



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

---

**Relatório de Informações Gerenciais**  
**Setorial**

**Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)**

**Anual de 2008**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL</b>		
	Unidade rganizacional: DGTEC	Aprovado por: Paulo Roberto Targa	Período: janeiro a dezembro de 2008

## SUMÁRIO

<b>1 RESUMO EXECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Objetivos Estratégicos .....</b>	<b>5</b>
<b>3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho).....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário (2º nível dos Processos de Trabalho).....</b>	<b>11</b>
<b>4 GESTÃO DOS RECURSOS .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1 Situação do Quadro de Pessoal .....</b>	<b>17</b>
<b>4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....</b>	<b>19</b>
<b>4.3 Situação dos Demais Recursos de Infraestrutura .....</b>	<b>21</b>
<b>4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) .....</b>	<b>23</b>
<b>4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades .....</b>	<b>24</b>
<b>5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO .....</b>	<b>24</b>
<b>6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>26</b>
<b>7 ANEXOS .....</b>	<b>27</b>
<b>7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores.....</b>	<b>27</b>



## 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, referente ao período compreendido entre o mês de janeiro a dezembro de 2008.

Para efeito de avaliação da gestão estratégica, os Objetivos Estratégicos foram realizados dentro da previsão anual, com a ressalva do objetivo *Disseminar as Políticas de Segurança da Informação*, replanejado para o biênio de 2009-2010. As ações gerenciais adotadas no objetivo *Implementar Processo Eletrônico – Projeto Piloto Juizado Especial da Ilha do Governador* permitiram a realização de 95% do que lhe fora planejado, restando apenas a aprovação da Administração e a edição de atos normativos a disciplinar o processo eletrônico e o cadastro presencial de usuários.

Quanto à avaliação da gestão operacional, os resultados foram satisfatoriamente atingidos, apesar de os indicadores *Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos*, *Índice mensal de Atendimentos por Estação de Trabalho* e *Incidentes de Segurança por Usuário* aguardarem alguns ajustes no Sistema de Controle de Solicitações (SICS) a fim de gerar relatórios eficientes ao controle desses indicadores.

Para o indicador *Estações sem Antivírus ou Desatualizadas por Parque Total*, a maneira de monitorá-lo será revista, já que a fórmula atual não reflete a realidade de atualização do programa antivírus das máquinas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ). Com isso o indicador não pode ser usado como parâmetro a fim de se alcançar os resultados pretendidos.

No tocante à documentação, a RAD-DGTEC-026 - *Atender Solicitação de Acesso à Rede, à Internet e ao Correio Eletrônico* – encontra-se em fase de readequação do processo de trabalho, mediante revisão pela equipe da Divisão de Instalação e Segurança de Sistemas (DISEG). Além disso, a DGTEC mantém contato, sempre que necessário, com o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DEGEA), que a orienta acerca do processo de implementação dos acervos arquivísticos, de acordo com o Código de Classificação de Documentos (CCD) e Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD).



A Unidade vem gerindo, conforme planejado, os contratos de manutenção e de serviços que lhe cabem, entretanto o procedimento torna-se muito lento em razão da burocratização.

No relatório da Auditoria Interna 01/08, realizada na DGTEC em 30/05/20088, presteza e cortesia no atendimento das solicitações da auditoria, bem como domínio e conhecimento dos processos de trabalho ressaem como pontos fortes.

Por fim, da árvore de processos foram excluídos os indicadores Disponibilidade da Rede (Local e Remota) e Quantidade de Vírus Encontrados e Removidos por Dia. A equipe técnica responsável pelo primeiro indicador chegou à conclusão de que não existe um meio de apurá-lo de forma a contribuir eficientemente com o SIGA. Já o segundo indicador não possui parâmetros de modo a refletir a qualidade dos serviços e tampouco fornecem dados consistentes para efeito de aperfeiçoamento do trabalho.

## 2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

### 2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Alinhados com os do PJERJ, a Alta Direção definiu os direcionadores estratégicos da DGTEC nos seguintes termos:

Missão da DGTEC: *“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.”*

Visão da DGTEC: *“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.”*



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 2.2 Objetivos Estratégicos

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Plan	Real		
Implementação de Novas Práticas de Gestão	Disseminar as Políticas de Segurança da Informação	Políticas disseminadas até final de Jan/2009			fevereiro de 2007 a janeiro de 2009	
<b>Análise dos Resultados:</b> Projetado para o biênio de 2009-2010.						
Implementação de Novas Práticas de Gestão	Implementar Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas – MDS	Metodologia implementada até janeiro de 2009	100%	100%	fevereiro de 2007 a janeiro de 2009	
<b>Análise dos Resultados:</b> O objetivo estratégico foi realizado dentro do planejado para o período, conforme especificado no Plano de Implantação da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas. No entanto, será necessária a continuação da Orientação e Acompanhamento da implantação da MDS para projetos e sistemas.						
Fortalecimento da Informatização do PJERJ	Migrar o sistema DAP para o Projeto Comarca (todos os Juizados)	Sistema migrado em todos os juizados até junho de 2008	100%	100%	março de 2007 a junho de 2008	
<b>Análise dos Resultados:</b> A migração integralmente concluída em junho/2008.						
Fortalecimento da Informatização do PJERJ	Implementar Processo Eletrônico – Projeto Piloto Juizado Especial da Ilha do Governador	Projeto implementado até dezembro de 2008	100%	95%	março de 2007 a dezembro de 2008	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**Análise dos Resultados:** O desenvolvimento e a homologação do escopo inicial do projeto foram concluídos. O projeto está em fase de implantação, dependendo de aprovação da Administração e da edição de atos normativos que disciplinarão o processo eletrônico e cadastro presencial de usuários.

Fortalecimento da Informatização do PJERJ	<b>Desenvolver sistema de controle de solicitações – Projeto Piloto na DGTEC</b>	Sistema desenvolvido até dezembro de 2008	100%	100%	março de 2007 a dezembro de 2008	
---	--	---	------	------	--	--

**Análise dos Resultados:** O Sistema de Controle de Solicitações de Informática Emergencial foi implantado em 02/06/2008. O controle de solicitações do sistema Equipa já foi substituído em outubro de 2008.

A versão genérica do SICS se encontra em levantamento, tendo sido o cronograma deste módulo do Projeto deslocado para o próximo biênio pelos seguintes motivos:

- Necessidade de implementar novas solicitações de manutenção evolutiva dos usuários da DGTEC para aprimorar a utilização do SICS (adaptações, consultas, relatórios)
- Deslocamento de um analista de sistemas do projeto para implementar demandas relativas a um sistema da Engenharia (SISENG).

No quarto trimestre, foi implementado um conjunto de solicitações evolutivas para o Módulo Informática Emergencial.

Fortalecimento da Informatização do PJERJ	<b>Desenvolver Diário da Justiça Eletrônica</b>	Sistema desenvolvido até dezembro de 2008	100%	100%	janeiro de 2008 a dezembro de 2008	
---	---	---	------	------	--	--

**Análise dos Resultados:** Foram desenvolvidos, homologados e implantados os módulos SPEDOADM, SPEDONET e Consulta ao DJE. A data de implantação foi antecipada para 31/07/2008 por ordem da Administração.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

#### 3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho)

<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	<b>DGTEC</b>								
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Prover Serviços de Tecnologia da Informação e de Comunicação</b>								
<b>INDICADOR</b>	<b>Percentual de Despesas com Informática</b>						<b>fonte: DGPCF</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar gastos com informática em relação à despesa total da Justiça efetivamente realizada								
<b>FÓRMULA</b>	$Inf1 = (Ginf/Dpj) \times 100$								
<b>PERIODICIDADE</b>	Anual								
<b>META</b>									
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>Inf1(%) = (Ginf/Dpj)</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	
		2,29	2,42	3,55	2,71	2,24	1,96	2,88	
	<b>Ginf</b>	21.646.001,00	30.836.650,00	47.209.921,00	39.690.206,00	38.449.988,00	33.406.974,20	53.513.079,00	
	<b>DPJ</b>	946.184.000,00	1.272.022.000,00	1.330.348.000,00	1.464.800.000,00	1.712.802.960,00	1.703.290.000,00	1.857.962.991,85	
<b>Ginf/Dpj</b>									
<b>Inf1(%)=(Ginf/Dpj) x100</b>									
<b>RESULTADO DO INDICADOR</b>	Acima exposto								
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	No primeiro semestre, o aumento do percentual deveu-se à redução dos gastos com informática e da despesa total do PJERJ. Levando, agora, em consideração o período anual para efeito de análise, os gastos com informática aumentaram assim como a despesa total do PJERJ.								
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>									
<b>Responsável pela emissão do relatório: DGTEC</b>				<b>Responsável (aprovação e divulgação): DGTEC</b>					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL:</b>		DGTEC/DEPRO		
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>PROVER SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO</b>				
<b>INDICADOR</b>		NÚMERO DE COMPUTADORES DISPONÍVEIS POR SERVIDOR		<b>DESEMPENHO</b>	<b>ACOMPANHAMENTO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Analisar e monitorar a evolução da proporção entre o número de micros disponíveis e o número de usuários que fazem o uso regular de computadores, aí incluso os servidores efetivos, terceirizados, estagiários e magistrados.				
<b>FÓRMULA</b>		Número de computadores/número de usuários				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		DEPRO-DISEG		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Para baixo	
<b>META</b>		≤ 2 usuários por máquina		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		
<b>PERIODICIDADE</b>		<b>SEMESTRAL</b>				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>1º Semestre 2007</b>		<b>2º Semestre 2007</b>		<b>Md. no Per.</b>
		17800 microcomputadores	21843 usuários	17800 microcomputadores	23908 usuários	0,74
	<b>2008</b>	<b>1º Semestre 2008</b>		<b>2º Semestre 2008</b>		<b>Md. no Per.</b>
		17800 microcomputadores	25703 usuários	19300 microcomputadores	28004 usuários	0,68
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<p style="text-align: center;"><b>Computadores Disponíveis por Servidor (Anual 2008)</b></p>		<p style="text-align: center;"><b>Computadores Disponíveis por Servidor (Comparativo entre 2007 e 2008)</b></p>		
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)</b>	0,74					
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</b>	0,68					
<b>META</b>	1:1					
<b>ANÁLISE DADOS:</b>		O número de usuários aumentou enquanto o de micros manteve-se estável. A média recomendada é de 2 usuários para 1 computador, sendo que o TJERJ se coloca entre o índice de 1 para 2 e 1 para 1.				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Está em processo de licitação a aquisição de mais microcomputadores.				



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>		
	<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL:</b>	DGTEC-DEPRO	

<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO			
<b>INDICADOR</b>	DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA	<b>DESEMPENHO</b>	<b>ACOMPANHAMENTO</b>	<b>X</b>
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os circuitos de comunicação de dados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro			
<b>FÓRMULA</b>	(Total de minutos de indisponibilidade * 100) / Total de minutos do período			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DEPRO/DISRE	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Para cima	
<b>META</b>	100% de disponibilidade	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral			

<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2007	Período	1º Trimestre 2007	2º Trimestre 2007	3º Trimestre 2007	4º Trimestre 2007	Md. no Per.
		Telemar	88,25	88,50	86,78	84,73	87,06
Embratel	92,21	94,13	90,21	86,73	90,82		
	2008	Período	1º Trimestre 2008	2º Trimestre 2008	3º Trimestre 2008	4º Trimestre 2008	Md. no Per.
		Telemar	81,01	86,32	79,67	77,89	81,22
Embratel	84,62	93,80	87,32	81,07	86,70		

<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<p style="text-align: center;"><b>Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dados</b></p> <p style="text-align: center;">Telemar</p>	<p style="text-align: center;"><b>Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dados</b></p> <p style="text-align: center;">Embratel</p>
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)</b>	88,94%		
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</b>	83,96%		
<b>META</b>	100%		

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	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, anotado no Sistema de Controle de Solicitações – SICS.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	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 ANUAL

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC														
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO															
<b>INDICADOR</b>		RELATÓRIO NÚMERO DE ATENDIMENTOS DE DEMANDAS POR FUNCIONÁRIOS															
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Avaliar a demanda de atendimentos da DGTEC por funcionário.															
<b>FÓRMULA</b>		$\sum$ de atendimentos por mês / $\sum$ atendentes															
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Sistema EQUIPA										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		Maior é melhor (MM)			
<b>META</b>												<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Nº. de atendimentos			
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral															
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		2006		JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Méd. Per.	
		2007		JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Méd. Per.	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>				274	234	285	288	287	319	0	0	0	0	0	0	140	
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)</b>		276		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA DE MENSAL DE ATENDIMENTOS</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>NÚMERO DE ATENDIMENTOS DE DEMANDAS POR FUNCIONÁRIOS</b></p> </div> </div>													
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</b>		140															
<b>META (maior que)</b>																	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Devido a recente substituição do sistema de solicitações EQUIPA para o novo sistema SICS, ainda não foi implementado o relatório de demanda por funcionário, tornando inviável a medição deste indicador no 2º semestre.															
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Assim que for implementado o relatório de demanda por funcionário, o indicador voltará a ser monitorado.															



## 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)

<b>FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL														
<b>DGTEC / DERUS</b>														
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	<b>RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS</b>													
INDICADOR	<b>RELATÓRIO DE PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</b>													
FINALIDADE DO INDICADOR	Identificar o percentual de abandono de chamadas telefônicas recebidas pelo Callcenter.													
FÓRMULA	$[(\sum \text{de chamadas recebidas}) - (\sum \text{de chamadas atendidas})] / (\sum \text{de chamadas recebidas})$													
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	2006	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.
	2007	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.
RESULTADO NO PERÍODO		5,00%	5,62%	6,02%	5,52%	9,79%	16,23%	9,16%	10,01%	11,54%	11,76%	12,40%	11,58%	9,55%
		19,98%	20,69%	13,85%	17,96%	20,52%	23,81%	24,98%	12,65%	17,07%	20,81%	22,18%	20,78%	19,61%
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	9,55%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</b></p> <p>PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</p> <p>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007): 9,55%</p> <p>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008): 19,61%</p> <p>META (menor que): 15,00%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS - EVOLUÇÃO REGRESSIVA</b></p> <p>PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</p> <p>5,00% 5,52% 16,23% 9,16% 12,40% 19,98% 20,69% 13,85% 24,98% 23,81% 17,07% 22,18% 20,78%</p> </div> </div>												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	19,61%													
META (menor que)	15,00%													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O acompanhamento do indicador no período evidenciou que a meta não foi atingida.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	O aumento do abandono de chamadas foi ocasionado pela insuficiência de recursos humanos (atendentes) no Callcenter. A contratação de novos atendentes já foi solicitada e aprovada.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																																							
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC / DERUS																																																																						
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS																																																																							
INDICADOR	RELATÓRIO DE TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DE PROTOCOLOS NO SETOR																																																																							
FINALIDADE DO INDICADOR	Identificar situações de permanência de processos 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	Nº. de dias																																																											
PERIODICIDADE	Mensal																																																																							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.																																																										
	2007	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.																																																										
		6,25	3,25	2,75	3,75	2,75	3,00	2,75	3,00	4,00	4,75	3,25	6,75	3,85																																																										
		1,25	2,00	5,25	2,50	2,00	1,25	2,50	2,00	3,25	3,75	3,00	2,75	2,63																																																										
RESULTADO NO PERÍODO																																																																								
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	3,85	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA DE DIAS DE PERMANÊNCIA NO SETOR</b></p> <p>Nº. DIAS</p> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <th>Período</th> <th>Média</th> </tr> <tr> <td>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)</td> <td>3,85</td> </tr> <tr> <td>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</td> <td>2,63</td> </tr> <tr> <td>META (menor que)</td> <td>5,00</td> </tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA DE DIAS DE PERMANÊNCIA NO SETOR - EVOLUÇÃO REGRESSIVA</b></p> <p>Nº. OBS. e N.º C.</p> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <th>Mês</th> <th>Valor</th> </tr> <tr><td>JAN/07</td><td>6,25</td></tr> <tr><td>FEV/07</td><td>3,25</td></tr> <tr><td>MAR/07</td><td>2,75</td></tr> <tr><td>ABR/07</td><td>3,75</td></tr> <tr><td>MAI/07</td><td>2,75</td></tr> <tr><td>JUN/07</td><td>3,00</td></tr> <tr><td>JUL/07</td><td>2,75</td></tr> <tr><td>AGO/07</td><td>3,00</td></tr> <tr><td>SET/07</td><td>4,00</td></tr> <tr><td>OUT/07</td><td>4,75</td></tr> <tr><td>NOV/07</td><td>3,25</td></tr> <tr><td>DEZ/07</td><td>6,75</td></tr> <tr><td>JAN/08</td><td>1,25</td></tr> <tr><td>FEV/08</td><td>2,00</td></tr> <tr><td>MAR/08</td><td>5,25</td></tr> <tr><td>ABR/08</td><td>2,50</td></tr> <tr><td>MAI/08</td><td>2,00</td></tr> <tr><td>JUN/08</td><td>1,25</td></tr> <tr><td>JUL/08</td><td>2,50</td></tr> <tr><td>AGO/08</td><td>2,00</td></tr> <tr><td>SET/08</td><td>3,25</td></tr> <tr><td>OUT/08</td><td>3,75</td></tr> <tr><td>NOV/08</td><td>3,00</td></tr> <tr><td>DEZ/08</td><td>2,75</td></tr> </table> </div> </div>													Período	Média	MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	3,85	MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	2,63	META (menor que)	5,00	Mês	Valor	JAN/07	6,25	FEV/07	3,25	MAR/07	2,75	ABR/07	3,75	MAI/07	2,75	JUN/07	3,00	JUL/07	2,75	AGO/07	3,00	SET/07	4,00	OUT/07	4,75	NOV/07	3,25	DEZ/07	6,75	JAN/08	1,25	FEV/08	2,00	MAR/08	5,25	ABR/08	2,50	MAI/08	2,00	JUN/08	1,25	JUL/08	2,50	AGO/08	2,00	SET/08	3,25	OUT/08	3,75	NOV/08	3,00	DEZ/08	2,75
Período	Média																																																																							
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	3,85																																																																							
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	2,63																																																																							
META (menor que)	5,00																																																																							
Mês	Valor																																																																							
JAN/07	6,25																																																																							
FEV/07	3,25																																																																							
MAR/07	2,75																																																																							
ABR/07	3,75																																																																							
MAI/07	2,75																																																																							
JUN/07	3,00																																																																							
JUL/07	2,75																																																																							
AGO/07	3,00																																																																							
SET/07	4,00																																																																							
OUT/07	4,75																																																																							
NOV/07	3,25																																																																							
DEZ/07	6,75																																																																							
JAN/08	1,25																																																																							
FEV/08	2,00																																																																							
MAR/08	5,25																																																																							
ABR/08	2,50																																																																							
MAI/08	2,00																																																																							
JUN/08	1,25																																																																							
JUL/08	2,50																																																																							
AGO/08	2,00																																																																							
SET/08	3,25																																																																							
OUT/08	3,75																																																																							
NOV/08	3,00																																																																							
DEZ/08	2,75																																																																							
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	2,63																																																																							
META (menor que)	5,00																																																																							
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O acompanhamento do indicador no período possibilitou verificar uma expressiva redução ( <b>31,68%</b> ) no tempo médio de permanência de protocolos no setor.																																																																							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Acompanhamento do tempo de permanência, de modo a corrigir situações de excessiva demora na análise de processos e conscientização continuada dos gestores envolvidos quanto à celeridade processual.																																																																							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	<b>FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL		<b>DGTEC / DERUS</b>													
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS													
<b>INDICADOR</b>		RELATÓRIO COMPARATIVO CRESCIMENTO DE DEMANDA DE CHAMADAS X DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO CALLCENTER													
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Comparar o crescimento da demanda de chamadas com a disponibilidade de atendimento do Callcenter.													
<b>FÓRMULA</b>		$\sum$ de chamadas recebidas COMPARADO COM $[\sum$ de chamadas atendidas / $\sum$ de chamadas recebidas]													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Sistema WINAV										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		Maior é Melhor (MM)	
<b>META</b>		> 90%										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Nº. de chamadas telefônicas	
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2006</b>	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.	
	2007	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.	
		95,00%	94,38%	93,98%	94,48%	90,21%	83,77%	90,84%	89,99%	88,46%	88,24%	87,60%	88,42%	90,45%	
		80,02%	79,31%	86,15%	82,04%	79,50%	76,21%	75,02%	87,35%	82,93%	79,19%	77,82%	79,22%	80,54%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO CALLCENTER</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>COMPARATIVO CALLCENTER CRESCIMENTO DE DEMANDA X DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO</b></p> </div> </div>													
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</b>		90,45%													
<b>META (maior que)</b>		80,54%													
		90,00%													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A análise do indicador evidencia um aumento progressivo na demanda de serviços enquanto a disponibilidade de atendimento vem decrescendo.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		O decréscimo de disponibilidade evidenciado foi ocasionado pela insuficiência de recursos humanos (atendentes) no Callcenter.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 3.3 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Produção (2º Nível dos Processos de Trabalho)

#### 3.3.1 Gerenciar Infraestrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																								
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGTEC-DEPRO																						
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO																								
<b>INDICADOR</b>		DISPONIBILIDADE DE COMPUTADORES SERVIDORES E SERVIÇOS		<b>DESEMPENHO</b>		<b>ACOMPANHAMENTO</b>	X																			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os computadores servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.																								
<b>FÓRMULA</b>		(Total de minutos de indisponibilidade * 100) / Total de minutos do período.																								
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		DEPRO/DISRE		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Para cima																					
<b>META</b>		100% de disponibilidade		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>																						
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral																								
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2007	<b>1º Trimestre 2007</b>		<b>2º Trimestre 2007</b>		<b>3º Trimestre 2007</b>		<b>4º Trimestre 2007</b>		<b>Md. no Per.</b>																
		99,24		99,41		99,39		99,79		99,45																
	2008	<b>1º Trimestre 2008</b>		<b>2º Trimestre 2008</b>		<b>3º Trimestre 2008</b>		<b>4º Trimestre 2008</b>		<b>Md. no Per.</b>																
		99,35		99,66		99,51		99,49		99,50																
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<table border="1" style="display: none;"> <caption>Disponibilidade de Servidores</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>2007 (%)</th> <th>2008 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º Trimestre</td> <td>99,24</td> <td>99,35</td> </tr> <tr> <td>2º Trimestre</td> <td>99,41</td> <td>99,66</td> </tr> <tr> <td>3º Trimestre</td> <td>99,39</td> <td>99,51</td> </tr> <tr> <td>4º Trimestre</td> <td>99,79</td> <td>99,49</td> </tr> </tbody> </table>										Trimestre	2007 (%)	2008 (%)	1º Trimestre	99,24	99,35	2º Trimestre	99,41	99,66	3º Trimestre	99,39	99,51	4º Trimestre	99,79	99,49
Trimestre	2007 (%)											2008 (%)														
1º Trimestre	99,24											99,35														
2º Trimestre	99,41											99,66														
3º Trimestre	99,39	99,51																								
4º Trimestre	99,79	99,49																								
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)</b>	99,45%																									
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</b>	99,50%																									
<b>META</b>	100%																									
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A coleta é realizada sempre que ocorre indisponibilidade de um servidor, sendo os dados da indisponibilidade, hora e minuto da indisponibilidade, hora e minuto da resolução do problema e motivo da indisponibilidade do servidor, anotado no livro de ocorrências do Centro de Processamento de Dados.																								
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Realizar monitoramento constante de forma a garantir alta disponibilidade dos computadores servidores, atualizando tecnologicamente, sempre que possível, e adquirindo novos servidores, para suportar o crescimento e novas demandas.																								



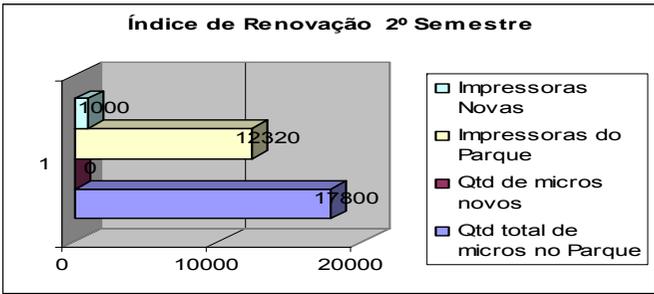
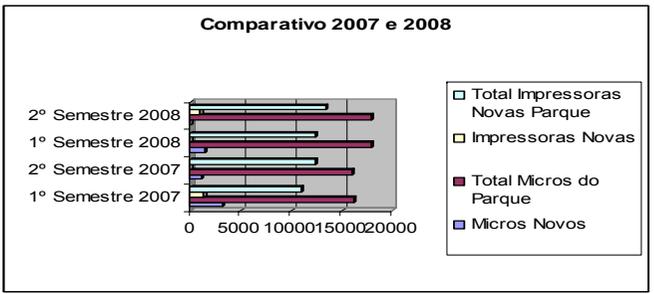
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>								
		<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL:</b>		<b>DGTEC-DEPRO</b>						
<b>PROCESSO TRABALHO</b>		GERENCIAR INFRA-ESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO								
<b>INDICADOR</b>		DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS		<b>DESEMPENHO</b>		<b>X</b>				
<b>FINALIDADE</b>		Monitorar e garantir alta disponibilidade dos bancos de dados								
<b>FÓRMULA</b>		(conexões bem sucedidas no período*100/nº total de conexões coletadas no período)								
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		DEPRO-DIBDA		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Para cima					
<b>META</b>		100% de disponibilidade		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>						
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral								
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>Período</b>		<b>1º Trimestre 2007</b>	<b>2º Trimestre 2007</b>	<b>3º Trimestre 2007</b>	<b>4º Trimestre 2007</b>	<b>Md. no Per.</b>		
		<b>2007</b>		Conexões bem sucedidas		25845	26046	26043	25730	98,62%
				Total de Conexões Coletadas		25920	26208	26496	26496	
		<b>2008</b>		<b>Período</b>		<b>1º Trimestre 2008</b>	<b>2º Trimestre 2008</b>	<b>3º Trimestre 2008</b>	<b>4º Trimestre 2008</b>	<b>Md. no Per.</b>
				Conexões bem sucedidas		25890	25820	26119	132480	98,95%
				Total de Conexões Coletadas		26208	26208	26496	132378	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>										
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)</b>		98,62%								
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</b>		98,95%								
<b>META</b>		100%								
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		No último trimestre de 2008 a coleta passou a ser realizada a cada minuto e esses dados representam a média de disponibilidade de todos os bancos de dados.								
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Realizar monitoramento constante, de forma a garantir alta disponibilidade dos bancos de dados, além de prever eventuais paradas necessárias para atualizações no banco ou upgrade (crescimento) da capacidade do hardware.								



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 3.3.2 Gerenciar Estações de Trabalho

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGTEC-DEPRO	
PROCESSO DE TRABALHO		GERENCIAR ESTAÇÕES DE TRABALHO			
INDICADOR		ÍNDICE ANUAL DE RENOVAÇÃO DO PARQUE (MICROS E IMPRESSORAS)	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO
FINALIDADE DO INDICADOR	DO	Monitorar o índice de renovação do parque (micros e impressoras) do PJERJ			
FÓRMULA		(Quantidade de micros novos / quantidade total de micros) * 100			
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO	SENTIDO DE MELHORIA	Para cima	
META		Trocar todos os equipamentos obsoletos		UNIDADE DE MEDIDA	
PERIODICIDADE		Semestral			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	Parâmetro / Período	1º Semestre 2007	2º Semestre 2007	Md. no Per.
		Micos	3200	1360	
		Impressoras	1100	0	
	2008	Parâmetro / Período	1º Semestre 2008	2º Semestre 2008	Md. no Per.
		Micos	0	1000	
		Impressoras	1500	0	
RESULTADO NO PERÍODO					
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)					
META					
ANÁLISE DE DADOS:		O ritmo de renovação do parque está dentro do previsto pela DGTEC. Existe um pequeno atraso devido ao trâmite dos processos de compra, quem tem sido mais demorado que o previsto por esta Diretoria Geral.			
AÇÕES GERENCIAIS:		Compra de novos equipamentos visando sanar a demanda.			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 4 GESTÃO DOS RECURSOS

#### 4.1 Situação do Quadro de Pessoal

##### - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da DGTEC apresenta um quantitativo reduzido para prover os recursos de hardware, software e de suporte aos usuários de todo o PJERJ, como se verifica no quadro abaixo.

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total no Setor
GBTEC <sup>1</sup>	13 <sup>2</sup>	-	11	24
DESI	42	-	53	95
DEPRO	53 <sup>3</sup>	-	365	418
DERUS	52	1	106	159
<b>Total DGTEC</b>	<b>160</b>	<b>1</b>	<b>535</b>	<b>696</b>

Fonte: GBTEC/DEPRO/ DESI/ DERUS

Além da necessidade de ampliação do quadro de pessoal, a estrutura organizacional, como já ressaltado no relatório anterior, precisa ser revista, com a criação de novas divisões e serviços.

##### - Capacitação

A própria Unidade promove ações não-formais consistentes em treinamentos a servidores e terceirizados, geralmente acompanhados pelo Serviço de Suporte ao Usuário do DERUS.

A capacitação dos servidores deverá ser realizada mediante cursos oferecidos pela Escola de Administração Judiciária ( ESAJ), de acordo com o papel profissional delineado

<sup>1</sup> Pelo organograma desta UO, DGTEC e GBTEC são setores distintos. Para efeito deste Relatório, consideramos DGTEC para referir-se a todos os setores e GBTEC para a parte administrativa da direção geral.

<sup>2</sup> Destes, 1 servidor é proveniente de outro órgão público.

<sup>3</sup> Destes, 10 servidores são provenientes de outros órgãos públicos.



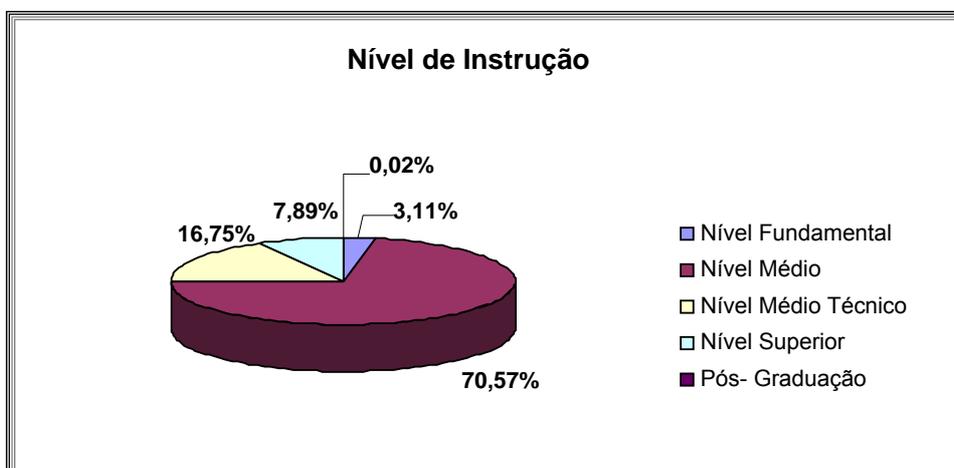
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

nas matrizes de competências, já elaboradas com o apoio do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP).

A Resolução nº 17 da ESAJ não dispõe de cursos técnicos e específicos de tecnologia da informação para desenvolvimento e capacitação profissional dos servidores. Contudo, de acordo com a nova metodologia, a DGTEC encaminhou ao DEDEP, formulário com o quantitativo dos cursos que já são oferecidos pela Escola, bem como o quantitativo daqueles que serão necessários à capacitação dos servidores, tudo de acordo com as matrizes de competências..

Recebe-se ainda o apoio, de extrema importância, da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), que, ao lado da Fundação Getúlio Vargas (FGV), promove cursos de capacitação, em períodos regulares, para os gestores diretamente envolvidos na implementação do Sistema Integrado de Gestão. Essa capacitação vem se estendendo, pelo empenho e iniciativa de cada Responsável de Direção Setorial, para outros colaboradores, que gradativamente disseminam o sistema de qualidade até aos demais níveis setoriais.

A formação acadêmica dos colaboradores que compõem a equipe do DEPRO pode ser observada no gráfico abaixo, ressaltando que há um percentual de 31% dos funcionários de nível médio matriculados em curso de nível superior.



Fonte: DEPRO



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

O DEPRO realiza periodicamente ações não-formais de aperfeiçoamento para os técnicos de informática lotados nas suas divisões e cursos de instalação de sistemas do TJERJ para os recém-contratados. No intuito de difundir o SIGA, seus funcionários são também incentivados a participar dos cursos de Capacitação oferecidos pela DGDIN. O objetivo é ter pelo menos um em cada divisão apto a apoiar o RD e RDS, difundindo o sistema dentro da unidade, conforme evidenciado no quadro abaixo.

O DESIS também possui um grupo de trabalho, formado por funcionário de cada divisão, para apoio a implementação da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas que também vem sendo capacitada através de cursos referentes ao SIGA promovidos pela DGDIN/FGV com intuito de difundir o SIGA no departamento.

### 4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

#### - Sistemas

No Gabinete, são utilizados:

- Sistema Protocolo Administrativo, por meio Emulador de Terminais Ipsum para Windows – 2 – Tip Win., que tem por finalidade realizar consulta e movimentação de processos administrativos.
- Equipa – somente para consulta do Inventário de Distribuição de Equipamentos por Local.
- Sistema de Controle de Solicitações (SICS) -. O controle de solicitações do sistema Equipa já foi substituído em outubro de 2008 e está sendo devidamente acompanhado.

No DESIS, têm-se:

- O Sistema de Controle de Solicitações (SICS) - Sistema de Controle de Usuários, Sistema de Segurança, Sistema de Protocolo (PROT) e os Sistemas do Portal da Intranet.
- as seguintes ferramentas de trabalho: Visual Basic 6.0 (SP5);JUDE; Visual Studio.net 2005 (com SP1); MSDN VS 2005;MDAC 2.7;DataWidgets 3;Tx Text Control; Cliente do Cachê 4 e ODBC;Oracle 8.1 aplicativo Programador;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Oracle 9.2 (com OLEDB); PL/SQL Developer; Plug-in PL/SQL Developer; Crystal Reports 7, 8, 9 e 10 SP 5 Crystal10; Crystal Reports 11; Visual Source Safe .NET; JSDK 1.6; MS Project 2003; JDeveloper 10.1.3.3 ; Plug in do java; FileZilla; Access; Controle de Atualização de Versão; Adobe Acrobat Reader; Visual Studio 2008; BrOffice; MacroMedia.

No DERUS,

- Normalmente são acessados todos os sistemas.
- Quanto à ferramenta de trabalho: o Sistema de Controle de Solicitações (SICS) - Sistema de Controle de Usuários, Sistema de Segurança, Sistema de Protocolo (PROT) e os Sistemas do Portal da Intranet. Em especial, na Central de Teleatendimento, utiliza-se o Win-nav, que é o software de controle de ligações.

No DEPRO:

- O Sistema de Controle de Solicitações de Serviço – SICS, que passa por alguns ajustes, objetivando alcançar 100% de sua finalidade.
- Utiliza-se também o sistema PROT para movimentação de processos administrativos.

### - Equipamentos

	MICRO	MULTIFUNCIONAL	SCANNER	IMPRESSORA
GBTEC	24	1	-	14
DESI	176	7	5	23
DEPRO	202	2	-	72
DERUS	175	7	3	30
Total	<b>577</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>139</b>



### 4.3 Situação dos Demais Recursos de Infraestrutura

Inicialmente impende ressaltar que a adequação e melhoria contínua desses recursos, em algumas situações, dependerão de ações conjuntas com as demais Unidades Executivas.

#### - Instalações

Normalmente são satisfatórias, sobretudo com a transferência das instalações da Unidade para o Centro Administrativo, situado na Praça XV de Novembro, nº 2.

Convém deixar assentado que a infraestrutura adequada consiste num requisito da Norma ISO 9001, a ser cumprido no propósito de não afetar a qualidade do sistema de gestão da DGTEC. Para evitar uma possível desconformidade, algumas divisões necessitam de um olhar atento da Alta Direção, como ocorre com a Divisão de Equipamentos em Garantia (DIGAR) e Divisão de Equipamentos em Manutenção (DIEST).

A DIGAR e a DIEST ficam na garagem do Fórum da Capital. O espaço físico é insuficiente para comportar o número de funcionários e a quantidade de equipamentos estocados, o que dificulta bastante a circulação dos funcionários pelos corredores, já que estes são utilizados para guarda de equipamentos.

A área destinada ao estoque de equipamentos obsoletos também é pequena para a quantidade de máquinas que ficam aguardando por um longo tempo a conclusão dos processos de doação. Há a necessidade de ampliar o espaço e criar mais salas para alocar todos os contratos de garantia subordinados à DIGAR. Ademais, alguns serviços desta Divisão estão fisicamente no prédio da Rua Dom Manuel, o que dificulta o acesso e controle dos funcionários.

A circulação de ar é precária, pois inexistem janelas no local e o aparelho de ar-condicionado apresenta problemas freqüentemente. Não é feita a limpeza do estoque devido ao fato de a mesma ocorrer em horário noturno e não haver segurança adequada, que garanta a integridade do material. Isso gera o acúmulo de poeira proveniente das



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

caixas de papelão, comprometendo o desempenho da equipe que trabalha nessas divisões.

Além disso, por se encontrarem abaixo do nível da rua, as divisões sofrem com a presença de pragas diversas provenientes da rede de esgotos.

O balcão de atendimento, onde os usuários, inclusive magistrados, entregam os equipamentos para manutenção é inapropriado. Seria necessária uma recepção mais bem preparada, separando a entrada e saída dos técnicos do balcão de atendimento, bem como uma área própria para arquivo, uma vez que extensos volumes de ordens de serviços e termos de transferências de equipamentos de informática são guardados por um longo período.

### **- Materiais de Consumo**

Na DGTEC, são geralmente satisfatórios.

O DESIS tem o mesmo entendimento, exceto quando se opera com o mínimo, e o pedido chega pela metade, obrigando-se à abertura de uma nova solicitação, o que acontece periodicamente.

O perfil de consumo, em algumas divisões do DEPRO, precisa ser revisto, pois a quantidade solicitada, a que se chega com base na real necessidade do serviço, nem sempre é atendida de forma adequada. Embora não haja um controle do consumo em planilha, novas solicitações somente são feitas, pelos responsáveis existentes em cada divisão, quando restam apenas 10 % do último pedido, evitando a manutenção de material ocioso e estoque desnecessário na Unidade.

### **- Materiais Permanentes**

Na Diretoria Geral, são considerados satisfatórios.

Para o DESIS, só não são satisfatório quando se solicita material específico.

O DEPRO solicitará ao DEPAM um inventário atual dos bens móveis disponíveis para o departamento.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### - Segurança

É satisfatória.

### 4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

CÓDIGO	TÍTULO	DATA DE VIGÊNCIA	REVISÃO	DEPTO
RAD-DGTEC-003	Atender ao usuário	07/04/2008	06	DERUS
RAD-DGTEC-004	Homologar sistemas corporativos	07/04/2008	05	DERUS
RAD-DGTEC-005	Organizar treinamento dos sistemas corporativos	07/04/2008	02	DERUS
FRM-DGTEC-005-01	Relatório de realização de ação de capacitação (REAC)	07/04/2008	01	DERUS
FRM-DGTEC-005-02	Avaliação de ação de capacitação (AVAC)	07/04/2008	01	DERUS
FRM-DGTEC-005-03	Lista de presença	07/04/2008	02	DERUS
FRM-DGTEC-005-04	Termo de habilitação e responsabilidade (thr) para uso de sistema corporativo	07/04/2008	00	DERUS
FRM-DGTEC-005-05	Planilha de controle de avaliações	07/04/2008	00	DERUS
RAD-DGTEC-008	Implantar sistemas corporativos	07/04/2008	02	DERUS
RAD-DGTEC-011	Desenvolver sistemas	28/05/2007	05	DESI
RAD-DGTEC-012	Realizar manutenção de sistemas	28/05/2007	04	DESI
RAD-DGTEC-016	Movimentar equipamentos de informática em garantia	07/04/2008	03	DEPRO
RAD-DGTEC-017	Gerenciar garantia de equipamentos de informática	04/04/2008	03	DEPRO
RAD-DGTEC-018	Gerenciar distribuição de equipamentos de informática em garantia	07/04/2008	03	DEPRO
RAD-DGTEC-021	Elaborar e manter rotinas de armazenamento de segurança dos bancos de dados e servidores de aplicação	14/04/2008	04	DEPRO
FRM-DGTEC-021-01	Controle de cartuchos	14/04/2008	00	DEPRO
RAD-DGTEC-026	Atender solicitação de acesso à rede, à internet e ao correio eletrônico	01/09/2007	04	DEPRO
RAD-DGTEC-	Atender usuário no local de trabalho	03/09/2007	03	DEPRO



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

CÓDIGO	TÍTULO	DATA DE VIGÊNCIA	REVISÃO	DEPTO
028				
RAD-DGTEC-029	Atender usuário remotamente	20/09/2007	03	DEPRO
RAD-DGTEC-032	Prover suporte de hardware	13/02/2007	02	DEPRO
RAD-DGTEC-033	Executar serviços de apoio administrativo	13/02/2007	02	DEPRO
RAD-DGTEC-034	Prestar manutenção em equipamentos com contrato de manutenção	13/02/2007	02	DEPRO
RAD-DGTEC-035	Fiscalizar empresas terceirizadas	04/04/2008	03	DEPRO
FRM-DGTEC-035-01	Avaliação de eficiência do serviço de manutenção – divisão de gerenciamento das estações de trabalho	04/04/2008	00	DEPRO
FRM-DGTEC-035-02	Pesquisa de satisfação no atendimento - divisão de gerenciamento das estações de trabalho	04/04/2008	00	DEPRO
RAD-DGTEC-036	Destinar equipamentos sem condições de uso	04/04/2008	02	DEPRO
RAD-DGTEC-037	Atender usuários de equipamentos de informática	13/02/2007	00	DEPRO

### 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A DGTEC procede satisfatoriamente à fiscalização dos contratos de acordo com os diplomas legais pertinentes e a legislação interna do PJERJ, entretanto o procedimento torna-se muito lento em razão da burocratização.

## 5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

### 5.1 Auditorias de Gestão

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC OBS APONTADAS
INTERNA	30/05/2008 – 3ª Auditoria Interna	<b>Não-Conformidade:</b> controle de registro. Item 4.2.4 NBR ISO 9001:2000
		<b>Observação:</b> Medição, análise e melhoria. Item 8.1 NBR ISO 9001:2000

Fonte: Ata da 3ª Auditoria Interna



### 5.2 Avaliação do Grau de Implementação do SIGA

Conforme disposto na alínea I do art. 7º do Ato Executivo Conjunto 18/2008, a DGTEC foi submetida a três avaliações do grau de implementação como unidade executora do Sistema Integrado de Gestão, na forma como se segue:

A avaliação do grau de implementação do Sistema Integrado de Gestão (SIGA) das Unidades Executoras foi estabelecida pelo Ato Executivo Conjunto 18/2008. Esta atividade tem como finalidade analisar os principais requisitos definidos como imprescindíveis para que uma unidade realize, com eficiência e eficácia, o seu processo de gestão.

Vale ressaltar, que a avaliação se destina tão-somente aos requisitos estabelecidos na metodologia, não sendo realizada a análise da qualidade dos serviços prestados, sejam eles sob o ponto de vista interno, da percepção dos usuários ou da Administração Superior do PJERJ.

Outro aspecto importante é que o processo de avaliação é feito pela equipe da unidade, que atribui uma pontuação, de acordo com as suas percepções, para cada requisito analisado. A auto-avaliação, sem

AVALIAÇÃO	DATA	RESULTADO
1ª	28/03/2008	51,82%
2ª	01/08/2008	62,12%
3ª	22/10/2008	66,85%

desconsiderar os seus importantes méritos, é sempre tendenciosa, tendo em vista a natural e inevitável parcialidade de quem a realiza. Uns são mais rigorosos, outros, menos. Além disso, observou-se, por parte daqueles gestores que estão menos familiarizados com o processo de gestão, uma dificuldade para mensurar a pontuação de cada item.

Usualmente as primeiras avaliações podem ter resultados melhores ou piores do que a realidade autoriza. Todavia, com o amadurecimento na gestão e dando-se continuidade à auto-avaliação do SIGA, os resultados vão se tornando mais fiéis à realidade.

[...]

Para a **Primeira e Terceira Avaliações** serão elaborados, pela DGDIN, relatórios que informam o grau obtido pela unidade na respectiva avaliação, bem como as recomendações de melhoria decorrentes dos resultados observados.

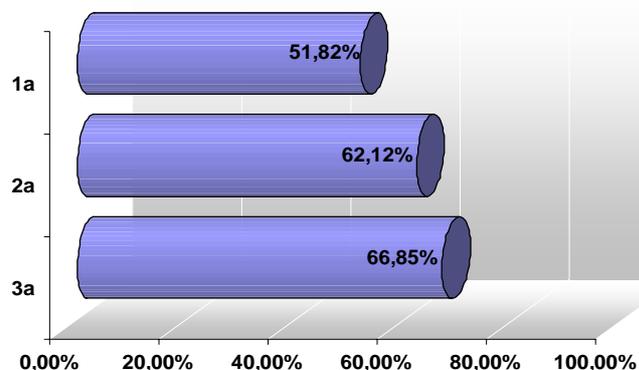
A **Segunda Avaliação** é realizada pela Equipe da Unidade mediante o preenchimento do formulário (arquivo em Excel) disponibilizado pela DGDIN e obedecendo ao critério de distribuição da equipe por unidade, considerado na Primeira Avaliação, com a finalidade de permitir a comparação evolutiva. O formulário preenchido é encaminhado para a DGDIN que procederá à sua consolidação com emissão de gráficos e posterior devolução dos resultados à Unidade.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> nos termos do Relatório da 1ª Avaliação do Grau de Implementação o Sistema Integrado de Gestão da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação:



### EVOLUÇÃO GERAL DO SISTEMA



Fonte: DGDIN

## 6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As atividades realizadas no período constituem-se em passos importantes na busca por uma gestão eficaz e eficiente, ressaltando-se que o processo de gestão estratégica e de acompanhamento da gestão operacional deve se constituir em atividades permanentes. Para continuidade e consolidação dos ganhos obtidos, sugere-se:

- realizar concurso público para as carreiras específicas na área de Tecnologia da Informação ou/e possibilitar maiores investimentos em contratação de terceirizados;
- criar novas alternativas e incentivos para capacitação dos servidores e terceirizados;
- adequar as estruturas físicas a fim de manter a conformidade do sistema de gestão da qualidade;
- adquirir telefones e ramais para evitar esperas no atendimento a Usuários;
- Desburocratizar os procedimentos relacionados à contratação.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 7 ANEXOS

#### 7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

(DGTEC)			
MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
<b>P.13 Prover Serviços de Tecnologia da Informação e de Comunicação</b>	<b>ID.13.1</b> Percentual de despesas com informática sobre despesa PJERJ <b>ID.13.2</b> Número de computadores disponíveis por servidor <b>ID.13.3</b> Média de atendimentos de demandas por funcionários (por período) <b>ID.13.4</b> Disponibilidade da Infra-Estrutura	<b>P.13.1</b> Desenvolver e manter Sistemas de Informação	---
		<b>P.13.2</b> Relacionar-se com Usuários	<b>ID.13.2.1</b> Percentual de abandono (Número de solicitações atendidas sobre número de desistências de atendimento) x 100 <b>ID.13.2.2</b> Tempo Médio de Permanência de Protocolos no Setor
		<b>P.13.3</b> Gerenciar Infra-Estrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação	<b>ID.13.3.1</b> Disponibilidade de Computadores Servidores e Serviços <b>ID.13.3.2</b> Disponibilidade de Bancos de Dados <b>ID.13.3.4</b> Incidentes de Segurança por Usuário (Invasões, acessos não autorizados, etc.) <b>ID.13.3.6</b> Estações sem antivírus ou desatualizadas por parque total
		<b>P.13.4</b> Gerenciar Estações de Trabalho	<b>ID.13.4.1</b> Índice mensal de produtividade dos técnicos <b>ID.13.4.2</b> Índice mensal de atendimentos por estação de trabalho <b>ID.13.4.3</b> Índice anual de renovação do parque (micros e impressoras) <b>ID.13.4.4</b> Tempo médio de atendimento e de solução de problemas por Divisão e Prestadores de Serviço