



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

---

**Relatório de Informações Gerenciais  
Setorial (RIGER) do 1º Semestre**

**DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)**



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)

Período de Referência:

Janeiro a junho de 2015

Emitido em:

20/07/2015

Aprovado por:

Diretor Geral da DGTEC

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

## SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O PJeRJ EM NÚMEROS .....	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS .....	3
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS ..	5
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS .....	7
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	7
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO .....	8
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	8
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS .....	9
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS .....	10
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	11
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	14



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE DA DGTEC

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

### 1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ EM NÚMEROS (do mês de referência)

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO Fonte: DGTEC	
<u>EQUIPAMENTOS</u> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Total de Computadores: 24.454 Microcomputadores em uso.</li></ul>	
<u>VIRTUALIZAÇÃO</u> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Unidades no Processo Eletrônico: 194 (1ºGrau) e 37 (2ºGrau).</li><li>○ Unidades Totalmente Eletrônicas:<ul style="list-style-type: none"><li>1º Grau (incluindo Juizados Especiais e Turmas Recursais): 18</li><li>2º Grau: 05</li></ul></li><li>○ Unidades Híbridas (Processo Eletrônico):<ul style="list-style-type: none"><li>1º Grau (incluindo JE e TR): 176</li><li>2º Grau: 27</li></ul></li></ul>	

### 2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o período de referência do relatório)

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
<b>PE 09 - Ampliação da Utilização do SIGA-DOC para os processos administrativos do PJERJ</b>	-----	-----	Projeto em fase de implantação de requisições de alterações de sistema.
<b>PE 10 - Ampliação do Processo Eletrônico Judicial</b>	-----	-----	Embora o Projeto dependa da aprovação da Administração superior quanto ao Cronograma para o Biênio, nesse primeiro semestre de 2015, oito serventias foram contempladas com o processo eletrônico, como pode ser observado no item 05 deste Relatório.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE DA DGTEC

**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 (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
<b>PE 11- Atualização do Parque Tecnológico</b>	14,93 % (computadores) 8,52 % (scanner)	14,93 % (computadores) 8,52 % (scanner)	14,93 % (corresponde a 2.565 computadores) e 8,52% (corresponde a 77 scanners). Quanto às <u>impressoras</u> , houve alteração no Termo de Referência, a fim de que seja realizado Registro de Preço para aquisição.
<b>PE 12 - Criação do site de Contingência</b>	----	----	Foram agendadas algumas reuniões com possíveis fornecedores para auxílio sobre o escopo do projeto. Contratação de Consultoria foi aprovada.
<b>PE 13 - Instalação de sistema de wi-fi</b>	----	----	Levantamos os requisitos para o site-survey. A atividade irá auxiliar no calculo estimado do dimensionamento de infraestrutura de antenas e controladoras para cada uma das áreas onde o Wi-fi será disponibilizado, e seus respectivos valores. As informações obtidas serão utilizadas na composição da análise de viabilidade. Projeto piloto esta funcionando no Órgão Especial, Tribunal Pleno e no térreo da lâmina V.
<b>PE 14 - Reestruturação e Unificação das Plataformas dos Sistemas do PJERJ</b>	----	----	A apresentação da proposta de arquitetura está prevista para 09/2015. A proposta visa elucidar à possível arquitetura de desenvolvimento de sistemas, contemplando as camadas de banco de dados, servidor de aplicação, plataforma de desenvolvimento e frameworks da instituição. O projeto segue conforme o planejado.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE DA DGTEC

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

### 3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>IE 31 – Aderência às Metas do PETI (Plano Estratégico de TI)</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>Linha de Base</td><td>40,63%</td></tr><tr><td>Situação Atual</td><td>62,50%</td></tr><tr><td>Meta</td><td>100,00%</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valor	Linha de Base	40,63%	Situação Atual	62,50%	Meta	100,00%	<p>Não foi possível medir esse Indicador no 1º Semestre de 2015, uma vez que as Metas do PETI da DGTEC estão sendo revisadas. Vale ressaltar que este Indicador Estratégico nº 31 será suprimido pelo Indicador 18 da Resolução Nº 198/2014, a partir do 2º Semestre de 2015.</p>
Categoria	Valor								
Linha de Base	40,63%								
Situação Atual	62,50%								
Meta	100,00%								
<p>IE 32 – Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>Linha de Base</td><td>99,32%</td></tr><tr><td>Situação Atual</td><td>99,71%</td></tr><tr><td>Meta</td><td>99,50%</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valor	Linha de Base	99,32%	Situação Atual	99,71%	Meta	99,50%	<p>Este indicador visa monitorar o tempo de disponibilidade dos equipamentos de rede instalados que dão suporte aos equipamentos periféricos de todo PJERJ. E o indicador manteve-se acima da meta estipulada, que é de 99,50%.</p>
Categoria	Valor								
Linha de Base	99,32%								
Situação Atual	99,71%								
Meta	99,50%								
<p>IE 33 – Disponibilidade de Sistemas Online</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>Linha de Base</td><td>99,32%</td></tr><tr><td>Situação Atual</td><td>99,72%</td></tr><tr><td>Meta</td><td>99,50%</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valor	Linha de Base	99,32%	Situação Atual	99,72%	Meta	99,50%	<p>Este Indicador visa o monitoramento do tempo de disponibilidade dos sistemas do PJERJ e apresenta uma tendência de alta, 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. E o indicador manteve-se acima da meta estipulada, que é de 99,50%.</p>
Categoria	Valor								
Linha de Base	99,32%								
Situação Atual	99,72%								
Meta	99,50%								



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE DA DGTEC

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

INDICADORES OPERACIONAIS										
GRÁFICO	COMENTÁRIO									
<p><b>Índice de Produtividade dos Técnicos da DGTEC Jan a Jun/2015:</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Índice</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>Qtd solicitações Abertas</td><td>237.127</td></tr><tr><td>Qtd Solicitações Atendidas</td><td>221.230</td></tr><tr><td>Qtd Não Atendida</td><td>15.897</td></tr></tbody></table>	Índice	Valor	Qtd solicitações Abertas	237.127	Qtd Solicitações Atendidas	221.230	Qtd Não Atendida	15.897	<p>No 1º Semestre de 2015 verificou-se que a meta foi alcançada nos quatro primeiros meses. Já nos meses de maio e junho ocorreram quedas significativas nos índices, devido ao aumento do quantitativo de solicitações abertas, associado à deteriorização da prestação do serviço por parte da empresa contratada.</p>	
Índice	Valor									
Qtd solicitações Abertas	237.127									
Qtd Solicitações Atendidas	221.230									
Qtd Não Atendida	15.897									
<p><b>Disponibilidade do Banco de Dados - Jan a Jun/ 2015</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Disponibilidade</th><th>Quantidade</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>Disponível</td><td>260.510</td><td>99,95%</td></tr><tr><td>Indisponível</td><td>523</td><td>0,10%</td></tr></tbody></table>	Disponibilidade	Quantidade	Porcentagem	Disponível	260.510	99,95%	Indisponível	523	0,10%	<p>O nível de disponibilidade dos bancos de dados que atendem aos sistemas corporativos manteve-se em relação ao nível alcançado no semestre anterior, permanecendo assim acima da meta estabelecida. A tecnologia de cluster Oracle, a qual provê redundância dos bancos de dados em dois servidores distintos, e a atuação das equipes de banco de dados, de servidores e de redes permanece sendo de suma importância para manutenção de conquista dessa meta.</p>
Disponibilidade	Quantidade	Porcentagem								
Disponível	260.510	99,95%								
Indisponível	523	0,10%								
<p><b>Chamadas ao Call Center - Jan a Jun/2015</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Resultado</th><th>Quantidade</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>Atendidas</td><td>120.445</td><td>86%</td></tr><tr><td>Desistências</td><td>19.210</td><td>14%</td></tr></tbody></table>	Resultado	Quantidade	Porcentagem	Atendidas	120.445	86%	Desistências	19.210	14%	<p>Com base nos indicadores medidos para o período, nota-se que houve aumento do número de chamadas e de atendentes. A Contratada não mantém equipe técnica suficiente para execução do contrato de forma a garantir os níveis de acordo de serviço exigidos, bem como ou não apresenta melhorias significativas para os processos de trabalho. As ações apresentadas pela empresa até o momento não foram eficazes. A DGTEC tem adotado as medidas previstas em contrato e legislação, como aplicação de glosa e instauração de procedimento apuratório.</p>
Resultado	Quantidade	Porcentagem								
Atendidas	120.445	86%								
Desistências	19.210	14%								



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE DA DGTEC

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

### 4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

### 5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- A DGTEC nesse 1º Semestre de 2015 deu o passo inicial para entrar na era da Computação em Nuvem com a migração do correio eletrônico, trazendo melhores recursos de disponibilidade, segurança e o aumento da capacidade de armazenamento.
- Implantação da Certidão de Autuação na Comarca da Capital.
- Apoio didático aos usuários por vídeos tutoriais. Mais de 100 vídeos produzidos e disponibilizados pela equipe da DGTEC/SEMOS.
- O Processo Eletrônico foi implantado em 08 Serventias nesse 1º semestre. Sete Juizados Especiais e uma Vara Cível de Campo Grande, de acordo com o PE 10, informado no item 02 deste relatório.
- Substituição de 2.565 computadores e troca de scanner em 77 unidades, de acordo com o PE 11, informado no item 02 deste relatório.
- Início dos estudos para contratação de empresa para o Site Redundante do TJRJ, de acordo com o PE 12, informado no item 02 deste relatório.
- Projeto piloto do sistema Wi-Fi no Órgão Especial, no Tribunal Pleno e no térreo da lâmina V, de acordo com o PE 13, informado no item 02 deste relatório.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE DA DGTEC

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

### 6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no período de referência, excluídas as dos projetos)

---

- Projeto de readequação da rede IP, para a contratação de empresa para fornecimento de 1.520 switches de pequeno porte e acessórios, para atendimento às novas instalações de unidades do Poder Judiciário:

Este projeto básico visa dar ao PJERJ a infraestrutura de equipamentos mais modernos, tecnologicamente superiores e capazes de aumentar a qualidade e disponibilidade dos serviços atualmente oferecidos e ainda ser capaz de segmentar tráfego de diversas naturezas como Videoconferência, CFTV, VOIP para gerenciarmos melhor o uso da rede corporativa em relação ao tráfego de dados relativos aos sistemas corporativos. A aquisição desta foi realizada para readequação proposta pelo Departamento de Engenharia para suporte de voz da rede IP, videoconferência, para suportar as novas instalações de unidades do PJERJ e para a substituição de equipamentos obsoletos com modelos de mais de 10 anos instalados no âmbito do Poder Judiciário e para formação de reserva técnica. Elaborado estudo, levantamento da quantidade de switches antigos do parque do PJERJ, análise de equipamentos dos maiores fabricantes de mercado, elaboração do termo de referência.

### 7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

---

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
<NÃO APLICÁVEL>	<NÃO APLICÁVEL>

---





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE DA DGTEC

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

### 8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		<b>X</b>		No que se refere a recursos relacionados à pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro de analista de TI. O quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado na unidade, tendo em vista o grande aumento da demanda dos serviços da DGTEC nos últimos anos, principalmente com o crescimento do Processo Eletrônico no PJERJ.
Tecnologia da Informação	<b>X</b>			Quanto a equipamentos de TI, a DGTEC conta com quantidade suficiente para execução de suas tarefas cotidianas.
Infraestrutura		<b>X</b>		No ano de 2014 ocorreu a mudança desta Diretoria, do prédio da lâmina V, que era exclusiva de Tecnologia da Informação, para outras instalações do complexo do PJERJ.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE DA DGTEC

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

### **9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS**

---

Ao longo do 1º Semestre de 2015, esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação manteve o planejamento programado para o Biênio 2015/2016, principalmente no que se refere à definição dos Projetos Estratégicos desta Diretoria Geral. Os projetos estratégicos da DGTEC foram aprovados pelo Exm.º Desembargador Presidente do TJRJ, após avaliação da Comissão de Gestão Estratégica e Planejamento (COGEP).

Foi definido 06 Projetos Estratégicos para DGTEC, que estão descritos no item 2 deste Relatório Gerencial.

Dentro das principais realizações, e dos Projetos Estratégicos citados, estão algumas das iniciativas propostas pelo Exm.º Desembargador Presidente do TJRJ, em sua carta de compromisso divulgada no início de sua gestão, para o Biênio 2015/2016.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

### 10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

PLANILHA DE INDICADORES													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					
TEMA	Tecnologia Eficaz			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.								
INDICADOR	Aderência às Metas do PETI (IE 31)			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 31/12/2014					ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA	Metas			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012				1ºTrim 2013	2ºTrim 2013	3ºTrim 2013	4ºTrim 2013	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	Δ% 2013/2014	
TM - Metas do PETI				32	32	32	32	32	32	32	32	0,00%	
MA - Metas do PETI Alcançadas				20	20	20	20	20	20	20	22	10,00%	
<b>ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI</b>				<b>62,50%</b>	<b>62,50%</b>	<b>62,50%</b>	<b>62,50%</b>	<b>62,50%</b>	<b>62,50%</b>	<b>62,50%</b>	<b>68,75%</b>	<b>10,00%</b>	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014				1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	Δ% 2015/2016	
TM - Metas do PETI													
MA - Metas do PETI Alcançadas													
<b>ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI</b>												#DIV/0!	
RESULTADOS NO PERÍODO		ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI- FONTE:											
LINHA DE BASE (31/12/2009)	40,63%												
RESULTADO ATUAL	#DIV/0!												
META	80,00%												
ANÁLISE CRÍTICA	O Planejamento Estratégico em Tecnologia da Informação do PJERJ, aprovado em 06/05/2010, pela Resolução TJ/OE 08/2010, define 32 metas para atendimento total das necessidades de TI, dentre elas os sistemas essenciais e estratégicos da Administração Superior. Dos 12 itens pendentes, 5 são relacionados às pesquisas, que já estão na fase de desenvolvimento. Não foi possível medir esse Indicador no 1º Semestre de 2015, uma vez que as Metas do PETI da DGTEC estão sendo revisadas. Vale ressaltar que este Indicador 31 será suprimido pelo Indicador 18 da Resolução nº 198/2014, a partir do 2º Semestre.												
AÇÕES GERENCIAIS	Implementar pesquisa de Índice de Satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos e pesquisa de índice de satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos. Revisar as Metas do PETI da DGTEC.												
Responsável pela emissão do relatório:		Willian Teles				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza		Data:	15/07/2015



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DE INDICADORES														
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Tecnologia Eficaz			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.									
INDICADOR	Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia (IE 32)			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, até 2014					ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA	Minutos				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012				1ºTrim 2013	2ºTrim 2013	3ºTrim 2013	4ºTrim 2013	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	Δ% 2013/2014		
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)				712	884	1.532	543	309	345	211	588	8,29%		
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA</b>				<b>99,45%</b>	<b>99,33%</b>	<b>98,84%</b>	<b>99,59%</b>	<b>99,76%</b>	<b>99,74%</b>	<b>99,84%</b>	<b>99,56%</b>	<b>-0,03%</b>		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014				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								1,11%	
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				459	292								-36,38%	
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA</b>				<b>99,65%</b>	<b>99,78%</b>							<b>0,13%</b>		
RESULTADOS NO PERÍODO		<b>DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE:</b>												
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%													
RESULTADO ATUAL	99,78%													
META	99,50%													
ANÁLISE CRÍTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este indicador visa monitorar o tempo de disponibilidade dos equipamentos de rede instalados que dão suporte aos equipamentos periféricos de todo PJERJ;</li> <li>O indicador manteve-se acima da meta estipulada.</li> </ul>													
AÇÕES GERENCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter o monitoramento e análise de dados diárias sobre os casos de indisponibilidade e fatores ocasionadores, relatando-se em tempo real à unidade responsável pela supervisão e ao Gabinete da DGTEC que acompanhará as ações corretivas e preventivas posteriores às ocorrências.</li> <li>Implantar um plano de atualização periódica do parque tecnológico de servidores, soluções de armazenamento e equipamentos de conectividade, evitando que os mesmos tornem-se obsoletos e diminuindo o número de interrupções não planejadas. Em andamento processos de controle de mudanças e gestão de problemas, que evitarão que os equipamentos fiquem indisponíveis por ações mal planejadas ou executadas de forma inadequada.</li> </ul>													
Responsável pela emissão do relatório:				Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza		
								Data:				15/07/2015		



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DE INDICADORES													
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>													
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 33)			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 para 99,50 % o índice de disponibilização de sistemas até 2014					ORIGEM DOS DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Minutos				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012				1ºTrim 2013	2ºTrim 2013	3ºTrim 2013	4ºTrim 2013	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	% 2013/2014	
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)				244	373	1.157	477	218	141	157	319	-33,12%	
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,81%	99,72%	99,13%	99,64%	99,83%	99,89%	99,88%	99,76%	0,12%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014				1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	% 2015/2016	
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040								1,11%
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				158	582								268,35%
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,88%	99,56%							-0,32%	
RESULTADOS NO PERÍODO		<b>DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE:</b>											
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%												
RESULTADO ATUAL	99,56%												
META	99,50%												
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Este indicador visa o monitoramento do tempo de disponibilidade dos sistemas do PJERJ e apresenta uma tendência de alta, 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.</p>												
AÇÕES GERENCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter o monitoramento e análise de dados diários sobre os casos de indisponibilidade e fatores ocasionadores, relatando-se em tempo real à unidade responsável pela supervisão e ao Gabinete da DGTEC que acompanhará as ações corretivas e preventivas posteriores às ocorrências.</li> <li>Continuar com o processo de duplicação e balanceamento de servidores e serviços, que permite que a queda de um dos ativos envolvidos não interfira no funcionamento e disponibilidade dos sistemas.</li> <li>Implantar um plano de atualização periódica do parque tecnológico de servidores, soluções de armazenamento e equipamentos de conectividade, evitando que os mesmos tornem-se obsoletos e diminuindo o número de interrupções não planejadas. Em andamento processos de controle de mudanças e gestão de problemas, que evitarão que os sistemas fiquem indisponíveis por alterações mal planejadas, executadas de forma inadequada ou em horários impróprios.</li> </ul>												
Responsável pela emissão do relatório:		Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):		Bráulio Souza		Data:		15/07/2015	



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

**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	Eficiência Operacional				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Buscar a excelência na gestão de custos operacionais							
INDICADOR	Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos da DGTEC				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Atender usuários dos Serviço de Tecnologia da Informação							
FINALIDADE	Acompanhar a produtividade dos técnicos da DGTEC.											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			--	INDICADOR DE DESEMPENHO			x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		--	INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	$(\sum \text{ de quantidade de solicitações de serviço atendidas} / \sum \text{ de quantidade de solicitações de serviço abertas}) \times 100$											SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor (mM)	
META	> 95%								ORIGEM DOS DADOS			Sistema SICS		UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2013		jan/14	fev/14	mar/14	abr/2014	mai/14	jun/14	jul/14	ago/14	set/14	out/14	nov/14	dez/14	Somatório do Período
	Qtd solicitações Abertas		30191	27750	29016	25724	31234	23047	35981	32284	32082	33401	28221	18574	347505
	Qtd Solicitações Atendidas		27406	26899	26696	23709	28491	23148	35701	32292	31630	35092	27226	20216	338506
	Qtd Não Atendida		2785	851	2320	2015	2743	-101	280	-8	452	-1691	995	1642	8999
	Percentual Atendidas		90,8%	96,9%	92,0%	92,2%	91,2%	100,4%	99,2%	100,0%	98,6%	105,1%	96,5%	108,8%	97,41%
	2014		jan/15	fev/15	mar/15	abr/15	mai/15	jun/15	jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	dez/15	Somatório do Período
	Qtd solicitações Abertas		32476	34122	47936	37483	42000	43110							237127
	Qtd Solicitações Atendidas		31949	33357	46580	35551	36344	37449							221230
	Qtd Não Atendida		527	765	1356	1932	5656	5661							15897
	Percentual Atendidas		98,4%	97,8%	97,2%	94,8%	86,5%	86,9%							93,30%
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%														
MÉDIA PERÍODO(2013)	97%														
RESULTADO ATUAL (2014)	95%														
META (2014)	> 95%														
ANÁLISE CRÍTICA	No 1º Semestre de 2015 verificou-se que a meta foi alcançada nos quatro primeiros meses. Já nos meses de maio e junho ocorreram quedas significativas nos índices, devido ao aumento do quantitativo de solicitações abertas associado à deteriorização da prestação do serviço por parte da empresa contratada.														
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC vem, recorrentemente, registrando a precariedade da prestação 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:		Leonardo Schmidt Kassuga					Responsável (aprovação e divulgação):			Braulio Souza			Data:		20/07/2015



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DE INDICADORES												
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	x	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	--	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--			
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.							
INDICADOR	DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	--							
FINALIDADE	Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--			
FÓRMULA	$(\sum \text{de nº de conexões bem sucedidas no período} / \sum \text{de nº de conexões coletadas no período}) \times 100$								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	2014	1º trimestre/14		2º trimestre/14		3º trimestre/14		4º trimestre/14		Resultado no Per.		
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		132.480		525.600
		Conexões bem sucedidas		128.974		130.906		132.413		132.402		524.695
		Conexões sem sucesso		626		134		67		78		905
	Percentual de bem sucedidas		99,52%		99,90%		99,95%		99,94%		99,83%	
	2015	1º trimestre/15		2º trimestre/15		3º trimestre/15		4º trimestre/15		Resultado no Per.		
		Conexões coletadas		129.600		131.040						260.640
		Conexões bem sucedidas		129.516		130.994						260.510
		Conexões sem sucesso		84		46						130
	Percentual de bem sucedidas		99,94%		99,96%						99,95%	
RESULTADOS NO PERÍODO												
LINHA DE BASE (2012)	99,52%											
MÉDIA PERÍODO (2014)	99,83%											
RESULTADO ATUAL (2015)	99,95%											
META (2014)	> 99,50%											
ANÁLISE CRÍTICA	O nível de disponibilidade dos bancos de dados que atendem aos sistemas corporativos manteve-se em relação ao nível alcançado no semestre anterior, permanecendo assim acima da meta estabelecida. A tecnologia de cluster Oracle, a qual provê redundância dos bancos de dados em dois servidores distintos, e a atuação das equipes de banco de dados, de servidores e de redes permanece sendo de suma importância para manutenção de conquista dessa meta.											
AÇÕES GERENCIAIS	Como esse nível de disponibilidade dos bancos de dados é influenciado por vários componentes de infraestrutura e de sistemas, é fundamental que ações corretivas possam ser tomadas em menor tempo possível, o que vem sendo atingido através da estruturação mais adequada do Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TI (SEMIT) do Departamento de Infraestrutura de TI (DEINF).											
Responsável pela emissão do relatório: Sidney Aloisio Ferreira Pryor				Responsável (aprovação e divulgação): Braulio Souza				Data: 20/07/2015				



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DE INDICADORES																												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DEATE	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--																			
TEMA	Eficiência operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Buscar a excelência na gestão de custos operacionais																							
INDICADOR	Relatório Demonstrativo da Eficácia do Call Center			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD - DGTEC- 003: ATENDER AO USUÁRIO																							
FINALIDADE	Avaliar a eficácia do Call Center no atendimento as chamadas recebidas.								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	--	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--																			
FÓRMULA	[Σ de chamadas atendidas / Σ de chamadas recebidas] x 100								SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)																		
META	> 95 %								ORIGEM DOS DADOS	Sistema Winav			UNIDADE DE MEDIDA	Nº chamadas telefônicas														
EVOLUÇÃO	2014	Chamadas Recebidas	jan-14	20.901	fev-14	17.873	mar-14	21.439	abr-14	19.714	mai-14	24.937	jun-14	16.942	jul-14	20.493	ago-14	20.535	set-14	19.686	out-14	19.331	nov-14	17.925	dez-14	20.288	Média no Período	240.064
		Chamadas Atendidas	16.699	15.660	16.236	17.078	19.855	12.157	18.706	17.040	17.104	18.540	16.925	16.135	202.135													
		Desistências	4.202	2.213	5.203	2.636	5.082	4.785	1.787	3.495	2.582	791	1.000	4.153	37.929													
		Nº Atendentes	19	21	22	21	20	20	19	19	25	25	25	25	21													
		Percentual Atendidas	80%	88%	76%	87%	80%	72%	91%	83%	87%	96%	94%	80%	82%													
	2015	Chamadas Recebidas	jan-15	24.486	fev-15	20.171	mar-15	27.574	abr-15	20.861	mai-15	25.186	jun-15	21.377	ago-15		set-15		out-15		nov-15		dez-15		Média no Período	139.655		
		Chamadas Atendidas	18.052	17.496	25.204	18.999	20.805	19.889							120.445													
		Desistências	6.434	2.675	2.370	1.862	4.381	1.488							19.210													
		Nº Atendentes	27	27	27	27	27	28							27													
		Percentual Atendidas	74%	87%	91%	91%	83%	93%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	86%													
	RESULTADOS NO PERÍODO																											
	Linha de Base (2009)	71%																										
	MÉDIA PERÍODO(2014)	82%																										
	RESULTADO ATUAL (2015)	80%																										
META	> 95%																											
ANÁLISE CRÍTICA	Com base nos indicadores medidos para o período, nota-se que houve aumento do número de chamadas e de atendentes. Desde o início da operação do novo contrato em 02/06/2014, a contratada só cumpriu o índice exigido no Termo de referência no mês de outubro/2014.																											
AÇÕES GERENCIAIS	A Contratada não mantém equipe técnica suficiente para execução do contrato de forma a garantir os níveis de acordo de serviço exigidos, bem como ou não apresenta melhorias significativas para os processos de trabalho. As ações apresentadas pela empresa até o momento não foram eficazes. A DGTEC tem adotado as medidas previstas em contrato e legislação, como aplicação de glosa e instauração de procedimento apuratório.																											
Responsável pela emissão do relatório:			Ana Oliveira			Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza			Data:			20/07/2015													