



PLANILHA DE INDICADORES

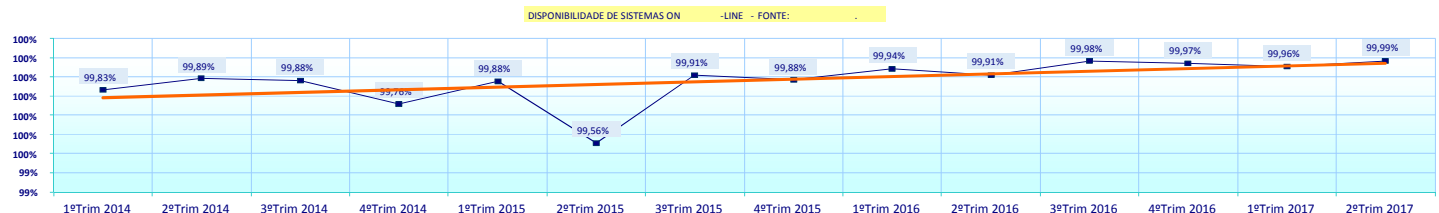
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Tecnologia Eficaz			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.				
INDICADOR	Disponibilidade de Sistemas On-line (IE 38)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	---				
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos sistemas on-line, evitando a interrupção dos serviços prestados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	[ 1 – (Tempo de indisponibilidade de sistemas / Tempo total do período)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM
META	Aumentar a 99,50 % o índice de disponibilização de sistemas					ORIGEM DOS DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual

EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014/2015									
	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	% 2014/2015
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)	129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480	0,00%
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)	218	141	157	319	158	582	119	154	-51,72%
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE	99,83%	99,89%	99,88%	99,76%	99,88%	99,56%	99,91%	99,88%	0,12%

EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016/2017									
	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	% 2016/2017
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)	131.040	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040			
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)	74	117	24	38	57	19			
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE	99,94%	99,91%	99,98%	99,97%	99,96%	99,99%			#DIV/0!

RESULTADOS NO PERÍODO	
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%
RESULTADO ATUAL	#DIV/0!
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. Cabe ressaltar que o sistema fica indisponível por um período muito curto de tempo, entretanto a percepção do usuário do tempo de indisponibilidade tende a ser maior, em razão do retorno se dar em efeito cascata retornando um sistema após o outro.

**AÇÕES GERENCIAIS**  
 • A DGTEC continua concentrando esforços na melhoria do monitoramento proativo dos servidores e serviços, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas antes que estes problemas causem instabilidades ou indisponibilidades no sistemas.  
 • Continuar com o processo de duplicação e balanceamento de servidores e serviços, que permite que a queda de um dos ativos envolvidos não interfira no funcionamento e disponibilidade dos sistemas. Consolidação dos processos de controle de mudanças e gerência de problemas, que evitam que os sistemas fiquem indisponíveis por alterações mal planejadas, executadas de forma inadequada ou em horários impróprios.

Responsável pela emissão do relatório:	Paulo Cesar Soares do valle Júnior	Responsável (aprovação e divulgação):	Bráulio Souza	Data:	21/07/2017
----------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	---------------	-------	------------