



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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

Diretoria de Tecnologia da Informação (DGTEC)



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

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)

Período de Referência:

Janeiro a Julho de 2019

Emitido em:

17/07/2019

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 ..	6
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS	7
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	8
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	10
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	10
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	11
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	12
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	13
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	18



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/2019)

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fonte: DGTEC



EQUIPAMENTOS

Estações de trabalho: 26.682 Microcomputadores em uso.

VIRTUALIZAÇÃO

Processo eletrônico – unidades: 620

Totalmente eletrônicas

1º Grau (incluindo JE e TR): 20

2º Grau: 05

Híbridas

1º Grau (incluindo JE e TR): 565

2º Grau: 30

Virtualização de processos: 78,29%

Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: 150.513

Processos físicos: 32.671

Processos eletrônicos: 117.842

Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): 3.969.106

Processos físicos: 1.639.004

Processos eletrônicos: 2.330.102

Acervo 1ª Instância (dívida ativa): 10.387.459

Processos físicos: 6.461.346

Processos eletrônicos: 3.926.113

Acervo 2ª Instância (sem Conselho da Magistratura): 129.543

Processos físicos: 9.411

Processos eletrônicos: 120.132



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)	6,60%	6,60%	Implementação nas Varas Criminais nas Comarcas de Niterói, São Gonçalo e Itaboraí.
PE - Atualização do Parque Tecnológico (continuação)	34,00%	12,99%	Quanto a parte de entrega de máquinas (computadores), o início de algumas ações sofreu um pequeno atraso, devido a testes de funcionamento dos Sistemas Corporativos junto ao Windows 10. Quanto a parte da compra de equipamentos (Swiches, Scwiches Core e Scwiches Data Center) foi finalizada a parte dos estudos que foi programada para o 1º semestre de 2019.
Implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI (cont.)	15,00%	7,50%	Implantação que iniciou no 1º semestre de 2019 terminam no 2º semestre de 2019.



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

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

Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (cont.)	9,00%	0,00%	Apesar do atraso nas definições e contratações funcionais e contratações de empresa de desenvolvimento. Vale destacar que foi criado pelo CGTIC grupo de trabalho para assuntos de fluxos do PJe, liderado pelo Dr. Gustavo Quintanilha, juiz auxiliar da CGJ. Além de criação de uma nova estrutura na área de Tecnologia para se dedicar exclusivamente ao projeto Pje. Foi também preparado e enviado a Presidência um processo administrativo propondo nova estrutura. Foi iniciado estudos sobre o modelo de dados do PJe para começar os trabalhos de verificação do que será preciso para futura migração.
Novo Sistema de Controle de Acesso de Usuários aos Sistemas Corporativos	10%	0,00%	Aguardando definições do CNJ.
Estudo para Solução de Contingência de infraestrutura de TIC	20%	2,00%	Embora o percentual do realizado no período, esteja em 2,00%, foi analisado vários documentos da empresa de consultoria Gartner. Desta análise, restou claro que o mapeamento dos sistemas essenciais na verdade faz parte da elaboração de uma estratégia de nuvem. Exatamente esta estratégia que deverá ser construída e validada junto com o Gartner. Por esta razão, a primeira e segunda etapas serão concluídas ao mesmo tempo.



**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>Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia</p> <p>99,95%</p>	<p>Houve um pequeno aumento na indisponibilidade de equipamentos, mas que se mantém ainda bem acima da meta estipulada. Esta indisponibilidade pode ser considerada normal, já que se trata de equipamentos com componentes mecânicos e elétricos, bastante sensíveis, e que, eventualmente podem apresentar falhas. Não significa que houve indisponibilidade ou perda de dados, já que a maioria dos equipamentos possui redundância.</p>
<p>Disponibilidade de Sistemas Online</p> <p>99,97%</p>	<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.</p>
<p>Índice de processos eletrônicos novos</p> <p>78,29%</p>	<p>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 conseqüentemente gerando uma maior distribuição.</p>
<p>Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI</p> <p>75,23%</p>	<p>Houve melhora do indicador em relação ao trimestre anterior, tendo em vista início de substituição de equipamentos antigos por novos. Houve a necessidade de revisão da meta que foi reduzida de 85% para 81%.</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 87,50%	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 4 itens pendentes, todos são relacionados à pesquisa.
---	--

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Disponibilidade do Banco de Dados 99,64%	No primeiro trimestre de 2019 ainda ocorreram contenções devido ao upgrade da versão do SGBD dos principais bancos. Apesar de submetido a testes todo processo de upgrade e pós-upgrade, há determinadas condições de uso dos sistemas corporativos que não são passíveis de replicação para avaliação para prevenir a necessidade de ajustes e otimizações.
Eficácia do Call Center 62,00%	Com base nos indicadores medidos para o período, houve piora no atendimento por parte da contratada a partir do final do ano de 2018. As medidas administrativas apropriadas, vem sendo aplicadas por conta dos níveis de serviço contratados não atendidos.
Produtividade dos Técnicos 102,8%	Verificou-se que o cumprimento da meta é inconstante. Tendo sido alcançada apenas 6 vezes nos últimos 12 meses. O percentual acima de 100,00% se deve por conta do backlog.

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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



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

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 são submetidas ao Comitê Gestor de Tecnologia da Informação, CGTI.

No âmbito dos sistemas do TJRJ, no Biênio passado foi iniciado um amplo estudo, para avaliar as alternativas de melhoria dos sistemas Jurisdicionais de 1º e 2º. Esse processo foi finalizado e indicou que há necessidade de trocarmos os atuais sistemas. Com o fim dos estudos se iniciou a implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI e Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico – Pje, ambos projetos de continuidade, como pode ser observado no capítulo 2 deste relatório, que trata da evolução dos Projetos Estratégicos.

Como o Biênio está no início, selecionamos demandas que julgamos significativas. E listamos abaixo as principais realizações desta Diretoria Geral no início da Gestão 2019/2020:

- 1- Instalação do segundo monitor para utilização do Sistema SEI;
- 2- Substituição dos monitores dos desembargadores por monitor novo de 23 polegadas.
- 3- Complementação de bens de TI para expansão do Processo Eletrônico Criminal;
- 4- Implantação do sistema da Tutoria;



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

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

- 5- Expansão do Processo Eletrônico Criminal para Comarca de Niterói;
- 6- Implantação dos CEJUSCs Pré-Processuais do Interior;
- 7- Implantação do Fluxo Juizado Fazendário;
- 8- GPES - Concessão de pensão com o respectivo relatório (Magistrados)
- 9- GPES - Mapa de tempo de serviço (Magistrados);
- 10- Auxílio saúde (GPES) – Alteração dos valores para processamento;
- 11- Auxílio saúde (WEB) – Alteração dos valores para processamento – Amil;
- 12- SGEMERJ - criação de boleto Bradesco para inclusão nos sistemas de inscrição on-line;
- 13-SOF EMERJ - disponibilização, no sistema SOF EMERJ, das funcionalidades do PAGFOR;
- 14- Implantação do sistema Atividade Docente (Magistrado)
- 15- Distribuição de Microsoft Office 2016 para usuários do PJERJ;
- 16- Aumento do número de instalações da solução de gravação de audiências (KENTA - DRS-Audiências), contemplando mais 30 serventias no 1º Semestre de 2019, totalizando 523 serventias utilizando a solução;
- 17- Expansão do uso de videoconferência por Skype for Business;
- 18- Modernização da infraestrutura de gerenciamento das estações de trabalho (inventário de software e hardware, distribuição de atualizações de segurança, sistema operacional e outras funcionalidades);
- 19- Implementação do projeto de atualização das estações de trabalho do PJERJ para Windows 10: contratação das licenças, homologação, preparação do ambiente;
- 20- Início de projeto para divulgação e expansão do uso dos recursos do Microsoft Office 365 pelos usuários do PJERJ;
- 21- Aumento na quantidade de licenças SAR para permitir acesso externo aos sistemas corporativos do PJERJ.

Vale destacar que muitos projetos foram iniciados nesse início de gestão e devem ser finalizados ao longo do Biênio 2019/2020.



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

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)

•

<NÃO APLICÁVEL>

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA




<NÃO APLICÁVEL>



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. Deficit atual de 140 servidores com formação de TIC, para estar em conformidade com orientações do CNJ.
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		Esta Diretoria continua trabalhando na melhoria do monitoramento proativo dos servidores, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas Também vem gradualmente investindo na duplicação de todos os servidores e storages, a fim de minimizar o risco de interrupções não planejadas.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende



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

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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Ao longo dos últimos dois anos, 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. Desta forma, neste início de Biênio, optamos por dar continuidade a 4 dos 6 Projetos Estratégicos definidos para o Biênio 2019/2020, elencados no capítulo 2 deste relatório.

Dentre os projetos estratégicos, dois deles foram definidos pela administração superior, Implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI (cont.) e Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (cont.). Embora o estudo tenha sido finalizado na gestão passada, 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.

Vale destacar no 1º semestre de 2019, criação pelo CGTIC em maio/19 de grupo de trabalho para assuntos de fluxos do PJe, liderado pelo Dr. Gustavo Quintanilha, juiz auxiliar da CGJ. Além de criação de uma nova estrutura na área de Tecnologia para se dedicar exclusivamente ao projeto Pje. Também foi criado Comitê Gestor de Governança do PJe no TJRJ, com a participação da OAB/RJ, MP/RJ e Defensoria/RJ. Também foi preparado e enviado a Presidência um processo administrativo propondo nova estrutura. Processo SEI nº 2019-0600148. Foi iniciado estudos sobre o modelo de dados do PJe para começar os trabalhos de verificação do que será preciso para futura migração.

No tema da Tecnologia da Informação, buscou-se viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ. A Administração atual do TJRJ manteve os três objetivos estratégicos vinculados ao referido tema, são eles: aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TI, aprimoramento dos sistemas institucionais e ampliação do acesso à tecnologia.



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										
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	>85,00%					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%		72,00%		71,00%		
	2019	1º Trim. 2019		2º Trim. 2019		3º Trim. 2019		4º Trim. 2019		
		73,00%		75,23%						
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE	88,00%									
RESULTADO ATUAL	74,00%									
META	>88,00%									
ANÁLISE CRÍTICA	Houve melhora do indicador em relação ao trimestre anterior, tendo em vista início de substituição de equipamentos antigos por novos.									
AÇÕES GERENCIAIS	Tendo em vista aquisições de 2018 serem finalizadas em 2019, houve a necessidade de revisão da meta que foi reduzida de 85% para 81%.									
Responsável pela emissão do relatório: Abel Diniz			Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 10/07/2019			



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	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	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 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	% 2017/2018	
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		
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				76	34	31	35	68	85	95	156		
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,94%	99,97%	99,98%	99,97%	99,95%	99,94%	99,93%	99,88%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	1ºTrim 2020	2ºTrim 2020	3ºTrim 2020	4ºTrim 2020	% 2019/2020	
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040								
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				27	67								
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,98%	99,95%							-100,00%	
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE: .											
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%												
RESULTADO ATUAL	0,00%												
META	99,50%												
ANÁLISE CRÍTICA	O índice variou um pouco para baixo, ou seja, houve um pequeno aumento na indisponibilidade de equipamentos, mas que se mantém ainda bem acima da meta estipulada. Esta indisponibilidade pode ser considerada normal, já que se trata de equipamentos com componentes mecânicos e elétricos, bastante sensíveis, e que, eventualmente podem apresentar falhas. Não significa que houve indisponibilidade ou perda de dados, já que a maioria dos equipamentos possui redundância.												
AÇÕES GERENCIAIS	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. Além disso tem sido dada bastante atenção à renovação de contratos de manutenção e manutenções preventivas, a fim de diminuir o risco de falhas.												
Responsável pela emissão do relatório:			Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza		Data:	11/07/2019



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	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	Disponibilidade de Sistemas On-line (IE 38)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	—									
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos sistemas on-line, evitando a interrupção dos serviços prestados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	[1 – (Tempo de indisponibilidade de sistemas / Tempo total do período)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM					
META	Aumentar a 99,50 % o índice de disponibilização de sistemas					ORIGEM DOS DADOS	relatório mensais		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018		
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			
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				57	19	21	16	30	57	76	97			
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,96%	99,99%	99,98%	99,99%	99,98%	99,96%	99,94%	99,93%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	1ºTrim 2020	2ºTrim 2020	3ºTrim 2020	4ºTrim 2020	Δ% 2019/2020		
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040									
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				27	33									
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,98%	99,97%							#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.													
AÇÕES GERENCIAIS	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.													
Responsável pela emissão do relatório:				Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza		
								Data:				11/07/2019		



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 EFETIVIDADE			
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	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%	
	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%	77,90%	77,36%	81,76%	81,02%	84,21%	87,54%	92,79%
2019	jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19	Resultado no Per	
	74,25%	77,21%	76,68%	77,39%	78,38%	78,29%								
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	0,00%													
RESULTADO ATUAL	76,68%													
META	100,00%													
ANÁLISE CRÍTICA	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 se estabilizar ao longo do ano e aumentar 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 Celia Brito Lourenço				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 02/07/2019						



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 31/12/2020					ORIGEM DOS DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Metas																	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018														
TM - Metas do PETI				32	32	32	32	32	32	32	32	32	0,00%													
MA - Metas do PETI Alcançadas				22	22	24	26	26	26	28	28	28	7,69%													
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				68,75%	68,75%	75,00%	81,25%	81,25%	81,25%	87,50%	87,50%	7,69%														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020				1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	1ºTrim 2020	2ºTrim 2020	3ºTrim 2020	4ºTrim 2020	Δ% 2019/2020														
TM - Metas do PETI				32	32								0,00%													
MA - Metas do PETI Alcançadas				28	28								0,00%													
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				87,50%	87,50%							0,00%														
RESULTADOS NO PERÍODO																										
LINHA DE BASE (31/12/2009)	40,63%																									
RESULTADO ATUAL	87,50%																									
META	100,00%																									
<p>ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI- FONTE: .</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Índice de Aderência (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º Trim/2018</td> <td>81,25%</td> </tr> <tr> <td>2º Trim/2018</td> <td>81,25%</td> </tr> <tr> <td>3º Trim/2018</td> <td>87,50%</td> </tr> <tr> <td>4º Trim/2018</td> <td>87,50%</td> </tr> <tr> <td>1º Trim/2019</td> <td>87,50%</td> </tr> <tr> <td>2º Trim/2019</td> <td>87,50%</td> </tr> </tbody> </table>													Período	Índice de Aderência (%)	1º Trim/2018	81,25%	2º Trim/2018	81,25%	3º Trim/2018	87,50%	4º Trim/2018	87,50%	1º Trim/2019	87,50%	2º Trim/2019	87,50%
Período	Índice de Aderência (%)																									
1º Trim/2018	81,25%																									
2º Trim/2018	81,25%																									
3º Trim/2018	87,50%																									
4º Trim/2018	87,50%																									
1º Trim/2019	87,50%																									
2º Trim/2019	87,50%																									
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. Quanto aos itens pendentes, todos são relacionados a mapeamento de serviço.																									
AÇÕES GERENCIAIS	Finalizar o mapeamento de serviços.																									
Responsável pela emissão do relatório:			Willian Telles	Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza	02/07/2019																		



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	x	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	--	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--	
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.					
INDICADOR	DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	--					
FINALIDADE	Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status	
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--	
FÓRMULA	$(\sum \text{de nº de conexões bem sucedidas no período} / \sum \text{de nº de conexões coletadas no período}) \times 100$								SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)
META	> 99,50%					ORIGEM DOS DADOS	DEINF-DIBDA	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de sessões de usuário	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	1º trimestre/18		2º trimestre/18		3º trimestre/18		4º trimestre/18		Resultado no Per.
		Conexões coletadas	129.600	131.040	132.480	132.480	525.600			
		Conexões bem sucedidas	129.341	130.896	132.440	131.447	524.124			
		Conexões sem sucesso	259	144	40	1033	1.476			
	Percentual de bem sucedidas	99,80%	99,89%	99,97%	99,22%	99,72%				
	2019	1º trimestre/19		2º trimestre/19		3º trimestre/19		4º trimestre/19		Resultado no Per.
		Conexões coletadas	129.600	131.040	132.480	132.480	525.600			
		Conexões bem sucedidas	128.498	130.568			259.067			
		Conexões sem sucesso	1102	472			1.573			
		Percentual de bem sucedidas	99,15%	99,64%			99,40%			
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE (2012)	99,52%									
MÉDIA PERÍODO ATUAL	99,72%									
RESULTADO ATUAL	99,40%									
META	> 99,50%									
ANÁLISE CRÍTICA	No primeiro trimestre de 2019 ainda ocorreram contenções devido ao upgrade da versão do SGBD dos principais bancos. Apesar de submetido a testes todo processo de upgrade e pós-upgrade, há determinadas condições de uso dos sistemas corporativos que não são passíveis de replicação para avaliação para prevenir a necessidade de ajustes e otimizações.									
AÇÕES GERENCIAIS	A fabricante esteve presente em diversos momentos pós-upgrade e juntamente com a equipe do PJERJ promoveu a aplicação de atualizações e alteração de configurações disponibilizados para promover maior estabilidade a nova versão do software de SGBD Oracle 12.									
Responsável pela emissão do relatório: Sidney Aloisio Ferreira Pryor				Responsável (aprovação e divulgação): Braulio Souza				Data: 08/07/2019		



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	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ																							
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	2018	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	jul-18	28.067	ago-18	30.159	set-18	22.958	out-18	29.823	nov-18	28.764	dez-18	24.346	Média no Período	26.205
		Chamadas Atendidas	21.962	21.404	25.530	23.716	24.759	22.605	26.916	25.462	22.474	27.657	23.681	17.666	23.653													
		Desistências	3.523	1.272	4.209	762	282	317	1.151	4.697	484	2.166	4.933	6.513	2.526													
		Nº Atendentes	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30													
		Percentual Atendidas	86%	94%	86%	97%	99%	99%	96%	84%	98%	93%	82%	73%	90%													
	2019	Chamadas Recebidas	jan-19	28.434	fev-19	39.345	mar-19	32.853	abr-19	31.156	mai-19	39.102	jun-19	24.217	ago-19		set-19		out-19		nov-19		dez-19		Média no Período	32.518		
		Chamadas Atendidas	26.859	24.078	19.754	17.468	20.458	14.922																				
		Desistências	1.448	15.267	12.787	13.425	18.159	9.076																				
		Nº Atendentes	30	30	30	28	26	29	30	30	30	30	30	30	29													
		Percentual Atendidas	94%	61%	60%	56%	52%	62%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	63%													
RESULTADOS NO PERÍODO																												
Linha de Base	71%																											
MÉDIA PERÍODO	90%																											
RESULTADO ATUAL (2018)	#DIV/0!																											
META	> 95%																											
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																												
ANÁLISE CRÍTICA	Com base nos indicadores medidos para o período, houve piora no atendimento por parte da contratada a partir do final do ano de 2018. As medidas administrativas apropriadas, como aplicação de glosa, vêm sendo aplicadas por conta dos níveis de serviço contratados não atendidos.																											
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:			05/07/2019																	



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	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ										
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	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	Somatório do Período
	Qtd solicitações Abertas	21339	18486	24061	18656	22137	21349	23705	25505	21045	26427	22869	16122	261701	
	Qtd Solicitações Atendidas	14234	19174	26160	22046	22817	19138	21177	24195	20597	23660	20902	21154	255254	
	Qtd Não Atendida	7105	-688	-2099	-3390	-680	2211	2528	1310	448	2767	1967	-5032	6447	
	Percentual Atendidas	66,7%	103,7%	108,7%	118,2%	103,1%	89,6%	89,3%	94,9%	97,9%	89,5%	91,4%	131,2%	97,54%	
	2019		jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Somatório do Período
	Qtd solicitações Abertas	22196	24567	20568	19885	25102	18488							130806	
	Qtd Solicitações Atendidas	7762	30706	19901	17906	22830	19008							118113	
	Qtd Não Atendida	14434	-6139	667	1979	2272	-520							12693	
	Percentual Atendidas	35,0%	125,0%	96,8%	90,0%	90,9%	102,8%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	90,30%	
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%														
MÉDIA PERÍODO(2015)	98%														
RESULTADO ATUAL (2018)	90%														
META (2018)	> 95%														
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO															
ANÁLISE CRÍTICA	Verificou-se que o cumprimento da meta é inconstante. Tendo sido alcançada apenas 6 vezes nos últimos 12 meses. Esta Diretoria Geral esta tomando ações gerenciais para cobrar o cumprimento das metas de qualidade conforme previstas em contrato.														
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:			05/07/2019