



**Ministério Público da Paraíba  
Diretoria de Tecnologia da Informação  
Departamento de Desenvolvimento de Sistemas**

## **RELATÓRIO DA VIAGEM FEITA AO MINISTÉRIO PÚBLICO DE GOIÁS**

Nos dias 03, 04 e 05 de fevereiro do corrente ano, a Diretora de Tecnologia da Informação Roberta Pereira Cabral, o Chefe do Departamento de Desenvolvimento Jefferson Ferreira Barbosa e o Chefe do Departamento de Rede e Suporte Uirá Alencar de Assis, visitando o Ministério Público do Estado de Goiás em Goiânia.

### **1. Objetivo**

Trocar experiências entre a Diretoria de Tecnologia da Informação do Ministério Público da Paraíba e a Superintendência de Informática do Ministério Público de Goiás com o objetivo de adotar as melhores práticas em nossa estrutura organizacional.

### **2. Desenvolvimento dos trabalhos**

Recepcionados pelo Superintendente de Informática do Ministério Público do Estado de Goiás, desde o início percebeu-se um posicionamento colaborativo, mostrando-se inteiramente a nosso dispor toda e qualquer informação que julgássemos importante.

#### **Dia 03.02.2010:**

##### **Manhã**

- Recepção dos integrantes do MP-PB pelo Luiz Mauro de Pádua Silveira – Superintendente de informática, onde o mesmo apresentou de maneira geral o funcionamento e a estrutura da superintendência de informática.
- Em seguida, o Dr. José Augusto Falcão, Promotor assessor do Procurador-Geral de Justiça responsável pela informática, ministrou uma palestra sobre “Tecnologia da Informação no contexto da Gestão Estratégica”, em que mostrou a importância em alinhar a gestão de TI ao planejamento estratégico da instituição. Relatou a situação em 2007, e as primeiras providências que foram tomadas para o crescimento, estruturação e organização da superintendência.

##### **Tarde**

- Luís Mauro explicou a metodologia de trabalho utilizada na superintendência, mostrando a definição de seus processos, como é feito o acompanhamento dos

projetos, detalhou o plano diretor de TI, além de explicar como foi a caminhada para que a superintendência de informática alcançasse esse nível de maturidade.

▪ Apresentação da equipe da superintendência de Informática, totalizando por volta de 70 pessoas entre servidores e estagiários, com passagem por todos os departamentos:

1. DEPARTAMENTO ANÁLISE E PROGRAMAÇÃO DE SISTEMAS (DeAP),
2. DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (DeAU),
3. DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA (DeIE),
4. DEPARTAMENTO DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA (DeIT)
5. DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E ADMINISTRAÇÃO DE DADOS

- Possuem processo definido para desenvolvimento das aplicações, através da aplicação das melhores práticas (RUP, pmbook, itil, etc). Padronizaram uma linguagem (ruby) para codificação dos sistemas;
- Possuem um escritório de Gerenciamento de Projetos;
- Elaboram um Plano Diretor anualmente, e em consonância com o orçamento e o planejamento estratégico da instituição;
- Estão em processo de criação de um comitê para normatizar o uso dos diversos recursos tecnológicos, validar políticas de segurança da informação e deliberar sobre os diversos assuntos relacionados à área.
- Utilizam uma política de renovação anual de 25% (vinte e cinco por cento) do parque de informática, gerando uma economia por eliminar compra de suprimentos (memória, HD, etc), além de melhorar a auto-estima e a produtividade dos profissionais; Diminuem também o custo com viagens para identificação e solução de possíveis problemas com estações de trabalho fora da capital;
- Política de priorização de desenvolvimento de sistemas;
- O Controle do inventário de informática é feito pelo Dpt. de Material e Patrimônio, através da utilização de um sistema próprio;
- As estações de trabalho, dos profissionais da superintendência de informática, são de ótima qualidade;
- Capacitação contínua dos servidores.

## **Dia 04.02.2010:**

### **Manhã**

- Realizamos reunião com o Chefe do Departamento de Infraestrutura, Leonardo Moreira, onde foi discutido com detalhes as atribuições, a estrutura e a metodologia de trabalho deste Departamento, como também as soluções e tecnologias utilizadas.
- Apresentação dos projetos do Departamento de Análise e Programação de Sistemas (DeAP) pelo chefe Wesley Alves de Oliveira:
  - Sistema Hidra – sistema de busca de informações estatísticas nas bases de dados de órgãos como Secretaria de Segurança Pública, Polícia Civil e Militar do Estado de Goiás.
  - Portal de Serviços – Manutenção (Password Informática - terceirização)
  - Sistema Medusa – Implantação e Manutenção – Sistema de denúncias online

- Sistema Nix – Implantação e Manutenção – Sistema de gerenciamento do conteúdo do portal(CRM) que visa centralizar e gerenciar as publicações do Diário Eletrônico
  - Portal Web – Implantação e Manutenção – Página da instituição
  - Sistema Zeus – Desenvolvimento (Politec - terceirização) – Sistema para controle e autenticação de usuários nos demais sistemas da instituição
  - E-VOTO – Levantamento e Desenvolvimento – Sistema para votação da lista tríplice para o cargo de Procurador-Geral de Justiça
  - Integração LDAP – Levantamento e Desenvolvimento – Sistema para unificação das senhas a partir de uma única base de dados
  - Atenas – Desenvolvimento - Sistema de gestão de processos e documentos físicos e virtuais (em desenvolvimento pela equipe de TI do MP-GO com lançamento previsto para março)
  - Ocomon – Manutenção e Desenvolvimento - Sistema para Helpdesk, Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática
  - Sistema de controle de frotas, almoxarifado, patrimônio, compras, controle de contratos (Password Informática - terceirização)
  - Sistema de recursos humanos – Sistema para gerenciamento do departamento de recursos humanos do MP-GO. Sistema proprietário e o MP-GO não possui o código fonte
  - Chronos – Sistema de preenchimento eletrônico do Relatório de Atividades Funcionais (RAF) e envio para o Conselho Superior do Ministério Público
  - Zimbra – Suíte de Colaboração é um sistema de mensagens e colaboração que oferece e-mail seguro e de alto desempenho, lista de tarefas, lista de contatos e endereços, calendário (agenda de compromissos) e troca de mensagens instantâneas (será integrado com o atual Psi)
  - Página Wiki para centralização de todas as informações relacionadas a Superintendência de Informática
  - Subversion como sistema de controle de versões
  - Ruby on rails como linguagem padrão de desenvolvimento de sistemas
  - Flex e Ext para as interfaces gráficas
  - Business Process Modeling Notation (BPMN) como linguagem de modelagem de processos de negócios
  - Postgresql como sistema de gerenciamento de banco de dados
  - Rational Unified Process(RUP) como metodologia de desenvolvimento de sistemas
  - PMBOK como metodologia de gerenciamento de projetos
- O MPMGO está em processo de implantação de sua Rede Estadual para interconectar suas comarcas.
    - Com relação a estrutura da rede física, utilizam a tecnologia frame relay como enlace da Rede estadual, e cabeamento tipo cat6 e cat5e na rede interna. Recentemente adquiriram ativos de rede de grande porte semelhantes aos adquiridos pelo MPPB.
    - O “Data Center” já possui importantes itens que respeitam as normas como autenticação digital, piso falso, entre outros, entretanto estão em processo de migração para um ambiente melhor e maior e já deram início a um processo para confecção e execução de um projeto de “sala cofre”.

- Possuem uma estrutura Blade Center, com 14 lâminas (cada com 2 processadores quad core) e uma solução STORAGE com capacidade de armazenamento de 14TB. Já fizeram a aquisição de outra solução Blade.
- Com relação a rede lógica, quase todos os serviços e sistemas já estão virtualizados, utilizando a solução XEN;
- Nem todos os órgãos da sede estão no domínio;
- Discutimos a solução de backup e antivírus utilizada pela instituição;
- Recentemente adquiriram uma solução segura para a Rede WI-FI; debatemos bastante sobre este tema;
- Usam o aplicativo ZENOSS para monitoramento da Rede (servidores, ativos), verificando a situação de conectividade das comarcas;
- A Política de utilização da Internet existe, mas de forma informal, sem nenhuma lei reguladora, com 2 (dois) níveis de acesso. Estão aguardando a criação do comitê de TI para implantar uma política de segurança da informação;
- Utilizam o ZIMBRA como servidor de email institucional;
- Todo o controle das movimentações de estações de trabalhos e equipamentos de informática em geral é feito pelo Dpt. de Material e Patrimônio;
- Estão em processo de padronização das impressoras, através da utilização de laser multifuncionais;
- Existe uma empresa terceirizada que é responsável pela confecção do cabeamento estruturado na sede, quando necessário.
- Disponibilização das Atas de Registro de Preço do MPGO
- Apresentação do Organograma da Superintendência de TI e do Plano Diretor de 2009
- Demonstração do procedimento legal para o efetivo funcionamento do Diário Eletrônico

## **Tarde**

- Apresentação do diário eletrônico pelo chefe de seção do DeAP, Cláudio Antônio de Araújo. Para sua implantação é necessário cumprir os seguintes itens:
  1. Aquisição de Certificado Digital (token para a assinatura digital do PGJ); implantação da ferramenta e treinamento dos utilizadores;
  2. Foi coletada toda a documentação utilizada no processo de implantação do diário eletrônico (lei estadual, ato normativo, processo);
- Apresentação do Nix – Sistema de gerenciamento do conteúdo do portal(CRM) que objetiva centralizar e gerenciar as publicações do Diário Eletrônico.
- Visita ao gabinete do Procurador-Geral de Justiça Dr. Eduardo Abdon Moura junto com o Luiz Mauro e o servidor Frederico Siqueira Guedes Coelho - Diretor-Geral do MP-GO.
- O Chefe do Departamento de Segurança e Administração de Dados, William Ferreira, apresentou a estrutura e as atribuições deste, que é responsável pela política de segurança da informação e pela administração dos bancos de dados. Nele também encontramos o núcleo de Geoprocessamento, que atua como ferramenta de apoio ao Promotor, de inteligência e de gestão. Entendemos como requisitos mínimos para implantação de uma estrutura semelhante:
  1. Pessoal capacitado para execução dos trabalhos;
  2. Acompanhamento do processo por um profissional da área (geologia ou geoprocessamento);

3. Aquisição do Software ARCGIS;
4. Equipe de trabalho com dedicação exclusiva.

**Dia 05.02.2010:**

**Manhã**

- Apresentação do processo de atendimento de usuários alinhado a ITIL e Iso 9001 pelo Chefe do Departamento de Atendimento ao Usuário, Weuller Lopes Jacomini, nos explicou como foi todo o processo para atingirem o nível de excelência existente hoje na Central de Atendimento ao Usuário apresentando do sistema Ocomon (Sistema para Helpdesk, Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática) e do sistema CACIQUE para controle do inventário de TI.

Entendemos como requisitos mínimos para implantação de uma efetiva e eficiente central de atendimento ao usuário:

1. Definição do processo, aplicando as melhores práticas (ITIL, ISO 9001);
2. Definição dos perfis de profissional para cada nível de atuação;
3. Conscientização e treinamento;
4. Aplicação de uma ferramenta para controle dos chamados (OCOMON, por exemplo);
5. Aplicação do sistema CACIQUE para controle do inventário de TI.

**Tarde**

- Vista a Escola Superior do Ministério Público e recepção pela Dra. Alice de Almeida Freire, Promotora de Justiça e Diretora da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás que falou sobre o processo de reestruturação da escola e da importância da participação da Superintendência de Informática nesse processo.
- Visita à Assessoria de Comunicação do MPGO com o intuito de visualizar sua estrutura e funcionamento, onde nos foi apresentado o novo layout do site [www.mp.go.gov.br](http://www.mp.go.gov.br) que em breve será lançado. Observou-se também que todo trabalho com artes gráficas é realizado nesta assessoria
- Visita ao Cao Criminal e recepção pelo Dr. José Carlos Miranda Nery Júnior – Promotor de Justiça
- Posteriormente visitamos a superintendência de Planejamento e Gestão, onde nos apresentaram a ferramenta de gerenciamento de planejamento estratégico SysCore, que está sendo atualmente implantada, em fase de alimentação.
- Apresentação de case de desenvolvimento de sistema para concursos utilizando Ruby on Rails
- Despedidas e agradecimentos
- Retorno dos integrantes da Diretoria de Tecnologia da Informação

### 3. Conclusão

A visita ao Ministério Público de Goiás foi muito importante e produtiva, onde procuramos coletar o máximo de informações possíveis para aplicarmos ao nosso MP.

Ficou claro a importância de um planejamento estratégico bem definido alinhado com o Plano Diretor de TI, gerenciamento da informação (através da TI), adoção de boas práticas de gerenciamento de projetos e estabelecimento de processos e procedimentos de governança de TI (termo tão falado em Tecnologia de Informação e que agora está se difundindo para outros setores da sociedade) como sendo primordial para o crescimento e evolução de instituições como o Ministério Público da Paraíba.

O que vimos no Ministério Público de Goiás foi o amadurecimento de um processo que começou três anos atrás e que agora finalmente começa a gerar frutos para a sociedade em forma de prestação de bons serviços ao cidadão. Nesse processo o contato que tivemos com o Ministério Público de Goiás foi de suma importância para que não cometamos os mesmos erros que eles cometeram no seu processo de amadurecimento e assim poderemos de maneira mais eficiente alcançar nosso objetivo.

Durante a visita observou-se a importância da capacitação dos servidores com o objetivo de prestar um serviço qualificado e eficiente. O quadro de colaboradores e o investimento em treinamentos e tecnologia de infra-estrutura percebeu-se fundamental para o bom desempenho enquanto fornecedores de informação e conhecimento auxiliando o propósito do Ministério Público, que é a proteção da lei e dos direitos da sociedade.

Por fim, entendemos que para conseguirmos alcançar o nível de excelência e maturidade do MPGO devemos começar o processo de conscientização da importância de se investir em:

1. Informática como ferramenta para alcançar os objetivos da Instituição;
2. Aumento da equipe técnica;
3. Investindo em infra estrutura de TI para que possamos abraçar sistemas e serviços de forma estável;
4. Capacitação da equipe, através de cursos, treinamentos e seminários

Com isso, motivamos o profissional e melhoramos a produtividade e a qualidade dos trabalhos realizados.

Palavras chaves:

1. Blindagem da TI;
2. Investimento e capacitação;
3. Definição de processo;
4. Governança de TI.

Por fim, ao analisarmos cada ponto, podemos vislumbrar com mais clareza o caminho a seguir em busca da tão desejada excelência.

Observações: Definição de Missão e objetivos, Projeto Pro-MP

#### 4. Glossário de Termos de Tecnologia da Informação:

**BPMN:** Notação para o conjunto de conceitos e técnicas que visam a criação de um modelo com os [processos de negócio](#) existentes em uma organização. Esta "modelagem" é utilizada no contexto da [gestão de processos de negócio](#).

**ITIL:**Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é um conjunto de [boas práticas](#) a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de [tecnologia da informação](#)(TI). Foi desenvolvido no final dos anos 1980 pela CCTA (*Central Computer and Telecommunications Agency*) e atualmente está sob custódia da [OGC](#) (*Office for Government Commerce*) da Inglaterra.

**Iso 9001:**A expressão ISO 9001(International Organization for Standardization) designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão.

**PMBOK:** é um conjunto de melhores práticas em [gestão de projectos \(português europeu\)](#) ou [gerência de projetos \(português brasileiro\)](#) levantado pelo [Project Management Institute](#) (PMI) e constituem a base da metodologia de gerência de projetos do PMI. Estas práticas são compiladas na forma de um guia, chamado de Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos, ou Guia PMBOK.

**Rational Unified Process:**O RUP, abreviação de Rational Unified Process (ou Processo Unificado da Rational), é um [processo](#) proprietário de [Engenharia de software](#) criado pela [Rational Software Corporation](#), adquirida pela [IBM](#), ganhando um novo nome IRUP que agora é uma abreviação de IBM Rational Unified Process e tornando-se uma [brand](#) na área de Software, fornecendo técnicas a serem seguidas pelos membros da equipe de desenvolvimento de software com o objetivo de aumentar a sua produtividade.

**Ruby:** Linguagem de programação para desenvolvimento de sistemas

**Flex:** O Adobe Flex (antes chamado de Macromedia Flex e depois rebatizado como Adobe Flex pela Adobe) é o nome de uma tecnologia lançada em Março de 2004 pela Macromedia, que suporta o desenvolvimento de aplicações ricas (visualmente mais agradáveis e de alta usabilidade) para a Internet, baseadas na plataforma do Macromedia Flash

Fonte: Wikipedia

João Pessoa, 10 de fevereiro de 2010

---

JEFFERSON FERREIRA BARBOSA  
Chefe do Departamento de Desenvolvimento de Sistemas

---

UIRÁ ALENCAR DE ASSIS  
Chefe do Departamento de Suporte Técnico e de Redes

---

ROBERTA PEREIRA CABRAL  
Diretora de Tecnologia da Informação