



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

**Diretoria Geral de Tecnologia da
Informação - DGTEC**

Anual 2007

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: DGTEC	Proposto por: DGTEC RD e Gestores	Aprovado por: Jorge Antonio de Souza Rocha Diretor-Geral	Período: 2007

SUMÁRIO

1	RESUMO EXECUTIVO.....	3
2	AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica.....	5
2.1	Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	5
2.2	Objetivos Estratégicos	6
3	AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	10
3.1	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria-Geral (1º Nível dos Processos de Trabalho)	10
3.2	Indicadores e Análise dos Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário - DERUS (2º Nível dos Processos de Trabalho)	14
3.3	Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Produção (2º Nível dos Processos de Trabalho).....	16
3.3.1	Gerenciar Infra-estrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação	16
4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	21

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: DGTEC	Proposto por: DGTEC RD e Gestores	Aprovado por: Jorge Antonio de Souza Rocha Diretor-Geral	Período: 2007

1 RESUMO EXECUTIVO

Como instrumento de consolidação da análise de dados e melhorias contínuas, este documento tem por objetivo apresentar os resultados do desempenho da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação - DGTEC, relativos ao ano de 2007, no escopo de prover os recursos de *hardware* e de *software*, bem como os de suporte aos usuários, necessários às atividades jurisdicionais e de apoio.

Entregue a esse propósito, a DGTEC participa dos Focos Estratégicos: *Fortalecer a Informatização do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro* (sendo este o mais abrangente e específico), *Implementar Novas Práticas de Gestão* e *Modernizar o Processo de Comunicação Interna e de Relacionamento com a Sociedade*.


Para efeito de análise, e tendo em vista o cancelamento do Objetivo *Disponibilizar o "Messenger" Institucional*, no primeiro semestre de 2007, atualmente, oito Objetivos integram a gestão estratégica desta Diretoria Geral. Com a implementação, no segundo semestre de 2007, do Objetivo *Desenvolver Sistema de Estatística Extrajudicial*, permanecem em curso sete Objetivos, sendo que cinco deles com data de implementação prevista para 2008, e os dois restantes, para o ano de 2009.

Ainda no que tange aos Objetivos Estratégicos, cumpre mencionar que, além da implementação integral do Objetivo *Desenvolver Sistema de Estatística Extrajudicial*, as etapas previstas nos respectivos Planos de Ação para os demais objetivos foram satisfatoriamente desenvolvidas no decorrer do ano de 2007.

Quanto à avaliação da gestão operacional por meio da análise de indicadores, cabem as observações a seguir.

Tempo Médio de Permanência de Protocolos no Setor: houve a redução de 33,73% no tempo médio de permanência de protocolos no Setor.

Percentual de Abandono de Chamadas: houve a redução em 40,56% no percentual de abandonos de chamadas.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: DGTEC	Proposto por: DGTEC RD e Gestores	Aprovado por: Jorge Antonio de Souza Rocha Diretor-Geral	Período: 2007

Os indicadores Disponibilidade de Computadores Servidores e Serviços e Disponibilidade de Banco de Dados mantiveram-se estáveis, tendo alcançado nos 3º e 4º bimestres de 2007 índices de disponibilidade de 99,39% e 99,79% e de 98,29% e 97,11%, respectivamente.

Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos: indicador considerado satisfatório levando-se em conta a compensação havida entre os percentuais mensais, como por exemplo, no mês de dezembro/2007, em que foram abertos 10.939 chamados e atendidos 11.237, o que corresponde a 103% de chamados atendidos no mês.

Índice Mensal de Atendimentos por Estações de Trabalho: consideradas as variantes inerentes a este indicador, verificou-se que, no mês de dezembro/2007, houve significativa redução no número de chamados atendidos, o que resultou na diminuição do percentual de atendimentos (70%) que, nos meses anteriores, apresentava-se em patamares superiores a 100%.

Índice Mensal de Renovação do Parque (micros e impressoras): verifica-se que, não obstante o acréscimo de 7% no quantitativo de micros novos no segundo semestre, houve decréscimo no total de equipamentos, uma vez que, em razão da substituição de microcomputadores considerados obsoletos, estes foram objeto de doação deixando, portanto, de serem incluídos no somatório final.

Cabe, ainda, na parte referente aos indicadores de 2º nível, constantes da Árvore de Processos da DGTEC, fazer as considerações que se seguem.

O indicador Tempo Médio de Atendimento e de Solução de Problemas por Divisão/Prestadores de Serviço continua sem o devido monitoramento, uma vez que o Programa existente não possui esta opção, o que impossibilita a aferição fidedigna deste indicador, e, conseqüentemente, a sua análise, razão pela qual foi adotado como ação gerencial o desenvolvimento de um Sistema novo, já iniciado pela Equipe de Desenvolvimento desta DGTEC.

A mesma justificativa é apresentada para o indicador Incidentes de Segurança por Usuário (invasões, acessos não autorizados etc), que também permaneceu sem o respectivo monitoramento.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: DGTEC	Proposto por: DGTEC RD e Gestores	Aprovado por: Jorge Antonio de Souza Rocha Diretor-Geral	Período: 2007

No que toca ao indicador Disponibilidade da Rede (Local e Remota), oportunamente será solicitada a sua revisão, tendo em vista a edição da RAD 021, que estabelece critérios e procedimentos para a segurança da informação dos registros organizacionais armazenadas eletronicamente.

Também serão oportunamente revisados os indicadores Vírus Encontrados e Removidos por Dia e Estações sem Antivírus ou Desatualizadas por Parque Total, pelos motivos a seguir expostos.

Em relação ao indicador Vírus Encontrados e Removidos por Dia, temos que, atualmente, os antivírus disponíveis são hábeis para remover todos os vírus encontrados. Acrescente-se, ainda, que, ter por parâmetro o aumento ou a diminuição do número de vírus encontrados, não reflete a qualidade dos serviços, uma vez que sua origem é de fonte externa. Dessa forma, este indicador não se apresenta como fornecedor de dados consistentes para o fim de aperfeiçoamento do trabalho.

O indicador Estações sem Antivírus ou Desatualizadas por Parque Total tem seu monitoramento inviabilizado pelo fato de considerar o parque total de máquinas, o qual abrange máquinas com defeitos e máquinas desligadas pelos mais diversos motivos, o que altera sensivelmente o resultado final do indicador, que tem por finalidade garantir que todas as máquinas da rede do TJERJ estejam com antivírus instalado e atualizado.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

A partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, foram os da DGTEC definidos 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			
	Unidade Organizacional: DGTEC	Proposto por: DGTEC RD e Gestores	Aprovado por: Jorge Antonio de Souza Rocha Diretor-Geral	Período: 2007

2.2 Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação foram estabelecidos, para o período 2007/2008, a partir dos Focos Estratégicos traçados pela Comissão de Gestão Estratégica do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro - COGES.

A Integrar o Foco 4 dos Objetivos Estratégicos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro – Implementar Novas Práticas de Gestão -, temos os objetivos estratégicos Disseminar as Políticas de Segurança da Informação e Implementar Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas, cada qual com peso percentual de 5%, num total de 10% de participação neste Foco.

A integrar o Foco 5 – Fortalecer a Informatização do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro -, temos os objetivos estratégicos: Migrar do sistema DAP para o Projeto Comarca (todos os Juizados), Implementar Projeto Piloto de virtualização processual na Dívida Ativa do Município do Rio de Janeiro, Sistema de Estatística Extrajudicial, Implantar Protocolo Administrativo Eletrônico (E-PROT) e Desenvolver Sistema de Controle de Solicitações no PJERJ (informática, logística, telecomunicações, ouvidorias) – *CallCenter* do PJERJ, cujos pesos percentuais somam 100% deste Foco.

Por fim, a integrar o Foco 7 – Modernizar o Processo de Comunicação Interna e de Relacionamento com a Sociedade -, temos os objetivos estratégicos Disponibilizar o “Messenger” Institucional e Cadastro Único de Órgãos e Localizações para todo o PJERJ, cujos pesos percentuais somam 50% para a integralização deste Foco.

2.2.1 Avaliação dos Objetivos Estratégicos

O quadro a seguir pormenoriza os Objetivos Estratégicos, a meta estabelecida e a situação em que se encontra a DGTEC no período analisado.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

FOCO ESTRATÉGICO 4	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Plan	Real		
Implementar Novas Práticas de Gestão	Disseminar as Políticas de Segurança da Informação	Políticas disseminadas até janeiro/2009	10%	5%	fevereiro/2007 a janeiro/2009	O projeto encontra-se paralisado devido ao grande volume de trabalho diário e ao número insuficiente de Técnicos, razões pelas quais a DISEG viu-se impossibilitada de dar seguimento a projetos extras.

Análise dos Resultados: Etapa de elaboração do programa implementada, e de aplicação mediante treinamento sendo desenvolvida.

Implementar Novas Práticas de Gestão	Implementar Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas - MDS	Metodologia implementada até janeiro/2009	100%	100%	fevereiro/2007 a janeiro/2009	
--------------------------------------	--	---	------	------	-------------------------------------	--

Análise dos Resultados de 2007: A capacitação dos funcionários e o acompanhamento dos projetos para aplicação da MDS continuam sendo desenvolvidos dentro do previsto. Houve a necessidade da extensão, dentro do prazo, do levantamento da estratégia e elaboração do plano de implantação da MDS. Na avaliação bial de implementação das ações, foram alcançados 33% de realização de todo o objetivo estratégico.

FOCO ESTRATÉGICO 5	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Plan	Real		
Fortalecer a Informatização do PJERJ	Migrar do sistema DAP para o Projeto Comarca (todos os juizados)	Sistema migrado em todos os juizados até junho de 2008	100%	100%	março/2007 a junho/2008	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

Análise dos Resultados: Até o final de 2007 já estarão migradas as seguintes Comarcas: São João de Meriti, Capital e Regionais, São Gonçalo, Região Oceânica e Alcântara, num total de cerca de 2 milhões de processos que correspondem a 52 % do total do Estado. A migração total será efetivada até março de 2008. Na avaliação bienal de implementação das ações, foram alcançados 85% de realização de todo o objetivo estratégico.

Fortalecer a Informatização do PJERJ	Implementar Projeto Piloto de virtualização processual na Dívida Ativa do Município do Rio de Janeiro	Projeto implementado até dezembro/2008	100%	25%	março/2007 a dezembro/2008	O projeto encontra-se aguardando definição de novo foco e escopo.
--------------------------------------	--	--	------	-----	----------------------------------	---

Análise dos Resultados: Não houve a celebração do convênio entre a Prefeitura do Rio de Janeiro e o TJRJ e a conseqüente disponibilização de recursos previstos. Aguardando o posicionamento da Administração Superior quanto à mudança de foco da virtualização para um juizado especial ou uma outra Vara de Dívida Ativa.

Fortalecer a Informatização do PJERJ	Sistema de Estatística Extrajudicial	Sistema em funcionamento até novembro/2007	100%	100%	março/2007 a novembro/2007	
--------------------------------------	---	--	------	------	----------------------------------	--

Análise dos Resultados de 2007: O sistema já está implantado, tendo sido desenvolvido dentro do prazo previsto.

Fortalecer a Informatização do PJERJ	Implantar Protocolo Administrativo Eletrônico (E-PROT)	Sistema implementado até novembro de 2008	100%	100%	abril/2007 a novembro/2008	
--------------------------------------	---	---	------	------	----------------------------------	--

Análise dos Resultados de 2007: O desenvolvimento do sistema está ocorrendo no prazo previsto. Na avaliação bienal de implementação das ações, foram alcançados 45% de realização de todo o objetivo estratégico.

Fortalecer a Informatização do PJERJ	Desenvolver sistema de controle de solicitações no PJERJ (informática, logística, telecomunicações, ouvidoria) – CallCenter do PJERJ	Sistema desenvolvido até dezembro/2008	100%	100%	março/2007 a dezembro/2008	
--------------------------------------	---	--	------	------	----------------------------------	--



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

Análise dos Resultados: Projeto redefinido em função da necessidade de substituição emergencial do antigo Sistema EQUIPA, utilizado para controle de solicitações no âmbito da DGTEC. Este sistema serve de apoio ao atendimento e registro das solicitações de informática realizadas por todos os órgãos do PJERJ, inclusive aqueles com Certificação ISO9000.

Após a implantação deste módulo, será retomado e concluído o projeto inicial de Sistema de Solicitações Genérico, que servirá de base aos diversos órgãos do PJERJ que atendem a solicitações.

Houve aumento de escopo para contemplar solicitações da DGPEs, que passaram a ser atendidas pelo antigo sistema EQUIPA. A Homologação consumirá mais tempo que o previsto inicialmente.

A princípio, foi retirada do plano de ação, a adaptação do SICS Informática Emergencial para o SICS Genérico.

Na avaliação bial de implementação das ações foram alcançados 42% de realização de todo o objetivo estratégico.

FOCO ESTRATÉGICO 7	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Plan	Real		
Modernizar o Processo de Comunicação Interna e de Relacionamento com a Sociedade	Disponibilizar o "Messenger Institucional"	1ª Etapa (Magistrados) concluída até Nov/2007	XXXX	XXXX	março/2007 a novembro/2007	O projeto, cujo investimento foi cotado em R\$ 186.000,00, foi cancelado devido a sua retirada do orçamento de 2007.

Análise dos Resultados de 2007: diante do cancelamento do projeto, a análise dos resultados ficou prejudicada.

Modernizar o Processo de Comunicação Interna e de Relacionamento com a Sociedade	Cadastro Único de Órgãos e Localizações para todo o PJERJ	Cadastro efetuado até junho/2008	100%	71%	março/2007 a junho/2008	
--	---	----------------------------------	------	-----	-------------------------------	--

Análise dos Resultados de 2007: A primeira etapa referente ao Cadastro de Localizações já se encontra em homologação, englobando os cadastros de imóveis, endereços, localizações, órgãos vinculados a localizações, e telefones vinculados a órgãos/localização. Está se aguardando a definição da área usuária para a implantação do sistema.

A segunda etapa com prazo previsto para junho de 2008 foi iniciada e abrange o Cadastro de Órgãos e outros cadastros corporativos vinculados como NURC, Comarca, Atribuição de Órgão, Vinculos de Órgão, etc.

Na avaliação bial de implementação das ações foram alcançados 37% de realização de todo o objetivo estratégico.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 INDICADORES E ANÁLISE DE DADOS DA DIRETORIA-GERAL (1º NÍVEL DOS PROCESSOS DE TRABALHO)

UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGTEC		
MACROPROCESSO	PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO			
INDICADOR	PERCENTUAL DE DESPESAS COM INFORMÁTICA SOBRE DESPESA PJERJ			
FINALIDADE	Acompanhar gastos com informática em relação à despesa total da Justiça efetivamente realizada			
FÓRMULA	$Inf1 = (Ginf/Dpj) \times 100$			
ORIGEM DOS DADOS	DGPCF			
PERIODICIDADE	Anual			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	1º SEMESTRE/2006	2º SEMESTRE/2006	TOTAL DO ANO DE 2006
		R\$ 19.683.656	R\$ 18.766.332	R\$ 38.449.988
	2007	1º SEMESTRE/2007	2º SEMESTRE/2007	TOTAL DO ANO DE 2007
		R\$ 35.499.023	R\$ 38.170.526	R\$ 73.669.549
RESULTADO NO PERÍODO				
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Gastos com Informática</p> </div> <div style="text-align: center;"> </div> </div>			
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)				
META (maior que)				
ANÁLISE DE DADOS:	As despesas com informática podem variar muito, em função dos projetos de aumento e modernização do parque instalado no TJRJ. No ano de 2007 foram adquiridos novos servidores, equipamentos de alto custo, o que elevou bastante o índice em 2007.			
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ações gerenciais a serem adotadas.			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

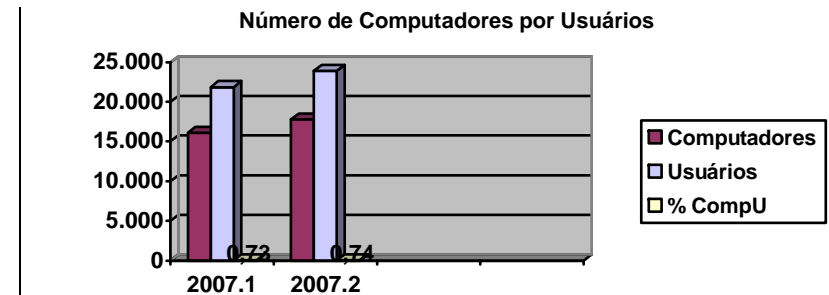
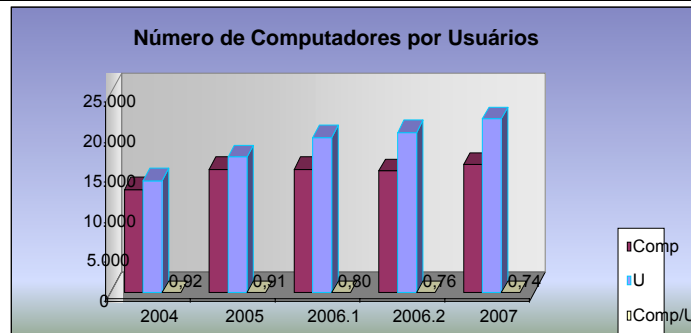
Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC		
MACROPROCESSO		PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO			
INDICADOR		NÚMERO DE COMPUTADORES DISPONÍVEIS POR SERVIDOR			
FINALIDADE		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 incluídos os servidores efetivos, terceirizados, estagiários e magistrados			
FÓRMULA		Nº Computadores/Usuários			
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO		SENTIDO DE MELHORIA	
META				UNIDADE DE MEDIDA	
PERIODICIDADE		SEMESTRAL			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	COMPUTADORES DE USO PESSOAL	1º SEMESTRE/2006	2º SEMESTRE/2006	TOTAL DO ANO DE 2006	
		15.110	15.310	15.310	
	1º SEMESTRE/2007	2º SEMESTRE/2007	TOTAL DO ANO DE 2007		
	16.075	17.800	17.800		
	USUÁRIOS DE COMPUTADOR	1º SEMESTRE/2006	2º SEMESTRE/2006	TOTAL DO ANO DE 2006	
		19.500	20.114	20.114	
1º SEMESTRE/2007		2º SEMESTRE/2007	TOTAL DO ANO DE 2007		
21.843	23.908	23.908			
RESULTADO NO PERÍODO					
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	0,76				
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	0,74				
META (maior que)					
ANÁLISE DE DADOS:		O índice praticamente se manteve inalterado de 2006 para 2007. A média recomendada é de dois usuários para um computador, sendo que o TJRJ se coloca entre o índice de 1 para 2 e 1 para 1.			
AÇÕES GERENCIAIS:		Não há ações gerenciais a serem adotadas.			





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

		UNIDADE ORGANIZACIONAL											DGTEC		
MACROPROCESSO		PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO													
INDICADOR		MÉDIA DE ATENDIMENTOS DE DEMANDAS POR FUNCIONÁRIOS													
FINALIDADE		Avaliar a demanda de atendimentos da DGTEC por funcionário.													
FÓRMULA		\sum de atendimentos por mês / \sum atendentes													
ORIGEM DOS DADOS		Sistema EQUIPA											SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)	
META													UNIDADE DE MEDIDA	Nº. de atendimentos	
PERIODICIDADE		Semestral													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2006	JAN/06	FEV/06	MAR/06	ABR/06	MAI/06	JUN/06	JUL/06	AGO/06	SET/06	OUT/06	NOV/06	DEZ/06	Méd. Per.
			ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
		2007	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.
264	232		330	253	332	289	286	302	271	330	249	175	276		
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)		0													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)		276													
META (maior que)															
ANÁLISE DE DADOS:		Não existe série histórica para comparar o indicador com o período anterior.													
AÇÕES GERENCIAIS:		Continuar a monitorar o indicador para definir uma meta para o próximo período.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC / DEPRO																					
MACROPROCESSO		PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO																						
INDICADOR		DISPONIBILIDADE DA INFRA-ESTRUTURA																						
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os circuitos de comunicação de dados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro																						
FÓRMULA		(Total de minutos de indisponibilidade * 100) / Total de minutos do período.																						
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO/DISRE																						
PERIODICIDADE		trimestral																						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	primeiro trimestre		janeiro-março	abril-junho	julho-setembro	outubro-dezembro																		
	segundo trimestre	Telemar	88,25	88,50	86,78	84,73																		
		Embratel	92,21	94,13	90,21	86,73																		
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dados</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dados</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Embratel (%)</th> <th>Telemar (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3º Trimestre</td> <td>90,21</td> <td>86,78</td> </tr> <tr> <td>4º Trimestre</td> <td>86,73</td> <td>84,73</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dados</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dados</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Embratel (%)</th> <th>Telemar (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3º Trimestre</td> <td>90,21</td> <td>86,78</td> </tr> <tr> <td>4º Trimestre</td> <td>86,73</td> <td>84,73</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>					Trimestre	Embratel (%)	Telemar (%)	3º Trimestre	90,21	86,78	4º Trimestre	86,73	84,73	Trimestre	Embratel (%)	Telemar (%)	3º Trimestre	90,21	86,78	4º Trimestre	86,73	84,73
Trimestre	Embratel (%)	Telemar (%)																						
3º Trimestre	90,21	86,78																						
4º Trimestre	86,73	84,73																						
Trimestre	Embratel (%)	Telemar (%)																						
3º Trimestre	90,21	86,78																						
4º Trimestre	86,73	84,73																						
<p>O percentual de disponibilidade dos circuitos de comunicação de dados da Embratel foi de 90,21% no terceiro trimestre e 86,73 no quarto trimestre. O percentual de disponibilidade dos circuitos de comunicação de dados da Telemar foi de 86,78% no terceiro trimestre e 84,73 no quarto trimestre.</p>																								
ANÁLISE DE DADOS:		A coleta é realizada sempre que ocorre indisponibilidade de um circuito de comunicação de dados, sendo os dados da indisponibilidade, hora e minuto da indisponibilidade, hora e minuto da resolução do problema e motivo da indisponibilidade do servidor, anotado no Sistema de Controle do Departamento de Produção – EQUIPA.																						
AÇÕES GERENCIAIS:		Realizar monitoramento constante de forma a garantir alta disponibilidade dos circuitos de comunicação de dados, atualizando tecnologicamente, redimensionando a capacidade, para suportar o crescimento e novas demandas.																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

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

3.2.1 Relacionar-se com Usuários

		UNIDADE ORGANIZACIONAL											DGTEC / DERUS		
PROCESSO DE TRABALHO		RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS													
INDICADOR		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/06	FEV/06	MAR/06	ABR/06	MAI/06	JUN/06	JUL/06	AGO/06	SET/06	OUT/06	NOV/06	DEZ/06	Md no Per.
		2007	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.
RESULTADO NO PERÍODO		2006	8,25	9,25	9,50	8,50	3,50	3,50	3,50	3,75	1,50	8,50	4,75	5,25	5,81
		2007	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
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)		5,81													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)		3,85													
META (menor que)		5,00													
ANÁLISE DE DADOS:		O acompanhamento do indicador no período possibilitou verificar uma expressiva redução (33,73%) no tempo médio de permanência de protocolos no setor.													
AÇÕES GERENCIAIS:		Investigação das causas, de modo a corrigir situações de excessiva demora na análise de processos e conscientização continuada dos gestores envolvidos quanto à celeridade processual.													

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

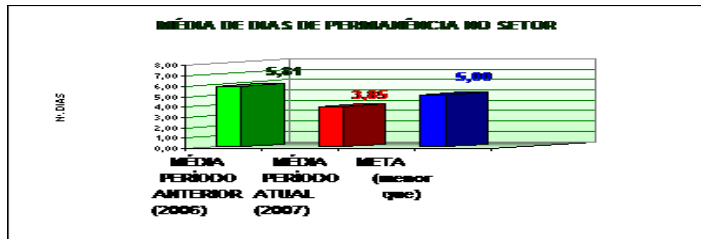
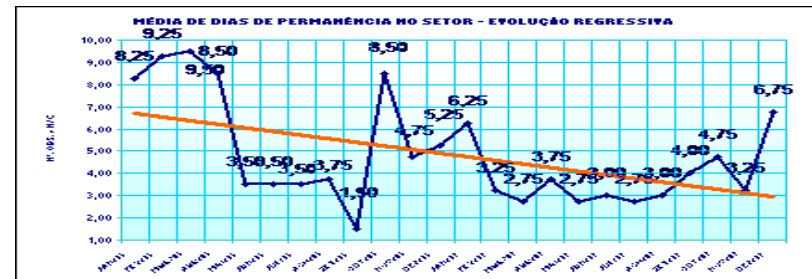


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGTEC / DERUS												
PROCESSO DE TRABALHO	RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS													
INDICADOR	PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS													
FINALIDADE	Identificar o percentual de abandono de chamadas telefônicas recebidas pelo Callcenter.													
FÓRMULA	[(Σ de chamadas recebidas) - (Σ de chamadas atendidas)] / (Σ 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	JAN06	FEV06	MAR06	ABR06	MAI06	JUN06	JUL06	AGO06	SET06	OUT06	NOV06	DEZ06	MdnPer.
		26,55%	19,07%	17,40%	16,64%	8,13%	8,78%	11,34%	14,18%	15,07%	36,54%	9,87%	8,85%	16,22%
	2007	JAN07	FEV07	MAR07	ABR07	MAI07	JUN07	JUL07	AGO07	SET07	OUT07	NOV07	DEZ07	MdnPer.
		5,00%	5,62%	6,02%	5,52%	9,79%	16,23%	9,16%	10,01%	11,54%	11,76%	12,40%	11,58%	9,64%
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	16,22%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</p> <p>PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</p> <p>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006): 16,22%</p> <p>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007): 9,64%</p> <p>META (menor que): 15,00%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS - EVOLUÇÃO REGRESSIVA</p> <p>PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</p> <p>26,55% (Jan06), 19,07% (Feb06), 17,40% (Mar06), 16,64% (Abr06), 8,13% (Mai06), 8,78% (Jun06), 11,34% (Jul06), 14,18% (Ago06), 15,07% (Set06), 36,54% (Out06), 9,87% (Nov06), 8,85% (Dez06), 5,00% (Jan07), 5,62% (Feb07), 6,02% (Mar07), 5,52% (Abr07), 9,79% (Mai07), 16,23% (Jun07), 9,16% (Jul07), 10,01% (Ago07), 11,54% (Set07), 11,76% (Out07), 12,40% (Nov07), 11,58% (Dez07)</p> </div> </div>												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	9,64%													
META (menor que)	15,00%													
ANÁLISE DE DADOS:	Comparando-se com o período anterior, o indicador possibilitou verificar uma expressiva redução (40,56%) no percentual de abandono de chamadas.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Monitoramento da equipe de serviço de modo a investigar situações de excessiva demora no atendimento e orientação da equipe quanto à necessidade de atendimento célere ao usuário.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

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

3.3.1 Gerenciar Infra-estrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação

		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGTEC / DEPRO	
PROCESSO DE TRABALHO		GERENCIAR INFRA-ESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO			
INDICADOR		DISPONIBILIDADE DE COMPUTADORES SERVIDORES E SERVIÇOS			
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os computadores servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.			
FÓRMULA		$(\text{Total de minutos de indisponibilidade} * 100) / \text{Total de minutos do período.}$			
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO/DISRE			
PERIODICIDADE		trimestral			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	primeiro trimestre	janeiro-março	abril-junho	julho-setembro	outubro-dezembro
	segundo trimestre	99,24	99,41	99,39	99,79
RESULTADO NO PERÍODO		<p style="text-align: center;">Disponibilidade de Servidores</p> <p>Percentual de Disponibilidade</p> <p>■ 1º Trimestre ■ 2º Trimestre</p>		<p style="text-align: center;">Disponibilidade de Servidores</p> <p>Percentual de Disponibilidade</p> <p>■ 3º Trimestre ■ 4º Trimestre</p>	
<p>O percentual de disponibilidade de todos os servidores de arquivos, infra-estrutura, serviços, sistemas e bancos de dados foi de 99,39% no terceiro trimestre e 99,79% no quarto trimestre.</p>					
ANÁLISE DE DADOS:		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.			
AÇÕES GERENCIAIS:		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.			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGTEC / DEPRO	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

PROCESSO DE TRABALHO		GERENCIAR INFRA-ESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO															
INDICADOR		DISPONIBILIDADE DE BANCOS DE DADOS															
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar e garantir alta disponibilidade dos bancos de dados															
FÓRMULA		$(\text{conexões bem sucedidas no período} \times 100) / \text{n}^\circ \text{ total de conexões coletadas no período}$															
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO/DIBDA															
PERIODICIDADE		Trimestral															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	primeiro trimestre	janeiro-março	abril-junho	julho-setembro	outubro-dezembro												
	segundo trimestre	99,71	99,38	98,29	97,11												
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Disponibilidade do Banco de Dados</p> <table border="1"> <caption>Disponibilidade do Banco de Dados (1º e 2º Trimestres)</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Disponibilidade (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º TRI</td> <td>99,71%</td> </tr> <tr> <td>2º TRI</td> <td>99,38%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Disponibilidade do Banco de Dados</p> <table border="1"> <caption>Disponibilidade do Banco de Dados (3º e 4º Trimestres)</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Disponibilidade (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3º TRI</td> <td>98,29%</td> </tr> <tr> <td>4º TRI</td> <td>97,11%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>				Trimestre	Disponibilidade (%)	1º TRI	99,71%	2º TRI	99,38%	Trimestre	Disponibilidade (%)	3º TRI	98,29%	4º TRI	97,11%
Trimestre	Disponibilidade (%)																
1º TRI	99,71%																
2º TRI	99,38%																
Trimestre	Disponibilidade (%)																
3º TRI	98,29%																
4º TRI	97,11%																
<p>O percentual de disponibilidade de todos os bancos de dados foi de 98,29% no terceiro trimestre, e 97,11% no quarto trimestre de 2007.</p>																	
ANÁLISE DE DADOS:		A coleta é realizada a cada 5 minutos, e esses dados representam a média de disponibilidade de todos os bancos de dados.															
AÇÕES GERENCIAIS:		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.															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGTEC / DEPRO													
PROCESSO DE TRABALHO		GERENCIAR ESTAÇÕES DE TRABALHO															



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

INDICADOR		ÍNDICE MENSAL DE PRODUTIVIDADE DOS TÉCNICOS												
FINALIDADE DO INDICADOR		ACOMPANHAR A PRODUTIVIDADE DOS TÉCNICOS												
FÓRMULA		(Quantidade de chamados atendidos / Quantidade de chamados abertos) x 100												
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO												
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	MESES CHAMADOS ATENDIDOS NO MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
		CHAMADOS ABERTOS/MÊS	16.977	14.912	21.186	16.280	21.300	18.550	18.355	19.389	17.403	21.230	16.029	11.237
		% ATENDIMENTOS	18.004	15.182	21.563	16.729	21.672	16.493	18.941	18.457	17.897	21.113	16.171	10.939
RESULTADO NO PERÍODO		<p>Percentual de chamados atendidos dentro do mês: 97%, em julho; 105%, em agosto; 97%, em setembro; 100%, em outubro; 99%, em novembro, e 103%, em dezembro.</p>												
		<p style="text-align: center;">Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos</p>						<p style="text-align: center;">Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos</p>						
ANÁLISE DE DADOS:		O percentual de atendimento foi satisfatório, considerada a compensação entre os meses.												
AÇÕES GERENCIAIS:		Estabelecer o controle para que os chamados não fiquem em aberto, sem solução, e, assim, atender da melhor forma possível às Unidades Organizacionais.												

	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC / DEPRO
PROCESSO DE TRABALHO	GERENCIAR ESTAÇÕES DE TRABALHO	
INDICADOR	ÍNDICE MENSAL DE ATENDIMENTOS POR ESTAÇÃO DE TRABALHO	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o índice de recorrência de problemas apresentados pelas estações de trabalho e usuários das mesmas, considerado o número de atendimentos mensais.												
FÓRMULA		(Quantidade de chamados atendidos no mês / Quantidade de estações de trabalho) x 100												
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO												
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	CHAMADOS ATENDIDOS/ MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
		QUANTIDADE DE ESTAÇÕES	16.977	14.912	21.186	16.280	21.300	18.550	18.355	19.389	17.403	21.230	16.029	11.237
		% DE ATENDIMENTOS	16.075	16.075	16.075	16.075	16.075	16.075	15.963	15.963	15.963	15.963	15.963	15.963
			106%	93%	132%	101%	133%	115%	114%	121%	109%	132%	100%	70%
RESULTADO NO PERÍODO														
<p>Percentual de equipamentos que necessitaram de atendimento: 114%, em julho; 121%, em agosto; 109%, em setembro; 132%, em outubro; 100%, em novembro, e 70%, em dezembro.</p>														
ANÁLISE DE DADOS:		Na área de informática, os equipamentos ficam obsoletos rapidamente e, cada vez mais, torna-se necessária a instalação de novos Sistemas, que são desenvolvidos para melhorar a qualidade do trabalho, o que sobrecarrega os equipamentos mais antigos e acarreta o aumento do número de chamados. Nos meses em que ocorrem muitas mudanças o número de chamados tende a aumentar												
AÇÕES GERENCIAIS:		Providenciar a troca de estações obsoletas ou que apresentem muitos problemas dentro do mês, o que já está sendo feito mediante a compra de equipamentos novos, no intuito de reduzir-se o percentual de atendimento. A cada atendimento feito, procura-se orientar ao usuário sobre a melhor forma de usar a estação de trabalho para que esta apresente um número menor de problemas.												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL						DGTEC / DEPRO						
PROCESSO DE TRABALHO		GERENCIAR ESTAÇÕES DE TRABALHO												
INDICADOR		ÍNDICE ANUAL DE RENOVAÇÃO DO PARQUE (MICROS E IMPRESSORAS)												
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar o índice de renovação do Parque (micros e impressoras) do PJERJ												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

FÓRMULAS		(Quantidade de micros novos / Quantidade total de micros) x 100	(Quantidade de impressoras novas / Quantidade total de impressoras) x 100																
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO																	
PERIODICIDADE		Semestral																	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	1º SEMESTRE	EQUIPAMENTOS NOVOS	TOTAL DE EQUIPAMENTOS	% DE EQUIPAMENTOS NOVOS															
		MICROS	3.200	16.075	20%														
	IMPRESSORAS	1.360	10.960	12%															
	2º SEMESTRE	MICROS	1.110	15.963	7%														
		IMPRESSORAS	0	12.320	0														
RESULTADO NO PERÍODO		<p>No segundo semestre, tivemos 7% de micros novos para substituir os equipamentos obsoletos.</p> <p>O número total de impressoras contabilizado no 2º semestre resultou da soma do quantitativo de impressoras novas com o total de equipamentos, ambos do 1º semestre. Cabe, ainda, ressaltar que, em relação ao total de micros houve a diminuição do quantitativo do 1º para o 2º semestre devido ao recolhimento de micros que, uma vez substituídos, foram objeto de doação.</p>																	
		<table border="1"> <caption>Quantidade de Equipamentos</caption> <thead> <tr> <th>Semestre</th> <th>Qte. de micros novos</th> <th>Total do Parque de micros</th> <th>Qte. impressoras novas</th> <th>Total do Parque de impressoras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º Sem</td> <td>3.200</td> <td>16.075</td> <td>1.360</td> <td>10.960</td> </tr> <tr> <td>2º Sem</td> <td>0</td> <td>15.963</td> <td>0</td> <td>12.320</td> </tr> </tbody> </table>			Semestre	Qte. de micros novos	Total do Parque de micros	Qte. impressoras novas	Total do Parque de impressoras	1º Sem	3.200	16.075	1.360	10.960	2º Sem	0	15.963	0	12.320
Semestre	Qte. de micros novos	Total do Parque de micros	Qte. impressoras novas	Total do Parque de impressoras															
1º Sem	3.200	16.075	1.360	10.960															
2º Sem	0	15.963	0	12.320															
ANÁLISE DE DADOS:		O ritmo de renovação do Parque de equipamentos está praticamente dentro do planejado pela DGTEC, com um pequeno atraso devido ao trâmite dos processos de compra, que está sendo mais demorado do que o previsto por esta Diretoria Geral.																	
AÇÕES GERENCIAIS:		Compra de novos equipamentos visando a sanar a demanda.																	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza Rocha
Diretor-Geral

Período:
2007

Emissão:
31/03/2008

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A DGTEC, como unidade de apoio às demais unidades organizacionais em processo de certificação ou já certificadas, tem como importante tarefa atender satisfatoriamente a todos, e, dessa forma, ratifica o seu compromisso e empenho em aprimorar o atendimento aos requisitos dos clientes desse Egrégio Tribunal de Justiça, em consonância com o macroprocesso de trabalho Prover Serviços de Tecnologia da Informação e de Comunicação