



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
(RIGER) Mensal**

DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)	
	Mês de Referência: Dezembro de 2014	Emitido em: 12/01/2015

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ EM NÚMEROS	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	3
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS ..	4
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS	6
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	6
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	9
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	10
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS	11
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	11
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	12
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	15



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ EM NÚMEROS (do mês de referência)

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
Fonte: DGTEC	
EQUIPAMENTOS	
○ Total de Computadores: 24.657	
VIRTUALIZAÇÃO	
○ Unidades no Processo Eletrônico: 213 Unidades	
○ Unidades Totalmente Eletrônicas:	
1º Grau: 20	
2º Grau: 08	
Turmas Recursais: 09	
○ Unidades Híbridas (Processo Eletrônico):	
1º Grau: 146	
2º Grau: 30	

2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o mês de referência do relatório)

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
PE29 – Desenvolvimento e Implementação de Governança de Tecnologia da Informação	100,00 %	100,00 %	(Em dia) Entrega em Janeiro, da última entrega (PDTI);
PE30 – Processo Eletrônico Judicial	100,00 %	100,00 %	(Em dia) Quantidade planejada para o Biênio 2013/2014: - 141 Unidades; Realizadas até Novembro de 2014: - 141 Unidades;
PE31 – Processo Eletrônico Administrativo	100,00 %	100,00 %	(Em dia) 100,00% diz respeito à Implantação do Projeto piloto nos Departamentos DGFEEX e DGADM da Corregedoria Geral de Justiça;



3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>IE 31 – Aderência às Metas do PETI (Plano Estratégico de TI)</p> <table border="1"><thead><tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>Linha de Base</td><td>40,63%</td></tr><tr><td>Situação Atual</td><td>62,50%</td></tr><tr><td>Meta</td><td>100,00%</td></tr></tbody></table>	Item	Valor	Linha de Base	40,63%	Situação Atual	62,50%	Meta	100,00%	<p>Este Indicador tem como finalidade verificar o grau com que o PJERJ cumpre as metas programadas no planejamento Estratégico de TI (PETI). Dos 12 itens pendentes, 05 são relacionados à pesquisa de satisfação.</p>
Item	Valor								
Linha de Base	40,63%								
Situação Atual	62,50%								
Meta	100,00%								
<p>IE 32 – Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia</p> <table border="1"><thead><tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>Linha de Base</td><td>99,32%</td></tr><tr><td>Situação Atual</td><td>99,56%</td></tr><tr><td>Meta</td><td>99,50%</td></tr></tbody></table>	Item	Valor	Linha de Base	99,32%	Situação Atual	99,56%	Meta	99,50%	<p>Este indicador tem como finalidade garantir a funcionalidade regular dos equipamentos de tecnologia. Esta Diretoria visa 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 do Diretor Geral da DGTEC.</p>
Item	Valor								
Linha de Base	99,32%								
Situação Atual	99,56%								
Meta	99,50%								
<p>IE 33 – Disponibilidade de Sistemas Online</p> <table border="1"><thead><tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>Linha de Base</td><td>99,32%</td></tr><tr><td>Situação Atual</td><td>99,76%</td></tr><tr><td>Meta</td><td>99,50%</td></tr></tbody></table>	Item	Valor	Linha de Base	99,32%	Situação Atual	99,76%	Meta	99,50%	<p>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.</p>
Item	Valor								
Linha de Base	99,32%								
Situação Atual	99,76%								
Meta	99,50%								



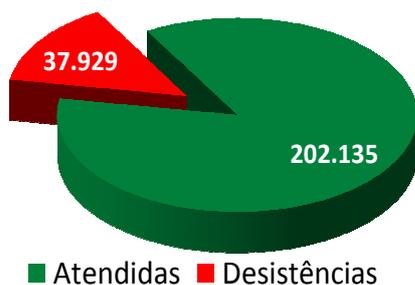
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

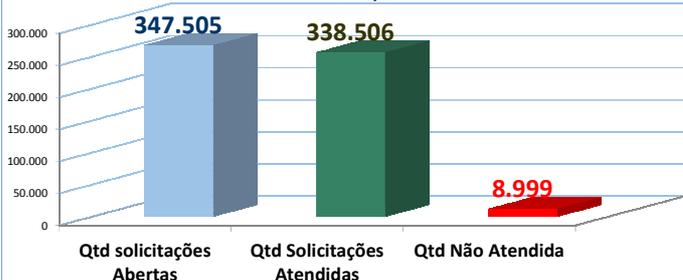
COMENTÁRIO

Chamadas ao Call Center - Jan a Dez/2014



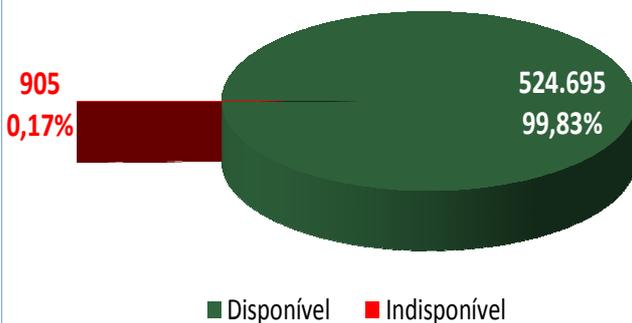
A Meta estabelecida por esta Diretoria Geral não foi atingida no mês de Dezembro, ficando em 80,00 %, como pode ser observado na planilha de Indicadores informado no fim do Relatório. Porém, o resultado ao lado retrata a situação de Janeiro a Dezembro de 2014.

Índice de Produtividade dos Técnicos da DGTEC
Jan. a Dez. /2014



Verificou-se que o resultado do mês de Dezembro se manteve acima da meta estabelecida por esta Diretoria Geral, que é de 95%. No período do mês de Dezembro o resultado foi de 109 %, atendendo demandas de meses anteriores.

Disponibilidade do Banco de Dados -
Jan. a Dez./ 2014



O nível de disponibilidade dos bancos de dados que atendem aos sistemas corporativos reduziu em relação ao nível alcançado no mês passado, mas permanece acima da meta estabelecida. 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 servidores e de redes permanece sendo de suma importância para manutenção de conquista dessa meta.



4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

METAS	RESULTADOS (% Acumulado até o momento)
<NÃO APLICÁVEL>	

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- 1) Foram formalizados cinco processos para troca de conhecimento com a PUC:
 - 1.1) Núcleo de Métricas de Software (NMS)
 - 1.2) Gestão Estratégica da Tecnologia da Informação (GETI)
 - 1.3) Sistemas Integrados de Gestão (ERP)
 - 1.4) Núcleo de Tecnologias Educacionais (NTE)
 - 1.5) Núcleo de Inovações Tecnológicas (NIT)
- 2) Implantação do Sistema E-Jud no Conselho Recursal do TJRJ.
- 3) Entrada do Projeto “Selo Eletrônico” na C.G.J.
- 4) Por determinação da CGJ, foi disponibilizada a consulta pública as Hastas Públicas, quadro de credores e administradores judiciais.
- 5) Implantação do sistema Concurso do Juiz Leigo.
- 6) Disponibilização das Metas do CNJ no site do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.
- 7) Possibilitar a consulta de protocolo de 2ª instância, uma vez que os processos de 2ª instância são autuados antes de serem distribuídos.
- 8) Criar em todos os textos assinados digitalmente no sistema DCP um código hash para que quando alguma organização ou pessoa externa receba o texto assinado digitalmente possa conferi-lo na página do TJRJ e confirmar sua validade a partir do código.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

- 9) Criar novos Critérios de Seleção na Tela de Andamento em lote do Sistema DCP para atender aos Cartórios de Divida Ativa que trabalham com um volume muito grande de processos.
- 10) Possibilidade de o advogado peticionar uma contestação que permanecerá sigilosa até a audiência.
- 11) Possibilidade de o Magistrado marcar um documento como sigiloso no processo.
- 12) Alteração do contrato de terceirização de mão de obra, adequando os contratos de contratação à Instrução Normativa MP/SLTI Nº 04/2010, à Resolução CNJ 90/2009, à Resolução CNJ 99/2009, entre outros.
- 13) Possibilidade de Impressão de Guia de Remessa exclusiva para processos distribuídos eletronicamente no sistema DCP.
- 14) Emissão de certidão CNJ, que foi alterada para atender a demanda de emissão de certidões com fins eleitorais (lei ficha limpa – TRE).
- 15) Possibilitar a solicitação de auxílio Pré Escolar dos dependentes de Magistrados pela WEB.
- 16) Instalação física e lógica de infraestrutura de rede local e de comunicação de dados no Anexo da Cidade Nova.
- 17) Implantação do questionário de Identificação de Talentos para Secretário de Juiz e Auxiliar de Gabinete.
- 18) Implantação do Projeto piloto do Processo Eletrônico Administrativo (SIGA-DOC) na C.G.J. (Departamentos da DGADM e DGFEX).
- 19) Implantação do SAR (Serviço de Aplicações Remotas). Esse serviço trata-se da nova VPN que permite aos Magistrados acesso remoto (de casa) aos sistemas DCP, EJUD e EVEP.
- 20) Alteração no relatório de prisões provisórias e relatório analítico e sintético sobre réus por Vara (Meta de Nivelamento das Corregedorias nº 06/2014 e Resolução CNJ nº 66/2014).
- 21) Mandado de Pagamento Eletrônico e Guia de Depósito Judicial Eletrônica. (Convênio com o Banco do Brasil)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

- 22) Geração de Ato Ordinatório para processos distribuídos da Capital. (Semana de Conciliação)
- 23) Aquisição de 2 novos Robôs de Backup para modernização da infraestrutura de cópias de segurança.
- 24) Mandado de Prisão Eletrônico - Ampliação da Integração com a Polinter para troca eletrônica de documentos para todo o Estado do Rio de Janeiro.
- 25) Implantação do Processo Eletrônico nos Juizados Cíveis de Santa Cruz e de Bangu.
- 26) Foi criado novo Relatório de Réus por Vara para facilitar o cumprimento da Resolução CNJ 96/2009.
- 27) Entrega de novos computadores ultrabooks para Juízes e Desembargadores do PJERJ.



6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no mês de referência, excluídas as dos projetos)

- 1) Projeto de readequação da rede IP, para a contratação de empresa para fornecimento de 1.520 switches de pequeno porte e acessórios, para atendimento às novas instalações de unidades do Poder Judiciário:

Este projeto básico visa dar ao PJERJ a infraestrutura de equipamentos mais modernos, tecnologicamente superiores e capazes de aumentar a qualidade e disponibilidade dos serviços atualmente oferecidos e ainda ser capaz de segmentar tráfego de diversas naturezas como Videoconferência, CFTV, VOIP para gerenciarmos melhor o uso da rede corporativa em relação ao tráfego de dados relativos aos sistemas corporativos. A aquisição desta foi realizada para readequação proposta pelo Departamento de Engenharia para suporte de voz da rede IP, videoconferência, para suportar as novas instalações de unidades do PJERJ e para a substituição de equipamentos obsoletos com modelos de mais de 10 anos instalados no âmbito do Poder Judiciário e para formação de reserva técnica. Elaborado estudo, levantamento da quantidade de switches antigos do parque do PJERJ, análise de equipamentos dos maiores fabricantes de mercado, elaboração do termo de referência.

- 2) Análise do Projeto Básico para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atualização e manutenção de licenças de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

software, suporte técnico, treinamento e banco de horas referentes a 2 (dois) switches BIG-IP 3900 que retornou devido a questionamentos em diligência pelo DECAN: As aplicações web (servidores e bases de dados) são acessadas por aplicações corporativas desenvolvidas e disponibilizadas através de equipamentos balanceadores de carga. No PJE RJ usamos os balanceadores da F5 conhecidos como Switchs BIG-IP 3900 que estão consolidados não existindo vantagens para a administração na substituição da plataforma atualmente instalada, seja por questões técnicas, visto que não há qualquer outra que possa ser instalada que venha agregar grande vantagem em relação a atual, seja por questões estratégicas, pois o processo de migração seria manual e por isso lento com demanda de recursos humanos e tecnológicos para os quais ainda teríamos que receber treinamento. Desta forma foi elaborado um levantamento que gerou um estudo de utilização dos atuais equipamentos e do quanto estes ainda poderiam suportar demonstrando que estes ainda podem atender a demanda por até dois anos. Processo em trâmite interno na DGTEC para ajustes de resposta a diligências da DGLOG-DECAN.

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
-----	-----



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

8. SITUAÇÃO DOS 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.
Tecnologia da Informação	X			A DGTEC conta com quantidade suficiente de equipamentos para execução de suas tarefas cotidianas.
Infraestrutura		X		No 1º Semestre de 2014 ocorreu a mudança desta Diretoria, do prédio da lâmina V, que era exclusiva de Tecnologia da Informação, para outras instalações do complexo do PJERJ.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Ao longo do ano de 2014, esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação manteve o planejamento programado para o Biênio 2013-2014, principalmente no que se refere ao progresso dos Projetos Estratégicos desta Diretoria, chegando a 100,00% nos 03 Projetos Estratégicos desta Diretoria Geral: PE 29, PE 30 e PE 31. Vale ressaltar que o PE 29 foi finalizado no início de Janeiro de 2015, sendo a última entrega o PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS (pelo menos trimestral)

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	0,00%				
MA - Metas do PETI Alcançadas				14	16	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%	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	32	32	32	32	0,00%				
MA - Metas do PETI Alcançadas				20	20	20	20	20	20	20	20	0,00%				
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				62,50%	62,50%	62,50%	62,50%	62,50%	62,50%	62,50%	62,50%	0,00%				
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, 5 são relacionados à pesquisas, que já estão na fase de desenvolvimento.															
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.															
Responsável pela emissão do relatório:				Willian Teles				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza			Data: 12/01/2015	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

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	129.600	131.040	132.480	132.480	0,00%	
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				712	884	1.532	543	309	345	211	588	8,29%	
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,45%	99,33%	98,84%	99,59%	99,76%	99,74%	99,84%	99,56%	-0,03%	
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE: ---											
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; O indicador manteve-se acima da meta estipulada. 												
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 migração de servidores para equipamentos mais modernos adquiridos no fim de 2013 e instalados em fevereiro deste ano. Esta modernização, junto com os contratos de manutenção renovados recentemente, com acordos de nível de serviço mais adequados, permitirão que o índice de disponibilidade se aproxime de 100% 												
Responsável pela emissão do relatório:			Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza		Data:	12/01/2015



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

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	129.600	131.040	132.480	132.480	0,00%	
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				244	373	1.157	477	218	141	157	319	-33,12%	
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,81%	99,72%	99,13%	99,64%	99,83%	99,89%	99,88%	99,76%	0,12%	
DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE:													
RESULTADOS NO PERÍODO													
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%												
RESULTADO ATUAL													
META (2013)	99,50%												
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Este Indicador visa o monitoramento do tempo de disponibilidade dos sistemas do PJERJ e apresenta uma tendência de alta, reflexo da instalação de novos equipamentos, renovação de contratos de manutenção com acordos de nível de serviço mais adequados e projetos de duplicação e balanceamento de servidores e serviços.</p> <p>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.</p>												
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. Continuar com o processo de duplicação e balanceamento de servidores e serviços, que permite que a queda de um dos ativos envolvidos não interfira no funcionamento e disponibilidade dos sistemas. 												
Responsável pela emissão do relatório:			Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza		Data:	12/01/2015



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS (pelo menos trimestral)

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	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	273.945		
		Desistências	27.948	21.745	26.512	18.355	16.806	16.245	16.476	19.376	21.415	20.621	17.016	13.173	235.688		
		Nº Atendentes	6.384	7.777	8.388	2.484	1.240	1.015	1.448	1.453	2.708	1.505	1.317	2.538	38.257		
		Percentual Atendidas	25	24	23	23	23	25	25	24	22	25	25	25	24		
	2014	Chamadas Recebidas	jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	Média no Período		
		Chamadas Atendidas	20.901	17.873	21.439	19.714	24.937	16.942	20.493	20.535	19.686	19.331	17.925	20.288	240.064		
		Desistências	16.699	15.660	16.236	17.078	19.855	12.157	18.706	17.040	17.104	18.540	16.925	16.135	202.135		
		Nº Atendentes	4.202	2.213	5.203	2.636	5.082	4.785	1.787	3.495	2.582	791	1.000	4.153	37.929		
		Percentual Atendidas	19	21	22	21	20	20	19	19	25	25	25	25	21		
RESULTADOS NO PERÍODO		MÉDIA PERÍODO(2012)	71%														
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO		MÉDIA PERÍODO(2013)	87%														
RESULTADO ATUAL (2014)		80%															
META		> 95%															
ANÁLISE CRÍTICA	Neste mês foi instalada a nova ferramenta de abertura de solicitações e a mesma apresentou vários erros e travamentos durante o atendimento, além da expertise dos colaboradores que ainda não estavam com total conhecimento e aplicabilidade dos conceitos da ferramenta. Com os erros apresentados inicialmente pela implantação da ferramenta e o grande número de ligações as perdas foram significativas.																
AÇÕES GERENCIAIS	Revisar o desenho tanto de infraestrutura quanto de alimentação de dados da solução tecnológica a fim de não termos mais paralisações e erros decorrentes de falhas sistêmicas. Efetuar capacitação extra a todos os colaboradores do SETEL de forma que todos possam assimilar todos os conceitos em sua totalidade.																
Responsável pela emissão do relatório:			Elizabeth Brum			Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza			Data:			12/01/2015		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

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	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	Somatório do Período	
	Qtd solicitações Abertas	29791	26122	32635	32239	32548	29820	32605	34480	33229	38622	29509	21854	373454	
	Qtd Solicitações Atendidas	24129	20615	28950	29117	28076	26976	29929	30430	29075	36316	26972	20577	331162	
	Qtd Não Atendida	5662	5507	3685	3122	4472	2844	2676	4050	4154	2306	2537	1277	42292	
	Percentual Atendidas	81%	79%	89%	90%	86%	90%	92%	88%	87%	94%	91%	94%	89%	
	2014	jan/14	fev/14	mar/14	abr/204	mai/14	jun/14	jul/14	ago/14	set/14	out/14	nov/14	dez/14	Somatório do Período	
	Qtd solicitações Abertas	30191	27750	29016	25724	31234	23047	35981	32284	32082	33401	28221	18574	347505	
	Qtd Solicitações Atendidas	27406	26899	26696	23709	28491	23148	35701	32292	31630	35092	27226	20216	338506	
Qtd Não Atendida	2785	851	2320	2015	2743	-101	280	-8	452	-1691	995	1642	8999		
Percentual Atendidas	90,8%	96,9%	92,0%	92,2%	91,2%	100,4%	99,22%	100,02%	98,59%	105,06%	96%	109%	97,41%		
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%														
MÉDIA PERÍODO(2013)	89%														
RESULTADO ATUAL (2014)	95%														
META (2014)	> 95%														
ANÁLISE CRÍTICA	Verificou-se que o resultado do mês de dezembro superou a meta estabelecida de mais de 95% de solicitações atendidas abrangendo 109% de solicitações.														
AÇÕES GERENCIAIS	Acompanhar para que o resultado apresentado no mês de janeiro de 2015 continue acima da meta, com o resultado desejado de superar os 100%, com objetivo de reduzir as pendências dos meses anteriores.														
Responsável pela emissão do relatório:		William Telles			Responsável (aprovação e divulgação):			Braulio Souza			Data:			12/01/2015	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

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	2013	1º trimestre/13		2º trimestre/13		3º trimestre/13		4º trimestre/13		Resultado no Per.				
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		132.480		525.600		
		Conexões bem sucedidas		129.480		130.848		132.415		132.334		525.077		
		Conexões sem sucesso		120		192		65		146		523		
	Percentual de bem sucedidas		99,91%		99,85%		99,95%		99,89%		99,90%			
	2014	1º trimestre/14		2º trimestre/14		3º trimestre/14		out-14	nov-14	dez-14	Resultado no Per.			
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		44.640		43.200	44.640	525.600
		Conexões bem sucedidas		128.974		130.906		132.413		44.607		43.191	44.604	524.695
		Conexões sem sucesso		626		134		67		33		9	36	905
		Percentual de bem sucedidas		99,52%		99,90%		99,95%		99,93%		99,98%	99,92%	99,83%
RESULTADOS NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO (2012)	99,52%	<div style="text-align: center;"> EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO </div>												
MÉDIA PERÍODO (2013)	99,90%													
RESULTADO ATUAL (2014)	100,00%													
META (2014)	> 99,50%													
ANÁLISE CRÍTICA	O nível de disponibilidade dos bancos de dados que atendem aos sistemas corporativos reduziu em relação ao nível alcançado no mês passado, mas permanece acima da meta estabelecida. 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 servidores e de redes permanece sendo de suma importância para manutenção de conquista dessa meta.													
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 da estruturação mais adequada do Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TI (SEMIT) do Departamento de Infraestrutura de TI (DEINF).													
Responsável pela emissão do relatório:			Sidney Aloisio Ferreira Pryor			Responsável (aprovação e divulgação):			Braulio Souza					
										Data: 14/12/2014				