



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual

DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Ano de 2013

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Anual de 2013		
	Unidade Organizacional: DGTEC	Aprovado por: Diretor-Geral da DGTEC	Período: Janeiro a Dezembro de 2013

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

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
1.1 ANÁLISES E COMENTÁRIOS DO RESUMO EXECUTIVO	4
2 GESTÃO ESTRATÉGICA	7
2.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	7
2.2 INDICADORES ESTRATÉGICOS DO CNJ	9
3 GESTÃO OPERACIONAL	12
3.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	12
3.2 AUDITORIAS DE GESTÃO DA QUALIDADE	13
3.3 INDICADORES OPERACIONAIS DE PRIMEIRO NÍVEL	14
4. GESTÃO DE RECURSOS	17



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

1 Resumo Executivo

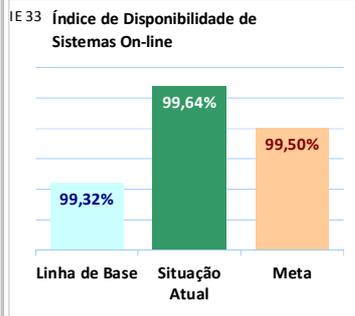
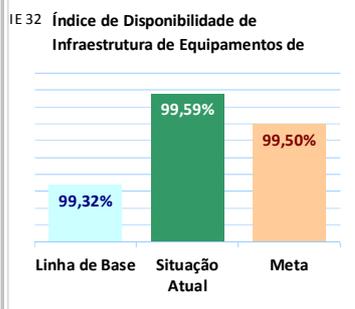
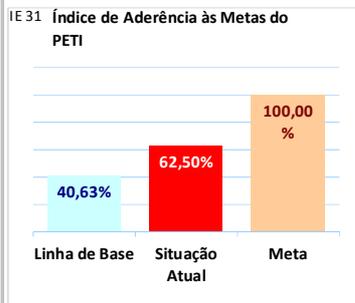
Abaixo apresentamos os principais Indicadores de Gestão da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação:

LEGENDA: BASE (Cyan), PLANEJADO/META (Orange), RUIM (Red), REGULAR (Yellow), BOM (Green)

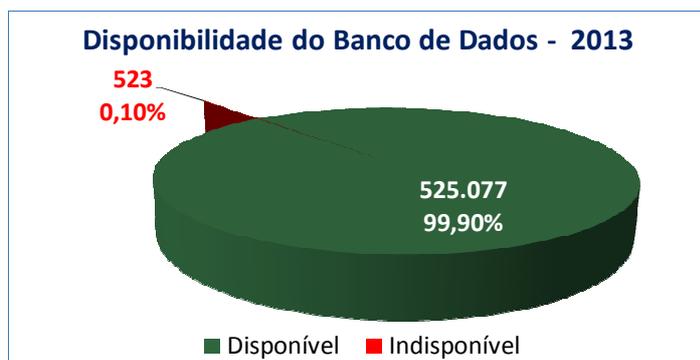
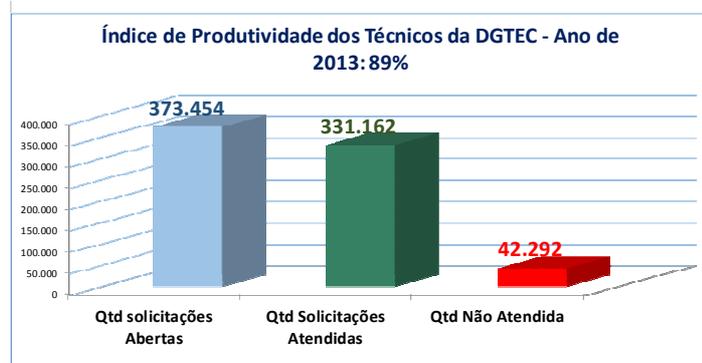
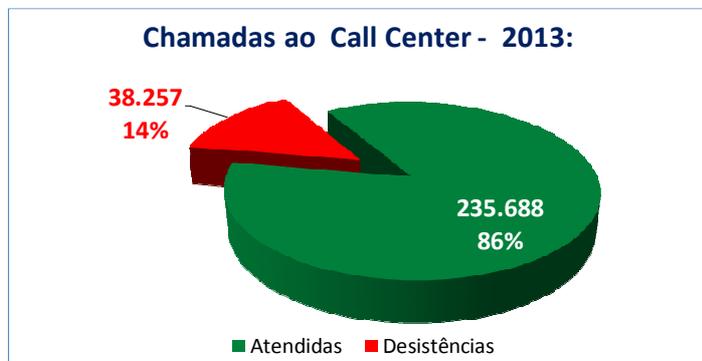
a) Projetos Estratégicos

Cód.	Nome do Projeto	Produtos do Projeto		Estágio de Implementação no Período	
		Total	Concluídos	PLANEJADO	REALIZADO
PE 29/1	Desenvolvimento e Implementação de Governança de TI	17	7	40%	41%
PE 30/1	Processo Eletrônico Judicial	865	189	13%	21%
PE 31/1	Processo Eletrônico Administrativo	7	3	40%	43%

b) Indicadores do CNJ



c) Indicadores da Gestão Operacional



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

1.1 Análises e Comentários do Resumo Executivo

- Após a finalização da revisão do planejamento estratégico institucional e da metodologia de gestão de projetos, pela Administração Superior com o apoio da consultoria Par Consult, esta Diretoria Geral ficou responsável por 03 Projetos Estratégicos e por 03 Indicadores da Gestão Operacional.

- **A) Projetos Estratégicos**

- **Processo Eletrônico Judicial**

Projeto encontra-se suspenso por despacho exarado no processo administrativo 2012/0193050, que determinou à avaliação de um sistema judicial unificado que deverá substituir os atuais utilizados em uso no TJRJ, através de uma plataforma na Web nos moldes do padrão de Interoperabilidade determinado pelo CNJ.

Durante o ano de 2013, foi dada continuidade ao planejamento aprovado no ano de 2012, tornando virtuais serventias nos Fóruns que já possuíam varas eletrônicas, possibilitando a distribuição virtual das ações.

- **Processo Eletrônico Administrativo**

O projeto encontra-se na fase de implantação do ambiente de homologação, onde os analistas da DGTEC trabalham em complexos módulos do sistema SIGA, estudando seu funcionamento, e entendendo a estrutura de codificação, para por fim, construir um ambiente de testes em perfeitas condições, com todos os recursos do sistema funcionando.

- Estamos envidando esforços em outras atividades paralelas ligadas ao planejamento, com a intenção de acelerar conclusões de algumas etapas. O amadurecimento do plano de gerenciamento do projeto é constante, a fim de mitigar os riscos apontados no plano de gerenciamento dos riscos.

- **Governança de Tecnologia da Informação**

No ano de 2013, foi feito um estudo de viabilidade desse Projeto Estratégico. O

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

Planejamento Estratégico de TI é um documento que complementa o Planejamento Estratégico Institucional, favorece o aperfeiçoamento da organização e orienta os esforços para o amadurecimento necessário dos processos de TI. O estabelecimento de práticas e mecanismos de Governança de TI fortalecerá o alinhamento da TI com a Administração Superior, assegurando o monitoramento do seu desempenho, risco e conformidade.

Foi firmado um contrato com a PUC, pelo termo 003/0060/2014, além de ter sido regulamentada a Resolução OE 28/2013, que estabelece Política Institucional de governança de TI, e os Atos Executivos 4501/2013, 5028/2013, e o Ato Normativo Conjunto 26/2013, que define processo de contratação de solução de TI, Institui o Comitê Gestor e por fim regulamenta o procedimento de solicitação de alterações em sistemas corporativos.

➤ **B) Indicadores do CNJ**

➤ **Índice de Aderência às Metas do Peti**

Este Indicador tem como finalidade verificar o grau com que o PJERJ cumpre as Metas programadas no Planejamento Estratégico de TI (PETI). A DGTEC visa finalizar e aprovar novo plano de priorização de manutenção, criação e aquisição de sistemas, bem como, elaborar estudo para racionalização e reorientação das equipes de programadores e analistas.

➤ **Índice de Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia**

Este indicador tem como finalidade garantir a funcionalidade regular dos equipamentos de tecnologia. Esta Diretoria visa manter o monitoramento e análise de dados diários sobre os casos de indisponibilidade e fatores ocasionadores, relatando-se em tempo real à unidade responsável pela supervisão e ao gabinete do Diretor Geral da DGTEC.

Estão em andamento processo de aquisição de servidores e atualização tecnológica dos equipamentos instalados.

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

➤ **Índice de Disponibilidade de Sistemas On-Line**

Finalidade deste indicador é garantir a funcionalidade regular dos sistemas on-line, evitando a interrupção dos serviços prestados. Adotar monitoramento e análise de dados diários sobre os casos de indisponibilidade e fatores ocasionadores, relatando-se em tempo real à unidade responsável pela supervisão e ao gabinete da DGTEC que acompanhará as ações corretivas e preventivas posteriores às ocorrências.

➤ **C) Indicadores Operacionais**

➤ **Demonstrativo da Eficácia do Call Center**

Em Abril de 2013, foi retirada a consulta processual do Call Center da DGTEC, que representava um número significativo das nossas chamadas. A partir do 1º semestre de 2013 foi contabilizado o número de atendentes do Call Center, com o intuito de melhorar a efetiva análise do setor.

O número de chamadas perdidas, ou seja, chamadas que não chegaram a ser atendidas pelo Call Center da DGTEC ainda é muito alto, mesmo o número de chamadas atendidas sendo muito significativo.

➤ **Índice de Produtividade dos Técnicos da DGTEC**

A DGTEC deu início à elaboração de procedimento licitatório através do processo 2012.228303 cujo objeto é a contratação de empresa para prestação de serviços gerenciados de TI com estrutura de trabalho baseada na biblioteca ITIL composta pelas boas práticas para gerenciamento de TI. A presente contratação introduz uma nova concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e nas melhores práticas adotadas pela Administração Pública. Assim serão atendidas mais solicitações de serviço e com maior qualidade, a partir de 2014.

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

➤ **Disponibilidade do Banco de Dados**

- Finalidade deste Indicador é Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados.

Esse nível de disponibilidade dos bancos de dados é diretamente influenciado por vários componentes de infraestrutura e de sistemas, o que significa que a causa para alterações nos índices colhidos podem ter inúmeras causas e de diversas áreas da TI externas ao banco de dados. Para que ações corretivas sejam tomadas em menor tempo possível, foi implementado em Maio/2013 acesso ao banco de dados para que a ferramenta que o Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TI utiliza, possa comunicar prontamente a(s) área(s) responsável (is) pela devida ação corretiva.

O resultado anual deste Indicador ficou em 99,90, acima da média que é de 99,50.

2 Gestão Estratégica

2.1 Resumo da Avaliação da Gestão Estratégica

Esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação esta se adequando as novas diretrizes da Administração Superior.

A DGTEC é hoje um parceiro estratégico para o Tribunal de Justiça: a Tecnologia da Informação aparece com grande responsabilidade para a completa prestação jurisdicional, direta ou indiretamente.

Aumentar a disponibilidade dos serviços de TI é nosso grande desafio. Acompanhar a velocidade de mudança da tecnologia é vital para que a DGTEC possa entregar serviços efetivos. Nessa linha, vem sendo conduzida a gestão da informação do Tribunal de Justiça com estudos frequentes da melhor tecnologia a ser usada para a nossa infraestrutura de



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

servidores, armazenamento de dados e rede que, obrigatoriamente, levam a novas aquisições.

Não basta dominar a tecnologia. As ações da DGTEC tem que ser direcionadas para que os serviços de TI gerem valor ao cliente. É por isso que a DGTEC deu início a uma nova forma de contratação cujo objetivo é privilegiar a qualidade da entrega dos serviços de TI.

Com a nova forma de contratação, a partir de 2014 a DGTEC pretende adotar gestão estratégica calcada na modernização do sistema judicial por meio de planejamento que permitirá estabelecer visão estratégica de longo prazo e traduzir as diretrizes organizacionais em ações concretas, atuando nesse sentido com elaboração e gerenciamento de projetos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Anual de 2013

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

2.2 Indicadores Estratégicos do CNJ

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	Tecnologia Eficaz			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.										
INDICADOR	Aderência às Metas do PETI (IE 31)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE											
FINALIDADE	Verificar o grau com que o PJERJ cumpre as metas programadas no Planejamento Estratégico de TI (PETI)							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status						
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	(Total de metas do PETI alcançadas / Total de metas do PETI) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM						
META	Alcançar 100% das metas, até 31/12/2014					ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA	Metas					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012				1ºTrim 2011	2ºTrim 2011	3ºTrim 2011	4ºTrim 2011	1ºTrim 2012	2ºTrim 2012	3ºTrim 2012	4ºTrim 2012	Δ% 2011/2012			
TM - Metas do PETI				32	32	32	32	32	32	32	32	32	0,00%		
MA - Metas do PETI Alcançadas				14	16	18	18	18	18	18	18	18	0,00%		
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				43,75%	50,00%	56,25%	56,25%	56,25%	56,25%	56,25%	56,25%	56,25%	0,00%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014				1ºTrim 2013	2ºTrim 2013	3ºTrim 2013	4ºTrim 2013	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	Δ% 2013/2014			
TM - Metas do PETI				32	32	32	32								
MA - Metas do PETI Alcançadas				20	20	20	20								
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				62,50%	62,50%	62,50%	62,50%						#DIV/0!		
RESULTADOS NO PERÍODO		ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI- FONTE:													
LINHA DE BASE (31/12/2009)	40,63%														
RESULTADO ATUAL															
META (2013)	80,00%														
ANÁLISE CRÍTICA	O Planejamento Estratégico em Tecnologia da Informação do PJERJ, aprovado em 06/05/2010, pela Resolução TJ/OE 08/2010, define 32 metas para atendimento total das necessidades de TI, dentre elas os sistemas essenciais e estratégicos da Administração Superior. Dos 12 itens pendentes, cerca de 5 são relacionados à pesquisas, que já estão na fase de desenvolvimento e serão implantadas no início de 2014.														
AÇÕES GERENCIAIS	Implementar pesquisa de Índice de Satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos e pesquisa de índice de satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos no primeiro Trimestre de 2014.														
Responsável pela emissão do relatório:				Willian Teles				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza			Data: 08/01/2014



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Anual de 2013

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	Tecnologia Eficaz			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.							
INDICADOR	Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia (IE 32)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	—							
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos equipamentos de tecnologia							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	[1 – (Tempo de indisponibilidade de equipamentos / Tempo total do período)] X 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM			
META	Aumentar para 99,5% o índice de disponibilização de equipamentos, até 2014					ORIGEM DOS DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Minutos			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012				1ºTrim 2011	2ºTrim 2011	3ºTrim 2011	4ºTrim 2011	1ºTrim 2012	2ºTrim 2012	3ºTrim 2012	4ºTrim 2012	Δ% 2011/2012
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	131.040	131.040	132.480	132.480	0,00%
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				1.964	2.008	1.156	1.223	1.896	7.018	1.869	606	-50,45%
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				98,48%	98,47%	99,13%	99,08%	98,55%	94,64%	98,59%	99,54%	0,47%

EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014				1ºTrim 2013	2ºTrim 2013	3ºTrim 2013	4ºTrim 2013	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	Δ% 2013/2014
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480					
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				712	884	1.532	543					
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,45%	99,33%	98,84%	99,59%					#DIV/0!

RESULTADOS NO PERÍODO	
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%
RESULTADO ATUAL	
META (2013)	99,50%



ANÁLISE CRÍTICA	<ul style="list-style-type: none"> Este indicador visa monitorar o tempo de disponibilidade dos equipamentos de rede instalados que dão suporte aos equipamentos periféricos de todo PJERJ; Um problema pontual nos equipamentos de armazenamento (Storage HP EVA 2) que aconteceu no 3º Trimestre foi corrigido, e o tempo de indisponibilidade de equipamentos abaixou consideravelmente, fazendo com que a média do 4º trimestre fosse aumentada para 99,59 %, atingindo assim a Meta estabelecida que é de 99,50 %.
AÇÕES GERENCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> Manter o monitoramento e análise de dados diárias sobre os casos de indisponibilidade e fatores ocasionadores, relatando-se em tempo real à unidade responsável pela supervisão e ao Gabinete da DGTEC que acompanhará as ações corretivas e preventivas posteriores às ocorrências. Estão em andamento processos de aquisição de servidores e atualização tecnológica dos equipamentos instalados.

Responsável pela emissão do relatório:	Marco Stallone	Responsável (aprovação e divulgação):	Bráulio Souza	Data:	08/01/2014
--	----------------	---------------------------------------	---------------	-------	------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Anual de 2013

PLANILHA DE INDICADORES												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	Tecnologia Eficaz			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.							
INDICADOR	Disponibilidade de Sistemas On-line (IE 33)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	—							
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos sistemas on-line, evitando a interrupção dos serviços prestados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	[1 – (Tempo de indisponibilidade de sistemas / Tempo total do período)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM			
META	Aumentar para 99,50 % o índice de disponibilização de sistemas até 2014					ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA	Minutos		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012				1ºTrim 2011	2ºTrim 2011	3ºTrim 2011	4ºTrim 2011	1ºTrim 2012	2ºTrim 2012	3ºTrim 2012	4ºTrim 2012	Δ% 2011/2012
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	131.040	131.040	132.480	132.480	0,00%
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				1.964	2.008	1.156	1.223	552	6.679	738	410	-66,48%
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				98,48%	98,47%	99,13%	99,08%	99,58%	94,90%	99,44%	99,69%	0,62%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014				1ºTrim 2013	2ºTrim 2013	3ºTrim 2013	4ºTrim 2013	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	Δ% 2013/2014
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480					
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				244	373	1.157	477					
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,81%	99,72%	99,13%	99,64%					
RESULTADOS NO PERÍODO				DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE:								
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%											
RESULTADO ATUAL												
META (2013)	99,50%											
ANÁLISE CRÍTICA	Este indicador visa o monitoramento do tempo de disponibilidade dos sistemas do PJERJ e apresentou queda na indisponibilidade de sistemas, devido ao problema nos equipamentos de armazenamento (Storage HP EVA 2) que já foi corrigido, e que afetava também o indicador anterior (IE 32). Cabe ressaltar que o sistema fica indisponível por um período muito curto de tempo, entretanto a percepção do usuário do tempo de indisponibilidade tende a ser maior, em razão do retorno se dar em efeito cascata retornando um sistema após o outro.											
AÇÕES GERENCIAIS	Adotar monitoramento e análise de dados diárias sobre os casos de indisponibilidade e fatores ocasionadores, relatando-se em tempo real à unidade responsável pela supervisão e ao Gabinete da DGTEC que acompanhará as ações corretivas e preventivas posteriores às ocorrências.											
Responsável pela emissão do relatório:				Marco Stallone				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza
											Data: 08/01/2014	

3 Gestão Operacional

3.1 Resumo da Avaliação da Gestão Operacional

- No que diz respeito à gestão operacional, análise dos Indicadores e os resultados apresentados mostram que a DGTEC está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas.
- Por ordem da Administração Superior, os Indicadores operacionais da DGTEC foram revistos no mês de agosto de 2013.
- A DGTEC aguardou as novas diretrizes da Administração Superior e a publicação da nova estrutura desta diretoria para dar andamento em sua gestão operacional no 1º Semestre de 2013. Com a publicação da reestruturação ocorrida em 04 de junho do corrente ano é foi possível dar continuidade aos novos planos operacionais baseados na nova estrutura. Contudo não deixamos de dar andamento em projetos que visam melhorar ainda mais a prestação dos nossos serviços. Destacando-se:
 - Contratação de serviços de TI baseados na metodologia ITIL.
 - Implantação do processo eletrônico nas Câmaras Cíveis (11ª até 20ª), que ocorreu em Abril deste ano, fazendo com que o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro fechasse o ciclo de virtualização no âmbito da 2ª Instância deste Tribunal. Tendo sido normatizado pelo Ato Normativo Conjunto 07/2013.
 - Aquisição de equipamentos de infra-estrutura (servidores, switches, storage).



3.2 Auditorias de Gestão da Qualidade

A última Auditoria de Gestão da Qualidade realizada na DGTEC ocorreu no dia 27 de Novembro de 2013, AUD-DGTEC-01/13. Na referida Auditoria esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação recebeu dois apontamentos (Não Conformidade) ou observação, e foram destacados pelo Auditor os seguintes pontos fortes desta Diretoria que são apresentados a seguir:

- Continuidade de pessoal na atividade Planejamento Estratégico da Unidade;
- Compromisso da Alta Direção e força de trabalho;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Anual de 2013

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

3.3 Indicadores Operacionais de Primeiro Nível

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DEATE		INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		--	INDICADOR DE PROJETO		--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		--	
TEMA	Eficiência operacional					OBJETIVO ESTRATÉGICO		Buscar a excelência na gestão de custos operacionais							
INDICADOR	Relatório Demonstrativo da Eficácia do Call Center					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD - DGTEC- 003: ATENDER AO USUÁRIO							
FINALIDADE	Avaliar a eficácia do Call Center no atendimento as chamadas recebidas.											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		--	INDICADOR DE DESEMPENHO		--	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		--	INDICADOR DE EFETIVIDADE		--	--	
FÓRMULA	[Σ de chamadas atendidas / Σ de chamadas recebidas] x 100											SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mm)		
META	> 95 %											ORIGEM DOS DADOS	Sistema Winav	UNIDADE DE MEDIDA	Nº chamadas telefônicas
EVOLUÇÃO	2012	Chamadas Recebidas	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Média no Período
		Chamadas Atendidas	33.333	37.715	42.815	37.122	38.401	34.484	44.983	41.348	25.284	29.782	30.435	21.686	34.782
		Chamadas Não Atendidas	24.999	27.857	35.246	27.975	34.316	29.577	39.829	38.171	24.013	26.246	22.913	17.703	29.070
		Percentual Atendidas	8.334	9.858	7.569	9.147	4.085	4.907	5.154	3.177	1.271	3.536	7.522	3.983	5.712
	2013	Chamadas Recebidas	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Média no Período
		Chamadas Atendidas	34.332	29.522	34.900	20.839	18.046	17.260	17.924	20.829	24.123	22.126	18.333	15.711	22.829
		Chamadas Não Atendidas	27.948	21.745	26.512	18.355	16.806	16.245	16.476	19.376	21.415	20.621	17.016	13.173	19.641
		Chamadas Não Atendidas	6.384	7.777	8.388	2.484	1.240	1.015	1.448	1.453	2.708	1.505	1.317	2.538	3.188
		Nº Atendentes	25	24	23	23	23	25	25	24	22	25	25	25	24
		Percentual Atendidas	81%	74%	76%	88%	93%	94%	92%	93%	89%	93%	93%	93%	84%
RESULTADOS NO PERÍODO	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO														
MÉDIA PERÍODO(2011)	71%														
MÉDIA PERÍODO(2012)	84%														
RESULTADO ATUAL (2013)	87%														
META	> 95%														
ANÁLISE CRÍTICA	A meta estabelecida por esta diretoria ainda não foi alcançada. Apesar do alto índice nos meses de outubro e novembro(93%), houve uma diminuição no mês de dezembro(84%) devido ao horário especial implementado pelo call center da DGTEC (11 hs às 19 hs), no qual chamadas recebidas fora desse horário eram computados como perdidas. Além disso, no mês de dezembro existiam 6 (seis) funcionários em treinamento.														
AÇÕES GERENCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> Ações: <ol style="list-style-type: none"> A partir do ano de 2013, está sendo contabilizado o número de atendentes do Call Center com o intuito de melhorar a efetiva análise do setor. A meta do ano de 2013 foi alterada em relação ao ano de 2012. Em 2012, a meta alcançava o patamar de 90% sendo aumentado para 95% em 2013. 														
Responsável pela emissão do relatório:		William Telles				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza				Data:	07/01/2014



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Anual de 2013

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--						
TEMA	Eficiência Operacional				OBJETIVO ESTRATÉGICO	Buscar a excelência na gestão de custos operacionais									
INDICADOR	Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos da DGTEC				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Atender usuários dos Serviço de Tecnologia da Informação									
FINALIDADE	Acompanhar a produtividade dos técnicos da DGTEC.										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	$(\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço atendidas} / \sum \text{de quantidade de solicitações de serviço abertas}) \times 100$										SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)			
META	> 95%										ORIGEM DOS DADOS	Sistema SICS	UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012		jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Média no Período
	Qtd solicitações Abertas		24257	24294	31766	26194	31729	23234	32019	31719	26184	29960	22271	20602	27019
	Qtd Solicitações Atendidas		18623	19525	26619	21124	25831	19040	25468	26626	22130	24088	19066	17960	22175
	Qtd Não Atendida		5634	4769	5147	5070	5898	4194	6551	5093	4054	5872	3205	2642	4844
	Percentual Atendidas		77%	80%	84%	81%	81%	82%	80%	84%	85%	80%	86%	87%	82%
	2013		jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Média no Período
	Qtd solicitações Abertas		29791	26122	32635	32239	32548	29820	32605	34480	33229	38622	29509	21854	31121
	Qtd Solicitações Atendidas		24129	20615	28950	29117	28076	26976	29929	30430	29075	36316	26972	20577	27597
Qtd Não Atendida		5662	5507	3685	3122	4472	2844	2676	4050	4154	2306	2537	1277	3524	
Percentual Atendidas		81%	79%	89%	90%	86%	90%	92%	88%	87%	94%	91%	94%	89%	
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO(2011)	79%		<div style="text-align: center;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p> </div>												
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%														
RESULTADO ATUAL (2013)	89%														
META (2013)	> 95%														
ANÁLISE CRÍTICA	Verificou-se que a média do ano de 2013 subiu 7% em relação ao ano de 2012. Observou-se, também, que houve um aumento de 4% da média percentual deste trimestre (93%) em relação a média percentual do trimestre anterior (89%).														
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC deu início a elaboração de procedimento licitatório através do processo 2012-228303 cujo objeto é a contratação de empresa para prestação de serviços gerenciados de TI com estrutura de trabalho baseada na biblioteca ITIL (Biblioteca de Infraestrutura de TI) composta pelas boas práticas para gerenciamento de TI. A presente contratação difere das anteriores, pois inclui não só os serviços necessários, mas também introduz uma nova concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e nas melhores práticas adotadas pela Administração Pública. Assim, não apenas serão atendidas mais solicitações de serviço, mas serão entregues serviços com maior qualidade.														

Responsável pela emissão do relatório:

William Telles

Responsável (aprovação e divulgação):

Braulio Souza

Data: 07/01/2014



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Anual de 2013

PLANILHA DE INDICADORES											
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	x	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	--	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--		
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.						
INDICADOR	DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	--						
FINALIDADE	Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--		
FÓRMULA	$(\sum \text{de nº de conexões bem sucedidas no período} / \sum \text{de nº de conexões coletadas no período}) \times 100$							SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)		
META	> 99,50%					ORIGEM DOS DADOS	DEINF-DIBDA	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de sessões de usuário		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	1º trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre		Resultado no Per.	
		Conexões coletadas		131.040		132.480		132.480		131.760	
		Conexões bem sucedidas		129.569		115.370		131.726		127.224	
		Conexões sem sucesso		1.471		15.670		754		4.536	
	Percentual de bem sucedidas		98,88%		88,04%		99,43%		96,54%		
	2013	1º trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre		Resultado no Per.	
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		525.600	
		Conexões bem sucedidas		129.480		130.848		132.415		525.077	
		Conexões sem sucesso		120		192		65		523	
		Percentual de bem sucedidas		99,91%		99,85%		99,95%		99,90%	
RESULTADOS NO PERÍODO											
MÉDIA PERÍODO (2011)	99,52%	<div style="text-align: center;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</div>									
MÉDIA PERÍODO (2012)	96,54%										
RESULTADO ATUAL (2013)	99,90%										
META (2013)	> 99,50%										
ANÁLISE CRÍTICA	O nível de disponibilidade dos bancos de dados que atendem aos sistemas corporativos manteve-se no nível já alcançado, principalmente devido a tecnologia de cluster Oracle a qual provê redundância dos bancos de dados em dois servidores distintos, e a atuação das equipes de banco de dados, de rede e de servidores. Um valor positivo nesse indicador significa necessariamente que essas equipes de infraestrutura vem trabalhando para que não ocorram interrupções aos sistemas corporativos.										
AÇÕES GERENCIAIS	Como esse nível de disponibilidade dos bancos de dados é influenciado por vários componentes de infraestrutura e de sistemas, é fundamental que ações corretivas possam ser tomadas em menor tempo possível o que vem sendo atingido através de ajustes na ferramenta que o Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TI vem realizando em conjunto com as equipes de infra de TI.										
Responsável pela emissão do relatório:			Sidney Aloisio Ferreira Pryor			Responsável (aprovação e divulgação):			Braulio Souza		
						Data:			08/01/2014		

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

4. GESTÃO DE RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		No que se refere a recursos relacionados à pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro de analista de TI. O quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado na unidade, tendo em vista o grande aumento da demanda dos serviços da DGTEC nos últimos anos, principalmente com a implementação do processo judicial eletrônico no PJERJ, iniciado em maio de 2009.
Tecnologia da Informação	X			A DGTEC conta com quantidade suficiente de equipamentos para execução de suas tarefas cotidianas.
Infraestrutura		X		<p>As instalações estão adequadas às necessidades da unidade; o fornecimento de material permanente é considerado satisfatório, bem como a segurança das instalações da lâmina V.</p> <p>Quanto as instalações da DIETI-DEINF-DGTEC que fica localizada no subsolo do Fórum Central, a situação permanece a mesma dos relatórios anteriores, onde necessita de espaço físico mais adequado para aquela unidade que hoje esta instalada na garagem do Fórum Central.</p>