



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

---

**Relatório de Informações Gerenciais  
Setorial (RIGER) - Anual**

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



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)

Período de Referência:

Janeiro a dezembro/2016

Emitido em:

09/01/2017

Aprovado por:

Maurício Rebouças

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




## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

**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	
<p style="text-align: center;"><u>EQUIPAMENTOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Total de Computadores: 25.792 Microcomputadores em uso.</b></li></ul> <p style="text-align: center;"><u>VIRTUALIZAÇÃO</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Unidades no Processo Eletrônico: 611 unidades</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Unidades Totalmente Eletrônicas:</b><ul style="list-style-type: none"><li><b>1º Grau (incluindo Juizados Especiais e Turmas Recursais): 19</b><ul style="list-style-type: none"><li><b>2º Grau: 05</b></li></ul></li><li>○ <b>Unidades Híbridas (Processo Eletrônico):</b><ul style="list-style-type: none"><li><b>1º Grau (incluindo JE e TR): 557</b></li><li><b>2º Grau: 30</b></li></ul></li></ul></li></ul></li></ul>	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

**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 07 - Ampliação do Processo Eletrônico Judicial	70,00 %	71,30 %	Em dia. Número de serventias implantadas no biênio 2015/2016 – 573 serventias.
PE 21- Atualização do Parque Tecnológico	80,00%	83,00 %	Atrasado. Foram substituídos 19.235 equipamentos até o momento: 15.394 microcomputadores, 2.926 impressoras e 915 scanners.
PE 22 - Criação do site de Contingência	60,00%	20,00%	Atrasado. Licitação ocorreu em maio de 2016, porém a empresa não cumpria as exigências no edital. Previsão de novo certame em fevereiro/2017.
PE 23 – Processo eletrônico administrativo.	60,00 %	50,00 %	Atrasado. TR sendo revisado e em fase de conclusão na DGLOG, com previsão para ser concluído em fevereiro/2017.
PE 24 – Reestruturação e Unificação das Plataformas dos Sistemas do PJERJ	55,00%	50,00%	Atrasado. As requisições referentes ao projeto estão priorizadas para o final do mês de Janeiro/2017.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

**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
IE 38 – Disponibilidade de Sistemas Online	Este Indicador visa o monitoramento do tempo de disponibilidade dos sistemas do Pjerj e apresenta uma tendência de alta, reflexo da instalação de novos equipamentos, renovação de contratos de manutenção com acordos de nível de serviço mais adequados e projetos de duplicação e balanceamento de servidores e serviços. O indicador manteve-se acima da meta estipulada que é de 99,50 %.
IE 41 – Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia	Este indicador visa monitorar o tempo de disponibilidade dos equipamentos de rede instalados que dão suporte aos equipamentos periféricos de todo Pjerj. O indicador que havia dado uma pequena queda no 3º Trimestre de 2016, voltou a subir no último quadrimestre do ano, indicando uma estabilidade da infraestrutura de TI. E o indicador manteve-se acima da meta estipulada que é de 99,50 %.
INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Produtividade dos Técnicos	Verificou-se que segundo esta metodologia, a meta foi alcançada na grande maioria dos meses analisados. De qualquer forma, esta Diretoria Geral continua tomando ações gerenciais para conseguir diminuir o passivo ainda existente.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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. Resultado atual é de 100% de disponibilidade.
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 89%.

#### 4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 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 biênio a ampliação do processo judicial eletrônico; a atualização do parque tecnológico; a implantação do mandado de pagamento eletrônico; a utilização do correio na nuvem com ampliação de e-mail individual; o fornecimento de dois token's para os Magistrados e de um token para os OJA's; a implantação do PROJUDI na VEP; a abertura de solicitações pela internet através do portal do TJ; a criação do Portal da Infância e Juventude, difundido as iniciativas da área; criação do portal do observatório judicial da violência contra mulher; a criação das centrais de custódia; a criação do aplicativo de consulta processual para o celular Android e IOS; a disponibilização da rede social corporativa Yammer e a ampliação da tecnologia SAR que permite trabalho à distância para Magistrados e assessores, dentre outras iniciativas listadas abaixo:

- Criação do Boletim de Informação da DGTEC;
- Alterações dos sistemas face ao NCPC;
- Levantamentos para o SCP;
- Disponibilização do Skype como ferramentas de comunicação interna do Tribunal;
- Implantação da Integração com o Cartório de Protesto;
- Implantação do Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI.
- Ampliação da utilização do Mandado de Pagamento Eletrônico;
- Implantação do Relatório de Disponibilidade;
- Implantação da utilização de Certificado Digital para os Oficiais de Justiça;
- Realização de teste de Invasão para avaliação nossa segurança;
- Abertura de solicitações pela Internet através do portal do TJRJ;

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

---



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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, optou por colocar como Estratégico, o projeto de criação do site de contingência, além de projetos visando o aumento da capacidade de processamento do banco de dados, capacidade de armazenamento e capacidade dos canais de comunicação.
Infraestrutura		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





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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

---

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

Destacando-se o avanço enorme na ampliação do Processo Eletrônico Judicial. No capítulo 5 deste relatório, estão listadas as principais realizações desta Diretoria Geral, no ano de 2016, do qual vale ressaltar a ampliação do processo judicial eletrônico e a atualização do parque tecnológico.

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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 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			UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014				1ºTrim 2013	2ºTrim 2013	3ºTrim 2013	4ºTrim 2013	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	% 2013/2014
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480	0,00%
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				244	373	1.157	477	218	141	157	319	-33,12%
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,81%	99,72%	99,13%	99,64%	99,83%	99,89%	99,88%	99,76%	0,12%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016				1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	% 2015/2016
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	131.040	131.040	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%
RESULTADOS NO PERÍODO												
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%											
RESULTADO ATUAL	99,97%											
META	99,50%											
DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE: ---												
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. 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. No final de 2016 os dois servidores de Banco de Dados sofreram upgrade. Portanto, os principais servidores do TJ começam 2017 com maior poder de processamento e memória.</li> </ul>											
Responsável pela emissão do relatório:			Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza	Data:	12/01/2017



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

**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 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		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014				1ºTrim 2013	2ºTrim 2013	3ºTrim 2013	4ºTrim 2013	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	Δ% 2013/2014
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480	0,00%
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				712	884	1.532	543	309	345	211	588	8,29%
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA</b>				<b>99,45%</b>	<b>99,33%</b>	<b>98,84%</b>	<b>99,59%</b>	<b>99,76%</b>	<b>99,74%</b>	<b>99,84%</b>	<b>99,56%</b>	<b>-0,03%</b>
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%
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA</b>				<b>99,65%</b>	<b>99,78%</b>	<b>99,85%</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,86%</b>	<b>99,83%</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,83%</b>	<b>-0,05%</b>
RESULTADOS NO PERÍODO												
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%											
RESULTADO ATUAL	99,83%											
META	99,50%											
		<p style="font-size: small; text-align: center;">DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE: —</p>										
ANÁLISE CRÍTICA	O indicador que havia dado uma pequena queda no 3º Trimestre de 2016, voltou a subir no ultimo quadrimestre do ano, indicando uma estabilidade da infraestrutura de TI. E o indicador manteve-se acima da meta estipulada que é de 99,50%.											
AÇÕES GERENCIAIS	<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 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> <li>Consolidação dos processos de controle de mudanças e gerência de problemas, que evitam que os equipamentos fiquem indisponíveis por ações mal planejadas ou executadas de forma inadequada. No final de 2016 os dois servidores de Banco de Dados sofreram upgrade. Portanto, os principais servidores do TJ começam 2017 com maior poder de processamento e memória.</li> </ul>											
Responsável pela emissão do relatório:		Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):		Bráulio Souza		Data:		12/01/2017



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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.																	
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DGTEC-DEATE	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>				--	<b>INDICADOR DE PROJETO</b>				--	<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>		x	<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		--
<b>TEMA</b>	Eficiência Operacional						<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>								Buscar a excelência na gestão de custos operacionais		
<b>INDICADOR</b>	Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos da DGTEC						<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>								Atender usuários dos Serviço de Tecnologia da Informação		
<b>FINALIDADE</b>	Acompanhar a produtividade dos técnicos da DGTEC.											<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Status			
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>				--	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>				x	<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>		--	<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>		
<b>FÓRMULA</b>	$(\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço atendidas} / \sum \text{de quantidade de solicitações de serviço abertas}) \times 100$											<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		Maior é Melhor (mM)			
<b>META</b>	> 95%								<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Sistema HPSM		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Solicitações protocolizadas		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2015</b>		jan/15	fev/15	mar/15	abr/15	mai/15	jun/15	jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	dez/15	Somatório do Período		
	Qtd solicitações Abertas		15804	16129	22179	17283	20361	21075	22948	21767	21981	21585	21741	17419	240272		
	Qtd Solicitações Atendidas		13679	14696	22351	16781	19922	20273	23838	21788	21960	21619	21761	17188	235856		
	Qtd Não Atendida		527	765	1356	1932	5656	5661	-2065	143	280	-132	647	1191	4416		
	Percentual Atendidas		86,6%	91,1%	100,8%	97,1%	97,8%	96,2%	103,9%	100,1%	99,9%	100,2%	100,1%	98,7%	98,16%		
	<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	Somatório do Período		
	Qtd solicitações Abertas		20059	22408	25322	22565	26210	26079	24813	18491	26256	23428	24041	15032	274704		
	Qtd Solicitações Atendidas		18847	22629	25224	22305	25954	26676	24249	17741	25640	23792	24325	15947	273329		
	Qtd Não Atendida		1212	-221	98	260	256	-597	564	750	616	-364	-284	-915	1375		
	Percentual Atendidas		94,0%	101,0%	99,6%	98,8%	99,0%	102,3%	97,7%	95,9%	97,7%	101,6%	101,2%	106,1%	99,50%		
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>																	
<b>MÉDIA PERÍODO(2012)</b>	82%																
<b>MÉDIA PERÍODO(2015)</b>	98%																
<b>RESULTADO ATUAL (2016)</b>	99%																
<b>META (2017)</b>	> 95%																
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Verificou-se que segundo esta metodologia, a meta foi alcançada na grande maioria dos meses analisados. De qualquer forma, esta Diretoria Geral continua tomando ações gerenciais para conseguir diminuir o passivo ainda existente.																
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	A DGTEC realiza o acompanhamento da qualidade dos serviços executados através de relatórios mensais e tem adotado as medidas previstas em contrato e na legislação vigente, como aplicação de glosas e instauração de procedimentos apuratórios quando os serviços não alcançam os índices de qualidade previstos no Termo de Referência da contratação.																
Responsável pela emissão do relatório:				Rafael de Andrade Cabral				Responsável (aprovação e divulgação):				Braulio Souza				Data:	18/01/2017



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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	2015	Chamadas Recebidas	24.513	20.171	28.590	20.861	25.186	21.377	23.202	32.085	21.263	19.235	21.247	24.274	282.004																																																																										
		Chamadas Atendidas	18.077	17.496	26.169	18.999	20.805	19.889	21.683	22.343	18.891	18.135	19.257	17.859	239.603																																																																										
		Desistências	6.436	2.675	2.421	1.862	4.381	1.488	1.519	9.742	2.372	1.100	1.990	6.415	42.401																																																																										
		Nº Atendentes	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27																																																																										
		Percentual Atendidas	74%	87%	92%	91%	83%	93%	93%	70%	89%	94%	91%	74%	86%																																																																										
		Média no Período																																																																																							
	2016	Chamadas Recebidas	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																																																																										
		Nº 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%	76%	91%	89%																																																																										
		Média no Período																																																																																							
RESULTADOS NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="15" style="text-align: center;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</th> </tr> <tr> <th>Linha de Base (2009)</th> <td colspan="14">71%</td> </tr> <tr> <th>MÉDIA PERÍODO(2014)</th> <td colspan="14">86%</td> </tr> <tr> <th>RESULTADO ATUAL (2016)</th> <td colspan="14">89%</td> </tr> <tr> <th>META</th> <td colspan="14">&gt; 95%</td> </tr> </thead> </table>														EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO															Linha de Base (2009)	71%														MÉDIA PERÍODO(2014)	86%														RESULTADO ATUAL (2016)	89%														META	> 95%													
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																																																																																									
Linha de Base (2009)	71%																																																																																								
MÉDIA PERÍODO(2014)	86%																																																																																								
RESULTADO ATUAL (2016)	89%																																																																																								
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 oito funcionários lotados no órgão solucionador objeto, a equipe é diluída em turnos de seis horas. Além disso, há alta incidência de posições ociosas, devido à quantidade elevada de ausências de funcionários. A DGTEC tem adotado as medidas previstas em contrato e legislação, como aplicação de glosa e instauração de procedimento apuratório.																																																																																								
Responsável pela emissão do relatório:			Rafael Cabral			Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza			Data:			06/01/2017																																																																										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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			OBJETIVO ESTRATÉGICO 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			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2015</b>	1º trimestre/15		2º trimestre/15		3º trimestre/15		4º trimestre/15		Resultado no Per.		
			Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		132.480		525.600
			Conexões bem sucedidas		129.516		130.994		131.559		132.307		524.376
			Conexões sem sucesso		84		46		921		173		1.224
			Percentual de bem sucedidas		99,94%		99,96%		99,30%		99,87%		99,77%
		<b>2016</b>	1º trimestre/16		2º trimestre/16		3º trimestre/16		4º trimestre/16		Resultado no Per.		
			Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		132.480		525.600
			Conexões bem sucedidas		129.600		130.988		132.480		132.480		525.548
			Conexões sem sucesso		0		52		0		0		52
			Percentual de bem sucedidas		100,00%		99,96%		100,00%		100,00%		99,99%
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>													
LINHA DE BASE (2012)		99,52%	<div style="display: flex; align-items: center;"> </div>										
MÉDIA PERÍODO (2014)		99,77%											
RESULTADO ATUAL (2015)		99,99%											
META (2014)		> 99,50%											
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>		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.											
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>		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: 06/01/2017					