



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

---

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

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

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL</b>	
	<b>DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)</b>	
Período de Referência: 2019	Emitido em: 21/01/2020	Aprovado por: Humberto Vieira da Cruz

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

## SUMÁRIO

<b>1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS ..</b>	<b>6</b>
<b>4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS .....</b>	<b>8</b>
<b>5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....</b>	<b>9</b>
<b>6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....</b>	<b>11</b>
<b>8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS .....</b>	<b>11</b>
<b>9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS .....</b>	<b>12</b>
<b>10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>13</b>
<b>11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....</b>	<b>18</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS (dezembro/2019)

#### TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fonte: DGTEC



Estações de trabalho: **27.191**

Processo eletrônico – unidades: **704**

Totalmente eletrônicas

1º Grau (incluindo JE e TR): **21**

2º Grau: **05**

Híbridas

1º Grau (incluindo JE e TR): **647**

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

Virtualização de processos: **89,78%**

Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: **247.032**

Processos físicos: **25.256**

Processos eletrônicos: **221.776**

Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): **3.821.566**

Processos físicos: **1.403.707**

Processos eletrônicos: **2.417.859**

Acervo 1ª Instância (com dívida ativa): **9.613.226**

Processos físicos: **4.491.882**

Processos eletrônicos: **5.121.344**

Acervo 2ª Instância (sem Conselho da Magistratura): **136.585**

Processos físicos: **8.968**

Processos eletrônicos: **127.617**



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

**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 - Ampliação do Processo Eletrônico Judicial (continuação)	21,39%	19,44%	Foi iniciado a ampliação do Processo eletrônico judicial nas Varas Criminais do Estado, restando somente a Capital, e a competência Infância e Juventude. Projeto aguardando definição do CGTIC, quanto ao cronograma de competência Varas Criminais da Capital e Regionais e Infância e Juventude, para o ano de 2020.
PE - Atualização do Parque Tecnológico (continuação)	50,25%	9,38%	Substituição em andamento dos microcomputadores nas serventias judiciais da Capital. Instalação de segundo monitor nas Varas e Juizados Criminais. Instalação do segundo monitor nas unidades administrativas para utilização do Sistema SEI. A substituição dos notebooks dos magistrados foi iniciada, conforme planejado, mas paralisada temporariamente em virtude de atraso no fornecimento, sendo retomada em janeiro/2020.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI (cont.)	<b>100,00%</b>	<b>21,00%</b>	Projeto foi disponibilizado em produção a todas as Diretorias Gerais. Aguardando publicação do Ato Normativo que está sendo analisado e tratado no processo SEI 2019-0613053, para oficialização do projeto em produção.
Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (cont.)	<b>63,50%</b>	<b>24,00%</b>	Após finalização de estudos no Biênio anterior, foram iniciadas as atividades de Levantamento, Desenvolvimento, aquisição de Recursos de Infraestrutura, treinamentos, configurações de fluxo, imersão de funcionários do TJRJ no CNJ, dentre outras atividades necessárias para implantação de Piloto, conforme Ato Normativo Conjunto 37/2019, em 09/12/2019, realizado com sucesso. A título de informação, a implantação do Piloto PJe em Maricá está se utilizando de infraestrutura em nuvem, junto ao CNJ, de maneira pioneira dentre os Tribunais.
Novo Sistema de Controle de Acesso de Usuários aos Sistemas Corporativos	<b>60,00%</b>	<b>10,00%</b>	Projeto ficou suspenso até que a nova fábrica de desenvolvimento fosse contratada a partir de outubro/2019. Paralisação foi informada a administração superior e a demanda já foi priorizada junto a nova fábrica de desenvolvimento. Neste momento, está em fase de análise de definições do CNJ.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Estudo para Solução de Contingência de infraestrutura de TIC	100,00%	32,00%	Devido ao envolvimento da diretoria em processos de contratação, como Switch Core, Switch de Datacenter, Switches de Acesso, Manutenção e Suporte do Appliance Web Gateway e Aquisição de Solução de Prevenção a Intrusão (IPS). O projeto se encontra em fase de levantamento e mapeamento das soluções de mercado. Vale salientar que a mudança de estratégia do PJe (nuvem no CNJ), vai possibilitar que sejam avaliadas novas alternativas para os estudos de solução de contingência.
--	---------	--------	--

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

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<b>Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia</b>  99,42%	A pequena queda no índice de disponibilidade foi afetado no ano de 2019, por um problema no equipamento central da rede de dados (VSS). Seu travamento provocou a indisponibilidade de praticamente todos os sistemas de TI no dia 22/10/2019.
<b>Disponibilidade de Sistemas Online</b>  99,44%	A pequena queda no índice de disponibilidade foi afetado por um problema no equipamento central da rede de dados (VSS). Seu travamento provocou a indisponibilidade de praticamente todos os sistemas de TI no dia 22/10/2019.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

<b>Índice de processos eletrônicos novos</b>  <b>89,78%</b>	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 de 2019. Esse percentual costuma se estabilizar ao longo do ano e aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e conseqüentemente gerando uma maior distribuição.
<b>Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI</b>  <b>80,27%</b>	Meta não foi atingida. Houve melhora do Indicador em relação ao Trimestre anterior. Substituição de equipamentos em andamento.
<b>Índice de aderência às metas do PETIC</b>  <b>87,50%</b>	O Planejamento Estratégico em Tecnologia da Informação do PJRJ, 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.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<b>Disponibilidade do Banco de Dados</b>	No terceiro e quarto trimestres de 2019 ocorreram contenções devido ao excesso de acessos 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.
<b>Eficácia do Call Center</b>	Com base nos indicadores medidos para o período, houve piora no atendimento por parte da contratada a partir do final do ano de 2018. As medidas administrativas apropriadas, como aplicação de glosa, vem sendo aplicadas por conta dos níveis de serviço contratados não atendidos.
<b>Produtividade dos Técnicos</b>	Verificou-se que o cumprimento da meta é inconstante. Tendo sido alcançada apenas 6 vezes no último ano. Esta Diretoria Geral está tomando ações gerenciais para cobrar o cumprimento das metas de qualidade conforme previstas em contrato.

### 4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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



**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 Gestor de Tecnologia da Informação, CGTI.

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, ambos projetos de continuidade, como pode ser observado no capítulo 2 deste relatório, que trata da evolução dos Projetos Estratégicos.

Como o Biênio está na metade, selecionamos demandas que julgamos significativas. E listamos abaixo as principais realizações desta Diretoria Geral no ano de 2019:

Instalação de duplo monitor nas unidades administrativas para utilização do SEI; Instalação de duplo monitor em Varas e Juizados Criminais; Substituição dos notebooks de magistrados; Substituição de scanners em serventias do Interior e Capital; Substituição dos micros nas Varas Cíveis e Varas de Fazenda da Capital; Substituição dos micros dos Juizados da Tijuca e Vila Isabel; 93 varas implantadas no processo eletrônico (competência criminal, juizado especial criminal, adjunto criminal e violência doméstica e familiar contra a mulher); Fluxos JEC e JEF; Novo SISTEMA TUTORIA Judicial; Já no sistema de 2ª instância, podemos destacar a criação do novo Portal de Precatórios; Alteração do Sistema para atender ao INFODIP (integração TRE); Implantação do DCP nas CPMA's do Interior; Sistema da Tutoria; Unificação da FAI; Implantação da 1ª Vara Criminal Especializada; BNMP 2.0 - Foi implantada no sistema eJUD, integração com o Banco Nacional de



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Monitoramento Prisional (BNMP 2.0). A implantação incluiu funcionalidade que permite às câmaras validar e migrar os mandados de prisão gerados no eJUD antes da integração. Também entrou em produção a parte referente à expedição de alvarás de soltura e certidões de cumprimento de mandado; Distribuição Automatizada, por determinação do CNJ, a distribuição de processos na segunda instância já pode ser feita de forma automatizada, sem interferência humana, em horários pré-configurados pelas Vice-Presidências;

Já na conclusão Automática, também por demanda do CNJ, após a distribuição processual o sistema abre imediatamente uma conclusão automática para os gabinetes, sem que os processos passem pelas secretarias das câmaras;

Projeto Migração do Sistema Operacional Windows 7 para o 10, com atualização de aproximadamente 27.000 estações de trabalho, para o Sistema Operacional Windows 10;

Foi iniciado o projeto piloto do Gabinete Web (Segunda Instância) - Trata-se de funcionalidade web, acessada através do site do PJRJ, que permitirá aos gabinetes (desembargadores e assessores) possam trabalhar à distância sem a necessidade de acesso remoto (SAR). A ferramenta consolidará todas as funcionalidades do eJUD (Sistema Judicial Eletrônico de Segunda Instância) e do eSSJ (Sessão de Julgamento Eletrônica) usadas pelos gabinetes, inclusive relatórios. O Gabinete Web funcionará de forma autoajustável a telas de celulares e de tablets; Sistema HOLOS (Precatórios) - Foram implementadas 157 alterações evolutivas no sistema durante o ano de 2019, com destaque para a automatização na criação e no envio de boletins informativos ao Diário da Justiça Eletrônico: mediante configuração, o sistema cria um boletim, identifica o que precisa ser publicado e envia automaticamente ao DJE. Outra que merece atenção é a alteração no HOLOS para que, no portal do precatório, haja um resumo com informações como o último precatório pago, separando por natureza, prioridade;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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

- <NÃO APLICÁVEL>

### 7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA

### 8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal			X	No que se refere a recursos relacionados à pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro de analista de TI. 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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

				storages, a fim de minimizar o risco de interrupções não planejadas.
--	--	--	--	--

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

### 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Ao longo dos últimos dois anos, esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, DGTEC, manteve o planejamento programado para o Biênio 2017/2018, principalmente no que se refere à definição e execução dos Projetos Estratégicos desta Diretoria Geral. Desta forma, neste início de Biênio, optamos por dar continuidade a 4 dos 6 Projetos Estratégicos definidos para o Biênio 2019/2020, elencados no capítulo 2 deste relatório.

Dentre os projetos estratégicos, dois deles foram definidos pela administração superior, Implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI (cont.) e Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (cont.).

Embora o estudo tenha sido finalizado na gestão passada, complexidade do assunto atrasou esses dois Projetos. Esse atraso no cronograma se deu por conta dos trâmites necessários para formalização do Termo de cooperação com o TRF 4ª Região.

Vale destacar no 1º semestre de 2019, criação pelo CGTIC em maio/19 de grupo de trabalho para assuntos de fluxos do PJe, liderado pelo Dr. Gustavo Quintanilha, juiz auxiliar da CGJ. Além de criação de uma nova estrutura na área de Tecnologia para se dedicar exclusivamente ao projeto Pje. Também foi criado Comitê Gestor de Governança do PJe no TJRJ, com a participação da OAB/RJ, MP/RJ e Defensoria/RJ. Também foi preparado e enviado a Presidência um processo administrativo propondo nova estrutura. Processo SEI nº 2019-0600148. Foi iniciado estudos sobre o modelo de dados do PJe para começar os trabalhos de verificação do que será preciso para futura migração.

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

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) - ANUAL

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

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

PLANILHA DE INDICADORES																	
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																	
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							
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018</b>				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018					
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480						
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				76	34	31	35	68	85	95	156						
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA</b>				<b>99,94%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,95%</b>	<b>99,94%</b>	<b>99,93%</b>	<b>99,88%</b>						
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020</b>				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										
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				27	67	41	766										
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA</b>				<b>99,98%</b>	<b>99,95%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,42%</b>					<b>-100,00%</b>					
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE: .															
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%																
RESULTADO ATUAL	0,00%																
META	99,50%																
ANÁLISE CRÍTICA	A queda no índice de disponibilidade foi afetado por um problema no equipamento central da rede de dados (VSS). Seu travamento provocou a indisponibilidade de praticamente todos os sistemas de TI no dia 22/10/2019.																
AÇÕES GERENCIAIS	Além do reparo do equipamento com defeito ea DGTEC finalizou a compra de novos equipamentos, mais modernos e de maior capacidade.																
Responsável pela emissão do relatório:				Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza			Data:	17/01/2020	



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

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

PLANILHA DE INDICADORES												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	Tecnologia 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			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018</b>				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480	
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				57	19	21	16	30	57	76	97	
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,96%	99,99%	99,98%	99,99%	99,98%	99,96%	99,94%	99,93%	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020</b>				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					
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				27	33	7	745					
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,98%	99,97%	99,99%	99,44%					#DIV/0!
DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE:												
RESULTADOS NO PERÍODO												
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%											
RESULTADO ATUAL	#DIV/0!											
META	99,50%											
ANÁLISE CRÍTICA	A queda no índice de disponibilidade foi afetado por um problema no equipamento central da rede de dados (VSS). Seu travamento provocou a indisponibilidade de praticamente todos os sistemas de TI no dia 22/10/2019.											
AÇÕES GERENCIAIS	Além do reparo do equipamento com defeito ea DGTEC finalizou a compra de novos equipamentos, mais modernos e de maior capacidade.											
Responsável pela emissão do relatório:			Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza	Data:	17/01/2020



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

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																																																					
<b>TEMA</b>		Prestação Jurisdicional				<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>			Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ / Aprimoramento dos sistemas institucionais																																																								
<b>INDICADOR</b>		Índice de processos eletrônicos novos				<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>																																																											
<b>FINALIDADE</b>		Medir o índice de virtualização dos processos judiciais									<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Acumulado																																																				
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral		<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>		X	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>		<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>		<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>																																																						
<b>FÓRMULA</b>		(total de processos eletrônicos novos/Total de processos novos) x 100									<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM																																																				
<b>META</b>		100% de entrada de processos novos eletrônicos até 31/12/2018							<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Relatórios de acompanhamentos/DEATE		<b>UNIDADE DE</b>	%																																																			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2017	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17																																																				
		73,62%	77,01%	78,19%	80,15%	78,23%	79,34%	77,24%	78,92%	79,73%	78,01%	79,81%	92,79%	Resultado no Per.																																																			
	2018	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	Resultado no Per.																																																			
		74,67%	75,24%	76,50%	77,53%	75,33%	74,91%	77,90%	77,36%	81,76%	81,02%	84,21%	87,54%	92,79%																																																			
	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	Resultado no Per.																																																			
		74,25%	77,21%	76,68%	77,39%	78,38%	78,29%	78,83%	80,47%	83,21%	86,14%	84,90%	89,78%																																																				
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>Linha de Base</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>Resultado Atual</td><td>76,68%</td></tr> <tr><td>Meta</td><td>100,00%</td></tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Índice de processos eletrônicos novos</p> <table border="1" style="margin-top: 10px; font-size: small;"> <tr><th>Mês</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>Jan/18</td><td>75%</td></tr> <tr><td>fev/18</td><td>75%</td></tr> <tr><td>mar/18</td><td>77%</td></tr> <tr><td>abr/18</td><td>78%</td></tr> <tr><td>mai/18</td><td>75%</td></tr> <tr><td>jun/18</td><td>75%</td></tr> <tr><td>jul/18</td><td>78%</td></tr> <tr><td>ago/18</td><td>77%</td></tr> <tr><td>set/18</td><td>82%</td></tr> <tr><td>out/18</td><td>81%</td></tr> <tr><td>nov/18</td><td>84%</td></tr> <tr><td>dez/18</td><td>88%</td></tr> <tr><td>Jan/19</td><td>74%</td></tr> <tr><td>fev/19</td><td>77%</td></tr> <tr><td>mar/19</td><td>77%</td></tr> <tr><td>abr/19</td><td>77%</td></tr> <tr><td>mai/19</td><td>78%</td></tr> <tr><td>jun/19</td><td>78%</td></tr> <tr><td>Jul/19</td><td>79%</td></tr> <tr><td>ago/19</td><td>80%</td></tr> <tr><td>set/19</td><td>83%</td></tr> </table> </div> </div>												Item	Valor	Linha de Base	0,00%	Resultado Atual	76,68%	Meta	100,00%	Mês	Valor	Jan/18	75%	fev/18	75%	mar/18	77%	abr/18	78%	mai/18	75%	jun/18	75%	jul/18	78%	ago/18	77%	set/18	82%	out/18	81%	nov/18	84%	dez/18	88%	Jan/19	74%	fev/19	77%	mar/19	77%	abr/19	77%	mai/19	78%	jun/19	78%	Jul/19	79%	ago/19	80%	set/19	83%
Item	Valor																																																																
Linha de Base	0,00%																																																																
Resultado Atual	76,68%																																																																
Meta	100,00%																																																																
Mês	Valor																																																																
Jan/18	75%																																																																
fev/18	75%																																																																
mar/18	77%																																																																
abr/18	78%																																																																
mai/18	75%																																																																
jun/18	75%																																																																
jul/18	78%																																																																
ago/18	77%																																																																
set/18	82%																																																																
out/18	81%																																																																
nov/18	84%																																																																
dez/18	88%																																																																
Jan/19	74%																																																																
fev/19	77%																																																																
mar/19	77%																																																																
abr/19	77%																																																																
mai/19	78%																																																																
jun/19	78%																																																																
Jul/19	79%																																																																
ago/19	80%																																																																
set/19	83%																																																																
<b>LINHA DE BASE</b>	0,00%																																																																
<b>RESULTADO ATUAL</b>	76,68%																																																																
<b>META</b>	100,00%																																																																
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	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 de 2019. Esse percentual costuma se estabilizar ao longo do ano e aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e consequentemente gerando uma maior distribuição.																																																																
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Levantamento de requisitos para a implantação nas competências ainda não eletrônicas.																																																																
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Regina Celia Brito Lourenço				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Bráulio Souza				<b>Data:</b> 20/01/2020																																																									



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

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/DIETI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
<b>TEMA</b>	<b>Tecnologia da Informação</b>			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Aprimoramento da Infraestrutura e dos equipamentos de TI					
<b>INDICADOR</b>	IE-37 Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	Projeto Atualização do Parque Tecnológico					
<b>FINALIDADE</b>	Acompanhar atualização do Parque Tecnológico						<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Trimestral		
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral		<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	X	<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>	<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>			
<b>FÓRMULA</b>	(Bens de TI com atualização menor que 7anos/Total de Bens de TI) x 100						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Mm		
<b>META</b>	>85,00%					<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DataMart - Bens de TI	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	UND	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2018</b>	1º Trim. 2018		2º Trim. 2018		3º Trim. 2018		4º Trim. 2018		Resultado no Per.
		74,00%		74,00%		72,00%		71,00%		71,00%
	<b>2019</b>	1º Trim. 2019		2º Trim. 2019		3º Trim. 2019		4º Trim. 2019		
		73,00%		75,23%		76,46%		80,27%		80,27%
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>										
<b>LINHA DE BASE</b>	<b>88,00%</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="font-size: x-small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p style="font-size: x-small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div> </div>								
<b>RESULTADO ATUAL</b>	<b>74,00%</b>									
<b>META</b>	<b>&gt;88,00%</b>									
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Meta não atingida. Houve melhora do Indicador em relação ao Trimestre anterior. Substituição de equipamentos em andamento.									
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Tendo em vista aquisições no ano de 2018, que foram finalizadas somente em 2019, houve necessidade de revisão da Meta que foi reduzida de 85% para 81%.									
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Abel Diniz				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Bráulio Souza				<b>Data:</b> 16/01/2020		



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

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		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				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018</b>				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018		
TM - Metas do PETI				32	32	32	32	32	32	32	32	32	0,00%	
MA - Metas do PETI Alcançadas				22	22	24	26	26	26	28	28	28	7,69%	
<b>ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI</b>				<b>68,75%</b>	<b>68,75%</b>	<b>75,00%</b>	<b>81,25%</b>	<b>81,25%</b>	<b>81,25%</b>	<b>87,50%</b>	<b>87,50%</b>	<b>7,69%</b>		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020</b>				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						0,00%	
MA - Metas do PETI Alcançadas				28	28	28	28						0,00%	
<b>ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI</b>				<b>87,50%</b>	<b>87,50%</b>	<b>87,50%</b>	<b>87,50%</b>						<b>0,00%</b>	
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>		<b>ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI- FONTE:</b>												
LINHA DE BASE (31/12/2009)	40,63%													
RESULTADO ATUAL	87,50%													
META	100,00%													
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	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.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Finalizar o mapeamento de serviços.													
Responsável pela emissão do relatório:				Willian Telles				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza		
											21/01/2020			



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

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

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

PLANILHA DE INDICADORES										
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.										
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DGTEC-DEINF	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	x	<b>INDICADOR DE PROJETO</b>	--	<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>	--	<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	--	
<b>TEMA</b>	Infraestrutura e Tecnologia			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.					
<b>INDICADOR</b>	DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	--					
<b>FINALIDADE</b>	Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados							<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status	
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>	--	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	x	<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>	--	<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>	--	
<b>FÓRMULA</b>	( ∑ de nº de conexões bem sucedidas no período / ∑ de nº de conexões coletadas no período ) x 100							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Maior é Melhor (mM)	
<b>META</b>	> 99,50%					<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DEINF-DIBDA	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Nº de sessões de usuário	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2018	1º trimestre/18		2º trimestre/18		3º trimestre/18		4º trimestre/18		Resultado no Per.
		Conexões coletadas	129.600	131.040	132.480	132.480	525.600			
		Conexões bem sucedidas	129.341	130.896	132.440	131.447	524.124			
		Conexões sem sucesso	259	144	40	1033	1.476			
		Percentual de bem sucedidas	99,80%	99,89%	99,97%	99,22%	99,72%			
	2019	1º trimestre/19		2º trimestre/19		3º trimestre/19		4º trimestre/19		Resultado no Per.
		Conexões coletadas	129.600	131.040	132.480	132.480	525.600			
		Conexões bem sucedidas	128.498	130.568	131.672	130.440	521.178			
		Conexões sem sucesso	1102	472	808	2040	4.422			
		Percentual de bem sucedidas	99,15%	99,64%	99,39%	98,46%	99,16%			
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>										
<b>LINHA DE BASE (2012)</b>	99,52%	<div style="text-align: right; font-weight: bold; font-size: small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</div>								
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL</b>	99,72%									
<b>RESULTADO ATUAL</b>	99,16%									
<b>META</b>	> 99,50%									
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	No terceiro e quarto trimestres de 2019 ocorreram contenções devido ao excesso de acessos 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.									
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	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.									
Responsável pela emissão do relatório: Sidney Aloisio Ferreira Pryor			Responsável (aprovação e divulgação): Braulio Souza				Data: 01/01/2020			



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

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

PLANILHA DE INDICADORES																													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DEATE				INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--		INDICADOR DE PROJETO	--		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--														
TEMA	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	<b>RAD - DGTEC- 003: ATENDER AO USUÁRIO</b>																					
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	2018	Chamadas Recebidas	jan-18	25.485	fev-18	22.676	mar-18	29.739	abr-18	24.478	mai-18	25.041	jun-18	22.922	jul-18	28.067	ago-18	30.159	set-18	22.958	out-18	29.823	nov-18	28.764	dez-18	24.346	Média no Período	26.205	
		Chamadas Atendidas	21.962	21.404	25.530	23.716	24.759	22.605	26.916	25.462	22.474	27.657	23.681	17.666	23.653														
		Desistências	3.523	1.272	4.209	762	282	317	1.151	4.697	484	2.166	4.933	6.513	2.526														
		Nº Atendentes	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30														
		Percentual Atendidas	86%	94%	86%	97%	99%	99%	96%	84%	98%	93%	82%	73%	90%														
	2019	Chamadas Recebidas	jan-19	28.434	fev-19	39.345	mar-19	32.853	abr-19	31.156	mai-19	39.102	jun-19	24.217	jul-19	28.103	ago-19	26.370	set-19	31.587	out-19	37.076	nov-19	30.353	dez-19	23.014	Média no Período	30.968	
		Chamadas Atendidas	26.859	24.078	19.754	17.468	20.458	14.922	22.866	23.227	23.988	23.078	20.372	15.089	21.013														
		Desistências	1.448	15.267	12.787	13.425	18.159	9.076	5.000	2.982	7.301	13.484	9.558	7.535	9.669														
		Nº Atendentes	30	30	30	28	26	29	30	30	30	30	30	30	29														
		Percentual Atendidas	94%	61%	60%	56%	52%	62%	81%	88%	76%	62%	67%	66%	68%														
RESULTADOS NO PERÍODO																													
Linha de Base	71%		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																										
MÉDIA PERÍODO	90%																												
RESULTADO ATUAL (2018)	69%																												
META	> 95%																												
ANÁLISE CRÍTICA	Com base nos indicadores medidos para o período, houve piora no atendimento por parte da contratada a partir do final do ano de 2018. As medidas administrativas apropriadas, como aplicação de glosa, vêm sendo aplicadas por conta dos níveis de serviço contratados não atendidos.																												
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:					Rafael Cabral					Responsável (aprovação e divulgação):					Bráulio Souza					Data:					22/01/2020				



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

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

PJRJ	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	Maior é Melhor (mM)			
META	> 95%									ORIGEM DOS DADOS	Sistema HPSM			UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Somatório do Período		
	Qtd solicitações Abertas	21339	18486	24061	18656	22137	21349	23705	25505	21045	26427	22869	16122	261701		
	Qtd Solicitações Atendidas	14234	19174	26160	22046	22817	19138	21177	24195	20597	23660	20902	21154	255254		
	Qtd Não Atendida	7105	-688	-2099	-3390	-680	2211	2528	1310	448	2767	1967	-5032	6447		
	Percentual Atendidas	66,7%	103,7%	108,7%	118,2%	103,1%	89,6%	89,3%	94,9%	97,9%	89,5%	91,4%	131,2%	97,54%		
	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	Somatório do Período		
	Qtd solicitações Abertas	22196	24567	20568	19885	25102	18488	26444	24812	26471	26036	23599	18334	276502		
	Qtd Solicitações Atendidas	7762	30706	19901	17906	22830	19008	21864	24386	21560	25608	20613	20447	252591		
	Qtd Não Atendida	14434	-6139	667	1979	2272	-520	4580	426	4911	428	2986	-2113	23911		
	Percentual Atendidas	35,0%	125,0%	96,8%	90,0%	90,9%	102,8%	82,7%	98,3%	81,4%	98,4%	87,3%	111,5%	91,35%		
RESULTADOS NO PERÍODO																
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%															
MÉDIA PERÍODO(2015)	98%															
RESULTADO ATUAL (2018)	91%															
META (2018)	> 95%															
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																
ANÁLISE CRÍTICA	Verificou-se que o cumprimento da meta é inconstante. Tendo sido alcançada apenas 6 vezes nos últimos 12 meses. Esta Diretoria Geral esta tomando ações gerenciais para cobrar o cumprimento das metas de qualidade conforme previstas em contrato.															
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC vem, recorrentemente, registrando o não atendimento dos níveis de serviço contratados por parte da prestadora do serviço, através de relatórios mensais enviados à empresa contratada e adotado as medidas previstas em contrato e na legislação vigente, como aplicação de glosas e instauração de procedimentos apuratórios.															
Responsável pela emissão do relatório:		Rafael Cabral				Responsável (aprovação e divulgação):				Braulio Souza				Data:	22/01/2020	