

Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor

PEDTIC 2025

Documentos de Referência

Portaria PRODERJ/PRE N.º 825

Plano de Contratação Anual (PCA)



GOVERNADOR

Cláudio Castro

SECRETÁRIO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Gutemberg Fonseca de Paula

APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor (SEDCON) é a primeira e única do Brasil voltada exclusivamente para a elaboração de políticas públicas em defesa do consumidor. Criada a partir do Decreto nº 48.761, de 23 de outubro de 2023, e da Lei Estadual nº 10.181 de 16 de novembro de 2023, atua no planejamento, elaboração, coordenação e execução da política estadual de relações de consumo. Os projetos desenvolvidos pela Secretaria são relacionados ao cumprimento da lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que institui o Código de Proteção e Defesa do Consumidor. A atuação da SEDCON em conjunto com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e com os Procons Estadual e Municipais (Autarquias de Proteção e Defesa do Consumidor) torna mais eficiente a conscientização dos consumidores cariocas e fluminenses sobre seus direitos, bem como facilita e amplia as ações de defesa do direito do consumidor, além de fortalecer o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor no Rio de Janeiro.

Missão

Ser a voz proeminente da população, defendendo e assegurando os direitos dos consumidores; promover a conscientização dos consumidores do estado do Rio de Janeiro sobre seus direitos; facilitar e ampliar as ações de defesa do consumidor.

Visão

Construir um ambiente de confiança, onde os consumidores sintam-se protegidos e empoderados; unir forças, serem capazes de promover serviços e estabelecimentos justos e responsáveis; obter reconhecimento de referência na proteção dos direitos do consumidor, agindo de forma pioneira e proativa a fim de garantir a transparência e a justiça nas relações de consumo.

Valores

Compromisso com a população: estar comprometido em ser a voz dos consumidores e garantir seus direitos;

Integridade e transparência: agir com integridade e transparência em todas as atividades;

Proatividade e inovação: serem proativos na identificação e resolução de problemas;

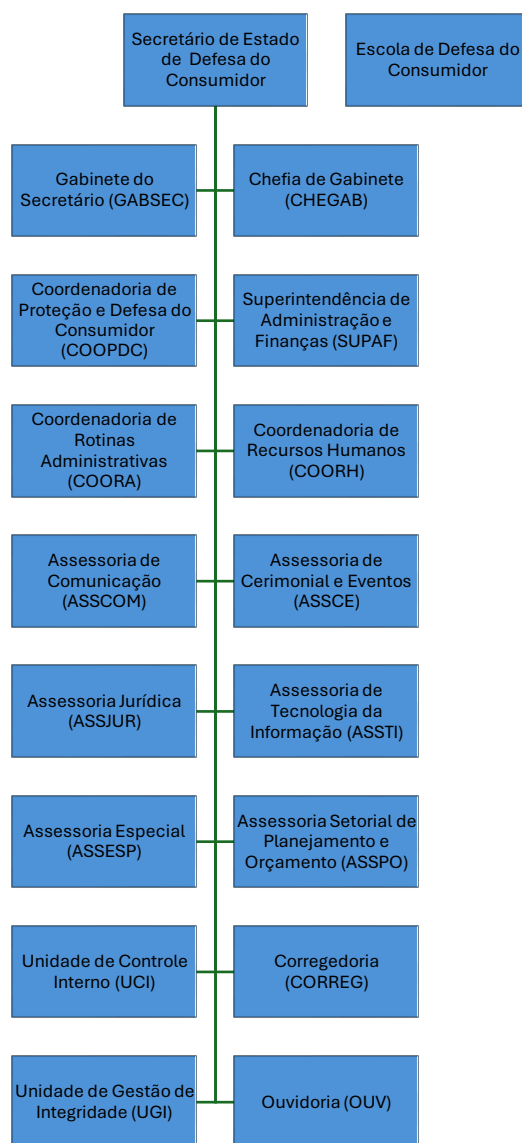
Respeito e empatia: oferecer respeito e empatia a todas as interações, reconhecendo a diversidade e as necessidades individuais dos consumidores.

Sumário

1.	DO INÍCIO DA ELABORAÇÃO	
1.1.	Apresentação da estrutura organizacional da SEDCON.	
1.2.	Apresentação da estrutura organizacional da ASSTI.	
1.3.	Análise matriz SWOT/FOFA.	
1.4.	Princípios direcionadores	
1.4.1.	Plano Plurianual	
1.5.	Objetivos Estratégicos de TIC.....	
1.5.1.	Introdução.....	
1.5.2.	Objetivos estratégicos	
2.1.	Período de revisão, equipe de elaboração e seus papéis.....	
2.2.	Localidade.....	
2.3.	Cronograma de Trabalho para Elaboração do PEDTIC 2024.....	
3.	AVALIAÇÃO	
3.1.	Avaliação do PEDTIC do ano anterior.....	
3.2.	Relatório de execução orçamentária.	
4.	PLANEJAMENTO.	
4.1.	Levantamento de Prioridades e dos Objetivos Estratégicos.	
4.2.	Relatório sintético de gestão.....	
4.3.	Plano de gestão de pessoas e cargos.	
4.4.	Inventário de recursos de TIC.....	
5.	CONTROLE E MONITORAMENTO.	
5.1.	Percentual das ações executadas e metas para os próximos anos.	
6.	CONCLUSÃO	

1. DO INÍCIO DA ELABORAÇÃO

1.1. Apresentação da estrutura organizacional da SEDCON



1.2. Apresentação da estrutura organizacional da ASSTI

Atual estrutura da **Assessoria de TI – ASSTI** necessita de força de trabalho para sustentação dos serviços e da organização como um todo.

ASSTI
Cláudio Luis da Silva Freitas
Assessor Técnico

Estrutura organizacional da Assessoria de tecnologia da informação.

1.3. Análise matriz SWOT/FOFA

Uma ferramenta amplamente utilizada para análise de cenários, a qual gera o levantamento dos ambientes externos e internos das organizações, abordando suas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

Interno	Forças	Fraquezas
	Decisão baseada em dados: A SEDCON tem como uma de suas principais diretrizes a gestão orientada por dados. A capacidade de tomar decisões informadas com base em indicadores claros e dados confiáveis melhora a eficiência dos processos e a eficácia das políticas públicas.	Apenas um servidor de TI para todo o órgão: atualmente, há uma grave limitação de pessoal na área de TIC, com apenas um servidor disponível para atender todas as demandas técnicas e operacionais da secretaria, o que sobrecarrega o setor e compromete a eficiência.
	Apoio da direção para implementar políticas de segurança e boas práticas de TIC: A alta direção está comprometida em apoiar e viabilizar a implementação de políticas de segurança cibernética, bem como a adoção de boas práticas de governança de TIC. Isso garante maior suporte institucional para iniciativas tecnológicas e de inovação.	Infraestrutura desatualizada: A SEDCON opera com uma infraestrutura obsoleta, incluindo computadores com mais de 10 anos de uso e sem as devidas atualizações de hardware e software, além da falta de equipamentos modernos e necessários para garantir a continuidade e segurança das operações.
	Bom relacionamento com órgãos de tecnologia do governo: A SEDCON mantém um relacionamento positivo com outros órgãos públicos e parceiros governamentais, como SEEDUC, PRODERJ, e Rio Previdência. Essas parcerias são essenciais para promover a troca de experiências, compartilhar soluções tecnológicas e receber suporte técnico.	Dependência de parceiros externos: A secretaria possui alta dependência de fornecedores e parceiros externos para suprir necessidades tecnológicas e operacionais, o que limita a autonomia e aumenta o tempo de resposta para resolução de problemas críticos.
Externo	Oportunidades	Ameaças
	Contratação de estagiários e apoio administrativo técnico terceirizado para suprir demandas operacionais e técnicas: A implementação de um programa de estágio voltado para TIC pode proporcionar à SEDCON um aumento na capacidade técnica a um custo relativamente baixo. Isso também	A ausência de mecanismos adequados de segurança expõe a SEDCON a riscos significativos, como incidentes cibernéticos, interrupções nos serviços e comprometimento da integridade das operações. Com o aumento da digitalização, essas fragilidades podem afetar a confiança pública e a

	contribuiria para a formação de futuros profissionais, além de trazer novas ideias e práticas atualizadas para o órgão.	continuidade das atividades, além de impactar o cumprimento das exigências legais, como as previstas na LGPD.
	Parcerias com universidades e centros de tecnologia para programas de estágio e consultoria especializada: As parcerias com universidades e centros de tecnologia criam oportunidades para o desenvolvimento de soluções inovadoras, projetos de pesquisa aplicada, e acesso a consultorias especializadas em TIC. Essas parcerias, realizadas por meio de acordos de cooperação técnica irão contribuir sobremaneira para aceleração de soluções estratégicas e adoção de tecnologias customizadas para o atendimento das demandas institucionais.	
	Construção de uma política institucional a partir do “zero”: proporcionando condições de instalar as mais modernas práticas de gestão em atendimento aos preceitos legais e institucionais.	Ausência de uma Política de Conformidade com a Lei Geral de proteção de dados - LGPD: A falta de diretrizes claras para garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados representa um risco legal e reputacional para a SEDCON. A não adequação à legislação pode resultar em sanções, prejudicando a relação com o público e os parceiros institucionais.
	Desenvolvimento de uma política integrada a outros órgãos do sistema estadual de defesa do consumidor: em especial a autarquia vinculada a pasta do Procon RJ.	

1.4. Princípios direcionadores

1.4.1. Plano Plurianual

Atualmente, a secretaria ainda não possui um Plano Plurianual formalizado, devido ao processo de estruturação e aprimoramento de suas práticas de governança e planejamento estratégico. No entanto, essa lacuna já foi identificada e está sendo tratada como prioridade nas próximas atualizações de gestão.

No planejamento estratégico **OETIC01**, o qual prevê o fortalecimento da governança, está contemplada a elaboração e implementação do Plano Plurianual como parte fundamental

para o desenvolvimento e consolidação de uma cultura organizacional mais robusta e alinhada com as melhores práticas de governança.

Esse esforço visa assegurar maior previsibilidade, planejamento eficiente e transparência na condução das ações e projetos estratégicos da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor. Assim, a SEDCON reafirma seu compromisso com a melhoria contínua e a evolução de suas práticas, constando o Plano Plurianual no plano de gestão para implementação.

1.5. Objetivos Estratégicos de TIC

1.5.1. Introdução

- O Plano Estratégico e Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PEDTIC), da SEDCON, tem como objetivo realizar diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TIC da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor, nos termos da Portaria de Governança de TIC do Estado do Rio de Janeiro, e demais normas que forem publicadas pelo PRODERJ.
- A elaboração do documento mostra, de forma macro, os problemas atuais e as soluções desejadas, adequada às necessidades mais eminentes, objetivando melhorias em curto e médio prazo, e sempre observando as melhores práticas do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação, além da conformidade com as instruções normativas e leis vigentes.
- A equipe da Assessoria de Tecnologia da Informação - ASSTI do órgão fará o levantamento das demandas principais que afetam desenvolvimento da secretaria e apontará iniciativas a fim de melhorar a produtividade dos colaboradores e desenvolvedores, fazendo que a SEDCON consiga prestar um serviço ainda mais ágil junto aos seus parceiros e, principalmente, à população do Estado do Rio de Janeiro.

- A Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor tem uma necessidade de investimentos urgentes em tecnologia da informação e comunicação, pois os trabalhos são realizados por infraestrutura e sistemas antigos e obsoletos. Com a demanda crescente de serviços digitais, é fundamental oferecer para a população uma infraestrutura mais atualizada, trazendo eficiência e todos os benefícios e imediatismo que a tecnologia oferece.

1.5.2. Objetivos estratégicos

VISÃO GERAL DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - OETIC			
OETIC	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	METAS PARA 2025
OETIC01	Fortalecer a gestão e a Governança de TIC.	Proporcionar serviços de TIC, de forma eficiente, monitorando o seu uso de forma adequada, além de direcionar a sua utilização, visando dar suporte à tomada de decisões da Organização e melhoria contínua na entrega de serviços ao cidadão.	Adesão da Ata de Registro de Preços (ARP) PRODERJ para início do atendimento da demanda, sendo realizada no quarto trimestre de 2025.
OETIC02	Atualização da infraestrutura de <i>links</i> de Internet da sede e unidades da SEDCON.	Instalar novos <i>links</i> de Internet da Rede Governo (INFOVIA 3.0).	Resolução Conjunta entre a SEDCON e o PRODERJ para atender a demanda.
OETIC03	Adquirir componentes para infraestrutura de rede da SEDCON.	Proporcionará acesso expandido, atualizado e seguro em todos os espaços da SEDCON.	Solicitação ao PRODERJ para contratação de empresa especializada em executar serviços por demanda de instalação, manutenção e remanejamento de pontos de rede lógicos e elétricos, com fornecimento em definitivo de materiais, compreendendo, assim, seus deslocamentos e as fases de planejamento, projeto e execução. Além disso, contemplando todas as adequações e recomposições necessárias ao perfeito acabamento, inclusive serviços de cortes, furos, posteamento, caixas de piso, remanejamentos, desligamentos, ativação e organização de <i>rack</i> de lógica, para atender órgãos e entidades da Administração Pública.
OETIC04	Aquisição de servidores de rede.	Implementar segurança da informação tanto para usuários e sistemas conforme a LGPD.	Iniciar processo de licitação para aquisição em 2025.

OETIC05	Atualizar os sistemas operacionais de rede da SEDCON.	Implementar a segurança da informação para os usuários e sistemas, conforme descritos na LGPD.	Ação para ser contratada em 2025– PRODERJ. Contratação de serviços de subscrições de <i>softwares</i> Microsoft, no formato CSP (Aquisição para uso perpétuo de sistema operacional de rede).
OETIC06	Contratação de solução antivírus para servidores de rede.	Implementar segurança da informação para os usuários e sistemas, conforme descritos na LGPD.	Demanda a ser concluída em 2025. Devido à alta criticidade.
OETIC07	Implantação de sistema de videomonitoramento inteligente.	Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de Outsourcing, de solução de videomonitoramento inteligente, bem como controle de acesso, contemplando a implantação de equipamentos, <i>softwares</i> , manutenção e suporte técnico, para atender as necessidades da SEDCON.	Aguardando liberação de ARP PRODERJ para iniciar contratação.
OETIC08	Capacitação de servidores.	Promover a capacitação, motivação e comprometimento dos servidores, definindo a estrutura de funções e responsabilidades.	Capacitações realizadas de forma periódicas e constantes.

OETIC09	Aquisição de <i>Desktops</i> , <i>Laptops</i> , <i>Tablets</i> e Impressoras.	<i>Desktops</i> compactos, otimizados para economia de espaço e eficiência energética. <i>Laptops</i> configurados para edição de imagens e vídeos de alta performance e unidades de alto desempenho para apoio em atividades específicas. Mobilidade em eventos e atividades de fiscalização externa. Além de impressoras coloridas e monocromáticas, para atender às diversas necessidades de impressão.	Todo parque computacional renovado.
OETIC10	Aquisição de sistema de conectividade via satélite.	Garantir conexão em eventos e projetos externos, especialmente em áreas remotas.	Sistema em funcionamento.
OETIC11	Aquisição de sistema de acesso por biometria e reconhecimento facial.	Integrado para controle de segurança nas instalações, garantindo, assim, um gerenciamento de acesso.	Sistema em funcionamento.
OETIC12	Aquisição de <i>switches</i> gerenciáveis.	<i>Switches</i> de 48 portas para uma conectividade eficiente entre os dispositivos da rede.	Equipamentos instalados e em produção.
OETIC13	Armazenamento em Nuvem.	Solução de 2TB para colaboração e armazenamento seguro de documentos.	Solução contratada e em produção.

OETIC14	Criação de <i>podcast</i> para levar acesso à informação de direitos do consumidor a um maior número de pessoas. Além disso, a aquisição de <i>Kit</i> multimídia para <i>podcasts</i>.	Equipamentos completos para gravação e produção de conteúdo de áudio.	<i>Podcast</i> criado e sendo realizado de acordo com o planejamento.
OETIC15	Aquisição de TVs, <i>Smartphones</i> , Chips com planos de dados móvel para comunicação interna.	Tvs de 55 polegadas para exibir informações em áreas comuns, compatíveis com reprodução de vídeos em alta definição. Smartphones para uso geral sendo 3 unidades de alta performance para a equipe de comunicação. Plano 5G para garantir conectividade em operações de campo. Identificação e controle de inventário.	Equipamentos em produção.
OETIC16	Inventariar todos os itens de configuração adquiridos para controle de inventário.		Todos os itens pertencentes ao patrimônio da SEDCON devidamente inventariados.
OETIC17	Acesso WI-FI em toda a secretaria.	Conjunto de antenas para cobertura Wi-Fi eficiente em todas as áreas, bem como aquisição de adaptadores WI-FI USB.	Toda a secretaria com acesso estável a rede WIFI.

OETIC18	Aquisição de periféricos específicos para estúdio.	Câmeras de alta resolução para fotos e vídeos, incluindo lentes de diferentes distâncias focais e acessórios de iluminação. Cartões de memória de alta capacidade. Cases rígidos para transporte de equipamentos. Iluminadores LED portáteis. Flashes profissionais. Kit de iluminação contínua. Gimbal para gravação de vídeo estável. Microfones para captação de áudio em transmissões ao vivo. HD Externo 4TB para armazenamento de grandes volumes de dados. Rebatedor fotográfico, tamanho 90 cm x 120 cm, com múltiplas superfícies para controle de iluminação. Drone para filmagem. Câmera de ação com suporte.	Equipamentos em produção.
	Aquisição de impressora Plotter.	Impressora Plotter, para impressão de banners e materiais de grande formato, voltada para produções de alta resolução em eventos e comunicações visuais.	Equipamentos em produção.
OETIC20	Criação de Plataforma de Gestão de Atendimento e Fiscalização.	Sistema integrado para gerenciar reclamações e processos de fiscalização.	Plataforma criada e em produção

OETIC21	Criação de Sistema de Gerenciamento de EAD.	Para cursos e treinamentos <i>onlines</i> .	Sistema criado e em produção
OETIC22	Aquisição de Licença para servidor Windows e impressão.	Para gestão centralizada de servidores e impressoras.	Licenças adquiridas e servidores em utilização.
OETIC23	Servidor de arquivos com Armazenamento e Colaboração em Nuvem.	2TB para colaboração e arquivamento seguro.	Servidor de arquivos em nuvem devidamente configurado e em produção.
OETIC24	Aquisição de <i>Software</i> de Gestão de TI e Lei Geral de Proteção de Dados	Conformidade com a LGPD e gestão de TI.	<i>Software</i> adquirido e em produção.
OETIC25	Ferramenta de videoconferência.	Reuniões e comunicação eficiente.	Ferramenta de vídeo conferência adquirida e em utilização.
OETIC26	Aquisição de Inteligência artificial para automação e análise.	Solução de IA para automação de tarefas e suporte.	Em produção.

OETIC27	Aquisição de Plataforma de <i>design</i> gráfico, edição de vídeo profissional, bem como plataforma colaborativa de <i>design</i> .	Acesso completo a ferramentas de <i>design</i> e vídeo para criação de materiais gráficos simplificada, além da produção de conteúdo digital.	Plataforma adquirida e em utilização para os devidos fins.
OETIC28	Aquisição de Recursos Multimídia Interativos (Tela, Projetores e Lousa Digital)	Adquirir lousas digitais interativas, telas touchscreen e projetores multimídia para modernizar os espaços de capacitação, reuniões e apresentações institucionais da SEDCON, promovendo ambientes mais colaborativos e tecnológicos.	Adesão da Ata de Registro de Preços (ARP)

2. DA PREPARAÇÃO

2.1. Período de revisão, equipe de elaboração e seus papéis:

Período
2025 - 2028

HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES

Ano de Vigência	Elaboração	Revisão	Revisão Extraordinária
2025	Dezembro de 2024	-	-

CONTROLE DE VERSÃO

Data	Versão	Alteração	Motivação/Justificativa	Responsável
02/12/2024	1.0	Criação	-	Equipe de elaboração

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Nome	Setor / Órgão	Função
Gutemberg Fonseca de Paula	Secretaria / SEDCON	Secretário
Claudio Luís Silva de Freitas	ASSTI / SEDCON	Suplente
Felipe de Assis Gonçalves	Every Cybersecurity, GRC and Privacy Solutions	Consultor GRC

EQUIPE DO COMITÊ PERMANENTE

Nome	Setor / Órgão	Função
Claudio Luis Silva de Freitas	ASSTI/SEDCON	Principal Responsável do NSTIC/RJ
Elaine Cristina Porto Neves	SUPAF/SEDCON	Representante da Área de Planejamento
Priscila Ramalho Justa do Vale	ASSPO/SEDCON	Representante da Área de Orçamento
Lucas de Melo Silva	COORA/SEDCON	Representante da Área de Administração e Patrimônio

Renato Gomides Dias Junior	COORA/SEDCON	Representante da Atividade Fim
Marcelo Lage Neves de Almeida	CHEGAB/SEDCON	Representante Designado pela Alta Administração

2.2.Localidade

Sede da SEDCON

Edifício Torre Sul R. Joaquim Palhares, 40 - Cidade Nova, Rio de Janeiro – RJ–CEP:20260-080

2.3.Cronograma de Trabalho para Elaboração do PEDTIC 2024

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	DIRECIONADORES	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4	RESPONSÁVEL
-----------	-----------	----------------	--------	--------	--------	--------	-------------

Direcionadores	Apresentação.						NSTIC/RJ
	Construção de Matriz SWOT/FOFA.						NSTIC/RJ
	Objetivos Estratégicos de TIC e alinhamento entre os Instrumentos.						NSTIC/RJ e Comitê PEDTIC
Preparação	Definição do período de revisão, da equipe que deverá compor o Comitê do PEDTIC, os papéis e responsabilidades de cada membro.						Diretor Administrativo
Avaliação	Monitoramento do PEDTIC anterior.						NSTIC/RJ e Comitê PEDTIC
Planejamento	Mapa de Operacionalização dos Objetivos Estratégicos do PEDTIC.						NSTIC/RJ
	Levantamento de Prioridades e Relatório Sintético de Gestão.						NSTIC/RJ
	Gestão de pessoas e cargos.						NSTIC/RJ e Recursos Humanos
	Inventário de recursos de TIC.						NSTIC/RJ e Comitê PEDTIC (Patrimônio)
Controle	Produção de Relatório (Conclusão).						NSTIC/RJ

3. AVALIAÇÃO

3.1. Avaliação do PEDTIC do ano anterior.

A ausência da avaliação do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PED-TIC) no ano anterior deve-se ao fato de que a secretaria responsável foi recentemente criada. Como parte de sua estruturação inicial, ainda não existiam processos, indicadores e mecanismos consolidados para a realização de uma avaliação formal do plano estratégico comparativo.

3.2. Relatório de execução orçamentária

Devido à SEDCON não possuir um Plano Plurianual, a abordagem, a seguir, foi realizada de acordo com o Plano de Gestão Anual – PGA, nela, estão vinculados aos objetivos estratégicos e necessidades programados para iniciar em 2025. A seguir, consta a tabela de execução orçamentária:

Visão geral da execução das ações com linhas orçamentárias do PEDTIC										
Objetivos Estratégicos	Descrição	PPA - Programa		PCA		Dotação Inicial	Dotação Atualizada	Despesas Autorizadas	Despesas empenhadas	Despesas Liquidadas
		ID	Descrição	ID	Descrição					
OETIC01	Fortalecer a gestão e a	Não	Não	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0

	Governança de TIC.	Possui	Possui							
OETIC02	Atualização da infraestrutura de <i>links</i> de Internet da sede e unidades da SEDCON.	Não Possui	Não Possui	159144/77282/	Contratação de empresa especializada. Tipo de serviço: fornecimento de serviço de implementação de solução de correio eletrônico (e-mail) corporativo, em ambiente de nuvem, na modalidade de <i>software</i> como serviço (saas)/contratação de empresa especializada na prestação de serviços gráficos em geral	R\$70.288,00	0	0	0	0
OETIC03	Adquirir componentes para infraestrutura de rede da SEDCON.	Não Possui	Não Possui	89264	Contratação de empresa especializada na prestação de serviço do sistema <i>firewall</i> .	R\$44.400,00	0	0	0	0
OETIC04	Aquisição de servidores de rede.	Não Possui	Não Possui	142281	Raid 0 (striping), capacidade: 8 tb,	R\$962,00	0	0	0	0

					número unidades disco: 2 unidades, velocidade transmissão dados: 290 mbps, interface comunicação: usb 3.0, sistema operacional: windows e mac, alimentação: adaptador bivolt 127 ~ 220 v, dimensões: 165 x 157 x 99 mm, forma fornecimento: UN.					
OETIC05	Atualizar os sistemas operacionais de rede da SEDCON.	Não Possui	Não Possui		Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC06	Contratação de solução antivírus para servidores de rede.	Não Possui	Não Possui		Não possui	0	0	0	0	0
OETIC07	Implantação de sistema de videomonitoramento inteligente.	Não Possui	Não Possui		Não possui	0	0	0	0	0
OETIC08	Capacitação de servidores	Não Possui	Não Possui	46987	Compra de vagas em curso, oferecido por	R\$880.000,00	0	0	0	0

					pessoa jurídica, especializada na prestação de serviços de treinamento de alto nível na área de curso de atualização e aperfeiçoamento para secretarias e assessores da administração pública.					
OETIC09	Aquisição de <i>Desktops</i> e Periféricos, <i>Laptops</i>, <i>Tablets</i> e <i>Impressoras</i>	Não Possui	Não Possui	179999/167682/184376	Serviço de <i>outsourcing</i> de microcomputador (desktop) do tipo intermediário processador 4.0ghz ou mais, 04 ou mais núcleos reais. frequência baseada em processador com 1.80 ou mais GHZ. Memória cache 8mb com GPU integrada e memória	R\$405.000,00	0	0	0	0

					compartilhável até 63 gb, placa em regime em dois ou mais soquetes duais incline memory expansível até 16 gb monitor, 8gb de ram ddr4 - ssdnvme classe (35) ou classe (40) - tela 100%. plana led de 21,5 polegadas.					
OETIC10	Aquisição de sistema de conectividade via satélite.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC11	Aquisição Sistema de acesso por biometria e reconhecimento facial.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC12	Aquisição de <i>switches</i> gerenciáveis.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC13	Armazenamento em Nuvem.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC14	Criação de podcast para levar acesso à informação de direitos do consumidor a um maior número de pessoas.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0

	Aquisição de Kit multimídia para <i>podcasts</i> .									
OETIC15	Aquisição de TVs, Smarttphones, Chips com plano de dados móvel para comunicação interna.	Não Possui	Não Possui	152234	Smart tv led ultra hd 4k, sistema som: estéreo, tamanho: 55``, tensão: bivolt, sistema captação: ntsc/ palm-m/ pal-n/ isdb-tb, acessório: controle remoto, dimensão (l x h x p): n/d, entradas: usb, hdmi, rj45 e wi-fi, saídas: áudio digital, áudio e vídeo estéreo.	R\$40.000	0	0	0	0
OETIC16	Inventariar todos os itens de configuração adquiridos para controle de inventário.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC17	Acesso WIFI em toda a secretaria.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC18	Aquisição de periféricos específicos para estúdio.	Não Possui	Não Possui	184376/184377 /184379/184379/ 178014/184390/	Itens detalhados especificamente conforme ID do	R\$39.976,00 Demais já	0	0	0	0

				173768	PCA, em anexo ao plano de Contratação anual.	calculados no OETIC02, OETIC09.				
OETIC19	Aquisição impressora Plotter.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC20	Criação de Plataforma de Gestão de Atendimento e Fiscalização.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC21	Criação de Sistema de Gerenciamento de EAD.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC22	Aquisição de Licença para servidor Windows e impressão.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC23	Servidor de arquivos com Armazenamento e Colaboração em Nuvem.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC24	Aquisição de <i>Software</i> de Gestão de TI e Lei Geral de Proteção de Dados.	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC25	Ferramenta de videoconferência	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0
OETIC26	Aquisição de Inteligência artificial para automação e	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0

	análise									
OETIC27	Aquisição de Plataforma de <i>design</i> gráfico, edição de vídeo profissional e plataforma colaborativa de <i>design</i> .	Não Possui	Não Possui	156836	Contratação de agência de comunicação para elaboração e execução de plano de comunicação, englobando o atendimento a imprensa, <i>marketing</i> digital e produção audiovisual	R\$309.600,00	0	0	0	0
OETIC28	Aquisição de Recursos Multimídia Interativos (Tela, Projetores e Lousa Digital)	Não Possui	Não Possui	Não Possui	Não Possui	0	0	0	0	0

4. PLANEJAMENTO

4.1. Levantamento de Prioridades e dos Objetivos Estratégicos.

a. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

As necessidades foram trazidas segundo os critérios da matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tempo), sendo classificadas conforme sua urgência, de acordo com o quadro abaixo.

Matriz GUT

Nota	Gravidade	Urgência	Tendência
1	Sem gravidade	Pode esperar	Não mudar nada
2	Pouco grave	Pouco urgente	Piorar em longo prazo
3	Grave	O mais rápido possível	Piorar em médio prazo
4	Muito grave	É urgente	Piorar em curto prazo
5	Extremamente grave	Precisa ser resolvido já	Piorar rapidamente

b. ATRIBUIÇÃO DE PONTOS

Após a atribuição, os pontos são multiplicados entre si, fornecendo um total que sugere o “peso” do problema para a instituição. Quanto maior o peso, mais alta a prioridade do problema. A prioridade no atendimento das demandas será determinada pela ordem descendente dos “pesos” fornecidos pela matriz GUT, conforme a seguir:

NÍVEIS DE PRIORIDADE	PESO MATRIZ GUT
Prioridade alta	4-5

Prioridade média	2-3
Prioridade baixa	1

C. O PLANO DE LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES TEM FOCO NAS DEMANDAS DE TIC, ATÉ 2027, DE MANEIRA A PROVER MEIOS PARA A REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

Matriz GUT									
Objetivos Estratégicos	Descrição dos Riscos	Descrição da Necessidade	Origem	Área	Resumo dos Benefícios	Critérios de Priorização			
						G	U	T	Grau Crítico
OETIC01	Desperdício de recursos públicos.	Fortalecer a gestão e a Governança de TIC.	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Proporcionar serviços de TIC de forma eficiente, monitorando o seu uso de forma adequada e direcionando a sua utilização, visando fornecer suporte à tomada de decisões da Organização e melhoria contínua na entrega de serviços ao cidadão.	3	4	5	60
OETIC02	A lentidão e oscilação do acesso a internet prejudica o andamento das atividades cotidianas.	Atualizar a velocidade e estabilidade dos <i>links</i> de acesso à Internet.	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Aumento de produtividade, permitindo maior entrega para o público interessado.	3	3	5	45
OETIC03	Segurança e estabilidade dos serviços de tic comprometidos .	Adquirir componentes para infraestrutura de rede da SEDCON.	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Adequação da infraestrutura alinhada com as Instruções Normativas do PRODERJ e à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Proporcionará acesso expandido, atualizado e	5	5	5	125

					seguro em todos os espaços da SEDCON.				
OETIC04	Estabilidade da infraestrutura da SEDCON comprometida.	Aquisição de servidores de rede.	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Implementar segurança da informação tanto para usuários e sistemas conforme a LGPD.	3	4	4	48
OETIC05	A falta de atualização compromete a segurança da informação e não conformidade com legislações e a LGPD.	Atualizar os sistemas operacionais de rede da SEDCON.	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Ação para ser contratada em 2025 – PRODERJ. Contratação de serviços de subscrições de <i>softwares</i> Microsoft no formato CSP (Aquisição para uso perpétuo de sistema operacional de rede)	3	4	4	48
OETIC06	Comprometimento da Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade dos Dados.	Contratação de solução antivírus para servidores de rede.	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Demanda para ser concluída em 2025. Devido à alta criticidade.	5	5	5	125
OETIC07	Ausência de provas para abertura de boletim de ocorrência em caso de furtos.	Monitorar os espaços internos e externos da sede e unidades.	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Outsourcing de solução de videomonitoramento inteligente e controle de acesso, contemplando implantação de equipamentos, softwares, manutenção e suporte técnico, para atender as necessidades da	3	3	4	36

					SEDCON.				
OETIC08	Colaboradores sem treinamento não conseguem utilizar ferramentas ou processos de maneira eficiente.	Promover a capacitação, motivação e comprometimento dos servidores, definindo a estrutura de funções e responsabilidades.	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Capacitações periódicas e constantes.	2	5	3	30
OETIC09	Parque computacional da SEDCON encontra-se antigos e desatualizados e apresentando problemas críticos de funcionamento.	Aquisição de <i>Desktops</i> , <i>Laptops</i> , <i>Tablets</i> e Impressoras	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Parque tecnológico novo e atualizado com garantia vigente, diminui os riscos de inatividade ou interrupções inesperadas. Apoio nas execuções dos serviços realizados pela SEDCON.	5	5	5	125
OETIC10	Não acesso à internet em locais afastados de difícil acesso.	Aquisição sistema de conectividade via satélite	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Garantir conexão em eventos e projetos externos, especialmente em áreas remotas	3	3	3	27
OETIC10	Não acesso à internet em locais afastados de difícil acesso.	Aquisição sistema de conectividade via satélite	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Garantir conexão em eventos e projetos externos, especialmente em áreas remotas	3	3	3	27
OETIC11	A entrada de pessoas não autorizadas compromete a segurança física e das informações da SEDCON.	Aquisição Sistema de acesso por biometria e reconhecimento facial	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Integrado para controle de segurança nas instalações garantindo um gerenciamento de acesso.	3	4	4	48
OETIC12	Estabilidade de rede prejudicada, prejudicando entregas de pacotes com	Aquisição de <i>switches</i> gerenciáveis	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	<i>Switches</i> de 48 portas para uma conectividade eficiente entre os dispositivos da	3	3	4	36

	eficiência.				rede.				
OETIC13	Armazenamento de arquivos e documentos elaborados de forma segura, garantindo que incidentes no servidor de arquivos não ocasionem perdas irreversíveis.	Armazenamento em Nuvem	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Solução de 2TB para colaboração e armazenamento seguro de documentos.	3	4	4	48
OETIC14	Sem riscos	Criação de <i>podcast</i> para levar acesso à informação de direitos do consumidor a um maior número de pessoas. Aquisição de Kit multimídia para podcasts.	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Equipamentos completos para gravação e produção de conteúdo de áudio	1	1	1	3
OETIC15	Falhas na comunicação.	Aquisição de TVs, <i>Smartphones</i> , Chips com plano de dados móvel para comunicação interna.	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Tvs de 55 polegadas para exibir informações em áreas comuns, compatíveis com reprodução de vídeos em alta definição. Smartphones para uso geral sendo 3 unidades de alta performance para a equipe de comunicação. Plano 5G para garantir conectividade em operações de campo.	1	2	3	6
OETIC17	Falta de Redundância em acessos a internet, falta de praticidade	Acesso WIFI em toda a secretaria.	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Conjunto de antenas e roteadores para cobertura Wi-Fi eficiente em	3	4	4	48

	em deslocamentos para reuniões e interações internas.				todas as áreas. Aquisição de adaptadores WI-FI USB.				
OETIC18	Sem riscos	Aquisição de periféricos específicos para estúdio.	ASSTI	ASSTI	Câmeras de alta resolução para fotos e vídeos, incluindo lentes de diferentes distâncias focais e acessórios de iluminação. Cartões de memória de alta capacidade. Cases rígidos para transporte de equipamentos. Iluminadores LED portáteis. Flashes profissionais. Kit de iluminação contínua. Gimbal para gravação de vídeo estável. Microfones para captação de áudio em transmissões ao vivo. HD Externo 4TB para armazenamento de grandes volumes de dados. Rebatedor fotográfico tamanho 90 cm x 120 cm, com múltiplas superfícies para controle de iluminação. Drone para filmagem. Câmera de ação	1	2	2	4

					com suporte.				
OETIC19	Falhas em comunicações visuais.	Aquisição impressora Plotter	ASSTI	ASSTI	Impressora Plotter para impressão de banners e materiais de grande formato, voltada para produções de alta resolução em eventos e comunicações visuais.	3	4	4	48
OETIC21	Não conhecimento da SEDCON em reclamações realizados pelos consumidores.	Criação de Plataforma de Gestão de Atendimento e Fiscalização.	ASSTI	TODO O ÒRGÃ O	Sistema integrado para gerenciar reclamações e processos de fiscalização.	5	5	5	125
OETIC22	Não conformidade com licenças podem causar riscos legais e técnicos.	Aquisição de Licença para servidor Windows e impressão	ASSTI	TODO O ÒRGÃ O	Gestão centralizada de servidores e impressoras.	3	3	4	36
OETIC23	Falta de colaboração em atividades que são compartilhadas em diferentes setores, dificultando a agilidade nas entregas. Perdas de arquivos podem causar danos nas operações e má reputação da organização.	Servidor de arquivos com Armazenamento e Colaboração em Nuvem	ASSTI	TODO O ÒRGÃ O	2TB para colaboração e arquivamento seguro.	5	4	5	100
OETIC24	Não conformidade a LGPD. Falta de	Aquisição de Software de Gestão de TI e Lei Geral de	ASSTI	ASSTI	Conformidade com a LGPD e gestão de TI.	4	3	3	36

	controle em diretrizes e entregas garantindo uma gestão de TI eficiente.	Proteção de Dados							
OETIC25	Atraso em comunicações, planejamento e execuções de serviços realizados.	Ferramenta de videoconferência	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Reuniões e comunicação eficiente	2	3	3	18
OETIC26	Gasto de tempo desnecessário para tarefas cotidianas simples.	Aquisição de Inteligência artificial para automação e análise.	ASSTI	TODO O ÓRGÃO	Solução de IA para automação de tarefas e suporte.	2	2	3	12
OETIC27	Não qualidade na execução de serviços de design e vídeo produção de conteúdo digital.	Aquisição de Plataforma de design gráfico, edição de vídeo profissional e plataforma colaborativa de <i>design</i> .	ASSTI	ASSTI	Acesso completo a ferramentas de <i>design</i> e vídeo. Para criação de materiais gráficos simplificada. Para produção de conteúdo digital.	3	3	4	36

4.2. Relatório sintético de gestão

Considerando que o órgão é recém-criado e ainda se encontra em fase de estruturação, a elaboração do Relatório Sintético de Gestão não foi realizada devido à falta de maturidade suficiente nos processos de governança e infraestrutura de dados.

Por se tratar de uma entidade em estágio inicial, os processos operacionais e administrativos ainda estão sendo formalizados, o que impacta diretamente na capacidade de consolidar informações e indicadores necessários para a construção de um relatório gerencial. Além disso, a ausência de dados históricos consistentes limita a geração de análises qualificadas e representativas neste momento.

Dessa forma, os esforços estão sendo concentrados na implementação e na consolidação de processos internos, bem como na estruturação de ferramentas e

metodologias que possibilitarão, futuramente, a produção de relatórios gerenciais alinhados às boas práticas de governança.

Reafirmamos o compromisso com a transparência e a gestão eficiente, e ressaltamos que o desenvolvimento do Relatório Sintético de Gestão ocorrerá à medida que o órgão avance em sua maturidade operacional e de governança.

4.3. Plano de gestão de pessoas e cargos

Quadro de Pessoal					
Área de Lotação	Denominação do Cargo	Regime	N.º de vagas existentes	N.º de ocupantes	N.º ideal de ocupantes
ASSTI/SEDCON	Coordenador de TIC	8x5	1	1	1
ASSTI/SEDCON	Assistente Técnico	8x5	0	0	1
ASSTI/SEDCON	Analista de Infraestrutura e segurança	8x5	0	0	1
ASSTI/SEDCON	Analista de Suporte Técnico	8x5	0	0	1
ASSTI/SEDCON	Estagiário	8x5	0	0	2
Plano de Gestão de Pessoas					
Capacitação		Número de participantes		Custo estimado	
Capacitação Alinhada a Novas Plataformas		A definir		Em planejamento	
Programas de Atualização Contínua		A definir		Em planejamento	
Avaliação e Monitoramento		A definir		Em planejamento	
Foco na Retenção de Talentos		A definir		Em planejamento	
Treinamento de alto nível de aperfeiçoamento para secretárias e assessores da administração pública.		320		R\$880.000,00	

4.4. Inventário de recursos de TIC

Ressaltamos que os equipamentos a seguir foram adquiridos por doações, nesse sentido, além de já estarem obsoletos, muitos estão inutilizáveis, o que compromete o funcionamento da secretaria de forma satisfatória.

ATIVO	DESCRIÇÃO	QTDE.
HARDWARE	Monitor – Positivo - 23 MB35 PH-B/2017	97
	Computador –Positivo - Master C810 Mini Pro/2016	100
	Impressora – Xerox -Phaser 4510n OS/2007	2
	SWITCH - TP-Link - 48 portas GIGABIT SG3452/2024	2
	Roteador - TP-Link - TL-ER605/2024	1
	Access Point - TP-Link -AX1800/2024	1

SITE E SISTEMAS ONLINE	
Site/Sistema	Descrição
https://www.rj.gov.br/sedconsumidor/	Site institucional da SEDCON

5. CONTROLE E MONITORAMENTO

NECESSIDADES	AÇÃO PPA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	2025	2026	2027	PREVISÃO META 2028
				PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DAS AÇÕES			
N1	Não possui	OETIC01	Fortalecer a gestão e a Governança de TIC.	30%	60%	90%	100%
N2	Não possui	OETIC02	Atualização da infraestrutura de links de Internet da sede e unidades da SEDCON.	50%	100%		100%

N3	Não possui	OETIC03	Adquirir componentes para infraestrutura de rede da SEDCON.	50%	100%		100%
N4	Não possui	OETIC04	Aquisição de servidores de rede.	30%	80%	100%	100%
N5	Não possui	OETIC05	Atualizar os sistemas operacionais de rede da SEDCON.	100%			100%
N6	Não possui	OETIC06	Contratação de solução antivírus para servidores de rede.	100%			100%
N7	Não possui	OETIC07	Implantação de sistema de videomonitoramento inteligente.	40%	100%		100%
N8	Não possui	OETIC08	Capacitação de servidores.	25%	50%	100%	100%
N9	Não possui	OETIC09	Aquisição de Desktop, Laptops, Tablets e Impressoras.	100%			100%
N10	Não possui	OETIC10	Aquisição sistema de conectividade via satélite.	30%	100%		100%
N11	Não possui	OETIC11	Aquisição Sistema de acesso por biometria e reconhecimento facial.	25%	100%		100%
N12	Não possui	OETIC12	Aquisição de switches gerenciáveis	50%	100%		100%
N13	Não possui	OETIC13	Armazenamento em Nuvem	20%	40%	70%	100%

N14	Não possui	OETIC14	Criação de podcast para levar acesso à informação de direitos do consumidor a um maior número de pessoas. Aquisição de Kit multimídia para podcasts.	30%	100%		100%
N15	Não possui	OETIC15	Aquisição de TVs, Smartphones, Chips com plano de dados móvel para comunicação interna.	30%	100%		100%
N16	Não possui	OETIC16	Inventariar todos os itens de configuração adquiridos para controle de inventário.	40%	100%		100%
N17	Não possui	OETIC17	Acesso WIFI em toda a secretaria.	25%	60%	90%	100%
N18	Não possui	OETIC18	Aquisição de periféricos específicos para estúdio.	25%	60%	90%	100%
N19	Não possui	OETIC19	Aquisição impressora Plotter	25%	60%	90%	100%
N20	Não possui	OETIC20	Criação de Plataforma de Gestão de Atendimento e Fiscalização.	25%	60%	90%	100%
N21	Não possui	OETIC21	Criação de Sistema de Gerenciamento de EAD	25%	60%	90%	100%
N22	Não possui	OETIC22	Aquisição de Licença para servidor Windows e impressão	25%	60%	90%	100%
N23	Não possui	OETIC23	Servidor de arquivos com Armazenamento e Colaboração em Nuvem	25%	60%	90%	100%

N24	Não possui	OETIC24	Aquisição de Software de Gestão de TI e Lei Geral de Proteção de Dados	25%	60%	90%	100%
N25	Não possui	OETIC25	Ferramenta de videoconferência	25%	60%	90%	100%
N26	Não possui	OETIC26	Aquisição de Inteligência artificial para automação e análise	25%	60%	90%	100%
N27	Não possui	OETIC27	Aquisição de Plataforma de design gráfico, edição de vídeo profissional e plataforma colaborativa de design	25%	60%	90%	100%

6. CONCLUSÃO

O PEDTIC 2025-2028 é o instrumento de planejamento que tem o objetivo de direcionar e formalizar o Plano de Ação da área de TI da SEDCON, promovendo o uso racional dos recursos disponíveis, a fim de cumprir sua missão institucional. Todo o processo de elaboração do PEDTIC preza pelo alinhamento dos padrões do manual do CGCISP, analisando a estrutura organizacional e de governança do órgão, assim como os objetivos estratégicos definidos para a SEDCON e para a TI.

A TI realiza, de forma contínua, o levantamento das necessidades de TIC junto com as áreas de negócio. Nesse sentido, a priorização de demandas de TIC são aplicadas às necessidades, considerando os recursos disponíveis e a estimativa de capacidade de execução. A revisão do PDTIC 2024-2027 será realizada anualmente, para o devido acompanhamento da execução das ações nele definidas, bem como a inserção de novas necessidades e ações que possam surgir no decorrer do período de vigência. Portanto, são requisitos necessários para o êxito do PDTIC, a disponibilidade orçamentária e a priorização das demandas de TIC, de acordo com a estratégia definida para a secretária. Além disso, é relevante destacar que a execução do PEDTIC visa, primeiramente, a melhoria do relacionamento da SEDCON com a sociedade.

A Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor (SEDCON), com a implementação desse Plano Estratégico e Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PEDTIC) 2025-2028, reafirma seu compromisso com a inovação, a segurança e a eficiência nos serviços prestados aos consumidores do Estado do Rio de Janeiro. Esse plano foi elaborado com o propósito de modernizar e otimizar os processos da secretaria, assegurando que cada ação seja orientada por dados, alinhada às melhores práticas e, sobretudo, focada em atender ao cidadão com qualidade e transparência.

O cumprimento dos objetivos aqui descritos depende do apoio contínuo dos nossos parceiros institucionais e colaboradores, além de uma gestão integrada e eficaz dos recursos de TIC. Reforçamos que esse PEDTIC é um documento vivo, sujeito a revisões e ajustes, sempre que necessários, para acompanhar as demandas e avanços tecnológicos. Agradecemos a todos os envolvidos na elaboração desse documento, em especial à equipe de TIC e ao Comitê Permanente do PEDTIC, pela dedicação e visão estratégica demonstradas. Estamos à disposição para eventuais dúvidas, sugestões ou alinhamentos, certos de que o diálogo contínuo é fundamental para o sucesso de nossas iniciativas.