



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

---

## **Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual**

---

***DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)***

***ANUAL 2011***

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011</b>		
	Unidade Organizacional: DGTEC	Aprovado por: Diretor-Geral DGTEC	Período: Janeiro a Dezembro 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

<b>1 RESUMO EXECUTIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	4
2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade .....	5
2.3 Indicadores Estratégicos.....	6
<b>3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....</b>	<b>11</b>
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho).....	11
3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho).....	16
<b>4 GESTÃO DOS RECURSOS .....</b>	<b>23</b>
4.1 Situação do Quadro de Pessoal .....	23
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	27
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura .....	29
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	30
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades .....	31
<b>5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS .....</b>	<b>33</b>
<b>6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES .....</b>	<b>33</b>
6.1 (Título da atividade complementar) .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.2 (Título da atividade complementar) .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>34</b>
<b>8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES .....</b>	<b>35</b>
<b>9 ANEXOS .....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

## 1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da DGTEC, relativos ao período de julho a dezembro de 2011.

A unidade é coordenadora de **09 projetos, sendo destes 06 projetos estratégicos**, de acordo com o anexo da Resolução TJ/OE nº. 21/2009, conforme detalhado no item 2.3 deste relatório.



**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

A DGTEC é responsável pela medição de **04 indicadores estratégicos**, definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009 e detalhados no item 2.5 deste relatório. Os indicadores estratégicos estão sendo medidos adequadamente e os resultados alcançados seguem a tendência de alcance das metas. Não há necessidade de revisão das metas definidas no anexo da Resolução TJ/OE nº. 21/2009.

No que diz respeito à **gestão operacional**, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a DGTEC está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, conforme detalhado no item 3 deste relatório.

No que se refere a **recursos relacionados à pessoal**, constata-se que há necessidade de aumento do quadro. O quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado na unidade, tendo em vista o grande aumento da demanda dos serviços da DGTEC, principalmente com a implementação do processo judicial eletrônico no PJERJ, iniciado em maio de 2009.

Quanto à **capacitação**, verifica-se a necessidade de melhoria nas ações de capacitação, no que se refere à quantidade dos cursos e treinamentos ministrados relacionados diretamente a Informática, uma vez que a DGTEC trata de uma área técnica e que necessita de cursos específicos para seus analistas. Já quanto à qualidade, observa-se que os cursos que são disponibilizados são considerados satisfatórios.

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações estão adequadas às necessidades da unidade; o provimento de material de consumo precisa ser adequado às necessidades da unidade em relação à quantidade, uma vez que há problemas quando se opera com o mínimo pedido; o fornecimento de material permanente é considerado satisfatório, bem como a segurança das instalações da lâmina V.

No que se refere à **documentação e registro dos processos de trabalho**, a DGTEC documentou 25 processos de trabalho e todos eles estão atualizados, contando com o apoio da DGDIN.

Para a organização do **arquivo corrente**, a DGTEC recebeu o apoio do DEGEA, já tendo elaborado relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.



**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

Quanto à **fiscalização de contratos**, a DGTEC está fiscalizando 35 contratos, referentes a empresas que prestam serviço a unidade, conforme detalhado no item 4.5 deste relatório.

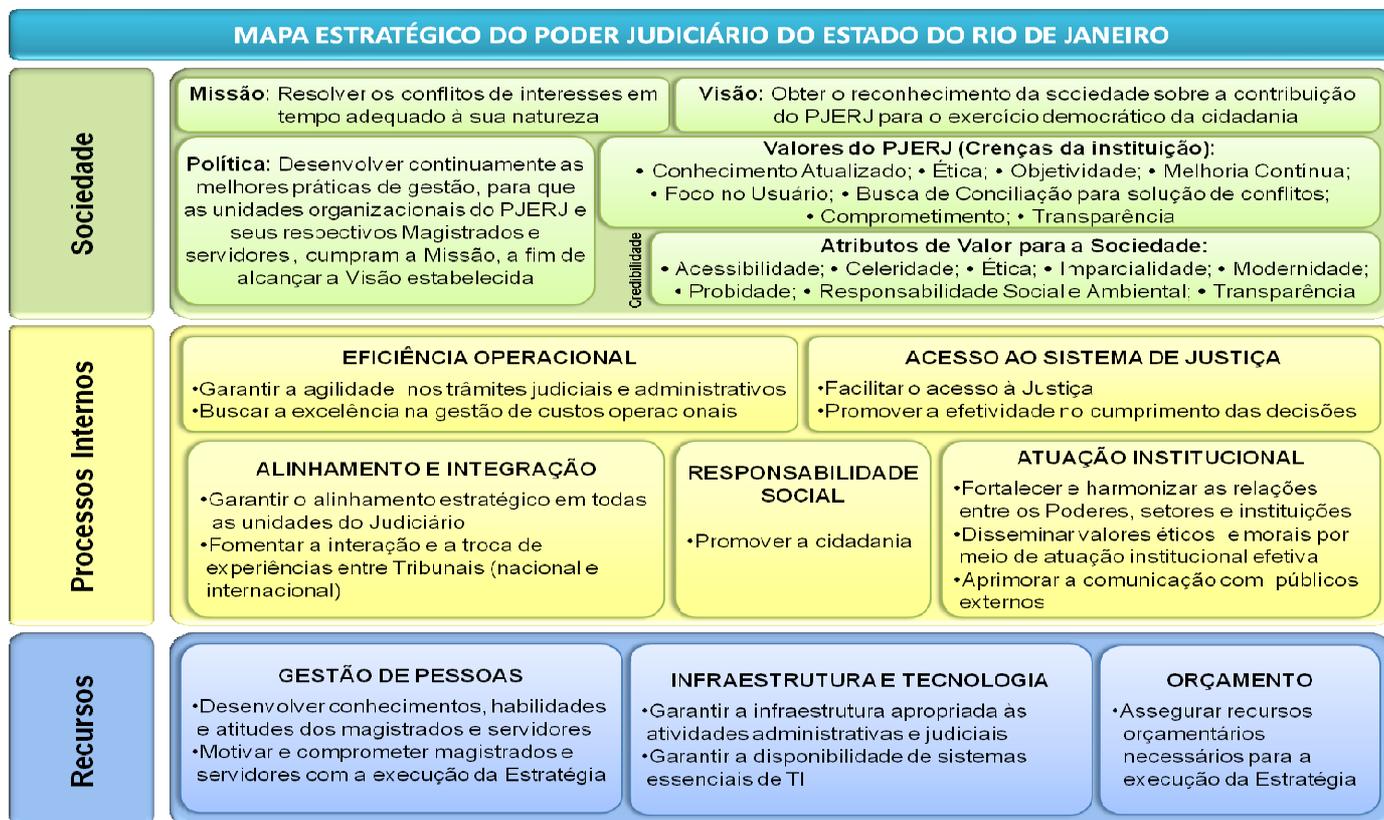
A unidade passou por **auditoria de gestão** (interna) em Setembro de 2011.

No que se refere à **avaliação do SIGA**, a DGTEC passou por uma avaliação no período de abrangência deste relatório, cujo detalhamento encontra-se no item 5.2 deste relatório.

## AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

### 1.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DGTEC são definidos a partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, definidos no Mapa Estratégico do PJERJ:





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

Segue a redação atual dos direcionadores estratégicos da DGTEC:

**-Missão:** “Desenvolver, manter e treinar os funcionários nos sistemas corporativos a fim de viabilizar a celeridade da Prestação Jurisdicional, agilizando, facilitando e modernizando as atividades de todos os setores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro”;

**-Visão:** “Ter excelência e o reconhecimento através da permanente capacidade de atualização tecnológica e informatização de todo o poder Judiciário, tornando o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro referência em termos de automação e celeridade”;

### 1.2 Projetos e Objetivos da Qualidade

O quadro geral de objetivos da qualidade e projetos da DGTEC é o seguinte:

Nº	Nome/Descrição	Objetivo da Qualidade	Projeto	Projeto Estratégico
1	<i>Sistema de Apoio à Gestão de Desenvolvimento de Sistemas de Informação</i>	-	X	-
2	<i>Acompanhamento e Controle da Disponibilidade dos Sistemas</i>	-	X	x
3	<i>Processo judicial Eletrônico</i>	-	X	X
4	<i>Aderência do PDTI-PJRJ ao Planejamento Estratégico de TI aprovado pelo CNJ</i>	-	X	X
5	<i>Fortalecimento da segurança de Sistemas de Informação</i>	-	X	-
6	<i>Atualização do Parque Tecnológico e Acréscimos: Estações de Trabalho</i>	-	X	X
7	<i>Contingenciamento da Rede Corporativa</i>	-	X	x
8	<i>Garantir a Alta Disponibilidade de Sistemas Mediante Base de dados de Contingencias</i>	-	X	-



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

9	Site de Contingências	-	X	X
---	-----------------------	---	---	---

Os projetos estratégicos listados na planilha anterior estão em fase final de elaboração em conjunto com a Diretoria Geral Institucional (DGDIN), para finalização dos planos de projeto.

### 1.3 Indicadores Estratégicos

A DGTEC é responsável pela medição integral dos indicadores estratégicos nº 37,41,42 e 43, definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Os resultados estão apresentados a seguir:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

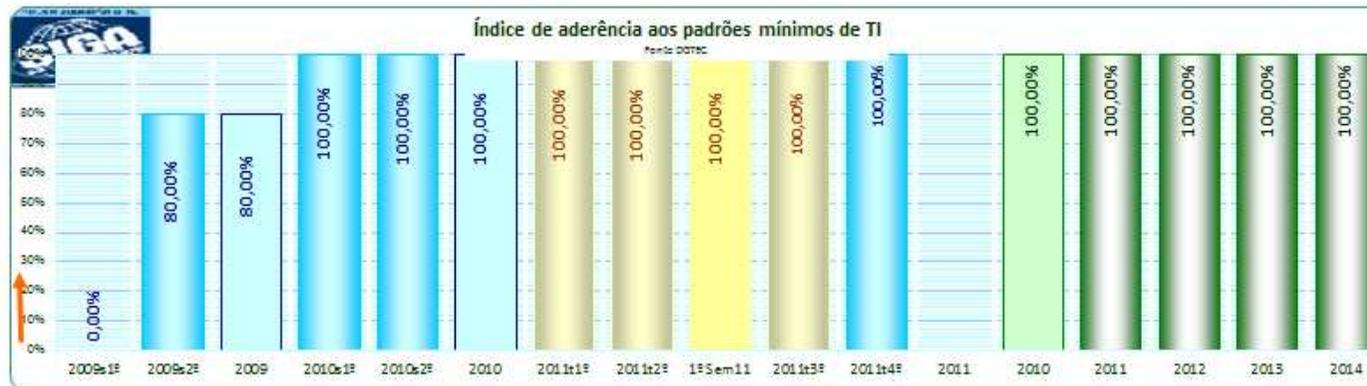
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

INDICADORES ESTRATÉGICOS DO PJERJ (Resolução TJ/OE nº 21/2009 & Resolução TJ/OE nº. 34/2010)

**GRUPO XIV - UO RESPONSÁVEIS PELA COLETA:** DGTEC

- |   |   |
|---|---|
| 1. Tema: Infra-estrutura e Tecnologia   | 2. Objetivo: Garantir a infra-estrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais. |
| 3. Indicador: Índice de aderência aos padrões mínimos de TI                                 |   |
| 4. Fórmula: % entre os itens atendidos sobre o total de itens especificados na Resolução 90 |   |
| 5. Meta: Atender 100% dos padrões mínimos de TI, até 2014                                   |   |
| 6. Apuração: Trimestral   |   |

ID	DESCRIÇÃO DA FÓRMULA	PJERJ										METAS PJERJ						
		2009s1*	2009s2*	2009	2010s1*	2010s2*	2010	2011t1*	2011t2*	1ª Sem11	2011t3*	2011t4*	2011	2010	2011	2012	2013	2014
IE 37	Índice de aderência aos padrões mínimos de TI	#VALDR!	80,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



SENTIDO DE MELHORIA

ELEMENTOS	2009 1's	2009 2's	2009	2010 1's	2010 2's	2010	2011t1*	2011t2*	1ª Sem11	2011t3*	2011t4*	2011
IE - Itens Especificados na Resolução 90 (Aderência aos Padrões Mínimos de TI)	N/D	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
IA - Itens Especificados na Resolução 90 (Aderência aos Padrões Mínimos de TI) Atendidos	N/D	80	80	100	100	100	100	100	100	100	100	

**ANÁLISE DE DADOS:**

Como podemos constatar, os índices de aderência estabelecidos atingiram 100%.

**AÇÕES GERENCIAIS:**

A DGTEC continua investindo em governança de TI para manter o atual índice para os próximos períodos;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

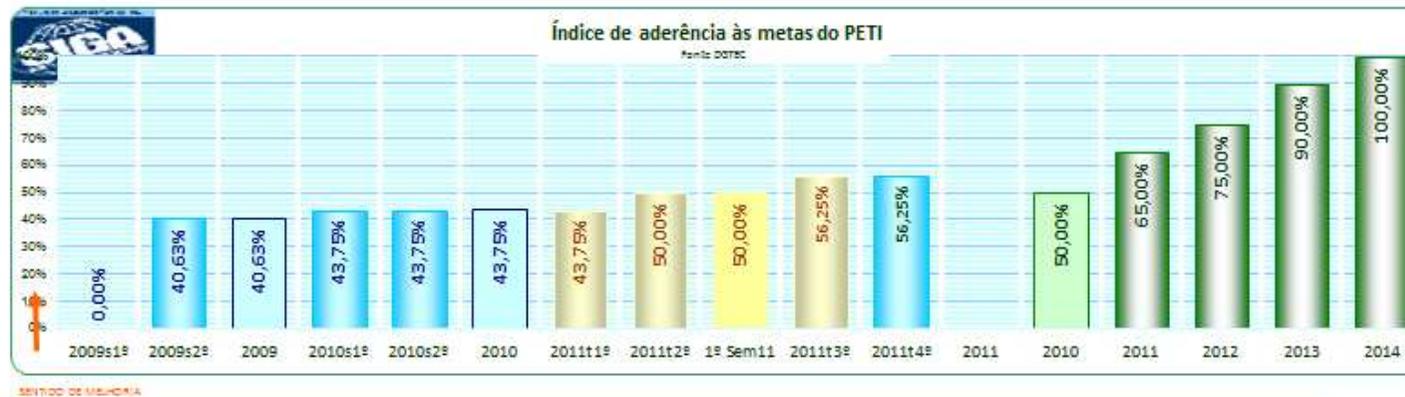
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

### INDICADORES ESTRATÉGICOS DO PJERJ (Resolução TJ/OE nº 21/2009 & Resolução TJ/OE nº. 34/2010)

**GRUPO XV - UO RESPONSÁVEIS PELA COLETA: DGTEC**

1. Tema: Infra-estrutura e Tecnologia
2. Objetivo: Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.
3. Indicador: Índice de aderência às metas do PETI
4. Fórmula: % de metas alcançadas em relação ao total de metas do PETI
5. Meta: Alcançar 100% das metas, até 2014
6. Apuração: Anual

ID	DESCRIÇÃO DA FÓRMULA	PJERJ											METAS PJERJ					
		2009s1*	2009s2*	2009	2010s1*	2010s2*	2010	2011t1*	2011t2*	1ª Sem11	2011t3*	2011t4*	2011	2010	2011	2012	2013	2014
IE 41	Índice de aderência às metas do PETI	#VALOR!	40,63%	40,63%	43,75%	43,75%	43,75%	43,75%	50,00%	50,00%	56,25%	56,25%		50,00%	65,00%	75,00%	90,00%	100,00%



ELEMENTOS	2009 1's	2009 2's	2009	2010 1's	2010 2's	2010	2011t1*	2011t2*	1ª Sem11	2011t3*	2011t4*	2011
TM - Metas do PETI	N/D	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
MA - Metas do PETI Alcançadas	N/D	13	13	14	14	14	14	16	16	18	18	18

**ANÁLISE DE DADOS:**

Os indicadores estabelecidos no PETI que tratam de pesquisa de satisfação, correspondem a aproximadamente 18,75%. Com a implantação de uma ferramenta e metodologia que auxilie na construção de um formulário de pesquisa on line, atingiremos aproximadamente o índice de 70% para o próximo período.

**AÇÕES GERENCIAIS:**

Esta em estudo o desenvolvimento de um formulário eletrônico que facilite a realização da pesquisa de satisfação on line visando atender a Meta do PETI.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

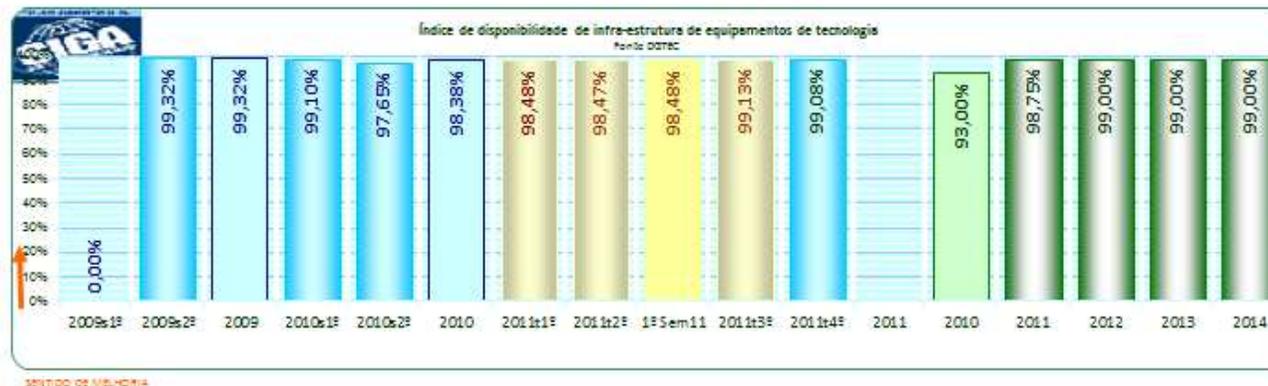
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

INDICADORES ESTRATÉGICOS DO PJERJ (Resolução TJ/OE nº 21/2009 & Resolução TJ/OE nº. 34/2010)

**GRUPO XV - UO RESPONSÁVEIS PELA COLETA: DGTEC**

1. Tema: Infra-estrutura e Tecnologia
2. Objetivo: Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.
3. Indicador: Índice de disponibilidade de infra-estrutura de equipamentos de tecnologia
4. Fórmula:  $1 - (\text{tempo de indisponibilidade de equipamentos} / \text{tempo total do período})$
5. Meta: Aumentar para 99% o índice de disponibilização de equipamentos, até 2014
6. Apuração: Mensal

ID	DESCRIÇÃO DA FÓRMULA	PJERJ										METAS PJERJ						
		2009s1*	2009s2*	2009	2010s1*	2010s2*	2010	2011t1*	2011t2*	1ª Sem11	2011t3*	2011t4*	2011	2010	2011	2012	2013	2014
IE 42	Índice de disponibilidade de infra-estrutura de equipamentos de tecnologia	#DIV/0!	99,32%	99,32%	99,10%	97,65%	98,38%	98,48%	98,47%	<b>98,48%</b>	99,13%	99,06%		99,00%	98,75%	99,00%	99,00%	99,00%



ELEMENTOS	2009 1ºs	2009 2ºs	2009	2010 1ºs	2010 2ºs	2010	2011t1*	2011t2*	1ª Sem11	2011t3*	2011t4*	2011
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)		263.177	263.177	258.326	258.677	258.602	129.600	131.040	130.320	132.480	132.480	
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)		1.783	1.783	2.314	6.083	4.198	1.964	2.008	1.986	1.156	1.223	

*DES: Consideram-se apenas os equipamentos de rede (switches, roteadores, etc) e os equipamentos servidores. Isto quer dizer que não entra no cálculo da indisponibilidade de equipamentos os equipamentos periféricos, quer diários, estações de trabalho, impressoras de usuários, scanners, etc.*

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Os índices já se apresentam consistentes e bastante satisfatórios considerando o prazo para atingimento da meta.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Os controles estão passando por refinamentos que possibilitem melhor acompanhamento das indisponibilidades.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

### INDICADORES ESTRATÉGICOS DO PJERJ (Resolução TJ/OE nº 21/2009 & Resolução TJ/OE nº. 34/2010)

GRUPO XV - UO RESPONSÁVEIS PELA COLETA: DGTEC

1. Tema: Infra-estrutura e Tecnologia

2. Objetivo: Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.

3. Indicador: Índice de disponibilidade de sistemas on-line

4. Fórmula:  $1 - (\text{tempo de indisponibilidade de sistemas} / \text{tempo total do período})$

5. Meta: Aumentar para 99,50% o índice de disponibilização de sistemas, até 2014

6. Apuração: Mensal

ID	DESCRIÇÃO DA FÓRMULA	PJERJ											METAS PJERJ						
		2009s1*	2009s2*	2009	2010s1*	2010s2*	2010	2011t1*	2011t2*	1ª Sem11	2011t3*	2011t4*	2011	2010	2011	2012	2013	2014	
IE 43	Índice de disponibilidade de sistemas on-line	#VALOR!	99,32%	99,32%	99,32%	99,32%	99,32%	99,32%	98,48%	98,47%	98,48%	99,13%	99,08%		99,00%	99,35%	99,42%	99,50%	99,50%



ELEMENTOS	2009 1ºs	2009 2ºs	2009	2010 1ºs	2010 2ºs	2010	2011t1*	2011t2*	1ª Sem11	2011t3*	2011t4*	2011
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)	N/D	263.177	263.177	258.326	258.877	258.601	123.600	131.040	130.320	132.480	132.480	
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)	N/D	1.783	1.783	2.314	6.083	4.138	1.964	2.008	1.986	1.156	1.223	

**ANÁLISE DE DADOS:**

Os índices já se apresentam consistentes e bastante satisfatórios considerando o prazo para atingimento da meta.

**AÇÕES GERENCIAIS:**

os controles estão passando por refinamentos que possibilitem melhor acompanhamento das indisponibilidades.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

### AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

#### 1.4 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho)



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES									
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL:</b> DGTEC-DEPRO									
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO								
<b>INDICADOR</b>	<b>NÚMERO DE COMPUTADORES DISPONÍVEIS POR SERVIDOR</b> <b>DESEMPENHO</b> <b>ACOMPANHAMENTO</b> <b>X</b>								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Analisar e monitorar a evolução da proporção entre o número de micros disponíveis e o número de usuários que fazem uso regular de computadores, aí incluídos os servidores efetivos, terceirizados, estagiários e magistrados.								
<b>FÓRMULA</b>	Número de usuários / número de computadores								
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status								
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DEPRO-DISEG (AD) <b>SENTIDO MELHORIA</b> DE      MM								
<b>META</b>	1 microcomputador por usuário <b>UNIDADE DE MEDIDA</b> Unitário								
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral								
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 40%;">1º SEMESTRE</th> <th style="width: 40%;">2º SEMESTRE</th> <th style="width: 10%;">Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><b>2011</b></td> <td>Computadores: 21817      Servidores: 23152</td> <td>Computadores: 22248      Servidores: 25173</td> <td style="text-align: center;">1,15</td> </tr> </tbody> </table>		1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	Md. no Per.	<b>2011</b>	Computadores: 21817      Servidores: 23152	Computadores: 22248      Servidores: 25173	1,15
	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	Md. no Per.						
<b>2011</b>	Computadores: 21817      Servidores: 23152	Computadores: 22248      Servidores: 25173	1,15						
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	<div style="text-align: center;"> <p><b>Computadores Disponíveis por Servidor (2011)</b></p> </div>								
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>		1,15							
<b>META</b>		1:1							
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Em 2011 houve um crescimento de 5,93% do número de micros conectados a rede.								
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Realizar nova aquisição de micro com o objetivo de atingir a meta estabelecida.								



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGTEC-DEPRO		
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>PROVER SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO</b>				
<b>INDICADOR</b>	<b>DISPONIBILIDADE DE COMPUTADORES SERVIDORES E SERVIÇOS</b>		<b>DESEMPENHO</b>		<b>ACOMPANHAMENTO</b>	<b>X</b>
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os servidores do TJRJ.					
<b>FÓRMULA</b>	(total de minutos de indisponibilidade * 100 / total de minutos no período)					
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status					
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DEPRO-DISRE		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM	
<b>META</b>	99% de disponibilidade		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		minutos	
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral					
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>	<b>Md. no Per.</b>
		98,67	99,57	98,03	99,83	99,02
	<b>2011</b>	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>	<b>Md. no Per.</b>
		98,48	98,47	99,13	99,08	98,79
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	99,02	<p style="font-size: small;">Disponibilidade de servidores</p> <p style="font-size: x-small;">Y-axis: 94,0 to 99,6. X-axis: 2010, 2011. Legend: 2010 (blue), 2011 (maroon).</p>				
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	98,79					
<b>META</b>	99%					
		<p style="font-size: small;">Disponibilidade de servidores</p> <p style="font-size: x-small;">Y-axis: 94,0 to 99,6. X-axis: 1º, 2º, 3º, 4º Trimestre. Legend: 2010 (blue), 2011 (maroon).</p>				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Os índices já se apresentam consistentes e bastante satisfatórios considerando o prazo para atingimento da meta.				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Os controles estão passando por refinamentos que possibilitem melhor acompanhamento das indisponibilidades.				



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES						
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGTEC-DEPRO				
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		GERENCIAR INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO						
<b>INDICADOR</b>	DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS			<b>DESEMPENHO</b>		<b>ACOMPANHAMENTO</b>	X	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados							
<b>FÓRMULA</b>	$(\frac{n^\circ \text{ de conexões bem sucedidas no período} * 100}{n^\circ \text{ de conexões coletadas no período}})$							
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Serviço automático de coleta por 24 horas de 1 em 1 minuto a quantidade de sessões de usuários estabelecidas nos bancos de dados							
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DEPRO-DIBDA			<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	POSITIVO			
<b>META</b>	100% de disponibilidade			<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Nº de sessões de usuário			
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral						
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2010			1º Trimestre/2010	2º Trimestre/2010	3º Trimestre/2010	4º Trimestre/2010	Md. no Per.
		Conexões coletadas		129600	13104	132480	132480	
		Conexões bem sucedidas		129100	130538	131194	132221	
	2011			1º Trimestre/2011	2º Trimestre/2011	3º Trimestre/2011	4º Trimestre/2011	Md. no Per.
		Conexões coletadas		129600	131040	132480	132480	
		Conexões bem sucedidas		128096,5	131003	132249	132397	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>								
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	99,51%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Disponibilidade do Banco de Dados (Trimestral)</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Disponibilidade do Banco de Dados (2010/2011)</b></p> </div> </div>						
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	99,09%							
<b>META</b>	100%							
<b>ANÁLISE DE DADO S:</b>	Apesar de manter alto nível de disponibilidade, verificou-se relativa redução de disponibilidade no 1º trimestre de 2011. No mês de fevereiro, no banco de dados que atende os principais sistemas de 1ª instância, foi identificada sobrecarga de conexões novas simultâneas, a qual provocou descarte e não aceitação de novas conexões ao banco provocando indisponibilidade e conseqüente não acesso a alguns sistemas. Porém, nos trimestres posteriores o nível de disponibilidade retornou a sua habitualidade.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	O problema de sobrecarga foi resolvido com detecção pela equipe técnica e o tratamento de sua origem foi realizado. Para minimizar esse problema ocorrido, além da solução já implementada, estão sendo instalados novos equipamentos servidores que proverão maior capacidade de processamento aos bancos de dados, além de possibilitar implementação de distribuição do processamento em paralelo em mais de um equipamento servidor ao mesmo tempo, ou seja, prover-se-á alta disponibilidade aos bancos de dados ao fim dessa implantação.							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES									
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL:</b> DGTEC-DEPRO									
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	PROVER SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO								
<b>INDICADOR</b>	DISPONIBILIDADE DE INFRA ESTRUTURA <span style="float: right;">DESEMPENHO</span> <span style="float: right;">ACOMPANHAMENTO</span> <span style="float: right;">X</span>								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os circuitos de comunicação de dados do TJRJ								
<b>FÓRMULA</b>	(total de minutos indisponíveis * 100 / total de minutos do período)								
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado								
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DEPRO-DISRE <span style="float: right;">SENTIDO DE MELHORIA</span> MM								
<b>META</b>	100% de disponibilidade <span style="float: right;">UNIDADE DE MEDIDA</span> Tempo de disponibilidade								
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral								
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 45%;">1º Semestre</th> <th style="width: 45%;">2º Semestre</th> <th style="width: 10%;">Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td style="text-align: center;">99,82%</td> <td style="text-align: center;">99,86%</td> <td style="text-align: center;">99,84%</td> </tr> </tbody> </table>		1º Semestre	2º Semestre	Md. no Per.	2011	99,82%	99,86%	99,84%
	1º Semestre	2º Semestre	Md. no Per.						
2011	99,82%	99,86%	99,84%						
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>1º Semestre 2011</b></p> <p>OI: 99,79%      GIGACOM: 99,85%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>2º Semestre 2011</b></p> <p>OI: 99,80%      GIGACOM: 99,92%</p> </div> </div>								
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	99,84%								
<b>META</b>	100%								
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A coleta é realizada sempre que ocorre indisponibilidade de um circuito de comunicação de dados, sendo os dados da indisponibilidade, hora e minuto da indisponibilidade, hora e minuto da resolução do problema e motivo da indisponibilidade do servidor.								
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Realizar monitoramento constante de forma a garantir alta disponibilidade dos circuitos de comunicação de dados, atualizando tecnologicamente, redimensionando a capacidade, para suportar o crescimento e novas demandas.								



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

### 1.5 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho)

#### 3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário (2º nível dos Processos de Trabalho)

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																													
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b> DGTEC/DERUS																													
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU</b>	RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS																												
<b>INDICADOR</b>	RELATÓRIO DE PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS																												
<b>FINALIDADE DO INDICADO</b>	Identificar o percentual de abandono de chamadas telefônicas recebidas pelo Callcenter																												
<b>FÓRMULA</b>	$[(\Sigma \text{ de chamadas recebidas}) - (\Sigma \text{ de chamadas atendidas})] / (\Sigma \text{ de chamadas recebidas})$																												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema Winav																												
<b>SENTIDO DE MELHOR</b>	Menor é Melhor(mM)																												
<b>META</b>	< 15%																												
<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Nº de chamadas telefônicas																												
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2011</th> <th>Jan</th> <th>Fev</th> <th>Mar</th> <th>Abr</th> <th>Mai</th> <th>Jun</th> <th>Jul</th> <th>Ago</th> <th>Set</th> <th>Out</th> <th>Nov</th> <th>Dez</th> <th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>34%</td> <td>32%</td> <td>44%</td> <td>29%</td> <td>18%</td> <td>14%</td> <td>11%</td> <td>12%</td> <td>8%</td> <td>20%</td> <td>19%</td> <td>26%</td> <td>29%</td> </tr> </tbody> </table>	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Md no Per.		34%	32%	44%	29%	18%	14%	11%	12%	8%	20%	19%	26%	29%
2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Md no Per.																
	34%	32%	44%	29%	18%	14%	11%	12%	8%	20%	19%	26%	29%																
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																													
<b>MÉDIA PERÍODO 2011</b>	29,40%																												
<b>META (Menor que)</b>	15,00%																												
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</b></p> <p>MÉDIA PERÍODO 2011: 29,40% META (Menor que): 15,00%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</b></p> <p>PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Jan</th> <th>Fev</th> <th>Mar</th> <th>Abr</th> <th>Mai</th> <th>Jun</th> <th>Jul</th> <th>Ago</th> <th>Set</th> <th>Out</th> <th>Nov</th> <th>Dez</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor</td> <td>34%</td> <td>32%</td> <td>44%</td> <td>29%</td> <td>18%</td> <td>14%</td> <td>11%</td> <td>12%</td> <td>8%</td> <td>20%</td> <td>19%</td> <td>26%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>		Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Valor	34%	32%	44%	29%	18%	14%	11%	12%	8%	20%	19%	26%		
Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez																	
Valor	34%	32%	44%	29%	18%	14%	11%	12%	8%	20%	19%	26%																	
<b>ANÁLISE DE DADOS</b>	A análise do indicador evidencia a diminuição progressiva do abandono das chamadas recebidas devido ao aumento do número de posto de trabalho no contrato de prestação de serviço.																												
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Capacitação dos operadores visando reduzir o tempo de atendimento.																												



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

### 3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário (2º nível dos Processos de Trabalho)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL DGTEC/DERUS												
PROCESSO DE TRABALHO OU		RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS												
INDICADOR		RELATÓRIO COMPARATIVO CRESCIMENTO DE DEMANDA DE CHAMADAS X DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO CALLCENTER												
FINALIDADE DO INDICADOR		Comparar o crescimento da demanda de chamadas com a disponibilidade de atendimento do Callcenter												
FÓRMULA		$\Sigma$ de chamadas recebidas COMPARADO COM $[(\Sigma \text{ de chamadas atendidas})/(\Sigma \text{ de chamadas recebidas})]$												
ORIGEM DOS DADOS		Sistema Winav										SENTIDO DE MELH		Maior é Melhor(MM)
META		> 90%										UNIDADE DE MEDI		Nº de chamadas telefônicas
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Md no Per.
	RESULTADO NO PERÍODO	66%	68%	56%	71%	82%	86%	89%	88%	92%	80%	81%	74%	76,35%
		41076	47596	58810	47479	45866	38646	33662	35821	33145	36905	35772	27305	
<b>MÉDIA PERÍODO 2011</b>	76,35%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO</b></p> <p>Per percentual de chamadas atendidas</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Comparativo</b></p> <p>Crescimento de demanda X Disponibilidade de atendimento</p> </div> </div>												
	<b>META (Maior que)</b>	90,00%												
ANÁLISE DE DADOS		A análise do indicador evidencia um aumento progressivo na demanda de serviços enquanto a disponibilidade de atendimento vem decrescendo												
AÇÕES GERENCIAIS		O decréscimo de disponibilidade evidenciado foi ocasionado pela insuficiência de recursos humanos (atendentes) no callcenter.												



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

### 3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário (2º nível dos Processos de Trabalho)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL   DGTEC												
PROCESSO DE TRABALHO OU		RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS												
INDICADOR		MÉDIA DE ATENDIMENTOS DE DEMANDAS POR FUNCIONÁRIOS												
FINALIDADE DO INDICADOR		Avaliar a demanda de atendimentos da DGTEC por funcionário.												
FÓRMULA		$\Sigma$ de atendimentos por mês / $\Sigma$ de atendentes												
ORIGEM DOS DADOS		Sistema SIC'S										SENTIDO DE MELHOR	Maior é Melhor(mM)	
META												UNIDADE DE MEDIDA	Nº de atendimentos	
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2011												Md no Per.
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Md no Per.
<b>RESULTADO NO</b>		15332	20721	19369	18420	22685	19724	23609	27369	24717	21538	21918	15632	20919,50
<b>MÉDIA PERÍODO 2011</b> <span style="font-size: 2em; font-weight: bold;">100,48</span>		<p style="text-align: center;">Número de atendimentos de demandas por funcionários</p>												
<b>META (Menor que)</b>														
ANÁLISE DE DADOS														
AÇÕES GERENCIAIS														



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

### 3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário (2º nível dos Processos de Trabalho)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL   DGTEC - DERUS												
PROCESSO DE TRABALHO OU		RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS												
INDICADOR		TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DE PROTOCOLOS NO SETOR												
FINALIDADE DO INDICADO		Identificar situações de permanência de processos administrativos nos setores												
FÓRMULA		Média ponderada entre a quantidade de dias de protocolos que entraram e saíram do setor no período solicitado												
ORIGEM DOS DADOS		Sistema PROT										SENTIDO DE MELHO		Menor é Melhor(mM)
META		< 5										UNIDADE DE MEDIDA		Número de dias
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2011												
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Md no Per.
RESULTADO NO		9,00	11,00	15,00	16,00	7,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	7,08
MÉDIA PERÍODO 2011		<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b> Média Anual de Permanência de Protocolos						<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b> Permanência de Protocolos no Setor						
META (Menor que)		5,00												
ANÁLISE DE DADOS		O acompanhamento do indicador no período possibilitou verificar o aumento do tempo de permanência de protocolos no setor que ocorreu em 2010 face ao aumento da demanda para atender as determinações do CNJ.												
AÇÕES GERENCIAIS		Conscientização continuada dos gestores envolvidos quanto a celeridade.												



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGTEC-DEPRO																											
PROCESSO DE TRABALHO	PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO																										
INDICADOR	ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE DOS TÉCNICOS																										
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a produtividade dos técnicos																										
FÓRMULA	(quantidade de chamados atendidos / quantidade de chamados abertos)																										
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado																										
ORIGEM DOS DADOS	Sistema SICS																										
META	Atender 90% das solicitações abertas dentro do mês																										
PERIODICIDADE	Mensal																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">72%</td><td style="text-align: center;">75%</td><td style="text-align: center;">76%</td><td style="text-align: center;">77%</td><td style="text-align: center;">81%</td><td style="text-align: center;">78%</td><td style="text-align: center;">79%</td><td style="text-align: center;">81%</td><td style="text-align: center;">87%</td><td style="text-align: center;">81%</td><td style="text-align: center;">82%</td><td style="text-align: center;">80%</td><td style="text-align: center;">79,08%</td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.	72%	75%	76%	77%	81%	78%	79%	81%	87%	81%	82%	80%	79,08%
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.															
72%	75%	76%	77%	81%	78%	79%	81%	87%	81%	82%	80%	79,08%															
RESULTADO NO PERÍODO																											
MÉDIA PERÍODO	79,08%																										
META	90%																										
ANÁLISE DE DADOS:	Em 2011 observou-se um grande aumento da demanda. Em contrapartida não houve crescimento da mão de obra técnica para suprir a demanda do TJRJ.																										
AÇÕES GERENCIAIS:	Propor a Administração Superior o aumento da mão de obra técnica.																										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

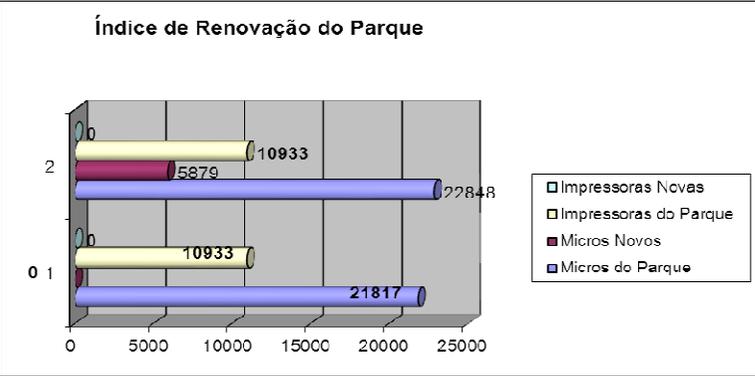
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																													
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGTEC-DEPRO</b>																													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	PROVER SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO																												
<b>INDICADOR</b>	ÍNDICE MENSAL DE ATENDIMENTO POR ESTAÇÃO DE TRABALHO <span style="float: right;">DESEMPENHO <b>X</b> ACOMPANHAMENTO</span>																												
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar o índice de recorrência de problemas de hardware apresentados pelas estações de trabalho, considerando o número total de máquinas em utilização no parque.																												
<b>FÓRMULA</b>	(quantidade de ordens de serviço de hardware atendidos no mês / quantidade de estações de trabalho em utilização no parque)																												
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status																												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema SICS <span style="float: right;">SENTIDO DE MELHORIA mM</span>																												
<b>META</b>	Até 1% <span style="float: right;">UNIDADE DE MEDIDA Equipamento /ordem de serviço</span>																												
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>2011</th> <th>JAN/11</th> <th>FEV/11</th> <th>MAR/11</th> <th>ABR/11</th> <th>MAI/11</th> <th>JUN/11</th> <th>JUL/11</th> <th>AGO/11</th> <th>SET/11</th> <th>OUT/11</th> <th>NOV/11</th> <th>DEZ/11</th> <th>Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>2%</td> <td>1,6%</td> <td>1,7%</td> <td>1,5%</td> <td>2%</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>3%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>1%</td> <td>1,65%</td> </tr> </tbody> </table>	2011	JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Md. no Per.		2%	1,6%	1,7%	1,5%	2%	1%	2%	3%	1%	1%	2%	1%	1,65%
2011	JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Md. no Per.																
	2%	1,6%	1,7%	1,5%	2%	1%	2%	3%	1%	1%	2%	1%	1,65%																
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																													
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL</b>	1,65%																												
<b>META</b>	Até 1%																												
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="font-size: small;">■ Estações de trabalho no Parque ■ Máquinas Atendidas</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="font-size: small;">■ % de Máquinas que apresentaram problemas</p> </div> </div>																												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Durante o segundo semestre o percentual de máquinas com problemas apresentou um decréscimo devido a nova política de aquisição de hardware com garantia.																												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Manter o procedimento de troca de estações obsoletas que apresentam muitos problemas dentro do mês.																												



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:			
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>GERENCIAR ESTAÇÕES DE TRABALHO</b>				
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE ANUAL DE RENOVAÇÃO DO PARQUE</b>	<b>DESEMPENHO</b>	x	<b>ACOMPANHAMENTO</b>	
<b>QUALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o índice de renovação do parque (micros e impressoras) do PJERJ				
<b>FÓRMULA</b>	(quantidade de equipamentos novos / quantidade total de equipamentos)				
<b>NÍVEL DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DIGAR (Sistema Equipamentos)	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM		
<b>FINALIDADE</b>	Trocar todos os equipamentos obsoletos	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Unitário		
<b>FREQUÊNCIA</b>	Semestral				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>		<b>1º SEMESTRE/11</b>	<b>2º SEMESTRE/11</b>	
		Micros Novos	0	5879	
		Impressoras Novas	0	0	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>					
<b>META</b>	Substituir todos os equipamentos obsoletos.				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O parque de impressoras encontra-se defasado.				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	A DGTEC está preparando um projeto de aquisição de novas impressoras que atenderá todas as necessidades do parque.				



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

### GESTÃO DOS RECURSOS

#### 1.6 Situação do Quadro de Pessoal

UNIDADES DA DIRETORIA	Servidores			Estagiários			Terceirizados			Total geral		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
GABINETE (GBTEC)	10	-	14	-	-	-	08	-	17	18	-	31
Departamento (DEPRO)	49	-	39	-	-	-	345	-	279	394	-	318
Departamento (DERUS)	39	-	35	-	-	-	108	-	136	147	-	171
Departamento (DEGIS)	38	-	39	-	-	-	79	-	90	117	-	129
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>-</b>	<b>127</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>549</b>	<b>-</b>	<b>522</b>	<b>676</b>	<b>-</b>	<b>649</b>

Fonte:

A tabela demonstra a diminuição no preenchimento dos quadros da equipe DGTEC.

Deve ser destacado, todavia, que a diminuição observada se deve a perda de servidores e de terceirizados na equipe, de 2009 até a presente data, totalizando no total uma baixa de 34 funcionários na unidade, o que representa uma diminuição de 5,02 %.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

### - Capacitação

<i>Servidores da DGTEC que participaram dos cursos na ESAJ no 2º semestre de 2011</i>					
Área	Área da matriz de competência	Curso	Carga horária do curso	Nº de participações	Total de horas investidas
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	ARGUMENTAÇÃO JURÍDICA	03:00h	3	9
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	ASPECTOS GERAIS DA ARBITRAGEM	03:00h	2	6
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	DIREITO ADMINISTRATIVO II - AGENTES PÚBLICOS	20:00h	1	20
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	DIREITO ADMINISTRATIVO IV - LICITAÇÕES E CONTRATOS ADMINISTRATIVOS	30:00h	2	60
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	DIREITO AMBIENTAL	20:00h	1	20
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	DIREITO CIVIL - PARTE GERAL	20:00h	1	20
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	ORGANIZAÇÃO JUDICIÁRIA E CONSOLIDAÇÃO NORMATIVA	20:00h	1	20
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	ORGANIZAÇÃO JUDICIÁRIA E CONSOLIDAÇÃO NORMATIVA	20:00h	2	40
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	PRINCIPIO CONSTITUCIONAL	05:00h	1	5
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES CIVIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20:00h	1	20
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES CIVIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20:00h	2	40
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	REGIME PREVIDENCIÁRIO DOS SERVIDORES E MAGISTRADOS	10:00h	2	20
1	DIREITO E LEGISLAÇÃO	SOLUÇÕES DE CONTROVERSAS	03:00h	1	3
2	GESTÃO E QUALIDADE	A QUINTA DISCIPLINA	06:00h	1	6
2	GESTÃO E QUALIDADE	ADMINISTRAÇÃO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO	20:00h	1	20
2	GESTÃO E QUALIDADE	ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO - UFF	09:00h	1	9
2	GESTÃO E QUALIDADE	ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO - UFF	09:00h	2	18
2	GESTÃO E QUALIDADE	BALANCED SCORECARD	12:00h	3	36
2	GESTÃO E QUALIDADE	COMO REALIZAR SUAS METAS UTILIZANDO A PROGRAMAÇÃO NEUROLINGÜÍSTICA	09:00h	1	9
2	GESTÃO E QUALIDADE	COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA NO TRABALHO	10:00h	1	10
2	GESTÃO E QUALIDADE	CONDUTAS ANTICOMPETITIVAS	03:00h	6	18
2	GESTÃO E QUALIDADE	CRIATIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES	12:00h	1	12



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

2	GESTÃO E QUALIDADE	CRIATIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES	12:00h	2	24
2	GESTÃO E QUALIDADE	CURSO DE GESTÃO DE RESULTADOS	20:00h	3	60
2	GESTÃO E QUALIDADE	ERGONOMIA E PREVENÇÃO DE ESTRESSE E DE DOENÇAS OSTEOMUSCULARES LIGADAS AO TRABALHO	02:00h	3	6
2	GESTÃO E QUALIDADE	FAMÍLIAS BEM MAIOR BEM-ME-QUER	03:00h	1	3
2	GESTÃO E QUALIDADE	GESTÃO DE REGISTROS E ARQUIVOS CORRENTES	15:00h	1	15
2	GESTÃO E QUALIDADE	GESTÃO DO PODER JUDICIÁRIO	03:00h	8	24
2	GESTÃO E QUALIDADE	INTERPRETAÇÃO DA NORMA ISO 9001:2008	18:00h	1	18
2	GESTÃO E QUALIDADE	METODOLOGIA DE IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS	20:00h	1	20
2	GESTÃO E QUALIDADE	METODOLOGIA DE IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS	20:00h	3	60
2	GESTÃO E QUALIDADE	NEGOCIAÇÃO DE CONFLITOS	18:00h	1	18
2	GESTÃO E QUALIDADE	QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO	15:00h	1	15
2	GESTÃO E QUALIDADE	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (SIGA) - INTRODUÇÃO	04:00h	1	4
2	GESTÃO E QUALIDADE	VALORIZANDO O USUÁRIO	12:00h	2	24
3	INFORMÁTICA	BROFFICE WRITER	16:00h	1	16
3	INFORMÁTICA	EXCEL I	16:00h	1	16
3	INFORMÁTICA	EXCEL II	18:00h	1	18
3	INFORMÁTICA	FUNDAMENTOS DA GESTÃO DE TI	05:00h	8	40
3	INFORMÁTICA	GERENCIAMENTO DO ESCOPO DE PROJETOS	05:00h	3	15
3	INFORMÁTICA	INTRODUÇÃO AO SQL	16:00h	3	48
3	INFORMÁTICA	INTRODUÇÃO AO SQL	16:00h	6	96
3	INFORMÁTICA	PRODUZINDO DOCUMENTOS NO WORD	16:00h	1	16
3	INFORMÁTICA	WORD AVANÇADO	16:00h	1	16
4	PROCEDIMENTOS E ROTINAS	PROCESSAMENTO EM JUIZADO ESPECIAL CÍVEL	15:00h	1	15
5	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA	A REFORMA ORTOGRÁFICA	12:00h	1	12
5	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA	A REFORMA ORTOGRÁFICA	12:00h	2	24
5	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA	COMUNICAÇÃO VERBAL E APRESENTAÇÃO EM PÚBLICO	18:00h	1	18
5	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA	CONCORDÂNCIAS VERBAL E NOMINAL	18:00h	1	18
5	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA	LEITURA DINÂMICA	15:00h	1	15



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

5	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA	RACIOCÍNIO LÓGICO	20:00h	1	20
6	PROGRAMAS ESPECIAIS	NOÇÕES DE PRIMEIROS SOCORROS	12:00h	1	12
6	PROGRAMAS ESPECIAIS	PREVENÇÃO, COMBATE A INCÊNDIO E PREVENÇÃO AO PÂNICO	18:00h	1	18
7	OUTRA	CINE AMBIENTAL	02:00h	2	4
7	OUTRA	CONTRATAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DE ACORDO COM A NOVA IN N° 04/10 E O DECRETO N° 7174/10	24:00h	2	48
7	OUTRA	CURSO ANÁLISE DE PONTOS POR FUNÇÃO COM APLICAÇÕES: TEORIA E PRÁTICA	21:00h	12	252
7	OUTRA	CURSO DE BPMN E MELHORES PRÁTICAS DE MODELAGEM	16:00h	4	64
7	OUTRA	CURSO DE DELPHI	80:00h	4	320
7	OUTRA	CURSO DE LEAD ASSESSOR ISO 9001:2008	40:00h	1	40
7	OUTRA	EVENTO COMEMORATIVO	02:00h	1	2
7	OUTRA	EVENTO COMEMORATIVO	02:00h	4	8
7	OUTRA	IMPLEMENTAÇÃO DE RAD	01:00h	2	2
7	OUTRA	IMPLEMENTAÇÃO DE RAD	01:45h	1	1,75
7	OUTRA	MOMENTO CULTURAL	02:00h	1	2
7	OUTRA	MOMENTO CULTURAL	02:00h	2	4
7	OUTRA	MOMENTO CULTURAL	02:00h	3	6
7	OUTRA	MOMENTO CULTURAL	02:00h	4	8
7	OUTRA	MOMENTO CULTURAL	02:00h	5	10
7	OUTRA	MONITOR ACADÊMICO	02:00h	1	2
7	OUTRA	OS DESAFIOS EM FOCO: BARREIRAS AMBIENTAIS, TECNOLÓGICAS, ACESSO À JUSTIÇA E À INFORMAÇÃO	03:00h	2	6
7	OUTRA	PALESTRA DE ESCAPE	02:00h	1	2
7	OUTRA	PARTICIPAÇÃO DE AUDITORES INTERNOS EM TREINAMENTO DE AUDITORIAS DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	09:00h	1	9
7	OUTRA	PARTICIPAÇÃO DE AUDITORES INTERNOS EM TREINAMENTO DE AUDITORIAS DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	10:00h	1	10
7	OUTRA	PLANTÃO DE NOTÍCIAS - SHOW HUMORÍSTICO	00:00h	1	2
7	OUTRA	POR DENTRO DO PALÁCIO	01:00h	1	1
7	OUTRA	POR DENTRO DO PALÁCIO	01:00h	2	2
7	OUTRA	SUSTENTABILIDADE NO DIA A DIA	05:00h	6	30
7	OUTRA	TEMAS EM DESTAQUE	02:00h	1	2
7	OUTRA	TEMAS EM DESTAQUE	02:00h	2	4
7	OUTRA	TEMAS EM DESTAQUE	02:00h	3	6
7	OUTRA	TEMAS EM DESTAQUE	02:00h	4	8
7	OUTRA	TEMAS EM DESTAQUE	02:00h	7	14
7	OUTRA	TREINAMENTO DE PROCESSO ELETRÔNICO	15:00h	1	15



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

7 OUTRA	TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO VOLTADAS PARA OS CONFLITOS IMOBILIÁRIOS	04:00h	1	4
7 OUTRA	VISITAS MEDIADAS HISTÓRICO-EDUCATIVAS AO ANTIGO PALÁCIO DA JUSTIÇA	01:00h	2	2
7 OUTRA	WORKSHOP PRÁTICAS DE AUDITORIA INTERNA	03:00h	3	9

### *Terceirizados da DGTEC que participaram dos cursos na ESAJ no 2º semestre de 2011*

Área	Área da matriz de competência	Curso	Carga horária do curso	Nº de participações	Total de horas investidas
2	GESTÃO E QUALIDADE	AUDITORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	30:00h	1	30
2	GESTÃO E QUALIDADE	INTERPRETAÇÃO DA NORMA ISO 9001:2008	18:00h	2	36
3	INFORMÁTICA	INTRODUÇÃO AO SQL	16:00h	5	80
3	INFORMÁTICA	INTRODUÇÃO AO SQL	16:00h	7	112
3	INFORMÁTICA	INTRODUÇÃO AO SQL	16:00h	9	144
6	PROGRAMAS ESPECIAIS	NOÇÕES DE PRIMEIROS SOCORROS	12:00h	1	12
6	PROGRAMAS ESPECIAIS	PREVENÇÃO, COMBATE A INCÊNDIO E PREVENÇÃO AO PÂNICO	18:00h	1	18
7	OUTRA	EVENTO COMEMORATIVO	02:00h	1	2

## 1.7 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

### - Sistemas

Abaixo, apresentamos de forma consolidada a situação dos sistemas utilizados pelas áreas da DGTEC:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema de protocolo (PROT)	Todas da Unidade	Atende às necessidades	Não
Sistema de Controle de Solicitações (SICS)	Todas da Unidade	Atende parcialmente às necessidades	Sim. Aguardando as adequações
Sistema de Controle de Usuários (SISTUSU)	DESI - DERUS	Atende parcialmente as necessidades	Sim. Aguardando as adequações
Sistema de Segurança (SISTSEG)	Todas da Unidade	Atende parcialmente as necessidades	Sim. Aguardando as adequações
Sistema do portal da Internet	DESI - DERUS	Atende às necessidades	Não
SHM	DEPRO - DERUS	Atende às necessidades	Não
SHF	DEPRO - DERUS	Atende às necessidades	Não
Sistema de controle de material na Web	Todas da Unidade	Atende às necessidades	Não
SISCAN	DEPRO	Atende às necessidades	Não
SISTECNO	DEPRO	Atende parcialmente as necessidades	Sim. Aguardando as adequações
SISPAT	DEPRO	Atende às necessidades	Não
SISMAT_WEB	DEPRO	Atende às necessidades	Não
PORTAL DO SERVIDOR	Todas da Unidade	Atende às necessidades	Não



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

### - Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, referente ao 1º e 2º semestre de 2011.

1º SEMESTRE 2011			2º SEMESTRE 2011		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
667	94	642	682	94	649

O quantitativo de computadores e impressoras pode ser considerado satisfatório em relação a quantidade de funcionários que trabalham na DGTEC.

O numero de computadores é maior que o numero de pessoas que trabalham na unidade, devido as salas de cursos que a DGTEC mantém permanente para treinamentos de funcionários do PJRJ.

### 1.8 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

#### - Instalações:

1- As instalações são consideradas satisfatórias.

#### - Materiais de Consumo

1- Há problemas quando se opera com o mínimo pedido.

#### - Materiais Permanentes

1- São considerados satisfatórios.

#### - Segurança

1- É considerado satisfatório.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

### 1.9 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

Este item descreve a situação das Rotinas Administrativas referentes à DGTEC e detalhado na tabela a seguir:

Código	Título	Vigência	Revisão	Data de Revalidação	Unidade Organizacional
RAD-DGTEC-003	<a href="#">Atender ao Usuário</a>	24/10/2011	09	Não revalidada	DERUS
RAD-DGTEC-004	<a href="#">Homologar Sistemas Corporativos</a>	31/07/2009	06	14/10/2011	DERUS
RAD-DGTEC-005	<a href="#">Organizar Treinamento dos Sistemas Corporativos</a>	24/10/2011	04	Não revalidada	DERUS
FRM-DGTEC-005-01	<a href="#">Relatório de Realização de Ação e Capacitação</a>	07/04/2008	01	Não revalidada	DERUS
FRM-DGTEC-005-02	<a href="#">Avaliação de Ação de Capacitação</a>	31/07/2009	02	Não revalidada	DERUS
FRM-DGTEC-005-03	<a href="#">Lista de Presença</a>	31/07/2009	03	Não revalidada	DERUS
FRM-DGTEC-005-05	<a href="#">Planilha de Controle de Avaliações</a>	07/04/2008	00	Não revalidada	DERUS
RAD-DGTEC-008	<a href="#">Implantar ou Implementar Sistemas Corporativos</a>	31/07/2009	03	14/10/2011	DERUS
RAD-DGTEC-011	<a href="#">Desenvolver Sistemas</a>	25/10/2011	07	17/10/2011	DESIS
FRM-DGTEC-011-01	<a href="#">Solicitação de Projeto de Desenvolvimento de Sistema</a>	01/04/2009	00	Não revalidada	DESIS
RAD-DGTEC-012	<a href="#">Realizar Manutenção de Sistemas</a>	25/05/2010	06	17/10/2011	DESIS
FRM-DGTEC-012-01	<a href="#">Solicitação de Projeto de Manutenção de Sistema</a>	01/04/2009	00	Não revalidada	DESIS
RAD-DGTEC-016	<a href="#">Movimentar Equipamentos de Informática em Garantia</a>	01/02/2012	06	Não revalidada	DEPRO
RAD-DGTEC-017	<a href="#">Gerenciar Garantia de Equipamentos de Informática</a>	01/02/2012	06	Não revalidada	DEPRO
RAD-DGTEC-018	<a href="#">Gerenciar Distribuição de Equipamentos de Informática em Garantia</a>	18/10/2010	05	Não revalidada	DEPRO
RAD-DGTEC-018	<a href="#">Gerenciar Distribuição de Equipamentos de Informática em Garantia</a>	20/03/2012	06	Não revalidada	DEPRO
RAD-DGTEC-021	<a href="#">Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação</a>	20/02/2012	08	Não revalidada	DEPRO
FRM-DGTEC-021-04	<a href="#">Controle de Descartes das Fitas</a>	20/02/2012	00	Não revalidada	DEPRO
RAD-DGTEC-026	<a href="#">Atender Solicitação sobre Acesso à Rede, à Internet e ao Correio Eletrônico</a>	23/09/2011	09	Não revalidada	DEPRO
RAD-DGTEC-033	<a href="#">Administrar Equipamentos e Serviços</a>	03/06/2011	05	Não revalidada	DEPRO
RAD-DGTEC-034	<a href="#">Prestar Atendimento e Suporte a Hardware</a>	03/06/2011	05	Não revalidada	DEPRO
RAD-DGTEC-035	<a href="#">Fiscalizar Contratos de Manutenção</a>	03/06/2011	06	Não revalidada	DEPRO
FRM-DGTEC-035-01	<a href="#">Avaliação de Eficiência do Serviço de Manutenção</a>	04/04/2008	00	Não revalidada	DEPRO
FRM-DGTEC-035-02	<a href="#">Pesquisa Satisfação no Atendimento</a>	04/04/2008	00	Não revalidada	DEPRO
RAD-DGTEC-038	<a href="#">Atender Usuários em Serviços de Tecnologia da Informação</a>	29/09/2011	00	Não revalidada	DEPRO



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

## 1.10 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A tabela a seguir lista a situação dos contratos fiscalizados pela DGTEC:

RELAÇÃO DE CONTRATOS GERENCIADOS PELA DIVISÃO DE CONTRATOS (DICON) - JUNHO/11								
EMPRESA	PROCESSO	CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO	PRAZO INICIAL	PERÍODO DE VIGÊNCIA	VALOR EMPENHADO	VALOR ATESTADO	OBSERVAÇÕES
ALLEN RIO	231.035/10	003/1101/10 (Adesão à Ata de Registro de Preços nº 09/09 - Pregão Eletrônico - PRODERJ)	R\$ 14.152.956,81	36 meses	06/11/10 a 05/11/13			Valor Global R\$ 14.152.956,81 (3 parcelas anuais) R\$ 4.717.652,27 (Nov/10)
AÇÃO INFORMÁTICA	113.232/10	003/419/10 (Adesão à Ata de Registro de Preços nº 08/09 - Pregão Eletrônico - PRODERJ)	R\$ 3.942.075,32	24 meses	31/05/10 a 31/05/12	R\$ 517.730,32	R\$ 517.730,32	R\$ 3.942.075,32 (à vista - jul/10) Alteração R\$ 517.730,32 (mar/11)
B2BR BUSINESS TO BUSINESS INFORMÁTICA	181.900/10	003/1268/10 (Adesão à Ata de Registro de Preços nº 01/10 - Pregão Eletrônico 06/10 - AGU)	R\$ 99.496,32	12 meses	22/11/10 a 21/11/11	R\$ 99.496,32		Valor da hora R\$ 161,52
CNC SOLUTIONS TECNOLOGIA	224.605/10	003/1143/10 (Adesão à Ata de Registro de Preços nº 01/10 - Pregão Eletrônico 26/09 - GRAMFAMC)	R\$ 10.800.000,00	12 meses	07/12/10 a 06/12/11	R\$ 2.700.000,00	R\$ 223.968,06	Valor unitário por folha digitalizada - R\$ 0,09
E-TAILOR	251.366/10	003/344/11 (Adesão à Ata de Registro de Preços nº PE 108/10 - Pregão Eletrônico - IBGE)	R\$ 607.748,00	36 meses	16/03/11 a 15/03/14	R\$ 569.748,00	R\$ 544.748,00	Material R\$ 338.252,00 Software R\$ 220.388,00 (maio/11) Instalação/configuração R\$38.000,00 Garantia do Hardware R\$324.360,00 (maio/11) Treinamento R\$ 25.000,00
IBM	96.376/10	003/625/10 (Adesão à Ata de Registro de Preços nº 126/09 - Pregão Eletrônico - Banco Central do Brasil)	---	?	?			Hardware R\$ 2.483.765,56 - Software R\$ 176.234,45 (pago out/10) - Serviços R\$ 796.160,00 (pago 5/12.510,00 - out/10) - Treinamento 140.000,00 (pago 38.447,50 - out/10) - Suporte - 6 meses - 47.000,00 mensal
SERPRO	6.321/11	003/268/11 (Dispensa: art. 24, XVI)	R\$ 539.554,48	24 meses	21/03/11 a 20/03/13	R\$ 539.554,48	R\$ 16.416,02	
MICROSOFT	162.027/10	003/128/11 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 836.280,00	36 meses	01/02/11 a 31/01/14	R\$ 255.530,00	R\$ 92.920,00	
HELMUT MAUELL DO BRASIL	284.197/07	003/289/08 (Inexigibilidade: art. 26)	R\$ 222.120,00	36 meses	16/04/08 a 15/04/11	R\$ 74.040,00	R\$ 24.680,00	
SAGA	256.892/06	003/159/07 (Pregão nº 010/07)	R\$ 247.200,00	24 meses	01/02/07 a 31/01/09	R\$ 97.451,42	R\$ 43.285,27	R\$ 40.549,62 (licenças/abril) R\$ 39.393,24 (cursos) R\$ 547,15 (suporte telefônico) - R\$ 911,90 (suporte on-site)
SAGA	38.635/08	003/759/08 (Pregão nº 104/08)	R\$ 150.000,00	36 meses	20/11/08 a 20/11/11			Compra: R\$ 215.000,02 Serviços: R\$ 150.000,00 (R\$ 90.000,00 - set/09 / R\$ 60.000,00 - Cursos - abr/09) Total: R\$ 365.000,02
SAGA	34.179/08	003/713/08 (Pregão nº 097/08)	R\$ 1.488.506,80	36 meses	01/10/08 a 30/09/11	R\$ 369.332,72	R\$ 205.184,85	Corretiva: R\$ 41.036,96 Preventiva: R\$ 1.862,65 (semestral) OBS: R\$ 41.347,41
SUN MICROSYSTEMS DO BRASIL	38.631/08	003/590/08 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 1.803.622,92	36 meses	04/06/08 a 03/06/11			Manutenção: R\$ 45.283,97 Consultoria: R\$ 173.400,00 (para os 36 meses)
MPS INFORMÁTICA	323.990/06	003/300/07 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 760.115,16	12 meses	01/01/07 a 31/12/07	R\$ 639.431,21	R\$ 266.429,65	
MPS INFORMÁTICA	42.130/10	003/997/10 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 2.835.407,00	12 meses	05/10/10 a 04/10/11	R\$ 1.653.987,42	R\$ 406.408,34	
VISÃO VIRTUAL	256.893/06	003/207/07 (Inexigibilidade: art. 25, I)	R\$ 2.512.269,36	12 meses	01/01/07 a 31/12/07	R\$ 1.767.133,44	R\$ 736.305,60	
SAGA	222.948/06	003/112/07 (Pregão nº 199/06)	R\$ 737.478,00	24 meses	19/12/06 a 18/12/08	R\$ 368.739,00	R\$ 361.739,00	R\$ 368.739,00 - Valor global R\$ 356.739,00 (Licenças jan/11) Suporte



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

RELAÇÃO DE CONTRATOS GERENCIADOS PELA DIVISÃO DE CONTRATOS (DICON) - JUNHO/11								
EMPRESA	PROCESSO	CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO	PRAZO INICIAL	PERÍODO DE VIGÊNCIA	VALOR EMPENHADO	VALOR ATESTADO	OBSERVAÇÕES
STEFANINI	296.795/06	003/114/09 (Concorrência nº 051/08 Técnica e Preço)	R\$ 56.819.349,60	24 meses	20/03/09 a 19/03/11	R\$ 20.439.182,71	R\$ 10.872.998,49	Alteração liberada pelo Decan-Dicon R\$ 2.368.308,90 (24,9191%) 20/07/11
ALLEN RIO	294.418/06	003/318/07 (Pregão nº 024/07)	R\$ 1.657.777,56	24 meses	26/04/07 a 25/04/09	R\$ 707.410,90	R\$ 707.410,90	R\$ 707.410,90 (Maio/11)
ALLEN RIO	239.461/08	003/770/09 (Pregão nº 138/09)	R\$ 864.000,00	24 meses	05/11/09 a 04/11/11	R\$ 164.966,00	R\$ 9.157,92	Valor total: R\$ 864.000,00 R\$ 511.638,00 (Licenças - nov/09) R\$ 187.396,00 (Instalação e configuração - nov/10) R\$ 164.966,00 (Consultoria e Treinamento - 24 meses)
ORACLE DO BRASIL	279.663/07	003/390/08 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 62.786,58	12 meses	24/12/07 a 23/12/08	R\$ 62.786,58		
ORACLE DO BRASIL	149.369/10	003/159/11 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 515.453,27	12 meses	31/08/10 a 30/08/11			
MICROPOWER	199.336/06	003/655/06 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 16.200,00	12 meses	05/08/06 a 04/08/07			R\$ 16.200,00 (nov/10)
TARGETWARE	26.139/10	003/186/10 (Dispensa: art. 24, II)	R\$ 7.870,00	12 meses	20/04/10 a 19/04/11	R\$ 2.835,00		R\$ 2.835,00 à vista
COMPONENTE ELETRÔNICA	254.475/07	003/142/09 (Pregão nº 061/08)	R\$ 3.297.574,36	36 meses	30/04/09 a 29/04/12	R\$ 1.083.993,50	R\$ 442.798,47	Total: R\$ 17.895.240,00 R\$ 15.000.000,00 (ma
CASUAL	146.993/09	003/528/09 (Dispensa: art. 24,II)	R\$ 4.000,00	12 meses	24/08/09 a 23/08/10	R\$ 3.680,97		R\$3.680,97
PROCOMP	264.996/10	003/261/11 (Inexigibilidade: Art.25, caput)	R\$ 1.378.332,90	24 meses	01/04/11 a 31/03/13	R\$ 631.735,91	R\$ 114.861,08	
IBM	253.271/09	003/697/09 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 89.100,00	36 meses	01/10/09 a 30/09/12	R\$ 29.700,00	R\$ 9.900,00	
IBM	34.590/11	003/690/11 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 230.904,00	24 meses	Memo de inicio	R\$ 57.726,00		R\$ 9.621,00
IBM	174.461/10	003/1415/10 003/1416/10 e 003/1417/10 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 826.654,09	48 meses	28/01/11 a 27/01/15	R\$ 657.236,05	R\$ 516.547,09	R\$ 1.669.452,92 (Hardware) R\$ 516.547,09 (Software - abn/11) R\$ 23.050,75 (Remanejamento Hardware) R\$ 66.675,00 (Telesuporte) R\$ 220.361,25 (Manutenção e suporte) R\$ 4.591,28 (Mensal)
KENTA	92.243/10	003/454/10 (Inexigibilidade: art 25, caput)	R\$ 3.378.000,00	24 meses	11/06/10 a 10/06/12	R\$ 2.003.878,86	R\$ 954.818,54	
ACECCO TI	30.669/10	003/529/10 (Inexigibilidade: Art 25, I)	R\$ 323.023,41	12 meses	02/06/2010 a 01/06/11	R\$ 311.635,77	R\$ 125.000,00	
GIGACOM DO BRASIL	103.423/10	003/0815/10 (Pregão nº 094/10)	R\$ 117.043.000,00	48 meses	02/09/10 a 01/09/14	R\$ 11.154.000,00	R\$ 4.547.626,34	Revisão liberada pelo Decan-Dicon R\$ 2.384.652,84
UNISYS BRASIL LTDA	262.644/10	003/294/11 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 355.152,00	24 meses	01/04/11 a 31/03/13	R\$ 147.980,00	R\$ 29.596,00	
LOCANTY	323.337/08	003/794/09 (Pregão nº 149/09)	R\$ 1.010.996,64	24 meses	03/11/09 a 02/11/11	R\$ 543.423,13	R\$ 167.097,92	

Fonte : UBIRATAN BICALHO DOS SANTOS AZEREDO - MATRÍCULA 10/17.733 - DECAN-DGLOG



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

### 2 AVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

#### ▪ AVALIAÇÃO DO SIGA

A DGTEC alcançou o nível Planejado como consequência dos resultados das Avaliações do SIGA nas unidades sob sua coordenação.

Será elaborado um Plano de Ação com a finalidade de atingir o Nível Gerenciado até Dezembro de 2012.

O quadro a seguir resume as Avaliações das Unidades da DGTEC, contemplando os seus três departamentos: DERUS, DEPRO e DESIS.

UNIDADE	Nível Básico	Nível Planejado	Nível Gerenciado
DGTEC	85 %	74%	39 %

#### ▪ AUDITORIAS DE GESTÃO

- A Auditoria da DGTEC esta marcada para Setembro de 2012, e neste segundo semestre de 2011, esta diretoria participou de duas Auditorias como unidade de apoio.

TIPO DE AUDITORIA e Local	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS
Interna na DGTEC	11/11/2011	02 (dois)
Certificação fase 2 na Secretaria do Conselho da Magistratura (SECCM)	16/12/2011	0 (zero)

### 3 ATIVIDADES COMPLEMENTARES



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

*Não houve atividades complementares em 2011.*

### CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As informações apresentadas demonstram que a DGTEC, através das atividades realizadas no 1º e 2º semestre de 2011, tem procurado da melhor forma uma gestão eficiente com o acompanhamento da gestão operacional visando sempre à melhoria dos serviços prestados.

Para continuidade e consolidação dos resultados obtidos neste ultimo ano, sugere-se:

- 1- Aumento do quadro funcional, através de concurso publico ou contratação, visando atender com mais eficiência e rapidez as demandas oriundas dos demais órgãos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- 2- Aumento dos cursos de capacitação e treinamento para servidores e tercerizados lotados na DGTEC, tendo em vista que a unidade cuida de uma área técnica que necessita de cursos específicos para seus técnicos e analistas;



**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

#### 4 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES

A árvore de processo de trabalho da DGTEc encontra-se em revisão.