



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

---

**Relatório de Informações Gerenciais  
Setorial (RIGER) – 1º semestre 2016**

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

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL</b>		
	<b>DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)</b>		
Período de Referência: 2016	Emitido em: 20/07/2016	Aprovado por: Maurício Rebouças	

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

## SUMÁRIO

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) 1º SEMESTRE DE 2016

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

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

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO Fonte: DGTEC	
<u>EQUIPAMENTOS</u> <ul style="list-style-type: none"><li>Total de Computadores: 25.962 Microcomputadores em uso.</li></ul>	
<u>VIRTUALIZAÇÃO</u> <ul style="list-style-type: none"><li>Unidades no Processo Eletrônico: 610 unidades</li><li>Unidades Totalmente Eletrônicas:<ul style="list-style-type: none"><li>1º Grau (incluindo Juizados Especiais e Turmas Recursais): 19</li><li>2º Grau: 05</li></ul></li><li>Unidades Híbridas (Processo Eletrônico):<ul style="list-style-type: none"><li>1º Grau (incluindo JE e TR): 556</li><li>2º Grau: 30</li></ul></li></ul>	

### 2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o período 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)
PE 07 - Ampliação do Processo Eletrônico Judicial	60,00 %	58,09 %	Em dia. Foram implementadas 185 unidades nesse 1º semestre de 2016.
PE 21- Atualização do Parque Tecnológico	60,00%	59,67 %	Em dia. Foram substituídos 11.727 equipamentos até o momento: 9.662 microcomputadores, 1.150 impressoras e 915 scanners.
PE 22 - Criação do site de Contingência	60,00%	20,00%	Atrasado. Licitação ocorreu em maio de 2016, porém a empresa não cumpria as exigências no edital. Previsão de nova licitação ocorrer em Agosto de 2016.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) 1º SEMESTRE DE 2016

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

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)
PE 23 – Processo eletrônico administrativo.	60,00 %	50,00 %	Atrasado. TR em fase de ajustes. Finalização de estudo com prazo de 04/08/16;
PE 24 – Reestruturação e Unificação das Plataformas dos Sistemas do PJERJ	55,00%	55,00%	Projeto evoluindo de acordo com o cronograma. Previsão de concluir o Projeto em 31/10/16.
PE 25 – Instalação de Sistema WI-Fi	55,00%	55,00%	Projeto suspenso por deliberação do CGTI em maio de 2016. Entretanto a COGEP solicitou estudo e alternativas junto a DGSEI para tentar não cancelar o PE.

### 3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
IE 32 – Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia	Este indicador visa monitorar o tempo de disponibilidade dos equipamentos de rede instalados que dão suporte aos equipamentos periféricos de todo PJERJ. E o indicador manteve-se acima da meta estipulada que é de 99,50 %.
IE 33 – Disponibilidade de Sistemas Online	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



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)  
1º SEMESTRE DE 2016**

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

	projetos de duplicação e balanceamento de servidores e serviços.
INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Produtividade dos Técnicos	Verificou-se que a meta não foi alcançada em nenhum dos meses analisados. De qualquer forma, esta Diretoria Geral continua tomando ações gerenciais para conseguir atender mais solicitações atendidas que abertas para tentar diminuir o passivo existente.
Disponibilidade do Banco de Dados	O nível de disponibilidade dos bancos de dados que atendem aos sistemas corporativos foi bastante prejudicado em agosto de 2015 devido a uma falha generalizada que provocou séria indisponibilidade no período, contudo no balanço anual, houve no trimestre posterior o retorno do indicador aos patamares já conquistados anteriormente e a meta anual permanece atingida.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) 1º SEMESTRE DE 2016

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

Eficácia do Call Center	Com base nos indicadores medidos para o período, nota-se que apesar do aumento do número de atendentes, ocorreu queda significativa na produtividade. Desde o início da operação do novo contrato em 02/06/2014, a contratada só cumpriu o índice exigido no Termo de referência no mês de junho/2016.
-------------------------	--

### 4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

### 5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Aplicativo de consulta processual para celular Android e IOS.
- Disponibilização do OneDrive para permitir compartilhamento de arquivos entre colaboradores do TJERJ.
- Disponibilizar a emissão de Certificados Digitais fora da Capital.
- Implantação no Sistema Projudi do controle do réu preso.
- Disponibilizar Tokens para os Oficiais de Justiça do Tribunal.
- Expandir a Tecnologia SAR para um número maior de Magistrados e assessores, permitindo assim, o aumento do trabalho à distância.
- Disponibilização do Yammer, que é uma rede social corporativa.
- Implantação do NCPC.
- Utilização do correio eletrônico na nuvem com ampliação de e-mail individual para funcionários do PJERJ.
- Impressão pela intranet de certidão de indisponibilidade de sistemas que garante prorrogação de prazo processual.
- Ampliação da utilização do mandado de pagamento eletrônico.
- No Projeto Estratégico de Atualização do parque tecnológico, foram instalados nesse 1º semestre, 2.767 Computadores, 819 Impressoras e 915 de Scanner.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) 1º SEMESTRE DE 2016

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

- Fornecimento de duplo certificado digital para os magistrados.
- Enorme avanço na ampliação do Processo Eletrônico Judicial, com implantação de 185 novas serventias eletrônicas no 1º Semestre de 2016.
- Abaixo as competências que já foram concluídas:

<b>Competência</b>	<b>Percentual implantado</b>
Varas Cíveis	<b>100%</b>
Varas de Família	<b>100%</b>
Juizados Especiais Cíveis	<b>100%</b>
Juizados Especiais Adjuntos Cíveis	<b>100%</b>
Varas Únicas (Tanguá ainda não instalada)	<b>100%</b>
Varas (1ª e 2ª)	<b>100%</b>
Varas Órfãos e Sucessões	<b>100%</b>
Varas Empresariais	<b>100%</b>
Juizados Fazendários	<b>100%</b>
VEP	<b>100%</b>
CAC	<b>100%</b>
CAF	<b>100%</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) 1º SEMESTRE DE 2016

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

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

---

### 7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

---

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

### 8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

---

Tópicos				Observações
Pessoal		<b>X</b>		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.
Tecnologia da Informação		<b>X</b>		Visando atender o crescimento da demanda solicitada pela administração, esta Diretoria Geral, optou por colocar como Estratégico, o projeto de criação do site de contingência, além de projetos visando o aumento da capacidade de processamento do banco de dados, capacidade de armazenamento e capacidade dos canais de comunicação.
Infraestrutura		<b>X</b>		A infraestrutura de datacenter desta Diretoria Geral não é adequada, em função da localização por questões de segurança.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) 1º SEMESTRE DE 2016

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

### **9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS**

---

Ao longo do 1º Semestre de 2016, esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação manteve o planejamento programado para o Biênio 2015/2016, principalmente no que se refere à definição e execução dos Projetos Estratégicos desta Diretoria Geral, elencados no capítulo 2 deste relatório.

Destacando-se o avanço enorme na ampliação do Processo Eletrônico Judicial, com implantação de 185 novas serventias eletrônicas de janeiro a junho de 2016.

No capítulo 5 deste relatório, estão listadas as principais realizações desta Diretoria Geral, no 1º Semestre de 2016, do qual vale ressaltar o e-mail individual para funcionários do PJERJ.

Vale ressaltar que algumas dessas realizações listadas no capítulo 5, são iniciativas propostas pelo Exm.<sup>o</sup> Desembargador Presidente do TJRJ, em sua carta de compromisso divulgada no início de sua gestão, para o Biênio 2015/2016.



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – 1º SEMESTRE DE 2016

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

## 10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

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 da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento dos Sistemas Institucionais								
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	Manter a 99,5% o índice de disponibilização de equipamentos					ORIGEM DOS DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Minutos				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014</b>				1ºTrim 2013	2ºTrim 2013	3ºTrim 2013	4ºTrim 2013	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	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	1.051.200	
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				712	884	1.532	543	309	345	211	588	5.124	
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA</b>				<b>99,45%</b>	<b>99,33%</b>	<b>98,84%</b>	<b>99,59%</b>	<b>99,76%</b>	<b>99,74%</b>	<b>99,84%</b>	<b>99,56%</b>	<b>99,51%</b>	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016</b>				1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	2015/2016	
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.400	132.480	131.040	131.040				787.600
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				459	292	196	164	199	226				1.536
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA</b>				<b>99,65%</b>	<b>99,78%</b>	<b>99,85%</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,85%</b>	<b>99,83%</b>				<b>99,80%</b>
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>													
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%												
RESULTADO ATUAL	99,83%												
META	99,50%												
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este indicador visa monitorar o tempo de disponibilidade dos equipamentos servidores instalados que dão suporte aos sistemas informatizados do PJERJ;</li> <li>O indicador manteve-se acima da meta estipulada.</li> </ul>												
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A DGTEC trabalha no processo de melhoria contínua de todo o ambiente de servidores. Esta ação envolve melhorias no monitoramento proativo dos servidores, o que proporciona a detecção precoce de problemas, além da melhoria de todos os processos que envolvam estes servidores.</li> <li>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.</li> <li>Consolidação do plano de atualização periódica do parque tecnológico de servidores, soluções de armazenamento e equipamentos de conectividade, que evitam que os mesmos tornem-se obsoletos e diminuindo o número de interrupções não planejadas.</li> <li>Aplicação rigorosa do controle de mudanças e gestão de problemas, que evitam que os equipamentos fiquem indisponíveis por ações mal planejadas ou executadas de forma inadequada.</li> </ul>												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>			Paulo Cesar Soares do valle Júnior			<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>			Bráulio Souza				
<b>Data:</b>											15/07/2016		



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – 1º SEMESTRE DE 2016

**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 da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento dos Sistemas Institucionais									
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	Manter a 99,50 % o índice de disponibilização de sistemas					ORIGEM DOS DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Minutos					
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014</b>				1ºTrim 2013	2ºTrim 2013	3ºTrim 2013	4ºTrim 2013	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	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	1.051.200		
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				244	373	1.157	477	218	141	157	319	3.086		
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE</b>				<b>99,81%</b>	<b>99,72%</b>	<b>99,13%</b>	<b>99,64%</b>	<b>99,83%</b>	<b>99,89%</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,76%</b>	<b>99,71%</b>		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016</b>				1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	2015/2016		
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	131.040	131.040				787.680	
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				158	582	119	154	71	112				1.196	
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE</b>				<b>99,88%</b>	<b>99,56%</b>	<b>99,91%</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,95%</b>	<b>99,91%</b>				<b>99,85%</b>	
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>														
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%													
RESULTADO ATUAL	99,85%													
META	99,50%													
<p style="text-align: center;"><b>DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE:</b></p>														
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	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. 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.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhoria contínua do monitoramento proativo dos servidores e serviços, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas antes que estes problemas instabilidades ou indisponibilidades nos sistemas.</li> <li>Aplicação rigorosa do processo de controle de mudanças e gerência de problemas, que evitam que os sistemas fiquem indisponíveis por alterações mal planejadas, executadas de forma inadequada ou em horários impróprios.</li> </ul>													
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>			Paulo Cesar Soares do valle Júnior				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>			Bráulio Souza			<b>Data:</b>	15/07/2016



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – 1º SEMESTRE DE 2016

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

## 11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES																												
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>																												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DEATE	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--																			
TEMA	Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento dos Sistemas Institucionais																							
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	$\left[ \frac{\sum \text{de chamadas atendidas}}{\sum \text{de chamadas recebidas}} \right] \times 100$								SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)																		
META	> 95 %					ORIGEM DOS DADOS	Sistema Winav			UNIDADE DE MEDIDA	Nº chamadas telefônicas																	
EVOLUÇÃO	2015	Chamadas Recebidas	jan-15	24.486	fev-15	20.171	mar-15	27.574	abr-15	20.861	mai-15	25.186	jun-15	21.377	jul-15	23.202	ago-15	32.085	set-15	21.263	out-15	19.235	nov-15	21.247	dez-15	24.274	Média no Período	280.961
		Chamadas Atendidas	18.052	17.496	25.204	18.999	20.805	19.889	21.683	22.343	18.891	18.135	19.257	17.859	238.613													
		Desistências	6.434	2.675	2.370	1.862	4.381	1.488	1.519	9.742	2.372	1.100	1.990	6.415	42.348													
		Nº Atendentes	27	27	27	27	27	28	28	28	28	28	28	28	27													
		Percentual Atendidas	74%	87%	91%	91%	83%	93%	93%	70%	89%	94%	91%	74%	86%													
		2016	Chamadas Recebidas	jan-16	20.820	fev-16	25.797	mar-16	29.910	abr-16	25.129	mai-16	24.113	jun-16	21.620													
	Chamadas Atendidas		19.071	22.165	27.187	22.554	21.970	20.857																				
	Desistências		1.749	3.632	2.723	2.575	2.143	763																				
	Nº Atendentes		27	27	27	27	27																					
	Percentual Atendidas		92%	86%	91%	90%	91%	96%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	91%													
	RESULTADOS NO PERÍODO		Linha de Base (2009)	71%	MÉDIA PERÍODO(2014)	86%	RESULTADO ATUAL (2015)	91%	META	> 95%	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																	
	ANÁLISE CRÍTICA	Com base nos indicadores medidos para o período, nota-se que desde o início da operação do novo contrato em 02/06/2014, a contratada somente cumpriu o índice exigido no Termo de referência no mês de junho/2016.																										
	AÇÕES GERENCIAIS	A Contratada não mantém equipe técnica suficiente para execução do contrato de forma a garantir os níveis de acordo de serviço exigidos, bem como não apresenta melhorias significativas para os processos de trabalho. As ações apresentadas pela empresa até o momento não foram eficazes. Apesar de registrar vinte e oito funcionários lotados no órgão solucionador objeto, a equipe é diluída em turnos de seis horas. Além disso, há alta incidência de posições ociosas, devido à quantidade elevada de ausências de funcionários. A DGTEC tem adotado as medidas previstas em contrato e legislação, como aplicação de glosa e instauração de procedimento apuratório.																										
Responsável pela emissão do relatório: Rafael Cabral					Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza					Data: 07/07/2016																		



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – 1º SEMESTRE DE 2016

**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-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--								
TEMA	Tecnologia da Informação				OBJETIVO ESTRATÉGICO		Aprimoramento dos Sistemas Institucionais										
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 HPSM	UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015		jan/15	fev/15	mar/15	abr/15	mai/15	jun/15	jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	dez/15	Somatório do Período		
	Qtd solicitações Abertas	18159	19883	28141	22371	23422	24239	27812	26940	28157	26241	25622	19776	290763			
	Qtd Solicitações Atendidas	13679	16667	25588	19803	21509	21431	26143	24540	24796	23904	23491	18195	259746			
	Qtd Não Atendida	527	765	1356	1932	5656	5661	-2065	143	280	-132	647	1191	31017			
	Percentual Atendidas	75,3%	83,8%	90,9%	88,5%	91,8%	88,4%	94,0%	91,1%	88,1%	91,1%	91,7%	92,0%	89,33%			
	2016		jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	Somatório do Período		
	Qtd solicitações Abertas	24145	26743	32632	27583	31717	31753							174573			
	Qtd Solicitações Atendidas	20459	24623	29711	25009	28430	29332							157564			
	Qtd Não Atendida	3686	2120	2921	2574	3287	2421	0	0	0	0	0	0	17009			
	Percentual Atendidas	84,7%	92,1%	91,0%	90,7%	89,6%	92,4%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	90,26%			
RESULTADOS NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%																
MÉDIA PERÍODO(2014)	89%																
RESULTADO ATUAL (2015)	90%																
META (2016)	> 95%																
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																	
ANÁLISE CRÍTICA	Verificou-se que a meta não foi alcançada em nenhum dos meses analisados. De qualquer forma, esta Diretoria Geral continua tomando ações gerenciais para conseguir atender mais solicitações atendidas que abertas para tentar diminuir o passivo existente.																
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC vem, recorrentemente, registrando a precariedade da prestação do serviço, através de relatórios mensais enviados à empresa contratada e adotado as medidas previstas em contrato e na legislação vigente, como aplicação de glosas e instauração de procedimentos apuratórios.																
Responsável pela emissão do relatório:			Rafael Cabral			Responsável (aprovação e divulgação):			Braulio Souza			Data:			07/07/2016		



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – 1º SEMESTRE DE 2016

**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-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	x	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	--	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--	
TEMA	Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento dos Sistemas Institucionais					
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	2015	1º trimestre/15		2º trimestre/15		3º trimestre/15		4º trimestre/15		Resultado no Per.
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		525.600
		Conexões bem sucedidas		129.516		130.994		132.307		524.376
		Conexões sem sucesso		84		46		173		1.224
	Percentual de bem sucedidas		99,94%		99,96%		99,30%		99,77%	
	2016	1º trimestre/16		2º trimestre/16		3º trimestre/16		4º trimestre/16		Resultado no Per.
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.307		260.640
		Conexões bem sucedidas		129.600		130.988		132.307		260.588
		Conexões sem sucesso		0		52		0		52
		Percentual de bem sucedidas		100,00%		99,96%		99,98%		99,98%
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE (2012)	99,52%	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO								
MÉDIA PERÍODO (2014)	99,77%									
RESULTADO ATUAL (2015)	99,98%									
META (2014)	> 99,50%									
ANÁLISE CRÍTICA	O nível de disponibilidade dos bancos de dados que atendem aos sistemas corporativos foi bastante prejudicado em Agosto/2015 devido a uma falha generalizada que provocou séria indisponibilidade no período, contudo no balanço anual, houve no trimestre posterior o retorno do indicador aos patamares já conquistados anteriormente e a meta anual permanece atingida. 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 permaneceu 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, e houve o surgimento de outros bancos de dados menores e sem infraestrutura totalmente redundante, o indicador geral foi afetado sem que houvesse um real prejuízo ao ambiente corporativo do Tribunal. No gráfico acima, a ocorrência que realmente exigiu maior atenção foi a falha do ambiente em Agosto/2015 que prejudicou bastante o indicador daquele período e a ação corretiva definitiva está em processo de aquisição pela DGTEC, mas o problema ocorrido não se repetiu desde então.									
Responsável pela emissão do relatório: Sidney Aloisio Ferreira Pryor				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 18/07/2016		