



DETRAN

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação



PETI 2019 - 2021

ADMINISTRAÇÃO VIGENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

- **Presidência:** Fernanda Pereira Curdi
- **Vice-Presidência:** Andre Luiz Monica e Silva

SETORES VINCULADOS À PRESIDÊNCIA

- **Auditoria Financeira:** Luiz Carlos das Neves
- **Assessoria de Planejamento:** Sergio Martins do Nascimento
- **Assessoria de Engenharia:** Elton Ricardo Alves
- **Assessoria de Comunicação Social:** Isabella Retto Bogossian
- **Assessoria de Gestão e Modernização:** Carla Nasser Monnerat
- **Coordenadoria das Circunscrições Regionais de Trânsito:** Ayrton Borges de Mendonça
- **Coordenadoria de Educação:** João Antonio Barros Oliveira
- **Coordenadoria Renavam:** Rodrigo Silva Ferreira dos Santos
- **Coordenadoria Renach/Refor:** Marizete Ramos de Andrade Wainerainch
- **Ouvidoria:** Karina Continentino Porto

DIRETORIAS DE APOIO IMEDIATO

- **Gabinete da Presidência:** Leandro da Silva Pinheiro
- **Corregedoria Geral:** Marcus Drucker Brandão
- **Diretoria Jurídica:** Leonardo Azeredo dos Santos
- **Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação:** Felipe Santos Neves

DIRETORIAS DE ATIVIDADES-FIM

- **Diretoria de Registro de Veículos:** Hindemburgo R. de Carvalho
- **Diretoria de Habilitação:** Fernando Vignoli Reis
- **Diretoria de Identificação Civil:** Marcio Bahiense de Carvalho Lyra

DIRETORIAS DE APOIO ADMINISTRATIVO

- **Diretoria Administrativa:** Fernanda Pereira Curdi
- **Diretoria de Apoio Operacional:** Lelio Langoni Cordeiro



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	30
CONSIDERAÇÕES FINAIS	31



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.

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 2019 a 2021 está em conformidade 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

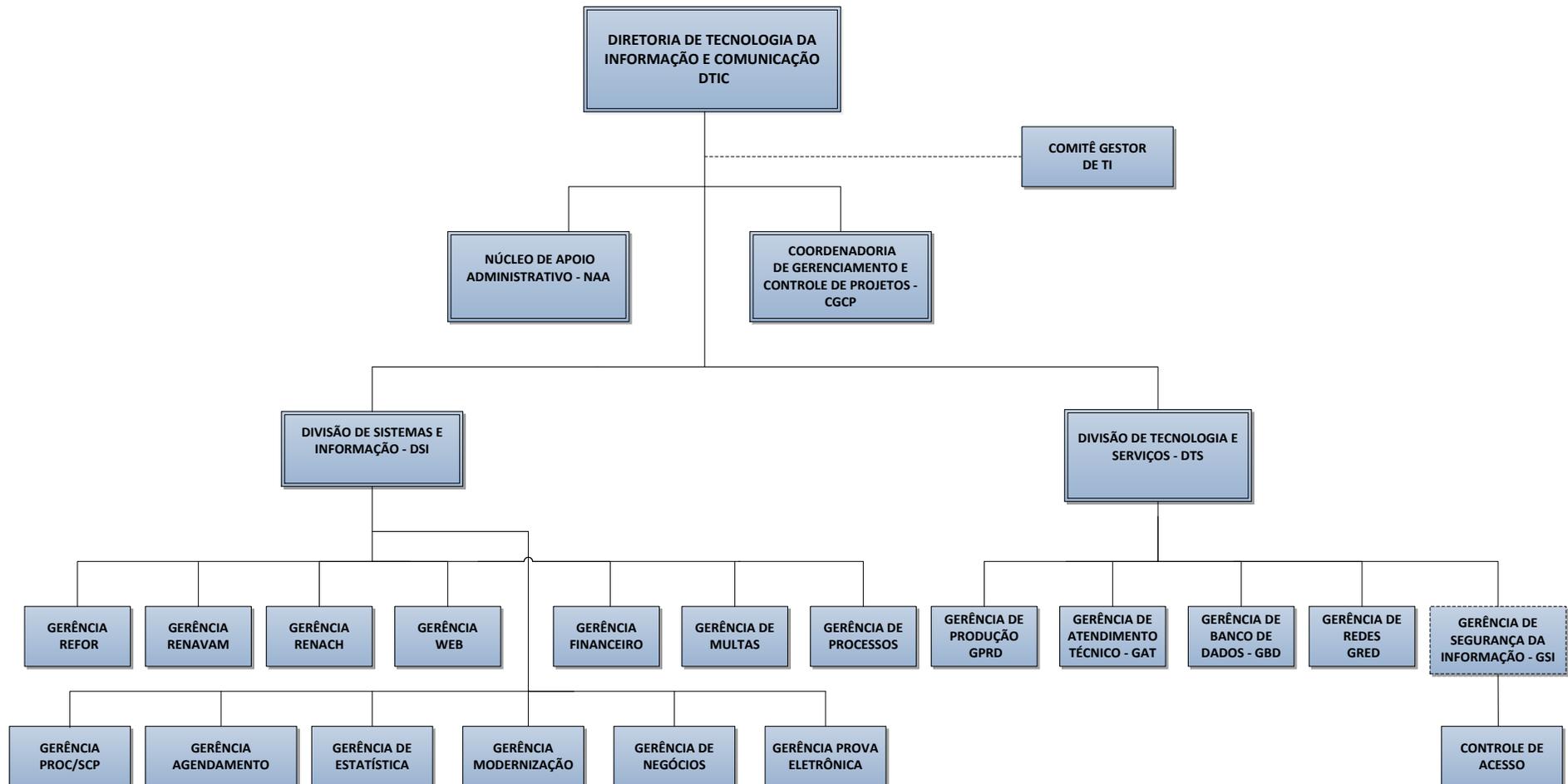
Com a reestruturação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC, ocorrida em janeiro de 2010, a Coordenadoria de Controle e Gerenciamento de Projetos (CGCP) foi criada juntamente com a Divisão de Sistemas de Informação (DSI) e com a Divisão de Tecnologia e Serviço (DTS), conforme Artigo 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 momento oportuno, durante a vigência deste planejamento estratégico.



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 2019 dos projetos pendentes de realização.

Na segunda etapa, para conferir legitimidade ao processo foram envolvidos os colaboradores-chave 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 2021, 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 e a cidadania no trânsito, por meio de ações educativas, habilitação, registro de veículos e identificação civil, atuando com ética, competência, entrega e qualidade.*

DTIC:

- *Identificar e atender as necessidades tecnológicas das áreas do DETRAN-RJ e propor soluções técnicas para os negócios, exercendo sua atividade-meio com eficiência, qualidade e segurança, trazendo de forma direta ou indireta, benefícios para os cidadãos 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 03 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.

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.

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.



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 e atender as necessidades tecnológicas das áreas do DETRAN-RJ e propor soluções técnicas para os negócios, exercendo sua atividade-meio 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 a 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 a 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 aprimorar os canais de recebimento de solicitações dos usuários, dando o devido tratamento às mesmas.

Indicadores Relacionados:

Indisponibilidade dos sistemas RENACH e RENAAM.

Metas:

Indisponibilidade dos sistemas RENACH e RENAAM em 0,32%.



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
11.1 Buscar excelência no atendimento contribuindo para sua celeridade	Modernização do Portal DETRAN-RJ.	2019/2021	Otimizar o gerenciamento de conteúdo.	Facilidade para atualização e edição de artigos, imagens, banners etc; Praticidade para criação de novas áreas, menus e conteúdo; Variações de funcionalidades no site; Posicionamento nos buscadores (Google, Yahoo! etc); Flexibilidade no desenvolvimento de projetos em diferentes portes, sendo adequado a cada necessidade; Baixo custo de atualização e manutenção.	Dependência de profissionais responsáveis pela atualização do conteúdo; Dificuldade no gerenciamento das informações do Portal; Maior custo de atualização e manutenção; Ausência de informações para produção de relatórios gerenciais.
11.2 Buscar excelência no atendimento contribuindo para sua celeridade	Criação de Assistente Virtual Inteligente no Portal do DETRAN-RJ.	2019/2021	Melhorar o atendimento ao público.	Melhoria no atendimento; Redução no volume de chamadas telefônicas; Redução no volume de e-mails recebidos; Suporte útil e de credibilidade de forma a prover respostas corretas e eficientes.	Dependência de maior quantidade de profissionais responsáveis pelo atendimento telefônico.



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
11.3 Buscar excelência no atendimento contribuindo para sua celeridade	Unificação dos Cadastros do DETRAN-RJ (Contínuo).	2019/2021	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; Criação de uma base única de endereços para correspondência; Melhorar controle sobre tentativas de fraude na requisição de documentos; Viabilizar a unificação das informações biométricas dos sistemas AFIS do Detran-RJ e do Estado; Melhorar a qualidade dos processos internos; Melhorar a disponibilidade de informações no Portal da Segurança;</p> <p>Confrontar os pedidos correntes de CNH, de modo online em tempo real, na base do SEI, quando das atualizações da base biométrica de CNH; Reduzir significativamente os espaços de armazenamento em memória de massa de dados(disco rígido), gerando outros benefícios diretos.</p> <p>Confrontar na base de CNH de pedidos de pesquisa recebidos no SEI, quando o cidadão pesquisado não possuir RG no Rio de Janeiro; Confrontar os dados históricos armazenados, que, pelo seu volume, serão distribuídos ao longo dos meses, de modo a não impactar os serviços diários; 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;</p> <p>Possibilitar uma Unificação nos atendimentos da Identificação Civil e Habilitação, mediante a integração sistêmica; Possibilitar maior segurança e registros nas integrações com entidades externas (convênios com outros Órgãos).</p>	<p>Vulnerabilidade a fraudes de documentações; Duplicidade na coleta de Dados ao realizar diferentes serviços dentro do Órgão; Falta de redundância das bases de dados do DETRAN-RJ; 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
12.1 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para a melhoria da imagem do DETRAN-RJ	Atualização da URA no Call Center.	2019/2021	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; Aumentar a quantidade de clientes atendidos através da URA, otimizando recursos e reduzindo custos, tornando a Central de Atendimento mais efetiva; Utilizar tecnologia de ponta em relação ao atendimento ao cliente; 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; Falta de um padrão para atendimento do agendamento.
12.2 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para a melhoria da imagem do DETRAN-RJ	Desenvolvimento de APP para o DETRAN-RJ.	2019/2021	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; Aumentar o relacionamento com o cliente, através da possibilidade de enviar notificações para os usuários.	Não estar aderente as tendências tecnológicas; Correr o risco de outra entidade fazer algo semelhante focado nos serviços do Detran.
12.3 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para a melhoria da imagem do DETRAN-RJ	Implantação de terminais de autoatendimento para realização de serviços do DETRAN-RJ.	2019/2021	Fornecimento de máquinas de autoatendimento em locais de grande circulação de público que permitam consultas, pagamentos emissão de documentos e serviços afins.	Maior agilidade no acesso às informações pelo usuário; Aumentar o relacionamento com o cliente.	Não estar aderente as tendências tecnológicas. Aumentar a demanda nas instalações físicas 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
12.4 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para a melhoria da imagem do DETRAN-RJ	Implantação do monitoramento de veículo nos postos de vistoria – OCR.	2019/2021	Implantar um sistema integrado de identificação e monitoramento de veículos.	Atender ao projeto de lei 1936/13; 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; 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. Atendimento aos clientes do DETRAN-RJ no formato manual, causando aumento no tempo de atendimento.
12.5 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para a melhoria da imagem do DETRAN-RJ	Aumento da segurança dos Links nos postos do DETRAN-RJ (Projeto Rede Viva Segura).	2019/2021	Implantar segurança de perímetro nas unidades de serviço do DETRAN-RJ com a utilização de ferramentas apropriadas.	Aumentar a segurança de dados dos postos de serviços do DETRAN-RJ; Aumentar a credibilidade e imagem do DETRAN-RJ junto ao público devido à maior segurança das informações.	Indisponibilidade e dos serviços ofertados pelo DETRAN-RJ nos postos; Degradação da imagem do DETRAN-RJ.
12.6 Garantir a efetividade e usabilidade dos sistemas e serviços contribuindo para a melhoria da imagem do DETRAN-RJ	Solução de Tecnologia de Informação, móvel e integrada, dedicada à fiscalização do trânsito (blitz inteligente).	2019/2021	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; Garantir maior segurança e confiabilidade em todo o processo de registro de infrações, identificação de veículos inadimplentes e verificação de regularidade fiscal e documental. apoio das câmeras OCR.	Indisponibilidade e do serviço por falta de suporte técnico para continuidade na solução atual; Retornar ao processo manual para registro de infrações, acarretando no aumento do índice de erros na lavratura dos autos; 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 – 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.

➤ **22 – 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
21.1 Ampliar a Governança de TIC	Atualização das políticas e normas e adoção de novas metodologias de Segurança da Informação.	2019/2021	<p>Atualizar a política de segurança da informação de acordo com a Norma ISO27001 e com a Lei 12.965 do Marco Civil da Internet. Atender a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018)</p>	<p>Critério de acesso a informações de nível corporativo para os diversos públicos da Organização; Mitigação de riscos em relação a utilização dos ativos da organização; Redução de incidentes em relação a segurança da informação. Garantir a privacidade dos dados pessoais dos clientes.</p>	<p>Aumento nos riscos negativos em relação a utilização das informações; Dificuldade na implantação de novas políticas de Segurança da Informação; Degradação da imagem do DETRAN-RJ.</p>
21.2 Ampliar a Governança de TIC	Adesão das melhores práticas do ITIL (Contínuo).	2019/2021	<p>Adesão aos processos ITIL: Gerenciamento de Mudanças; Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Problemas; Gerenciamento de Nível de Serviço; Gerenciamento de Catálogo de Serviços; Gerenciamento de Configuração e Ativos.</p>	<p>Fazer um Gerenciamento de TIC mais eficiente e eficaz, tornando-o capaz de: Gerenciar e analisar os riscos e impactos de qualquer mudança que entre em produção; Garantir que os incidentes sejam tratados o mais rápido possível (de acordo com o SLA acordado); Garantir que todos os serviços prestados pela TIC estejam contidos dentro de um catálogo de serviços; Garantir uma análise de tendência dos maiores incidentes e reincidência dos mesmos, realizando uma análise e busca de solução para a causa raiz identificada; Garantir o processo de controle do parque tecnológico em relação aos ativos da Organização.</p>	<p>Afetar negativamente a imagem do DETRAN-RJ em função de novas entradas em produção sem análise prévia de especialistas; Reincidência de incidentes em produção devido a falta de análise de problemas, às vezes resolvendo temporariamente, sem descobrir a causa raiz; Não ter controle efetivo dos serviços prestados pelas equipes de TIC; Possível descumprimento de prazos pelas equipes de TIC (internas e fornecedores); Indisponibilidade ou redução de performance em função de mudanças realizadas sem análise dos objetos afetados.</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
21.3 Ampliar a Governança de TIC	Implementação de processos de qualidade de Software com Ponto de função e metodologia de desenvolvimento ágil - SCRUM (Contínuo).	2019/2021	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 Informações incompletas; Falhas na definição do escopo.
22.1 Facilitar o acesso às informações de TIC	Implantação de BI interno integrado com o sistema de meritocracia e barramento da Unificação de Cadastros.	2019/2021	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; 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; Falta de integração das informações dispersas em vários relatórios; Falta de flexibilidade para que o usuário obtenha as informações necessárias em seus dashboards/cubos.



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 3,50%.



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
31.1 Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC	Criação de ambiente de homologação / treinamento (Pré-Produção).	2019/2021	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; 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; Maior morosidade e retrabalho da área usuária nas funcionalidades;
31.2 Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC	Elaborar pesquisa de satisfação para os serviços de TIC.	2019	Avaliar a qualidade do atendimento prestado pela TIC.	Fornecer aos usuários um canal de feedback; Utilizar os dados coletados para implementar as melhorias necessárias; Visar a aproximação dos usuários; 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 possuímos ferramentas para melhorar os processos chave; Aumentar a reincidência de problemas; Falta de visibilidade da perspectiva dos usuários.
31.3 Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC	Aprimorar o suporte técnico aos Postos do DETRAN-RJ.	2019/2021	Implantar ferramenta de suporte 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; Melhor troubleshooting de problemas; Menor tempo de resolução; Aumentar a qualidade dos serviços e satisfação dos usuários.	Aumento de custos na TIC com deslocamento de profissionais; Maior tempo para resolução de incidentes, impactando o usuário final; Difícil análise inicial de qualquer incidente.



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
31.4 Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC	Atualização/Expansão do Licenciamento do Software de Máquinas Virtuais.	2019/2021	Adquirir/Atualizar e Expandir o licenciamento de gerenciador de máquinas virtuais.	Manter o ambiente atualizado e aumentar os recursos de processamento do cluster; Capacitar o ambiente para receber novos projetos; Manter velocidade na entrega de instalação dos servidores.	Ambiente desatualizado e impossibilidade de expansão do cluster virtual; Não acompanhamento das necessidades da Autarquia no fornecimento de capacidade de expansão; Demora na instalação de servidores físicos.
31.5 Buscar a excelência na entrega dos produtos e serviços de TIC	Otimização do processo de resolução de incidentes de estações de trabalho e atualização do parque computacional.	2019/2021	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; 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 0,80%.

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

Percentual de chamados de atendimento técnico atendidos com atraso abaixo de 3,50%.

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
41.1 Otimizar Processos de TIC	Adesão ao Sistema Eletrônico de Informação (SEI) da SEFAZ.	2019/2021	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.
41.2 Otimizar Processos de TIC	Automatização de atendimento de serviços da Gerência de Atendimento Técnico (GAT).	2019	Projeto de Integração e Automatização de abertura de chamados técnicos.	Facilidade e celeridade no processo de atendimento	Sobrecarga no atendimento telefônico do Service Desk, causando lentidão e insatisfação dos clientes internos.



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
42.1 Gerenciar riscos nos processos informatizados	Implantação de Gestão de segurança da informação.	2019/2021	<p>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.</p>	<p>Reduzir riscos mensuráveis ou não obtidos através de uma metodologia de risco formal.</p>	<p>Risco negativo sobre credibilidade, integridade e confidencialidade, podendo expor o DETRAN-RJ perante a mídia; Possibilidade de vulnerabilidade de riscos negativos em relação a infraestrutura e informações confidenciais do DETRAN-RJ. Falta de descentralização na estrutura de liberação de acesso à Sistemas; Formato de liberação de acesso mais lento, devido a não ser de forma centralizada; Falta de aderência às melhores práticas de liberação de acesso sistêmico.</p>
42.2 Gerenciar riscos nos processos informatizados	Site de contingência de dados.	2019/2021	<p>Contingenciar o ambiente de banco de dados do Detran-RJ.</p>	<p>Replicação e contingenciamento externo das bases de dados, de modo que, se um dos meios de armazenamento apresentar problemas, o outro possa ser utilizado mediante solicitação.</p>	<p>Risco de não conseguir utilizar os bancos de dados, por desastres.</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
42.3 Gerenciar riscos nos processos informatizados	Desenvolver solução de Gestão de Identidade integrado com o Barramento.	2019/2021	Desenvolver solução para maior controle de gestão de pessoas no DETRAN-RJ.	Otimizar o processo de Admissão / Demissão de colaboradores do DETRAN-RJ; 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.

Objetivo estratégico	Objetivo Tático	Previsão de realização	Objetivo Operacional	Benefício (s)	Impacto (s) da não realização
----------------------	-----------------	------------------------	----------------------	---------------	-------------------------------



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
51.1 Promover o desenvolvimento da equipe	Capacitação / reciclagem técnica da equipe da DTIC (Contínuo).	2019/2021	Planejar e registrar a contratação dos treinamentos para a equipe 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.	Melhorar a capacitação da equipe 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.
52.1 Garantir a Infraestrutura de TIC	Aquisição de Licenças de Backup para o servidor de e-mail (Exchange).	2019/2021	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.
52.2 Garantir a Infraestrutura de TIC	Preparar servidor auxiliar das aplicações Natural / Adabas.	2019	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).



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
52.3 Garantir a Infraestrutura de TIC	Expansão do storage e processamento do parque de servidores do DETRAN-RJ para os próximos 3 anos.	2019	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.
52.4 Garantir a Infraestrutura de TIC	Clusterização do Switch Core.	2019	Prover alta disponibilidade para o Switch de Núcleo do backbone SEDE DETRAN-RJ. Viabilizar a expansão de portas cabeadas e sem fio para os ativos de rede da Sede.	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.
52.5 Garantir a Infraestrutura de TIC	Possibilidade do monitoramento e manutenção preventiva da Infraestrutura de conectividade dos postos.	2019	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.



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
52.6 Garantir a Infraestrutura de TIC	Atualização do licenciamento de Microsoft (Servidores e Aplicações).	2019	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.
52.7 Garantir a Infraestrutura de TIC	Atualização do parque de desktops e notebooks.	2019	Atualizar os equipamentos utilizados pelos colaboradores do DETRAN-RJ.	Manter o ambiente computacional de infraestrutura atualizado, padronizado e com maior segurança; Aumentar a disponibilidade devido a robustez; Atender o crescimento institucional do DETRAN-RJ.	Equipamentos desatualizados, com limitações tecnológicas e com alto índice de falhas.
52.8 Garantir a Infraestrutura de TIC	Atualização do parque de impressoras (matriciais, de jato de tinta, laser e multifuncionais) e afins.	2019	Atualizar os equipamentos utilizados pelos colaboradores do DETRAN-RJ.	Manter o ambiente computacional de infraestrutura atualizado, padronizado e com maior segurança; Aumentar a disponibilidade devido a robustez; Atender o crescimento institucional do DETRAN-RJ.	Equipamentos desatualizados, com limitações tecnológicas e com alto índice de falhas.



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
52.9 Garantir a Infraestrutura de TIC	Atualização da solução de antivírus, antispam e proxy.	2019	Atualizar a solução de software e hardware que compreendem esses serviços.	Manter o ambiente computacional de infraestrutura atualizado, padronizado e com maior segurança; Aumentar a disponibilidade devido a robustez; Atender o crescimento institucional do DETRAN-RJ.	Equipamentos e programas desatualizados, com limitações tecnológicas e com alto índice de falhas.
52.10 Garantir a Infraestrutura de TIC	Atualização do licenciamento Oracle.	2019	Atualizar licenciamento Oracle nas versões desejadas, para os componentes utilizados no ambiente de TIC do DETRAN-RJ.	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 Oracle; Flexibilizar as possibilidades de upgrade de versionamentos dos Sistemas Operacionais e afins.	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.
52.11 Garantir a Infraestrutura de TIC	Expansão da rede sem fio dos Postos de Vistoria.	2019	Prover conectividade sem fio para as máquinas de aferição de gases dos Postos de Vistoria de veículos.	Garantia de disponibilidade para a coleta de informações de gases poluentes a serem providas para o INEA, conforme resolução existente.	Não atendimento à resolução existente.



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 Infraestrutura e de Sistemas de Informação 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 em equipamentos para manter a infraestrutura atualizada, possibilitando alta disponibilidade de serviços, com segurança das informações e ampliação do seu quadro funcional para que atendam as crescentes demandas por sistemas oriundos do crescimento do DETRAN-RJ nos últimos anos.