



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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

2017

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 de 2017

Emitido em:
20/01/2018

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 | 11 |
| 7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE..... | 11 |
| 8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS | 12 |
| 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) ANUAL

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

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

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fonte: DGTEC



EQUIPAMENTOS

- **Total de Computadores: 26.572 Microcomputadores em uso.**

VIRTUALIZAÇÃO

- **Unidades no Processo Eletrônico: 611 unidades**

- **Unidades Totalmente Eletrônicas:**

1º Grau (incluindo Juizados Especiais e Turmas Recursais): 19

2º Grau: 05

- **Unidades Híbridas (Processo Eletrônico):**

1º Grau (incluindo JE e TR): 557

2º Grau: 30

Virtualização de processos: 92,79%

Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: 433.955

Processos físicos: 31.924

Processos eletrônicos: 402.661

Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): 3.972.855

Processos físicos: 2.168.730

Processos eletrônicos: 1.804.125

Acervo 1ª Instância (dívida ativa): 10.670.689

Processos físicos: 7.812.914

Processos eletrônicos: 2.857.775

Acervo 2ª Instância: 117.620

Processos físicos: 12.234

Processos eletrônicos: 105.386



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 - Ampliação do Processo Eletrônico Judicial (continuação) | 25,00% | 0,00% | Não ocorreu nenhuma implantação no ano de 2017, face a grave crise econômica do Estado do Rio de Janeiro, o que impactou o Projeto Piloto da competência Criminal que seria na Comarca de Maricá. A Polícia Civil enfrentou grandes dificuldades, o que atrasou as integrações, e consequentemente atrasou o cronograma planejado. No momento só faltam as competências criminal e especiais (violência doméstica, infância e juventude). |
| PE - Atualização do Parque Tecnológico (continuação) | 50,00% | 35,93% | Em dia. Em 2017, concluímos as instalações de computadores e impressoras nas quantidades de 2.351 e 1.450, respectivamente. Foram ainda adquiridos, em setembro deste ano, 539 scanners para substituição de equipamento fora de garantia, tendo sido substituídos até o presente 314 unidades; |
| PE – Criação de nova estrutura tecnológica para os processos administrativos (Continuação) | 50,00% | 25,00% | Seguindo conforme o planejado. Será definido no início de 2018, a estrutura tecnológica que será utilizado pelo PJERJ. |
| PE - Estudo técnico para atualização dos sistemas informatizados de 1º e 2º grau (Determinação Dr. Fábio) | 25,00% | 15,00% | Seguindo conforme o planejado. Será definido no início de 2018, o sistema que será utilizado pelo PJERJ. |



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 |
| | <p>Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia</p> <p>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.</p> |
| | |
| | <p>Disponibilidade de Sistemas Online</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> |
| | |



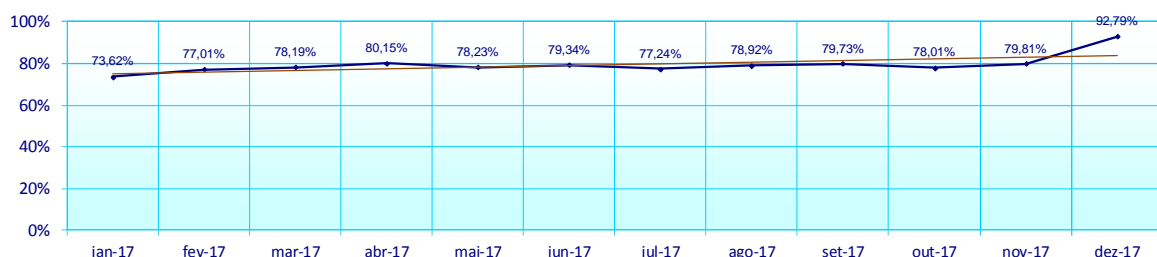
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Índice de processos eletrônicos novos

O percentual se estabilizou no 2º semestre de 2017, uma vez que somente as competências criminais e as especiais (Infância, Juventude do Idoso, Auditoria Militar) ainda estão em análise para implantação.

EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:



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 ano de 2017.

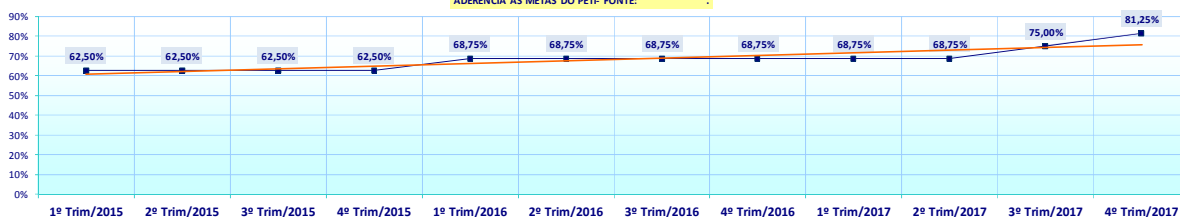
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:



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.

ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI- FONTE:





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

| INDICADORES OPERACIONAIS | |
|---|--|
| GRÁFICO | COMENTÁRIO |
| Produtividade dos Técnicos | Verificou-se que segundo esta metodologia, a meta foi alcançada em seis meses este ano. Esta Diretoria Geral está tomando ações gerenciais para conseguir atender as metas de qualidade de modo mais consistentes. |
| | |
| 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. | |
| | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

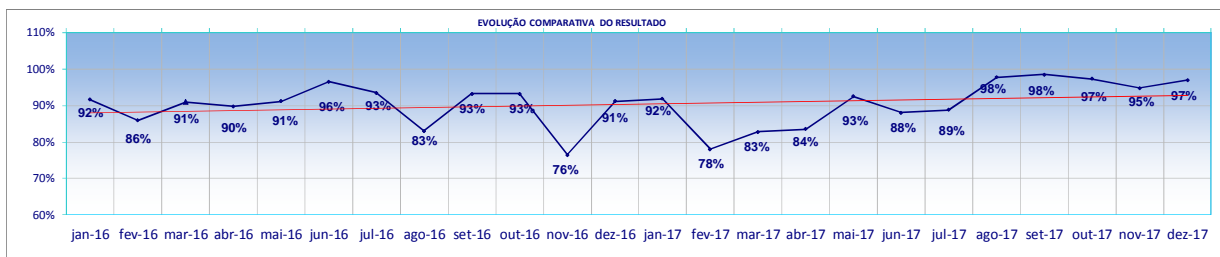
INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

COMENTÁRIO

Eficácia do Call Center

Com base nos indicadores medidos para o período, houve uma melhora no atendimento por parte da contratada. A partir de julho de 2017, a empresa contratada conseguiu atingir a Meta que é > 95%.



4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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.

A Gestão desta Diretoria no biênio 2017-2018, assim como todos os setores do TJRJ, tem a contenção de despesas como uma das suas principais diretrizes. Isso não foi obstáculo, no entanto, para a realização de inúmeras iniciativas, necessárias para a melhoria contínua da prestação de serviços deste Tribunal.

No âmbito dos sistemas do TJRJ, no ano de 2017 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. Foram identificados os principais sistemas candidatos e deveremos ter a tomada de decisão no início de 2018.

A implantação desse tipo de sistema é bastante demorada, o que nos fez optar por algumas melhorias importantes nos sistemas atuais, tais como:

- Automações de Fluxo, que estão em sua fase final de implantação no âmbito Cível, vindo a seguir os fluxos Fazendários e Criminal.
- Núcleos de Mediação e de Pré-Mediação;
- Cartas Precatórias eletrônicas itinerantes;
- Citação Eletrônica Automática para as Competências Cíveis;
- Implantação da cota on-line;
- Implantação da Intimação Eletrônica para os Serviços Extrajudiciais.

Ainda no âmbito de sistemas, foi tomada a decisão, após exaustivo estudo em 2017, de implementarmos um sistema de Gestão de Processos Administrativos Eletrônicos, SEI, sistema de código aberto já utilizado em mais de uma centena de órgão públicos.

Houve também a decisão da implementação de um novo sistema para atender à Diretoria de Gestão de Pessoas, cujo desenvolvimento teve início em 2017 e tem previsão de entrega em 2018.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

No tocante à Segurança da Informação, vale destacar a atuação do TJRJ frente aos ataques cibernéticos ocorridos em maio de 2017, pelos quais passamos sem termos nossos serviços indisponibilizados, diferentemente do ocorrido com outros órgãos.

Isso foi possível graças a nossa rápida atuação na atualização de todos os nossos equipamentos (cerca de 25.000) em um curto período de tempo.

Nas realizações Operacionais, destaque para o fato que disponibilizamos contas de e-mail para todos os serventuários, bem como a atualização do nosso parque tecnológico, com mais 2351 computadores, 1450 impressoras e 539 scanners, além de aumentarmos a quantidade de serventias com a solução de gravação de audiências (Kenta), totalizando 409 localidades. Por fim, aumentamos nossa capacidade de armazenamento de informações, de forma a suportar a maior demanda de guarda de informações, principalmente devido à utilização cada vez mais intensa dos processos eletrônicos e ampliamos a infraestrutura relativa ao HomeOffice.

Ainda a destacar, a implementação de videoconferências, através do software Skype, da Microsoft.

No tocante ao nosso site institucional, foram implantadas as seguintes iniciativas:

- Portal GMF com relevantes informações sobre a competência criminal;

Portal do Projeto Criando Juízo (concorrente ao prêmio Innovare);

Está previsto para 2018, a reformulação do site institucional, bem como o desenvolvimento de um aplicativo para smarphone, contendo algumas das principais funcionalidades, visando o público externo.

Outro ponto de destaque é relativo à digitalização de acervos:

- Digitalização do acervo da Vara de Execuções Penais (VEP/CGJ/DGTEC):
 - Digitalização das execuções penais de réus presos, finalizado em junho de 2017.
 - Digitalização de processos de apenados em liberdade condicional, concluído em setembro de 2017.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Atualmente a digitalização na VEP deve-se a processos que estão sendo desarquivados.
- Total digitalizado até 18/01/2018 = **6.626.521**

- Projeto de digitalização do acervo de 22 Serventias que estão no Anexo da Cidade Nova (Capital) (CGJ/DGTEC): 21ª Vara Cível, 22ª Vara Cível, 23ª Vara Cível, 24ª Vara Cível, 25ª Vara Cível, 26ª Vara Cível, 27ª Vara Cível, 29ª Vara Cível, 1ª Vara de Fazenda Pública, 2ª Vara de Fazenda Pública, 3ª Vara de Fazenda Pública, 4ª Vara de Fazenda Pública, 5ª Vara de Fazenda Pública, 6ª Vara de Fazenda Pública, 7ª Vara de Fazenda Pública, 8ª Vara de Fazenda Pública, 9ª Vara de Fazenda Pública, 10ª Vara de Fazenda Pública, 13ª Vara de Fazenda Pública, 14ª Vara de Fazenda Pública e 15ª Vara de Fazenda Pública.
 - Início do projeto em 02/10/2017, previsão de término em abril/2018.
 - Quantidade de processos físicos = 56.482

Total digitalizado até 05/12/2017 = 15.963

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) ANUAL

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 ano de 2017, esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação 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.

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

Mantê-lo atualizado é importante pelos seguintes motivos:

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - 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 | relatório mensais | UNIDADE DE MEDIDA | Percentual | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014/2015 | | | | 1ºTrim 2014 | 2ºTrim 2014 | 3ºTrim 2014 | 4ºTrim 2014 | 1ºTrim 2015 | 2ºTrim 2015 | 3ºTrim 2015 | 4ºTrim 2015 | Δ% 2014/2015 | |
| TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos) | | | | 129.600 | 131.040 | 132.480 | 132.480 | 129.600 | 131.040 | 132.480 | 132.480 | 0,00% | |
| TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos) | | | | 218 | 141 | 157 | 319 | 158 | 582 | 119 | 154 | -51,72% | |
| ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE | | | | 99,83% | 99,89% | 99,88% | 99,76% | 99,88% | 99,56% | 99,91% | 99,88% | 0,12% | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016/2017 | | | | 1ºTrim 2016 | 2ºTrim 2016 | 3ºTrim 2016 | 4ºTrim 2016 | 1ºTrim 2017 | 2ºTrim 2017 | 3ºTrim 2017 | 4ºTrim 2017 | Δ% 2016/2017 | |
| TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos) | | | | 131.040 | 131.040 | 132.480 | 132.480 | 129.600 | 131.040 | 132.480 | 132.480 | 0,00% | |
| TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos) | | | | 74 | 117 | 24 | 38 | 57 | 19 | 21 | 16 | -57,89% | |
| ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE | | | | 99,94% | 99,91% | 99,98% | 99,97% | 99,96% | 99,99% | 99,98% | 99,99% | 0,02% | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE: . | | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE (31/12/2009) | 99,32% | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL | 99,99% | | | | | | | | | | | | |
| META | 99,50% | | | | | | | | | | | | |
| 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.</p> <p>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: | | 18/01/2018 |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

| PLANILHA DE INDICADORES <small>IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.</small> | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|-----------------------------------|---------------|---------------------------------------|-------------------|---------------|------------------|---------------|--|--|
| 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 | | | | | 0,00% | | |
| MA - Metas do PETI Alcançadas | | | | 22 | 22 | 24 | 26 | | | | | 0,00% | | |
| ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI | | | | 68,75% | 68,75% | 75,00% | 81,25% | | | | | 0,00% | | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI- FONTE: | | | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE (31/12/2009) | 40,63% | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL | 75,00% | | | | | | | | | | | | | |
| META | 80,00% | | | | | | | | | | | | | |
| 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 6 itens pendentes, 4 são relacionados à pesquisas. | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | Implementar pesquisa de Índice de Satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos e sistemas. | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | | | Willian Teles | | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | | Bráulio Souza | | |
| | | | | | | | | | | | Data: 18/01/2018 | | | |



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 | relatórios mensais | | UNIDADE DE MEDIDA | Percentual | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014/2015 | | | | 1ºTrim 2014 | 2ºTrim 2014 | 3ºTrim 2014 | 4ºTrim 2014 | 1ºTrim 2015 | 2ºTrim 2015 | 3ºTrim 2015 | 4ºTrim 2015 | Δ% 2014/2015 | | |
| 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) | | | | 309 | 345 | 211 | 588 | 459 | 292 | 196 | 164 | -72,11% | | |
| ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA | | | | 99,76% | 99,74% | 99,84% | 99,56% | 99,65% | 99,78% | 99,85% | 99,88% | 0,32% | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016/2017 | | | | 1ºTrim 2016 | 2ºTrim 2016 | 3ºTrim 2016 | 4ºTrim 2016 | 1ºTrim 2017 | 2ºTrim 2017 | 3ºTrim 2017 | 4ºTrim 2017 | Δ% 2016/2017 | | |
| TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos) | | | | 131.040 | 131.040 | 132.480 | 132.480 | 129.600 | 131.040 | 132.480 | 132.480 | 0,00% | | |
| TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos) | | | | 186 | 226 | 660 | 227 | 76 | 34 | 31 | 35 | -84,58% | | |
| ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA | | | | 99,86% | 99,83% | 99,50% | 99,83% | 99,94% | 99,97% | 99,98% | 99,97% | 0,15% | | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE: . | | | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE (31/12/2009) | 99,32% | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL | 99,97% | | | | | | | | | | | | | |
| 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 instabilizassem os 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: | | | | 16/01/2018 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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 | IE-16 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 | Mensal | 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 | 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 |
| | 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 | Resultado no Per |
| | | 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% |
| RESULTADOS NO PERÍODO | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE | 0,00% | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL | 92,79% | | | | | | | | | | | | | |
| META | 100,00% | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | O percentual se estabilizou no 1º semestre de 2017, uma vez que somente as competências criminais e as especiais (Inf. Juventude do Idoso, Auditoria Militar) ainda estão em análise para implantação. As demais competências já estão 100% com o processo eletrônico implantado. | | | | | | | | | | | | | |
| 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: 20/01/2018 | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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 | 2017 | 1º Trim. 2017 | | 2º Trim. 2017 | | 3º Trim. 2017 | | 4º Trim. 2017 | |
| | | 87,00% | | 84,00% | | 84,00% | | 83,00% | |
| Resultado no Per | | | | | | | | | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE | 88,00% | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL | 84,00% | | | | | | | | |
| META | >88,00% | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | Meta não atingida. Diversos equipamentos do Parque ultrapassaram os 7 anos de uso ao longo do período. | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | Tendo em vista a atual conjuntura econômica e a conseqüente redução de orçamento para aquisição de bens de TI, reduzimos a meta para 2017. Meta a ser buscada com aquisição e substituição de equipamentos prevista para o ano de 2018. | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Abel Diniz | | | | Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza | | | | Data: 14/01/2018 | |



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 <small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small> | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--------|--------|--------|--|---|--------|--|---------------|--------|--|--------|---------------------|---|-----------------------------|----|
| 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/16 | fev/16 | mar/16 | abr/16 | mai/16 | jun/16 | jul/16 | ago/16 | set/16 | out/16 | nov/16 | dez/16 | Somatório do Período | | |
| | Qtd solicitações Abertas | | 17850 | 20058 | 23246 | 19995 | 21367 | 21038 | 21696 | 15469 | 22217 | 18687 | 19980 | 12227 | 233830 | | |
| | Qtd Solicitações Atendidas | | 12789 | 19268 | 23737 | 19790 | 21548 | 19573 | 21320 | 13249 | 21293 | 19667 | 18231 | 17234 | 227699 | | |
| | Qtd Não Atendida | | 5061 | 790 | -491 | 205 | -181 | 1465 | 376 | 2220 | 924 | -980 | 1749 | -5007 | 6131 | | |
| | Percentual Atendidas | | 71,6% | 96,1% | 102,1% | 99,0% | 100,8% | 93,0% | 98,3% | 85,6% | 95,8% | 105,2% | 91,2% | 141,0% | 97,38% | | |
| | 2017 | | jan/17 | fev/17 | mar/17 | abr/17 | mai/17 | jun/17 | jul/17 | ago/17 | set/17 | out/17 | nov/17 | dez/17 | Somatório do Período | | |
| | Qtd solicitações Abertas | | 18521 | 20101 | 22808 | 17096 | 21695 | 21307 | 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 | | 6086 | -1803 | 23 | -254 | 2119 | 806 | 1162 | 1234 | -590 | 2053 | 127 | -3517 | 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% | | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO(2012) | 82% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO(2015) | 97% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL (2017) | 97% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META (2016) | > 95% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | Verificou-se que segundo esta metodologia, a meta foi alcançada em seis meses este ano. Esta Diretoria Geral está 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: | 12/01/2018 | | |



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 | 2016 | Chamadas Recebidas | jan-16 | 20.820 | fev-16 | 25.797 | mar-16 | 29.910 | abr-16 | 25.129 | mai-16 | 24.113 | jun-16 | 21.620 | jul-16 | 24.666 | ago-16 | 20.446 | set-16 | 25.788 | out-16 | 22.098 | nov-16 | 27.363 | dez-16 | 14.427 | Média no Período | 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% | 93% | 76% | 91% | 91% | | | | | | | | | | | | |
| | 2017 | 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 | 27 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | | | | | | | | | | | | | |
| | | Percentual Atendidas | 92% | 78% | 83% | 84% | 93% | 88% | 89% | 98% | 98% | 98% | 97% | 95% | 97% | 90% | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | <div style="text-align: center;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p> </div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Linha de Base (2009) | 71% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO (2014) | 91% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL (2016) | 90% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | > 95% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | Com base nos indicadores medidos para o período, houve uma melhora no atendimento por parte da contratada. A partir de julho de 2017, a empresa contratada conseguiu atingir a Meta que é > 95%; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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: 19/01/2018



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 | | | 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 | $\left(\frac{\sum \text{de nº de conexões bem sucedidas no período}}{\sum \text{de nº de conexões coletadas no período}} \right) \times 100$ | | | | | | | 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 | 2016 | 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% | | | | |
| | 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 | 525.600 | | | |
| | | Conexões bem sucedidas | 129.600 | 131.040 | 132.480 | 132.480 | 525.600 | | | |
| | | Conexões sem sucesso | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | | Percentual de bem sucedidas | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE (2012) | 99,52% | <div style="text-align: center;"> <p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p> </div> | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO (2014) | 99,99% | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL (2015) | 100,00% | | | | | | | | | |
| META (2014) | > 99,50% | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | A tecnologia de cluster Oracle, a qual provê redundância dos bancos de dados em dois servidores distintos, portanto a indisponibilidade de dois hardwares distintos reduz drasticamente a possibilidade do banco de dados tornar-se indisponível. | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | O monitoramento automático implantado nos bancos de dados, o qual vem fornecendo os percentuais informados acima, contribui sensivelmente para rápida resposta e atuação das equipes de banco de dados, de servidores e de redes para manutenção de conquista das metas estabelecidas. | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | | Sidney Aloisio Ferreira Pryor | | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | Braulio Souza |
| | | | | | | | Data: | | | 18/01/2018 |