



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) do 1º Semestre 2018**

Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)



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

DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)

Período de Referência:

Janeiro a Junho de 2018

Emitido em:

23/7/2018

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	8
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	8
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	9
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	9
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS	10
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	10
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	12
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	17



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 (do mês de referência)

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
Fonte: DGTEC	
<u>EQUIPAMENTOS</u>	
Estações de trabalho: 26.272 Microcomputadores em uso.	
<u>VIRTUALIZAÇÃO</u>	
Processo eletrônico – unidades: 613	
Totalmente eletrônicas	
1º Grau (incluindo JE e TR): 19	
2º Grau: 05	
Híbridas	
1º Grau (incluindo JE e TR): 559	
2º Grau: 30	
Virtualização de processos: 74,95%	
Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: 163.416	
Processos físicos: 40.928	
Processos eletrônicos: 122.488	
Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): 4.036.431	
Processos físicos: 2.026.837	
Processos eletrônicos: 2.009.594	
Acervo 1ª Instância (dívida ativa): 10.613.397	
Processos físicos: 7.449.848	
Processos eletrônicos: 3.163.549	
Acervo 2ª Instância (sem Conselho da Magistratura): 120.367	
Processos físicos: 10.284	
Processos eletrônicos: 110.083	



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)	29,05 %	8,05 %	Previsão da continuidade do Projeto no 3º Trimestre de 2018, entretanto novas implantações dependem de avaliação da alta administração. Vale ressaltar, que este projeto estratégico, trata-se de projeto de continuidade, já tendo sido implantado até o momento 79,00%. O projeto aguarda orientações da administração superior para dar continuidade ao cronograma.
PE - Atualização do Parque Tecnológico (continuação)	55,00%	44,00 %	Ajustes realizados no cronograma, tendo em vista auxílio da empresa Gartner. Cronograma sendo revisto com auxílio da DEGEP.
PE – Criação de nova estrutura tecnológica para os processos administrativos (Continuação)	75,00%	40,00 %	Complexidade do assunto atrasou o Projeto; Assunto sendo tratado no processo administrativo Nº 2017.098840; Atraso no cronograma se deu por conta dos trâmites necessários para formalização do Termo de cooperação com o TRF 4ª Região;

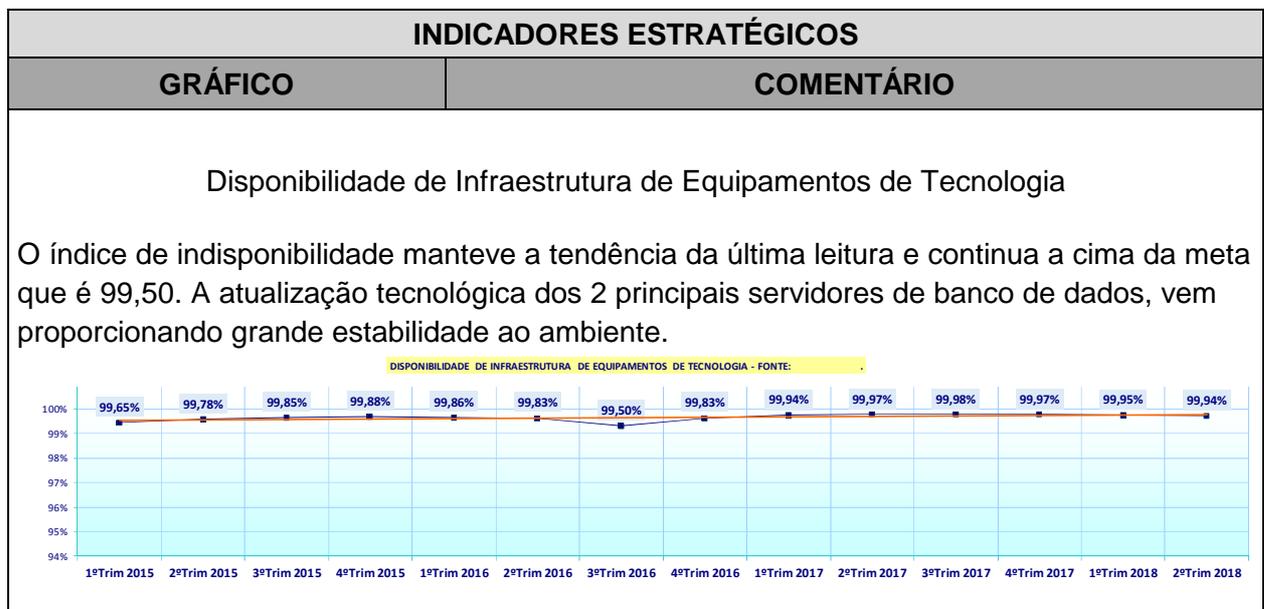


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PE - Estudo técnico para atualização dos sistemas informatizados de 1º e 2º grau (Determinação Dr. Fábio)	75,00%	20,00 %	Complexidade do assunto atrasou o Projeto. As entregas faltantes do ano 2017 (apresentação para alta administração e definição da solução tecnológica) serão realizadas no ano de 2018. Assunto sendo tratado no processo administrativo: 2017.098840. Marcadas reuniões com o GT-SISTEMA JUDICIAL ELETRÔNICO (Ato Executivo nº 217/2017, de 31/08/2017 e Portaria 3371/2017, de 19/09/2017), para os dias 24/07/2018 e 31/07/2018, para novas avaliações.
---	--------	---------	--

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS



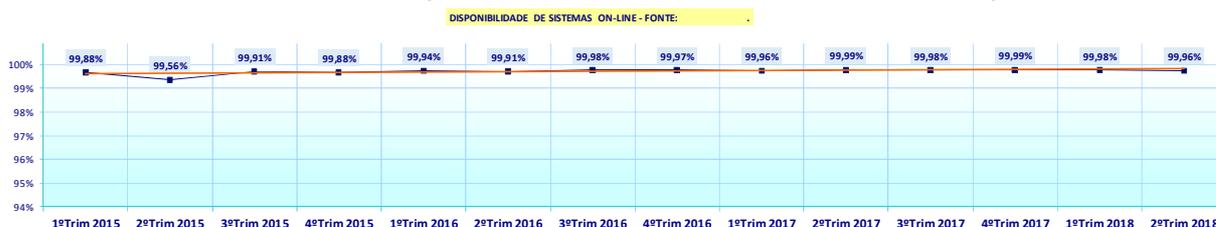


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

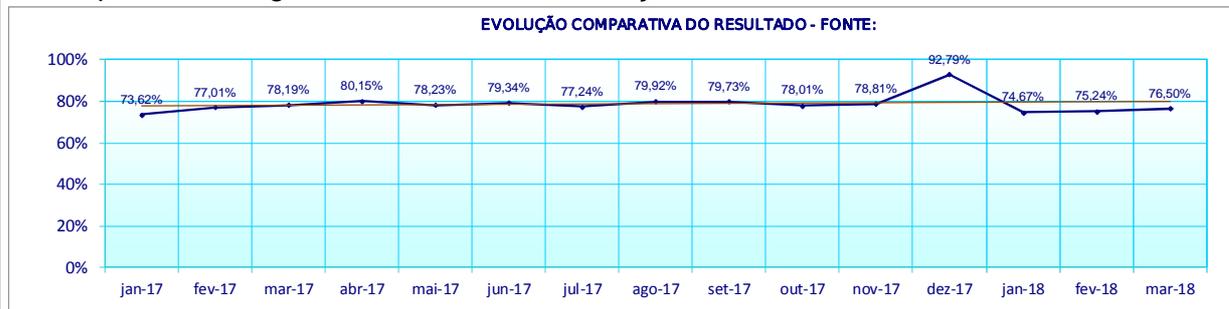
Disponibilidade de Sistemas Online

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.



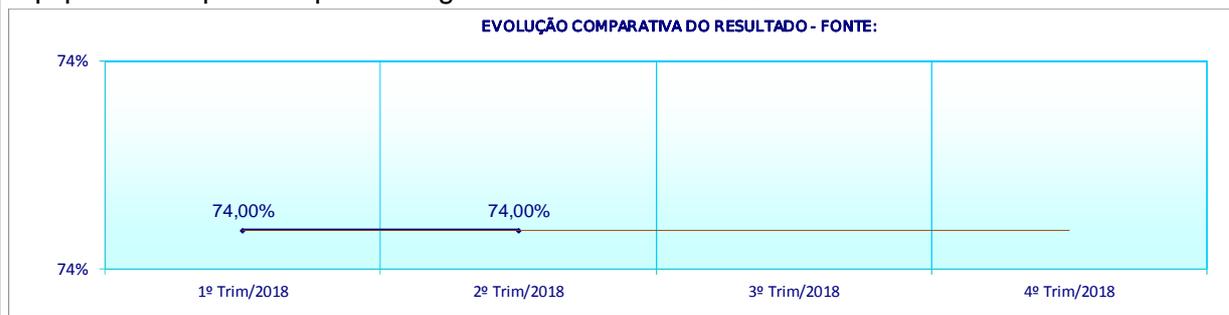
Índice de processos eletrônicos novos

O percentual no 1º semestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano, como pode ser observado na evolução do Indicador nos anos anteriores. Esse percentual costuma aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e consequentemente gerando uma maior distribuição.



Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI

Meta não foi atingida. Alguns equipamentos do Parque Tecnológico ultrapassaram os 7 anos de uso ao longo do 1º semestre de 2018. Meta a ser buscada com a aquisição de equipamentos prevista para o segundo semestre de 2018.



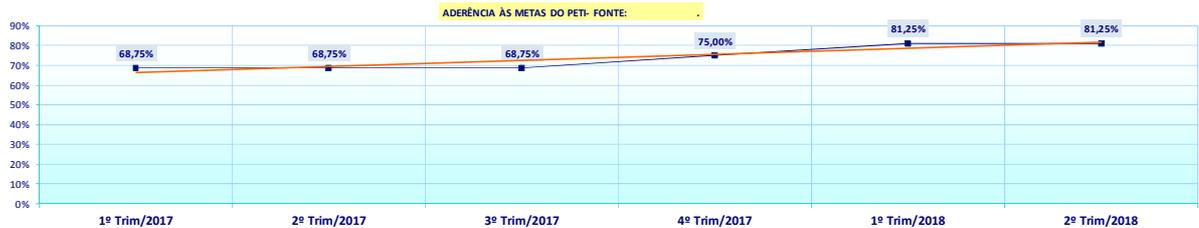


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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, define 32 metas para atendimento total das necessidades de TI, dentre elas os sistemas essenciais e estratégicos da Administração Superior. Dos 6 itens pendentes, 4 são relacionados à pesquisa.



INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

COMENTÁRIO

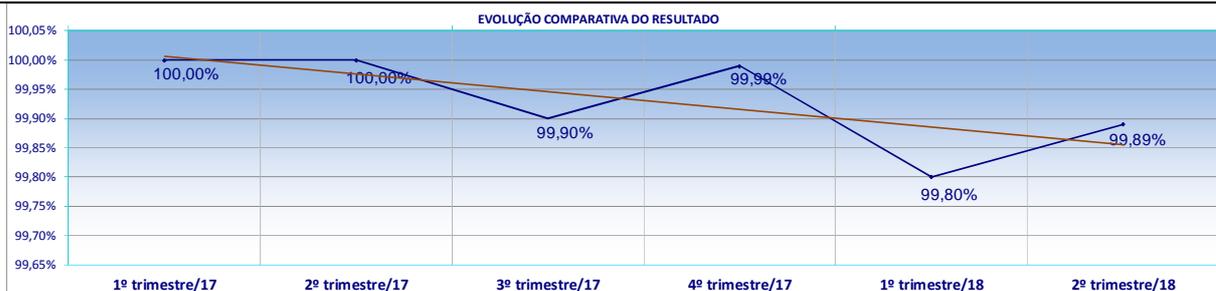
Produtividade dos Técnicos

Verificou-se o cumprimento da meta em 4 meses nesse 1º semestre de 2018. E esta Diretoria Geral está tomando ações gerenciais para conseguir atender as metas de qualidade de modo mais consistentes.



Disponibilidade do Banco de Dados

Nos últimos 2 trimestres ocorreram contenções externas aos bancos de dados, as quais contribuiriam para a redução do percentual de sucesso de acesso aos bancos de dados. O acesso aos bancos de dados, dependem de vários componentes: servidores, storages, rede e software de banco de dados.





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

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

Eficácia do Call Center

Com base nos indicadores medidos para o período, houve piora no atendimento por parte da contratada no início do ano de 2018. As medidas administrativas, como aplicação de glosa, foram aplicadas. Em abril, maio e junho a empresa voltou a cumprir esta meta que é > 95%.



4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Esta Diretoria Geral buscou 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.

No âmbito dos sistemas do TJRJ, neste Biênio foi iniciado um amplo estudo, para avaliar as alternativas de melhoria dos sistemas Jurisdicionais de 1º e 2º. Esse processo indicou que há necessidade de trocarmos os atuais sistemas, como pode ser observado no capítulo 2 deste relatório, que trata da evolução dos Projetos Estratégicos;

Abaixo listamos as principais realizações desta Diretoria Geral no 1º semestre de 2018:



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

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

- Plataforma Digital TJERJ;
- Digitalização - Acervo Cidade Nova;
- Processo Eletrônico Criminal – Projeto piloto na Comarca de Maricá
- Implantação do BNMP 2.0 no prazo determinado pelo CNJ
- Implantação do Fluxo dos Juizados Cíveis
- Implantação da 1ª Fase do Fluxo dos Juizados Fazendários
- Implantação da Serventia NUDECA para marcação de entrevistas pelos cartórios vinculados
- Implantação da Lei nº 13.466 – idoso maior de 80 anos
- Implementação das Metas do CNJ de 2018
- Disponibilização no Portal de Magistrados e Servidores da DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS que passou a ser obrigatória a partir de 2018.
- Implementação da Citação eletrônica na competência Cível
- Participação na 10ª Edição do Justiça pela Paz em Casa
- Participação no Evento Adoção em Pauta
- Anotação facilitada da informação de Justiça Gratuita e Réu Revel nos processos eletrônicos

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



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

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

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 do 1º semestre de 2018, esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, DGTEC, manteve o planejamento programado para o Biênio 2017/2018, principalmente no que se refere à definição e execução dos Projetos Estratégicos desta Diretoria Geral, elencados no capítulo 2 deste relatório.

Dentre os projetos estratégicos, dois deles foram definidos pela administração superior, que tratam da Criação de nova estrutura tecnológica para os processos administrativos e Estudo técnico para atualização dos sistemas informatizados de 1º e 2º grau. Embora o estudo tenha sido finalizado, complexidade do assunto atrasou esses dois Projetos. Esse atraso no cronograma se deu por conta dos trâmites necessários para formalização do Termo de cooperação com o TRF 4ª Região. Esta



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

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

Diretoria Geral vem se reunindo com a Diretoria de gestão estratégica do PJERJ, DEGEP, com o intuito de revisar esses cronogramas e dessa forma, encerrar os projetos que tenham sido finalizado o estudo, com a definição do sistema que será utilizado, e iniciar novo projeto visando implementar a ferramenta definida.

Vale destacar nesse 1º semestre de 2018, a atualização da nova plataforma Digital do TJERJ, tornando o site mais dinâmico e com melhor visualização das principais informações. Projeto de atualização do site era uma das prioridades desse Biênio, e foi finalizado no início do ano de 2018.



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

PLANILHA DE INDICADORES																																										
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																																										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																																		
TEMA	Tecnologia Eficaz			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.																																					
INDICADOR	Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia (IE 41)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	---																																					
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos equipamentos de tecnologia							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																																	
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE																																		
FÓRMULA	[1 – (Tempo de indisponibilidade de equipamentos / Tempo total do período)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM																																	
META	Aumentar para 99,5% o índice de disponibilização de equipamentos					ORIGEM DOS DADOS	relatórios mensais		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual																																
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016				1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	Δ% 2015/2016																														
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)				459	292	196	164	186	226	660	227	38,41%																														
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,65%	99,78%	99,85%	99,88%	99,86%	99,83%	99,50%	99,83%	-0,05%																														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018																														
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040				0,00%																													
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				76	34	31	35	68	85				-10,53%																													
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,94%	99,97%	99,98%	99,97%	99,95%	99,94%				0,01%																													
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE: .																																								
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%	<table border="1"> <caption>Dados do Gráfico de Evolução</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Índice (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1º Trim 2015</td><td>99,65%</td></tr> <tr><td>2º Trim 2015</td><td>99,78%</td></tr> <tr><td>3º Trim 2015</td><td>99,85%</td></tr> <tr><td>4º Trim 2015</td><td>99,88%</td></tr> <tr><td>1º Trim 2016</td><td>99,86%</td></tr> <tr><td>2º Trim 2016</td><td>99,83%</td></tr> <tr><td>3º Trim 2016</td><td>99,50%</td></tr> <tr><td>4º Trim 2016</td><td>99,83%</td></tr> <tr><td>1º Trim 2017</td><td>99,94%</td></tr> <tr><td>2º Trim 2017</td><td>99,97%</td></tr> <tr><td>3º Trim 2017</td><td>99,98%</td></tr> <tr><td>4º Trim 2017</td><td>99,97%</td></tr> <tr><td>1º Trim 2018</td><td>99,95%</td></tr> <tr><td>2º Trim 2018</td><td>99,94%</td></tr> </tbody> </table>											Período	Índice (%)	1º Trim 2015	99,65%	2º Trim 2015	99,78%	3º Trim 2015	99,85%	4º Trim 2015	99,88%	1º Trim 2016	99,86%	2º Trim 2016	99,83%	3º Trim 2016	99,50%	4º Trim 2016	99,83%	1º Trim 2017	99,94%	2º Trim 2017	99,97%	3º Trim 2017	99,98%	4º Trim 2017	99,97%	1º Trim 2018	99,95%	2º Trim 2018	99,94%
Período	Índice (%)																																									
1º Trim 2015	99,65%																																									
2º Trim 2015	99,78%																																									
3º Trim 2015	99,85%																																									
4º Trim 2015	99,88%																																									
1º Trim 2016	99,86%																																									
2º Trim 2016	99,83%																																									
3º Trim 2016	99,50%																																									
4º Trim 2016	99,83%																																									
1º Trim 2017	99,94%																																									
2º Trim 2017	99,97%																																									
3º Trim 2017	99,98%																																									
4º Trim 2017	99,97%																																									
1º Trim 2018	99,95%																																									
2º Trim 2018	99,94%																																									
RESULTADO ATUAL	99,95%																																									
META	99,50%																																									
ANÁLISE CRÍTICA	O índice de indisponibilidade manteve a tendência da última leitura e continua subindo gradativamente. O tempo de indisponibilidade dos equipamentos, em minutos, caiu um pouco mais 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.																																									
AÇÕES GERENCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> 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 instabilidades ou indisponibilidades no sistemas. 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. 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. 																																									
Responsável pela emissão do relatório:			Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza		Data:	13/07/2018																													



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										
<p>UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGTEC</p> <p>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO: X</p> <p>INDICADOR DE PROJETO: INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</p> <p>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE: INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</p> <p>TEMA: Tecnologia Eficaz</p> <p>OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.</p> <p>INDICADOR: Disponibilidade de Sistemas On-line (IE 38)</p> <p>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE: ---</p> <p>FINALIDADE: Garantir a funcionalidade regular dos sistemas on-line, evitando a interrupção dos serviços prestados</p> <p>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO: Status</p> <p>PERIODICIDADE: Trimestral</p> <p>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO: INDICADOR DE DESEMPENHO</p> <p>INDICADOR DE EFICIÊNCIA: X</p> <p>INDICADOR DE EFETIVIDADE: INDICADOR DE EFETIVIDADE</p> <p>FÓRMULA: $[1 - (\text{Tempo de indisponibilidade de sistemas} / \text{Tempo total do período})] \times 100$</p> <p>SENTIDO DE MELHORIA: MM</p> <p>META: Aumentar a 99,50 % o índice de disponibilização de sistemas</p> <p>ORIGEM DOS DADOS: relatório mensais</p> <p>UNIDADE DE MEDIDA: Percentual</p>										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016										
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	132.480	0,00%
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)	158	582	119	154	74	117	24	38		-75,32%
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE	99,88%	99,56%	99,91%	99,88%	99,94%	99,91%	99,98%	99,97%		0,09%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018										
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)	129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040				0,00%
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)	57	19	21	16	30	57				-47,37%
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE	99,96%	99,99%	99,98%	99,99%	99,98%	99,96%				0,02%
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%									
RESULTADO ATUAL	99,98%									
META	99,50%									
<p>DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON - LINE - FONTE:</p>										
ANÁLISE CRÍTICA										
<p>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.</p>										
AÇÕES GERENCIAIS										
<ul style="list-style-type: none"> 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. 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. Consolidação dos processos de controle de mudanças e gestão 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: 13/07/2018				



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

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

PLANILHA DE INDICADORES														
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO	X	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ / Aprimoramento dos sistemas institucionais									
INDICADOR	Índice de processos eletrônicos novos			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE										
FINALIDADE	Medir o índice de virtualização dos processos judiciais										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		
FÓRMULA	(total de processos eletrônicos novos/Total de processos novos) x 100										SENTIDO DE MELHORIA	MM		
META	100% de entrada de processos novos eletrônicos até 31/12/2018					ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de acompanhamentos/DEATE		UNIDADE DE MEDIDA	%				
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	Resultado no Per
		28,65%	60,39%	64,99%	67,02%	69,40%	69,38%	71,00%	72,67%	73,35%	78,47%	75,76%	92,08%	92,08%
		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
	73,62%	77,01%	78,19%	80,15%	78,23%	79,34%	77,24%	78,92%	79,73%	78,01%	79,81%	92,79%	92,79%	
	2018	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	Resultado no Per
	74,67%	75,24%	76,50%	77,53%	75,33%	74,91%								
	RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período:</p> <p>Fonte:</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div> </div>												
	LINHA DE BASE	0,00%												
	RESULTADO ATUAL	76,50%												
META	100,00%													
ANÁLISE CRÍTICA	O percentual no 1º Trimestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano, como pode ser observado na evolução do indicador nos anos anteriores. Esse percentual costuma se estabilizar e aumentar significativamente em dezembro por conta do executivo fiscal e consequentemente gerando uma maior distribuição.													
AÇÕES GERENCIAIS	Levantamento de requisitos para a implantação nas competências ainda não eletrônicas.													
Responsável pela emissão do relatório: Regina Célia Brito Lourenço				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 12/07/2018						



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

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

 PLANILHA DE INDICADORES																											
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DIETI	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 da Infraestrutura e dos equipamentos de TI																						
INDICADOR	IE-37 Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Projeto Atualização do Parque Tecnológico																						
FINALIDADE	Acompanhar atualização do Parque Tecnológico							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Trimestral																		
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE																			
FÓRMULA	(Bens de TI com atualização menor que 7anos/Total de Bens de TI) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	Mm																		
META	>88,00%					ORIGEM DOS DADOS	DataMart - Bens de TI	UNIDADE DE MEDIDA	UND																		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	1º Trim. 2018		2º Trim. 2018		3º Trim. 2018		4º Trim. 2018																			
		74,00%		74,00%				Resultado no Per 84,00%																			
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <table border="1"> <tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>Linha de Base</td><td>88,00%</td></tr> <tr><td>Resultado Atual</td><td>74,00%</td></tr> <tr><td>Meta</td><td>0,00%</td></tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Resultado</th></tr> <tr><td>1º Trim/2018</td><td>74,00%</td></tr> <tr><td>2º Trim/2018</td><td>74,00%</td></tr> <tr><td>3º Trim/2018</td><td>74,00%</td></tr> <tr><td>4º Trim/2018</td><td>74,00%</td></tr> </table> </div> </div>									Item	Valor	Linha de Base	88,00%	Resultado Atual	74,00%	Meta	0,00%	Trimestre	Resultado	1º Trim/2018	74,00%	2º Trim/2018	74,00%	3º Trim/2018	74,00%	4º Trim/2018	74,00%
Item	Valor																										
Linha de Base	88,00%																										
Resultado Atual	74,00%																										
Meta	0,00%																										
Trimestre	Resultado																										
1º Trim/2018	74,00%																										
2º Trim/2018	74,00%																										
3º Trim/2018	74,00%																										
4º Trim/2018	74,00%																										
LINHA DE BASE	88,00%																										
RESULTADO ATUAL	74,00%																										
META	>88,00%																										
ANÁLISE CRÍTICA	Percentual mantido em relação ao trimestre anterior. Meta não atingida.																										
AÇÕES GERENCIAIS	Meta a ser buscada com a aquisição de equipamentos prevista para o segundo semestre de 2018.																										
Responsável pela emissão do relatório: Abel Diniz				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 13/07/2018																			



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

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

PLANILHA DE INDICADORES													
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.													
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	Aderência às Metas do PETI (IE 39)			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 31/12/2018					ORIGEM DOS DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Metas				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014/2015				1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	Δ% 2015/2016	
TM - Metas do PETI				32	32	32	32	32	32	32	32	0,00%	
MA - Metas do PETI Alcançadas				20	20	20	20	22	22	22	22	10,00%	
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				62,50%	62,50%	62,50%	62,50%	68,75%	68,75%	68,75%	68,75%	10,00%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016/2017				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2015/2016	
TM - Metas do PETI				32	32	32	32	32	32			0,00%	
MA - Metas do PETI Alcançadas				22	22	24	26	26	26			0,00%	
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				68,75%	68,75%	75,00%	81,25%	81,25%	81,25%			0,00%	
RESULTADOS NO PERÍODO													
LINHA DE BASE (31/12/2009)	40,63%												
RESULTADO ATUAL	75,00%												
META	80,00%												
<p style="text-align: center;">ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI- FONTE: -</p>													
ANÁLISE CRÍTICA	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 5 itens pendentes, 2 são relacionados à pesquisas de satisfação e opinião, e as outras 3 a mapeamento de serviço.												
AÇÕES GERENCIAIS	Implementar pesquisa de Índice de Satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos e sistemas.												
Responsável pela emissão do relatório:				Willian Telles				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza	Data: 13/07/2018



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

PLANILHA DE INDICADORES																	
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				--	INDICADOR DE PROJETO				--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		--
TEMA	Eficiência Operacional						OBJETIVO ESTRATÉGICO									Buscar a excelência na gestão de custos operacionais	
INDICADOR	Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos da DGTEC						PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE									Atender usuários dos Serviço de Tecnologia da Informação	
FINALIDADE	Acompanhar a produtividade dos técnicos da DGTEC.											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status			
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				--	INDICADOR DE DESEMPENHO				x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		--	INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	$(\sum \text{ de quantidade de solicitações de serviço atendidas} / \sum \text{ de quantidade de solicitações de serviço abertas}) \times 100$											SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor (mM)			
META	> 95%											ORIGEM DOS DADOS		Sistema HPSM	UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016		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	22007	24138	20060	21086	20544	14840	244203		
	Qtd Solicitações Atendidas		12435	21904	22785	17350	19576	20501	20845	22904	20650	19033	20417	18357	236757		
	Qtd Não Atendida		5061	790	-491	205	-181	1465	376	2220	924	-980	1749	-5007	7446		
	Percentual Atendidas		67,1%	109,0%	99,9%	101,5%	90,2%	96,2%	94,7%	94,9%	102,9%	90,3%	99,4%	123,7%	96,95%		
	2017		jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Somatório do Período		
	Qtd solicitações Abertas		21339	18486	24061	18656	22137	21349							126028		
	Qtd Solicitações Atendidas		14234	19174	26160	22046	22817	19138							123569		
	Qtd Não Atendida		7105	-688	-2099	-3390	-680	2211							2459		
	Percentual Atendidas		66,7%	103,7%	108,7%	118,2%	103,1%	89,6%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	98,05%		
RESULTADOS NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%																
MÉDIA PERÍODO(2015)	97%																
RESULTADO ATUAL (2017)	98%																
META (2016)	> 95%																
ANÁLISE CRÍTICA	Verificou-se que o cumprimento da meta é inconstante. Tendo sido alcançada em sete meses do ano passado e em quatro deste 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:	18/07/2018	



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	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	(∑ de nº de conexões bem sucedidas no período / ∑ de nº de conexões coletadas no período) x 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	2017	1º trimestre/17		2º trimestre/17		3º trimestre/17		4º trimestre/17		Resultado no Per.	
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		132.480	
		Conexões bem sucedidas		129.600		131.040		132.348		132.467	
		Conexões sem sucesso		0		0		132		13	
		Percentual de bem sucedidas		100,00%		100,00%		99,90%		99,99%	
	2018	1º trimestre/18		2º trimestre/18		3º trimestre/18		4º trimestre/18		Resultado no Per.	
		Conexões coletadas		129.600		131.040		0		260.640	
		Conexões bem sucedidas		129.341		130.896		0		260.237	
		Conexões sem sucesso		259		144		0		403	
		Percentual de bem sucedidas		99,80%		99,89%		99,80%		99,85%	
RESULTADOS NO PERÍODO											
LINHA DE BASE (2012)	99,52%										
MÉDIA PERÍODO ATUAL	99,97%										
RESULTADO ATUAL	99,85%										
META	> 99,50%										
ANÁLISE CRÍTICA	Nos últimos 2 trimestres ocorreram contenções externas aos bancos de dados, as quais contribuíram para a redução do percentual de sucesso de acesso aos bancos de dados. O acesso aos bancos de dados dependem de vários componentes: servidores, storages, rede e software de banco de dados.										
AÇÕES GERENCIAIS	O monitoramento automático implantado nos bancos de dados vem fornecendo os percentuais informados acima e 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. Dessa forma, ainda que ocorra indisponibilidade, suas consequências aos sistemas corporativos tendem a ser o mínimo possível.										
Responsável pela emissão do relatório: Sidney Aloisio Ferreira Pryor				Responsável (aprovação e divulgação): Braulio Souza				Data: 18/07/2018			



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	RAD - DGTEC- 003: ATENDER AO USUÁRIO																							
FINALIDADE	Avaliar a eficácia do Call Center no atendimento as chamadas recebidas.								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	--	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--																			
FÓRMULA	[Σ de chamadas atendidas / Σ de chamadas recebidas] x 100								SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)																		
META	> 95 %								ORIGEM DOS DADOS	Sistema Winav			UNIDADE DE MEDIDA	Nº chamadas telefônicas														
EVOLUÇÃO	2016	Chamadas Recebidas	jan-17	20.967	fev-17	26.937	mar-17	30.244	abr-17	22.127	mai-17	25.684	jun-17	26.436	jul-17	25.661	ago-17	25.674	set-17	21.488	out-17	24.310	nov-17	24.288	dez-17	17.052	Média no Período	290.868
		Chamadas Atendidas	19.248	21.020	25.019	18.477	23.760	23.262	22.768	25.085	21.142	23.643	22.999	16.532	262.955													
		Desistências	1.719	5.917	5.225	3.650	1.924	3.174	2.893	589	346	539	1.177	468	27.621													
		Nº Atendentes	27	27	27	27	27	27	28	28	28	28	29	30	28													
		Percentual Atendidas	92%	78%	83%	84%	93%	88%	89%	98%	98%	97%	95%	97%	90%													
	2017	Chamadas Recebidas	jan-18	25.485	fev-18	22.676	mar-18	29.739	abr-18	24.478	mai-18	25.041	jun-18	22.922														
		Chamadas Atendidas	21.962	21.404	25.530	23.716	24.759	22.605																				
		Desistências	3.523	1.272	4.209	762	282	317																				
		Nº Atendentes	30	30	30	30	30	30																				
		Percentual Atendidas	86%	94%	86%	97%	99%	99%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!													
	RESULTADOS NO PERÍODO																											
	Linha de Base (2009)	71%	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																									
	MÉDIA PERÍODO(2014)	90%																										
	RESULTADO ATUAL (2016)	#DIV/0!																										
META	> 95%																											
ANÁLISE CRÍTICA	Com base nos indicadores medidos para o período, houve piora no atendimento por parte da contratada no início do ano de 2018. As medidas administrativas, como aplicação de glosa, foram aplicadas. Em abril, maio e junho a empresa voltou a cumprir esta meta.																											
AÇÕES GERENCIAIS	Todos os indicadores de qualidade previstos no TR são medidos mensalmente. Com isso é exercido o controle sobre a qualidade do serviço prestado. Glosas são aplicadas sempre que o padrão de qualidade exigido não é cumprido.																											
Responsável pela emissão do relatório: Rafael Cabral				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 18/07/2018																				