



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) – Anual - 2018**

Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL		
	DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)		
Período de Referência: 2018	Emitido em: 20/01/2019	Aprovado por: Humberto Vieira da Cruz	

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

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	4
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS..	6
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS	9
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	9
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.....	14
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	19



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><u>EQUIPAMENTOS</u> Estações de trabalho: 26.675 Microcomputadores em uso.</p> <p><u>VIRTUALIZAÇÃO</u> Processo eletrônico – unidades: 615 Totalmente eletrônicas 1º Grau (incluindo JE e TR): 20 2º Grau: 05 Híbridas 1º Grau (incluindo JE e TR): 560 2º Grau: 30 Virtualização de processos: 87,54% Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: 242.880 Processos físicos: 30.265 Processos eletrônicos: 212.615 Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): 3.971.829 Processos físicos: 1.799.936 Processos eletrônicos: 3.971.829 Acervo 1ª Instância (dívida ativa): 10.600.734 Processos físicos: 6.946.226 Processos eletrônicos: 3.654.508 Acervo 2ª Instância (sem Conselho da Magistratura): 129.641 Processos físicos: 10.272 Processos eletrônicos: 119.369</p>	



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
PE - Ampliação do Processo Eletrônico Judicial (continuação)	29,05 %	14,05 %	Vale ressaltar, que este projeto estratégico, trata-se de projeto de continuidade, já tendo sido implantado até o momento 85,00%. Em 2018, foram implantadas o processo eletrônico na Comarca de Maricá: Vara Criminal, Juizado Especial Criminal de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e Juizado Especial Adjunto Criminal. Além da implementação na 1ª Vara Criminal de Niterói
PE - Atualização do Parque Tecnológico (continuação)	55,00%	52,50 %	Ajustes realizados no cronograma, tendo em vista auxílio da empresa Gartner. Cronograma sendo revisto com auxílio da DEGEP. Substituição dos scanners previsto para o Biênio foi finalizada no ano de 2017 e a instalação dos micros e impressoras ocorrerá somente no início de 2019. Flutuação do Dólar e problemas com o sistema SIMMAT trouxe prejuízo ao andamento processual, e consequentemente ao andamento do Projeto.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário
PE – Criação de nova estrutura tecnológica para os processos administrativos (Continuação)	75,00%	40,00 %	Assunto sendo tratado no processo administrativo Nº 2017.098840; Após finalização do estudo técnico, a administração optou pela utilização do sistema SEI. O termo de compromisso com o CNJ foi assinado em 2018. Início da implantação ocorreu em novembro/2018, nas seguintes unidades: (DGFEX, DEMOV, DGPES-DEDEP DGTEC-DIETI e NAI)
PE - Estudo técnico para atualização dos sistemas informatizados de 1º e 2º grau (Determinação Dr. Fábio)	75,00%	45,00 %	Assunto sendo tratado no processo administrativo: 2017.098840. Em 19/10/18 o CGTIC aprovou a adoção do sistema PJe. Em decisão de 29/10/18 o Presidente aprovou deliberação de aprovar o Pje. E o Órgão Especial ratificou a decisão do Presidente.



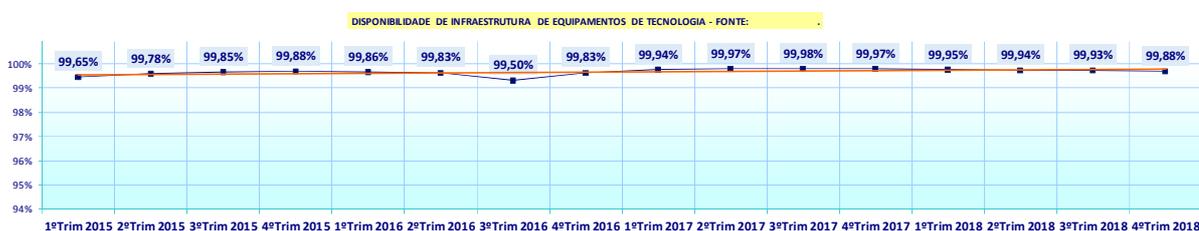
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

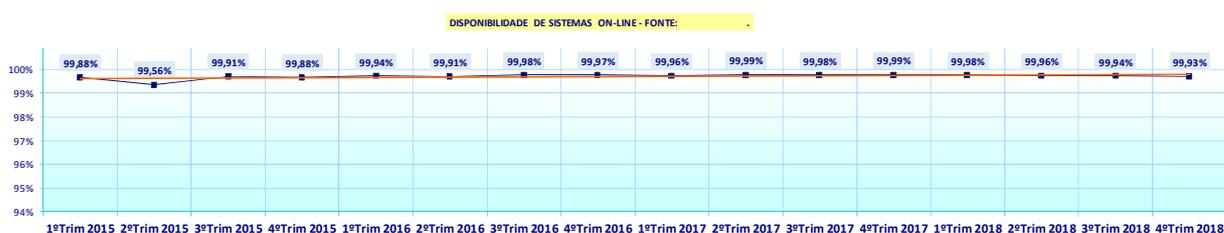
INDICADORES ESTRATÉGICOS

Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia



O índice de indisponibilidade manteve a tendência da última leitura e continua a cima da meta que é 99,50. A atualização tecnológica dos 2 principais servidores de banco de dados, vem proporcionando grande estabilidade ao ambiente. O índice de indisponibilidade apresentou uma pequena queda em relação ao trimestre anterior. Porém, somente 6 dos 156 minutos de falha no hardware causaram efetiva paralisação dos sistemas informatizados. Isto porque todas as falhas ocorreram em servidores que possuem "espelhos", ou seja, funcionam em alta disponibilidade, onde a falha de um deles não afeta o sistema hospedado.

Disponibilidade de Sistemas Online



Este Indicador visa o monitoramento do tempo de disponibilidade dos sistemas do PJERJ e mostra que a infraestrutura de TI está bastante estável, reflexo da instalação de novos equipamentos, renovação de contratos de manutenção com acordos de nível de serviço mais adequados e projetos de duplicação e balanceamento de servidores e serviços.

O índice de indisponibilidade apresentou uma pequena queda em relação ao trimestre anterior. Dos 97 minutos de indisponibilidade, 91 foram ocasionados por uma falha no banco de dados Oracle e 6 minutos ocasionados por falha em um dos storages de armazenamento de arquivos do Processo eletrônico. Ambos os problemas foram solucionados de forma definitiva.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

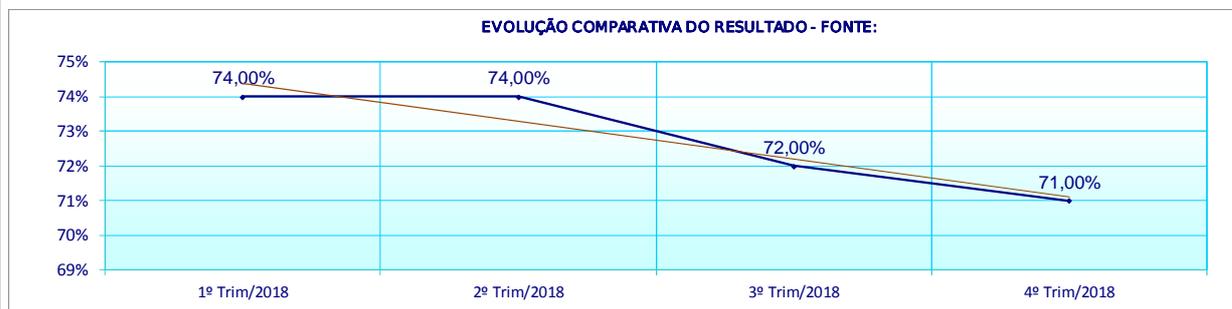
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Índice de processos eletrônicos novos



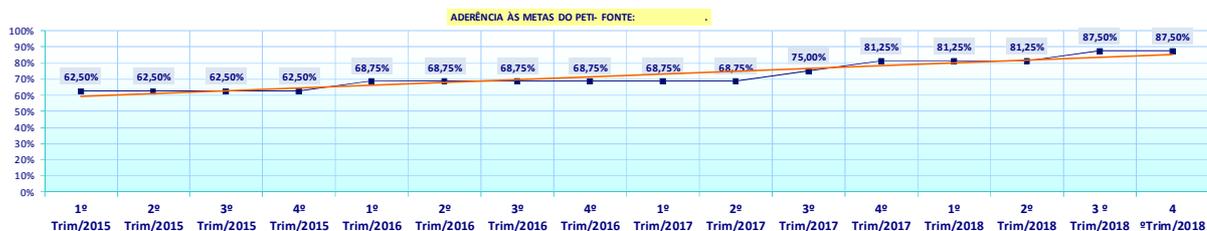
O percentual no 1º semestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano, como pode ser observado na evolução do Indicador nos anos anteriores. Esse percentual costuma aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e consequentemente gerando uma maior distribuição.

Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI



Meta não foi atingida. Alguns equipamentos do Parque Tecnológico ultrapassaram os 7 anos de uso ao longo do ano de 2018. Meta a ser buscada com a aquisição de equipamentos prevista para o segundo semestre de 2018 e início de 2019.

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 4 itens pendentes, todos são relacionados à pesquisa.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

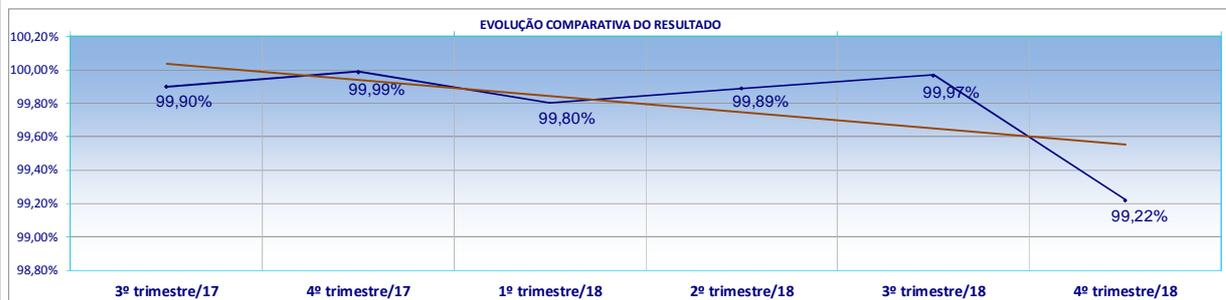
INDICADORES OPERACIONAIS

Produtividade dos Técnicos



Verificou-se que o cumprimento da meta é inconstante. Tendo sido alcançada apenas 6 vezes nos últimos 12 meses Esta Diretoria Geral está tomando ações gerenciais para cobrar o cumprimento das metas de qualidade conforme previstas em contrato. 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.

Disponibilidade do Banco de Dados



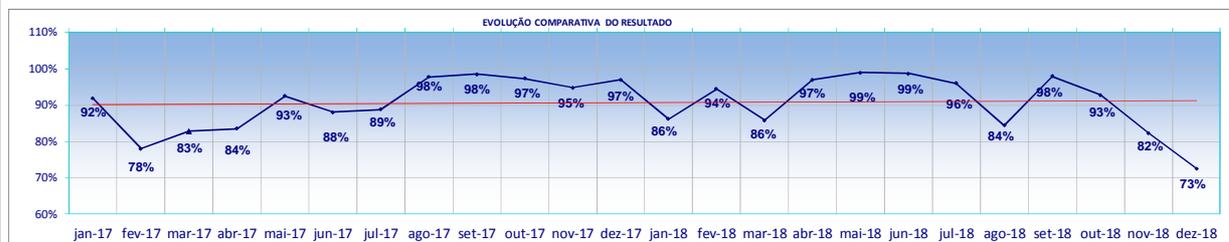
No último trimestre de 2018 ocorreram contenções devido ao upgrade da versão do SGBD dos principais bancos. O agendamento prévio da presença de analista de suporte do fabricante do próprio SGBD na semana seguinte ao upgrade contribuiu para rápido mapeamento e solução da contenção. O monitoramento automático implementado nos bancos de dados fornece os percentuais informados acima e contribui sensivelmente para rápida resposta e atuação das equipes de banco de dados, de servidores e de redes para manutenção de conquista das metas estabelecidas. Dessa forma, ainda que ocorra indisponibilidade, suas consequências aos sistemas corporativos tendem a ser o mínimo possível.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Eficácia do Call Center



Com base nos indicadores medidos para o período, houve piora no atendimento por parte da contratada no final do ano de 2018. As medidas administrativas, como aplicação de glosa e instauração de procedimentos apuratórios, foram aplicadas para cobrar o atendimento dos níveis de serviço contratados. 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.

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Esta Diretoria Geral buscou viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ.
- Como Diretoria Geral, estamos subordinados diretamente à Presidência do Tribunal de Justiça, e nossas ações foram submetidas ao Comitê Gestor de Tecnologia da Informação, CGTI.
- No âmbito dos sistemas do TJRJ, neste Biênio foi iniciado um amplo estudo, para avaliar as alternativas de melhoria dos sistemas Jurisdicionais de 1º e 2º. Esse processo foi finalizado e indicou que há necessidade de trocarmos os



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

atuais sistemas, como pode ser observado no capítulo 2 deste relatório, que trata da evolução dos Projetos Estratégicos;

- Abaixo listamos as principais realizações desta Diretoria Geral no último biênio:
- PORTAL GMF: Criação do Portal do GMF (Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário no Âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro) na nova plataforma LIFERAY.
- PORTAL CRIANDO JUÍZO: Criação de novo portal CRIANDO JUÍZO na nova plataforma LIFERAY
- FLUXO JEF – 1ª FASE: Criação de um fluxo automatizado no DCP para a competência juizado fazendário.
- PROJUDI – 2ª FASE: Alterações Priorizadas pela VEP no Sistema de controle de execuções penais - PROJUDI
- FLUXO JEC - 1ª FASE: O Projeto tem como objetivo criar no sistema DCP, exclusivamente para a competência de juizado cível, um fluxo automatizado e sequencial de tarefas e movimentações.
- NOVO SITE CORPORATIVO TJERJ/CGJ: O objetivo do projeto é a implantação de novo site para atender ao TJERJ e CGJ, com layout atualizado às melhores práticas e novas funcionalidades.
- NOVO PORTAL CONHECIMENTO DGCOR: O objetivo do projeto é a implantação de novo portal para atender à DGCOR, com layout atualizado às melhores práticas e novas funcionalidades.
- BNMP 2.0: Demanda do CNJ para alinhamento entre base de dados do TJERJ e o CNJ.
- E-CARTA – 1ª Fase: Integração com o sistema dos Correios para envio de citações em competências de citação automática (juizado cível) e semiautomática (dívida ativa).
- FLUXO DÍVIDA ATIVA – 1ª FASE: Criação de um fluxo automatizado para a competência dívida ativa estadual no DCP.
- RACIONALIZAÇÃO DO ACERVO DO ARQUIVO (ARQGER): Gestão documental do processo judicial eletrônico utilizando o Código de Classificação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

de Documentos (CCD) e da Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) nos sistemas informatizados de primeira e segunda instância.

- **DIGITALIZAÇÃO DO ACERVO JUDICIAL (CAPITAL):** Digitalização do acervo físico das serventias judiciais da capital do Anexo da Cidade Nova.
- **DASHBOARD GOVERNANÇA/ESPRO:** Desenvolvimento de portal de Governança da DGTEC, em conformidade com a Resolução 211 de 15 de dezembro de 2015 do CNJ, para auxiliar na gestão e tomada de decisão da alta administração do TJERJ.
- Vale destacar, que muitos projetos iniciados nessa gestão, devem ser finalizados no início de 2019, como alguns exemplos listados abaixo:
- Certificação de custas, Melhorias cobrança (arrecadaweb), Fluxo JEF (2ª e 3ª fase), Gabineteweb, BNMP2.0 (2ª instância), Fluxo JEC – (2ª fase), Plantão Judicial Eletrônico, Novo Portal Advogados/partes, Novo sistema EMERJ, dentre outros.

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. Deficit atual de 139 servidores com formação de TIC, para estar em conformidade com orientações do CNJ.
Tecnologia da Informação		X		Visando atender o crescimento da demanda solicitada pela administração, esta Diretoria Geral deu ênfase a projetos visando o aumento da capacidade de processamento do banco de dados, capacidade de armazenamento e capacidade dos canais de comunicação.
Infraestrutura		X		Esta Diretoria continua trabalhando na melhoria do monitoramento proativo dos servidores, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas. Também vem gradualmente investindo na duplicação de todos os servidores e storages, a fim de minimizar o risco de interrupções não planejadas.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Dentre os projetos estratégicos, dois deles foram definidos pela administração superior, que tratam da Criação de nova estrutura tecnológica para os processos administrativos e Estudo técnico para atualização dos sistemas informatizados de 1º e 2º grau. Embora o estudo tenha sido finalizado, complexidade do assunto atrasou esses dois Projetos. Esse atraso no cronograma se deu por conta dos trâmites necessários para formalização do Termo de cooperação com o TRF 4ª Região. Esta Diretoria Geral vem se reunindo com a Diretoria de gestão estratégica do PJERJ, DEGEP, com o intuito de revisar esses cronogramas e dessa forma, encerrar os projetos que tenham sido finalizados o estudo, com a definição do sistema que será utilizado, e iniciar novo projeto visando implementar a ferramenta definida.

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

No tema da Tecnologia da Informação, buscou-se viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ.

A Administração atual do TJRJ manteve os três objetivos estratégicos vinculados ao referido tema, são eles: aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TI, aprimoramento dos sistemas institucionais e ampliação do acesso à tecnologia.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - 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 da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TI								
INDICADOR	Disponibilidade de Sistemas On-line (IE 38)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	---								
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos sistemas on-line, evitando a interrupção dos serviços prestados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	[1 – (Tempo de indisponibilidade de sistemas / Tempo total do período)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM				
META	Aumentar a 99,50 % o índice de disponibilização de sistemas					ORIGEM DOS DADOS	relatório mensais		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016				1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	Δ% 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%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018	
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480	0,00%	
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				57	19	21	16	30	57	76	97	-47,37%	
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,96%	99,99%	99,98%	99,99%	99,98%	99,96%	99,94%	99,93%	0,02%	
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE: .											
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%												
RESULTADO ATUAL	99,98%												
META	99,50%												
ANÁLISE CRÍTICA	Este Indicador visa o monitoramento do tempo de disponibilidade dos sistemas do PJERJ e mostra que a infraestrutura de TI está bastante estável, reflexo da instalação de novos equipamentos, renovação de contratos de manutenção com acordos de nível de serviço mais adequados e projetos de duplicação e balanceamento de servidores e serviços. O índice de indisponibilidade apresentou uma pequena queda em relação ao trimestre anterior. Dos 97 minutos de indisponibilidade, 91 foram ocasionados por uma falha no banco de dados Oracle e 6 minutos ocasionados por falha em um dos storages de armazenamento de arquivos do Processo eletrônico. Ambos os problemas foram solucionados de forma definitiva.												
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC continua trabalhando na melhoria do monitoramento proativo dos servidores, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas antes que estes problemas instabilidades ou indisponibilidades nos sistemas.												
Responsável pela emissão do relatório:			Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza			
							Data:			10/01/2019			



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 da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TI								
INDICADOR	Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia (IE 41)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	—								
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos equipamentos de tecnologia							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	[1 – (Tempo de indisponibilidade de equipamentos / Tempo total do período)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM				
META	Aumentar para 99,5% o índice de disponibilização de equipamentos					ORIGEM DOS DADOS	relatórios mensais	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016				1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	Δ% 2015/2016	
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	131.040	131.040	132.480	132.480	0,00%	
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				459	292	196	164	186	226	660	227	38,41%	
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,65%	99,78%	99,85%	99,88%	99,86%	99,83%	99,50%	99,83%	-0,05%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018	
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480	0,00%	
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				76	34	31	35	68	85	95	156	-10,53%	
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,94%	99,97%	99,98%	99,97%	99,95%	99,94%	99,93%	99,88%	0,01%	
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE:											
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%												
RESULTADO ATUAL	99,95%												
META	99,50%												
ANÁLISE CRÍTICA	O índice de indisponibilidade apresentou uma pequena queda em relação ao trimestre anterior. Porém, somente 6 dos 156 minutos de falha no hardware causaram efetiva paralisação dos sistemas informatizados. Isto porque todas as falhas ocorreram em servidores que possuem "espelhos", ou seja, funcionam em alta disponibilidade, onde a falha de um deles não afeta o sistema hospedado.												
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC continua trabalhando na melhoria do monitoramento proativo dos servidores, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas antes que estes problemas instabilidades ou indisponibilidades no sistemas. Também, a DGTEC vem gradualmente investindo na duplicação de todos os servidores e storages, a fim de minimizar o risco de interrupções não planejadas.												
Responsável pela emissão do relatório:			Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza		Data:	10/01/2019



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	Índice de processos eletrônicos novos			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE																																																																																																																																
FINALIDADE	Medir o índice de virtualização dos processos judiciais										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado																																																																																																																								
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE																																																																																																																														
FÓRMULA	(total de processos eletrônicos novos/Total de processos novos) x 100										SENTIDO DE MELHORIA	MM																																																																																																																								
META	100% de entrada de processos novos eletrônicos até 31/12/2018							ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de acompanhamentos/DEATE			UNIDADE DE MEDIDA	%																																																																																																																							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	Resultado no Per.																																																																																																																						
		28,65%	60,39%	64,99%	67,02%	69,40%	69,38%	71,00%	72,67%	73,35%	78,47%	75,76%	92,08%	92,08%																																																																																																																						
	2017	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	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%																																																																																																																						
	2018	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	Resultado no Per.																																																																																																																						
		74,67%	75,24%	76,50%	77,53%	75,33%	74,91%	77,90%	77,36%	81,76%	81,02%	84,21%	87,54%	87,54%																																																																																																																						
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <tr><th>Item</th><th>Value</th></tr> <tr><td>LINHA DE BASE</td><td>0,0%</td></tr> <tr><td>RESULTADO ATUAL</td><td>87,5%</td></tr> <tr><td>META</td><td>100,0%</td></tr> </table> </div> <div style="width: 50%;"> <p>Título do Gráfico</p> <table border="1" style="margin-top: 10px; font-size: small;"> <tr><th>Mês</th><th>Período</th><th>Porcentagem</th></tr> <tr><td>Jan</td><td>16</td><td>29%</td></tr> <tr><td>Fev</td><td>16</td><td>60%</td></tr> <tr><td>Mar</td><td>16</td><td>65%</td></tr> <tr><td>Abr</td><td>16</td><td>67%</td></tr> <tr><td>Mai</td><td>16</td><td>69%</td></tr> <tr><td>Jun</td><td>16</td><td>69%</td></tr> <tr><td>Jul</td><td>16</td><td>71%</td></tr> <tr><td>Ago</td><td>16</td><td>73%</td></tr> <tr><td>Set</td><td>16</td><td>73%</td></tr> <tr><td>Out</td><td>16</td><td>78%</td></tr> <tr><td>Nov</td><td>16</td><td>76%</td></tr> <tr><td>Dez</td><td>16</td><td>92%</td></tr> <tr><td>Jan</td><td>17</td><td>74%</td></tr> <tr><td>Fev</td><td>17</td><td>77%</td></tr> <tr><td>Mar</td><td>17</td><td>78%</td></tr> <tr><td>Abr</td><td>17</td><td>80%</td></tr> <tr><td>Mai</td><td>17</td><td>78%</td></tr> <tr><td>Jun</td><td>17</td><td>78%</td></tr> <tr><td>Jul</td><td>17</td><td>79%</td></tr> <tr><td>Ago</td><td>17</td><td>77%</td></tr> <tr><td>Set</td><td>17</td><td>79%</td></tr> <tr><td>Out</td><td>17</td><td>80%</td></tr> <tr><td>Nov</td><td>17</td><td>78%</td></tr> <tr><td>Dez</td><td>17</td><td>80%</td></tr> <tr><td>Jan</td><td>18</td><td>93%</td></tr> <tr><td>Fev</td><td>18</td><td>75%</td></tr> <tr><td>Mar</td><td>18</td><td>75%</td></tr> <tr><td>Abr</td><td>18</td><td>77%</td></tr> <tr><td>Mai</td><td>18</td><td>78%</td></tr> <tr><td>Jun</td><td>18</td><td>75%</td></tr> <tr><td>Jul</td><td>18</td><td>78%</td></tr> <tr><td>Ago</td><td>18</td><td>77%</td></tr> <tr><td>Set</td><td>18</td><td>82%</td></tr> <tr><td>Out</td><td>18</td><td>81%</td></tr> <tr><td>Nov</td><td>18</td><td>84%</td></tr> <tr><td>Dez</td><td>18</td><td>88%</td></tr> </table> </div> </div>													Item	Value	LINHA DE BASE	0,0%	RESULTADO ATUAL	87,5%	META	100,0%	Mês	Período	Porcentagem	Jan	16	29%	Fev	16	60%	Mar	16	65%	Abr	16	67%	Mai	16	69%	Jun	16	69%	Jul	16	71%	Ago	16	73%	Set	16	73%	Out	16	78%	Nov	16	76%	Dez	16	92%	Jan	17	74%	Fev	17	77%	Mar	17	78%	Abr	17	80%	Mai	17	78%	Jun	17	78%	Jul	17	79%	Ago	17	77%	Set	17	79%	Out	17	80%	Nov	17	78%	Dez	17	80%	Jan	18	93%	Fev	18	75%	Mar	18	75%	Abr	18	77%	Mai	18	78%	Jun	18	75%	Jul	18	78%	Ago	18	77%	Set	18	82%	Out	18	81%	Nov	18	84%	Dez	18	88%
Item	Value																																																																																																																																			
LINHA DE BASE	0,0%																																																																																																																																			
RESULTADO ATUAL	87,5%																																																																																																																																			
META	100,0%																																																																																																																																			
Mês	Período	Porcentagem																																																																																																																																		
Jan	16	29%																																																																																																																																		
Fev	16	60%																																																																																																																																		
Mar	16	65%																																																																																																																																		
Abr	16	67%																																																																																																																																		
Mai	16	69%																																																																																																																																		
Jun	16	69%																																																																																																																																		
Jul	16	71%																																																																																																																																		
Ago	16	73%																																																																																																																																		
Set	16	73%																																																																																																																																		
Out	16	78%																																																																																																																																		
Nov	16	76%																																																																																																																																		
Dez	16	92%																																																																																																																																		
Jan	17	74%																																																																																																																																		
Fev	17	77%																																																																																																																																		
Mar	17	78%																																																																																																																																		
Abr	17	80%																																																																																																																																		
Mai	17	78%																																																																																																																																		
Jun	17	78%																																																																																																																																		
Jul	17	79%																																																																																																																																		
Ago	17	77%																																																																																																																																		
Set	17	79%																																																																																																																																		
Out	17	80%																																																																																																																																		
Nov	17	78%																																																																																																																																		
Dez	17	80%																																																																																																																																		
Jan	18	93%																																																																																																																																		
Fev	18	75%																																																																																																																																		
Mar	18	75%																																																																																																																																		
Abr	18	77%																																																																																																																																		
Mai	18	78%																																																																																																																																		
Jun	18	75%																																																																																																																																		
Jul	18	78%																																																																																																																																		
Ago	18	77%																																																																																																																																		
Set	18	82%																																																																																																																																		
Out	18	81%																																																																																																																																		
Nov	18	84%																																																																																																																																		
Dez	18	88%																																																																																																																																		
LINHA DE BASE	0,00%																																																																																																																																			
RESULTADO ATUAL	87,54%																																																																																																																																			
META	100,00%																																																																																																																																			
ANÁLISE CRÍTICA	O percentual no 1º Trimestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano, como pode ser observado na evolução do indicador nos anos anteriores. Esse percentual costuma se estabilizar ao longo do ano e aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e consequentemente gerando uma maior distribuição.																																																																																																																																			
AÇÕES GERENCIAIS	Levantamento de requisitos para a implantação nas competências ainda não eletrônicas.																																																																																																																																			
Responsável pela emissão do relatório: Regina Célia Brito Lourenço				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 21/01/2019																																																																																																																												



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		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 2015/2016				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	32	0,00%
MA - Metas do PETI Alcançadas				20	20	20	20	22	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 2017/2018				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018	
TM - Metas do PETI				32	32	32	32	32	32	32	32	32	0,00%
MA - Metas do PETI Alcançadas				22	22	24	26	26	26	28	28	28	7,69%
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				68,75%	68,75%	75,00%	81,25%	81,25%	81,25%	87,50%	87,50%	7,69%	
RESULTADOS NO PERÍODO													
LINHA DE BASE (31/12/2009)	40,63%												
RESULTADO ATUAL	87,50%												
META	100,00%												
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. Quanto aos itens pendentes, todos são relacionados a pesquisa.												
AÇÕES GERENCIAIS	Implementar pesquisas não somente no Call Center, quando a DGTEC recebe chamados.												
Responsável pela emissão do relatório:			Willian Telles			Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza			Data: 21/01/2019	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO		PLANILHA DE INDICADORES									
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DIETI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA		Tecnologia da Informação		OBJETIVO ESTRATÉGICO		Aprimoramento da Infraestrutura e dos equipamentos de TI					
INDICADOR		IE-37 Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Projeto Atualização do Parque Tecnológico					
FINALIDADE		Acompanhar atualização do Parque Tecnológico						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Trimestral	
PERIODICIDADE		Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA		(Bens de TI com atualização menor que 7anos/Total de Bens de TI) x 100						SENTIDO DE MELHORIA		Mm	
META		>85,00%				ORIGEM DOS DADOS		DataMart - Bens de TI	UNIDADE DE MEDIDA	UND	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2018		1º Trim. 2018		2º Trim. 2018		3º Trim. 2018		4º Trim. 2018	Resultado no Per
				74,00%		74,00%		72,00%		71,00%	71,00%
RESULTADOS NO PERÍODO											
LINHA DE BASE		88,00%		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <p style="text-align: center;">LINHA DE BASE: 88,00% RESULTADO ATUAL: 74,00% META: 0,00%</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <p style="text-align: center;">1º Trim/2018: 74,00% 2º Trim/2018: 74,00% 3º Trim/2018: 72,00% 4º Trim/2018: 71,00%</p> </div> </div>							
RESULTADO ATUAL		74,00%									
META		>88,00%									
ANÁLISE CRÍTICA		Redução percentual em relação ao trimestre anterior. Meta não atingida.									
AÇÕES GERENCIAIS		Meta a ser buscada com a aquisição de equipamentos prevista para o primeiro semestre de 2019.									
Responsável pela emissão do relatório: Abel Diniz				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 18/01/2019			



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.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--					
TEMA	Prestação Jurisdicional		OBJETIVO ESTRATÉGICO		Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ									
INDICADOR	Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos da DGTEC		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Atender usuários dos Serviço de Tecnologia da Informação									
FINALIDADE	Acompanhar a produtividade dos técnicos da DGTEC.							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	$\left(\frac{\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço atendidas}}{\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço abertas}} \right) \times 100$							SENTIDO DE MELHORIA	Maiores Melhor (mM)					
META	> 95%					ORIGEM DOS DADOS	Sistema HPSM		UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Somatório do Período
	Qtd solicitações Abertas	18521	20101	22808	17096	21695	21307	22007	24138	20060	21086	20544	14840	244203
	Qtd Solicitações Atendidas	12435	21904	22785	17350	19576	20501	20845	22904	20650	19033	20417	18357	236757
	Qtd Não Atendida	5061	790	-491	205	-181	1465	376	2220	924	-980	1749	-5007	7446
	Percentual Atendidas	67,1%	109,0%	99,9%	101,5%	90,2%	96,2%	94,7%	94,9%	102,9%	90,3%	99,4%	123,7%	96,95%
	2018	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Somatório do Período
	Qtd solicitações Abertas	21339	18486	24061	18656	22137	21349	23705	25505	21045	26427	22869	16122	261701
	Qtd Solicitações Atendidas	14234	19174	26160	22046	22817	19138	21177	24195	20597	23660	20902	21154	255254
	Qtd Não Atendida	7105	-688	-2099	-3390	-680	2211	2528	1310	448	2767	1967	-5032	6447
	Percentual Atendidas	66,7%	103,7%	108,7%	118,2%	103,1%	89,6%	89,3%	94,9%	97,9%	89,5%	91,4%	131,2%	97,54%
RESULTADOS NO PERÍODO		<div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p> </div>												
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%													
MÉDIA PERÍODO(2015)	97%													
RESULTADO ATUAL (2018)	98%													
META (2018)	> 95%													
ANÁLISE CRÍTICA	Verificou-se que o cumprimento da meta é inconstante. Tendo sido alcançada apenas 6 vezes nos últimos 12 meses. Esta Diretoria Geral esta tomando ações gerenciais para cobrar o cumprimento das metas de qualidade conforme previstas em contrato.													
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC vem, recorrentemente, registrando o não atendimento dos níveis de serviço contratados por parte da prestadora do serviço, através de relatórios mensais enviados à empresa contratada e adotado as medidas previstas em contrato e na legislação vigente, como aplicação de glosas e instauração de procedimentos apuratórios.													
Responsável pela emissão do relatório:		Rafael Cabral				Responsável (aprovação e divulgação):				Braulio Souza			Data:	11/01/2019



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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		Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TI						
INDICADOR		DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	--						
FINALIDADE		Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE		Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--		
FÓRMULA		$(\sum \text{de nº de conexões bem sucedidas no período} / \sum \text{de nº de conexões coletadas no período}) \times 100$							SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)		
META		> 99,50%					ORIGEM DOS DADOS	DEINF-DIBDA	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de sessões de usuário		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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		132.348		132.467		525.454
		Conexões sem sucesso		0		0		132		13		146
	Percentual de bem sucedidas		100,00%		100,00%		99,90%		99,99%		99,97%	
	2018	1º trimestre/18		2º trimestre/18		3º trimestre/18		4º trimestre/18		Resultado no Per.		
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		132.480		525.600
		Conexões bem sucedidas		129.341		130.896		132.440		131.447		524.124
		Conexões sem sucesso		259		144		40		1033		1.476
		Percentual de bem sucedidas		99,80%		99,89%		99,97%		99,22%		99,72%
RESULTADOS NO PERÍODO												
LINHA DE BASE (2012)	99,52%											
MÉDIA PERÍODO ATUAL	99,97%											
RESULTADO ATUAL	99,72%											
META	> 99,50%											
ANÁLISE CRÍTICA	No último trimestre de 2018 ocorreram contenções devido ao upgrade da versão do SGBD dos principais bancos. Apesar de submetido a testes o processo de upgrade e pós-upgrade, há determinadas condições de uso dos sistemas corporativos que não são passíveis de replicação para avaliação. Contudo, o agendamento prévio da presença de analista de suporte do fabricante do próprio SGBD na semana seguinte ao upgrade contribuiu para rápido mapeamento e solução da contenção.											
AÇÕES GERENCIAIS	O monitoramento automático implementado nos bancos de dados fornece os percentuais informados acima e contribui sensivelmente para rápida resposta e atuação das equipes de banco de dados, de servidores e de redes para manutenção de conquista das metas estabelecidas. Dessa forma, ainda que ocorra indisponibilidade, suas consequências aos sistemas corporativos tendem a ser o mínimo possível.											
Responsável pela emissão do relatório:				Sidney Aloisio Ferreira Pryor				Responsável (aprovação e divulgação):			Braulio Souza	
								Data:			11/01/2019	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES <small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>																								
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DEATE	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				--	INDICADOR DE PROJETO				--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		--							
TEMA	Prestação Jurisdicional						OBJETIVO ESTRATÉGICO		Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ															
INDICADOR	Relatório Demonstrativo da Eficácia do Call Center						PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD - DGTEC- 003: ATENDER AO USUÁRIO															
FINALIDADE	Avaliar a eficácia do Call Center no atendimento as chamadas recebidas.											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status										
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				--	INDICADOR DE DESEMPENHO				--	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		--	INDICADOR DE EFETIVIDADE		--							
FÓRMULA	[Σ de chamadas atendidas / Σ de chamadas recebidas] x 100											SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor (mM)										
META	> 95 %										ORIGEM DOS DADOS		Sistema Winav	UNIDADE DE MEDIDA		Nº chamadas telefônicas								
EVOLUÇÃO	2017	Chamadas Recebidas	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Média no Período	290.868								
		Chamadas Atendidas	19.248	21.020	25.019	18.477	23.760	23.262	22.768	25.085	21.142	23.643	22.999	16.532	262.955									
		Desistências	1.719	5.917	5.225	3.650	1.924	3.174	2.893	589	346	539	1.177	468	27.621									
		Nº Atendentes	27	27	27	27	27	27	28	28	28	28	29	30	28									
		Percentual Atendidas	92%	78%	83%	84%	93%	88%	89%	98%	98%	97%	95%	97%	90%									
	2018	Chamadas Recebidas	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	Média no Período	26.205								
		Chamadas Atendidas	21.962	21.404	25.530	23.716	24.759	22.605	26.916	25.462	22.474	27.657	23.681	17.666	23.653									
		Desistências	3.523	1.272	4.209	762	282	317	1.151	4.697	484	2.166	4.933	6.513	2.526									
		Nº Atendentes	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30									
		Percentual Atendidas	86%	94%	86%	97%	99%	99%	96%	84%	98%	93%	82%	73%	90%									
RESULTADOS NO PERÍODO																								
Linha de Base	71%																							
MÉDIA PERÍODO	90%																							
RESULTADO ATUAL (2018)	93%																							
META	>95%																							
ANÁLISE CRÍTICA	Com base nos indicadores medidos para o período, houve piora no atendimento por parte da contratada no final do ano de 2018. As medidas administrativas, como aplicação de glosa e instauração de procedimentos apuratórios, foram aplicadas vem sendo aplicadas para cobrar o atendimento dos níveis de serviço contratados.																							
AÇÕES GERENCIAIS	Todos os indicadores de qualidade previstos no TR são medidos mensalmente. Com isso é exercido o controle sobre a qualidade do serviço prestado. Glosas são aplicadas sempre que o padrão de qualidade exigido não é cumprido.																							
Responsável pela emissão do relatório:					Rafael Cabral					Responsável (aprovação e divulgação):					Bráulio Souza					Data: 18/01/2019				