



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	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--			
FÓRMULA	(∑ de nº de conexões bem sucedidas no período / ∑ de nº de conexões coletadas no período) x 100						SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)				
META	> 99,50%					ORIGEM DOS DADOS	DEINF-DIBDA	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de sessões de usuário			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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						259.067
Conexões sem sucesso		1102		472						1.573		
Percentual de bem sucedidas		99,15%		99,64%						99,40%		

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE (2012)	99,52%
MÉDIA PERÍODO ATUAL	99,72%
RESULTADO ATUAL	99,40%
META	> 99,50%

EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO

Período	Resultado (%)
1º trimestre/18	99,80%
2º trimestre/18	99,89%
3º trimestre/18	99,97%
4º trimestre/18	99,22%
1º trimestre/19	99,15%
2º trimestre/19	99,64%

ANÁLISE CRÍTICA

No primeiro trimestre de 2019 ainda ocorreram contenções devido ao upgrade da versão do SGBD dos principais bancos. Apesar de submetido a testes todo processo de upgrade e pós-upgrade, há determinadas condições de uso dos sistemas corporativos que não são passíveis de replicação para avaliação para prevenir a necessidade de ajustes e otimizações.

AÇÕES GERENCIAIS

A fabricante esteve presente em diversos momentos pós-upgrade e juntamente com a equipe do PJERJ promoveu a aplicação de atualizações e alteração de configurações disponibilizados para promover maior estabilidade a nova versão do software de SGBD Oracle 12.

Responsável pela emissão do relatório: Sidney Aloisio Ferreira Pryor	Responsável (aprovação e divulgação): Braulio Souza	Data: 08/07/2019
-----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-------------------------



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	2018	Chamadas Recebidas	25.485	22.676	29.739	24.478	25.041	22.922	28.067	30.159	22.958	29.823	28.764	24.346	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	28.434	39.345	32.853	31.156	39.102	24.217							32.518
		Chamadas Atendidas	26.859	24.078	19.754	17.468	20.458	14.922							20.590
		Desistências	1.448	15.267	12.787	13.425	18.159	9.076							11.694
		Nº Atendentes	30	30	30	28	26	29	30	30	30	30	30	30	29
		Percentual Atendidas	94%	61%	60%	56%	52%	62%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	63%
RESULTADOS NO PERÍODO															
Linha de Base	71%														
MÉDIA PERÍODO	90%														
RESULTADO ATUAL (2018)	#DIV/0!														
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:			05/07/2019		



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 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							130806
	Qtd Solicitações Atendidas	7762	30706	19901	17906	22830	19008							118113
	Qtd Não Atendida	14434	-6139	667	1979	2272	-520							12693
	Percentual Atendidas	35,0%	125,0%	96,8%	90,0%	90,9%	102,8%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	90,30%
RESULTADOS NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%													
MÉDIA PERÍODO(2015)	98%													
RESULTADO ATUAL (2018)	90%													
META (2018)	> 95%													
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:

05/07/2019

