



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

(Setorial 1º Semestre)

(DGTEC)

(1º Semestre de 2011)

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011		
	Unidade Organizacional: DGTEC	Aprovado por:	Período:

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

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	5
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	5
2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade	7
2.3 Indicadores Estratégicos.....	16
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	20
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho).....	20
3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho).....	24
4 GESTÃO DOS RECURSOS	31
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	31
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	36
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	38
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	38
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	39
5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS	42
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	44
6.1 (Título da atividade complementar)	Erro! Indicador não definido.
6.2 (Título da atividade complementar)	Erro! Indicador não definido.
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	44
8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES	45
9 ANEXOS	47



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC), relativos ao período de janeiro a junho de 2011.

A unidade é coordenadora de **09 projetos estratégicos**, de acordo com o anexo da Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Até a data de emissão deste RIGER, os projetos estão sendo cumpridos de acordo com o planejamento inicial, conforme detalhado no item 2.3 deste relatório.

A DGTEC está, ainda, desenvolvendo **01 projeto não estratégico**, detalhado no item 2.4 deste relatório.

A DGTEC é responsável pela medição de **04 indicadores estratégicos**, definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009 e detalhados no item 2.5 deste relatório. Os indicadores estratégicos estão sendo medidos adequadamente e os resultados alcançados seguem a tendência de alcance das metas. Não há necessidade de revisão das metas definidas no anexo da Resolução TJ/OE nº. 21/2009.

No que diz respeito à **gestão operacional**, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a DGTEC está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, conforme detalhado no item 3 deste relatório.

No que se refere a **recursos relacionados à pessoal**, constata-se que há necessidade de aumento do quadro. O quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado na unidade, tendo em vista o aumento da demanda dos serviços da DGTEC, principalmente com a implementação do processo judicial eletrônico no PJERJ, iniciado em maio de 2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

Quanto à **capacitação**, verifica-se a necessidade de melhoria nas ações de capacitação, no que se refere à quantidade dos cursos e treinamentos ministrados relacionados diretamente a Informática, uma vez que a DGTEC trata de uma área técnica e que necessita de cursos específicos para seus técnicos e analistas. Já quanto à qualidade, observa-se que os cursos que são disponibilizados são considerados satisfatórios.

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações não estão adequadas às necessidades da unidade, havendo necessidade de adequar às instalações dos banheiros masculinos da lâmina V, que não comportam tão bem a necessidade de sua utilização; o provimento de material de consumo precisa ser adequado às necessidades da unidade em relação à quantidade, uma vez que há problemas quando se opera com o mínimo pedido; o fornecimento de material permanente é considerado satisfatório, bem como a segurança das instalações da lâmina V.

No que se refere à **documentação e registro dos processos de trabalho**, a DGTEC documentou 28 processos de trabalho e revisou 26 processos de trabalho, contando com o apoio da DGDIN.

Para a organização do **arquivo corrente**, a DGTEC recebeu o apoio do DEGEA, já tendo elaborado relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.

No que se refere à **documentação e registro dos processos de trabalho**, a DGTEC não revisou os processos de trabalho relacionados à RAD-DGTEC-011 e à RAD-DGTEC-012, já tendo solicitado o apoio da DGDIN para iniciar tais atividades.

Quanto à **fiscalização de contratos**, a DGTEC está fiscalizando 35 contratos, referentes a empresas que prestam serviço a unidade, conforme detalhado no item 4.5 deste relatório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

A unidade não passou por **auditorias de gestão** (internas ou externas) no período de janeiro a junho de 2011.

No que se refere à **autoavaliação do SIGA**, a DGTEC não passou por avaliações no período de abrangência deste relatório, cujo detalhamento encontra-se no item 5.2 deste relatório.

No período de abrangência deste relatório, a DGTEC não realizou **atividades complementares** àquelas previstas entre as suas atribuições.

AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

1.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DGTEC são definidos a partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, definidos no Mapa Estratégico do PJERJ:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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



Segue a redação atual dos direcionadores estratégicos da DGTEC:

-Missão: “Desenvolver, manter e treinar os funcionários nos sistemas corporativos a fim de viabilizar a celeridade da Prestação Jurisdicional, agilizando, facilitando e modernizando as atividades de todos os setores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro”;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

-Visão: “Ter excelência e o reconhecimento através da permanente capacidade de atualização tecnológica e informatização de todo o poder Judiciário, tornando o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro referência em termos de automação e celeridade ”;

1.2 Projetos e Objetivos da Qualidade

O quadro geral de objetivos da qualidade e projetos da DGTEC é o seguinte:

Nº	Nome/Descrição	Objetivo da Qualidade	Projeto	Projeto Estratégico
1	<i>Sistema de Apoio à Gestão de Desenvolvimento de Sistemas de Informação</i>	-	X	X
2	<i>Acompanhamento e Controle da Disponibilidade dos Sistemas</i>	-	X	X
3	<i>Processo judicial Eletrônico</i>	-	X	X
4	<i>Aderência do PDTI-PJRJ ao Planejamento Estratégico de TI aprovado pelo CNJ</i>	-	X	X
5	<i>Fortalecimento da segurança de Sistemas de Informação</i>	-	X	X
6	<i>Atualização do Parque Tecnológico e Acréscimos: Estações de Trabalho</i>	-	X	X
7	<i>Contingenciamento da Rede Corporativa</i>	-	X	X
8	<i>Garantir a Alta Disponibilidade de Sistemas Mediante Base de dados de Contingências</i>	-	X	X
9	<i>Site de Contingências</i>	-	X	-



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

Os resultados detalhados de cada um dos projetos seguem nas tabelas abaixo:

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Garantir a Alta Disponibilidade dos Sistemas Mediante Base de Dados de Contingência	Redução de indisponibilidades das bases de dados em caso de falha e maior capacidade de processamento de dados até DEZ/2012	40%	50%	Instalação e configuração do ambiente	Servidores instalados e configurados e iniciando a fase de migração dos dados	-	-
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Houve a necessidade de ajustes nas configurações dos servidores visando facilitar a evolução tecnológica do mesmo.							
AÇÕES GERENCIAIS: Grande parte do projeto está concluída mas consideramos importante maior acompanhamento das atividades para garantir a contínua avaliação de riscos.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Aderência do PDTI- PJERJ ao Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação aprovado pelo CNJ	Implantação do escritório de projetos, aprovação e monitoramento do PDTI DEZ/2012	80%	80%	Implantação do escritório e aprovação do PDTI	Escritório implantado e PDTI aprovado	-	-
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Servidores da DGTEC foram nomeados para auxiliar na construção do escritório de projetos e aprovação do PDTI.							
AÇÕES GERENCIAIS: Será necessário o desenvolvimento do sistema de monitoramento automatizado dos indicadores para garantir a celeridade na tomada de decisões e ações-corretivas.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Acompanhamento e controle da disponibilidade dos sistemas	Sistema implantado para atividades operacionais e gerencias até DEZ/2013	15%	10%	Mapeamento e monitoramento dos sistemas implantado	Levantamento dos sistemas para mapeamento e preparação do ambiente para implementação dos testes automatizados	-	-
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Houve atraso no levantamento do ambiente devido à reestruturação da arquitetura atual dos sistemas							
AÇÕES GERENCIAIS: Deverá ser licitado a aquisição de softwares de monitoramento e teste dos sistemas para a viabilização da implantação da metodologia.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Implantação de Sistema de Apoio à Gestão de Desenvolvimento de Sistemas de Informação	Sistema implantado para atividades operacionais e gerencias até DEZ/2012	18%	18%	Implantação do Source Control	Implantação do Source Control na maioria dos sistemas/projetos	-	-
		OBSERVAÇÕES					
		-	-	-	-	-	-
ANÁLISE DE DADOS: A implantação do Source Control foi executada em sua maior parte, restando apenas a migração de alguns sistemas devido a limitações técnicas específicas.							
AÇÕES GERENCIAIS: Deverá ser licitado em conjunto com a DGDIN a aquisição de software de gestão de projetos de Tecnologia da Informação.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Fortalecimento da Segurança de Sistemas de Informação	Sistema implantado até DEZ/2012	30%	20%	Desenvolvimento, homologação e implantação do novo processo de segurança dos Sistemas de Informação	Desenvolvimento e homologação do novo processo de segurança dos Sistemas de Informação	-	-
		OBSERVAÇÕES					
		-	-	-	-	-	-
ANÁLISE DE DADOS: A fase de implantação do sistema teve que ser postergada, devido a definição de outras prioridades de desenvolvimento de sistema pela DGTEC.							
AÇÕES GERENCIAIS: Será criado um "Grupo de Segurança Interna" para discussão do tema. Será revisado o cronograma de implantação do projeto com objetivo de adequá-lo as prioridades definidas pela DGTEC.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

TEMA: INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A INFRAESTRUTURA APROPRIADA ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
CONTINGENCIAMENTO DA REDE CORPORATIVA	CONCLUSÃO DO PROJETO NO 1º SEMESTRE DE 2011	100%	89%	Implantação de circuitos em 150 locais	133 circuitos instalados	-	-
		OBSERVAÇÕES					
		-	-	-	-	-	-
ANÁLISE DE DADOS: Fenômenos naturais e licenciamentos não previstos embaraçaram o projeto.							
AÇÕES GERENCIAIS: Os problemas de licenciamento já foram resolvidos e o projeto será concluído no 3º trimestre.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

TEMA: INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: IMPLEMENTAR O PROCESSO JUDICIAL ELETRONICO NO PJERJ							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Sistema Virtual de Feitos Judiciais	Implantação do Processo Eletrônico JEC – 25% Turmas Recursais – 100% Até 31/12/2011	-5% J.E.Cíveis;	-5% J.E.Cíveis;	Implantação do II JEC da Barra da Tijuca	Implantação do II JEC da Barra da Tijuca	-	-
		OBSERVAÇÕES					
		Aprovação dependendo da Superior.	da	implantação da Administração	Previsão de implantação no segundo semestre		-
ANÁLISE DE DADOS: Cronograma dentro do previsto, visto que está previsto para o segundo semestre a implantação do processo eletrônicos nos 7 JECs da Capital, bem como a instalação do II JEC de Santa Cruz. Turmas Recursais prevista para implantação também no segundo semestre.							
AÇÕES GERENCIAIS: Reuniões visando a simplificação dos procedimentos do processo eletrônico nos JECs feitas em maio do corrente ano, motivadas pelo processo administrativo número 2001-0067423.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

TEMA: INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A INFRAESTRUTURA ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Atualização do Parque Tecnológico e Acréscimos	Substituição/acréscimo de computadores out/2011 a dez/2011	50%	20%	652	-	4.592.650,00	-
		OBSERVAÇÕES					
		-	-	-	-	-	-
ANÁLISE DE DADOS: <i>O projeto compreende a aquisição e instalação de 4.963 microcomputadores. Foram doados 2000 equipamentos pelo CNJ, havendo redução no quantitativo a ser adquirido, havendo a necessidade de aquisição de 2.963. Aguardamos a definição da administração quanto ao quantitativo a ser adquirido que provocará atualização quanto ao orçamento planejado.</i>							
AÇÕES GERENCIAIS: <i>Aguardando definição da administração para prosseguimento do processo de aquisição.</i>							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

1.3 Indicadores Estratégicos

A DGTEC é responsável pela medição integral dos indicadores estratégicos nº 37,41,42 e 43, definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Os resultados estão apresentados a seguir:

INDICADORES ESTRATÉGICOS DO PJERJ (Resolução TJ/OE nº 21/2009 & Resolução TJ/OE nº. 34/2010)

GRUPO XIV - UO RESPONSÁVEIS PELA COLETA: DGTEC

1. **Tema:** Infra-estrutura e Tecnologia
2. **Objetivo:** Garantir a infra-estrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais.
3. **Indicador:** Índice de aderência aos padrões mínimos de TI
4. **Fórmula:** % entre os itens atendidos sobre o total de itens especificados na Resolução 30
5. **Meta:** Atender 100% dos padrões mínimos de TI, até 2014
6. **Apuração:** Trimestral

ID	DESCRIÇÃO DA FÓRMULA	PJERJ										METAS PJERJ					
		2009s1º	2009s2º	2009	2010s1º	2010s2º	2010	2011t1º	2011t2º	2011t3º	2011t4º	2011	2010	2011	2012	2013	2014
IE 37	Índice de aderência aos padrões mínimos de TI	#VALOR!	80,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%					100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



SENTIDO DE MELHORIA



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

INDICADORES ESTRATÉGICOS DO PJERJ (Resolução TJ/OE nº 21/2009 & Resolução TJ/OE nº. 34/2010)

GRUPO XV - UO RESPONSÁVEIS PELA COLETA: DGTEC

1. Tema: Infra-estrutura e Tecnologia

2. Objetivo: Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.

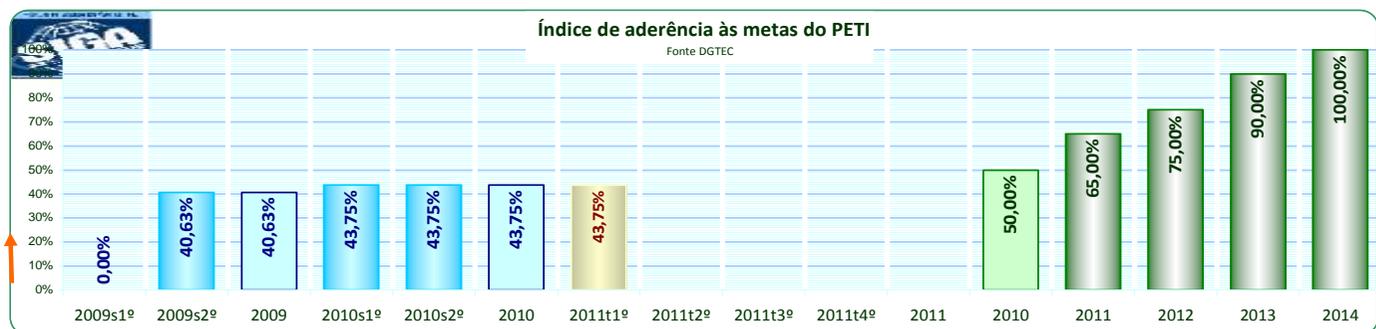
3. Indicador: Índice de aderência às metas do PETI

4. Fórmula: % de metas alcançadas em relação ao total de metas do PETI

5. Meta: Alcançar 100% das metas, até 2014

6. Apuração: Anual

ID	DESCRIÇÃO DA FÓRMULA	PJERJ										METAS PJERJ					
		2009s1º	2009s2º	2009	2010s1º	2010s2º	2010	2011t1º	2011t2º	2011t3º	2011t4º	2011	2010	2011	2012	2013	2014
IE 41	Índice de aderência às metas do PETI	#VALOR!	40,63%	40,63%	43,75%	43,75%	43,75%	43,75%					50,00%	65,00%	75,00%	90,00%	100,00%



SENTIDO DE MELHORIA



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

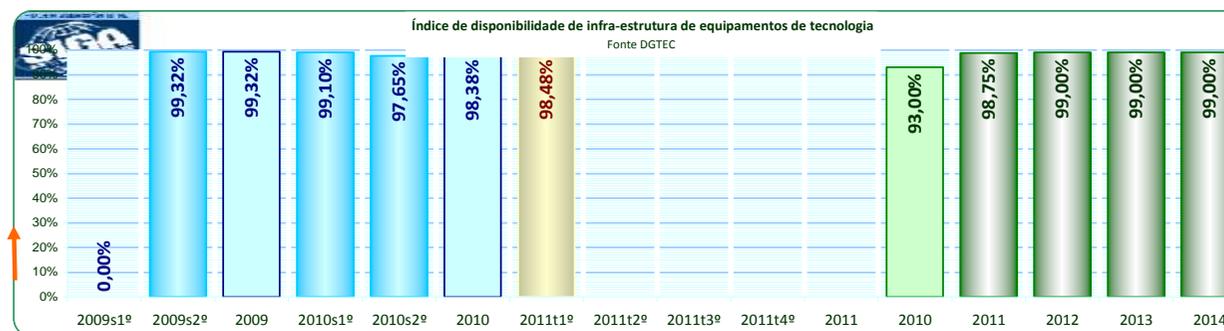
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

INDICADORES ESTRATÉGICOS DO PJERJ (Resolução TJ/OE nº 21/2009 & Resolução TJ/OE nº. 34/2010)

GRUPO XV - UO RESPONSÁVEIS PELA COLETA: DGTEC

1. **Tema:** Infra-estrutura e Tecnologia
2. **Objetivo:** Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.
3. **Indicador:** Índice de disponibilidade de infra-estrutura de equipamentos de tecnologia
4. **Fórmula:** 1 – (tempo de indisponibilidade de equipamentos/ tempo total do período)
5. **Meta:** Aumentar para 99% o índice de disponibilização de equipamentos, até 2014
6. **Apuração:** Mensal

ID	DESCRIÇÃO DA FÓRMULA	PJERJ										METAS PJERJ					
		2009s1º	2009s2º	2009	2010s1º	2010s2º	2010	2011t1º	2011t2º	2011t3º	2011t4º	2011	2010	2011	2012	2013	2014
IE 42	Índice de disponibilidade de infra-estrutura de equipamentos de tecnologia	#DIV/0!	99,32%	99,32%	99,10%	97,65%	98,38%	98,48%					93,00%	98,75%	99,00%	99,00%	99,00%



SENTIDO DE MELHORIA



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

INDICADORES ESTRATÉGICOS DO PJERJ (Resolução TJ/OE nº 21/2009 & Resolução TJ/OE nº. 34/2010)

GRUPO XV - UO RESPONSÁVEIS PELA COLETA: DGTEC

1. **Tema:** Infra-estrutura e Tecnologia

2. **Objetivo:** Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.

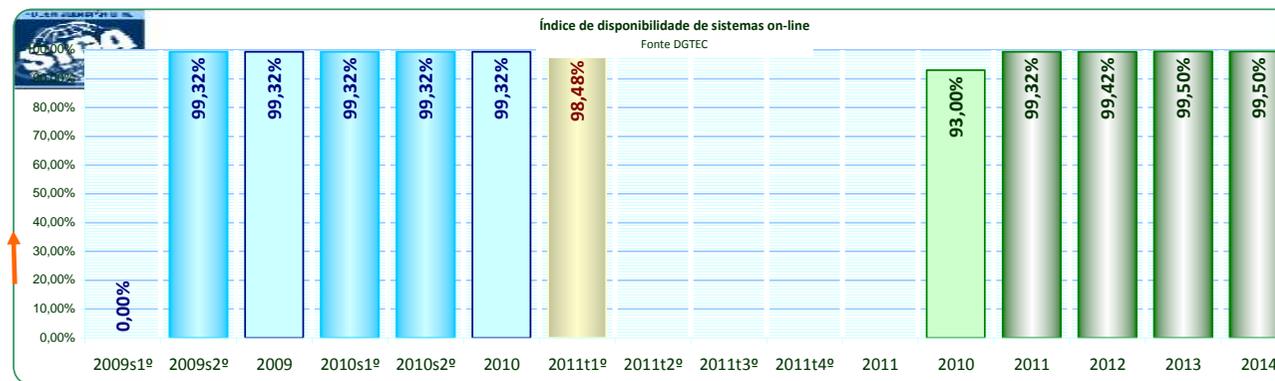
3. **Indicador:** Índice de disponibilidade de sistemas on-line

4. **Fórmula:** $1 - (\text{tempo de indisponibilidade de sistemas} / \text{tempo total do período})$

5. **Meta:** Aumentar para 99,50% o índice de disponibilização de sistemas, até 2014

6. **Apuração:** Mensal

ID	DESCRIÇÃO DA FÓRMULA	PJERJ										METAS PJERJ					
		2009s1º	2009s2º	2009	2010s1º	2010s2º	2010	2011t1º	2011t2º	2011t3º	2011t4º	2011	2010	2011	2012	2013	2014
IE 43	Índice de disponibilidade de sistemas on-line	#VALOR!	99,32%	99,32%	99,32%	99,32%	99,32%	98,48%					93,00%	99,32%	99,42%	99,50%	99,50%



SENTIDO DE MELHORIA



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

1.4 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho)

		PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGTEC		
PROCESSO DE TRABALHO		PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO			
INDICADOR		NÚMERO DE COMPUTADORES DISPONÍVEIS POR USUÁRIO	DESEMPENHO	ACOMPANHAMENTO	X
FINALIDADE DO INDICADOR		Analisar e monitorar a evolução da proporção entre o número de micros disponíveis e o número de usuários que fazem uso regular de computadores, aí incluso os servidores efetivos, terceirizados, estagiários e magistrados.			
FÓRMULA		Número de computadores / número de usuários			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status			
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO-DISEG (Ferramenta Active Directory)	SENTIDO DE MELHORIA	Para Cima	
META		1 microcomputador por usuário	UNIDADE DE MEDIDA	Unitário	
PERIODICIDADE		Semestral			
RESULTADOS		2º Semestre de 2010			Md. No Per.
		20928 computadores	23019 usuários		0,91
		1º Semestre de 2011			Md. No Per.
		21817 Computadores	23152 usuários		0,94
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">Computadores disponíveis por usuário (2010 - 2011)</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">Evolução do Indicador</p> <p style="text-align: center;">Relação: Computador / Usuário</p> </div> </div>			
LINHA DE BASE	0,91				
RESULTADO ATUAL	0,94				
META	1				
ANÁLISE DE DADOS:					
AÇÕES GERENCIAIS:		Aquisição de novos computadores com garantia estendida.			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
UNIDADE ORGANIZACIONAL:						
PROCESSO DE TRABALHO		PROVER SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO				
INDICADOR	DISPONIBILIDADE DE COMPUTADORES E SERVIDORES E SERVIÇOS	DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO	X	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os computadores servidores do TJRJ					
FÓRMULA	100 - (total de minutos de indisponibilidade * 100 / total de minutos no período)					
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO	DE	status				
ORIGEM DOS DADOS	DEPRO-DISRE-SECEP	SENTIDO DE MELHORIA	MM			
META	100% de disponibilidade	UNIDADE DE MEDIDA	MINUTOS			
PERIODICIDADE		Trimestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Md. no
		98,67	99,55	98,03	99,83	99,02
	2011	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Md. no
		98,48	98,47			
RESULTADO NO PERÍODO						
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	99,02					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	98,48					
META	100%					
ANÁLISE DE DADOS:	A coleta é realizada sempre que ocorre um problema de indisponibilidade de um servidor, seja por parada eventual, manutenção programada ou indisponibilidade de rede.					
AÇÕES GERENCIAIS:	Realizar monitoramento constante de forma a garantir alta disponibilidade dos servidores, atualizando tecnologicamente.					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGTEC-DEPRO			
PROCESSO DE TRABALHO		GERENCIAR INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO					
INDICADOR	DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS	DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO	X		
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados					
FÓRMULA		(nº de conexões bem sucedidas no período * 100 / nº de conexões coletadas no período)					
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO	DE	Serviço automático de coleta por 24 horas de 1 em 1 minuto a quantidade de sessões de usuários estabelecidas nos bancos de dados					
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO-DIBDA	SENTIDO DE MELHORIA		Negativo		
META		100% de disponibilidade	UNIDADE DE MEDIDA		Nº de sessões de usuário		
PERIODICIDADE		Trimestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010		1º Trimestre/2010	2º Trimestre/2010	3º Trimestre/2010	4º Trimestre/2010	Md. no Per.
		Conexões coletadas	129600	13104	132480	132480	99,51%
		Conexões bem sucedidas	129100	130538	131194	132221	
			1º Trimestre/2011	2º Trimestre/2011	3º Trimestre/2011	4º Trimestre/2011	Md. no Per.
	2011	Conexões coletadas	129600	131040			99,40%
		Conexões bem sucedidas	128096	131003			
RESULTADO NO PERÍODO							
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	99,51%						
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	99,40%						
META	100%						
ANÁLISE DE DADOS:	Apesar de manter alto nível de disponibilidade, verificou-se relativa redução de disponibilidade no 1º trimestre de 2011. No mês de fevereiro, no banco de dados que atende os principais sistemas de 1ª instância, foi identificada sobrecarga de conexões novas simultâneas, a qual provocou descarte e não aceitação de novas conexões ao banco provocando indisponibilidade e conseqüente não acesso a alguns sistemas.						
AÇÕES GERENCIAIS:	O problema de sobrecarga foi resolvido com detecção pela equipe técnica e o tratamento de sua origem foi realizado. Para minimizar esse problema ocorrido, além da solução já implementada, estão sendo instalados novos equipamentos servidores que proverão maior capacidade de processamento aos bancos de dados, além de possibilitar implementação de distribuição do processamento em paralelo em mais de um equipamento servidor ao mesmo tempo, ou seja, prover-se-á alta disponibilidade aos bancos de dados ao fim dessa implantação.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

		PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS											
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGTEC/DEPRO									
PROCESSO DE TRABALHO		PROVER SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO											
INDICADOR	DISPONIBILIDADE DA INFRA-ESTRUTURA		DESEMPENHO										
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os circuitos de comunicação de dados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro												
FÓRMULA	(Total de minutos de indisponibilidade * 100) / Total de minutos do período												
ORIGEM DOS DADOS	DEPRO/DISRE		SENTIDO DE MELHORIA										
META	100% de Disponibilidade		UNIDADE DE MEDIDA										
PERIODICIDADE	Semestral												
		Anual 2010											
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	OI / TELEMAR	99,64%	GIGACOM									
	1º SEMESTRE / 2011												
	2011	OI / TELEMAR	99,79%	GIGACOM									
RESULTADO NO PERÍODO		<table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dados</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>OI (%)</th> <th>GIGACOM (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>99,64%</td> <td>99,72%</td> </tr> <tr> <td>1º Semestre 2011</td> <td>99,79%</td> <td>99,85%</td> </tr> </tbody> </table>			Período	OI (%)	GIGACOM (%)	2010	99,64%	99,72%	1º Semestre 2011	99,79%	99,85%
Período	OI (%)				GIGACOM (%)								
2010	99,64%				99,72%								
1º Semestre 2011	99,79%				99,85%								
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	99,64%												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	77%												
META	100%												
ANÁLISE DE DADOS:	A coleta é realizada sempre que ocorre indisponibilidade de um circuito de comunicação de dados, sendo os dados da indisponibilidade, hora e minuto da indisponibilidade, hora e minuto da resolução do problema e motivo da indisponibilidade do servidor.												
AÇÕES GERENCIAIS:	Realizar monitoramento constante de forma a garantir alta disponibilidade dos circuitos de comunicação de dados, atualizando tecnologicamente, redimensionando a capacidade, para suportar o crescimento e novas demandas												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

1.5 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário (2º nível dos Processos de Trabalho)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGTEC/DERUS													
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS															
INDICADOR		RELATÓRIO DE PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS															
FINALIDADE DO INDICADOR		Identificar o percentual de abandono de chamadas telefônicas recebidas pelo Callcenter															
FÓRMULA		$[(\Sigma \text{ de chamadas recebidas}) - (\Sigma \text{ de chamadas atendidas})] / (\Sigma \text{ de chamadas recebidas})$															
ORIGEM DOS DADOS		Sistema Winav										SENTIDO DE MELHORIA		Menor é Melhor(mM)			
META		< 15%										UNIDADE DE MEDIDA		Nº de chamadas telefônicas			
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2010	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Md no Per.		
RESULTADO NO PERÍODO			34%	32%	44%	29%	18%	14%							29%		
MÉDIA PERÍODO 2011		29,40%		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</p> <p>MÉDIA PERÍODO 2011: 29,40%</p> <p>META (Menor que): 15,00%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</p> <p>PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</p> <p>Jan: 34%, Feb: 32%, Mar: 44%, Abr: 29%, Mai: 18%, Jun: 14%</p> </div> </div>													
META (Menor que)		15,00%															
ANÁLISE DE DADOS		A análise do indicador evidencia a diminuição progressiva do abandono das chamadas recebidas devido ao aumento do número de posto de trabalho no contrato de prestação de serviço.															
AÇÕES GERENCIAIS		Capacitação dos operadores visando reduzir o tempo de atendimento.															



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário (2º nível dos Processos de Trabalho)

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																													
UNIDADE ORGANIZACIONAL DGTEC/DERUS																													
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS																												
INDICADOR	RELATÓRIO COMPARATIVO CRESCIMENTO DE DEMANDA DE CHAMADAS X DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO CALLCENTER																												
FINALIDADE DO INDICADOR	Comparar o crescimento da demanda de chamadas com a disponibilidade de atendimento do Callcenter																												
FÓRMULA	Σ de chamadas recebidas COMPARADO COM $[(\Sigma \text{ de chamadas atendidas})/(\Sigma \text{ de chamadas recebidas})]$																												
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Winav																												
META	> 90%																												
PERIODICIDADE	Mensal																												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>2010</th> <th>Jan</th> <th>Fev</th> <th>Mar</th> <th>Abr</th> <th>Mai</th> <th>Jun</th> <th>Jul</th> <th>Ago</th> <th>Set</th> <th>Out</th> <th>Nov</th> <th>Dez</th> <th>Md no Per.</th> </tr> <tr> <td></td> <td>66%</td> <td>68%</td> <td>56%</td> <td>71%</td> <td>82%</td> <td>86%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>70,60%</td> </tr> </table>	2010	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Md no Per.		66%	68%	56%	71%	82%	86%							70,60%
2010	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Md no Per.																
	66%	68%	56%	71%	82%	86%							70,60%																
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>Jan</th> <th>Fev</th> <th>Mar</th> <th>Abr</th> <th>Mai</th> <th>Jun</th> <th>Jul</th> <th>Ago</th> <th>Set</th> <th>Out</th> <th>Nov</th> <th>Dez</th> <th>Md no Per.</th> </tr> <tr> <td>41076</td> <td>47596</td> <td>58810</td> <td>47479</td> <td>45866</td> <td>38646</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>70,60%</td> </tr> </table>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Md no Per.	41076	47596	58810	47479	45866	38646							70,60%		
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Md no Per.																	
41076	47596	58810	47479	45866	38646							70,60%																	
MÉDIA PERÍODO 2011	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO</p> <p>70,60%</p> <p>MÉDIA PERÍODO 2011</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Comparativo</p> <p>Crescimento de demanda X Disponibilidade de atendimento</p> <p>70,60%</p> <p>MÉDIA PERÍODO 2011</p> </div> </div>																												
META (Maior que)	90,00%																												
ANÁLISE DE DADOS	A análise do indicador evidencia um aumento progressivo na demanda de serviços enquanto a disponibilidade de atendimento vem decrescendo																												
AÇÕES GERENCIAIS	O decréscimo de disponibilidade evidenciado foi ocasionado pela insuficiência de recursos humanos (atendentes) no callcenter.																												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário (2º nível dos Processos de Trabalho)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																									
		UNIDADE ORGANIZACIONAL						DGTEC																																			
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS																																									
INDICADOR		MÉDIA DE ATENDIMENTOS DE DEMANDAS POR FUNCIONÁRIOS																																									
FINALIDADE DO INDICADOR		Avaliar a demanda de atendimentos da DGTEC por funcionário.																																									
FÓRMULA		Σ de atendimentos por mês/ Σ de atendentes																																									
ORIGEM DOS DADOS		Sistema SIC'S										SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor(mM)																													
META												UNIDADE DE MEDIDA		Nº de atendimentos																													
PERIODICIDADE		Mensal																																									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2010		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Md no Per.																											
				83,95	97,83	93,71	83,63	98,13	85,50							90,46																											
RESULTADO NO PERÍODO				15332	20721	19369	18420	22685	19724							19375,17																											
MÉDIA PERÍODO 2011		90,46		<p>Número de atendimentos de demandas por funcionários</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Jan</td><td>83,95</td></tr> <tr><td>Fev</td><td>97,83</td></tr> <tr><td>Mar</td><td>93,71</td></tr> <tr><td>Abr</td><td>83,63</td></tr> <tr><td>Mai</td><td>98,13</td></tr> <tr><td>Jun</td><td>85,50</td></tr> <tr><td>Jul</td><td></td></tr> <tr><td>Ago</td><td></td></tr> <tr><td>Set</td><td></td></tr> <tr><td>Out</td><td></td></tr> <tr><td>Nov</td><td></td></tr> <tr><td>Dez</td><td></td></tr> </tbody> </table>														Mês	Valor	Jan	83,95	Fev	97,83	Mar	93,71	Abr	83,63	Mai	98,13	Jun	85,50	Jul		Ago		Set		Out		Nov		Dez	
Mês	Valor																																										
Jan	83,95																																										
Fev	97,83																																										
Mar	93,71																																										
Abr	83,63																																										
Mai	98,13																																										
Jun	85,50																																										
Jul																																											
Ago																																											
Set																																											
Out																																											
Nov																																											
Dez																																											
META (Menor que)																																											
ANÁLISE DE DADOS																																											
AÇÕES GERENCIAIS																																											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

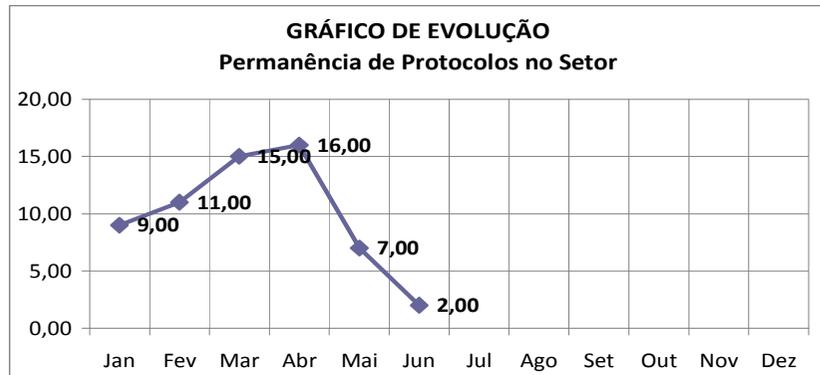
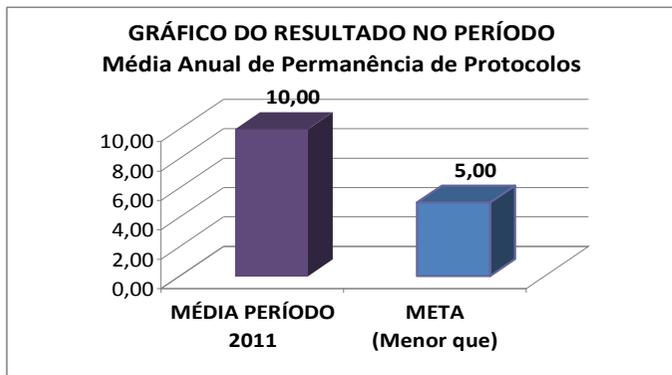
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário (2º nível dos Processos de Trabalho)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL DGTEC - DERUS												
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS												
INDICADOR		TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DE PROTOCOLOS NO SETOR												
FINALIDADE DO INDICADOR		Identificar situações de permanência de processos administrativos nos setores												
FÓRMULA		Média ponderada entre a quantidade de dias de protocolos que entraram e saíram do setor no período solicitado												
ORIGEM DOS DADOS		Sistema PROT										SENTIDO DE MELHORIA		Menor é Melhor(mM)
META		< 5										UNIDADE DE MEDIDA		Número de dias
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2011												
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Md no Per.
RESULTADO NO PERÍODO		9,00	11,00	15,00	16,00	7,00	2,00							10,00
MÉDIA PERÍODO 2011		10,00												
META (Menor que)		5,00												
ANÁLISE DE DADOS		O acompanhamento do indicador no período possibilitou verificar o aumento do tempo de permanência de protocolos no setor que ocorreu em 2010 face ao aumento da demanda para atender as determinações do CNJ.												
AÇÕES GERENCIAIS		Conscientização continuada dos gestores envolvidos quanto a celeridade.												





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

		PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGTEC			
PROCESSO DE TRABALHO		PROVER SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO					
INDICADOR	ÍNDICE MENSAL DE PRODUTIVIDADE DOS TÉCNICOS			DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar produtividade dos técnicos						
FÓRMULA	(Quantidade de chamados atendidos / Quantidade de chamados abertos) x 100						
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status						
ORIGEM DOS DADOS	Sistema SICS			SENTIDO DE MELHORIA	Para Cima		
META	Atender 100% das solicitações			UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
PERIODICIDADE	Mensal						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	JAN/2011	FEV/2011	MAR/2011	ABR/2011	MAI/2011	JUN/2011	Md. No Per.
Chamados abertos	19005	23807	22139	21069	24915	22524	22243
Chamados atendidos	13779	17947	16853	16331	20136	17564	17102
INDICADOR	73%	75%	76%	78%	81%	78%	77%
RESULTADO NO PERÍODO							
LINHA DE BASE	76%						
RESULTADO ATUAL	77%						
META	100%						
ANÁLISE DE DADOS:		Iniciou-se o ano com uma pequena queda de produtividade em relação à linha de base 2010 devido a uma demanda crescente de chamados abertos e à mudança da Administração Superior. No entanto, houve recuperação ao longo dos meses e a média elevou-se em 1% em relação ao semestre anterior.					
AÇÕES GERENCIAIS:		Manter os programas de melhoria que estão sendo implantados (programa de qualidade, etc.) a fim de manter o crescimento de produtividade.					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

	PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS											
	UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGTEC											
PROCESSO DE TRABALHO	PROVER SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO											
INDICADOR	ÍNDICE MENSAL DE ATENDIMENTO POR ESTAÇÃO DE TRABALHO						DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO		X
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o índice de recorrência de problemas de hardware apresentados pelas estações de trabalho, considerando o número total de máquinas em utilização no parque.											
FÓRMULA	(quantidade de ordens de serviço de hardware atendidos no mês / quantidade de estações de trabalho em utilização no parque PJERJ)											
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status											
ORIGEM DOS DADOS	Sistema SICS						SENTIDO DE MELHORIA			Para baixo		
META	Até 1%						UNIDADE DE MEDIDA			Unitário		
PERIODICIDADE												
RESULTADOS	Jul/2010	Ago/2010	Set/2010	Out/2010	Nov/2010	Dez/2010	Jan/2011	Fev/2011	Mar/2011	Abr/2011	Mai/2011	Jun/2011
Quant. de máquinas atendidas com defeito de hardware	395	529	355	446	296	248	337	348	354	313	422	403
Quant. de Estações no PJERJ	20866	21355	21532	21628	21117	20928	20857	21061	21244	21351	21470	21817
INDICADOR	1,9%	2,5%	1,6%	2,1%	1,4%	1,2%	2%	1,6%	1,7%	1,5%	2,0%	1,8%
	Média no 2º Semestre de 2010: 1,8%						Média no 1º Semestre de 2011: 1,8%					
RESULTADO NO PERÍODO												
LINHA DE BASE	1,8%											
RESULTADO ATUAL (média)	1,8%											
META	1%											
ANÁLISE DE DADOS:												
AÇÕES GERENCIAIS:	O indicador manteve a média do último semestre. A DGTEC implementou uma nova política de aquisição de hardware com garantia estendida, evitando futuras manutenções e tende a reduzir o índice cada vez mais.											
	Manter o procedimento de troca de estações obsoletas que apresentam muitos problemas dentro do mês. A cada atendimento realizado, o usuário é orientado quanto às melhores práticas de utilização do equipamento.											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																			
UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGTEC-DEPRO																			
TEMA	Infraestrutura e tecnologia																		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a infraestrutura às atividades administrativas e judiciais.																		
INDICADOR	Índice anual de renovação do parque																		
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o índice de renovação do parque																		
FÓRMULA	(quantidade de equipamentos novos / quantidade total de equipamentos)																		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																		
ORIGEM DOS DADOS	Dados extraídos do Sistema Equipamentos																		
META	Trocar equipamentos obsoletos																		
PERIODICIDADE	Semestral																		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011																		
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>1º SEM/11</th> <th>2º SEM/11</th> <th>Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Impressoras Novas</td> <td style="text-align: center;">0,00%</td> <td style="text-align: center;">0,00%</td> <td style="text-align: center;">0,00%</td> </tr> <tr> <td>Micros Novos</td> <td style="text-align: center;">0,00%</td> <td style="text-align: center;">0,00%</td> <td style="text-align: center;">0,00%</td> </tr> </tbody> </table>		1º SEM/11	2º SEM/11	Md. no Per.	Impressoras Novas	0,00%	0,00%	0,00%	Micros Novos	0,00%	0,00%	0,00%						
	1º SEM/11	2º SEM/11	Md. no Per.																
Impressoras Novas	0,00%	0,00%	0,00%																
Micros Novos	0,00%	0,00%	0,00%																
RESULTADO NO PERÍODO																			
MÉDIA PERÍODO ATUAL	0 impressoras 0 micros																		
META	*																		
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">Índice de Atualização do Parque (2011)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <caption>Índice de Atualização do Parque (2011)</caption> <thead> <tr> <th>Semestre</th> <th>Impressoras do Parque</th> <th>Micros do Parque</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º SEM</td> <td style="text-align: center;">11708</td> <td style="text-align: center;">21102</td> </tr> <tr> <td>2º SEM</td> <td style="text-align: center;">11708</td> <td style="text-align: center;">21102</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">Evolução do Indicador</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <caption>Evolução do Indicador</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Impressoras Novas</th> <th>Micros Novos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Anual 2010</td> <td style="text-align: center;">~500</td> <td style="text-align: center;">~4500</td> </tr> <tr> <td>Anual 2011</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>	Semestre	Impressoras do Parque	Micros do Parque	1º SEM	11708	21102	2º SEM	11708	21102	Ano	Impressoras Novas	Micros Novos	Anual 2010	~500	~4500	Anual 2011	0	0
Semestre	Impressoras do Parque	Micros do Parque																	
1º SEM	11708	21102																	
2º SEM	11708	21102																	
Ano	Impressoras Novas	Micros Novos																	
Anual 2010	~500	~4500																	
Anual 2011	0	0																	
ANÁLISE DE DADOS:	O CNJ efetuou a doação de 2216 microcomputadores na primeira quinzena de junho. Estes equipamentos integrarão o parque assim que forem distribuídos, atualizando o índice de reatualização. Iniciado processo de aquisição de mais 2963 computadores para continuação do Projeto 1 x 1 e atualização do Parque. Aguardamos a licitação do Outsourcing de impressão que visa diminuir os custos de impressão e insumos.																		
AÇÕES GERENCIAIS:	Acompanhar o processo de aquisição de microcomputadores e o processo relativo ao Outsourcing de impressão.																		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

GESTÃO DOS RECURSOS

1.6 Situação do Quadro de Pessoal

UNIDADES DA DIRETORIA	Servidores			Estagiários			Terceirizados			Total geral		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
GABINETE (GBTEC)	10	-	13	-	-	-	08	-	19	18	-	32
Departamento (DEPRO)	49	-	39	-	-	-	345	-	279	394	-	318
Departamento (DERUS)	39	-	33	-	-	-	108	-	133	147	-	166
Departamento (DESI)	38	-	39	-	-	-	79	-	87	117	-	126
TOTAL	136	-	124	-	-	-	549	-	518	676	-	642

Fonte:

A tabela demonstra a diminuição no preenchimento dos quadros da equipe DGTEC.

Deve ser destacado, todavia, que a diminuição observada se deve a perda de 12 servidores e de 22 terceirizados na equipe, de 2009 até a presente data, totalizando no total uma baixa de 34 funcionários na unidade, o que representa uma diminuição de 5,02 %.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

- Capacitação

Equipe – DGTEC (SERVIDORES)							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	EXCEL II	18:00h	1	18	218	
		EXCEL III	20:00h	1	20		
		FUNDAMENTOS DE INFORMÁTICA	20:00h	1	20		
		GIMP - EDITOR DE IMAGENS	20:00h	5	100		
		INTRODUÇÃO AO PACOTE OFFICE 2007	02:00h	2	4		
		OUTLOOK 2003	12:00h	2	24		
		PRODUZINDO DOCUMENTOS NO WORD	16:00h	2	32		
2	Direito e Legislação	CONSTITUCIONALIZAÇÃO DO CPC	08:00h	7	56	252	
		CONTROLE DE CONSTITUCIONALIDADE DAS LEIS	20:00h	1	20		
		DIREITO ADMINISTRATIVO II - AGENTES PÚBLICOS	20:00h	1	20		
		DIREITO ADMINISTRATIVO III - FUNÇÃO ADMINISTRATIVA	20:00h	1	20		
		DIREITO CIVIL - PARTE GERAL	20:00h	1	20		
		DIREITO EMPRESARIAL - PARTE GERAL	18:00h	2	36		
		DIREITOS BASICOS DO CONSUMIDOR	05:00h	4	20		
		NORMAS CONSTITUCIONAIS E PODER CONSTITUINTE	20:00h	1	20		
REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES CIVIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20:00h	2	40				
3	Gestão e Qualidade	ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO - UFF	09:00h	1	9	368	
		ANÁLISE E MELHORIA DE PROCESSOS DE TRABALHO - UFF	15:00h	1	15		
		AUDITORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE	30:00h	1	30		
		BALANCED SCORECARD	12:00h	2	24		
		COMO REALIZAR SUAS METAS UTILIZANDO A PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA	06:00h	3	18		
		COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA NO TRABALHO	10:00h	1	10		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

		ESTATÍSTICA E ANÁLISE DE DADOS GERENCIAIS	15:00h	1	15		
		ETIQUETA CORPORATIVA	12:00h	2	24		
		GESTÃO DE REGISTROS E ARQUIVOS CORRENTES	15:00h	1	15		
		INTERPRETAÇÃO DA NORMA ISO 9001:2008	18:00h	2	36		
		LIDERANÇA NO TRABALHO E GESTÃO DE MUDANÇAS	20:00h	2	40		
		MOTIVAÇÃO DE EQUIPE	15:00h	1	15		
		MOTIVAÇÃO ORGANIZACIONAL	06:00h	1	6		
		NOÇÕES BÁSICAS DA NORMA ISO 9001:2008	12:00h	5	60		
		NOÇÕES BÁSICAS DA NORMA ISO 9001:2008	12:00h	3	36		
		QUALIDADE NO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	15:00h	1	15		
4	Procedimentos e Rotinas						
5	Técnico- Administrativa	A REFORMA ORTOGRÁFICA	12:00h	1	12	157	
		A REFORMA ORTOGRÁFICA	12:00h	1	12		
		COLOCAÇÃO PRONOMINAL	12:00h	1	12		
		COMUNICAÇÃO VERBAL E APRESENTAÇÃO EM PÚBLICO	18:00h	1	18		
		LEITURA DINÂMICA	15:00h	1	15		
		LEITURA, COMPREENSÃO E ELABORAÇÃO DE TEXTOS	20:00h	1	20		
		TÉCNICAS DE REDAÇÃO E REDAÇÃO OFICIAL	20:00h	1	20		
		TERMOS DA ORAÇÃO E PONTUAÇÃO	18:00h	2	36		
		A REFORMA ORTOGRÁFICA	12:00h	1	12		
6	Outros	CONTRATAÇÕES SUSTENTÁVEIS	03:00h	1	3	126	
		CRIANÇA E ADOLESCENTE: POLÍTICAS PÚBLICAS E DESIGUALDADE SOCIAL	07:00h	1	7		
		EVENTO COMEMORATIVO	02:00h	1	2		
		EVENTO COMEMORATIVO	02:00h	3	6		
		IMPLEMENTAÇÃO DE RAD	02:00h	9	18		
		MOMENTO CULTURAL	02:00h	3	6		
		MOMENTO CULTURAL	02:00h	1	2		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

	MOMENTO CULTURAL	02:00h	1	2		
	MOMENTO CULTURAL	02:00h	4	8		
	MOMENTO CULTURAL	02:00h	2	4		
	MOMENTO CULTURAL	02:00h	1	2		
	PARTICIPAÇÃO DE AUDITORES INTERNOS EM TREINAMENTO DE AUDITORIAS DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	09:00h	1	9		
	POR DENTRO DO PALÁCIO	01:00h	1	1		
	SIGA	04:00h	1	4		
	SIGA	04:00h	2	8		
	SOFTWARE BIZAGI	02:00h	4	8		
	TEMAS EM DESTAQUE	02:00h	1	2		
	TEMAS EM DESTAQUE	02:00h	2	4		
	TEMAS EM DESTAQUE	02:00h	2	4		
	TEMAS EM DESTAQUE	02:00h	1	2		
	TEMAS EM DESTAQUE	02:00h	1	2		
	TEMAS EM DESTAQUE	02:00h	1	2		
	VISITAS MEDIADAS HISTÓRICO-EDUCATIVAS AO ANTIGO PALÁCIO DA JUSTIÇA	01:00h	2	2		
	CONTRATAÇÕES SUSTENTÁVEIS	03:00h	1	3		
	CRIANÇA E ADOLESCENTE: POLÍTICAS PÚBLICAS E DESIGUALDADE SOCIAL	07:00h	1	7		
	EVENTO COMEMORATIVO	02:00h	1	2		
	EVENTO COMEMORATIVO	02:00h	3	6		
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO					1.111 horas	
Total de servidores da UO			642			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade					1,73	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

Equipe – DGTEC (TERCERIZADOS)							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	OUTLOOK 2003	12:00h	1	12	12	
2	Direito e Legislação					-	
3	Gestão e Qualidade	5S	06:00h	1	6	116	
		INTELIGÊNCIA ORGANIZACIONAL	06:00h	2	12		
		INTERPRETAÇÃO DA NORMA ISO 9001:2008	18:00h	1	18		
		LIDERANÇA NO TRABALHO E GESTÃO DE MUDANÇAS	20:00h	1	20		
		NOÇÕES BÁSICAS DA NORMA ISO 9001:2008	12:00h	1	12		
		NOÇÕES BÁSICAS DA NORMA ISO 9001:2008	12:00h	2	24		
		NOÇÕES BÁSICAS DA NORMA ISO 9001:2008	12:00h	2	24		
4	Procedimentos e Rotinas					-	
5	Técnico- Administrativa					-	
6	Outros					-	
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						116	
Total de Terceirizados da UO			540				
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade			0,21				



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

1.7 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

Abaixo, apresentamos de forma consolidada a situação dos sistemas utilizados pelas áreas da DGTEC:

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema de protocolo (PROT)	Todas da Unidade	Atende às necessidades	Não
Sistema de Controle de Solicitações (SICS)	Todas da Unidade	Atende parcialmente às necessidades	Sim. Aguardando as adequações
Sistema de Controle de Usuários (SISTUSU)	DESI - DERUS	Atende parcialmente as necessidades	Sim. Aguardando as adequações
Sistema de Segurança (SISTSEG)	Todas da Unidade	Atende parcialmente as necessidades	Sim. Aguardando as adequações
Sistema do portal da Internet	DESI - DERUS	Atende às necessidades	Não
SHM	DEPRO - DERUS	Atende às necessidades	Não
SHF	DEPRO - DERUS	Atende às necessidades	Não
Sistema de controle de material na Web	Todas da Unidade	Atende às necessidades	Não
SISCAN	DEPRO	Atende às necessidades	Não
SISTECNO	DEPRO	Atende parcialmente as necessidades	Sim. Aguardando as adequações
SISPAT	DEPRO	Atende às necessidades	Não



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
SISMAT_WEB	DEPRO	Atende às necessidades	Não
PORTAL DO SERVIDOR	Todas da Unidade	Atende às necessidades	Não

- Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, referente ao 1º semestre de 2011.

FINAL DE 2010			1º SEMESTRE 2011		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
-	-	-	667	94	642

O quantitativo de computadores e impressoras pode ser considerado satisfatório em relação a quantidade de funcionários que trabalham na DGTEC.

O numero de computadores é maior que o numero de pessoas que trabalham na unidade, devido as salas de cursos que a DGTEC mantém permanente para treinamentos de funcionários do PJRJ.



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

1.8 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações:

1- Insuficiência de tomadas elétricas na copa e faltam adaptadores para os novos pinos das tomadas.

2- As instalações dos banheiros da lâmina V não comportam a necessidade de sua utilização.

3- Com a transferência para a lâmina V, tivemos constantes problemas com o Ar Condicionado, que agora parece ter sido solucionado.

- Materiais de Consumo

1- Há problemas quando se opera com o mínimo pedido.

- Materiais Permanentes

1- São considerados satisfatórios.

- Segurança

1- É considerado satisfatório.

1.9 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

Este item descreve a situação das Rotinas Administrativas referentes à DGTEC e detalhado na tabela a seguir:

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGTEC-003	Atender ao Usuário	08	DERUS	22/09/2010	
RAD-DGTEC-004	Homologar Sistemas Corporativos	06	DERUS	31/07/2009	Avaliada em 14/09/2010
RAD-DGTEC-005	Organizar Treinamento dos Sistemas Corporativos	03	DERUS	31/07/2009	Avaliada em 14/09/2010
FRM-DGTEC-005-01	Relatório de Realização de Ação e Capacitação	01	DERUS	07/04/2008	
FRM-DGTEC-005-02	Avaliação de Ação de Capacitação	02	DERUS	31/07/2009	
FRM-DGTEC-005-03	Lista de Presença	03	DERUS	31/07/2009	
FRM-DGTEC-005-05	Planilha de Controle de Avaliações	00	DERUS	07/04/2008	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

RAD-DGTEC-008	Implantar ou Implementar Sistemas Corporativos	03	DERUS	31/07/2009	Avaliada em 14/09/2010
RAD-DGTEC-011	Desenvolver Sistemas	07	DESI	25/05/2010	Em revisão
FRM-DGTEC-011-01	Solicitação de Projeto de Desenvolvimento de Sistema	00	DESI	01/04/2009	
RAD-DGTEC-012	Realizar Manutenção de Sistemas	06	DESI	25/05/2010	Em revisão
FRM-DGTEC-012-01	Solicitação de Projeto de Manutenção de Sistema	00	DESI	01/04/2009	
RAD-DGTEC-016	Movimentar Equipamentos de Informática em Garantia	05	DEPRO	18/10/2010	
RAD-DGTEC-017	Gerenciar Garantia de Equipamentos de Informática	05	DEPRO	18/10/2010	
RAD-DGTEC-018	Gerenciar Distribuição de Equipamentos de Informática em Garantia	05	DEPRO	18/10/2010	
RAD-DGTEC-021	Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação	06	DEPRO	24/09/2010	
FRM-DGTEC-021-01	Controle de Cartuchos	00	DEPRO	14/04/2008	
RAD-DGTEC-026	Atender Solicitação sobre Acesso à Rede, à Internet e ao Correio Eletrônico	07	DEPRO	23/09/2010	
RAD-DGTEC-028	Atender Usuário no Local de Trabalho	06	DEPRO	25/02/2011	
RAD-DGTEC-029	<u>Atender Usuário Remotamente</u>	05	DEPRO	15/09/2010	
RAD-DGTEC-032	<u>Prover Suporte de Hardware</u>	04	DEPRO	01/06/2010	
RAD-DGTEC-033	<u>Administrar Equipamentos e Serviços</u>	05	DEPRO	03/06/2011	
RAD-DGTEC-034	<u>Prestar Atendimento e Suporte a Hardware</u>	05	DEPRO	03/06/2011	
RAD-DGTEC-035	<u>Fiscalizar Contratos de Manutenção</u>	06	DEPRO	03/06/2011	
FRM-DGTEC-035-01	<u>Avaliação de Eficiência do Serviço de Manutenção</u>	00	DEPRO	04/04/2008	
FRM-DGTEC-035-02	<u>Pesquisa Satisfação no Atendimento</u>	00	DEPRO	04/04/2008	
RAD-DGTEC-036	<u>Destinar Equipamentos sem Condições de Uso</u>	04	DEPRO	01/06/2010	
RAD-DGTEC-037	<u>Atender Usuários de Equipamentos de Informática</u>	02	DEPRO	01/06/2010	

1.10 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A tabela a seguir lista a situação dos contratos fiscalizados pela DGTEC:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

RELAÇÃO DE CONTRATOS GERENCIADOS PELA DIVISÃO DE CONTRATOS (DICON) - JUNHO/11

EMPRESA	PROCESSO	CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO	PRAZO INICIAL	PERÍODO DE VIGÊNCIA	VALOR EMPENHADO	VALOR ATESTADO	OBSERVAÇÕES
ALLEN RIO	231.035/10	003/1101/10 (Adesão à Ata de Registro de Preços nº 09/09 - Pregão Eletrônico - PRODERJ)	R\$ 14.152.956,81	36 meses	06/11/10 a 05/11/13			Valor Global R\$ 14.152.956,81 (3 parcelas anuais) R\$ 4.717.652,27 (Nov/10)
AÇÃO INFORMÁTICA	113.232/10	003/419/10 (Adesão à Ata de Registro de Preços nº 03/09 - Pregão Eletrônico - PRODERJ)	R\$ 3.942.075,32	24 meses	31/05/10 a 31/05/12	R\$ 517.730,32	R\$ 517.730,32	R\$ 3.942.075,32 (à vista - jul/10) Alteração R\$ 517.730,32 (mar/11)
B2BR BUSINESS TO BUSINESS INFORMÁTICA	181.900/10	003/1268/10 (Adesão à Ata de Registro de Preços nº 01/10 - Pregão Eletrônico 06/10 - AGU)	R\$ 99.496,32	12 meses	22/11/10 a 21/11/11	R\$ 99.496,32		Valor da hora R\$ 161,52
CNC SOLUTIONS TECNOLOGIA	224.605/10	003/1143/10 (Adesão à Ata de Registro de Preços nº 01/10 - Pregão Eletrônico 26/09 - GRA/MF/MG)	R\$ 10.800.000,00	12 meses	07/12/10 a 06/12/11	R\$ 2.700.000,00	R\$ 223.968,06	Valor unitário por folha digitalizada - R\$ 0,09
E-TAILOR	251.366/10	003/344/11 (Adesão à Ata de Registro de Preços nº PE 108/10 - Pregão Eletrônico - IBGE)	R\$ 607.748,00	36 meses	16/03/11 a 15/03/14	R\$ 569.748,00	R\$ 544.748,00	Material R\$ 338.252,00 Software R\$ 220.388,00 (maio/11) Instalação/configuração R\$38.000,00 Garantia do Hardware R\$324.360,00 (maio/11) Treinamento R\$ 25.000,00
IBM	96.376/10	003/525/10 (Adesão à Ata de Registro de Preços nº 12/09 - Pregão Eletrônico - Banco Central do Brasil)	---	?	?			Hardware R\$ 2.483.765,56 - Software R\$ 176.234,45 (pago out/10) - Serviços R\$ 796.160,00 (pago 5/12/5/10/00 - out/10) - Treinamento 140.000,00 (pago 38/44/50 - out/10) - Suporte - 6 meses - 47.000,00 mensal
SERPRO	6.321/11	003/268/11 (Dispensa: art. 24, XVI)	R\$ 539.554,48	24 meses	21/03/11 a 20/03/13	R\$ 539.554,48	R\$ 16.416,02	
MICROSOFT	162.027/10	003/128/11 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 836.280,00	36 meses	01/02/11 a 31/01/14	R\$ 255.530,00	R\$ 92.920,00	
HELMUT MAUELL DO BRASIL	284.197/07	003/289/08 (Inexigibilidade: art. 28)	R\$ 222.120,00	36 meses	16/04/08 a 15/04/11	R\$ 74.040,00	R\$ 24.680,00	
SAGA	256.892/06	003/159/07 (Pregão nº 010/07)	R\$ 247.200,00	24 meses	01/02/07 a 31/01/09	R\$ 97.451,42	R\$ 43.285,27	R\$ 40.549,62 (licenças/abril) R\$ 39.393,24 (cursos) R\$ 547,15 (suporte telefônico) - R\$ 911,90 (suporte on-site)
SAGA	38.635/08	003/759/08 (Pregão nº 104/08)	R\$ 150.000,00	36 meses	20/11/08 a 20/11/11			Compra: R\$ 215.000,02 Serviços: R\$ 150.000,00 (R\$ 90.000,00 - Serviços - set/09 / R\$ 60.000,00 - Cursos - abr/09) Total: R\$ 365.000,02
SAGA	34.179/08	003/713/08 (Pregão nº 097/08)	R\$ 1.488.506,80	36 meses	01/10/08 a 30/09/11	R\$ 369.332,72	R\$ 205.184,85	Corretiva: R\$ 41.036,96 Preventiva: R\$ 1.862,65 (semestral) OBS: R\$ 41.347,41
SUN MICROSYSTEMS DO BRASIL	38.631/08	003/590/08 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 1.803.622,92	36 meses	04/06/08 a 03/06/11			Manutenção: R\$ 45.283,97 Consultoria: R\$ 173.400,00 (para os 36 meses)
MPS INFORMÁTICA	323.990/06	003/300/07 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 760.115,16	12 meses	01/01/07 a 31/12/07	R\$ 639.431,21	R\$ 266.429,65	
MPS INFORMÁTICA	42.130/10	003/997/10 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 2.835.407,00	12 meses	05/10/10 a 04/10/11	R\$ 1.653.987,42	R\$ 406.408,34	
VISÃO VIRTUAL	256.893/06	003/207/07 (Inexigibilidade: art. 25, I)	R\$ 2.512.269,36	12 meses	01/01/07 a 31/12/07	R\$ 1.767.133,44	R\$ 736.305,60	
SAGA	222.948/06	003/112/07 (Pregão nº 199/06)	R\$ 737.478,00	24 meses	19/12/06 a 18/12/08	R\$ 368.739,00	R\$ 361.739,00	R\$ 368.739,00 - Valor global R\$ 356.739,00 (Licenças jan/11) Suporte



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

RELAÇÃO DE CONTRATOS GERENCIADOS PELA DIVISÃO DE CONTRATOS (DICON) - JUNHO/11								
EMPRESA	PROCESSO	CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO	PRAZO INICIAL	PERÍODO DE VIGÊNCIA	VALOR EMPENHADO	VALOR ATESTADO	OBSERVAÇÕES
STEFANINI	296.795/06	003/114/09 (Concorrência nº 051/08 Técnica e Preço)	R\$ 56.819.349,60	24 meses	20/03/09 a 19/03/11	R\$ 20.439.182,71	R\$ 10.872.998,49	Alteração liberada pelo Decan-Dicon R\$ 2.368.308,90 (24,9191%) 20/07/11
ALLEN RIO	294.418/06	003/318/07 (Pregão nº 024/07)	R\$ 1.657.777,56	24 meses	26/04/07 a 25/04/09	R\$ 707.410,90	R\$ 707.410,90	R\$ 707.410,90 (Maio/11)
ALLEN RIO	239.461/08	003/770/09 (Pregão nº 138/09)	R\$ 864.000,00	24 meses	05/11/09 a 04/11/11	R\$ 164.966,00	R\$ 9.157,92	Valor total: R\$ 864.000,00 R\$ 511.638,00 (Licenças - nov/09) R\$ 187.396,00 (Instalação e configuração - nov/10) R\$ 164.966,00 (Consultoria e Treinamento - 24 meses)
ORACLE DO BRASIL	279.663/07	003/390/08 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 62.786,58	12 meses	24/12/07 a 23/12/08	R\$ 62.786,58		
ORACLE DO BRASIL	149.369/10	003/159/11 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 515.453,27	12 meses	31/08/10 a 30/08/11			
MICROPOWER	199.336/06	003/655/06 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 16.200,00	12 meses	05/08/06 a 04/08/07			R\$ 16.200,00 (nov/10)
TARGETWARE	26.139/10	003/186/10 (Dispensa: art. 24, II)	R\$ 7.870,00	12 meses	20/04/10 a 19/04/11	R\$ 2.835,00		R\$ 2.835,00 à vista
COMPONENTE ELETRÔNICA	254.475/07	003/142/09 (Pregão nº 061/08)	R\$ 3.297.574,36	36 meses	30/04/09 a 29/04/12	R\$ 1.083.993,50	R\$ 442.798,47	Total: R\$ 17.895.240,00 R\$ 15.000.000,00 (ma)
CASUAL	146.993/09	003/528/09 (Dispensa: art. 24,II)	R\$ 4.000,00	12 meses	24/08/09 a 23/08/10	R\$ 3.680,97		R\$3.680,97
PROCOMP	264.996/10	003/261/11 (Inexigibilidade: Art.25, caput)	R\$ 1.378.332,90	24 meses	01/04/11 a 31/03/13	R\$ 631.735,91	R\$ 114.861,08	
IBM	253.271/09	003/697/09 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 89.100,00	36 meses	01/10/09 a 30/09/12	R\$ 29.700,00	R\$ 9.900,00	
IBM	34.590/11	003/690/11 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 230.904,00	24 meses	Memo de inicio	R\$ 57.726,00		R\$ 9.621,00
IBM	174.461/10	003/1415/10 003/1416/10 e 003/1417/10 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 826.654,09	48 meses	28/01/11 a 27/01/15	R\$ 657.236,05	R\$ 516.547,09	R\$ 1.669.452,92 (Hardware) R\$ 516.547,09 (Software - abril/11) R\$ 23.050,75 (Remanejamento Hardware) R\$ 66.675,00 (Tele-suporte) R\$ 220.381,25 (Manutenção e suporte) R\$ 4.591,28 (Mensal)
KENTA	92.243/10	003/454/10 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 3.378.000,00	24 meses	11/06/10 a 10/06/12	R\$ 2.003.878,86	R\$ 954.818,54	
ACECCO TI	30.669/10	003/529/10 (Inexigibilidade: Art. 25, I)	R\$ 323.023,41	12 meses	02/06/2010 a 01/06/11	R\$ 311.635,77	R\$ 125.000,00	
GIGACOM DO BRASIL	103.423/10	003/0815/10 (Pregão nº 094/10)	R\$ 117.043.000,00	48 meses	02/09/10 a 01/09/14	R\$ 11.154.000,00	R\$ 4.547.626,34	Revisão liberada pelo Decan-Dicon R\$ 2.384.652,84
UNISYS BRASIL LTDA	262.644/10	003/294/11 (Inexigibilidade: art. 25, caput)	R\$ 355.152,00	24 meses	01/04/11 a 31/03/13	R\$ 147.980,00	R\$ 29.596,00	
LOCANTY	323.337/08	003/794/09 (Pregão nº 149/09)	R\$ 1.010.996,64	24 meses	03/11/09 a 02/11/11	R\$ 543.423,13	R\$ 167.097,92	

Fonte : UBIRATAN BICALHO DOS SANTOS AZEREDO - MATRÍCULA 10/17.733 - DECAN-DGLOG



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

2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

▪ AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

Resultados (2010)		
1ª Avaliação		
Resultado:	0,0%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	DD/MM/AA	<ul style="list-style-type: none">▪ xxxx;▪ xxxx;
2ª Avaliação		
Resultado:	71,8%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	09/12/2010	<ul style="list-style-type: none">▪ Foi proposta que fosse feita Pesquisa de Satisfação e de Opinião na DGTEC em 2011.

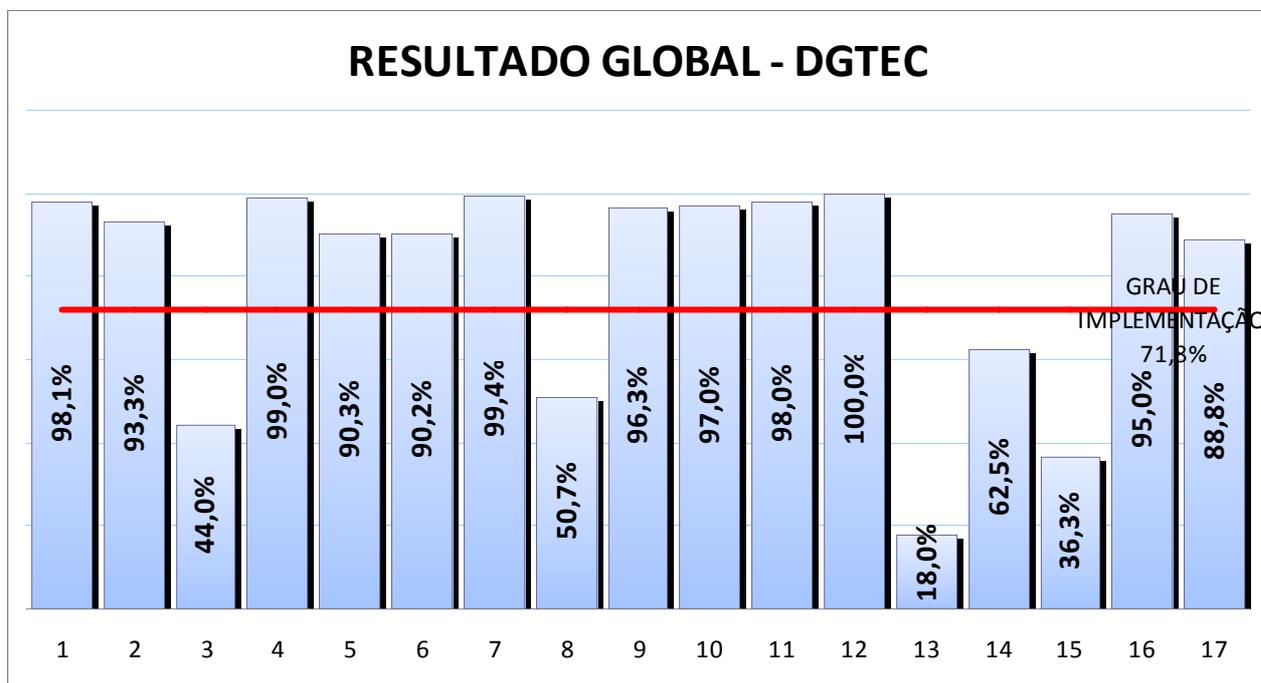
Fonte:

RESULTADO GLOBAL - DGTEC

1. DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS	98,1%
2. PLANOS E PROJETOS	93,3%
3. DOCUMENTO ESTRATÉGICO	44,0%
4. ROTINAS ADMINISTRATIVAS GERAIS	99,0%
5. ROTINAS ADMINISTRATIVAS OPERACIONAIS	90,3%
6. ORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO CORRENTE	90,2%
7. DOCUMENTOS E REGISTROS	99,4%
8. INDICADORES	50,7%
9. COMPETÊNCIAS	96,3%
10. CAPACITAÇÃO	97,0%
11. AMBIENTE DE TRABALHO E CLIMA ORGANIZACIONAL	98,0%
12. INFRAESTRUTURA	100,0%
13. PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO	18,0%
14. CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME	62,5%
15. REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA	36,3%
16. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	95,0%
17. RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS	88,8%
GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO	71,8%



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



▪ **AUDITORIAS DE GESTÃO**

- A Auditoria da DGTEC esta marcada para Setembro de 2011, e neste primeiro semestre a mesma não participou de nenhuma Auditoria como unidade de apoio.

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-

Fonte:



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

3 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Não houve atividades complementares neste primeiro semestre de 2011.

4 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As informações apresentadas demonstram que a DGTEC, através das atividades realizadas no 1º semestre de 2011, tem procurado da melhor forma uma gestão eficiente com o acompanhamento da gestão operacional visando sempre a melhoria dos serviços prestados.

Para continuidade e consolidação dos resultados obtidos neste ultimo semestre, sugere-se:

- 1- aumento do quadro funcional, através de concurso publico ou contratação, visando atender com mais eficiência e rapidez as demandas oriundas dos demais órgãos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- 2- Aumento dos cursos de capacitação e treinamento para servidores e terceirizados lotados na DGTEC, tendo em vista que a unidade cuida de uma área técnica que necessita de cursos específicos para seus tecnicos e analistas;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

5 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES

A árvore de processos de trabalho deve estar atualizada e compatível com os indicadores estratégicos e operacionais apresentados nos itens 2 e 3 deste relatório. A tabela abaixo apresenta exemplo de Processo de Trabalho, indicadores e suas respectivas fórmulas.

1º nível	INDICADORES
P.11 Impulsionar o desenvolvimento institucional do PJERJ	ID.11.1 QUANTIDADE DE SISTEMAS DE GESTÃO IMPLEMENTADOS E PLANEJADOS (\sum sistemas de gestão implementados) e (\sum sistemas de gestão planejados) ID.11.2 QUANTIDADE DE PESSOAS ENVOLVIDAS NO SIGA/PJERJ (\sum pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ) ID.11.3 QUANTIDADE DE SISTEMAS CERTIFICADOS E PLANEJADOS PARA CERTIFICAÇÃO (\sum sistemas certificados) e (\sum sistemas planejados para certificação) ID.11.4 ACERVO DE RAD DO PJERJ, POR UNIDADE [(\sum RAD em vigor no PJERJ), por unidade] ID.11.5 AUDITORIAS REALIZADAS E AUDITORIAS PLANEJADAS NO PERÍODO (\sum auditorias realizadas) e (\sum de auditorias planejadas) por tipo e unidade ID.11.6 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS NO PJERJ (HISTÓRICO) (\sum RACAP com ações implementadas / \sum RACAP com implementação prevista até a data da medição) x100 ID.11.7 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, POR SIGA, DAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO (\sum dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / \sum das unidades do SIGA)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL	
P.11.1 Manter e desenvolver a documentação do SIGA (DEDOC)	ID.11.1.1 PERCENTUAL DE RAD NÃO REVISADAS, POR UNIDADE [(∑RAD sem revisão por período superior a 12 meses) / (Acervo de RAD do PJERJ)] x 100, por unidade (Informando total de RAD revisadas no período)	P.11.1.1) Capacitar servidores em elaboração de RAD e em controle de documentos e registros (SECRA)	ID.11.1.1.1 ÍNDICE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM CONTROLE DE DOCUMENTOS EM AUDITORIAS DE GESTÃO $\left[\frac{\sum(\text{auditorias com ocorrência no requisito 4.2.3 nos últimos 12 meses})}{\sum(\text{auditorias realizadas nos últimos 12 meses})} \right] \times 100$	P.11.1.1.1) Capacitar em controle de documentos e de registros	
		P.11.1.2) Controlar o trâmite de documentos do SIGA (SEDOC)	ID.11.1.1.2 ÍNDICE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM CONTROLE DE REGISTROS EM AUDITORIAS DE GESTÃO $\left[\frac{\sum(\text{auditorias com ocorrências no requisito 4.2.4 nos últimos 12 meses})}{\sum(\text{auditorias realizadas nos últimos 12 meses})} \right] \times 100$	ID.11.1.1.3 ÍNDICE DE INCONSISTÊNCIAS EM ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS (RAD/FRM/MAN) $\left(\frac{\sum(\text{documentos elaborados com inconsistências})}{\sum(\text{documentos formatados})} \right) \times 100, \text{ por unidade}$	P.11.1.1.2) Prestar apoio na elaboração e revisão de RAD
			ID.11.1.2.2 TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE E FORMATAÇÃO DE DOCUMENTOS (RAD/FRM/MAN) $\left(\frac{\sum(\text{dias entre o recebimento do documento na DGDIN e o envio à unidade para assinatura})}{\sum(\text{documentos formatados})} \right)$	P.11.1.2.1) Preparar documentos para implementação	P.11.1.2.2) Organizar siglário
				P.11.1.2.3) Organizar glossário	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/ 2011

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

6 ANEXOS