ATO PGJ N. 0079/2025

Institui o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações no âmbito do Ministério Público do Estado do Tocantins para o período de 2025 a 2026.

O **PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 17, inciso X, alíneas “a”, “e” e “g”, da Lei Complementar Estadual n. 51, de 2 de janeiro de 2008, e considerando o teor do e-Doc n. 07010854017202576,

RESOLVE:

Art. 1º INSTITUIR o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações referente aos anos de 2025 a 2026, denominado “PDTIC”, no âmbito do Ministério Público do Estado do Tocantins – MPTO, na forma do Anexo Único.

Parágrafo único. O PDTIC foi aprovado pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – Ceti, em reunião realizada em 8 de agosto de 2025.

Art. 2º Integram o PDTIC os elementos do planejamento estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações do MPTO, tais como programas, projetos, rotinas de trabalho, indicadores e metas.

Parágrafo único. Os elementos são apresentados sob a forma de Plano de Ação, cujo acompanhamento e eventuais alterações deverão ser divulgados no Portal Institucional do MPTO.

Art. 3º O PDTIC será objeto de revisão, no mínimo, anual, quanto a seus projetos, rotinas de trabalho, indicadores e metas, sem prejuízo de alterações quando necessárias, mediante deliberação do Ceti.

Art. 4º Os casos omissos serão resolvidos pelo Procurador-Geral de Justiça.

Art. 5º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS, em Palmas, 8 de outubro de 2025.

ABEL ANDRADE LEAL JÚNIOR
Procurador-Geral de Justiça

ANEXO ÚNICO

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações MPTO 2025/2026
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicações - DTIC
Assessoria de Governança, Planejamento e Inovação de TIC
Setembro 2025

Representante Institucional ABEL ANDRADE LEAL JÚNIOR Procurador-Geral de Justiça **Equipe de Elaboração** AGNEL ROSA DOS SANTOS PÓVOA Diretor da DTIC ARNALDO HENRIQUES DA COSTA NETO Chefe da AGPI GUILHERME SILVA BEZERRA Chefe da ASIRTIC PETERSON DE OLIVEIRA INÁCIO Chefe da AADS ROBERTO MAROCCO JÚNIOR Chefe da ACME NATÁLIA FERNANDES MACHADO NASCIMENTO Chefe da ASFA **SERVIDORES DTIC** Alex Coelho Jorgiano Soares Pereira Monalyza Cibelly Lima dos Santos Samantha Beca	**Membros CETI** ABEL ANDRADE LEAL JÚNIOR Procurador-Geral de Justiça LUCIANO CESAR CASAROTI Promotor de Justiça - Subprocurador-Geral de Justiça JUAN RODRIGO CARNEIRO AGUIRRE Promotor de Justiça - Chefe de Gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça MARIA COTINHA BEZERRA PEREIRA Procuradora de Justiça THAIS MASSILON BEZERRA CISI Promotora de Justiça e Assessora Especial do Corregedor-Geral do Ministério Público KAMILLA NAISER LIMA FILIPOWITZ Promotora de Justiça ALAYLA MILHOMEM COSTA Diretora-Geral da Procuradoria-Geral de Justiça AGNEL ROSA DOS SANTOS PÓVOA Diretor da DTIC

Histórico de Versões

Versão	Detalhes	Data	Autor
1.0	Proposta inicial	15/1/2025	Equipe de elaboração
1.1	Ajustes pelas áreas	3/4/2025	Equipe de elaboração e chefes das assessorias
1.2	Revisão	6/8/2025	Equipe de elaboração e chefes das assessorias

Deliberações CETI

Detalhes	Data
Reunião Apresentação	**6/5/2025**
Reunião Aprovação	**8/8/2025**

Termos e Abreviações

Termo	**Abreviações**
AADS	Assessoria de Análise e Desenvolvimento de Sistemas
ACME	Assessoria de Atendimento ao Usuário, Controle e Manutenção de Equipamentos
AGPI	Assessoria de Governança, Planejamento e Inovação
ASFA	Assessoria de Sistemas Finalísticos e Administrativos
ASIRTIC	Assessoria de Infraestrutura de Redes, Segurança da Informação e telecomunicações
CAGTI	Comitê das Assessorias de Gestão de Tecnologia da Informação
CETI	Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNMP	Conselho Nacional dos Ministérios Públicos
DTIC	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicações
DMTI	Departamento de Modernização da Tecnologia da Informação
ETIR	Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes de Redes
MPTO	Ministério Público do Estado do Tocantins
OKR	Objective and Key Results
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações
PETI	Plano Estratégico de Tecnologia da Informação
PGJ	Procurador-Geral de Justiça
PNTI-MP	Política Nacional de Tecnologia da Informação do Ministério Público
ASTIC	Assessoria de Infraestrutura de Redes, Segurança da informação e Telecomunicações
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats

Sumário

01 - Apresentação

02 - Fatores Motivacionais

03 - Princípios do PDTI

04 - Metodologia Aplicada

05 - Planejamento

06 - Diagnósticos

07 - Plano de Ação

08 - Conclusão

1. Apresentação

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC) do Ministério Público do Tocantins (MPTO) é um instrumento para diagnóstico, planejamento e gestão das necessidades estratégicas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com ações e soluções providas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicações (DTIC).

Este documento visa assegurar a otimização da governança e gestão com o uso eficiente dos recursos, promovendo a modernização dos serviços, a inovação e a segurança das informações no MPTO por meio da TIC. Além disso, está contextualizado frente à Política de Governança e Gestão de TIC do MPTO, garantindo conformidade com diretrizes institucionais e boas práticas de governança, além do Planejamento Estratégico do MPTO.

Com a evolução acelerada das tecnologias e a crescente dependência da informação digital, torna-se imprescindível que o MPTO

disponha de um plano estruturado que direcione as ações, projetos e investimentos em TI. Neste sentido, cabe destacar a mudança do Departamento de Modernização de Tecnologia da Informação (DMTI) para a DTIC. O PDTIC 2025-2026 tem como premissa estabelecer diretrizes e estratégias para o desenvolvimento e a gestão da TIC no MPTO, garantindo que os serviços tecnológicos alinhados aos princípios de eficiência, transparência, segurança da informação e boas práticas de governança.

O plano busca assegurar a aderência às normativas dos órgãos de controle, promovendo a melhoria contínua dos processos, a otimização dos serviços prestados e a mitigação de riscos. Nesse sentido, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação desempenha um papel fundamental na transformação digital do MPTO, impulsionando soluções tecnológicas inovadoras e sustentáveis.

2. Fatores Motivacionais

Os principais fatores motivacionais para a elaboração do PDTIC incluem:

- Aprimoramento da prestação de serviços ao cidadão: busca por maior acessibilidade, eficiência e qualidade nos serviços disponibilizados.
- Modernização dos processos internos: redução de burocracias, integração de sistemas e automatização de processos.
- Fortalecimento da segurança da informação: proteção de dados institucionais contra ameaças e vulnerabilidades.
- Conformidade com normativos e boas práticas de governança: alinhamento às diretrizes de órgãos de controle e padrões de segurança da informação.

3. Princípios do PDTIC

O PDTIC 2025-2026 está fundamentado em princípios que garantem a gestão da área de TIC no MPTO tendo por princípios:

- Transparência: Garantia de clareza e responsabilidade na gestão dos recursos de TIC.
- Eficiência: Maximização da utilização dos recursos tecnológicos para melhor desempenho institucional.
- Segurança da Informação: Proteção de dados institucionais, prevenção contra vulnerabilidades e gestão de riscos.
- Inovação: Adoção de tecnologias emergentes para a melhoria dos serviços e processos.

As diretrizes estratégicas definidas no PDTIC incluem o fortalecimento da governança de TIC, a ampliação da automação de processos, a implementação de soluções baseadas em inteligência artificial e big data, bem como a capacitação contínua dos servidores.

O plano terá vigência de dois anos, compreendendo o período de janeiro de 2025 a dezembro de 2026. Durante esse intervalo, serão executadas iniciativas e projetos conforme o planejamento estabelecido, assegurando o alinhamento das ações tecnológicas às necessidades institucionais e à evolução do ecossistema digital.

Para garantir a aderência do PDTIC às necessidades do MPTO e à dinâmica do avanço tecnológico, serão realizadas revisões periódicas, no mínimo anuais, ou sempre que houver necessidade de ajustes significativos. As revisões serão conduzidas pela área de governança de TI do DTIC, com a participação das unidades envolvidas, garantindo um ciclo contínuo de aprimoramento e adequação às novas demandas institucionais e tecnológicas.

4. Metodologia Aplicada

A elaboração do PDTIC 2025-2026 seguiu uma metodologia estruturada, garantindo um planejamento alinhado às necessidades e estratégias institucionais do MPTO. O processo teve início com o levantamento das demandas das unidades, seguido de um diagnóstico detalhado da situação atual da TIC, baseado na análise de indicadores e benchmarking com outras instituições.

Com base nessas informações, foram definidas metas e estratégias alinhadas ao planejamento institucional, priorizando projetos e ações conforme critérios técnicos e institucionais.

Além disso, o plano passou por um processo de consulta e validação junto às partes interessadas internas e externas, assegurando a participação e o alinhamento estratégico. Para garantir a efetividade e a adaptação contínua às necessidades do MPTO, foram estabelecidos mecanismos de monitoramento e revisão periódica.

Foi realizado o diagnóstico do ambiente atual, os direcionadores estratégicos alinhados ao planejamento institucional, as metas e ações para o biênio, além de indicadores de desempenho e o modelo de governança de TIC.

Para tanto, foram definidos os objetivos estratégicos a serem trabalhados e que direcionaram os resultados chave e as metas para os anos de 2025 e 2026, sendo no caso: Modernizar a infraestrutura tecnológica, Aprimorar a segurança da informação, Melhorar a eficiência dos processos internos, Aumentar a acessibilidade dos serviços ao cidadão, Fortalecer a governança de TIC, Capacitar continuamente os servidores e Adotar tecnologias emergentes.

Dessa forma, o PDTIC 2025-2026 se alinha aos objetivos estratégicos do MPTO, garantindo que as ações e investimentos em TIC sejam efetivados de modo a garantir a melhoria dos processos que envolvam a DTIC.

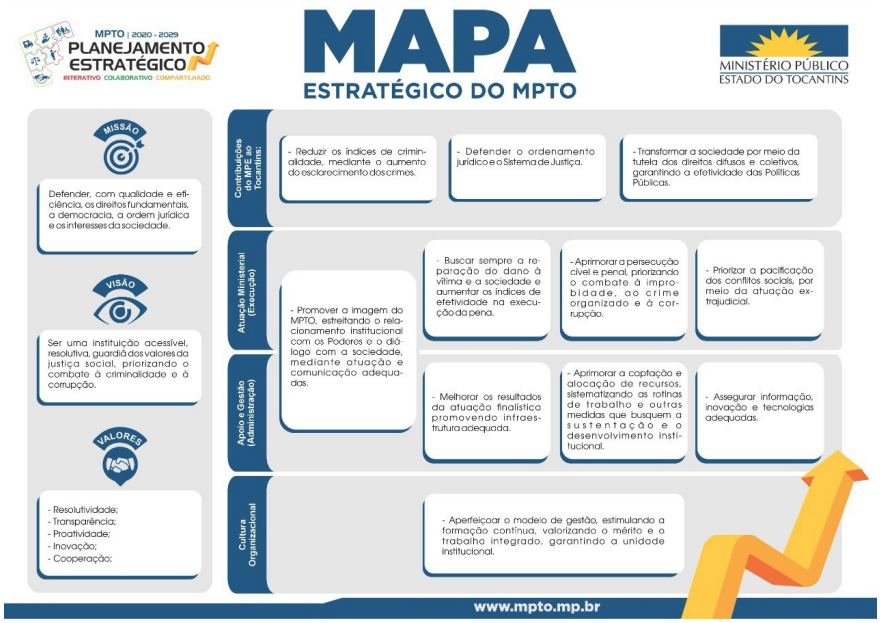
5. Planejamento

Foram considerados para o planejamento do PDTIC do MPTO a Missão, Visão e Valores do MPTO, bem como os objetivos. Ainda, dada a especificidade da área de TIC, os objetivos elencados na DTIC foram base para o processo, organizados dentro das áreas. Destaca-se a documentação de referência, fatores motivacionais e estrutura de TIC, além da Matriz SWOT e Plano de Ação com OKR.

5.1 Documentos de Referência

DOCUMENTO	DESCRIÇÃO
Resolução n. 171 do Conselho Nacional do Ministério Público	Institui a Política Nacional de Tecnologia da Informação do Ministério Público (PNTI-MP)
Resolução CPJ n. 008/2015, Regimento interno do Ministério Público do Estado do Tocantins	Estabelece as competências de cada uma das áreas do Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação.
Planejamento Estratégico Nacional	Estabelece as missões, visão e valores do Ministério Público, segundo o CNMP.
Mapa Estratégico do Ministério Público do Estado do Tocantins	Retrata os objetivos estratégicos definidos pelos membros e servidores, demonstrando como alcançar a missão, visão e valores.
Manual de Gestão de Projetos do Ministério Público do Tocantins — 1ª ed.	Estabelece as diretrizes para elaboração de projetos no âmbito do MPTO.
Portaria PGJ n. 436/2025 do Ministério Público do Estado do Tocantins	Designa integrantes do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação (CETI).

5.2 Mapa Estratégico do MPTO



- **MISSÃO:** Defender, com qualidade e eficiência, os direitos fundamentais, a democracia, a ordem jurídica e os interesses da sociedade.
- **VISÃO:** Ser uma instituição acessível, resolutiva, guardiã dos valores da justiça social, priorizando o combate à criminalidade e à corrupção.
- **VALORES:** Resolutividade, transparência, proatividade, inovação e cooperação.

5.3 Mapa Estratégico da DTIC

MISSÃO: Prover uma estrutura moderna e segura de Tecnologia da Informação para que o Ministério Público do Tocantins possa cumprir, com eficiência, sua missão institucional.

VISÃO: Ser um departamento estratégico, de referência e confiabilidade na estrutura ministerial, munindo a instituição com a tecnologia necessária para atingir seus objetivos.

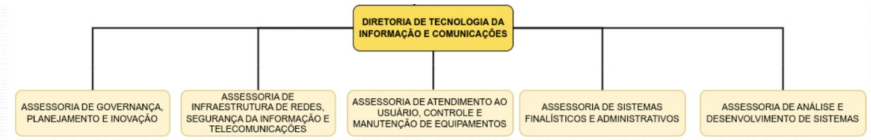
VALORES: Inovação, confiabilidade, acessibilidade, proatividade e agilidade.

5.4 Fatores Motivacionais

Os principais fatores motivacionais para a elaboração do PDTI incluem:

- Aprimoramento da prestação de serviços ao cidadão: Busca por maior acessibilidade, eficiência e qualidade nos serviços disponibilizados.
- Modernização dos processos internos: Redução de burocracias, integração de sistemas e automatização de processos.
- Fortalecimento da segurança da informação: Proteção de dados institucionais contra ameaças e vulnerabilidades.
- Conformidade com normativos e boas práticas de governança: Alinhamento às diretrizes de órgãos de controle e padrões de segurança da informação.

5.5 Estrutura de Pessoal de TIC



ÁREA DO DEPARTAMENTO OU PROMOTORIA	SERVIDOR EFETIVO	SERVIDOR EFETIVO E COMISSIONADO	SERVIDOR EFETIVO COM FUNÇÃO	SERVIDOR REQUISITADO	SERVIDOR REQUISITADO COM ISSIONADO	SERVIDOR COISSIONADO	TERCEIRIZADO	ESTAGIÁRIO	QUADRO ATUAL
Assessoria de Análise e Desenvolvimento de Sistemas	10	1	1	2	6	4	1	0	25
Assessoria de Atendimento ao Usuário, Controle e Manutenção de Equipamentos	5	1	0	0	0	0	5	1	12

Assessoria de Governança, Planejamento e Inovação	2	1	0	2	0	0	0	1	5
Assessoria de Infraestrutura de Redes, Segurança da Informação e Comunicações	3	1	0	1	0	0	0	0	5
Assessoria de Sistemas Finalísticos e Administrativos	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicações	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Sede das Promotorias de Justiça de Araguaína	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Sede das Promotorias de Justiça de Gurupi	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TO	23	5	1	5	6	5	7	1	53

5.6 Recursos Humanos de TIC

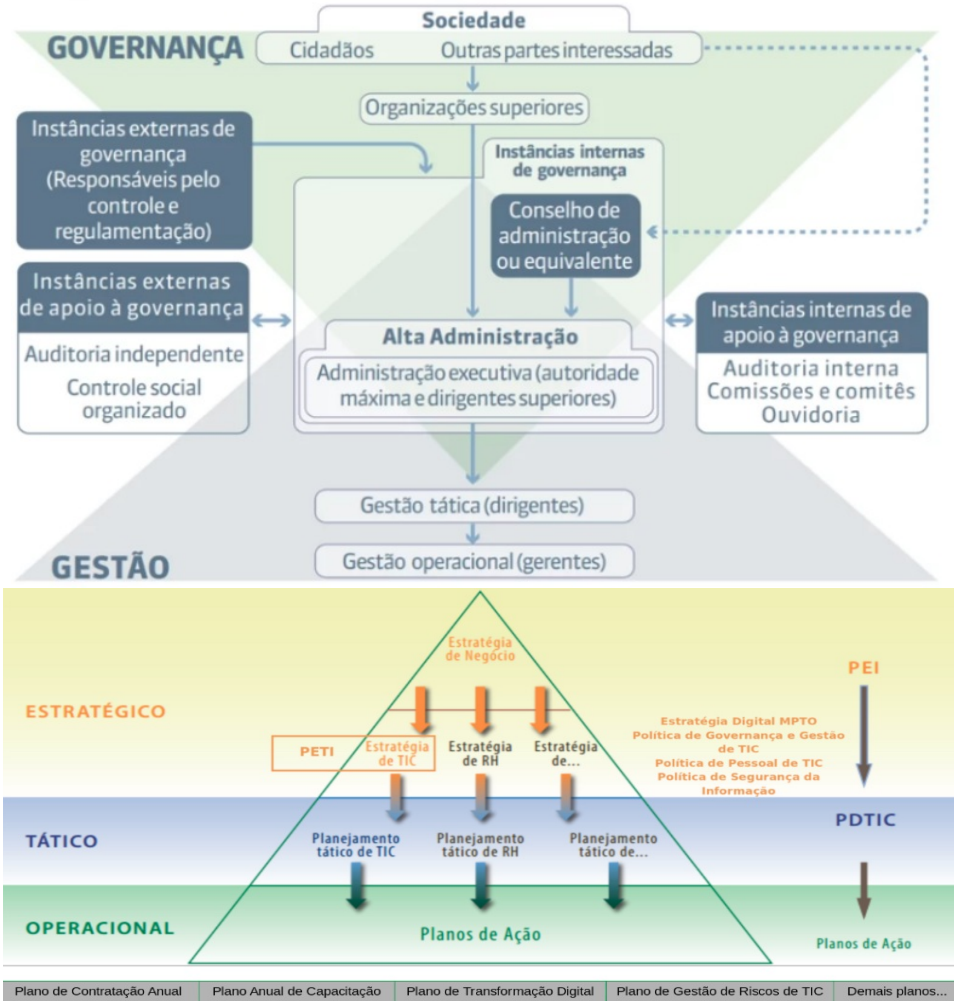
Necessidade mínima de pessoal para o atendimento em TI	
Informações baseadas no estudo do Gartner	5% a 7%
Total de clientes de TI no MPTO (Membros, servidores, terceirizados, estagiários e colaboradores)	1.066

Área	Percentual atual	Quant. Atual	Quant. recomendada	Necessidade de pessoal
DTIC	4,5%	50 servidores	57 a 71 servidores	7 a 21 servidores

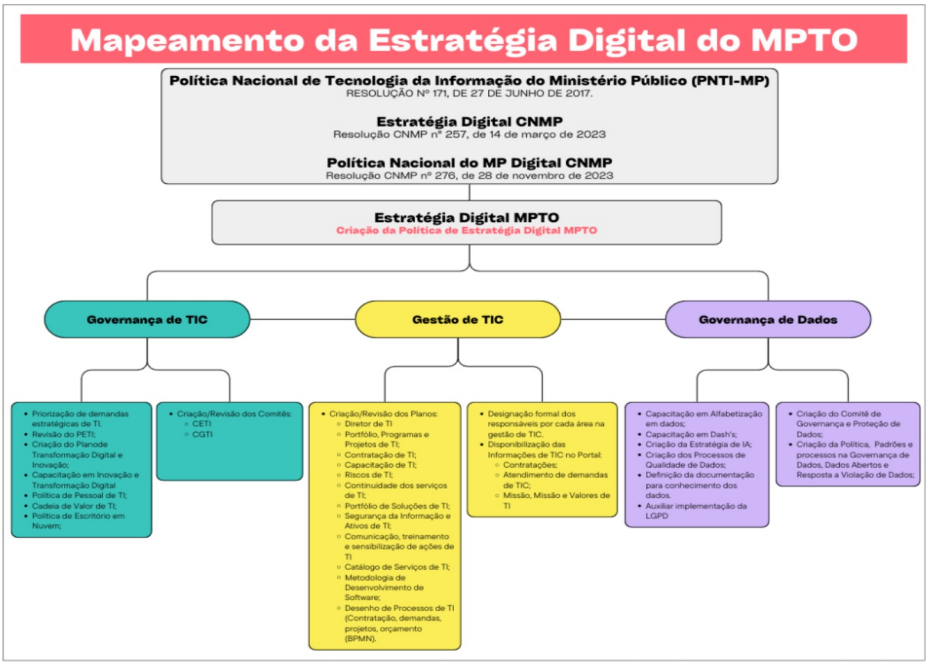
5.7 Matriz SWOT

Forças (Strengths)	**Fraquezas (Weaknesses)**
- Equipe técnica qualificada e multidisciplinar	- Dependência de orçamento público ou restrito
- Infraestrutura tecnológica atualizada	- Burocracia em processos decisórios
- Capacidade de inovação e automação de processos	- Dificuldade de retenção de talentos
- Conhecimento institucional dos sistemas legados	- Dificuldade de integração entre setores e sistemas
- Apoio institucional para transformação digital	- Carência de planejamento estratégico de longo prazo
Oportunidades (Opportunities)	**Ameaças (Threats)**
- Avanço de tecnologias como IA, Big Data e Cloud	- Ameaças cibernéticas cada vez mais sofisticadas
- Incentivos à transformação digital no setor público	- Resistência à mudança por parte de setores tradicionais
- Parcerias com universidades e startups	- Defasagem tecnológica por falta de investimento contínuo
- Capacitação de servidores e digitalização de processos	- Mudanças frequentes na liderança e políticas públicas
- Participação em redes colaborativas de inovação	- Exigências legais/regulatórias que limitam a inovação

5.8 Modelo de Governança e Gestão de TI



5.9 Mapeamento da Estratégia Digital do MPTO



6. Diagnóstico

O diagnóstico do PDTIC 2025-2026 do MPTO tem como objetivo apresentar o panorama atual da TI na instituição, avaliando também suas capacidades, desafios e oportunidades de melhoria. Essa análise detalhada é fundamental para garantir que as estratégias e ações propostas no PDTI estejam alinhadas às necessidades institucionais e à evolução tecnológica. Nesse sentido é realizada uma análise quanto aos resultados obtidos no período anterior e os principais aspectos a serem considerados para o planejamento dos próximos anos na área de TI.

Para isso, o diagnóstico foi estruturado em um modelo multinível, considerando aspectos estratégicos, táticos e operacionais. Foram analisados infraestrutura tecnológica, sistemas de informação, segurança da informação, governança de TIC, conformidade com normativos para compreender demandas e identificar pontos críticos que necessitam de aprimoramento. Os resultados serviram como base para a definição de metas, ações e investimentos prioritários, permitindo um planejamento para o biênio 2025-2026.

6.1 Resultados do PDTI Anterior

PERSPECTIVA DO MAPA ESTRATÉGICO	AÇÃO	DESCRIÇÃO DA AÇÃO PREVISTA	RESPONSÁVEIS	SITUAÇÃO FINAL PERÍODO
Cultura Organizacional	A01.1	Fortalecer o processo de capacitação continuada dos integrantes do DMTI e áreas vinculadas	Chefia do DMTI	No período foram realizadas a capacitação de X servidores em Flutter, bem como a realização do Enastic MPTO/TCE, além de participação em eventos relacionados à área.
	A01.2	Fortalecer a cultura de governança em Tecnologia da Informação	CETI / MITI	No período foram alocados 2 novos servidores ao DMTI para que fossem fortalecidas as práticas de governança de TI.
	A01.3	Valorizar e reter integrantes do DMTI e áreas vinculadas	Chefia do DMTI	Foram propostos treinamentos aos servidores, além de melhorias quanto à alocação junto às áreas no qual possuíam maior afinidade. Foram realizadas trocas de máquinas e adequações da infraestrutura física.
Objetivos de Contribuição para Processos Internos do DMTI	A02.1	Convergência de Sistemas	DMTI / ADS	Foram realizadas iniciativas para integrar a estrutura extrajudicial e judicial ao sistema Athenas, além de adequações para adoção de estrutura única de identificação nos sistemas do MPTO.
	A02.2	Ampliar a equipe do DMTI e áreas vinculadas	PGJ / DG	Foram realizadas contratações de 12 servidores, além de concurso público, resultando no crescimento de 36 para 48 profissionais.
	A02.3	Realizar o mapeamento, documentação e melhoria dos processos de trabalho do DMTI e áreas vinculadas	Chefia do DMTI / DEPLAN	Foi mapeado o processo de contratação de servidores de TI. Outros processos, como planejamento e gestão das contratações, estão em andamento.
Objetivos de Contribuição para Apoio e Gestão	A03.1	Produção de relatórios e painéis de Business Intelligence para apoiar a tomada de decisões	MITI / ADS / BD	Houve aprimoramento dos painéis para planejamento e gestão das contratações, além de acompanhamento das demandas da ADS e ACEMA.
	A03.2	Sistema de ponto com reconhecimento facial	ADS / DGPFP	O sistema foi desenvolvido e colocado em produção em meados de 2024.
	A03.3	Diagnóstico Multinível	DMTI / DEPLAN	Ainda a ser implantado.
Contribuições do DMTI ao MPTO	A04.1	Sistema Único Integrado do MPTO (ERP)	DMTI / ADS	O MPTO conta com o Athenas, sistema com módulos de RH, Patrimônio, Almoxarifado, Assessoria Militar, Diário, Contratos etc. Foram incluídos módulos extrajudicial e judicial via Integrare.
	A04.2	Aplicativo MPTO Cidadão	ADS	O aplicativo foi disponibilizado à sociedade em meados de 2023.
	A04.3	Portal da Transparência	ADS	O portal foi disponibilizado em meados de 2024.
	A04.4	Novo Site Institucional	ASCOM / ADS	O novo site do MPTO foi lançado em dezembro de 2024.
	A04.5	Assistente Virtual	ASCOM	Ainda a ser implantado.

6.2 Aquisições de Equipamentos de TIC

Objeto	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
MONITOR	337	R$ 1.100,00	R$ 370.700,00
MINI-PC COM MONITOR	255	R$ 6.100,00	R$ 1.555.500,00
NO-BREAK 1200VA	200	R$ 419,00	R$ 83.800,00
MONITOR PORTÁTIL	150	R$ 1.096,00	R$ 164.400,00
COMPUTADOR ESTAÇÃO DE TRABALHO	29	R$ 10.022,00	R$ 290.638,00
TABLET 10"	32	R$ 1.016,00	R$ 32.512,00
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL	20	R$ 2.600,00	R$ 52.000,00
NOTEBOOK	10	R$ 6.567,56	R$ 65.675,60
NO-BREAK 1800VA	10	R$ 2.062,00	R$ 20.620,00
TABLET 11" 5G	5	R$ 4.736,00	R$ 23.680,00
MEDIDOR DE POTÊNCIA DE FIBRA ÓTICA	2	R$ 2.297,00	R$ 4.594,00
FURADEIRA PARAFUSADEIRA	3	R$ 959,85	R$ 2.879,55
ESCÂNER	7	R$ 1.600,00	R$ 11.200,00
TOTAL			**R$ 2.678.199,15**

6.3 Contratações e Gestão de Serviços de TIC

Objeto	Quantidade	Valor
SOLUÇÃO INTEGRADA DE COLABORAÇÃO CORPORATIVA EM NUVEM	1122	R$ 370.994,80
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	120	R$ 6.600,00
LICENÇA DE APLICATIVOS PARA EDIÇÃO DE IMAGENS	11	R$ 192.220,00
SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA DE EQUIPAMENTOS DE TI	3	R$ 44.500,00
SERVIÇO DE LINKS DE DADOS PRIVADO E INTERNET	73	R$ 2.099.562,84
TOTAL		**R$ 2.713.877,64**

6.4 Resultados das Estruturas de Atendimento

Para 2024, foram realizados 10.736 atendimentos de chamados, resultando em uma média mensal de 896 chamados atendidos e 868 resolvidos. Isso corresponde a 73% desses chamados que foram resolvidos no primeiro contato, sem a necessidade de intervenção de técnicos de campo, estando acima do índice de retenção previsto, que é de 60%. Em contraposição ao ano de 2023, no qual foram realizados 9.554, com a retenção de 69% entre os atendimentos resolvidos mensalmente. Nota-se um aumento de 1.182 demandas para o ano anterior, o que corresponde a 12,4%. Quanto ao Índice de Satisfação, a participação foi obtida a partir de 6.037 questionários enviados aos usuários que tiveram suas solicitações fechadas no período referente entre janeiro e setembro de 2024. Destes, 867 responderam à pesquisa de satisfação que em percentuais representou 14,4% do valor total, sendo considerado dentro do esperado.

Demonstra-se que neste período a Central de Serviço atuou no Nível de Excelência, uma vez que os itens de Satisfeito mais Muito satisfeito menos Insatisfeitos (Satisfeito + Muito satisfeito – Insatisfeitos) apresentou percentual de 97,6%, valor acima da meta que é de 80%. Utilizamos a métrica NPS medindo a lealdade e satisfação dos utilizadores em relação aos serviços prestados pela central de atendimento. Vale ressaltar que a pesquisa de satisfação foi realizada somente até setembro devido à atualização do sistema e-Chamados, que migrou para a versão 3.1, está sendo a versão mais recente do sistema, e, devido a ajustes de implantação e manutenção, não foi possível o levantamento completo do período de 2024 com a base de dados de satisfação, o que será instituído no próximo ano para garantir a continuidade e a eficácia da coleta de feedback dos usuários.

6.5 Suporte e Atendimento ao Usuário

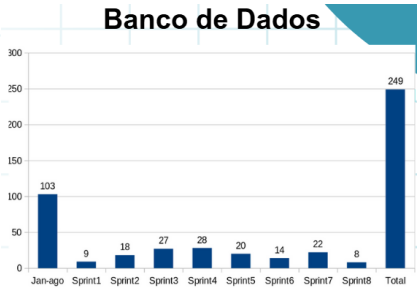
A Área de Controle de Equipamentos, Manutenção e Atendimento - ACEMA, atual ACME, consiste na área responsável por manter o funcionamento, eficácia e necessidades relacionadas aos equipamentos informáticos, bem como suporte aos servidores e membros nos sistemas utilizados pelo órgão. Também é responsável por receber os chamados técnicos abertos, fazendo a triagem e distribuindo as áreas responsáveis. A ACEMA realizou, no ano de 2024, 8.585 atendimentos, com média mensal de 715 atendimentos e 696 resoluções e retenção de 70%, 11% acima da meta estabelecida de 60%. Ainda, em comparação com o ano de 2023, verifica-se um crescimento nas demandas, no qual foram realizados 7.005 atendimentos, com 584 mensais e retenção de 63%. Assim, verifica-se um aumento de 1580 demandas, o que corresponde a 22,5%.

O Laboratório de Informática - LABIN, subárea especializada do ACEMA, dedicado ao reparo físico de computadores, impressoras,

nobreaks e outros, no mesmo período, atendeu 476 chamados, tendo resolvido 466 problemas, ou seja, aproximadamente 99% das demandas registradas. Cabe destacar que a totalidade só não foi atendida, pois alguns equipamentos dependem de manutenção externa, como serviços em garantia ou manutenção específica. A média mensal de resolução do LABIN foi de 39 reparos concluídos. Cabe destacar que no ano de 2023 foram registradas 396 demandas, sendo 100% atendidas, com média mensal de 33 atendimentos.

Durante o ano de 2024, além do apoio técnico às promotorias do interior, via acesso remoto, também foram realizadas 30 (trinta) atendimentos corretivos e preventivos presenciais às promotorias do interior, com destaque a montagem do parque informático da nova sede das Promotorias de Justiça de Miracema do Tocantins. Destaca-se também o apoio às reuniões virtuais realizadas na sala de reunião do PGJ e na sala de reunião do 2º andar, no qual foram mantidos em funcionamento os sistemas audiovisuais.

6.6 Desenvolvimento de Sistemas



6.7 Soluções e Sistemas Entregues

APLICATIVOS E SERVIÇOS
Integrar-e - Núcleo
Integrar-e - Módulo Extrajudicial
Novo Portal do MPTO (Site)
ePonto - APP e Módulo Athenas
Gestor de Diário Oficial
Portal da Transparência

6.8 Atendimentos de Redes e Segurança de TIC

Item	Abertos	Atendidos
Chamados N2 (Área Especializada)	867	863
Organização dos Racks de rede de dados das Promotorias do Interior	37	09
Atualização de software e regras nos equipamentos de segurança - firewall e Switch	109	109
Finalização do Projeto das Salas Multiuso - Instalação e Configuração	09	09

6.9 Destreza Digital

A Destreza Digital é uma iniciativa do CNMP que visa promover a transformação digital no âmbito do Ministério Público brasileiro. Seu objetivo é incentivar o desenvolvimento de competências digitais, a inovação e o uso estratégico da tecnologia para aprimorar a atuação institucional. A iniciativa integra o eixo de Governança de TIC do PNTI, alinhando-se às diretrizes nacionais.

Por meio dela, busca-se fortalecer a cultura digital, ampliar o acesso à informação e melhorar a prestação de serviços ao cidadão. A Destreza Digital representa um passo fundamental rumo a um MP mais moderno, eficiente e conectado com a sociedade.

7. Plano de Ação

O Plano de Ação do PDTIC da DTIC do Ministério Público do Tocantins consiste no instrumento que operacionaliza as estratégias e atividades definidas para o período de 2025 e 2026, considerando também as metas, responsáveis e recursos necessários para sua concretização. Se propõe a organizar e detalha as iniciativas, projetos e demandas tecnológicas que contribuirão diretamente para o alcance dos objetivos institucionais.

O mesmo é resultado da colaboração da alta administração e equipes operacionais da DTIC. Assim, o plano busca garantir uma gestão eficiente, transparente e orientada a resultados, com acompanhamento periódico, permitindo ajustes conforme as necessidades da instituição e avanços tecnológicos no MPTO.

7.1 Plano de Ações e Metas para 2025-2026

PERSPECTIVA DO MAPA ESTRATÉGICO	OBJETIVO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO	DESCRIÇÃO DAS AÇÕES	RESULTADOS CHAVE		PRAZO DE EXECUÇÃO			RESPONSÁVEIS	RECURSOS NECESSÁRIOS INVESTIMENTO CUSTEIO
				Meta 2025	Meta 2026	Meses	Início	Fim		
Cultura Organizacional	O01.1	Aperfeiçoar o modelo de gestão atual	A01.1.1 Manter deliberações mensais do CAGTI.	100%	100%	20	04/25	12/26	DMTI	R$ 0,00
			A01.1.2 Institucionalizar os processos de negócio de Planejamento, Contratação, Gestão e Execução dos Contratos de TIC	100%	0%	8	04/25	12/25	DMTI	R$ 0,00
			A01.1.3 Executar o Plano de Contratação Anual	50%	60%	20	04/25	12/26	DMTI/DG	R$ 22.910.434,67
			A01.1.4 Institucionalizar a Política de Segurança da Informação de TIC do MPTO	100%	0%	8	04/25	12/25	CETI / DMTI	R$ 0,00
			A01.1.5 Institucionalizar o Plano de Transformação Digital do MPTO	100%	0%	8	04/25	12/25	CETI / DMTI	R$ 0,00

			A01.1.6 Manter os planos de governança e gestão de TIC do MPTO	100%	100%	20	04/25	12/26	CETI / DMTI	R$ 0,00
			A01.1.7 Institucionalizar a política de Gestão de Pessoal de TIC do MPTO	100%	0%	6	06/25	12/25	CETI / DMTI	R$ 0,00
Objetivos Finalísticos	O02.1	Garantir a estrutura operacional	A02.1.1 Adquirir equipamentos de TIC	80%	90%	20	04/25	12/25	CETI / MITI / ACEMA	R$ 1.500.00,00
			A02.1.2 Contratar serviços de TIC	50%	60%	20	04/25	12/26	CETI / RTSI / MITI / ACEMA	R$ 10.734.438,12
			A02.1.3 Contratar licenças de TIC	50%	60%	20	04/25	12/26	CETI / RTSI / MITI / ACEMA	R$ 21.900,00
			A02.1.4 Adquirir ferramentas e suprimentos de TIC	50%	60%	20	04/25	12/26	CETI / RTSI / MITI / ACEMA	R$ 350.000,00
	O02.2	Assegurar a satisfação dos usuários através de suporte	A02.2.1 Manter o NPS (Net Promoter Score) em excelência	90%	95%	18	06/25	12/26	CETI / DMTI	R$ 0,00
	O02.3	Fornecer sistemas de informação alinhados às necessidades do MPTO	A02.3.1 Realizar levantamento com as áreas quanto a atividades que podem ser objeto da transformação digital no MPTO	100%	100%	18	06/25	12/26	CETI / MITI	R$ 0,00
			A02.3.2 Institucionalizar a Metodologia de Desenvolvimento de Software	100%	0%	6	06/25	12/25	CETI / MITI / ADS	R$ 0,00
			A02.3.2 Manter a Metodologia de Desenvolvimento de Software	0%	100%	18	06/25	12/26	CETI / MITI / ADS	R$ 0,00
			A02.3.3 Institucionalizar o Catálogo de Soluções de TIC	100%	0%	6	06/25	12/25	CETI / MITI / ADS	R$ 0,00
	O02.4	Certificar a segurança dos dados e velocidade de acesso	A02.4.1 Aquisição e implantar serviços computacionais em redes e segurança da informação.	50%	100%	18	06/25	12/26	CETI / MITI / ADS / RSTI	R$ 3.364.035,70

			A02.4.1 Implantar serviços em nuvem.	30%	100%	18	06/25	12/26	CETI / MITI / ADS / RSTI	R$ 4.630.897,50
			A02.4.2 Ampliar a banda de rede nas promotorias e sede do MPTO	50%	100%	18	06/25	12/26	CETI / MITI / ADS / RSTI	R$ 2.551.713,00
			A02.4.3 Disponibilizar 30 novas linhas de celulares institucionais	50%	50%	18	06/25	12/26	CETI / MITI / ADS / RSTI / ACEMA	R$ 247.128,00
			A02.4.4 Contratar serviço de baixa órbita para links alternativos das promotorias do interior e capital	50%	50%	18	06/25	12/26	CETI / DMTI / RSTI	R$ 151.713,00
			A02.4.5 Aquisição de equipamentos de redes e segurança da informação	40%	100%	18	06/25	12/26	CETI / DMTI / RSTI	R$ 6.728.071,40
			A02.4.6 Manutenção e renovação dos Contrato de Telefonia do MPTO	100%	100%	20	04/25	12/26	CETI / DMTI / RSTI	R$ 2.254.092,50
Apoio e Gestão	O03.1	Estruturar a área de TI como quantitativo ideal de servidores	A03.1.1 Propor gratificação/premiação para retenção pessoal de TIC	100%	100%	6	06/25	12/25	CETI / MITI	R$ 0,00
			A03.1.2 Convocar/contratar novos técnicos e analistas de TIC para equiparação de quantitativo mínimo de 7% da força de trabalho do MPTO	30%	70%	20	04/25	12/26	PGJ / DG	R$ 0,00
	O03.2	Aprimorar a capacitação dos servidores de TIC	A03.2.1 Realizar Diagnóstico Multinível	100%	100%	18	06/25	12/26	ADS / DGPFP	R$ 0,00
			A03.2.2 Promover a execução do Plano Anual de Capacitação	50%	60%	18	06/25	12/26	CETI/DMTI	R$ 150.000,00
			A03.2.3 Promover a capacitação de membros e servidores na criação de Paineis de BI, Fundamentos da IA, Athenas, Google Workspace, Metodologias Ágeis, Alfabetização digital	50%	100%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00

	O03.3	Manter o parque tecnológico com, no máximo, 5 anos	A03.3.1 Adquirir equipamentos de TIC	80%	90%	20	04/25	12/26	CETI / DMTI / MITI	R$ 4.031.063,35
	O03.4	Instituir e estrutura a área de Governança de TIC com avanços internos e tomada de decisão	A03.4.1 Institucionalizar a Diretoria de TIC.	100%	0%	8	04/25	12/25	PGJ / DG	R$ 0,00
			A03.4.2 Produção de Relatórios e Painéis de Business Intelligence para apoiar a tomada de decisões	100%	100%	18	06/25	12/26	CETI / MITI / ADS	R$ 0,00
			A03.4.3 Institucionalizar e manter a nova política de governança e gestão de TIC do MPTO.	100%	100%	20	04/25	12/26	CETI / DMTI / PGJ	R$ 0,00
			A03.4.4 Institucionalizar e manter a Estratégia Digital do MPTO.	100%	100%	20	04/25	12/26	CETI / DMTI / PGJ	R$ 0,00
			A03.4.5 Manter deliberações bimestrais do CETI.	100%	100%	20	04/25	12/26	CETI / MITI	R$ 0,00
			A3.4.6 Melhorar o grau de Destreza Digital no CNMP	50%	60%	20	04/25	12/26	CETI / MITI	R$ 0,00
Contribuições do DMTI ao MPTO	O04.1	Estruturar o MPTO com equipamentos e serviços de TIC modernos	A04.1.1 Atualizar o Aplicativo MPTO Cidadão	0%	100%	12	01/26	12/26	ADS	R$ 0,00
			A04.1.2 Migrar a interface do Athenas para Flutter	10%	30%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00
	O04.2	Prover a segurança da informação e confiável processamento e armazenamento dos dados	A04.2.1 Promover atualização do CORE do Athenas	60%	100%	12	01/26	12/26	ADS	R$ 0,00
			A04.2.2 Institucionalizar o Plano de Risco de TIC do MPTO	100%	0%	6	06/25	12/25	CETI / MITI	R$ 0,00
			A04.2.3 Institucionalizar o Plano de Continuidade de Serviços e Negócio de TIC do MPTO	100%	0%	6	06/25	12/25	CETI / MITI	R$ 0,00

			Institucio nalizar a ETIR	100%	0%	8	04/25	12/25	PGJ / DG	R$ 0,00
	A04.3	Garantir o alinhamento e progresso da inovação	A04.3.1 Implantar o Assistente Virtual no Portal do MPTO	100%	0%	8	04/25	12/25	ADS	R$ 0,00
			A04.3.2 Aperfeiçoar o Sistema de Ponto com reconheci mento facial	40%	60%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00
			A04.3.3 Promover parcerias com Universi dades para promoção da inovação	100%	100%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00
			A04.3.4 Implementar 4 soluções de IA nas atividades administra tivas e finalísticas	25%	75%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00
			A04.3.5 Aperfeiçoar o Portal da Transparência	40%	100%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00
			A04.3.6 Integrar os sistemas adminis trativos, processuais e de comunicação no integrar-e	40%	100%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00
			A04.3.7 Mapear e automatizar ações obrigatórias e tarefas repetidas no integrar-e com IA	40%	100%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00
			A04.3.8 Implantar a ferramenta Jurimetria e Volumetria para tomada de decisões estratégicas	40%	100%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00
			A04.3.9 Aperfeiçoar o integrar-e possibilitando cadastramento e peticionamento de advogados nos autos	20%	100%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00
			A04.3.10 Disponibilizar modelo de peças no integrar-e com preenchi mento automatizado dos dados processuais.	20%	100%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00

			A04.3.11 Criar painéis de BI para DG, DGPFP, DEPLAN, Financeiro, Controladoria Interna, Contratos e atividades finalísticas do integrar-e.	50%	50%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00
			A04.3.12 Implementar o módulo unificado de diligências, integrado a uma central de cumprimento.	20%	100%	20	04/25	12/26	ADS	R$ 0,00

7.2 Melhoria Contínua

Com o objetivo de garantir a efetividade, a transparência e a aderência contínua do PDTIC 2025-2026 ao planejamento estratégico institucional, será realizada a revisão bimestral, tendo por finalidade acompanhar a execução das ações previstas, reavaliar prazos, alinhar prioridades e identificar eventuais necessidades de ajustes ou redirecionamentos.

A partir da revisão do PDTIC 2025–2026, serão consolidadas necessidades estratégicas e operacionais, que demandam análise e deliberação por parte do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação (CETI) com a priorização de novos projetos, alteração orçamentária e aprimoramento da governança e desenvolvimento de competências.

7.3 Fatores Críticos de Sucesso

Para o sucesso do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações, são fatores críticos os seguintes:

• Comprometimento da alta administração com a execução do PDTIC;

• Esforços para a execução fiel dos planos por todos os responsáveis;

• Revisão periódica dos planos de metas e ações;

• Monitoramento periódico dos riscos e dos planos;

• Pleno funcionamento do CETI e do AGPI, para que seja feita Governança das ações da TI e as correções de rumo necessárias.

8. Conclusão

Toda a atividade da DTIC está alinhada ao planejamento estratégico institucional traçado pela gestão do Ministério Público do Tocantins. Em um cenário cada vez mais digital, a TIC é elemento chave para um Ministério Público resolutivo, acessível e verdadeiramente presente na vida da sociedade.

Atividades essenciais de oferta de serviços e informações ao cidadão e o suporte ao trabalho cotidiano de membros e servidores dependem de um suporte tecnológico robusto — que apesar de invisível, é essencial dada a estratégia e visão de futuro baseado na TIC. Essa estrutura não busca apenas sustentar sistemas e serviços, mas é parte da solução, removendo barreiras e ampliando o acesso da população aos direitos garantidos pela atuação ministerial.

O PDTIC representa a concretização dessas iniciativas, relacionando ações para que sejam obtidos resultados positivos em seu prazo de execução. Mais do que um plano, se propõe um marco de uma jornada de amadurecimento institucional em direção a um planejamento tecnológico de longo prazo, em consonância com as diretrizes do Plano Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério Público. Sua constante evolução será fundamental para posicionar o MPTO como referência nacional em inovação, governança e entrega de valor público, graças à atuação estratégica, proativa e comprometida de seus profissionais — representados, neste contexto, pelo CETI.

Assinaturas do documento

Assinado por: ABEL ANDRADE LEAL JÚNIOR como (abeljunior)
Na data: 20/10/2025 às 18:51:10
SIGN: b564111c632fadd01cfdeffcff3eceb92f63e313
URL: https://mpto.mp.br//portal/servicos/checar-assinatura/b564111c632fadd01cfdeffcff3eceb92f63e313

Este documento foi assinado eletrônicamente mediante usuário autenticado no Sistema Athenas. O mesmo possui amparo legal no ambito do **Ministério Público do Estado do Tocantins**, segundo o **Ato 071/2012 da PGJ**.