



**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 INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE: .</p> <table border="1"><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Disponibilidade (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1º Trim 2016</td><td>99,86%</td></tr><tr><td>2º Trim 2016</td><td>99,83%</td></tr><tr><td>3º Trim 2016</td><td>99,50%</td></tr><tr><td>4º Trim 2016</td><td>99,83%</td></tr><tr><td>1º Trim 2017</td><td>99,94%</td></tr><tr><td>2º Trim 2017</td><td>99,97%</td></tr><tr><td>3º Trim 2017</td><td>99,98%</td></tr><tr><td>4º Trim 2017</td><td>99,97%</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Disponibilidade (%)	1º Trim 2016	99,86%	2º Trim 2016	99,83%	3º Trim 2016	99,50%	4º Trim 2016	99,83%	1º Trim 2017	99,94%	2º Trim 2017	99,97%	3º Trim 2017	99,98%	4º Trim 2017	99,97%																	
Trimestre	Disponibilidade (%)																																		
1º Trim 2016	99,86%																																		
2º Trim 2016	99,83%																																		
3º Trim 2016	99,50%																																		
4º Trim 2016	99,83%																																		
1º Trim 2017	99,94%																																		
2º Trim 2017	99,97%																																		
3º Trim 2017	99,98%																																		
4º Trim 2017	99,97%																																		
	<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>																																		
<p>DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE: .</p> <table border="1"><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Disponibilidade (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1º Trim 2014</td><td>99,83%</td></tr><tr><td>2º Trim 2014</td><td>99,89%</td></tr><tr><td>3º Trim 2014</td><td>99,88%</td></tr><tr><td>4º Trim 2014</td><td>99,76%</td></tr><tr><td>1º Trim 2015</td><td>99,88%</td></tr><tr><td>2º Trim 2015</td><td>99,56%</td></tr><tr><td>3º Trim 2015</td><td>99,91%</td></tr><tr><td>4º Trim 2015</td><td>99,88%</td></tr><tr><td>1º Trim 2016</td><td>99,94%</td></tr><tr><td>2º Trim 2016</td><td>99,91%</td></tr><tr><td>3º Trim 2016</td><td>99,98%</td></tr><tr><td>4º Trim 2016</td><td>99,97%</td></tr><tr><td>1º Trim 2017</td><td>99,96%</td></tr><tr><td>2º Trim 2017</td><td>99,99%</td></tr><tr><td>3º Trim 2017</td><td>99,98%</td></tr><tr><td>4º Trim 2017</td><td>99,99%</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Disponibilidade (%)	1º Trim 2014	99,83%	2º Trim 2014	99,89%	3º Trim 2014	99,88%	4º Trim 2014	99,76%	1º Trim 2015	99,88%	2º Trim 2015	99,56%	3º Trim 2015	99,91%	4º Trim 2015	99,88%	1º Trim 2016	99,94%	2º Trim 2016	99,91%	3º Trim 2016	99,98%	4º Trim 2016	99,97%	1º Trim 2017	99,96%	2º Trim 2017	99,99%	3º Trim 2017	99,98%	4º Trim 2017	99,99%	
Trimestre	Disponibilidade (%)																																		
1º Trim 2014	99,83%																																		
2º Trim 2014	99,89%																																		
3º Trim 2014	99,88%																																		
4º Trim 2014	99,76%																																		
1º Trim 2015	99,88%																																		
2º Trim 2015	99,56%																																		
3º Trim 2015	99,91%																																		
4º Trim 2015	99,88%																																		
1º Trim 2016	99,94%																																		
2º Trim 2016	99,91%																																		
3º Trim 2016	99,98%																																		
4º Trim 2016	99,97%																																		
1º Trim 2017	99,96%																																		
2º Trim 2017	99,99%																																		
3º Trim 2017	99,98%																																		
4º Trim 2017	99,99%																																		



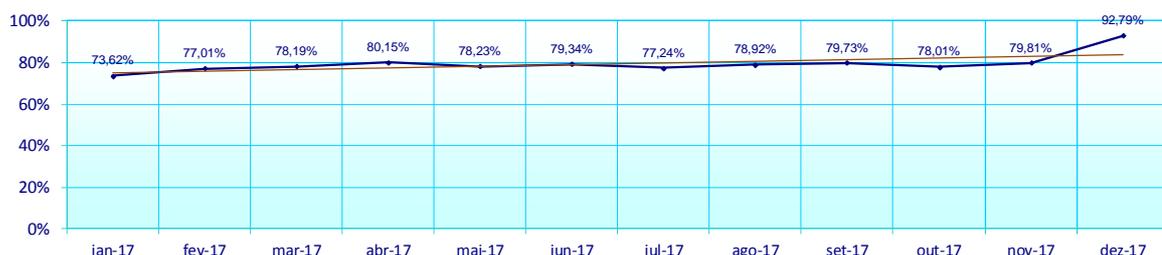
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

**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.

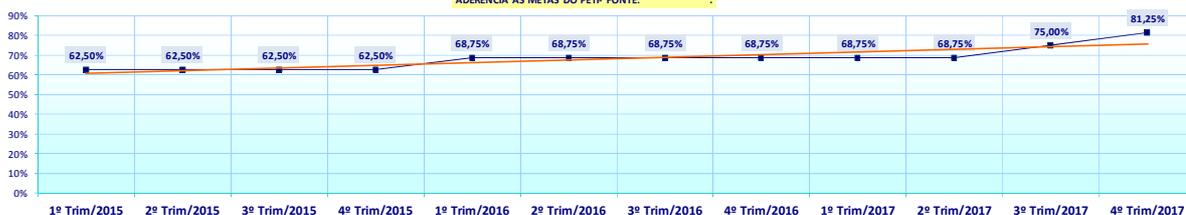
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:



### 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.

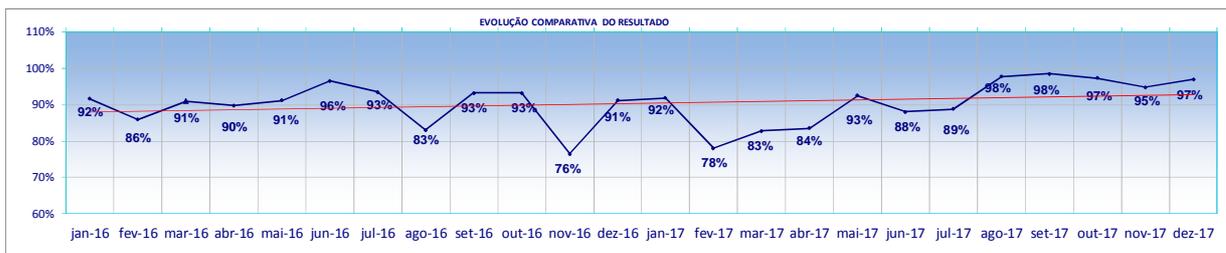
### INDICADORES OPERACIONAIS

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			<b>X</b>	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		<b>X</b>		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		<b>X</b>		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			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014/2015</b>				1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	% 2014/2015
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480	0,00%
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				218	141	157	319	158	582	119	154	-51,72%
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE</b>				<b>99,83%</b>	<b>99,89%</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,76%</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,56%</b>	<b>99,91%</b>	<b>99,88%</b>	<b>0,12%</b>
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016/2017</b>				1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	% 2016/2017
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				131.040	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480	0,00%
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				74	117	24	38	57	19	21	16	-57,89%
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE</b>				<b>99,94%</b>	<b>99,91%</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,99%</b>	<b>0,02%</b>
RESULTADOS NO PERÍODO												
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%											
RESULTADO ATUAL	99,99%											
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 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.</li> </ul>											
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.**

		<b>PLANILHA DE INDICADORES</b>											
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.													
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DGTEC	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	X	<b>INDICADOR DE PROJETO</b>		<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>					
<b>TEMA</b>	Tecnologia da Informação			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Aprimoramento dos sistemas institucionais								
<b>INDICADOR</b>	Aderência às Metas do PETI (IE 39)			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	---								
<b>FINALIDADE</b>	Verificar o grau com que o PJERJ cumpre as metas programadas no Planejamento Estratégico de TI (PETI)							<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status				
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>		<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>		<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>	X	<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>					
<b>FÓRMULA</b>	(Total de metas do PETI alcançadas / Total de metas do PETI ) x 100							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM				
<b>META</b>	Alcançar 100% das metas, até 31/12/2018					<b>ORIGEM DOS DADOS</b>			<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Metas			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014/2015</b>				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%	
<b>ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI</b>				<b>62,50%</b>	<b>62,50%</b>	<b>62,50%</b>	<b>62,50%</b>	<b>68,75%</b>	<b>68,75%</b>	<b>68,75%</b>	<b>68,75%</b>	<b>10,00%</b>	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016/2017</b>				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%	
<b>ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI</b>				<b>68,75%</b>	<b>68,75%</b>	<b>75,00%</b>	<b>81,25%</b>					<b>0,00%</b>	
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>		<b>ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI- FONTE:</b>											
<b>LINHA DE BASE (31/12/2009)</b>	40,63%												
<b>RESULTADO ATUAL</b>	75,00%												
<b>META</b>	80,00%												
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	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.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Implementar pesquisa de Índice de Satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos e sistemas.												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>				Willian Teles				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>				Bráulio Souza	<b>Data:</b> 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%
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA</b>				<b>99,76%</b>	<b>99,74%</b>	<b>99,84%</b>	<b>99,56%</b>	<b>99,65%</b>	<b>99,78%</b>	<b>99,85%</b>	<b>99,88%</b>	<b>0,32%</b>
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%
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA</b>				<b>99,86%</b>	<b>99,83%</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,83%</b>	<b>99,94%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,97%</b>	<b>0,15%</b>

RESULTADOS NO PERÍODO	
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%
RESULTADO ATUAL	99,97%
META	99,50%

DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE: .

<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	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.
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	<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 instabilizassem os sistemas.</li> <li>Continuar com o processo de duplicação e balanceamento de servidores e serviços, que permite que a queda de um dos ativos envolvidos não interfira no funcionamento e disponibilidade dos sistemas.</li> <li>Consolidação dos processos de controle de mudanças e gestão de problemas, que evitam que os equipamentos fiquem indisponíveis por ações mal planejadas ou executadas de forma inadequada.</li> </ul>

Responsável pela emissão do relatório:	Paulo Cesar Soares do valle Júnior	Responsável (aprovação e divulgação):	Bráulio Souza	Data:	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.									
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DGTEC/DIETI	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	x	<b>INDICADOR DE PROJETO</b>		<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	
<b>TEMA</b>	Tecnologia da Informação			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Aprimoramento da Infraestrutura e dos equipamentos de TI				
<b>INDICADOR</b>	IE-37 Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	Projeto Atualização do Parque Tecnológico				
<b>FINALIDADE</b>	Acompanhar atualização do Parque Tecnológico							<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Trimestral
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>		<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	x	<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>		<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>	
<b>FÓRMULA</b>	(Bens de TI com atualização menor que 7anos/Total de Bens de TI) x 100							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Mm
<b>META</b>	>88,00%					<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DataMart - Bens de TI	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	UND
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2017	1º Trim. 2017		2º Trim. 2017		3º Trim. 2017		4º Trim. 2017	
		87,00%		84,00%		84,00%		83,00%	
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>									
<b>LINHA DE BASE</b>	88,00%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <p style="font-size: x-small;">LINHA DE BASE RESULTADO ATUAL META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <p style="font-size: x-small;">1º Trim/2017 2º Trim/2017 3º Trim/2017 4º Trim/2017</p> </div> </div>							
<b>RESULTADO ATUAL</b>	84,00%								
<b>META</b>	>88,00%								
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Meta não atingida. Diversos equipamentos do Parque ultrapassaram os 7 anos de uso ao longo do período.								
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Tendo em vista a atual conjuntura econômica e a 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

		<b>PLANILHA DE INDICADORES</b> <small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>															
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DGTEC-DEINF	<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>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		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%		
	<b>2017</b>		jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	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%		
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>		<b>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</b> 															
<b>MÉDIA PERÍODO(2012)</b>	82%																
<b>MÉDIA PERÍODO(2015)</b>	97%																
<b>RESULTADO ATUAL (2017)</b>	97%																
<b>META (2016)</b>	> 95%																
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	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.																
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	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.																
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>		Rafael Cabral				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>				Braulio Souza				<b>Data:</b> 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			<b>RAD - DGTEC- 003: ATENDER AO USUÁRIO</b>																				
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%	97%	95%	97%	90%													
RESULTADOS NO PERÍODO																												
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%															
MÉDIA PERÍODO (2014)		99,99%															
RESULTADO ATUAL (2015)		100,00%															
META (2014)		> 99,50%															
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																	
		3º trimestre/16		4º trimestre/16		1º trimestre/17		2º trimestre/17		3º trimestre/17		4º trimestre/17					
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	