



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

---

**Relatório de Informações Gerenciais  
Setorial (RIGER) do 1º Semestre/2017**

**Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)**



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE DE 2017

DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)

Período de Referência:

1º Semestre de 2017

Emitido em:

20/07/2017

Aprovado por:

Humberto Vieira da Cruz

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

## SUMÁRIO

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



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

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

### 1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS (junho/2017)

#### TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fonte: DGTEC



#### EQUIPAMENTOS

- **Total de Computadores: 26.357 Microcomputadores em uso.**

#### VIRTUALIZAÇÃO

- **Unidades no Processo Eletrônico: 611 unidades**
    - **Unidades Totalmente Eletrônicas:**
      - 1º Grau (incluindo Juizados Especiais e Turmas Recursais): 19**
        - 2º Grau: 05**
      - **Unidades Híbridas (Processo Eletrônico):**
        - 1º Grau (incluindo JE e TR): 557**
          - 2º Grau: 30**
- Virtualização de processos: 79,34%**



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

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

### 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 - Ampliação do Processo Eletrônico Judicial (continuação)	71,3%	71,3%	Em dia. A vara Piloto para a implantação do processo eletrônico criminal será definida no início do segundo semestre de 2017. Seguindo conforme o planejado no semestre.
PE - Atualização do Parque Tecnológico (continuação)	100%	99,42%	Em dia. Foram substituídos 22.819 equipamentos, correspondendo cerca de 99,42% de todo o Projeto de Atualização do Parque Tecnológico, compreendendo a instalação de 18.026 microcomputadores, 915 scanners e 3.838 impressoras.
PE – Criação de nova estrutura tecnológica para os processos administrativos (Continuação)	20%	20%	Seguindo conforme o planejado. Será definido no segundo semestre de 2017, a estrutura tecnológica que será utilizado pelo PJERJ.
PE - Estudo técnico para atualização dos sistemas informatizados de 1º e 2º grau (Determinação Dr. Fábio)	30%	30%	Seguindo conforme o planejado. Será definido no segundo semestre de 2017, o sistema que será utilizado pelo PJERJ.



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

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

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

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<p style="text-align: center;"><b>Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia</b></p>	<p>Este indicador visa monitorar o tempo de disponibilidade dos equipamentos de rede instalados que dão suporte aos equipamentos periféricos de todo PJERJ. O indicador voltou a subir no 1º semestre do ano, indicando uma estabilidade da infraestrutura de TI. E o indicador manteve-se acima da meta estipulada que é de 99,50 %.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Disponibilidade de Sistemas Online</b></p>	<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. O indicador manteve-se acima da meta estipulada que é de 99,50 %.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Índice de processos eletrônicos novos</b></p>	<p>O percentual se estabilizou no 1º semestre de 2017, uma vez que somente as competências criminais e as especiais (Infância, Juventude do Idoso, Auditoria Militar) ainda estão em análise para implantação.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI</b></p>	<p>Meta não foi atingida. Alguns equipamentos do Parque Tecnológico ultrapassaram os 7 anos de uso ao longo do 1º semestre do ano.</p>



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

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

### Índice de aderência às metas do PETIC



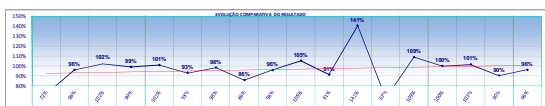
O Planejamento Estratégico em Tecnologia da Informação do PJERJ, aprovado em 06/05/2010, pela Resolução TJ/OE 08/2010, define 32 metas para atendimento total das necessidades de TI, dentre elas os sistemas essenciais e estratégicos da Administração Superior.

### INDICADORES OPERACIONAIS

#### GRÁFICO

#### COMENTÁRIO

### Produtividade dos Técnicos



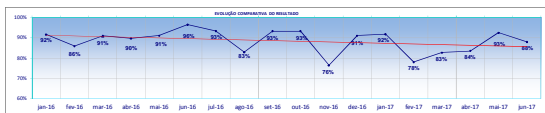
Verificou-se que a meta não foi alcançada em nenhum dos meses analisados. De qualquer forma, esta Diretoria Geral continua tomando ações gerenciais para conseguir atender mais solicitações atendidas que abertas para tentar diminuir o passivo existente.

### Disponibilidade do Banco de Dados



A tecnologia de cluster Oracle, a qual provê redundância dos bancos de dados em dois servidores distintos, portanto a indisponibilidade de dois hardwares distintos reduz drasticamente a possibilidade do banco de dados tornar-se indisponível.

### 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. O Indicador está abaixo da média que é maior que 95%. Resultado atual é de 88%.



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

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

### 4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

---

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

### 5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

---

- Buscamos viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ.

Como Diretoria Geral, estamos subordinados diretamente à Presidência do Tribunal de Justiça, e nossas ações foram submetidas ao Comitê Gestor de Tecnologia da Informação, CGTI.

Dentre elas, destacamos durante o 1º semestre de 2017, a regularização da situação dos réus presos em execução na Vara de Execuções Penais (VEP), sendo digitalizados um total de 3.612.696 imagens até o dia 20/06/17.

Também ocorreu a expansão do mandado de pagamento eletrônico para outras comarcas.

Vale ressaltar a evolução de alguns projetos da área administrativa, envolvendo outras Diretorias Gerais, como o projeto estratégico da DGPES, referente ao sistema de gestão de pessoas, projeto estratégico da DGPCF, referente a cobrança e arrecadação e o projeto de racionalização do acervo arquivístico da DGCON que está em fase final de conclusão.

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

---

---



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

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

### 7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
_____	_____

### 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.
Tecnologia da Informação		X		Visando atender o crescimento da demanda solicitada pela administração, esta Diretoria Geral deu ênfase a projetos visando o aumento da capacidade de processamento do banco de dados, capacidade de armazenamento e capacidade dos canais de comunicação.
Infraestrutura		X		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

### 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Ao longo desse 1º semestre, esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação manteve o planejamento programado para o Biênio 2017/2018, principalmente no que





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

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

se refere à definição e execução dos Projetos Estratégicos desta Diretoria Geral, elencados no capítulo 2 deste relatório.

Vale destacar a atualização da versão do banco de dados Oracle do TJRJ. O Oracle é o nosso principal banco de dados, onde estão as informações da maioria dos sistemas do PJERJ, seja da área judicial ou da área administrativa.

Mantê-lo atualizado é importante pelos seguintes motivos:

Desempenho no processamento e recuperação dos dados armazenados e Segurança e integridade das informações contidas.



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

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

### 10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

---



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

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

PLANILHA DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL													
DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.									
INDICADOR			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Disponibilidade de Sistemas On-line (IE 38)									
FINALIDADE									CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE			INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA									SENTIDO DE MELHORIA	MM			
META					ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA	Percentual				
Aumentar a 99,50 % o índice de disponibilização de sistemas													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014/2015				1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	% 2014/2015	
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)				218	141	157	319	158	582	119	154	-51,72%	
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,83%	99,89%	99,88%	99,76%	99,88%	99,56%	99,91%	99,88%	0,12%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016/2017				1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	% 2016/2017	
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				131.040	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040				
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				74	117	24	38	57	19				
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,94%	99,91%	99,98%	99,97%	99,96%	99,99%				#DIV/0!
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON -LINE - FONTE:											
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%												
RESULTADO ATUAL	#DIV/0!												
META	99,50%												
ANÁLISE CRÍTICA	Este Indicador visa o monitoramento do tempo de disponibilidade dos sistemas do PJERJ e mostra que a infraestrutura de TI está bastante estável, 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.												
AÇÕES GERENCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>A DGTEC continua concentrando esforços na melhoria 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 causem instabilidades ou indisponibilidades no sistemas.</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 funcionamentos e disponibilidade dos sistemas.</li> </ul> Consolidação dos processos 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.												
Responsável pela emissão do relatório:		Paulo Cesar Soares do valle Júnior			Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza			Data: 21/07/2017		



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

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

PLANILHA DE INDICADORES									
UNIDADE ORGANIZACIONAL									
TEMA									
INDICADOR									
FINALIDADE									
PERIODICIDADE									
FÓRMULA									
META									
X									
INDICADOR DE PROJETO									
INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO									
INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE									
Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.									
Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia (IE 41)									
PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE									
Garantir a funcionalidade regular dos equipamentos de tecnologia									
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO									
Status									
INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO									
INDICADOR DE DESEMPENHO									
INDICADOR DE EFICIÊNCIA									
INDICADOR DE EFETIVIDADE									
[ 1 – (Tempo de indisponibilidade de equipamentos / Tempo total do período)] x 100									
SENTIDO DE MELHORIA									
MM									
Aumentar para 99,5% o índice de disponibilização de equipamentos									
ORIGEM DOS DADOS									
UNIDADE DE MEDIDA									
Percentual									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014/2015									
1ºTrim 2014 2ºTrim 2014 3ºTrim 2014 4ºTrim 2014 1ºTrim 2015 2ºTrim 2015 3ºTrim 2015 4ºTrim 2015 % 2014/2015									
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)									
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)									
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016/2017									
1ºTrim 2016 2ºTrim 2016 3ºTrim 2016 4ºTrim 2016 1ºTrim 2017 2ºTrim 2017 3ºTrim 2017 4ºTrim 2017 % 2016/2017									
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)									
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)									
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA									
RESULTADOS NO PERÍODO									
LINHA DE BASE (31/12/2009)									
RESULTADO ATUAL									
META									
DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE:									
ANÁLISE CRÍTICA									
AÇÕES GERENCIAIS									
<p>O índice de indisponibilidade manteve a tendência da última leitura e continua subindo gradativamente. O tempo de indisponibilidade dos equipamentos, em minutos, caiu mais de 50% em comparação ao trimestre anterior. A atualização tecnológica dos 2 principais servidores de banco de dados, ocorrida no final de 2016, vem proporcionando grande estabilidade ao ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A DGTEC continua trabalhando na melhoria do monitoramento proativo dos servidores, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas antes que estes problemas instabilizem ou indisponibilizem os sistemas.</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 dos processos de 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>									
Responsável pela emissão do relatório: Paulo Cesar Soares do valle Júnior									
Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza									
Data: 21/07/2017									



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

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

PLANILHA DE INDICADORES														
<b>IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.</b>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			x	INDICADOR DE PROJETO			x	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
<b>TEMA</b>	Prestação Jurisdicional					<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ / Aprimoramento dos sistemas institucionais						
<b>INDICADOR</b>	IE-16 Índice de processos eletrônicos novos					<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>								
<b>FINALIDADE</b>	Medir o índice de virtualização dos processos judiciais										<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Acumulado	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>			x	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>			<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>		<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>			
<b>FÓRMULA</b>	(total de processos eletrônicos novos/Total de processos novos) x 100										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM	
<b>META</b>	100% de entrada de processos novos eletrônicos até 31/12/2018								<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Relatórios de acompanhamentos/DEATE		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	%
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2016</b>	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	Resultado no Per
	<b>2017</b>	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Resultado no Per
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>		73,62%	77,01%	78,19%	80,15%	78,23%	79,34%							79,34%
<b>LINHA DE BASE</b>	<b>0,00%</b>													
<b>RESULTADO ATUAL</b>	<b>92,08%</b>													
<b>META</b>	<b>100,00%</b>													
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	O percentual se estabilizou no 1º semestre de 2017, uma vez que somente as competências criminais e as especiais (Inf. Juventude do Idoso, Auditoria Militar) ainda estão em análise para implantação. As demais competências já estão 100% com o processo eletrônico implantado.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Levantamento de requisitos para a implantação nas competências ainda não eletrônicas.													
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Regina Celia Brito Lourenço					<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Bráulio Souza					<b>Data:</b> 20/07/2017				



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

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGTEC/DIETI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE															
<b>TEMA</b>		Tecnologia da Informação			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Aprimoramento da Infraestrutura e dos equipamentos de TI																		
<b>INDICADOR</b>		IE-37 Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	Projeto Atualização do Parque Tecnológico																		
<b>FINALIDADE</b>		Acompanhar atualização do Parque Tecnológico							<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Trimestral														
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>		<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	X	<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>		<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>															
<b>FÓRMULA</b>		(Bens de TI com atualização menor que 7anos/Total de Bens de TI) x 100							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Mm														
<b>META</b>		>88,00%					<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DataMart - Bens de TI	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	UND														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		1º Trim. 2017		2º Trim. 2017		3º Trim. 2017		4º Trim. 2017		Resultado no Per														
		87,00%		84,00%						84,00%														
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</b></p> <table border="1"> <caption>RESULTADO NO PERÍODO</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º Trim/2017</td> <td>88,00%</td> </tr> <tr> <td>2º Trim/2017</td> <td>84,00%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>0,00%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</b></p> <table border="1"> <caption>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º Trim/2017</td> <td>87,00%</td> </tr> <tr> <td>2º Trim/2017</td> <td>84,00%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>									Período	Resultado	1º Trim/2017	88,00%	2º Trim/2017	84,00%	META	0,00%	Período	Resultado	1º Trim/2017	87,00%	2º Trim/2017	84,00%
Período	Resultado																							
1º Trim/2017	88,00%																							
2º Trim/2017	84,00%																							
META	0,00%																							
Período	Resultado																							
1º Trim/2017	87,00%																							
2º Trim/2017	84,00%																							
<b>LINHA DE BASE</b>	88,00%																							
<b>RESULTADO ATUAL</b>	84,00%																							
<b>META</b>	>88,00%																							
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Meta não atingida. Diversos equipamentos do Parque ultrapassaram os 7 anos de uso ao longo do período.																							
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Tendo em vista a atual conjuntura econômica e a consequente redução de orçamento para aquisição de bens de TI, reduzimos a meta para 88%. Meta a ser buscada com aquisição e substituição de equipamentos prevista para o 2º semestre de 2017.																							
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Abel Diniz				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Bráulio Souza				<b>Data:</b> 13/07/2017																



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

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

### 11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

---



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

**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	Eficiência Operacional					OBJETIVO ESTRATÉGICO									Buscar a excelência na gestão de custos operacionais		
INDICADOR	Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos da DGTEC					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE									Atender usuários dos Serviço de Tecnologia da Informação		
FINALIDADE	Acompanhar a produtividade dos técnicos da DGTEC.											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			--	INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		--	INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	(? de quantidade de solicitações de serviço atendidas / ? de quantidade de solicitações de serviço abertas) x 100											SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor (mM)			
META	> 95%											ORIGEM DOS DADOS		Sistema HPSM		UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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		17850	20058	23246	19995	21367	21038	21696	15469	22217	18687	19980	12227	233830		
	Qtd Solicitações Atendidas		12789	19268	23737	19790	21548	19573	21320	13249	21293	19667	18231	17234	227699		
	Qtd Não Atendida		5061	790	-491	205	-181	1465	376	2220	924	-980	1749	-5007	6131		
	Percentual Atendidas		71,6%	96,1%	102,1%	99,0%	100,8%	93,0%	98,3%	85,6%	95,8%	105,2%	91,2%	141,0%	97,38%		
	2017		jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Somatório do Período		
	Qtd solicitações Abertas		18521	20101	22808	17096	21695	21307							121528		
	Qtd Solicitações Atendidas		12435	21904	22785	17350	19576	20501							114551		
	Qtd Não Atendida		6086	-1803	23	-254	2119	806							6977		
	Percentual Atendidas		67,1%	109,0%	99,9%	101,5%	90,2%	96,2%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	94,26%		
RESULTADOS NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%																
MÉDIA PERÍODO(2015)	97%																
RESULTADO ATUAL (2017)	94%																
META (2016)	> 95%																
ANÁLISE CRÍTICA	Verificou-se que segundo esta metodologia, a meta foi alcançada em quatro dos seis meses analisados este ano. Esta Diretoria Geral esta tomando ações gerenciais para conseguir atender as metas de qualidade de modo mais consistentes.																
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC vem, recorrentemente, registrando o não atendimento dos níveis de serviço contratados por parte da prestadora 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:			01/08/2017		





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

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

PLANILHA DE INDICADORES																	
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														
INDICADOR			DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS														
FINALIDADE			Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados														
PERIODICIDADE			Trimestral														
FÓRMULA			( ? de nº de conexões bem sucedidas no período / ? de nº de conexões coletadas no período ) x 100														
META			> 99,50%														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2016		2017													
		1º trimestre/16		2º trimestre/16		3º trimestre/16		4º trimestre/16									
Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		132.480									
Conexões bem sucedidas		129.600		130.988		132.480		132.480									
Conexões sem sucesso		0		52		0		0									
Percentual de bem sucedidas		100,00%		99,96%		100,00%		100,00%									
		1º trimestre/17		2º trimestre/17		3º trimestre/17		4º trimestre/17									
Conexões coletadas		129.600		131.040													
Conexões bem sucedidas		129.600		131.040													
Conexões sem sucesso		0		0													
Percentual de bem sucedidas		100,00%		100,00%													
RESULTADOS NO PERÍODO																	
LINHA DE BASE (2012)	99,52%																
MÉDIA PERÍODO (2014)	99,99%																
RESULTADO ATUAL (2015)	100,00%																
META (2014)	> 99,50%																
ANÁLISE CRÍTICA																	
A tecnologia de cluster Oracle, a qual provê redundância dos bancos de dados em dois servidores distintos, portanto a indisponibilidade de dois hardwares distintos reduz drasticamente a possibilidade do banco de dados tornar-se indisponível.																	
AÇÕES GERENCIAIS																	
O monitoramento automático implantado nos bancos de dados, o qual vem fornecendo os percentuais informados acima, contribui sensivelmente para rápida resposta e atuação das equipes de banco de dados, de servidores e de redes para manutenção de conquista das metas estabelecidas.																	
Responsável pela emissão do relatório:			Sidney Aloisio Ferreira Pryor			Responsável (aprovação e divulgação):			Braulio Souza								
						Data:			18/07/2017								



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

**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/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	BÁD - 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	[? de chamadas atendidas / ? 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	2016	Chamadas Recebidas	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	Média no Período								
		20.820	25.797	29.910	25.129	24.113	21.620	24.666	20.446	25.788	22.098	27.363	14.427	282.177									
		Chamadas Atendidas	19.071	22.165	27.187	22.554	21.970	20.857	23.036	16.962	24.051	20.609	20.928	13.148	252.538								
		Desistências	1.749	3.632	2.723	2.575	2.143	763	1.630	3.484	1.737	1.489	6.435	1.279	29.639								
		NP Atendentes	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27								
		Percentual Atendidas	92%	86%	91%	90%	91%	96%	93%	83%	93%	93%	93%	76%	91%	91%							
	2017	Chamadas Recebidas	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Média no Período									
		20.967	26.937	30.244	22.127	25.684	26.436							152.395									
		Chamadas Atendidas	19.248	21.020	25.019	18.477	23.760	23.262						130.786									
		Desistências	1.719	5.917	5.225	3.650	1.924	3.174						21.609									
		NP Atendentes	27	27	27	27	27	27						27									
		Percentual Atendidas	92%	78%	83%	84%	93%	88%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	86%								
	RESULTADOS NO PERÍODO	<table border="1"> <tr> <td>Linha de Base (2009)</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>MÉDIA PERÍODO(2014)</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>RESULTADO ATUAL (2016)</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>&gt; 95%</td> </tr> </table>														Linha de Base (2009)	71%	MÉDIA PERÍODO(2014)	91%	RESULTADO ATUAL (2016)	86%	META	> 95%
	Linha de Base (2009)	71%																					
MÉDIA PERÍODO(2014)	91%																						
RESULTADO ATUAL (2016)	86%																						
META	> 95%																						
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 sete 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:	01/08/2017								