETRAN-RJ (Projeto Rede Viva).</b>                              | 2015/2016              | Implantar Link com regime alta disponibilidade, acoplando o serviço atual de Backup via Satélite. | Aumentar a disponibilidade dos postos de serviços do DETRAN-RJ;<br>Aumentar a credibilidade e imagem do DETRAN-RJ junto ao público devido à melhoria no atendimento.                                                                                                                                                                                                                                 | Indisponibilidade dos serviços ofertados pelo DETRAN-RJ nos postos;<br>Degradação da imagem do DETRAN-RJ.                                            |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                                                                                                       | Objetivo Tático                                                                                                                    | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                                                                                      | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12.7 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para melhoria da imagem do DETRAN-RJ</b> | <b>Projetos Libras Aumentar a compreensão, por parte de deficientes surdos, durante a realização dos exames teóricos para CNH.</b> | 2015/2016              | Implantar suporte à Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS) nas questões do sistema de Prova Eletrônica (exame teórico de CNH).                                                                           | Atendimento à itens da resolução CONTRAN-558 de 15/10/2015;<br>Mitigar ocorrência de processos judiciais de surdos oriundos de interpretação dos exames;<br>Aumentar a oferta de serviços com acessibilidade.                                                                                             | Risco de reclamações na Justiça e imprensa;<br>Contratação de elevado número de intérpretes;<br>Não estar aderente à resolução CONTRAN-558 de 15/10/2015.                                                                                                                              |
| <b>12.8 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para melhoria da imagem do DETRAN-RJ</b> | <b>Desenvolver solução sistêmica para controle e fiscalização de peças no desmanche de veículos.</b>                               | 2016/2017              | Desenvolver solução sistêmica para fiscalizar peças de veículos provenientes de desmanches, evitando que itens irregulares sejam adquiridos por cidadãos.                                                 | Possibilitar a identificação de itens irregulares ou de origem criminosa;<br>Possibilitar a consulta da origem/procedência das peças por meio do código de barras afixado na peça;<br>Possibilitar a denúncia de suspeitas de irregularidades;<br>Apoio no atendimento a Lei do desmanche de nº 12.977.   | Dificuldade na identificação de itens irregulares oriundos de desmanche;<br>Dificuldade na fiscalização dos itens de desmanche;<br>Difícil acesso para denúncias de suspeitas de irregularidades;<br>Dificuldade no atendimento a Lei do desmanche.                                    |
| <b>12.9 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para melhoria da imagem do DETRAN-RJ</b> | <b>Solução de Tecnologia de Informação, móvel e integrada, dedicada à fiscalização do trânsito.</b>                                | 2015/2016              | Lavratura de auto de infração de trânsito e emissão de Guia de Recolhimento de Veículos Apreendidos por meio eletrônico e gerenciamento em tempo real das operações realizadas com apoio das câmeras OCR. | Dar continuidade a atual solução, face a constatação da segurança e eficiência do serviço;<br>Garantir maior segurança e confiabilidade em todo o processo de registro de infrações, identificação de veículos inadimplentes e verificação de regularidade fiscal e documental.<br>apoio das câmeras OCR. | Indisponibilidade do serviço por falta de suporte técnico para continuidade na solução atual;<br>Retornar ao processo manual para registro de infrações, acarretando no aumento do índice de erros na lavratura dos autos;<br>Vulnerabilidade no processo de fiscalização de trânsito. |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## ➤ **Perspectiva 20 – Governo / Organização**

Objetivos relacionados à redução de custos, otimização de prazos e comunicação da DTIC com as diversas áreas internas do DETRAN-RJ.

### ➤ **21 – Prover soluções para integração com entidades externas.**

#### **Descrição:**

Promover novas ações para a integração de sistemas com outros órgãos governamentais.

### ➤ **22 – Ampliar a Governança de TIC**

#### **Descrição:**

Implantar metodologias e melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, estabelecendo novas metodologias de trabalho e adotando as melhores práticas de Governança de TIC, a fim de aprimorar a gestão da área de TIC e mantê-la alinhada aos objetivos institucionais do DETRAN-RJ.

### ➤ **23 – Facilitar o acesso às informações de TIC**

#### **Descrição:**

Disponibilizar soluções tecnológicas que viabilizem o acesso e a racionalização de informações, de modo a contribuir para a rapidez e a efetividade na prestação de serviços feitos pela DTIC.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                    | Objetivo Tático                                                                                      | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                                                                                                                               | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>22.1 Ampliar a Governança de TIC</b> | <b>Atualização das políticas e normas e adoção de novas metodologias de Segurança da Informação.</b> | 2016                   | Atualizar a política de segurança da informação de acordo com a Norma ISO27001 e com a Lei 12.965 do Marco Civil da Internet.                                                                                                                      | Repassar informações de nível corporativo para os diversos públicos da Organização;<br>Mitigação de riscos em relação a utilização dos ativos da organização;<br>Redução de incidentes em relação a segurança da informação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Aumento nos riscos negativos em relação a utilização dos ativos;<br>Dificuldade em relação a publicação de novas políticas de Segurança da Informação da Organização.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>22.2 Ampliar a Governança de TIC</b> | <b>Adesão das melhores práticas do ITIL (Contínuo).</b>                                              | 2015/2016              | Adesão aos processos ITIL:<br>Gerenciamento de Mudanças;<br>Gerenciamento de Incidentes;<br>Gerenciamento de Problemas;<br>Gerenciamento de Nível de Serviço;<br>Gerenciamento de Catálogo de Serviços;<br>Gerenciamento de Configuração e Ativos. | Fazer um Gerenciamento de TIC mais eficiente e eficaz, tornando-o capaz de:<br>Gerenciar e analisar os riscos e impactos de qualquer mudança que entre em produção;<br>Garantir que os incidentes sejam tratados o mais rápido possível (de acordo com o SLA acordado);<br>Garantir que todos os serviços prestados pela TIC estejam contidos dentro de um catálogo de serviços;<br>Garantir uma análise de tendência dos maiores incidentes e reincidência dos mesmos, realizando uma análise e busca de solução para a causa raiz identificada;<br>Garantir o processo de controle do parque tecnológico em relação aos ativos da Organização. | Afetar negativamente a imagem do DETRAN-RJ em função de novas entradas em produção sem análise prévia de especialistas;<br>Reincidência de incidentes em produção devido a falta de análise de problemas, às vezes resolvendo temporariamente, sem descobrir a causa raiz;<br>Não ter controle efetivo dos serviços prestados pelas equipes de TIC;<br>Possível descumprimento de prazos pelas equipes de TIC (internas e fornecedores);<br>Indisponibilidade ou redução de performance em função de mudanças realizadas sem análise dos objetos afetados. |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                    | Objetivo Tático                                                                                                                         | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>22.3 Ampliar a Governança de TIC</b> | <b>Criação de Escritório de Projetos (PMO) – AGEM / DTIC.</b>                                                                           | 2015/2017              | Estruturação de um escritório de projetos com base nas Melhores Práticas para Suporte e Apoio a estrutura de Projetos do DETRAN-RJ. Adquirir uma nova ferramenta para a gestão de projetos e portfólios capaz de atender projetos de DTIC, permitindo um melhor acompanhamento do andamento e riscos dos projetos das áreas, aprimorando a governança corporativa e de TI. | Alinhar a gestão dos projetos às estratégias e objetivos corporativos para obtenção dos resultados esperados; Potencializar resultados e minimizar incertezas, problemas ou desvios de prazo e custos nos projetos; Ampliar a visibilidade e controle sobre o portfólio de projetos e programas, auxiliando a tomada de decisões estratégicas. Apoio às metodologias de Projetos utilizadas (ferramentas, templates etc.).            | Aumento de custo nos projetos;<br>Decisões incorretas devido a falta de análise prévia em relação as estratégias da organização;<br>Menor supervisão da administração dos projetos;<br>Descentralização dos processos dos projetos. Dificuldade no acompanhamento de programas e projetos em execução;<br>Decisões incorretas devido a falta de análise prévia em relação as estratégias da organização;<br>Menor supervisão da administração dos projetos;<br>Descentralização dos processos dos projetos. |
| <b>22.4 Ampliar a Governança de TIC</b> | <b>Implementação de processos de qualidade de Software com Ponto de função e metodologia de desenvolvimento ágil -SCRUM (Contínuo).</b> | 2015/2016              | Padronizar processos de qualidade, metodologia de desenvolvimento de software; Desenvolver questionário para identificação das necessidades das áreas de negócios.                                                                                                                                                                                                         | Melhor dimensionamento das novas funcionalidades a serem desenvolvidas. Agilidade na entrega de novas funcionalidades nos Sistemas da DSI; Padronizar as informações de entrada e melhorar a qualidade das informações; Reduzir o tempo de pesquisa e garantia que todas as informações necessárias para a execução das demandas estão registradas; Maior envolvimento e comprometimento da equipe da DSI na entrega de solicitações. | Aumento de custo devido ao dimensionamento incorreto das equipes; Maior demora no desenvolvimento de novas funcionalidades nos sistemas do DETRAN-RJ<br>Informações incompletas;<br>Falhas na definição do escopo.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                                              | Objetivo Tático                                                                                                   | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                               | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>23.1 Facilitar o acesso às informações de TIC</b>              | <b>Otimizar o processo de busca de documentos digitalizados no DETRAN-RJ.</b>                                     | 2015/2016              | Expandir a solução de gerenciamento de digitalização de processos físicos.                         | Possibilitar busca eficaz de documentos arquivados em formato digital.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Dificuldade na localização de informações descritas nos documentos digitalizados.                                                                                                                                                                                                     |
| <b>23.2 Facilitar o acesso às informações de TIC</b>              | <b>Implantação de BI interno integrado com o sistema de meritocracia e barramento da Unificação de Cadastros.</b> | 2016/2017              | Implementar BI e acompanhamento em "Real Time" dos indicadores de performance da TIC e do negócio. | Viabilizar a possibilidade do gestor definir quais são suas informações de interesse e disponibilizá-las de forma ágil;<br>Gerar indicadores (Balanced ScoreCard) para medição e aperfeiçoamento constante da área.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aumento de custos em função de tomada de decisões baseadas em informação não confiáveis e atrasadas;<br>Falta de integração das informações dispersas em vários relatórios;<br>Falta de flexibilidade para que o usuário obtenha as informações necessárias em seus dashboards/cubos. |
| <b>24.1 Promover modernizações / inovações no ambiente de TIC</b> | <b>Modernização do Sistema de Registro de Aulas de Direção Veicular Práticas e Teóricas das CFCs.</b>             | 2015/2016              | Implantar o novo Sistema CFC WEB em 100% das CFCs do Estado do Rio de Janeiro.                     | Validação Biométrica das Aulas de Direção Veicular Práticas e Teóricas online e em Tempo Real;<br>Uso exclusivo de Leitores Biométrico modernos com funcionalidade de identificação de Dedo Vivo;<br>Sistema Totalmente WEB, dispensando a necessidade de atualizações nas estações de trabalho das CFCs em casos de atualizações sistêmicas provenientes de melhorias e/ou correções;<br>Maior Segurança;<br>Utilização de ferramentas de desenvolvimento modernas;<br>O sistema possui diversos relatórios para gestão;<br>O Sistema disponibiliza um WEB Service para Integrações que se façam necessárias. | O sistema CFC DIGITAL requer atualizações mensais, que requer ação em todas as estações de trabalho das CFCs;<br>Ferramentas de desenvolvimentos não são de última geração;<br>Validação Biométrica não é online e não é em tempo real.                                               |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## ➤ **Perspectiva 30 – Cliente Interno (Usuários)**

Objetivos relacionados à qualidade do atendimento e comunicação da DTIC com os usuários internos e externos, com ações para a melhoria da qualidade e da percepção dos usuários em relação aos atendimentos prestados pela área de TI.

### ➤ **31 – Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC**

#### **Descrição:**

Disponibilizar soluções tecnológicas que viabilizem, com qualidade e de forma eficiente e eficaz, as entregas dos produtos e serviços de TIC, prestados pela DTIC.

#### **Indicadores Relacionados:**

Chamados de atendimento técnico atendidos com atraso.

#### **Metas:**

Percentual de chamados de atendimento técnico atendidos com atraso abaixo de 8,50%.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                                                                | Objetivo Tático                                                         | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                                                                                                                                                                          | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                              | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>31.1</b><br><b>Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC</b> | <b>Criação de ambiente de homologação / treinamento (Pré-Produção).</b> | 2016/2017              | Criar um ambiente de treinamento / homologação para que novos usuários possam ser capacitados antes de iniciarem suas atividades e também que novas funcionalidades não sejam testadas pela área usuária diretamente em produção.                                                             | Divulgar novas funcionalidades desenvolvidas;<br>Reduzir curva de aprendizagem de novos profissionais;                                                                                                                                     | A não qualificação e aperfeiçoamento no seguimento das tarefas gera insegurança, uso incorreto das funcionalidades diretamente em produção;<br>Maior morosidade e retrabalho da área usuária nas funcionalidades;       |
| <b>31.2</b><br><b>Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC</b> | <b>Elaborar pesquisa de satisfação para os serviços de TIC.</b>         | 2017                   | Atender de forma personalizada a servidores e postos de serviço, por meio de visitas às unidades de primeiro e segundo grau, com vista a esclarecer dúvidas quanto a utilização dos softwares e equipamentos, levantamento de carências e sugestões, com o devido encaminhamento de soluções. | Fornecer aos usuários um canal de feedback;<br>Utilizar os dados coletados para implementar as melhorias necessárias;<br>Visar a aproximação dos usuários;<br>Criar um plano de contorno para os casos onde a visão de DTIC está negativa. | Sem esse canal o usuário pode reclamar de TI para outras áreas e não temos ferramentas para melhorar os processos chave;<br>Aumentar a reincidência de problemas;<br>Falta de visibilidade da perspectiva dos usuários. |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
 Secretaria de Estado da Casa Civil  
 Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                                                      | Objetivo Tático                                                                                                         | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                                                                                     | Benefício (s)                                                                                                                                                                                       | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>31.3 Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC</b> | <b>Aprimorar o suporte técnico aos Postos do DETRAN-RJ.</b>                                                             | 2015/2016              | Implantar ferramenta de acesso remoto para o Service Desk e demais áreas que prestem suporte a usuários do DETRAN-RJ. Esta ação promove maior agilidade nos atendimentos e reduz custos de deslocamento. | Maior agilidade na tratativa de incidentes;<br>Melhor troubleshooting de problemas;<br>Menor tempo de resolução;<br>Aumentar a qualidade dos serviços e satisfação dos usuários.                    | Aumento de custos na TIC com deslocamento de profissionais;<br>Maior tempo para resolução de incidentes, impactando o usuário final;<br>Difícil análise inicial de qualquer incidente.                                 |
| <b>31.4 Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC</b> | <b>Atualização/Expansão do Licenciamento do Software de Máquinas Virtuais.</b>                                          | 2015/2016              | Adquirir/Atualizar e Expandir o licenciamento do VMWARE.                                                                                                                                                 | Manter o ambiente atualizado e aumentar os recursos de processamento do cluster;<br>Capacitar o ambiente para receber novos projetos;<br>Manter velocidade na entrega de instalação dos servidores. | Ambiente desatualizado e impossibilidade de expansão do cluster virtual;<br>Não acompanhamento das necessidades da Autarquia no fornecimento de capacidade de expansão;<br>Demora na instalação de servidores físicos. |
| <b>31.5 Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC</b> | <b>Modernização da solução de desenvolvimento para o Sistema de Prova Eletrônica, na tecnologia .net.</b>               | 2016                   | Desenvolvimento de soluções WEB (on-line e off-line) para Prova Eletrônica.                                                                                                                              | Ganhar agilidade no tempo de desenvolvimento dos sistemas;<br>Obter maior oferta de recursos da plataforma .NET para desenvolver soluções compatíveis com Windows 7 e 10 (32/64 bits).              | Inviabilidade de acompanhamento da evolução tecnológica dos sistemas vigentes, limitando a possibilidade de implementação de melhorias e ajustes que sejam solicitados.                                                |
| <b>31.6 Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC</b> | <b>Otimização do processo de resolução de incidentes de estações de trabalho e atualização do parque computacional.</b> | 2016                   | Criar partições nos equipamentos de microinformática nos equipamentos próprios e da empresa fornecedora de equipamentos de microinformática (desktops e notebooks).                                      | Reduzir indisponibilidade de usuários em função de problemas nos equipamentos de microinformática.                                                                                                  | Maior tempo na recuperação de problemas de Sistema Operacional e aplicativos;<br>Redução de produtividade de usuários de microinformática.                                                                             |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## ➤ **Perspectiva 40 - PROCESSOS**

Objetivos relacionados à melhoria da qualidade em relação aos atendimentos prestados pela área de TI, implementando controles e melhores práticas de gerenciamento de serviços, capacitando e qualificando as equipes de atendimento.

### ➤ **41 – Otimizar processos de TIC**

#### **Descrição:**

Prover soluções tecnológicas para agilizar o trâmite processual e o cumprimento das decisões da área de negócio, com objetivos relacionados à disponibilidade de informações.

#### **Indicadores Relacionados:**

Percentual de manutenções e desenvolvimentos de sistemas solucionados com atraso.

#### **Metas:**

Percentual de manutenções e desenvolvimentos dos sistemas solucionados com atraso até 2,10 %.

### ➤ **42 –Gerenciar riscos nos processos informatizados**

Percentual de chamados de atendimento técnico atendidos com atraso abaixo de 8,50%.

#### **Descrição:**

Melhorar o equilíbrio entre a linha de base de desempenho, (escopo, tempo, custo) em relação aos riscos na área de TIC, avaliando-se questões como tempo de downtime de operações e abrangendo diversas áreas que vão desde a parte lógica - softwares específicos que não podem ficar sem acesso (como banco de dados) até a parte estrutural (como rede/internet, servidores, armazenamento de dados etc), além das questões de custos x benefícios em termos de investimento financeiro.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                  | Objetivo Tático                                                                                                                                               | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                                                                                                                           | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>41.1 Otimizar Processos de TIC</b> | <b>Processo Digital Setorial – SPD – DETRAN-RJ.</b>                                                                                                           | 2015/2018              | Possibilitar por informatização de processos administrativos a integração com outros sistemas do Estado, aumentando assim, o controle, auditoria e velocidade de execução; Redução da utilização de papel, com a informatização dos processos. | Economia na utilização de papel; Criação de Padrões e Produtividade de Atendimento Redução de Custos.                                                                                                                                                                                                                 | Alto índice de custos no consumo de Papel do Órgão; Alto volume de paginação manual, causando maior tempo na localização de registros.                                                                                   |
| <b>41.2 Otimizar Processos de TIC</b> | <b>Migração do Sistema de Processo Digital Central para o DETRAN-RJ.</b>                                                                                      | 2015/2016              | Migrar o Sistema de Processo Digital Central do PRODERJ para o DETRAN/RJ com aquisição de Hardware, Software e Serviços.                                                                                                                       | Prover celeridade na Implementação de Novos Processos de forma Digital Celeridade na Tramitação dos Processos Digitais Redução de consumo de papel, impressoras, tinta, tonners, energia elétrica Redução de custos de armazenamento físico de documentos Maior rapidez na localização dos Processos. Possuir Backup. | Lentidão na implantação de novos processos. Alto consumo de papeis. Alto custo com armazenamento físico de documentos. Demora na localização de processos. Risco de perda física de processos. Não possuir contingência. |
| <b>41.3 Otimizar Processos de TIC</b> | <b>Desenvolvimento de solução sistêmica para aprimorar e automatizar as operações rotineiras da Diretoria Jurídica do DETRAN-RJ e suas Divisões internas.</b> | 2015/2016              | Implantar novo sistema de controle de processos tratados por toda a Diretoria Jurídica, provendo informações gerenciais e indicadores operacionais.                                                                                            | Maior e melhor gestão das atividades realizadas pelos funcionários da Diretoria Jurídica; Melhor distribuição do trabalho realizado entre a equipe da Diretoria Jurídica (assessores e apoio); Maior e mais eficaz controle dos documentos que devem retornar à DIRJUR para complementação de tratamento.             | Uso de muitas planilhas para controle interno; atualização das informações mais lenta e tardia; maior ocupação da equipe com trabalhos operacionais, atrapalhando de que se foquem em melhorias necessárias.             |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                  | Objetivo Tático                                                                                                                                    | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                                                                                              | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>41.4 Otimizar Processos de TIC</b> | <b>Desenvolvimento de solução sistêmica para aprimorar o controle dos materiais usados no DETRAN-RJ, pela Divisão de Materiais (almoxarifado).</b> | 2015/2016              | Automatizar as operações rotineiras da Divisão de Materiais, criando um controle de estoque mais efetivo; Emissão automática das informações de controle de material fornecidas para o Órgão estadual competente. | Fornecimento automático das informações de materiais usados pelo DETRAN-RJ para órgãos do Estado;<br>Controle efetivo de materiais;<br>Melhor gestão dos pontos de reposição de materiais de consumo;<br>Eliminar dependência de pessoal com conhecimento do processo manual atualmente realizado, descentralizando os trabalhos. | Atraso no fornecimento de informações aos órgãos competentes;<br>Inexatidão de informações de estoque, recebimento e entrega de materiais do DETRAN-RJ.                                                                                         |
| <b>41.5 Otimizar Processos de TIC</b> | <b>Desenvolvimento de solução para aprimorar o controle de bens patrimoniais integrado ao Sistema de Almoxarifado.</b>                             | 2016/2017              | Criar ferramentas adequadas para otimizar o gerenciamento dos bens patrimoniais, fornecimento de dados contábeis e integração e apoio ao sistema de Almoxarifado.                                                 | Facilidade para atualização de contas e subcontas patrimoniais.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dependência de um sistema obsoleto que não permite ser alterado e modernizado;<br>Dificuldade no gerenciamento das informações das contas e subcontas<br>Continuar digitando os lançamentos de movimentação das contas e subcontas manualmente. |
| <b>41.6 Otimizar Processos de TIC</b> | <b>Integração dos Sistemas do CEDOC.</b>                                                                                                           | 2015/2016              | Projeto de Integração dos Sistemas do CEDOC; Contemplando no escopo as demandas das áreas em relação ao controle de processos internos.                                                                           | Controle centralizado e On line da tramitação dos processos e outros serviços geridos pelo CEDOC. Maior segurança e precisão nas informações.                                                                                                                                                                                     | Lentidão na implantação de novos processos.<br>Alto consumo de papéis.<br>Alto custo com armazenamento físico de documentos.<br>Demora na localização de processos.<br>Risco de perda física de processos.                                      |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                                      | Objetivo Tático                                          | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                                                                | Benefício (s)                                                                                                                                                                    | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>42.1 Gerenciar riscos nos processos informatizados</b> | <b>Implantação de Gestão de segurança da informação.</b> | 2015/2017              | Aprimorar a proteção contra riscos da segurança da informação presentes nos ativos vinculados à Informática. Modernizar a estrutura de liberação de acesso à Sistemas do DETRAN-RJ. | Reduzir riscos mensuráveis ou não obtidos através de uma metodologia de risco formal.                                                                                            | Risco negativo sobre credibilidade, integridade e confidencialidade, podendo expor o DETRAN-RJ perante a mídia;<br>Possibilidade de vulnerabilidade de riscos negativos em relação a infraestrutura e informações confidenciais do DETRAN-RJ.<br>Falta de descentralização na estrutura de liberação de acesso à Sistemas;<br>Formato de liberação de acesso mais lento, devido a não ser de forma centralizada;<br>Falta de aderência às melhores práticas de liberação de acesso sistêmico. |
| <b>42.2 Gerenciar riscos nos processos informatizados</b> | <b>Backup externo de dados.</b>                          | 2015/2016              | Contingenciara solução de backup atual, externamente ao Detran-RJ.                                                                                                                  | Estabelecimento de armazena/ de dados de forma redundante, de modo que, se um dos meios de armazenamento apresentar problemas, o outro possa ser utilizado mediante solicitação. | Risco de não conseguir restaurar dados das fitas, seja por climatização, umidade, incêndio etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                                      | Objetivo Tático                                                                                                                                          | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>42.3 Gerenciar riscos nos processos informatizados</b> | <b>Atualização da solução de segurança Firewall, adicionada com Next Generation, WAA (Web Application Accelerator) e WAF (Web Application Firewall).</b> | 2015/2016              | Atualizar o ambiente de Firewall.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Manter o ambiente atualizado e protegido das novas ameaças virtuais;<br>Disponibilizar novas funcionalidades de segurança;<br>Elevar a segurança a nível de aplicação;<br>Aumentar a capacidade de throughput;<br>Aumentar a disponibilidade de novos serviços;<br>Melhorar os serviços de VPN;<br>Melhorar o processo de Prevenção de Ameaças Virtuais.                                                                                                                       | Manter o ambiente vulnerável a ataques e invasões;<br>Desgaste da imagem da Autarquia;<br>Indisponibilidade de serviços para os usuários externos, órgãos conveniados e públicos.                                                                                                                          |
| <b>42.4 Gerenciar riscos nos processos informatizados</b> | <b>Implantar Sala Cofre e toda infraestrutura interna e periférica como: Sala de Energia, Sala de Rede, Centro de Operações de Rede.</b>                 | 2016/2017              | Montagem de uma sala-cofre, certificada de acordo com as normas técnicas pertinentes para a guarda do acervo do DETRAN-RJ, garantindo a segurança da informação e continuidade dos serviços prestados, tendo entre outros serviços, o monitoramento da infraestrutura através de um Centro de Operações suportados por salas de Rede e Energia. | Guardar o acervo do DETRAN-RJ;<br>Garantir a continuidade das atividades do DETRAN-RJ em casos de incidentes graves;<br>Maior segurança das informações do DETRAN-RJ;<br>Aumentar a Proatividade em relação aos incidentes na infraestrutura;<br>Maior praticidade na identificação dos eventos;<br>Maior garantia de ambiente estável com segurança, confidencialidade, integridade e disponibilidade, minimizando ao máximo os possíveis problemas que afetam um Datacenter. | Vulnerabilidade a impactos negativos em relação ao acervo do DETRAN-RJ;<br>Riscos negativos em relação as informações;<br>Risco de instabilidade na rede elétrica e lógica com possíveis impactos na Infraestrutura;<br>Baixa proatividade em relação a incidentes colocando em risco o negócio do DETRAN. |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                                      | Objetivo Tático                                                                | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                      | Benefício (s)                                                                                                                                                                   | Impacto (s) da não realização                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>42.5 Gerenciar riscos nos processos informatizados</b> | <b>Solução para análise de vulnerabilidade e performance.</b>                  | 2016                   | Prevenção de possíveis ataques ou problemas de desempenho e vulnerabilidade do ambiente WEB do DETRAN-RJ. | Identificar as principais vulnerabilidades que podem impactar no funcionamento do ambiente;<br>Agilizar o reparo ou contorno de erros;<br>Garantir maior segurança ao ambiente. | Interrupção ou queda de desempenho do serviço;<br>Vulnerabilidade do ambiente, comprometendo o banco de dados e as informações armazenadas. |
| <b>42.6 Gerenciar riscos nos processos informatizados</b> | <b>Desenvolver solução de Gestão de Identidade integrado com o Barramento.</b> | 2016/2017              | Desenvolver solução para maior controle de gestão de pessoas no DETRAN-RJ.                                | Otimizar o processo de Admissão / Demissão de colaboradores do DETRAN-RJ;<br>Aprimorar o controle de termos de responsabilidade e Sigilo.                                       | Maior tempo na criação de acessos dentro do âmbito do DETRAN-RJ.                                                                            |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## ➤ **Perspectiva 50 - RECURSOS**

Objetivos relacionados à melhor utilização dos recursos da área de TIC, com redução de custos.

### ➤ **51 – Promover o desenvolvimento da equipe**

#### **Descrição:**

Buscar a melhoria do ambiente, das condições de trabalho da DTIC e a valorização das pessoas como meios de motivar a equipe na busca pela excelência na prestação de serviços de TI, através da capacitação e treinamento contínua das equipes da DTIC.

### ➤ **52 – Garantir a Infraestrutura de TIC**

#### **Descrição:**

Garantir que a infraestrutura de TIC seja corretamente dimensionada para as aplicações que necessita suportar, conferindo o necessário desempenho.

### ➤ **53 – Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TIC**

#### **Descrição:**

A escassez de pessoal e o contingenciamento de orçamento não previsto (ou maior que o previsto) são eventos sistêmicos que influenciam praticamente todos os processos da DTIC, os quais, apesar de conjunturais, necessitam de monitoramento e de plano de contingência para serem evitados, mitigados ou transferidos.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                             | Objetivo Tático                                                                                                                            | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                            | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>51.1 Promover o desenvolvimento da equipe</b> | <b>Capacitação / reciclagem técnica dos servidores da DTIC.</b>                                                                            | 2016/2018              | Planejar e registrar a contratação dos treinamentos para os servidores da Diretoria de Informática, acompanhar a execução e a realização dos cursos contratados. Centralizar as informações relativas à capacitação técnica, propiciando a emissão de relatórios e a consulta sobre os eventos e treinamentos (por servidor, por área, por local, valores envolvidos, fornecedores etc). | Melhorar a capacitação dos servidores da Diretoria de Informática do DETRAN-RJ; Otimizar as entregas dos profissionais da DTIC; Tornar a TIC mais efetiva em relação a adesão às novas funcionalidades/metodologias; Motivar as equipes. | Falta de conhecimento em relação às tendências / metodologia de mercado; Lentidão nas entregas da DTIC devido ao desconhecimento em novas tecnologias; Desmotivação das equipes. |
| <b>51.2 Promover o desenvolvimento da equipe</b> | <b>Desenvolvimento de competências de ITIL aos colaboradores da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC (Contínuo).</b> | 2015/2018              | Aprimorar a competência das equipes da DTIC em relação às boas práticas da biblioteca ITIL, por meio de treinamentos, adesão aos processos e workshops.                                                                                                                                                                                                                                  | Melhorar as entregas e suporte do ambiente do DETRAN-RJ; Motivar as equipes; Melhor capacitar os colaboradores em relação a processos de Gerenciamento de Serviços de TIC; Utilizar as melhores práticas de TIC do mercado.              | Falta de metodologia de processos na DTIC; Desmotivação das equipes; Dificuldade na adaptação às melhores práticas do mercado de TIC.                                            |
| <b>52.1 Garantir a Infraestrutura de TIC</b>     | <b>Aquisição de Licenças de Backup para o servidor de e-mail (Exchange).</b>                                                               | 2016/2017              | Realizar backup direto dos serviços.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Otimizar a restauração e a salva do backup; Obter ganho em torno de 70% no processo de recuperação de dados.                                                                                                                             | Oneração no tempo da salva e restore dos dados.                                                                                                                                  |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                         | Objetivo Tático                                                                                          | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                                    | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                          | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>52.2 Garantir a Infraestrutura de TIC</b> | <b>Preparar servidor auxiliar das aplicações Natural / Adabas.</b>                                       | 2015/2016              | Prover banco auxiliar off-line (réplica) para extração de informações (relatórios, por exemplo).                                                        | Desonerar ambiente de produção quando for necessária a execução de rotinas batches, relatórios estatísticos e outros.                                                                                                                                  | Degradação da performance no servidor de produção e parada do núcleo replicante afetando todos os sistemas críticos legados (Renach, Renavam, Multas, Financeiro, Refor etc).                                  |
| <b>52.3 Garantir a Infraestrutura de TIC</b> | <b>Expansão do storage e processamento do parque de servidores do DETRAN-RJ para os próximos 3 anos.</b> | 2016/2017              | Aumentar a capacidade de armazenamento e processamento da infraestrutura virtual.                                                                       | Atender aos novos projetos e expansões sistêmicas; Otimização na arquitetura tecnológica existente; Aumento de disco para os serviços mais críticos (E-mail, File Server, Banco de Dados etc.); Aumento da capacidade de processamento dos servidores. | Risco negativo de indisponibilidade dos serviços críticos; Impossibilidade de implementação de novos projetos; Dificuldade na resolução de incidentes em produção devido a falta de capacidade de arquitetura. |
| <b>52.4 Garantir a Infraestrutura de TIC</b> | <b>Contingenciamento do Switch Core.</b>                                                                 | 2016                   | Prover alta disponibilidade para o Switch de Núcleo do backbone SEDE DETRAN-RJ. Viabilizar a expansão de portas para o Projeto Backup externo de dados. | Garantia de disponibilidade e contingência de todos os serviços oferecidos pelo DETRAN-RJ, para os usuários internos, para o público e entidades conveniadas (Polícia Civil, Polícia Militar, IML, SEFAZ, Tribunal de Justiça, PGE, dentre outros).    | Paralisação de todos os postos de atendimento e do portal.                                                                                                                                                     |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

| Objetivo estratégico                                            | Objetivo Tático                                                                                            | Previsão de realização | Objetivo Operacional                                                                                                                              | Benefício (s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Impacto (s) da não realização                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>52.5 Garantir a Infraestrutura de TIC</b>                    | <b>Possibilitar o monitoramento e manutenção preventiva da Infraestrutura de conectividade dos postos.</b> | 2015/2016              | Adquirir novos switches e novos módulos para a possibilidade da expansão dos pontos lógicos nos Postos, complementando a aquisição feita em 2014. | Disponibilizar a possibilidade de expansão de pontos de trabalho para as Áreas envolvidas; Aumentar a produtividade das áreas envolvidas.                                                                                                                                                                              | Limitação para expansão de rede das áreas envolvidas; Em casos de expansão da área, todo o trabalho será off-line para os novos membros.                                                                                   |
| <b>52.6 Garantir a Infraestrutura de TIC</b>                    | <b>Atualização do licenciamento de Microsoft (Servidores e Aplicações).</b>                                | 2017                   | Atualizar licenciamento Microsoft Windows na versão desejada, para os componentes utilizados no ambiente (Windows, Office, Lync etc.).            | Manter o ambiente atualizado, padronizado e com maior segurança; Prover novas possibilidades de integração; Aumentar gerenciamento de objetos; Aumentar a disponibilidade devido a robustez; Receber treinamentos da Microsoft; Flexibilizar as possibilidades de upgrade de versionamentos dos Sistemas Operacionais. | Aumentar os custos de licenciamento; Ambiente desatualizado e com limitações tecnológicas e bugs; Ambiente vulnerável e com baixa segurança; Manter em produção servidores sem atualizações e sem suporte pelo fornecedor. |
| <b>53.1 Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TIC</b> | <b>Desenvolvimento de solução para emissão de GRU (Guia de Recolhimento Único).</b>                        | 2016/2017              | Emitir Guia de Recolhimento através da SEFAZ ou do próprio DETRAN-RJ.                                                                             | Independência dos órgãos em relação aos bancos, quanto à emissão dos boletos e das regras de negócio.                                                                                                                                                                                                                  | Perda total de arrecadação; Impedimento de realização dos serviços por falta de pagamento.                                                                                                                                 |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## PRÓXIMOS PASSOS

As equipes da DTIC estão focadas na execução dos projetos sugeridos para o planejamento estratégico de TI.

Paralelamente, estão sendo coletados indicadores atuais, aprimorando e criando novos indicadores e dashboards (ou painéis de controle), personalizados para que a administração da DTIC possa desempenhar a governança corporativa e de tecnologia da informação, da melhor maneira possível.

Além das atividades continuadas de gestão da estratégia, o planejamento será periodicamente revisado e adaptado, incorporando novos desafios e os respectivos mecanismos de verificação de modo a corrigir os rumos na direção da estratégia.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Planejamento Estratégico da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação busca por meio do alinhamento com a missão, visão, valores e objetivos estratégicos da DTIC, traçar o caminho a ser seguido pela área de TIC, com o propósito de buscar eficácia e eficiência no desempenho das atividades do DETRAN-RJ.

As equipes dos Departamentos de Sistemas de Informação e Infraestrutura em TI, que compõem a DTIC, estão focadas na execução dos projetos elencados como prioritários, porém para que a TIC possa cumprir seu papel estratégico, serão necessários investimentos em profissionais de TI e equipamentos para manter a infraestrutura atualizada, possibilitando alta disponibilidade de serviços, com segurança das informações e principalmente ampliar seu quadro funcional para que atendam as crescentes demandas por sistemas oriundos do crescimento do DETRAN-RJ nos últimos anos.