



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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

Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)



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

DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)

Período de Referência:
Janeiro a junho 2021

Emitido em:
20/07/2021

Aprovado por:
Virna Amorim

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

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	4
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS .	5
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS.....	6
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	7
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	10
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	10
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	10
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	11
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	13
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS	18



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

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

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS (junho/2021)

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fonte: DGTEC



Estações de trabalho: **26.902**

Processo eletrônico – total unidades: **839**
(1º grau – 797; Turma Recursal – 6; 2º grau – 36)

Totalmente eletrônicas

1º Grau (incluindo JE e TR): **22**

2º Grau: **05**

Híbridas

1º Grau (incluindo JE e TR): **775**

2º Grau (sem Conselho da Magistratura): **31**

Virtualização de processos: **95,31%**

Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: **134.845**

Processos físicos: **6.325**

Processos eletrônicos: **128.520**

Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): **3.605.081**

Processos físicos: **938.964**

Processos eletrônicos: **2.666.117**

Acervo 1ª Instância (com dívida ativa): **7.423.959**

Processos físicos: **1.772.455**

Processos eletrônicos: **5.651.504**

Acervo 2ª Instância (sem Conselho da Magistratura): **158.550**

Processos físicos: **7.866**

Processos eletrônicos: **150.684**



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

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

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

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
PE – Digitalização de Processos Físicos	19,00 %	2,00%	Digitalização de 39.893 processos de 21 serventias neste 1º semestre (Aviso Conjunto 14/2021); percentual realizado está pequeno, mas muitas ações programadas já foram iniciadas.
PE - Atualização do Parque Tecnológico (continuação)	18,00 %	10,00 %	Contratação do equipamento Swiches foi finalizada e a entrega dos equipamentos está sendo realizada. Estudos de Aquisição de Solução de Balanceamento de aplicação (2021) e de Firewall finalizado, e contratação em andamento.
PE - Justiça 4.0	30,82 %	15,93%	Planejamento e Desenvolvimento do projeto foi iniciado.
PE - Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (continuação)	17,00 %	17,00%	Em dia, conforme o planejado no Cronograma.
PE - Novo Sistema de Gestão de Acesso (continuação)	7,00 %	7,00 %	Definição de escopo e reunião de start com a equipe de desenvolvimento realizado conforme Cronograma.
PE - Estudo para Solução de Contingência de infraestrutura de TIC (continuação)	30,00%	23,00%	Estudo técnico preliminares realizado. Aguardando licitação, já autorizada pela administração superior.



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

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

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia 99,93%	O índice de disponibilidade dos equipamentos continua bem acima da meta e dentro de níveis aceitáveis, já que por se tratar de equipamentos eletrônicos podem sofrer panes inesperadas, mas que são resolvidas de forma rápida através de contratos de suporte de missão crítica.
Disponibilidade de Sistemas Online 99,98%	Os indicadores permanecem estáveis na casa dos 99,9% de disponibilidade.
Índice de processos eletrônicos novos 95,31%	O percentual no 1º semestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano, como pode ser observado na evolução do Indicador ao longo do ano de 2020 e 1º semestre de 2021. Esse percentual costuma se estabilizar ao longo do ano e aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e conseqüentemente gerando uma maior distribuição.
Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI 81,23 %	Meta não atingida, havendo melhora do indicador em relação ao trimestre anterior. Substituição de equipamentos prejudicada, em virtude da Pandemia (COVID19).
Índice de aderência às metas do PETIC 87,50%	O Planejamento Estratégico em Tecnologia da Informação do PJERJ, define 32 metas para atendimento total das necessidades de TI, dentre elas os sistemas essenciais e estratégicos da Administração Superior. Quanto aos itens pendentes, todos são relacionados a mapeamento de serviço.

INDICADORES OPERACIONAIS



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

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

GRÁFICO	COMENTÁRIO
Disponibilidade do Banco de Dados 99,45%	Até o 1º trimestre de 2021 o percentual de disponibilidade manteve-se praticamente estável. No caso do último trimestre de 2020, houve uma indisponibilidade gerada por uma não conformidade após upgrade de um dos bancos de dados.
Eficácia do Call Center 64,00%	As medidas para redução dos riscos de contágio obrigaram à redução de colaboradores nas dependências o PJERJ. Há também questões técnicas que ainda estão em tratamento pelo DETEL: a quantidade de licenças na solução de telefonia (NEC-WINNAV) usada para o atendimento é limitada e não permite a utilização de todas as posições disponíveis para a equipe do N1. Também não é possível, ainda, transferir as ligações para os colaboradores em home office.
Produtividade dos Técnicos 98,22%	Verificou-se que o cumprimento da meta foi atingido neste último semestre, apesar da Pandemia. Inclusive, ultrapassando os 100,00% no mês de abril, com solicitações atendidas, maior que as solicitações abertas.

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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



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

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Esta Diretoria Geral buscou viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ.

Como Diretoria Geral, estamos subordinados diretamente à Presidência do Tribunal de Justiça, e nossas ações são submetidas ao Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (CGTIC).

No âmbito dos sistemas do TJRJ, no Biênio passado foi iniciado um amplo estudo, para avaliar as alternativas de melhoria dos sistemas Jurisdicionais.

Esse processo foi finalizado e indicou que há necessidade de trocarmos os atuais sistemas. Com o fim dos estudos se iniciou a implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI e Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico – Pje, este último projeto de continuidade nesse Biênio 2021/22, como pode ser observado no capítulo 2 deste relatório, que trata dos Projetos estratégicos.

Listamos abaixo as principais realizações desta Diretoria Geral no 1º semestre de 2021:

- Participação na entrada em produção do sistema ARRECADAINTEGRA
- Implantação de novas serventias da competência Infância e Juventude e da competência Idoso no PJe
- Levantamento para a implantação da Justiça 4.0
- Implantação do sistema Tutorial
- Levantamento para implantação do Balcão Virtual (cartório e gabinete)
- Levantamento para alterações no DCP de forma a atender as necessidades das Centrais de Custódia
- Levantamento para a integração do Aplicativo Maria da Penha Virtual com o DCP
- Levantamento do Fluxo para o Pje Cível e Criminal
- Acompanhamento da implementação do Pje nos Juizados Cíveis
- Acompanhamento da implementação do Pje nas Varas da Infância
- Novo Sistema Web da Ouvidoria - ESOU que substituiu o antigo SOU em Mumps;



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

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

- Integração do Arrecintegraweb com o PJE, já em produção, e o Ejud, já pronta, aguardando questões de infra para subir para a produção;
- Atualização do sistema SMR para possibilitar a criação de novos modelos de GRERJ;
- Integração entre a GRERJ e PJE, já sendo possível gerar GRERJs para os processos do PJE;
- Possibilidade de parcelamento direto pelo sistema em até 60 vezes, sem atualização da UFIR, e justiça gratuita (processos que não têm custas, apenas a parte dos municípios);
- Permitiu-se o cadastramento dos processos arquivados pelo número tombo no sistema, agilizando a localização e o desarquivamento destes, inclusive inúmeros processos considerados como extraviados (sumidos). Antes era busca manual;
- Criação de Folha no DW/COGNOS, constando os indicadores de referentes aos totais de Pessoal do Quadro Efetivo e Comissionado.
- Integração da Rotina de pagamento dos Juizes Leigos com o PJe e DCP para a importação dos processos destes sistemas para pagamento.
- Ampliação das funcionalidades do processamento de Cargo de Confiança como:
- Permitir a visualização de todos os órgãos, mesmo os que não possuam código superior, na estrutura de órgão
- Inativar automaticamente vagas livres ligadas ao cargo inativado
- Filtrar lista de órgãos por judicial e/ou extrajudicial
- Geração mensal da Lista de Recadastramento para atualização automática – Banco Bradesco.
- Módulos para gerenciamento de alocação de candidatos e lançamento e contabilização de notas.
- Adaptações para adequação ao Concurso Público para Seleção e Ingresso na EMERJ - 1º semestre/2021
- Implantação do módulo de Relatórios para o Exame Periódico
- Desenvolvimento de um webservice para troca de informações entre o Ministério Público e o TJERJ.
- Criação do módulo de Prestação de Contas.
- Módulo para manter o cadastro de funcionários celetistas (matrículas de prefixo 94) dos Serviços Extrajudiciais, em substituição ao atual sistema, o SHF.



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

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

- Disponibilizado Web Service contendo informações dos atos notariais e registrais para acesso pelo Ministério Público (MPRJ).
- Projeto conta vinculada (Controle dos valores retidos a serem resgatados pelas empresas, pois ele era realizado por meio de planilha em Excel e, devido à grande quantidade de informações que se acumulam a cada mês, o risco de cálculos equivocados ficava maior)
- Processo de prestação de contas de convênio – Alterar a prestação de contas dos convênios, realizando associações e desassociações de notas de débito para a correta prestação de contas dos convênios de repasse de verba.
- Implantação de relatório de status das SM'S por período e mostrar todos os status gradual das SM'S. O Campo "CLASSE" de cada material seja exibido na impressão da lista de materiais visando o controle do almoxarifado.
- Disponibilização de microcomputadores, monitores e periféricos aos servidores do TJ para o trabalho em home office;
- Novo Portal de Serviços
- Início do projeto Juízo 100% Digital
- Expansão do PIECRE para todos os usuários do Novo Portal
- Com a implementação do Novo Portal foi liberado a FAI (Folha de Antecedentes Infracionais) para os perfis do MP e DP.
- Implantação do sistema SEREI WEB - cadastro de tradutores e intérpretes
- Implantação do Gabinete Web de Segunda Instância
- Replicar as funcionalidades de gabinete (abertura de conclusão, lançamento dos textos, atalho na mesa de trabalho, e movimento e peça gerados a partir da assinatura do magistrado) da 3ª Vice para a 2ª Vice-Presidência.
- Integração do eJUD x PJe
- Implantação do modo de contingência no envio de alvarás de soltura para o BNMP 2.0 (eJUD).
- Disponibilização de links para o Balcão Virtual – Secretarias nas páginas dos órgãos julgadores de segunda instância e disponibilização de links para o Balcão Virtual para advogados e usuários externos.
- Exibição do Nome Social no sistema eSSJ a partir de seu lançamento no eJUD. (Resolução 270/2018)
- Peticionamento intercorrente em petições iniciais eletrônicas (processos não autuados).



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

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

- Implantação de crítica no SACDIG para impedir a virtualização de solicitações duplicadas, resolvendo problema recorrente de duplicidade de peças.
- Digitalização de 39.893 processos de 21 serventias de março/maio (Aviso Conjunto 14/2021);
- Digitalização de 27.821 processos do acervo Dívida Ativa Paraty – abril/maio.
- Início do Projeto ODR -Online Dispute Resolution, resolução de conflitos web com a utilização de IA.
- Implantação do Processo Eletrônico em toda a competência Criminal do Estado
- Implantação do Processo Eletrônico em toda a competência Infância e Juventude do Estado, exceto na Justiça Militar
- Possibilitar o envio de petição eletrônica para processo físico
- Possibilitar o envio das peças para virtualização dos processos por parte dos advogados
- Novo sistema para marcação e videoconferências em presídios
- Novo Portal da CODIV – Coordenação Judiciária de Articulação das Varas com competência em Dívida Ativa
- Participação da Alteração do Sarqueamento (Provimento 15 e 55 da CGJ)

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

- <NÃO APLICÁVEL

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

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

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
---------	---	---	---	-------------



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

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

Pessoal		X	No que se refere a recursos relacionados à pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro de analista de TI. Deficit atual de 140 servidores com formação de TIC, para estar em conformidade com orientações do CNJ.
Tecnologia da Informação		X	Visando atender o crescimento da demanda solicitada pela administração, esta Diretoria Geral deu ênfase a projetos visando o aumento da capacidade de processamento do banco de dados, capacidade de armazenamento e capacidade dos canais de comunicação.
Infraestrutura	X		Esta Diretoria continua trabalhando na melhoria do monitoramento proativo dos servidores, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas. Também vem gradualmente investindo na duplicação de todos os servidores e storages, a fim de minimizar o risco de interrupções não planejadas.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Ao longo desse 1º semestre de 2021, esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, DGTEC, manteve o planejamento programado, principalmente no que se refere à definição e execução dos Projetos Estratégicos desta Diretoria Geral. Desta forma, neste Biênio, optamos por dar continuidade a 4 dos 6 Projetos Estratégicos definidos para o Biênio 2021/2022, elencados no capítulo 2 deste relatório.

Dentre os projetos estratégicos, dois deles foram definidos pela nova administração superior: Projeto estratégico Justiça 4.0 e Projeto estratégico de Digitalização de processos físicos. Um das prioridades e desafios desse Biênio.



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

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

Vale ressaltar também, algumas medidas que foram tomadas pela DGTEC, nesse último ano, bem como no 1º semestre de 2021, com o avanço da Pandemia (COVID19). Como operação realizada com equipe reduzida conforme Ato Normativo Conjunto nº 25/2020 (Da Primeira Etapa de Retorno Gradual). Medidas de distanciamento foram tomadas, bem como uso de EPI. Entre as mesas da equipe de atendimento N1, há separação por placa de acrílico, e rodízios da equipe.

Dentre as iniciativas realizadas, e já elencadas no capítulo 5 deste relatório, nesse 1º semestre de 2021, destacam-se a implantação do Processo Eletrônico em toda a competência Criminal do Estado, e em toda a competência Infância e Juventude do Estado do Rio de Janeiro. Além da implantação do processo eletrônico no PLANTÃO JUDICIÁRIO, que era uma demanda antiga do PJRJ.

Também foi dado início aos estudos, para avaliar alternativas de contratação pelo TJRJ, para armazenamento em nuvem para o sistema PJe.

No tema da Tecnologia da Informação, buscou-se viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do PJRJ.

A Administração atual do TJRJ manteve os três objetivos estratégicos vinculados ao referido tema, são eles: aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TI, aprimoramento dos sistemas institucionais e ampliação do acesso à tecnologia.



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

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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

PLANILHA DE INDICADORES														
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento dos sistemas institucionais									
INDICADOR	Aderência às Metas do PETI (IE 39)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	---									
FINALIDADE	Verificar o grau com que o PJERJ cumpre as metas programadas no Planejamento Estratégico de TI (PETI)							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	(Total de metas do PETI alcançadas / Total de metas do PETI) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM					
META	Alcançar 100% das metas, até 31/12/2020					ORIGEM DOS DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Metas					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	1ºTrim 2020	2ºTrim 2020	3ºTrim 2020	4ºTrim 2020	Δ% 2019/2020		
TM - Metas do PETI				32	32	32	32	32	32	32	32			
MA - Metas do PETI Alcançadas				28	28	28	28	28	28	28	28			
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				87,50%	87,50%	87,50%	87,50%	87,50%	87,50%	87,50%	87,50%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020				1ºTrim 2021	2ºTrim 2021	3ºTrim 2021	4ºTrim 2021	1ºTrim 2022	2ºTrim 2022	3ºTrim 2022	4ºTrim 2022	Δ% 2021/2022		
TM - Metas do PETI				32	32									
MA - Metas do PETI Alcançadas				28	28									
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				87,50%	87,50%									
RESULTADOS NO PERÍODO		ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI- FONTE:												
LINHA DE BASE (31/12/2009)	40,63%													
RESULTADO ATUAL	87,50%													
META	100,00%													
ANÁLISE CRÍTICA	Percentual se manteve o mesmo do semestre anterior. O Planejamento Estratégico em Tecnologia da Informação do PJERJ, define 32 metas para atendimento total das necessidades de TI, dentre elas os sistemas essenciais e estratégicos da Administração Superior. Quanto aos itens pendentes, todos são relacionados a mapeamento de serviço.													
AÇÕES GERENCIAIS	Finalizar o mapeamento de serviços, baseado na nova Resolução do CNJ sobre o tema.													
Responsável pela emissão do relatório:				Bráulio Souza				Responsável (aprovação e divulgação):				Virna Amorim		
											20/07/2021			



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

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

PLANILHA DE INDICADORES														
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			X	INDICADOR DE PROJETO			X	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Prestação Jurisdicional				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ / Aprimoramento dos sistemas institucionais						
INDICADOR	Índice de processos eletrônicos novos				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE									
FINALIDADE	Medir o índice de virtualização dos processos judiciais										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado	
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			X	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA	(total de processos eletrônicos novos/Total de processos novos) x 100										SENTIDO DE MELHORIA		MM	
META	100% de entrada de processos novos eletrônicos até 31/12/2018							ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de acompanhamentos/DEATE		UNIDADE DE MEDIDA	%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2019	jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19	92,79%
		74,25%	77,21%	76,68%	77,39%	78,38%	78,29%	78,83%	80,47%	83,21%	86,14%	84,90%	89,78%	
	2020	jan-20	fev-20	mar-20	abr-20	mai-20	jun-20	jul-20	ago-20	set-20	out-20	nov-20	dez-20	Resultado no Per.
		81,61%	83,69%	85,70%	93,83%	97,16%	97,55%	96,77%	94,04%	93,99%	94,42%	95,35%	97,76%	92,50%
	2021	jan-21	fev-21	mar-21	abr-21	mai-21	jun-21	jul-21	ago-21	set-21	out-21	nov-21	dez-21	Resultado no Per.
		94,14%	94,03%	94,22%	94,62%	94,39%	95,31%							
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p>Índice de processos eletrônicos novos</p> </div> </div>													
LINHA DE BASE	0,00%													
RESULTADO ATUAL	76,68%													
META	100,00%													
ANÁLISE CRÍTICA	O percentual no 1º semestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano, como pode ser observado na evolução do Indicador ao longo do ano de 2020 e 1º semestre de 2021. Esse percentual costuma se estabilizar ao longo do ano e aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e consequentemente gerando uma maior distribuição.													
AÇÕES GERENCIAIS	Levantamento de requisitos para a implantação nas competências ainda não eletrônicas.													
Responsável pela emissão do relatório: Regina Celia Brito Lourenço					Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza					Data: 15/07/2021				



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

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

PLANILHA DE INDICADORES <small>IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.</small>										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DIETI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da Infraestrutura e dos equipamentos de TI					
INDICADOR	IE-37 Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Projeto Atualização do Parque Tecnológico					
FINALIDADE	Acompanhar atualização do Parque Tecnológico							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Trimestral	
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	(Bens de TI com atualização menor que 7anos/Total de Bens de TI) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	Mm	
META	>85,00%					ORIGEM DOS DADOS	DataMart - Bens de TI	UNIDADE DE MEDIDA	UND	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2020	1º Trim. 2020		2º Trim. 2020		3º Trim. 2020		4º Trim. 2020		Resultado no Per.
		80,42%		78,36%		77,45%		77,28%		78,38
	2021	1º Trim. 2021		2º Trim. 2021		3º Trim. 2021		4º Trim. 2021		
		78,97%		81,23%						81,23
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE	88,00%	<p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p>				<p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p>				
RESULTADO ATUAL	81,23%									
META	85,00%									
ANÁLISE CRÍTICA	Meta não atingida, havendo melhora do indicador em relação ao trimestre anterior. Substituição de equipamentos prejudicada, em virtude da Pandemia (COVID19).									
AÇÕES GERENCIAIS	Contato com as unidades para verificar possibilidade de substituição de equipamentos, devido ao home office.									
Responsável pela emissão do relatório: Abel Diniz				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 16/07/2021		



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

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

PLANILHA DE INDICADORES													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					
TEMA	Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TI								
INDICADOR	Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia (IE 41)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	—								
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos equipamentos de tecnologia							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	[1 – (Tempo de indisponibilidade de equipamentos / Tempo total do período)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM				
META	Aumentar para 99,5% o índice de disponibilização de equipamentos					ORIGEM DOS DADOS	relatórios mensais	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020				1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	1ºTrim 2020	2ºTrim 2020	3ºTrim 2020	4ºTrim 2020	Δ% 2019/2020	
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	131.040	131.040	132.480	132.480		
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				27	67	41	766	158	181	53	86		
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,98%	99,95%	99,97%	99,42%	99,88%	99,86%	99,96%	99,94%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2021/2022				1ºTrim 2021	2ºTrim 2021	3ºTrim 2021	4ºTrim 2021	1ºTrim 2022	2ºTrim 2022	3ºTrim 2022	4ºTrim 2022	Δ% 2019/2020	
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040								
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				37	94								
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,97%	99,93%								
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE:											
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%												
RESULTADO ATUAL	#DIV/0!												
META	99,50%												
ANÁLISE CRÍTICA	Os indicadores permanecem estáveis na casa dos 99,9% de disponibilidade												
AÇÕES GERENCIAIS	O desempenho do segundo trimestre foi afetado pela troca dos equipamentos centrais de conectividade do data center (switchs SAN). A troca causou instabilidades que eram esperadas e foram totalmente resolvidas. A substituição visa garantir mais desempenho e resiliência às comunicações de rede entre os principais ativos de infraestrutura (servidores, storage);												
Responsável pela emissão do relatório:				Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza	Data:	19/07/2021



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

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TI									
INDICADOR	Disponibilidade de Sistemas On-line (IE 38)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	—									
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos sistemas on-line, evitando a interrupção dos serviços prestados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	[1 – (Tempo de indisponibilidade de sistemas / Tempo total do período)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM					
META	Aumentar a 99,50 % o índice de disponibilização de sistemas					ORIGEM DOS DADOS	relatório mensais		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020				1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	1ºTrim 2020	2ºTrim 2020	3ºTrim 2020	4ºTrim 2020	Δ% 2019/2020		
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	131.040	131.040	132.480	132.480			
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				27	33	7	745	144	18	6	11			
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,98%	99,97%	99,99%	99,44%	99,89%	99,99%	100,00%	99,99%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2021/2022				1ºTrim 2021	2ºTrim 2021	3ºTrim 2021	4ºTrim 2021	1ºTrim 2022	2ºTrim 2022	3ºTrim 2022	4ºTrim 2022	Δ% 2019/2020		
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040									
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				14	32									
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,99%	99,98%									
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE:												
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%													
RESULTADO ATUAL	0,00%													
META	99,50%													
ANÁLISE CRÍTICA	Os indicadores permanecem estáveis na casa dos 99,9% de disponibilidade													
AÇÕES GERENCIAIS	O desempenho do segundo trimestre foi afetado pela troca dos equipamentos centrais de conectividade do data center (switches SAN). A troca causou instabilidades nos sistemas, que eram esperadas e foram totalmente resolvidas. A substituição visa garantir mais desempenho e resiliência às comunicações de rede entre os principais ativos de infraestrutura (servidores, storage), melhorando assim a disponibilidade dos serviços informatizados;													
Responsável pela emissão do relatório:				Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza		
								Data:				19/07/2021		

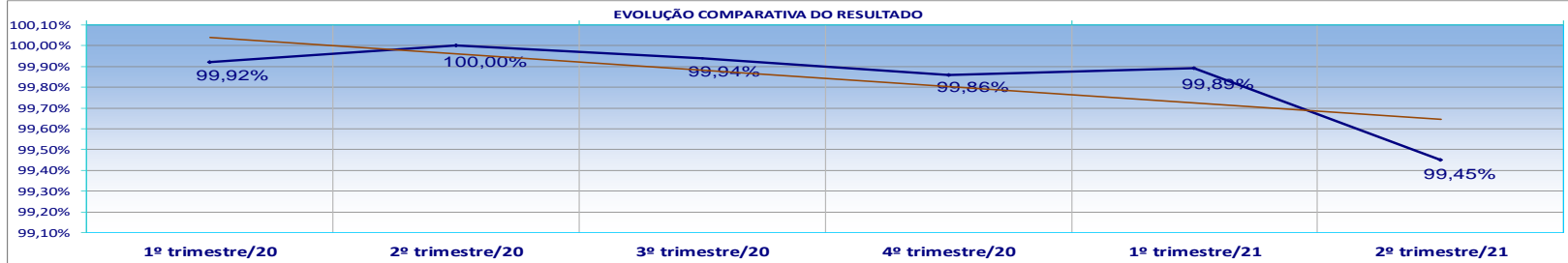


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES											
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	x	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	--	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--		
TEMA		Infraestrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.				
INDICADOR		DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		--				
FINALIDADE		Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status	
PERIODICIDADE		Trimestral		INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		--	INDICADOR DE DESEMPENHO		X		
FÓRMULA		(∑ de nº de conexões bem sucedidas no período / ∑ de nº de conexões coletadas no período) x 100						INDICADOR DE EFICIÊNCIA		--	
META		> 99,50%						SENTIDO DE MELHORIA		Maiores Melhor (mM)	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR				ORIGEM DOS DADOS		DEINF-DIBDA		UNIDADE DE MEDIDA		Nº de sessões de usuário	
				1º trimestre/20		2º trimestre/20		3º trimestre/20		4º trimestre/20	
				1º trimestre/21		2º trimestre/21		3º trimestre/21		4º trimestre/21	
				1º trimestre/20		2º trimestre/20		3º trimestre/20		4º trimestre/20	
				1º trimestre/21		2º trimestre/21		3º trimestre/21		4º trimestre/21	
				1º trimestre/20		2º trimestre/20		3º trimestre/20		4º trimestre/20	
				1º trimestre/21		2º trimestre/21		3º trimestre/21		4º trimestre/21	
				1º trimestre/20		2º trimestre/20		3º trimestre/20		4º trimestre/20	
				1º trimestre/21		2º trimestre/21		3º trimestre/21		4º trimestre/21	
				1º trimestre/20		2º trimestre/20		3º trimestre/20		4º trimestre/20	
RESULTADOS NO PERÍODO		99,52%		99,93%		99,67%					
LINHA DE BASE (2012)		99,52%		99,93%		99,67%					
MÉDIA PERÍODO ATUAL		99,93%		99,67%							
RESULTADO ATUAL		99,67%									
META		> 99,50%									
ANÁLISE CRÍTICA		Até o 1º trimestre de 2021 o percentual de disponibilidade manteve-se praticamente estável, contudo no 2º trimestre de 2021 houve queda no percentual terceiro e quarto trimestres de 2019 ocorreram contenções devido ao excesso de acessos originados de consultas automatizadas originadas da Internet a aplicação de consulta processual por nome. Essas contenções provocaram breves contenções que reduziram o tempo de resposta e por vezes o acesso a um banco de dados específico, o que veio a contribuir para a seguida piora do indicador em relação ao trimestre anterior. No caso do último trimestre de 2020, houve uma indisponibilidade gerada por uma não conformidade após upgrade de um dos banco de dados.									
AÇÕES GERENCIAIS		Foram realizadas ações para bloqueio manual de Ips cujo perfil de acesso a esse banco especificamente não correspondia ao tempo e volume de requisições que seriam possíveis de serem realizadas por um indivíduo, o que denota características de terem sido originados de programas automatizados executados com o fim de busca ampla de dados. Além disso, foram implementados uso de captcha nas aplicações mais expostas a robôs via internet e o resultado nota-se no 1º semestre de 2020. Para a indisponibilidade após upgrade, uma solução de contorno foi prontamente aplicada pela equipe da DIBDA até a empresa Oracle prover a solução definitiva.									
Responsável pela emissão do relatório:			Sidney Aloisio Ferreira Pryor			Responsável (aprovação e divulgação):			Braulio Souza		
						Data:			20/07/2021		





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

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

PLANILHA DE INDICADORES																											
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DEATE		INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--																	
TEMA	Prestação Jurisdicional				OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ																					
INDICADOR	Relatório Demonstrativo da Eficácia do Call Center				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD - DGTEC- 003: ATENDER AO USUÁRIO																					
FINALIDADE	Avaliar a eficácia do Call Center no atendimento as chamadas recebidas.									CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	--	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--																		
FÓRMULA	[Σ de chamadas atendidas / Σ de chamadas recebidas] x 100									SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)																
META	> 95 %									ORIGEM DOS DADOS	Sistema Winav		UNIDADE DE MEDIDA	Nº chamadas telefônicas													
EVOLUÇÃO	2020	Chamadas Recebidas	jan-20	25.086	fev-20	24.485	mar-20	26.703	abr-20	6.729	mai-20	-	jun-20	2.786	jul-20	18.511	ago-20	19.095	set-20	20.341	out-20	21.428	nov-20	20.294	dez-20	17.825	18.480
		Chamadas Atendidas	19.780	14.860	14.882	1.424	-	657	11.542	18.177	18.670	18.981	17.309	15.139	13.766												
		Desistências	1.114	9.376	11.565	4.816	-	2.065	6.569	621	1.286	2.048	2.524	2.215	4.018												
		Nº Atendentes	26	26	26	26	0	56	56	56	53	51	49	50	40												
		Percentual Atendidas	79%	61%	56%	21%	-	24%	62%	95%	92%	89%	85%	85%	74%												
	2021	Chamadas Recebidas	jan-21	20.521	fev-21	32.425	mar-21	31.344	abr-21	29.630	mai-21	34.015	jun-21	26.370	29.051												
		Chamadas Atendidas	14.542	14.986	22.475	19.547	20.136	20.246					18.655														
		Desistências	5.280	16.034	7.720	9.297	12.731	5.520					9.430														
		Nº Atendentes	51	51	49	48	49	52					50														
		Percentual Atendidas	71%	46%	72%	66%	59%	77%					64%														
RESULTADOS NO PERÍODO																											
Linha de Base	71%	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																									
MÉDIA PERÍODO	74%																										
RESULTADO ATUAL (2021)	65%																										
META	> 95%																										
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Por conta da Pandemia COVID 19, e números altos de chamadas recebidas no nosso Call Center, não foi possível nesse primeiro semestre de 2021 atingir a meta que é > 95 %. As medidas para redução dos riscos de contágio obrigaram à redução de colaboradores nas dependências o PJERJ.</p> <p>Há também questões técnicas que ainda estão em tratamento pelo DETEL: a quantidade de licenças na solução de telefonia (NEC-WINNAV) usada para o atendimento é limitada e não permite a utilização de todas as posições disponíveis para a equipe do N1. Também não é possível, ainda, transferir as ligações para os colaboradores em home office.</p>																										
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Todos os indicadores de qualidade previstos no TR são medidos mensalmente. Com isso, é exercido o controle sobre a qualidade do serviço prestado. Glosas são aplicadas sempre que o padrão de qualidade exigido não é cumprido.</p>																										
Responsável pela emissão do relatório:			James Rozenberg			Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza			Data:			16/07/2021												



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

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

PLANILHA DE INDICADORES																	
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				--	INDICADOR DE PROJETO		--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		--		
TEMA	Prestação Jurisdicional						OBJETIVO ESTRATÉGICO								Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ		
INDICADOR	Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos da DGTEC						PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE								Atender usuários dos Serviço de Tecnologia da Informação		
FINALIDADE	Acompanhar a produtividade dos técnicos da DGTEC.											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				--	INDICADOR DE DESEMPENHO		x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		--	INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	$(\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço atendidas} / \sum \text{de quantidade de solicitações de serviço abertas}) \times 100$											SENTIDO DE MELHORIA	Maiores Melhor (mM)				
META	> 95%								ORIGEM DOS DADOS			Sistema HPSM	UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2020		jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Somatório do Período		
	Qtd solicitações Abertas		20.261	17.398	21.453	11.705	16.552	17.379	23.482	22.989	24.552	25.826	26.150	18.342	246.089		
	Qtd Solicitações Atendidas		21.027	18.031	20.098	13.451	16.011	18.027	23.878	22.516	24.884	25.955	25.476	18.729	248.083		
	Qtd Não Atendida		-766	-633	1.355	-1.746	541	-648	-396	473	-332	-129	674	-387	-1.994		
	Percentual Atendidas		103,8%	103,6%	93,7%	114,9%	96,7%	103,7%	101,7%	97,9%	101,4%	100,5%	97,4%	102,1%	100,81%		
	2021		jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	Somatório do Período		
	Qtd solicitações Abertas		20.116	25.553	30.395	27.988	30.115	28.135							162.302		
	Qtd Solicitações Atendidas		19.922	24.613	29.046	28.223	29.723	27.893							159.420		
	Qtd Não Atendida		194	940	1.349	-235	392	242							2.882		
	Percentual Atendidas		99,0%	96,3%	95,6%	100,8%	98,7%	99,1%							98,22%		
RESULTADOS NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%																
MÉDIA PERÍODO(2015)	101%																
RESULTADO ATUAL (2021)	98%																
META (2021)	> 95%																
ANÁLISE CRÍTICA	Mesmo com a Pandemia COVID 19, e número reduzido de pessoal fisicamente, foi possível nesse primeiro semestre de 2021 atingir a meta que é > 95 %, em todos os meses.																
AÇÕES GERENCIAIS	Todos os indicadores de qualidade previstos no TR são medidos mensalmente. Com isso, é exercido o controle sobre a qualidade do serviço prestado. Glosas são aplicadas sempre que o padrão de qualidade exigido não é cumprido.																
Responsável pela emissão do relatório:				James				Responsável (aprovação e divulgação):				Braulio Souza				Data:	16/07/2021