



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

---

**Relatório de Informações Gerenciais -**  
**Setorial Anual**

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

**2009**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL</b>		
	Unidade Organizacional: DGTEC	Aprovado por: Diretor Geral da DGTEC (Sandro Denis de Souza Nunes)	Período: Janeiro a Dezembro de 2009

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

## SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO .....	3
2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica .....	3
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos .....	3
2.2 Objetivos Estratégicos .....	4
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL .....	5
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho) .....	5
3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário (2º nível dos Processos de Trabalho) .....	8
3.3 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Produção (2º Nível dos Processos de Trabalho) .....	12
4 GESTÃO DOS RECURSOS .....	17
4.1 Situação do Quadro de Pessoal .....	17
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação .....	19
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infraestrutura .....	20
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) .....	22
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades .....	23
5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO .....	24
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	24
7 ANEXOS .....	25
7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores .....	25



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

## **1 RESUMO EXECUTIVO**

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, referente ao período compreendido entre o mês de janeiro a dezembro de 2009.

Para efeito de avaliação da gestão estratégica e operacional tivemos resultados satisfatórios, embora o crescimento da demanda, principalmente as novas do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, somados a dificuldade de reposição do quadros de funcionários, possa ter comprometido alguns indicadores.

Todas as RAD da DGTEC foram revisadas e implementadas no ano de 2009.

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

No relatório da Auditoria Interna 01/2009, realizada na DGTEC em 22/09/2009, presteza e cortesia no atendimento das solicitações da auditoria, bem como domínio e conhecimento dos processos de trabalho sobressaem como pontos fortes.

Por fim, da árvore de processos, esclarecemos que o indicador 13.3.3 – Incidentes de Segurança por Usuário não foi medido, pois está sendo reavaliado.

Já os indicadores 13.3.4 – Estações de trabalho sem antivírus ou desatualizadas por parque total, tornou-se obsoleto e deve ser retirado de nossa árvore de processos, pois considerando que temos todas as estações interligadas a nossa rede corporativa, a atualização do antivírus é automática.

Quanto ao indicador 13.4.4 – Tempo médio de atendimento e solução de problemas por Divisão e Prestador de Serviço, também não está sendo mais medido, pois os prestadores de serviço são monitorados por contratos que possuem cláusulas específicas de atendimento que vem sendo cumpridas. Assim sendo, esse indicador também deve ser retirado, pois não colabora para a melhora do processo de trabalho.

## **2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA**

### **2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos**

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2009

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

Missão da DGTEC: “Viabilizar a celeridade da Prestação Jurisdicional, agilizando, facilitando e modernizando as atividades de todos os setores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.”

Visão da DGTEC: “Ter excelência e o reconhecimento através da permanente capacidade de atualização tecnológica e informatização de todo o Poder Judiciário, tornando o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro referência em termos de automação e celeridade.”

### 2.2 Objetivos Estratégicos

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Plan	Real		
de Novas Práticas de Gestão	<b>Disseminar as Políticas de Segurança da Informação</b>	Políticas disseminadas até final de Jan/2009	100%	80%	fevereiro de 2007 a janeiro de 2009	
<b>Análise dos Resultados:</b> Face as metas impostas pelo CNJ a política teve que ser revista e continua sendo implementada.						
Implementação de Novas Práticas de Gestão	<b>Implementar Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas – MDS</b>	Metodologia implementada até janeiro de 2009	100%	80%	fevereiro de 2007 a janeiro de 2009	
<b>Análise dos Resultados:</b> Face ao aumento da demanda e novo requisitos pedidos pelo CNJ a metodologia sofreu algumas alterações que ainda estão sendo implementadas.						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

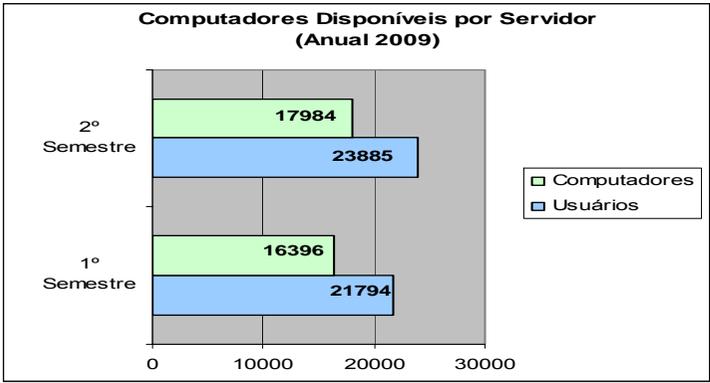
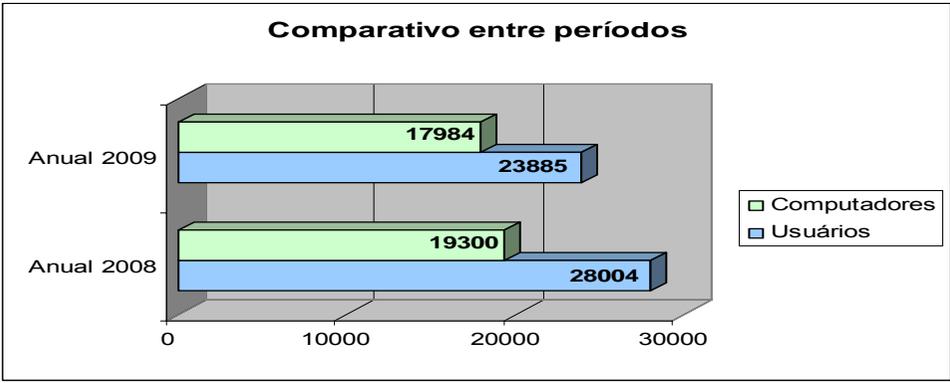
#### 3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho)

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																	
	UNIDADE ORGANIZACIONAL																																
	<b>DGTEC</b>																																
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO</b>																																
<b>INDICADOR</b>	<b>PERCENTUAL DE DESPESAS COM INFORMÁTICA SOBRE DESPESA PJERJ</b> <span style="float: right;">Fonte: DGPCF</span>																																
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar gastos com informática em relação à despesa total da justiça efetivamente realizada																																
<b>FÓRMULA</b>	$Inf1 = (Ginf/Dpj) \times 100$																																
<b>PERIODICIDADE</b>	Anual																																
<b>META</b>																																	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2003</th> <th>2004</th> <th>2005</th> <th>2006</th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Inf1 (%) = (Ginf/Dpj)</b></td> <td style="text-align: center;">2,42</td> <td style="text-align: center;">3,55</td> <td style="text-align: center;">2,71</td> <td style="text-align: center;">2,24</td> <td style="text-align: center;">1,96</td> <td style="text-align: center;">2,88</td> <td style="text-align: center;">3,99</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Ginf</b></td> <td style="text-align: right;">30.836.650,00</td> <td style="text-align: right;">47.209.921,00</td> <td style="text-align: right;">39.690.206,00</td> <td style="text-align: right;">38.449.988,00</td> <td style="text-align: right;">33.406.974,20</td> <td style="text-align: right;">53.513.079,00</td> <td style="text-align: right;">86.537.027,89</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>DPJ</b></td> <td style="text-align: right;">1.272.022.000,00</td> <td style="text-align: right;">1.330.348.000,00</td> <td style="text-align: right;">1.464.800.000,00</td> <td style="text-align: right;">1.712.802.960,00</td> <td style="text-align: right;">1.703.290.000,00</td> <td style="text-align: right;">1.857.962.991,85</td> <td style="text-align: right;">2.171.196.707,41</td> </tr> </tbody> </table>		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	<b>Inf1 (%) = (Ginf/Dpj)</b>	2,42	3,55	2,71	2,24	1,96	2,88	3,99	<b>Ginf</b>	30.836.650,00	47.209.921,00	39.690.206,00	38.449.988,00	33.406.974,20	53.513.079,00	86.537.027,89	<b>DPJ</b>	1.272.022.000,00	1.330.348.000,00	1.464.800.000,00	1.712.802.960,00	1.703.290.000,00	1.857.962.991,85	2.171.196.707,41
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009																									
	<b>Inf1 (%) = (Ginf/Dpj)</b>	2,42	3,55	2,71	2,24	1,96	2,88	3,99																									
	<b>Ginf</b>	30.836.650,00	47.209.921,00	39.690.206,00	38.449.988,00	33.406.974,20	53.513.079,00	86.537.027,89																									
<b>DPJ</b>	1.272.022.000,00	1.330.348.000,00	1.464.800.000,00	1.712.802.960,00	1.703.290.000,00	1.857.962.991,85	2.171.196.707,41																										
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">Ginf/DPJ</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">Inf (%) = (Ginf/DPJ) x 100</p> </div> </div>																																	
<b>RESULTADO DO INDICADOR</b>	Acima exposto																																
<b>ANÁLISE DE DADOS</b>																																	
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>																																	
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; border-right: 1px solid black;">Responsável pela emissão do relatório: DGTEC</td> <td>Responsável (aprovação e divulgação) : DGTEC</td> </tr> </table>		Responsável pela emissão do relatório: DGTEC	Responsável (aprovação e divulgação) : DGTEC																														
Responsável pela emissão do relatório: DGTEC	Responsável (aprovação e divulgação) : DGTEC																																



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL:</b> DGTEC-DEPRO				
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO			
<b>INDICADOR</b>	<b>NÚMERO DE COMPUTADORES DISPONÍVEIS POR SERVIDOR</b> <b>DESEMPENHO</b> <b>ACOMPANHAMENTO</b> <b>X</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	DO Analisar e monitorar a evolução da proporção entre o número de micros disponíveis e o número de usuários que fazem uso regular de computadores, aí incluídos os servidores efetivos, terceirizados, estagiários e magistrados.			
<b>FÓRMULA</b>	Número de computadores / número de usuários			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DEPRO-DISEG <b>SENTIDO DE MELHORIA</b> Para baixo			
<b>META</b>	1 máquina para cada usuário <b>UNIDADE DE MEDIDA</b> Máquina (unidade)			
<b>PERIODICIDADE</b>	SEMESTRAL			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>	<b>1º Semestre</b>	<b>2º Semestre</b>	<b>Md. no Per.</b>
		17800 Computadores    25703 usuários	19300 Computadores    28004 usuários	1,45
	<b>2009</b>	<b>1º Semestre</b>	<b>2º Semestre</b>	<b>Md. no Per.</b>
		16396 Computadores    21794 usuários	17984 Computadores    23885 usuários	1,32
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Computadores Disponíveis por Servidor (Anual 2009)</b></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Comparativo entre períodos</b></p>  </div> </div>		
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	1,45 máquina por usuário			
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	1,32 máquina por usuário			
<b>META</b>	1:1			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Para efeitos estatísticos são contabilizados apenas os usuários ativos e a quantidade de máquinas cadastradas no domínio T.J.			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Está em processo de licitação a aquisição de mais microcomputadores.			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

<b>FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DGTEC - DERUS</b>																									
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO</b>																									
<b>INDICADOR</b>	<b>MÉDIA DE ATENDIMENTOS DE DEMANDAS POR FUNCIONÁRIOS</b>																									
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Avaliar a demanda de atendimentos da DGTEC por funcionário.																									
<b>FÓRMULA</b>	$(\Sigma \text{ de atendimentos por mês}) / (\Sigma \text{ atendentes})$																									
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema EQUIPA																									
	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b> Menor é melhor (mM)																									
<b>META</b>	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b> Número de atendimentos																									
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																									
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>																									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>jan-09</th><th>fev-09</th><th>mar-09</th><th>abr-09</th><th>mai-09</th><th>jun-09</th><th>jul-09</th><th>ago-09</th><th>set-09</th><th>out-09</th><th>nov-09</th><th>dez-09</th><th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">77,22</td><td style="text-align: center;">64,29</td><td style="text-align: center;">79,58</td><td style="text-align: center;">63,75</td><td style="text-align: center;">80,75</td><td style="text-align: center;">83,05</td><td style="text-align: center;">91,23</td><td style="text-align: center;">85,87</td><td style="text-align: center;">83,24</td><td style="text-align: center;">83,14</td><td style="text-align: center;">78,66</td><td style="text-align: center;">75,91</td><td style="text-align: center;">78,89</td> </tr> </tbody> </table>	jan-09	fev-09	mar-09	abr-09	mai-09	jun-09	jul-09	ago-09	set-09	out-09	nov-09	dez-09	Md no Per.	77,22	64,29	79,58	63,75	80,75	83,05	91,23	85,87	83,24	83,14	78,66	75,91
jan-09	fev-09	mar-09	abr-09	mai-09	jun-09	jul-09	ago-09	set-09	out-09	nov-09	dez-09	Md no Per.														
77,22	64,29	79,58	63,75	80,75	83,05	91,23	85,87	83,24	83,14	78,66	75,91	78,89														
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>																									
<b>2009</b>	<b>78,89</b>																									
<b>META (menor que)</b>	<b>0,00</b>																									
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">Média Mensal de Atendimentos</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">Número de Atendimento de Demandas por Funcionário</p> </div> </div>																										
<b>ANÁLISE DE DADOS</b>	Foi implementada rotina de acompanhamento no sistema SICS.																									
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Apartir da medição feita em 2009, será proposta uma meta para 2010.																									

Responsável pela emissão do relatório: DGTEC

Responsável (aprovação e divulgação): DGTEC

Data: 22/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGTEC/DEPRO																					
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>PROVER SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO</b>																					
<b>INDICADOR</b>	<b>DISPONIBILIDADE DA INFRA-ESTRUTURA</b>	<b>DESEMPENHO</b>		<b>ACOMPANHAMENTO</b>	<b>X</b>																		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os circuitos de comunicação de dados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro																						
<b>FÓRMULA</b>	(Total de minutos de indisponibilidade * 100) / Total de minutos do período																						
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DEPRO/DISRE	<b>SENTIDO MELHORIA</b>	DE	Para cima																			
<b>META</b>	100% de Disponibilidade	<b>UNIDADE MEDIDA</b>	DE																				
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral																						
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>	<b>Anual 2008</b>			<b>Md. no Per.</b>																		
		Embratel	86,70	Oi/Telemar	81,22	Embratel	86,70%																
					Telemar	81,22%																	
	<b>2009</b>	<b>Anual 2009</b>			<b>Md. no Per.</b>																		
Embratel		98,32	Oi/Telemar	99,62	Embratel	98,32%																	
				Telemar	99,62%																		
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dados</p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dados</caption> <thead> <tr> <th>Operadora</th> <th>2008 (%)</th> <th>2009 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Embratel</td> <td>86,70</td> <td>98,32</td> </tr> <tr> <td>Telemar</td> <td>81,22</td> <td>99,62</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Evolução da Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dado</p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>Evolução da Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dado</caption> <thead> <tr> <th>Operadora</th> <th>2008 (%)</th> <th>2009 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Embratel</td> <td>83,96</td> <td>98,97</td> </tr> <tr> <td>Telemar</td> <td>81,22</td> <td>99,62</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>				Operadora	2008 (%)	2009 (%)	Embratel	86,70	98,32	Telemar	81,22	99,62	Operadora	2008 (%)	2009 (%)	Embratel	83,96	98,97	Telemar	81,22	99,62
Operadora	2008 (%)					2009 (%)																	
Embratel	86,70					98,32																	
Telemar	81,22					99,62																	
Operadora	2008 (%)	2009 (%)																					
Embratel	83,96	98,97																					
Telemar	81,22	99,62																					
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	83,96%																						
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	98,97%																						
<b>META</b>	100%																						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A coleta é realizada sempre que ocorre indisponibilidade de um circuito de comunicação de dados, sendo os dados da indisponibilidade, hora e minuto da indisponibilidade, hora e minuto da resolução do problema e motivo da indisponibilidade do servidor, anotado no Sistema de Controle de Solicitações – SICS.																						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Realizar monitoramento constante de forma a garantir alta disponibilidade dos circuitos de comunicação de dados, atualizando tecnologicamente, redimensionando a capacidade, para suportar o crescimento e novas demandas.																						

### 3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário (2º nível dos Processos de Trabalho)



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

<b>FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;"><b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b></td> <td><b>DGTEC/DERUS</b></td> </tr> </table>	<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	<b>DGTEC/DERUS</b>																												
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	<b>DGTEC/DERUS</b>																														
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS																														
<b>INDICADOR</b>	RELATÓRIO DE PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS																														
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Identificar o percentual de abandono de chamadas telefônicas recebidas pelo Callcenter																														
<b>FÓRMULA</b>	$[(\Sigma \text{ de chamadas recebidas}) - (\Sigma \text{ de chamadas atendidas})] / (\Sigma \text{ de chamadas recebidas})$																														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema Winav																														
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;"><b>SENTIDO DE MELHORIA</b></td> <td>Menor é Melhor(mM)</td> </tr> <tr> <td><b>UNIDADE DE MEDIDA</b></td> <td>Nº de chamadas telefônicas</td> </tr> </table>	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Menor é Melhor(mM)	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Nº de chamadas telefônicas																										
<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Menor é Melhor(mM)																														
<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Nº de chamadas telefônicas																														
<b>META</b>	< 15%																														
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">2009</td> <td style="width: 10%;">Janeiro</td> <td style="width: 10%;">Fevereiro</td> <td style="width: 10%;">Março</td> <td style="width: 10%;">Abril</td> <td style="width: 10%;">Maio</td> <td style="width: 10%;">Junho</td> <td style="width: 10%;">Julho</td> <td style="width: 10%;">Agosto</td> <td style="width: 10%;">Setembro</td> <td style="width: 10%;">Outubro</td> <td style="width: 10%;">Novembro</td> <td style="width: 10%;">Dezembro</td> <td style="width: 10%;">Md no Per.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">19,14%</td> <td style="text-align: center;">16,80%</td> <td style="text-align: center;">36,32%</td> <td style="text-align: center;">18,76%</td> <td style="text-align: center;">20,37%</td> <td style="text-align: center;">17,98%</td> <td style="text-align: center;">22,72%</td> <td style="text-align: center;">21%</td> <td style="text-align: center;">26%</td> <td style="text-align: center;">30%</td> <td style="text-align: center;">37%</td> <td style="text-align: center;">31%</td> <td style="text-align: center;">14,10%</td> </tr> </table>		2009	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Md no Per.			19,14%	16,80%	36,32%	18,76%	20,37%	17,98%	22,72%	21%	26%	30%	37%	31%	14,10%
	2009	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Md no Per.																	
		19,14%	16,80%	36,32%	18,76%	20,37%	17,98%	22,72%	21%	26%	30%	37%	31%	14,10%																	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																															
<b>MÉDIA PERÍODO 2009</b>	<b>14,10%</b>																														
<b>META (Menor que)</b>	<b>15,00%</b>																														
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</b></p> <p>PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</p> <p>MÉDIA PERÍODO 2009: 14,10%</p> <p>META (Menor que): 15,00%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</b></p> <p>PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</p> <p>19,14% (Jan), 16,80% (Feb), 36,32% (Mar), 18,76% (Abr), 20,37% (Mai), 17,98% (Jun), 22,72% (Jul), 21% (Ago), 26% (Set), 30% (Out), 37% (Nov), 31% (Dez)</p> </div> </div>																														
<b>ANÁLISE DE DADOS</b>	O acompanhamento do indicador no período que a meta foi atingida.																														
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	O aumento do abandono de chamadas foi ocasionado pela insuficiência de recursos humanos (atendentes).																														



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



### FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

**DGTEC - DERUS**

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS</b>												
<b>INDICADOR</b>		<b>TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DE PROTOCOLOS NO SETOR</b>												
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Identificar situações de permanência de processos administrativos nos setores												
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada entre a quantidade de dias de protocolos que entraram e saíram do setor no período solicitado												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Sistema PROT						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		Menor é melhor (mM)				
<b>META</b>		<5						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Número de dias				
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		2009												
		jan-09	fev-09	mar-09	abr-09	mai-09	jun-09	jul-09	ago-09	set-09	out-09	nov-09	dez-09	Md no Per.
		6,00	8,00	8,00	10,00	11,00	11,00	9,00	12,00	9,00	13,00	6,00	5,00	9,00
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>						<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b>						
2009		<p style="text-align: center;"><b>Média Anual de Permanência de Protocolos</b></p>						<p style="text-align: center;"><b>Permanência de Protocolos no Setor</b></p>						
META (menor que)														
		<p>O acompanhamento do indicador no período possibilitou verificar o aumento do tempo de permanência de protocolos no setor que ocorreu em 2009 face ao aumento da demanda para atender as determinações do CNJ.</p>												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Acompanhamento do tempo de permanência, de modo a corrigir situações de excessiva demora na análise de processos e conscientização continuada dos gestores envolvidos quanto a celeridade.												
Responsável pela emissão do relatório: DGTEC						Responsável (aprovação e divulgação): DGTEC						Data: 22/01/2009		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

<b>FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																											
	<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>   <b>DGTEC/DERUS</b>																										
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS																										
INDICADOR	RELATÓRIO COMPARATIVO CRESCIMENTO DE DEMANDA DE CHAMADAS X DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO CALLCENTER																										
FINALIDADE DO INDICADOR	Comparar o crescimento da demanda de chamadas com a disponibilidade de atendimento do Callcenter																										
FÓRMULA	$\Sigma$ de chamadas recebidas COMPARADO COM $[(\Sigma \text{ de chamadas atendidas}) / (\Sigma \text{ de chamadas recebidas})]$																										
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Winav																										
	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>   Maior é Melhor(MM)																										
META	> 90%																										
	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>   N° de chamadas telefônicas																										
PERIODICIDADE	Mensal																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>Janeiro</th><th>Fevereiro</th><th>Março</th><th>Abril</th><th>Maio</th><th>Junho</th><th>Julho</th><th>Agosto</th><th>Setembro</th><th>Outubro</th><th>Novembro</th><th>Dezembro</th><th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80,86%</td><td>83,20%</td><td>63,68%</td><td>81,24%</td><td>79,63%</td><td>82,02%</td><td>77,28%</td><td>79%</td><td>74%</td><td>70%</td><td>63%</td><td>69%</td><td>74,36%</td> </tr> </tbody> </table>	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Md no Per.	80,86%	83,20%	63,68%	81,24%	79,63%	82,02%	77,28%	79%	74%	70%	63%	69%	74,36%
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Md no Per.															
80,86%	83,20%	63,68%	81,24%	79,63%	82,02%	77,28%	79%	74%	70%	63%	69%	74,36%															
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <tbody> <tr> <td>30800</td><td>28027</td><td>42251</td><td>30042</td><td>34307</td><td>33960</td><td>41099</td><td>44350</td><td>50318</td><td>46935</td><td>51227</td><td>34779</td><td>74,36%</td> </tr> </tbody> </table>	30800	28027	42251	30042	34307	33960	41099	44350	50318	46935	51227	34779	74,36%													
30800	28027	42251	30042	34307	33960	41099	44350	50318	46935	51227	34779	74,36%															
MÉDIA PERÍODO 2009	74,36%																										
META (Maior que)	90,00%																										
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO</b></p> <p><b>MÉDIA PERÍODO 2009</b>   <b>META (Maior que)</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Comparativo</b></p> <p><b>Crescimento de demanda X Disponibilidade de atendimento</b></p> </div> </div>																											
ANÁLISE DE DADOS	A análise do indicador evidencia um aumento progressivo na demanda de serviços enquanto a disponibilidade de atendimento vem decrescendo																										
AÇÕES GERENCIAIS	O decréscimo de disponibilidade evidenciado foi ocasionado pela insuficiência de recursos humanos (atendentes) no callcenter.																										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGTEC-DEPRO		
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO				
<b>INDICADOR</b>		DISPONIBILIDADE DE COMPUTADORES SERVIDORES E SERVIÇOS		DESEMPENHO	ACOMPANHAMENTO	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os computadores servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.				
<b>FÓRMULA</b>		(Total de minutos de indisponibilidade * 100) / Total de minutos do período.				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		DEPRO/DISRE		<b>SENTIDO MELHORIA</b>	<b>DE</b>	Para cima
<b>META</b>		100% de disponibilidade		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	1º Semestre 2008		2º Semestre 2008		Md. no Per.
		99,35	99,66	99,51	99,49	99,50
	2009	1º Semestre 2009		2º Semestre 2009		Md. no Per.
		99,82	96,62	99,25	99,42	98,78
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	99,50	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Disponibilidade de Servidores</b></p> <p>Percentual de Disponibilidade</p> <p>1º Trimestre 2º Trimestre 3º Trimestre 4º Trimestre</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Disponibilidade de Servidores</b></p> <p>1º Trimestre 2º Trimestre 3º Trimestre 4º Trimestre</p> </div> </div>				
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	98,78					
<b>META</b>	100%					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A coleta é realizada sempre que ocorre indisponibilidade de um servidor, sendo os dados da indisponibilidade, hora e minuto da indisponibilidade, hora e minuto da resolução do problema e motivo da indisponibilidade do servidor, anotado no livro de ocorrências do Centro de Processamento de Dados.					
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Realizar monitoramento constante de forma a garantir alta disponibilidade dos computadores servidores, atualizando tecnologicamente, sempre que possível, e adquirindo novos servidores, para suportar o crescimento e novas demandas.					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES							
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL:</b> DGTEC-DEPRO							
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	GERENCIAR INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO						
<b>INDICADOR</b>	DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS <span style="float: right;">DESEMPENHO</span> <span style="float: right;">ACOMPANHAMENTO</span> <span style="float: right;">X</span>						
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar e garantir alta disponibilidade dos bancos de dados						
<b>FÓRMULA</b>	(conexões bem sucedidas no período*100 / nº total de conexões coletadas no período)						
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DEPRO-DIBDA <span style="float: right;">SENTIDO DE MELHORIA</span> Para cima						
<b>META</b>	100% de disponibilidade <span style="float: right;">UNIDADE DE MEDIDA</span>						
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral						
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>	<b>Período</b>	<b>1º Trimestre 2008</b>	<b>2º Trimestre 2008</b>	<b>3º Trimestre 2008</b>	<b>4º Trimestre 2008</b>	<b>Md. no Per.</b>
		Conexões Coletadas	26208	26208	26496	13378	98,95%
		Conexões bem sucedidas	25890	25820	26119	13480	
	<b>2009</b>	<b>Período</b>	<b>1º Trimestre 2009</b>	<b>2º Trimestre 2009</b>	<b>3º Trimestre 2009</b>	<b>4º Trimestre 2009</b>	<b>Md. no Per.</b>
		Conexões Coletadas	129591	130665	132082	131958	99,75%
		Conexões bem sucedidas	129600	131040	132480	132480	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Disponibilidade do Banco de Dados (trimestral)</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Disponibilidade do Banco de Dados (2008 / 2009)</b></p> </div> </div>						
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	98,62%						
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	99,75%						
<b>META</b>	100%						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O aumento do valor do indicador a partir do 4º trimestre de 2008 deve-se ao aumento na frequência da coleta de conexões efetuadas, resultando em um total maior de conexões bem sucedidas e não sucedidas. Durante o ano de 2009, esses totais retratam crescente melhoria.						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Realizar monitoramento constante, de forma a garantir alta disponibilidade dos bancos de dados, além de prever eventuais paradas necessárias para atualizações no banco ou upgrade (crescimento) da capacidade do hardware.						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 3.3.2 Gerenciar Estações de Trabalho

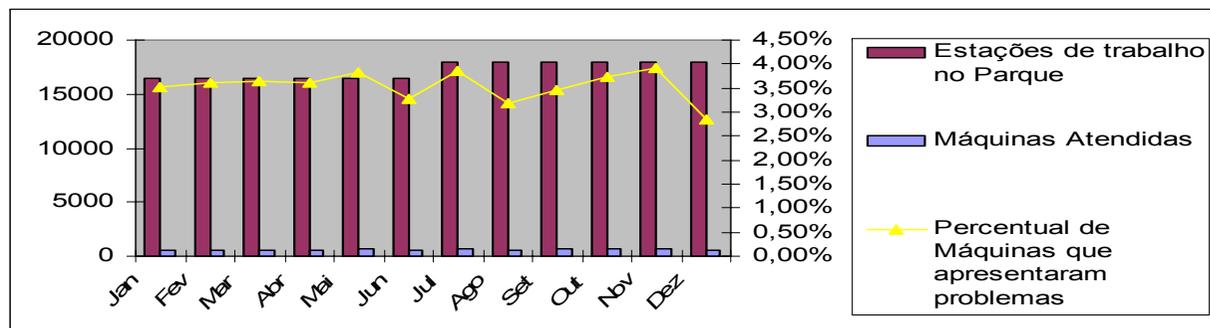
		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGTEC-DEPRO										
PROCESSO DE TRABALHO		PROVER SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO												
INDICADOR		ÍNDICE MENSAL DE PRODUTIVIDADE DOS TÉCNICOS					DESEMPENHO			x	ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar produtividade dos técnicos												
FÓRMULA		(quantidade de chamados atendidos / quantidade de chamados abertos) x 100												
ORIGEM DOS DADOS		Sistema SICS					SENTIDO DE MELHORIA			Para cima				
META		Atender 100% das solicitações					UNIDADE DE MEDIDA			Unitário				
PERIODICIDADE		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.
	Não houve medição do indicador no período.													
	2009	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md. no Per.
	Chamados Abertos	17317	18650	23042	16889	21396	18048	24673	23768	22562	19407	18378	14157	19857
% de Atendimento	75%	81%	77%	82%	80%	83%	78%	81%	83%	84%	86%	89%	81%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	*													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	81% dos chamados atendidos													
META	100%													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A demanda de atendimento está em constante crescimento e em contrapartida o número de atendentes diminuiu consideravelmente. Observa-se também que nos meses de março e julho embora o percentual de atendimento seja menor que dos outros períodos, a demanda foi muito grande.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Propor o aumento de mão de obra especializada e preparar esquemas de atendimento a fim de amenizar a baixa na produtividade, uma vez que a DGTEC fornece serviço indispensável as demais unidades.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																					
UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGTEC-DEPRO																																																					
PROCESSO DE TRABALHO	PROVER SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO																																																				
INDICADOR	ÍNDICE MENSAL DE ATENDIMENTOS POR ESTAÇÃO DE TRABALHO																																																				
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o índice de recorrência de problemas de hardware apresentados pelas estações de trabalho, considerando o número total de máquinas do parque																																																				
FÓRMULA	(quantidade de chamados hardware atendidos no mês/ quantidade total de estações de trabalho)																																																				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema SICS																																																				
META	Até 1%																																																				
PERIODICIDADE	Mensal																																																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008																																																				
	2009																																																				
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>JAN/08</th><th>FEV/08</th><th>MAR/08</th><th>ABR/08</th><th>MAI/08</th><th>JUN/08</th><th>JUL/08</th><th>AGO/08</th><th>SET/08</th><th>OUT/08</th><th>NOV/08</th><th>DEZ/08</th><th>Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="13">Não houve medição do indicador no período.</td> </tr> <tr> <th>JAN/09</th><th>FEV/09</th><th>MAR/09</th><th>ABR/09</th><th>MAI/09</th><th>JUN/09</th><th>JUL/09</th><th>AGO/09</th><th>SET/09</th><th>OUT/09</th><th>NOV/09</th><th>DEZ/09</th><th>Md. no Per.</th> </tr> <tr> <td>3,52%</td><td>3,61%</td><td>3,64%</td><td>3,62%</td><td>3,84%</td><td>3,28%</td><td>3,85%</td><td>3,20%</td><td>3,46%</td><td>3,74%</td><td>3,90%</td><td>2,86%</td><td>3,54%</td> </tr> </tbody> </table>	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.	Não houve medição do indicador no período.													JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md. no Per.	3,52%	3,61%	3,64%	3,62%	3,84%	3,28%	3,85%	3,20%	3,46%	3,74%	3,90%	2,86%	3,54%
JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.																																									
Não houve medição do indicador no período.																																																					
JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md. no Per.																																									
3,52%	3,61%	3,64%	3,62%	3,84%	3,28%	3,85%	3,20%	3,46%	3,74%	3,90%	2,86%	3,54%																																									
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	*																																																				
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	3,54%																																																				
META	> 1%																																																				
ANÁLISE DE DADOS:	Na área de informática os equipamentos ficam obsoletos rapidamente.																																																				
AÇÕES GERENCIAIS:	Providenciar a troca das estações obsoletas que apresentam muitos problemas dentro do mês. A cada atendimento feito o usuário é orientado quanto às melhores práticas de utilização do equipamento.																																																				





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGTEC-DEPRO				
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>GERENCIAR ESTAÇÕES DE TRABALHO</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE ANUAL DE RENOVAÇÃO DO PARQUE</b> <b>DESEMPENHO</b> x <b>ACOMPANHAMENTO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o índice de renovação do parque (micros e impressoras) do PJERJ			
<b>FÓRMULA</b>	(quantidade de equipamentos novos / quantidade total de equipamentos) x 100			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DEPRO-DIGAR <b>SENTIDO DE MELHORIA</b> Para cima			
<b>META</b>	Trocar todos os equipamentos obsoletos <b>UNIDADE DE MEDIDA</b> Unitário			
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>	<b>1º Semestre</b>	<b>2º Semestre</b>	<b>Md. no Per.</b>
	Micros	0	1000	500
	Impressoras	1500	0	750
	<b>2009</b>	<b>1º Semestre</b>	<b>2º Semestre</b>	<b>Md. no Per.</b>
	Micros	2000	2000	2000
	Impressoras	2647	0	1323
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>				
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	500 micros 750 impressoras			
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	2000 micros 1323 impressoras			
<b>META</b>	*			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O ritmo de renovação do parque está dentro do previsto pela DGTEC. No entanto a entrega dos equipamentos acontece em frações pequenas devido a falta de espaço no almoxarifado. Existe também um pequeno atraso devido ao trâmite de processo de compra que tem sido mais demorado que o previsto. Neste indicador levamos em consideração também os micros em estoque e não somente os ligados na rede.			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Compra de novos equipamentos visando sanar a demanda.			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 4 GESTÃO DOS RECURSOS

#### 4.1 Situação do Quadro de Pessoal

##### - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da DGTEC apresenta um quantitativo pequeno para prover os recursos de hardware, software e de suporte aos usuários de todo o PJERJ, como se verifica no quadro abaixo, tendo, inclusive sofrido uma redução, face ao corte de despesas proposto pela Administração Superior na gestão anterior, que somado ao aumento na demanda por sistemas tem dificultado o trabalho desta Diretoria.

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total no Setor
GBTEC	10	-	8	18
DESI	38	-	79	117
DEPRO	49	-	345	394
DERUS	39	-	108	147
<b>Total DGTEC</b>	<b>136</b>	<b>-</b>	<b>540</b>	<b>676</b>

Fonte: GBTEC/DEPRO/ DESI/ DERUS

Além da necessidade de ampliação do quadro de pessoal, a estrutura organizacional, como já ressaltado nos relatórios anteriores, precisa ser revista, com a criação de novas divisões e serviços.

##### - Capacitação

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

A capacitação dos servidores deverá ser realizada mediante cursos oferecidos pela Escola de Administração Judiciária ( ESAJ), de acordo com o papel profissional delineado nas matrizes de competências, já elaboradas com o apoio do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP).

Embora a ESAJ não disponha de cursos técnicos e específicos de tecnologia da informação para desenvolvimento e capacitação profissional dos servidores, de acordo com a nova metodologia, a DGTEC encaminhou ao DEDEP, formulário com o quantitativo dos cursos que já são oferecidos pela Escola, bem como o quantitativo daqueles que serão



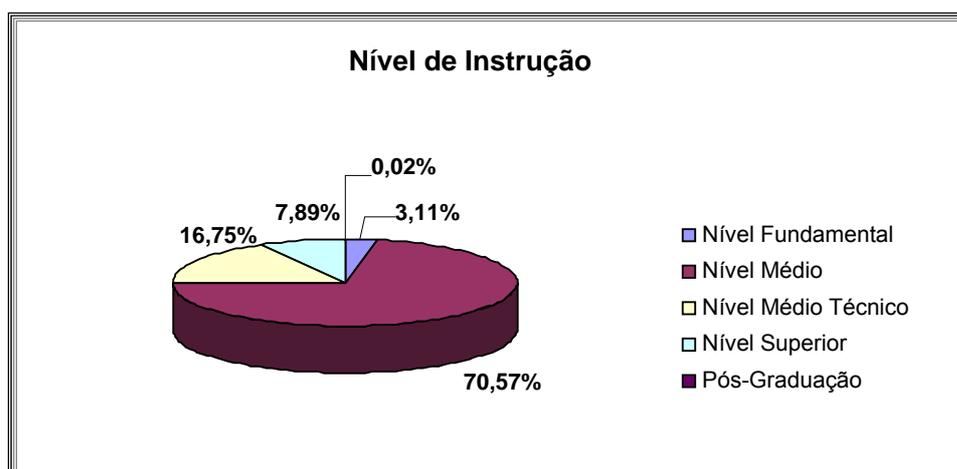
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

necessários à capacitação dos servidores, tudo de acordo com as matrizes de competências.

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

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



Fonte: DEPRO

O DEPRO realiza periodicamente ações não-formais de aperfeiçoamento para os técnicos de informática lotados nas suas divisões e cursos de instalação de sistemas do TJERJ para os recém-contratados.

No intuito de difundir o SIGA, os funcionários da DGTEC são também incentivados a participar dos cursos de Capacitação oferecidos pela DGDIN. O objetivo é ter mais funcionários em cada divisão apto a apoiar o RD e RDS, difundindo o sistema dentro da unidade.

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



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

## 4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

### - Sistemas

No Gabinete, são utilizados:

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

No DESIS, têm-se:

- O Sistema de Controle de Solicitações (SICS) - Sistema de Controle de Usuários, Sistema de Segurança, Sistema de Protocolo (PROT) e os Sistemas do Portal da Intranet.
- as seguintes ferramentas de trabalho: Visual Basic 6.0 (SP5);JUDE; Visual Studio.net 2005 (com SP1); MSDN VS 2005;MDAC 2.7;DataWidgets 3;Tx Text Control; Cliente do Cachê 4 e ODBC;Oracle 8.1 aplicativo Programador; Oracle 9.2 (com OLEDB); PL/SQL Developer; Plug-in PL/SQL Developer; Crystal Reports 7, 8, 9 e 10 SP 5 Crystal10; Crystal Reports 11; Visual Source Safe .NET; JSDK 1.6; MS Project 2003; JDeveloper 10.1.3.3 ; Plug in do java; FileZilla; Access; Controle de Atualização de Versão; Adobe Acrobat Reader; Visual Studio 2008; BrOffice; MacroMedia.

No DERUS:

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

No DEPRO:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

- O Sistema de Controle de Solicitações de Serviço – SICS, ainda passa por alguns ajustes, que não foram concluídos face as prioridades da Administração Superior, objetivando alcançar 100% de sua finalidade.
- Utiliza-se também o sistema PROT para movimentação de processos administrativos.

### - Equipamentos

	MICRO	MULTIFUNCIONAL	SCANNER	IMPRESSORA
GBTEC	16	0	-	8
DESES	133	6	6	23
DEPRO	254	7	2	71
DERUS	182	5	6	41
Total	<b>577</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>143</b>

### 4.3 Situação dos Demais Recursos de Infraestrutura

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

#### - Instalações

Normalmente são satisfatórias, sobretudo as instalações da Unidade no Centro Administrativo, situado na Praça XV de Novembro, nº 2 - Mezanino e 3º andar.

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

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

A área destinada ao estoque de equipamentos obsoletos também é pequena para a quantidade de máquinas que ficam aguardando por um longo tempo a conclusão dos processos de doação. Há a necessidade de ampliar o espaço e criar mais salas para alocar todos os contratos de garantia subordinados à DIGAR.

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

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

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

### **- Materiais de Consumo**

Na DGTEC, são geralmente satisfatórios.

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

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

### **- Materiais Permanentes**

Na Diretoria Geral, são considerados satisfatórios.

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

### **- Segurança**

É satisfatória.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

CÓDIGO	TÍTULO	DATA DE VIGÊNCIA	REVISÃO	DEPTO
RAD-DGTEC-003	Atender ao usuário	31/07/2009	07	DERUS
RAD-DGTEC-004	Homologar sistemas corporativos	31/07/2009	06	DERUS
RAD-DGTEC-005	Organizar treinamento dos sistemas corporativos	31/07/2009	03	DERUS
FRM-DGTEC-005-01	Relatório de realização de ação de capacitação (REAC)	07/04/2008	01	DERUS
FRM-DGTEC-005-02	Avaliação de ação de capacitação (AVAC)	31/07/2009	02	DERUS
FRM-DGTEC-005-03	Lista de presença	31/07/2009	03	DERUS
FRM-DGTEC-005-05	Planilha de controle de avaliações	07/04/2008	00	DERUS
RAD-DGTEC-008	Implantar sistemas corporativos	31/07/2009	03	DERUS
RAD-DGTEC-011	Desenvolver sistemas	01/04/2009	06	DESI
FRM-DGTEC-011-01	Solicitação de Projeto de Desenvolvimento de Sistema	01/04/2009	00	DESI
RAD-DGTEC-012	Realizar manutenção de sistemas	01/04/2009	05	DESI
FRM-DGTEC-012-01	Solicitação de Projeto de Manutenção de Sistema	01/04/2009	00	DESI
RAD-DGTEC-016	Movimentar equipamentos de informática em garantia	30/04/2009	09	DEPRO
RAD-DGTEC-017	Gerenciar garantia de equipamentos de informática	11/05/2009	04	DEPRO
RAD-DGTEC-018	Gerenciar distribuição de equipamentos de informática em garantia	30/04/2009	04	DEPRO
RAD-DGTEC-	Elaborar e manter rotinas de armazenamento de	02/09/2009	05	DEPRO



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

CÓDIGO	TÍTULO	DATA DE VIGÊNCIA	REVISÃO	DEPTO
021	segurança dos bancos de dados e servidores de aplicação			
FRM-DGTEC-021-01	Controle de cartuchos	14/04/2008	00	DEPRO
RAD-DGTEC-026	Atender solicitação de acesso à rede, à internet e ao correio eletrônico	22/02/2009	05	DEPRO
RAD-DGTEC-028	Atender usuário no local de trabalho	01/04/2009	04	DEPRO
RAD-DGTEC-029	Atender usuário remotamente	30/04/2009	04	DEPRO
RAD-DGTEC-032	Prover suporte de hardware	09/04/2009	03	DEPRO
RAD-DGTEC-033	Executar serviços de apoio administrativo	09/04/2009	03	DEPRO
RAD-DGTEC-034	Prestar manutenção em equipamentos com contrato de manutenção	09/04/2009	03	DEPRO
RAD-DGTEC-035	Fiscalizar empresas terceirizadas	05/05/2009	04	DEPRO
FRM-DGTEC-035-01	Avaliação de eficiência do serviço de manutenção – divisão de gerenciamento das estações de trabalho	04/04/2008	00	DEPRO
FRM-DGTEC-035-02	Pesquisa de satisfação no atendimento - divisão de gerenciamento das estações de trabalho	04/04/2008	00	DEPRO
RAD-DGTEC-036	Destinar equipamentos sem condições de uso	05/05/2009	03	DEPRO
RAD-DGTEC-037	Atender usuários de equipamentos de informática	04/04/2009	01	DEPRO

### 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

#### 5.1 Auditorias de Gestão

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC OBS APONTADAS
INTERNA	22/09/2009 – 4ª Auditoria Interna	<b>Não-Conformidade:</b> Controle de documentos. Item 4.2.3 NBR ISO 9001:2008
		<b>Não-Conformidade:</b> Controle de registro. Item 4.2.4 NBR ISO 9001:2008
		<b>Observação:</b> Infraestrutura. Item 6.3 (c) NBR ISSO 9001:2008
		<b>Observação:</b> Controle de registro. Item 4.2.4 NBR ISO 9001:2008

Fonte: Relatório da 4ª Auditoria Interna

#### 5.2 Avaliação do Grau de Implementação do SIGA

No ano de 2009 não houve avaliação do grau de implementação do SIGA, face as prioridades da Administração Superior e as demandas do CNJ, contudo a DGTEC realizou atividades para manutenção e conhecimento do SIGA para os seus funcionários e colaboradores.

### 6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A DGTEC, através das atividades realizadas no período, tem procurado sempre uma gestão eficaz e eficiente, ressaltando-se que o processo de gestão estratégica e de acompanhamento da gestão operacional deve se constituir em atividades permanentes. Para continuidade e consolidação dos ganhos obtidos, sugere-se:

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 7 ANEXOS

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

(DGTEC)			
MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
<b>P.13 Prover Serviços de Tecnologia da Informação e de Comunicação</b>	<b>ID.13.1</b> Percentual de despesas com informática sobre despesa PJERJ <b>ID.13.2</b> Número de computadores disponíveis por servidor <b>ID.13.3</b> Média de atendimentos de demandas por funcionários (por período) <b>ID.13.4</b> Disponibilidade da Infra-Estrutura	<b>P.13.1</b> Desenvolver e manter Sistemas de Informação	---
		<b>P.13.2</b> Relacionar-se com Usuários	<b>ID.13.2.1</b> Percentual de abandono (Número de solicitações atendidas sobre número de desistências de atendimento) x 100 <b>ID.13.2.2</b> Tempo Médio de Permanência de Protocolos no Setor
		<b>P.13.3</b> Gerenciar Infra-Estrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação	<b>ID.13.3.1</b> Disponibilidade de Computadores Servidores e Serviços <b>ID.13.3.2</b> Disponibilidade de Bancos de Dados <b>ID.13.3.3</b> Incidentes de Segurança por Usuário (Invasões, acessos não autorizados, etc.) <b>ID.13.3.4</b> Estações sem antivírus ou desatualizadas por parque total
		<b>P.13.4</b> Gerenciar Estações de Trabalho	<b>ID.13.4.1</b> Índice mensal de produtividade dos técnicos <b>ID.13.4.2</b> Índice mensal de atendimentos por estação de trabalho <b>ID.13.4.3</b> Índice anual de renovação do parque (micros e impressoras) <b>ID.13.4.4</b> Tempo médio de atendimento e de solução de problemas por Divisão e Prestadores de Serviço