



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

---

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

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

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL</b>		
	<b>DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)</b>		
Período de Referência: 2015	Emitido em: 20/01/2016	Aprovado por: Maurício Rebouças	

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

## SUMÁRIO

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO Fonte: DGTEC
<p><u>EQUIPAMENTOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Total de Computadores: 25.184 Microcomputadores em uso.</li></ul> <p><u>VIRTUALIZAÇÃO</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Unidades no Processo Eletrônico: 420 (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)
PE 09 - Ampliação da Utilização do SIGA-DOC para os processos administrativos do PJERJ	30,00%	20,00%	Em andamento, estudo comparativo de alguns sistemas disponíveis no mercado: SEI (Federal), Hólos (MPS) e Solar BPM (SOFTPLAN).
PE 10 - Ampliação do Processo Eletrônico Judicial	65,49%	69,45 %	Foram 193 serventias implantadas nessa gestão, de março a dezembro de 2015.
PE 11- Atualização do Parque Tecnológico	59,17%	39,67 % (computadores) 76,09 % (scanner)	Entrega de computadores e Scanners seguindo o planejado e entrega de impressoras com pequeno atraso.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
PE 12 - Criação do site de Contingência	50,00%	50,00%	Em dia. Documentação para contratação da consultoria está pronta e o processo prossegue com os procedimentos relativos à licitação.
PE 13 - Instalação de sistema de wi-fi	55,00%	55,00%	Projeto evoluindo de acordo com o cronograma.
PE 14 - Reestruturação e Unificação das Plataformas dos Sistemas do PJERJ	55,00%	55,00%	Documento de referência Arquitetural aprovado em 03/11/15 de 2015.

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

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
IE 32 – Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia	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 %.
IE 33 – Disponibilidade de Sistemas Online	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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

	serviços.
INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Produtividade dos Técnicos	No ano de 2015, verificou-se que a meta não foi alcançada nos meses de maio e de junho, porém a média do período ficou em 96,65 %, a cima da meta anual que é (> 95,00 %). De qualquer forma, esta Diretoria Geral continua tomando ações gerenciais para conseguir atender mais solicitações atendidas que abertas para tentar diminuir o passivo existente.
Disponibilidade do Banco de Dados	O nível de disponibilidade dos bancos de dados que atendem aos sistemas corporativos foi bastante prejudicado em agosto de 2015 devido a uma falha generalizada que provocou séria indisponibilidade no período, contudo no balanço anual, houve no trimestre posterior o retorno do indicador aos patamares já conquistados anteriormente e a meta anual permanece atingida.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Eficácia do Call Center	Com base nos indicadores medidos para o período, nota-se que apesar do aumento do número de atendentes, ocorreu queda significativa na produtividade. 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.
-------------------------	--

### 4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

### 5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Avanço enorme na ampliação do Processo Eletrônico Judicial, com implantação de 193 novas serventias eletrônicas no ano de 2015.
- Aumento da capacidade de armazenamento das caixas postais, com o correio na nuvem.
- Substituição do sistema da VEP, com implantação do sistema PROJUDI em julho (Ato Normativo 19/2015) e expansão do sistema PROJUDI em setembro (Ato Normativo Conjunto 48/2015).
- Entrega do segundo Token para Magistrados. Projeto piloto iniciado em novembro, com os Juízes do 1º, 4º, 12º, e 13º NUR.
- Convênio PJERJ/Banco do Brasil para guia eletrônica de depósito judicial para processos de 1ª instância.
- Abertura de solicitações pela Internet através do portal do TJRJ.
- Criação do Portal da Infância e Juventude, difundindo as iniciativas da área para magistrados e para a sociedade em geral.
- Criação do Portal do observatório judicial de violência contra mulher.
- Criação das centrais de custódia no sistema DCP.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

**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)

---

### 7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

---

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
-----	-----

### 8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

---

Tópicos				Observações
Pessoal		X		No que se refere a recursos relacionados à pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro de analista de TI. O quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado na unidade.
Tecnologia da Informação		X		Visando atender o crescimento da demanda solicitada pela administração, esta Diretoria Geral, optou por colocar como Estratégico, o projeto de criação do site de contingência, além de projetos visando o aumento da capacidade de processamento do banco de dados, capacidade de armazenamento e capacidade dos canais de comunicação.
Infraestrutura		X		A infraestrutura de datacenter desta Diretoria Geral não é adequada, em função da localização por questões de segurança.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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

---

Ao longo do 2º 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 e execução dos Projetos Estratégicos desta Diretoria Geral, elencados no capítulo 2 deste relatório.

Destacando-se o avanço enorme na ampliação do Processo Eletrônico Judicial, com implantação de 193 novas serventias eletrônicas de março a dezembro de 2015.

No capítulo 5 deste relatório, estão listadas as principais realizações desta Diretoria Geral, no ano de 2015, do qual vale ressaltar o aumento da capacidade de armazenamento das caixas postais, com o correio na nuvem.

Vale ressaltar que algumas dessas realizações listadas no capítulo 5, são iniciativas propostas pelo Exm.<sup>o</sup> 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) - ANUAL

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

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

PLANILHA DE INDICADORES													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.													
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DGTEC	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	X	<b>INDICADOR DE PROJETO</b>		<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>					
<b>TEMA</b>	Tecnologia Eficaz			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.								
<b>INDICADOR</b>	Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia (IE 32)			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	---								
<b>FINALIDADE</b>	Garantir a funcionalidade regular dos equipamentos de tecnologia							<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status				
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>		<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>		<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>	X	<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>					
<b>FÓRMULA</b>	[ 1 – (Tempo de indisponibilidade de equipamentos / Tempo total do período) ] X 100							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM				
<b>META</b>	Aumentar para 99,5% o índice de disponibilização de equipamentos, até 2014					<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Minutos				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014</b>				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>	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016</b>				1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	Δ% 2015/2016	
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.400	132.480					1,11%	
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				459	292	196	164					-36,38%	
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA</b>				<b>99,65%</b>	<b>99,78%</b>	<b>99,85%</b>	<b>99,88%</b>					<b>0,13%</b>	
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>		<b>DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE:</b>											
<b>LINHA DE BASE (31/12/2009)</b>	99,32%												
<b>RESULTADO ATUAL</b>	99,88%												
<b>META</b>	99,50%												
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	<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>												
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A DGTEC está concentrando esforços na melhoria do monitoramento proativo dos servidores, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas antes que estes problemas instabilidades ou indisponibilidades no sistemas.</li> <li>Continuar com o processo de duplicação e balanceamento de servidores e serviços, que permite que a queda de um dos ativos envolvidos não interfira no funcionamento e disponibilidade dos sistemas.</li> <li>Consolidação do plano de atualização periódica do parque tecnológico de servidores, soluções de armazenamento e equipamentos de conectividade, que evitam que os mesmos tornem-se obsoletos e diminuindo o número de interrupções não planejadas.</li> <li>Consolidação dos 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>												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>			Paulo Cesar Soares do valle Júnior				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>			Bráulio Souza			
							<b>Data:</b>			08/01/2016			



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	Tecnologia Eficaz			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.							
INDICADOR	Disponibilidade de 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		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014</b>				1ºTrim 2013	2ºTrim 2013	3ºTrim 2013	4ºTrim 2013	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	Δ% 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%
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE</b>				<b>99,81%</b>	<b>99,72%</b>	<b>99,13%</b>	<b>99,64%</b>	<b>99,83%</b>	<b>99,89%</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,76%</b>	<b>0,12%</b>
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016</b>				1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	Δ% 2015/2016
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480					1,11%
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				158	582	119	154					268,35%
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE</b>				<b>99,88%</b>	<b>99,56%</b>	<b>99,91%</b>	<b>99,88%</b>					<b>-0,32%</b>
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>												
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%											
RESULTADO ATUAL	99,88%											
META	99,50%											
<p style="text-align: center;"><b>DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE:</b></p>												
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	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.											
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A DGTEC está 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 instabilizem ou indisponibilizem os sistemas. Está em andamento a contratação de empresa especializada para manutenção do software do portal corporativo que permitirá uma melhora considerável nos procedimentos que envolvem a disponibilização dos sistemas on-line.</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. Consolidação dos processos de controle de mudanças e gestão de problemas, que evitam que os sistemas fiquem indisponíveis por alterações mal planejadas, executadas de forma inadequada ou em horários impróprios.</li> </ul>											
Responsável pela emissão do relatório:	Paulo Cesar Soares do valle Júnior					Responsável (aprovação e divulgação):	Bráulio Souza			Data:	08/01/2016	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

### 11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES																	
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			--	INDICADOR DE PROJETO			--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		--	
TEMA	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	2014													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%			
	2015													Somatório do Período			
	Qtd solicitações Abertas	32476	34122	47936	37483	42000	43110	42975	41196	40363	40298	41063	33553	476575			
	Qtd Solicitações Atendidas	31949	33357	46580	35551	36344	37449	45040	41053	40083	40430	40416	32362	460614			
	Qtd Não Atendida	527	765	1356	1932	5656	5661	-2065	143	280	-132	647	1191	15961			
	Percentual Atendidas	98,4%	97,8%	97,2%	94,8%	86,5%	86,9%	104,8%	99,7%	99,3%	100,3%	98,4%	96,5%	96,65%			
RESULTADOS NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%																
MÉDIA PERÍODO(2014)	97%																
RESULTADO ATUAL (2015)	97%																
META (2015)	> 95%																
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																	
ANÁLISE CRÍTICA	No ano de 2015, verificou-se que a meta não foi alcançada nos meses de maio e de junho, porém a média do período ficou em 96,65 %, a cima da meta anual que é (> 95,00 %). De qualquer forma, esta Diretoria Geral continua tomando ações gerenciais para conseguir atender mais solicitações atendidas que abertas para tentar diminuir o passivo existente.																
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:		07/01/2016	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.												
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DGTEC-DEINF	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	x	<b>INDICADOR DE PROJETO</b>	--	<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>	--	<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	--			
<b>TEMA</b>	Infraestrutura e Tecnologia			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.							
<b>INDICADOR</b>	DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	--							
<b>FINALIDADE</b>	Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados							<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status			
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>	--	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	X	<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>	--	<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>	--			
<b>FÓRMULA</b>	$(\sum \text{de nº de conexões bem sucedidas no período} / \sum \text{de nº de conexões coletadas no período}) \times 100$							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Maior é Melhor (mM)			
<b>META</b>	> 99,50%					<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DEINF-DIBDA	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Nº de sessões de usuário			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	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		132.480		132.480		525.600
		Conexões bem sucedidas		129.516		130.994		131.559		132.307		524.376
		Conexões sem sucesso		84		46		921		173		1.224
		Percentual de bem sucedidas		99,94%		99,96%		99,30%		99,87%		99,77%
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>												
<b>LINHA DE BASE (2012)</b>	99,52%	<div style="text-align: center;"> </div>										
<b>MÉDIA PERÍODO (2014)</b>	99,83%											
<b>RESULTADO ATUAL (2015)</b>	99,77%											
<b>META (2015)</b>	> 99,50%											
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	O nível de disponibilidade dos bancos de dados que atendem aos sistemas corporativos foi bastante prejudicado em Agosto/2015 devido a uma falha generalizada que provocou séria indisponibilidade no período, contudo no balanço anual, houve no trimestre posterior o retorno do indicador aos patamares já conquistados anteriormente e a meta anual permanece atingida. 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 permaneceu sendo de suma importância para manutenção de conquista dessa meta.											
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Como esse nível de disponibilidade dos bancos de dados é influenciado por vários componentes de infraestrutura e de sistemas, e houve o surgimento de outros bancos de dados menores e sem infraestrutura totalmente redundante, o indicador geral foi afetado sem que houvesse um real prejuízo ao ambiente corporativo do Tribunal. A ocorrência que realmente carece maior atenção foi a falha do ambiente em Agosto/2015 que prejudicou bastante o indicador daquele período e a ação corretiva definitiva está em processo de estudo pela DGTEC.											
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>			Sidney Aloisio Ferreira Pryor			<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>			Braulio Souza			
								<b>Data:</b>		06/01/2016		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES																						
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																						
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DEATE	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--													
TEMA	Eficiência operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO		Buscar a excelência na gestão de custos operacionais																
INDICADOR	Relatório Demonstrativo da Eficácia do Call Center			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		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	Maiores é Melhor (mM)										
META	> 95 %					ORIGEM DOS DADOS	Sistema Winav			UNIDADE DE MEDIDA	Nº chamadas telefônicas											
EVOLUÇÃO	2014	Chamadas Recebidas	jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	Média no Período							
		Chamadas Atendidas	20.901	17.873	21.439	19.714	24.937	16.942	20.493	20.535	19.686	19.331	17.925	20.288	240.064							
		Desistências	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							
		Nº Atendentes	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							
		Percentual Atendidas	19	21	22	21	20	20	19	19	25	25	25	25	21							
	2015	Chamadas Recebidas	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	Média no Período							
		Chamadas Atendidas	24.486	20.171	27.574	20.861	25.186	21.377	23.202	32.085	21.263	19.235	21.247	24.274	280.961							
		Desistências	18.052	17.496	25.204	18.999	20.805	19.889	21.683	22.343	18.891	18.135	19.257	17.859	238.613							
		Nº Atendentes	6.434	2.675	2.370	1.862	4.381	1.488	1.519	9.742	2.372	1.100	1.990	6.415	42.348							
		Percentual Atendidas	27	27	27	27	27	28	28	28	28	28	28	28	28							
RESULTADOS NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Linha de Base (2009)</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>MÉDIA PERÍODO(2014)</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>RESULTADO ATUAL (2015)</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>&gt; 95%</td> </tr> </table>														Linha de Base (2009)	71%	MÉDIA PERÍODO(2014)	82%	RESULTADO ATUAL (2015)	85%	META	> 95%
Linha de Base (2009)	71%																					
MÉDIA PERÍODO(2014)	82%																					
RESULTADO ATUAL (2015)	85%																					
META	> 95%																					
ANÁLISE CRÍTICA	Com base nos indicadores medidos para o período, nota-se que apesar do aumento do número de atendentes, ocorreu queda significativa na produtividade. 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 não apresenta melhorias significativas para os processos de trabalho. As ações apresentadas pela empresa até o momento não foram eficazes. Apesar de registrar vinte e oito funcionários lotados no órgão solucionador objeto, a equipe é diluída em turnos de seis horas. Além disso, há alta incidência de posições ociosas, devido à quantidade elevada de ausências de funcionários. 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:			Leonardo Kassuga			Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza			Data:			07/01/2016							