



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial do 1º Semestre de 2013

DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DGTEC

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013		
	Unidade Organizacional: Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação	Período: Janeiro a Junho de 2013

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO.....	3
1.1 ANÁLISES E COMENTÁRIOS DO RESUMO EXECUTIVO	4
2 GESTÃO ESTRATÉGICA	8
2.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	8
2.2 INDICADORES ESTRATÉGICOS DO CNJ	10
3 GESTÃO OPERACIONAL	14
3.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	14
3.2 AUDITORIAS DE GESTÃO DA QUALIDADE	15
4. GESTÃO DE RECURSOS	19

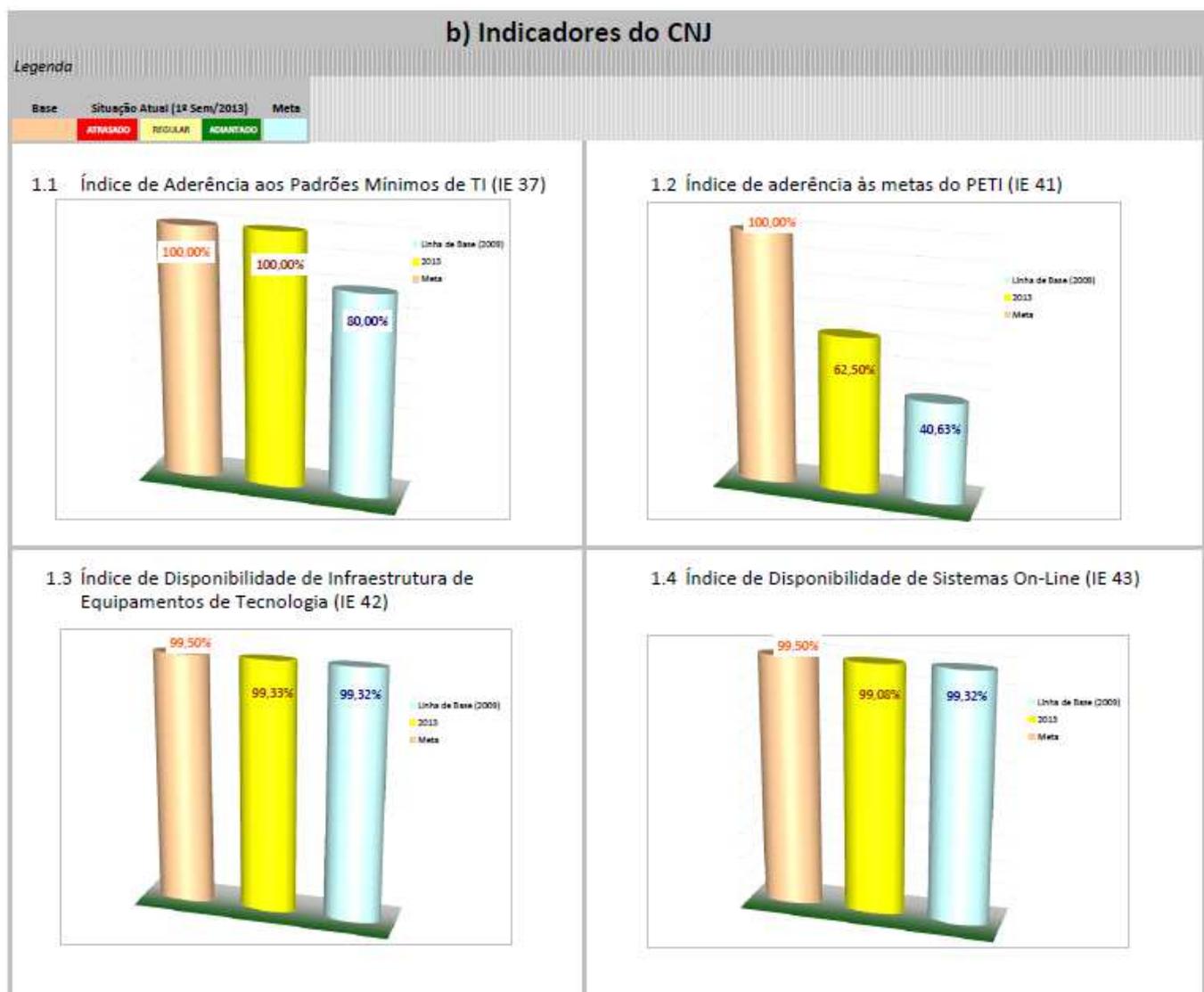


1 Resumo Executivo

Este RIGER apresenta os principais resultados desta gestão no período referenciado acima.

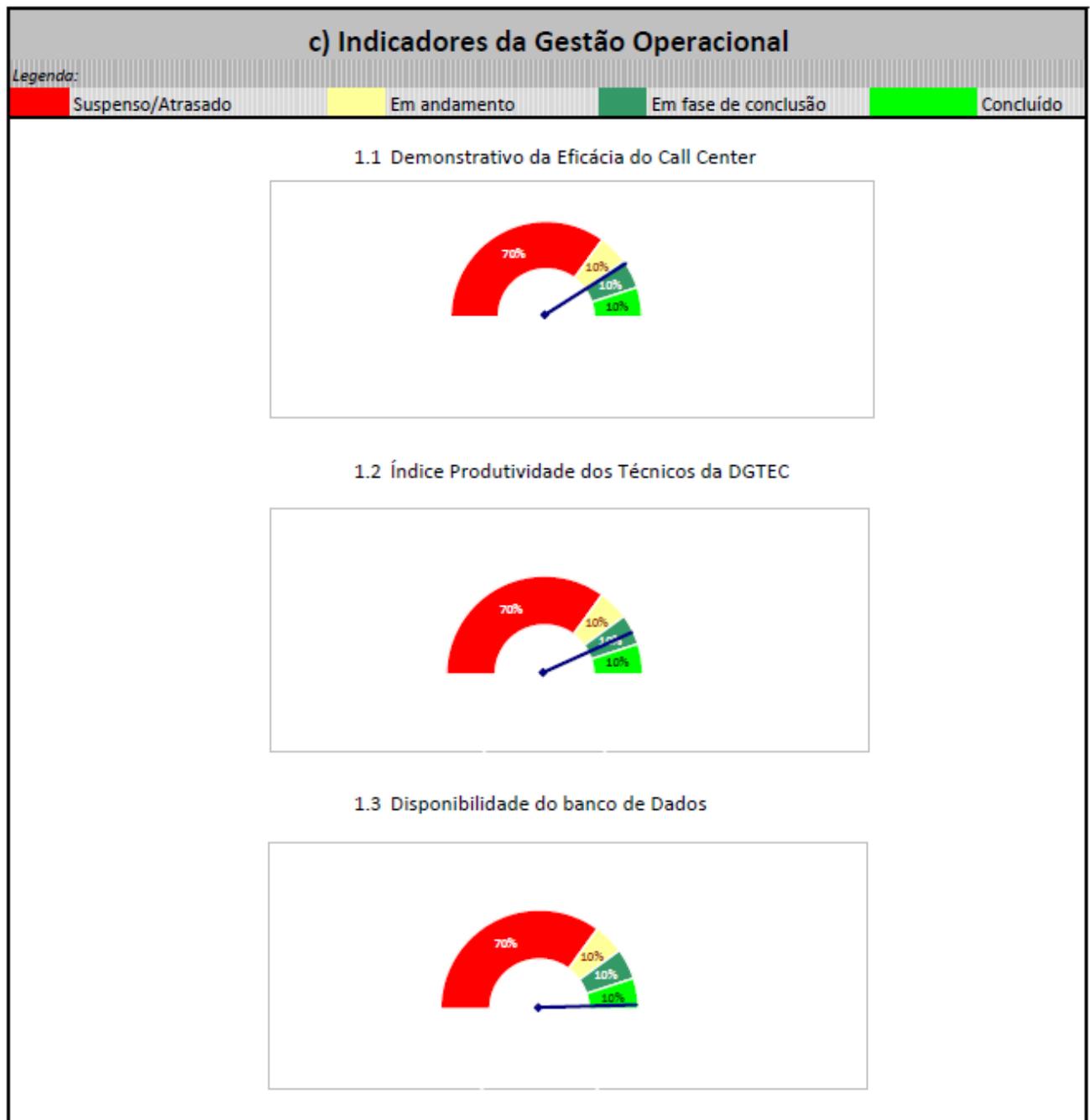
Abaixo apresentamos os principais Indicadores de gestão da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação.

a) Projetos Estratégicos					
Cód.	Nome do Projeto	Produtos do Projeto		Estágio de Implementação no Período	
		Total	Concluídos	Planejado	Realizado
1.1	Sistema Virtual de Feitos Judiciais (Processo Eletrônico)	858	78	13 %	100 %
1.2	Fortalecimento da Segurança de Sistemas de Informação	90	88	0%	0%
1.3	Programa de Atualização do Parque Tecnológico/Estações de Trabalho e Impressoras	2951	2924	99%	100%
1.4	Aderência do PDTI/PJERJ ao Planejamento Estratégico de TI Aprovado pelo CNJ	32	18	0%	0%





1.1 Análises e Comentários do Resumo Executivo



A DGTEC está aguardando a finalização da revisão do planejamento estratégico institucional e da metodologia de gestão de projetos, pela Administração Superior, com apoio da Consultoria Par Consult, para dar prosseguimento aos seus Projetos Estratégicos.

A) Projetos Estratégicos



➤ Sistema Virtual de Feitos judiciais (Processo Eletrônico)

Projeto encontra-se suspenso para avaliação do sistema que irá substituir os atuais utilizados em uso TJRJ visando à utilização de uma plataforma na Web, conforme o padrão de Interoperabilidade determinado pelo CNJ. Entretanto, no ano de 2013, foi dada continuidade ao planejamento de 2012, tornando virtuais serventias nos Fóruns que já possuíam varas eletrônicas, possibilitando a distribuição virtual das ações.

➤ Aderências do PDTI-PJERJ ao Planejamento Estratégico de TI Aprovado pelo CNJ.

Encontra-se suspenso aguardando avaliação. Tendo sido implementado 70% do cronograma referente ao ano de 2012. O Planejamento Estratégico em Tecnologia da Informação do PJERJ 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. Outros 3 estão relacionados ao mapeamento de processos/serviços prestados por esta Diretoria. Os demais são voltados à governança de TI e capacitação gerencial.

➤ Fortalecimento da Segurança de Sistemas de Informação.

O Projeto ao longo dos últimos dois anos entrou na fase de atuação das outras divisões do departamento de Infraestrutura da DGTEC. Ao final do 1º Semestre de 2013 restaram 2 sistemas para a total implantação de novos componentes de autenticação, DCP e Proger, que deverão estar concluídos até o final do 2º Semestre de 2013.

➤ Programa Atualização do Parque Tecnológico – Estações de Trabalho.

Seguindo a política de atualização do parque tecnológico, foram implementados os projetos de estações de trabalho e de impressoras. A priorização das instalações de microcomputadores para o processo eletrônico, inaugurações de novas unidades e acréscimos, além de reduzir a produtividade do projeto, consumiram grande parte dos



equipamentos destinados ao mesmo, não sendo possível sua conclusão que aguarda aquisição de novos equipamentos. Quanto ao projeto de impressoras, já concluído, abrangeu as unidades judicantes em todo Estado.

B) Indicadores do CNJ

➤ IE 37 - Índice de Aderências aos Padrões Mínimos de TI

Este indicador tem como finalidade verificar o grau com que as unidades do PJERJ se encontram aderentes aos padrões mínimos exigidos pela Resolução 90/2009, do CNJ e a DGTEC visa manter o acompanhamento do Indicador que já se encontra em 100% desde o 1º semestre de 2011, pois mais importante que alcançar a meta é manter o nível alcançado, o que demanda grande esforço por parte desta Diretoria Geral.

➤ IE41 - Aderências 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.

➤ IE 42 - 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 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.

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

➤ IE43 – 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

➤ Relatório Demonstrativo da Eficácia do Call Center

Foi retirada a consulta processual do Call Center da DGTEC, que representava um número significativo das chamadas. No 1º semestre de 2013 foi contabilizado o número de atendentes do Call Center com o intuito de melhorar a efetiva análise do setor.

➤ Índice Mensal 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.

➤ 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.

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 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 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 - 1º SEMESTRE DE 2013

Destacamos que para o próximo semestre será implementada a Pesquisa de Satisfação e Opinião do Usuário, que será uma importante ferramenta de apoio para nossa gestão estratégico.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - 1º SEMESTRE DE 2013

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	Infra-estrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a infra-estrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais.							
INDICADOR	Índice de Aderência aos Padrões Mínimos de TI (IE 37)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE								
FINALIDADE	Verificar o grau com que as unidades do PJERJ se encontram aderentes aos padrões mínimos exigidos pela Resolução 90/2009, do CNJ						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	(Total de itens especificados na Resolução 90/2009 - CNJ atendidos / total de itens especificados na Resolução 90) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM			
META	Manter 100% de atendimento aos padrões mínimos de TI, até 31/12/2014					ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA	Itens Resolução		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012				1ºTrim 2011	2ºTrim 2011	3ºTrim 2011	4ºTrim 2011	1ºTrim 2012	2ºTrim 2012	3ºTrim 2012	4ºTrim 2012	Δ% 2011/2012
IE - Itens Especificados na Resolução 90 (Aderência aos Padrões Mínimos de TI)				100	100	100	100	100	100	100	100	0,00%
IA - Itens Especificados na Resolução 90 (Aderência aos Padrões Mínimos de TI) Atendidos				100	100	100	100	100	100	100	100	0,00%
ÍNDICE DE ADERÊNCIA AOS PADRÕES MÍNIMOS DE TI				100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	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
IE - Itens Especificados na Resolução 90 (Aderência aos Padrões Mínimos de TI)				100	100							
IA - Itens Especificados na Resolução 90 (Aderência aos Padrões Mínimos de TI) Atendidos				100	100							
ÍNDICE DE ADERÊNCIA AOS PADRÕES MÍNIMOS DE TI				100,00%	100,00%							

RESULTADOS NO PERÍODO	
LINHA DE BASE (31/12/2009)	80,00%
RESULTADO ATUAL	100,00%
META (2014)	100,00%

ADERÊNCIA AOS PADRÕES MÍNIMOS DE TI

Período	Aderência (%)
1º Trim 2011	100,00%
2º Trim 2011	100,00%
3º Trim 2011	100,00%
4º Trim 2011	100,00%
1º Trim 2012	100,00%
2º Trim 2012	100,00%
3º Trim 2012	100,00%
4º Trim 2012	100,00%
1º Trim 2013	100,00%
2º Trim 2013	100,00%

ANÁLISE CRÍTICA	O PJERJ já possui 100% de aderência aos padrões mínimos de TI fixados pela Resolução 90, do CNJ. A DGTEC continua medindo este indicador, pois mais importante que alcançar a meta é manter o nível alcançado, o que demanda grande esforço por parte desta Diretoria Geral.
AÇÕES GERENCIAIS	Manter o acompanhamento do Indicador, a fim de que o PJERJ se mantenha aderente às diretrizes da Resolução 90 do CNJ.

Responsável pela emissão do relatório: Braulio Souza	Responsável (aprovação e divulgação): Braulio Souza	Data: 23/08/2013
---	--	-------------------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - 1º SEMESTRE 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	Infra-estrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.								
INDICADOR	Índice de aderência às metas do PETI (IE 41)			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								
MA - Metas do PETI Alcançadas				20	20								
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				62,50%	62,50%								#DIV/0!

RESULTADOS NO PERÍODO	
LINHA DE BASE (31/12/2009)	40,63%
RESULTADO ATUAL	62,50%
META (2014)	100,00%

ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI-

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. Outros 3 estão relacionados ao mapeamento de processos/serviços prestados por esta Diretoria. Os demais são voltados à governança de TI e capacitação gerencial.
AÇÕES GERENCIAIS	Finalizar e aprovar novo plano de priorização de manutenção, criação e aquisição de sistemas. Elaborar estudo para racionalização e reorientação das equipes de programadores e analistas. Realizar concurso interno/público para reforço dos quadros técnicos da DGTEC. 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 2º semestre de 2013.

Responsável pela emissão do relatório: Bráulio Souza	Bráulio Souza	Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza	Data: 23/08/2013
--	---------------	---	------------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - 1º SEMESTRE 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	Infra-estrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.							
INDICADOR	Índice de disponibilidade de infraestrutura de equipamentos de tecnologia (IE 42)			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 99,50% 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							
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				712	884							
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,45%	99,33%							

RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA										
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%											
RESULTADO ATUAL	99,33%											
META (2014)	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; A Meta para 2014 foi atingida no 1º semestre de 2013, conforme se observa no gráfico acima, devido à mudanças na configuração da infraestrutura realizado por nossa equipe auxiliado por empresas contratadas que prestam serviço a esta Diretoria. Cabe ressaltar que em janeiro e fevereiro, por conta do recesso da justiça e do carnaval a indisponibilidade é reduzida, o mesmo se dá no final do ano, configurando a sazonalidade natural do Indicador.
AÇÕES GERENCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> 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 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:	23/08/2013
--	----------------	---------------------------------------	---------------	-------	------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - 1º SEMESTRE 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	Infra-estrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.							
INDICADOR	Índice de disponibilidade de sistemas on-line (IE 43)			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							
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				244	373							
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,81%	99,72%							#DIV/0!
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE										
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%											
RESULTADO ATUAL	99,08%											
META (2014)	99,50%											
ANÁLISE CRÍTICA	A Meta de 2014 foi atingida no 1º semestre de 2013. Este Indicador visa o monitoramento do tempo de disponibilidade dos sistemas corporativos do PJERJ e apresenta resultados positivos com objetivos alcançados. 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:		23/08/2013



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, com isso, não foi possível realizar a medição dos Indicadores definidos por esta diretoria. Desta forma optamos por apresentar os Indicadores relacionados à pesquisa somente no RIGER anual que será apresentado no final 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 15 de Novembro de 2012, AUD-DGTEC-01/12. Na referida Auditoria esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação não recebeu nenhum tipo de apontamento (Não Conformidade) ou observação, e foram destacados pelo Auditor os seguintes pontos fortes desta Diretoria que são apresentados a seguir:

- Organização dos processos de trabalho;
- Comprometimento da equipe;
- Disponibilidade e presteza dos auditados durante a Auditoria realizada;

A DGTEC também passou por Avaliação do SIGA, nos dias 29 e 30 de Agosto de 2012, sendo cada um dos seus três departamentos avaliados separadamente, como pode ser observado nos resultados apresentados abaixo:

- DEINF (extinto DEPRO): obteve um resultado de 72,73% no nível Planejado.
- DESIS e DEATE (extinto DERUS): Foi alcançado o nível Básico, com 83,78%.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

3.3 Indicadores Operacionais de 1º Nível

PLANILHA DE INDICADORES																
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da Intranet e cópia não controlada.																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DEATE	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO					INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO					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]															
META	> 95 %															
EVOLUÇÃO	2012	Chamadas Recebidas	Jan/12	Feb/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	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	
	Chamadas Não Atendidas	8.334	9.858	7.569	9.147	4.083	4.907	5.154	3.177	1.271	3.396	7.522	3.983	5.712		
	Percentual Atendidas	75%	74%	82%	75%	89%	86%	89%	92%	95%	88%	75%	82%	84%		
	2013	Chamadas Recebidas	Jan/13	Feb/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	27.948	21.745	26.512	18.355	16.806	16.243	—	—	—	—	—	—	21.269	
		Chamadas Não Atendidas	6.384	7.777	8.388	2.484	1.240	1.015	—	—	—	—	—	—	4.548	
		% Atendentes	25	24	23	23	23	25	—	—	—	—	—	—	24	
	Percentual Atendidas	81%	74%	76%	88%	93%	94%	—	—	—	—	—	—	84%		
	RESULTADOS NO PERÍODO		MÉDIA PERÍODO(2011)	71%												
		MÉDIA PERÍODO(2012)	84%													
		RESULTADO ATUAL (2013)	81%													
		META	> 95%													
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																
ANÁLISE CRÍTICA	<ul style="list-style-type: none"> • A Meta não foi atendida no 1º semestre. Acredita-se que em razão dos seguintes pontos negativos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Significativo número de chamados para consulta sobre andamentos processuais. 2. A queda do percentual de 2012 em relação ao de 2013 se deve a grande rotatividade do setor que no final deste último ano houve a troca de 10 funcionários. Isto afetou o desempenho da equipe devido à baixa experiência dos novos funcionários e consequentemente o desprendimento de tempo dos mais experientes no treinamento dos iniciantes. 3. Observou-se que a partir de abril de 2013 houve um aumento percentual das chamadas atendidas. Isso ocorreu devido ao impedimento das consultas de andamentos processuais pelo Call Center da DGTEC. 															
	AÇÕES GERENCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> • Ações: <ol style="list-style-type: none"> 1. Desembargador Joaquim Domingos de Almeida Neto (Juiz Auxiliar da Presidência à época) determinou que as consultas a andamentos processuais deveriam ser feitas somente pela internet ou terminais de atendimentos. Esse procedimento ocorreu em abril de 2013. 2. 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. 3. 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:	19/08/2013



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - 1º SEMESTRE DE 2013

PLANILHA DE INDICADORES										
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet e 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 e Melhor (mM)	
META	> 99,50%					ORIGEM DOS DADOS	DEPRO-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		131.370		132.230		127.224
		Conexões sem sucesso		1.471		15.670		250		4.536
	Percentual de bem sucedidas		98,88%		99,04%		99,43%		96,54%	
	2013	1º trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre		Resultado no Per.
		Conexões coletadas		129.600		131.040		—		130.320
		Conexões bem sucedidas		129.480		129.833		—		129.657
Conexões sem sucesso		120		1.207		—		664		
Percentual de bem sucedidas		99,91%		99,08%		—		99,49%		
RESULTADOS NO PERÍODO										
MÉDIA PERÍODO(2011)	99,52%	<div style="text-align: center;"> </div>								
MÉDIA PERÍODO(2012)	96,54%									
RESULTADO ATUAL (2013)	99,08%									
META (2013)	> 99,50%									
ANÁLISE CRÍTICA	O nível de disponibilidade dos bancos de dados que atendem aos sistemas corporativos manteve-se acima da média dos períodos anteriores. Tal índice foi alcançado principalmente devido a tecnologia de cluster Oracle em uso no ambiente de banco de dados desde Junho/2012, a qual provê alta disponibilidade a esse ambiente que é fundamental ao bom funcionamento dos sistemas corporativos do TJRJ. Com essa tecnologia, temos a capacidade de promover várias manutenções e atualizações desse hardware e desse software sem ter que indisponibilizar todo o ambiente de banco de dados.									
AÇÕES GERENCIAIS	Esse nível de disponibilidade dos bancos de dados é 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. 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.									
Responsável pela emissão do relatório: Sidney Aloisio Ferreira Pryor				Responsável (aprovação e divulgação): Braulio Souza				Data: 24/07/2013		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - 1º SEMESTRE DE 2013

PLANILHA DE INDICADORES															
<i>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da Intranet e cópia não controlada.</i>															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			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			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	$\frac{\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço atendidas}}{\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço abertas}} \times 100$											SENTIDO DE MELHORIA	Menor é Melhor (mm)		
META	> 95%											ORIGEM DOS DADOS	Sistema SICS	UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012													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													Média no Período	
	Qtd solicitações Abertas	29791	26122	32635	32239	32548	29820	--	--	--	--	--	--	30526	
	Qtd Solicitações Atendidas	24129	20615	28950	29117	28076	26976	--	--	--	--	--	--	26311	
	Qtd Não Atendida	5662	5507	3685	3122	4472	2844	--	--	--	--	--	--	4215	
	Percentual Atendidas	81%	79%	89%	90%	86%	90%	--	--	--	--	--	--	86%	
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO(2011)	79%														
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%														
RESULTADO ATUAL (2013)	86%														
META (2013)	> 95%														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Verificou-se que a média do ano de 2013 subiu 4% em relação ao ano de 2012. O acréscimo foi alcançado com o aumento do número de profissionais alocados no atendimento remoto, que permite um atendimento prestado com mais rapidez, uma vez que não há necessidade de locomoção do profissional ao local do atendimento.</p> <p>A despeito da agilidade conseguida com o atendimento remoto, há solicitações em que as características do pedido requerem que o atendimento ocorra no local do usuário. O mesmo ocorre em situações em que não se obtinha êxito no acesso. Por este motivo, há a necessidade de se manter um quantitativo de profissionais para realizar atendimentos locais. Há também as solicitações que demandam mais tempo para serem solucionadas, tais como alterações de sistema, solicitações que dependem de áreas distintas e etc.</p>														
	<p>AÇÕES GERENCIAIS</p> <p>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.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:		William Telles			Responsável (aprovação e divulgação):				Braulio Souza			Data: 23/08/2013			



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	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 e sua infraestrutura de forma geral. Quanto as instalações da DIETI (extintas DIGAR e DIEST) a situação permanece a mesma dos relatórios anteriores e este problema está sendo tratado através de uma solicitação feita a Engenharia deste Tribunal (SOS 12 – PRY – 13824) cujo objeto é a solicitação de espaço físico mais adequado para aquela unidade que hoje esta instalada na garagem do Fórum Central.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende