



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

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

1º semestre de 2007

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: DGTEC	Proposto por: DGTEC/RD e Gestores	Aprovado por: Jorge Antonio de Souza Rocha – Diretor-Geral	Período: 1º semestre de 2007

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA.....	4
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	4
2.2 Objetivos Estratégicos	5
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	9
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria-Geral (1º Nível dos Processos de Trabalho)	9
3.2 Indicadores e Análise dos Dados do Departamento de Relacionamento com o Usuário - DERUS (2º Nível dos Processos de Trabalho).....	15
3.3 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Produção (2º Nível dos Processos de Trabalho).....	18
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

1 RESUMO EXECUTIVO

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

Em alusão à análise da Gestão Estratégica, a DGTEC participa de três Focos Estratégicos, sendo o de Fortalecer a Informatização do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro o mais abrangente e específico, consubstanciado em cinco objetivos estratégicos.

Além destes, há outros quatro, num total de nove objetivos estratégicos, com reflexos em dois Focos Estratégicos, a saber, Implementar Novas Práticas de Gestão e Modernizar o Processo de Comunicação Interna e de Relacionamento com a Sociedade.

Ademais, parte deste Relatório foi destinada à avaliação da gestão operacional por meio de apresentação de indicadores, análises de dados e ações gerenciais, com base no primeiro nível dos processos de trabalho, vale dizer, Prover Serviços de Tecnologia da Informação e de Comunicação, bem como no segundo nível, que abrange Desenvolver e Manter Sistemas de Informação, Relacionar-se com Usuários, Gerenciar Infra-estrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação e Gerenciar Estações de Trabalho.

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

No que toca ao indicador Tempo Médio de Atendimento e de Solução de Problemas por Divisão/Prestadores de Serviço não foi possível o seu monitoramento devido ao fato de o Programa existente não possuir esta opção, o que impossibilitou a aferição fidedigna deste indicador, e, conseqüentemente, a sua análise, razão pela qual foi adotada como ação gerencial o desenvolvimento de um Sistema novo, já iniciado pela Equipe de Desenvolvimento desta DGTEC.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

A mesma justificativa é apresentada para o indicador Incidentes de Segurança por Usuário (invasões, acessos não autorizados etc), razão pela qual também não foi monitorado.

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

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

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

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

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

A partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, foram os da DGTEC definidos nos seguintes termos:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

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

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

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

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

Por fim, a integrar o Foco 7 – Modernizar o Processo de Comunicação Interna e de Relacionamento com a Sociedade -, temos os objetivos estratégicos Disponibilizar o



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

“Messenger” Institucional e Cadastro Unido de Órgãos e Localizações para todo o PJERJ, cujos pesos percentuais somam 50% para a integralização deste Foco.

2.2.1 Avaliação dos Objetivos Estratégicos

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

FOCO ESTRATÉGICO 4	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Plan	Real		
Implementar Novas Práticas de Gestão	Disseminar as Políticas de Segurança da Informação	Políticas disseminadas até janeiro/2009	10%	5%	fevereiro/2007 a janeiro/2009	O projeto encontra-se momentaneamente paralisado devido ao grande volume de trabalho diário e ao número insuficiente de Técnicos, razões pelas quais a DISEG viu-se impossibilitada de dar seguimento a projetos extras.
Análise dos Resultados: Etapa de elaboração do programa implementada, e de aplicação mediante treinamento sendo desenvolvida.						
Implementar Novas Práticas de Gestão	Implementar Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas - MDS	Metodologia implementada até janeiro/2009	25%	25%	fevereiro/2007 a janeiro/2009	
Análise dos Resultados: as ações, que resultarão na capacitação dos funcionários e no acompanhamento dos projetos para aplicação da MDS, estão sendo desenvolvidas dentro do prazo previsto e se estenderão até o final do período de realização do objetivo estratégico. Na avaliação bienal de implementação das ações, foram alcançados 10,6% de realização de todo o objetivo estratégico.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

FOCO ESTRATÉGICO 5	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Plan	Real		
Fortalecer a Informatização do PJERJ	Migrar do sistema DAP para o Projeto Comarca (todos os juizados)	Sistema migrado até junho/2008	58,8%	58,9%	março/2007 a junho/2008	
Análise dos Resultados: o prazo foi estendido em virtude da necessidade de se aguardar a instalação de um novo servidor de Banco de Dados, que suportará a demanda de acessos pelos Juizados. Na avaliação bienal de implementação das ações foram alcançados 50,1% de realização de todo o objetivo estratégico.						
Fortalecer a Informatização do PJERJ	Implementar Projeto Piloto de virtualização processual na Dívida Ativa do Município do Rio de Janeiro	Projeto implementado até dezembro/2008	4%	4%	março/2007 a dezembro/2008	
Análise dos Resultados: o prazo foi estendido devido à indefinição quanto ao fornecimento, pela Prefeitura, de analistas de sistemas. Na avaliação bienal de implementação das ações, foi alcançado 1% de realização de todo o objetivo estratégico.						
Fortalecer a Informatização do PJERJ	Sistema de Estatística Extrajudicial	Sistema em funcionamento até novembro/2007	76%	78,4%	março/2007 a novembro/2007	
Análise dos Resultados: o percentual de realização do sistema está um pouco acima do previsto originalmente.						
Fortalecer a Informatização do PJERJ	Implantar Protocolo Administrativo Eletrônico (E-PROT)	Sistema implementado até novembro de 2008	33,3%	33,3%	abril/2007 a novembro/2008	
Análise dos Resultados: A ação de desenvolvimento do sistema está ocorrendo dentro do prazo previsto. Na avaliação bienal de implementação das ações foram alcançados 15% de realização de todo o objetivo estratégico.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

Fortalecer a Informatização do PJERJ	Desenvolver sistema de controle de solicitações no PJERJ (informática, logística, telecomunicações, ouvidoria) – <i>CallCenter</i> do PJERJ	Sistema desenvolvido até <u>dezembro/2008</u>	40%	40%	março/2007 a <u>dezembro/2008</u>	
--------------------------------------	---	---	-----	-----	---	--

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

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

Na avaliação bial de implementação das ações foram alcançados 18% de realização de todo o objetivo estratégico.

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

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

Modernizar o Processo de Comunicação Interna e de Relacionamento com a Sociedade	Cadastro Único de Órgãos e Localizações para todo o PJERJ	Cadastro efetuado até junho/2008	33%	33%	março/2007 a <u>junho/2008</u>	
--	---	----------------------------------	-----	-----	--------------------------------------	--



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

Análise dos Resultados: está sendo desenvolvida a primeira parte do Sistema, que tem por escopo principal as localizações do PJERJ vinculadas às unidades organizacionais. A ação de desenvolvimento do sistema está ocorrendo no prazo previsto. O prazo original de entrega foi prorrogado para junho de 2008 para que o objetivo estratégico abrangesse outros cadastros vinculados às unidades organizacionais (Cadastro de Órgãos). Na avaliação bial de implementação das ações foram alcançados 17% de realização de todo o objetivo estratégico.

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

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

INDICADOR

Percentual de Despesas com Informática

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:

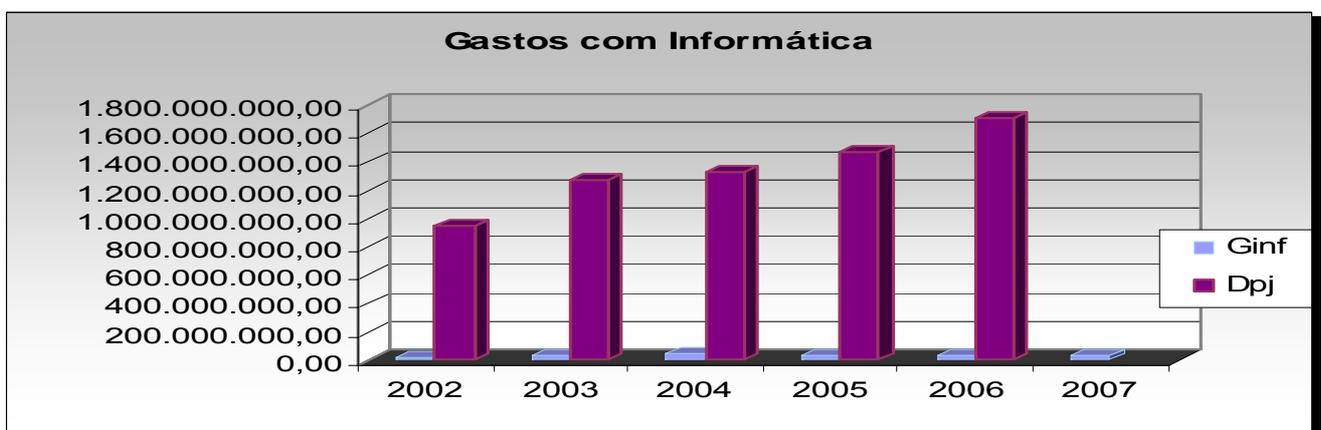
Anual

FÓRMULA DO INDICADOR

$$\text{Inf1} = (\text{Ginf}/\text{Dpj}) \times 100$$

FINALIDADE DO INDICADOR

Acompanhar gastos com informática em relação à despesa total da Justiça efetivamente realizada



Fonte: RIGER PJERJ 01/2007

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Ginf	21.646.001,00	30.836.650,00	47.209.921,00	39.690.206,00	38.449.988,00	33.406.974,20 *
DPJ	946.184.000,00	1.272.022.000,00	1.330.348.000,00	1.464.800.000,00	1.712.802.960,00	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

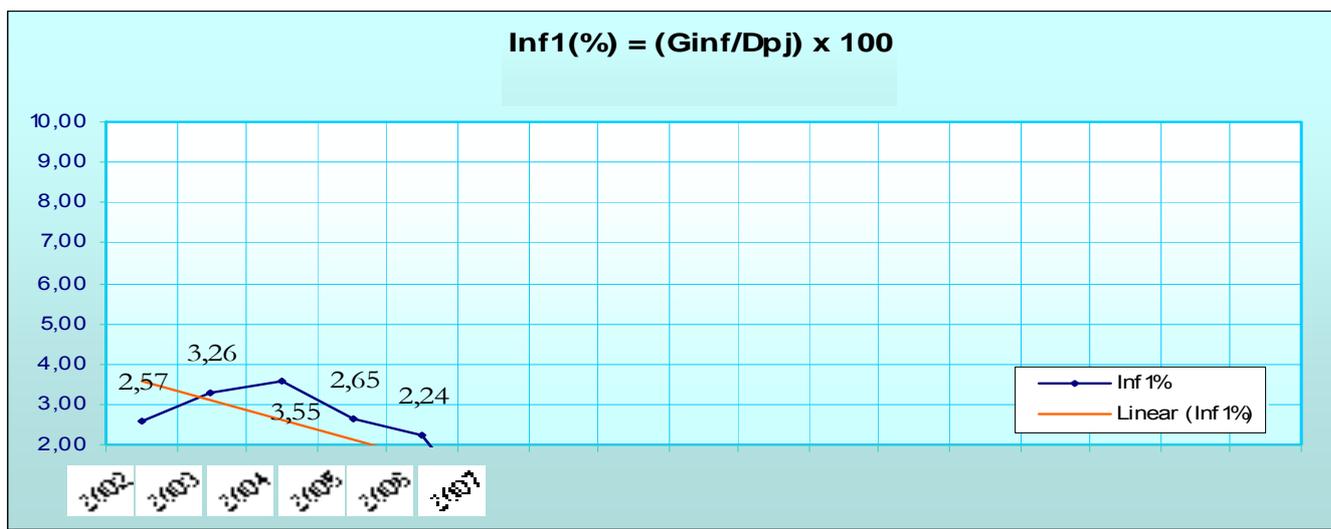
Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

* valor correspondente aos meses de janeiro a junho, proveniente da soma dos gastos com prestação de serviços (R\$ 22.053.417,50) e com aquisição de material permanente (R\$11.353.556,70)



Fonte: RIGER PJERJ 01/2007

Inf1 = (Ginf/Dpj) x 100	2002	2003	2004	2005	2006	2007
	2,57%	3,26%	3,55%	2,65%	2,24%	
Ginf	2002	2003	2004	2005	2006	2007
	21.646.001,00	30.836.650,00	47.209.921,00	39.690.206,00	38.449.988,00	33.406.974,20
DPJ	2002	2003	2004	2005	2006	2007
	946.184.000,00	1.272.022.000,00	1.330.348.000,00	1.464.800.000,00	1.712.802.960,00	

Notas:

Ginf – Gastos com Informática da Justiça, inclusive os de origem extra-orçamentária (fundos, convênios, etc.) no período-base (ano ou semestre)

Dpj – Despesa Total da Justiça efetivamente realizada, considerando como despesa realizada o orçamento liquidado no período-base pelo Tribunal, excluídos os gastos com precatórios judiciais e Requisições de Pequeno Valor (RPV) e despesas de exercícios anteriores no período-base.

ATENÇÃO: os valores referentes aos semestres de 2006 são apresentados em tabelas e gráficos, somente para efeito de visualização integrada e alinhamento com os relatórios semestrais do CNJ, sem, no entanto, provocar interferência estatística nas séries anuais e nos cálculos da projeção linear, logarítmica, média aritmética e variações percentuais.

RESULTADO DO INDICADOR:

Os resultados serão apresentados ao final deste ano, tendo em vista a forma de frequência de medição adotada.

ANÁLISE DE DADOS:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

Por ser medido anualmente, o percentual relativo a gastos com informática, e sua respectiva análise, serão apresentados quando do RIGER anual.

AÇÕES GERENCIAIS:

Pelos motivos expostos acima, eventuais ações gerenciais a serem adotadas somente poderão ser valoradas quando da análise do resultado, motivo pela qual posterga-se, por ora, a adoção de ações gerenciais.

INDICADOR

Número de Computadores Disponíveis por Servidor

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:

Semestral

FÓRMULA DO INDICADOR

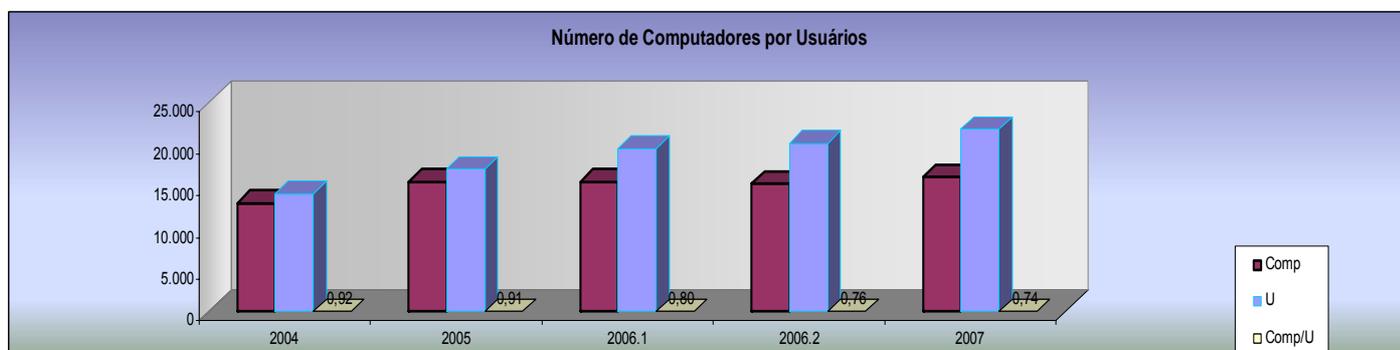
Nº Computadores/Usuários

FINALIDADE DO INDICADOR

Analisar e monitorar a evolução da proporção entre o número de micros disponíveis e o número de usuários que fazem o uso regular de computadores, aí incluídos os servidores efetivos, terceirizados, estagiários e magistrados

RESULTADO DO INDICADOR:

Numa análise comparativa entre o 1º semestre de 2006 e o 1º semestre de 2007, verifica-se que, na proporção entre o número de micros disponíveis e o de usuários que fazem o uso regular de computadores, houve o declínio de 0,01%.



Comp – números de computadores de uso pessoal – todos os equipamentos de informática em uso, como microcomputadores, “notebooks” e terminais de uso pessoal no período-base (ano ou semestre)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

U – Usuários de computador – todos os magistrados, servidores, funcionários terceirizados, estagiários e contratados que utilizam regularmente os computadores do órgão no período-base (ano ou semestre)

ANÁLISE DE DADOS:

O gráfico trata da quantidade de microcomputadores existente para cada usuário. No PJERJ, observa-se o declínio gradativo daquele índice, desde a formação da série em 2004, chegando a 2006 com 0,76 microcomputadores para cada usuário.

A tendência declinante do indicador provém do aumento do número de servidores que passaram a fazer uso dos computadores (43%), embora tenha ocorrido um crescimento de 17,85% no parque de equipamentos. Ademais, a aquisição de microcomputadores nem sempre está destinada ao aumento do quantitativo existente, pois há a necessidade de substituição de equipamentos por outros mais avançados visando a atender às exigências da Segurança da Informação.

O monitoramento deste indicador, além do aspecto estratégico para o PJERJ, pode auxiliar nas análises gerenciais das unidades de recursos tecnológicos, treinamentos e logística.

AÇÕES GERENCIAIS:

Considerada a política adotada pelo Tribunal de Justiça, no sentido de ser satisfatória a média de 1 (um) microcomputador para 2 (dois) usuários, temos que não há ação gerencial a ser adotada, uma vez que a DGTEC encontra-se dentro do patamar estabelecido.

INDICADOR

Número de Atendimentos de Demandas por Funcionários

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:

Semestral

FÓRMULA DO INDICADOR

Σ de atendimentos por mês / Σ atendentes

FINALIDADE DO INDICADOR

Avaliar a demanda de atendimentos da DGTEC, por funcionário



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

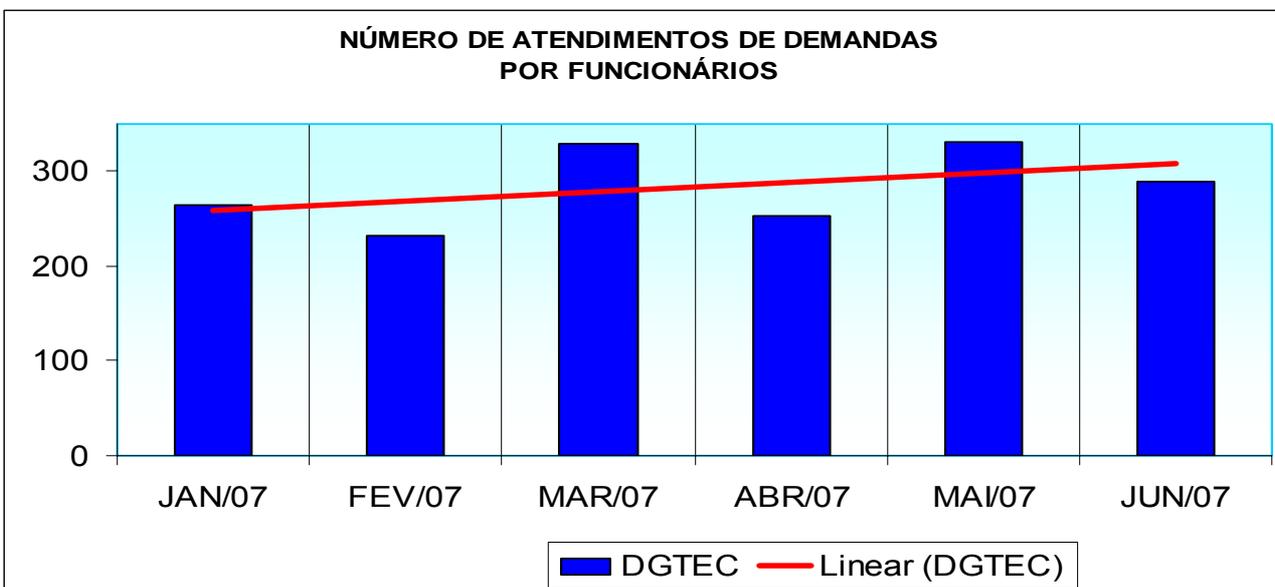
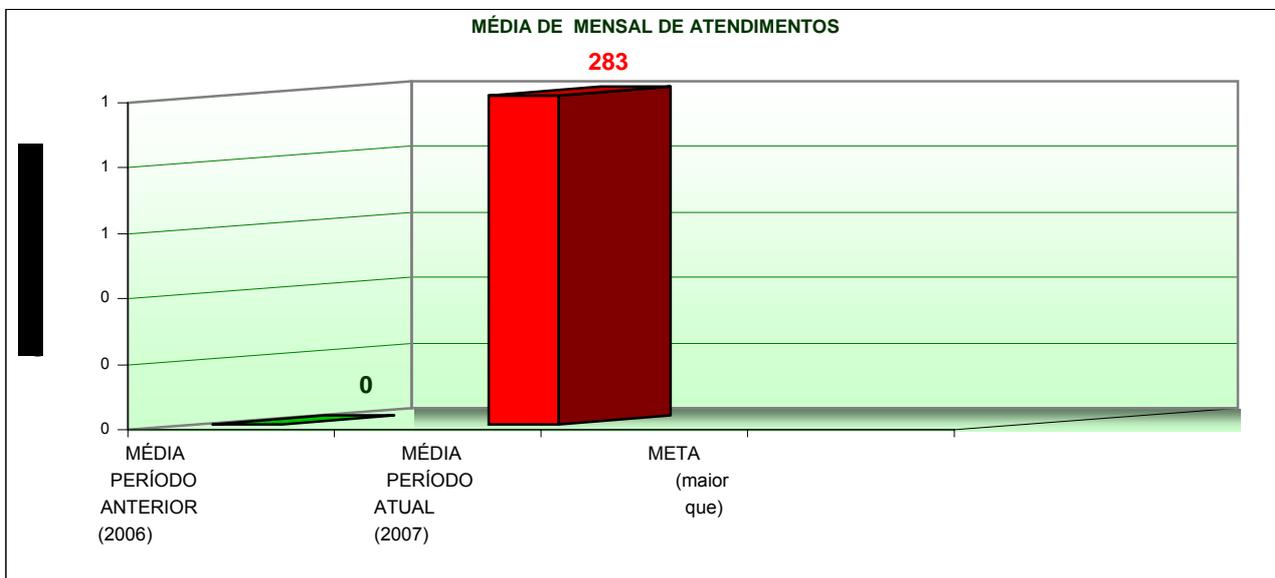
Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

RESULTADO DO INDICADOR:



ANÁLISE DE DADOS:

Não existe série histórica para comparar o indicador com o período anterior. Todavia, a análise da média dos últimos três meses comparada com o primeiro mês do período denota crescimento de cerca de 10% na produtividade da equipe de serviço.

AÇÕES GERENCIAIS:

Continuar a monitorar o indicador para definir uma meta para o próximo período.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

INDICADOR

**Disponibilidade da Infra-
estrutura**

*FREQÜÊNCIA DE
MEDIÇÃO: Trimestral*

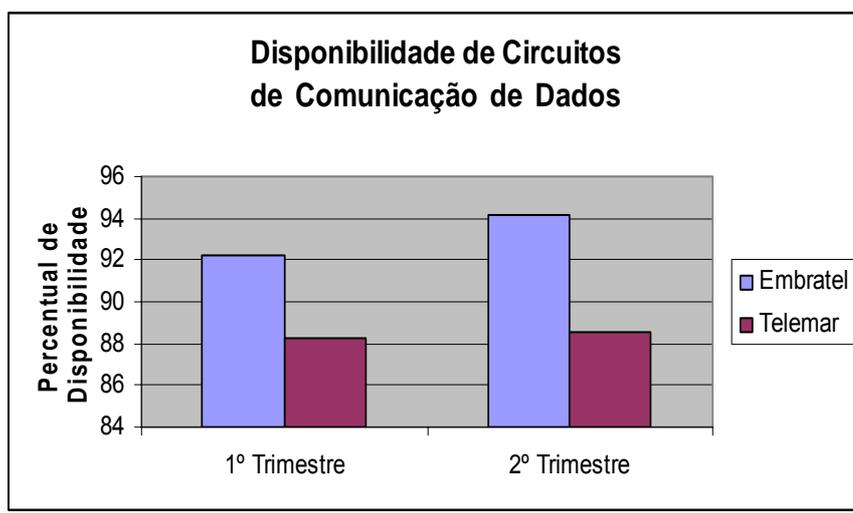
FÓRMULA DO INDICADOR

$$\frac{(\text{Total de minutos de indisponibilidade} * 100)}{\text{Total de minutos do período.}}$$

FINALIDADE DO INDICADOR

Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os circuitos de comunicação de dados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dados



RESULTADO DO INDICADOR:

O percentual de disponibilidade dos circuitos de comunicação de dados da Embratel foi de 92,21%, no primeiro trimestre, e 94,13, no segundo trimestre.

O percentual de disponibilidade dos circuitos de comunicação de dados da Telemar foi de 88,25%, no primeiro trimestre, e 88,50, no segundo trimestre.

ANÁLISE DE DADOS:

O percentual de disponibilidade é satisfatório e se encontra dentro da meta estabelecida.

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, anotados no Sistema de Controle do Departamento de Produção – EQUIPA.

AÇÕES GERENCIAIS: Realizar monitoramento constante, de forma a garantir-se alta disponibilidade dos circuitos de comunicação de dados, atualizando tecnologicamente, redimensionando a capacidade, para suportar o crescimento e novas demandas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

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

3.2.1 Relacionar-se com Usuários

INDICADOR

Relatório de Tempo Médio de Permanência de Protocolos no Setor

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:

Mensal

FÓRMULA DO INDICADOR

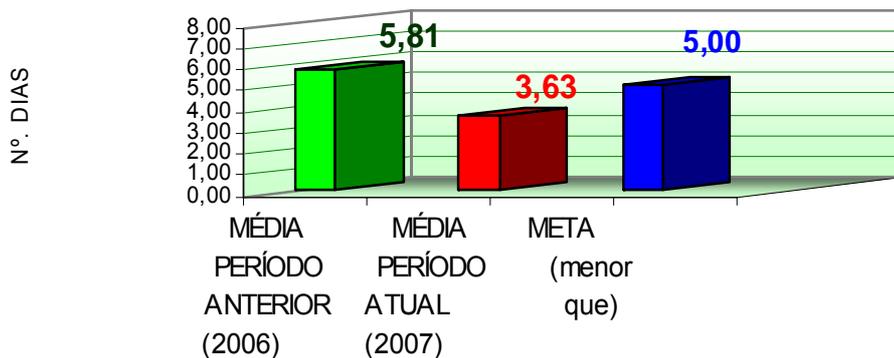
Média ponderada entre a quantidade de dias de protocolos que entraram e saíram do setor no período solicitado

FINALIDADE DO INDICADOR

Identificar situações de permanência de processos nos setores

RESULTADO DO INDICADOR:

MÉDIA DE DIAS DE PERMANÊNCIA NO SETOR





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

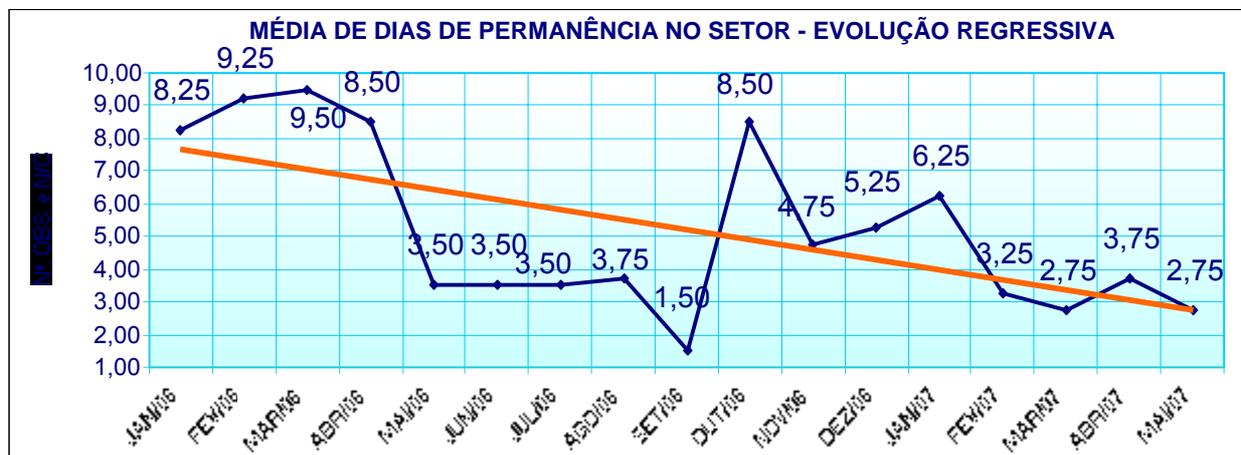
Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007



ANÁLISE DE DADOS:

O acompanhamento do indicador no período possibilitou identificar situações de permanência de processos nos setores. Como sentido de melhoria, temos que quanto menor é melhor. Daí, a meta é que o tempo médio de permanência de protocolos no setor seja inferior a 5 dias.

AÇÕES GERENCIAIS:

Investigação das causas, de modo a corrigir situações de excessiva demora na análise de processos e conscientização continuada dos gestores envolvidos quanto à celeridade processual.

INDICADOR

Percentual de Abandono de Chamadas

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:

Mensal

FÓRMULA DO INDICADOR

$$[(\sum \text{de chamadas recebidas}) - (\sum \text{de chamadas atendidas})] / (\sum \text{de chamadas recebidas})$$

FINALIDADE DO INDICADOR

Identificar o percentual de abandono de chamadas telefônicas recebidas pelo Callcenter



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

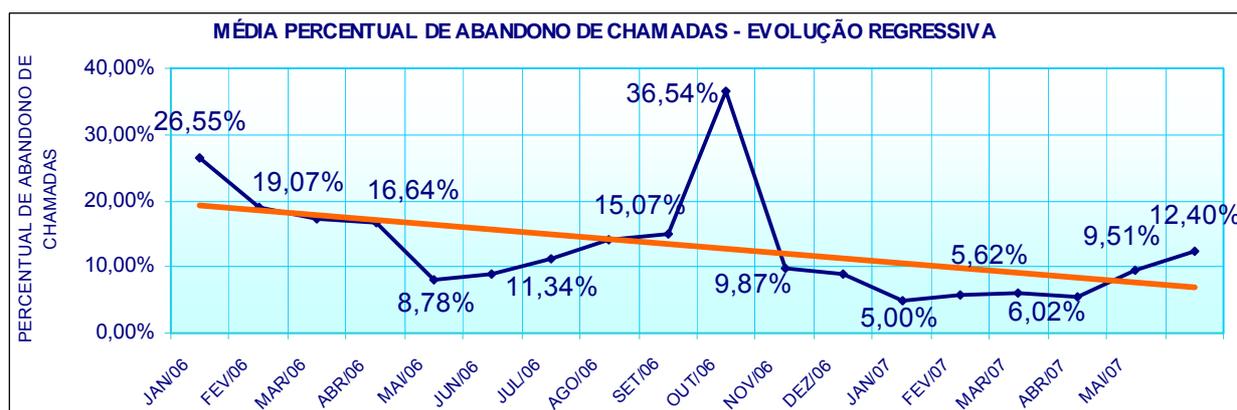
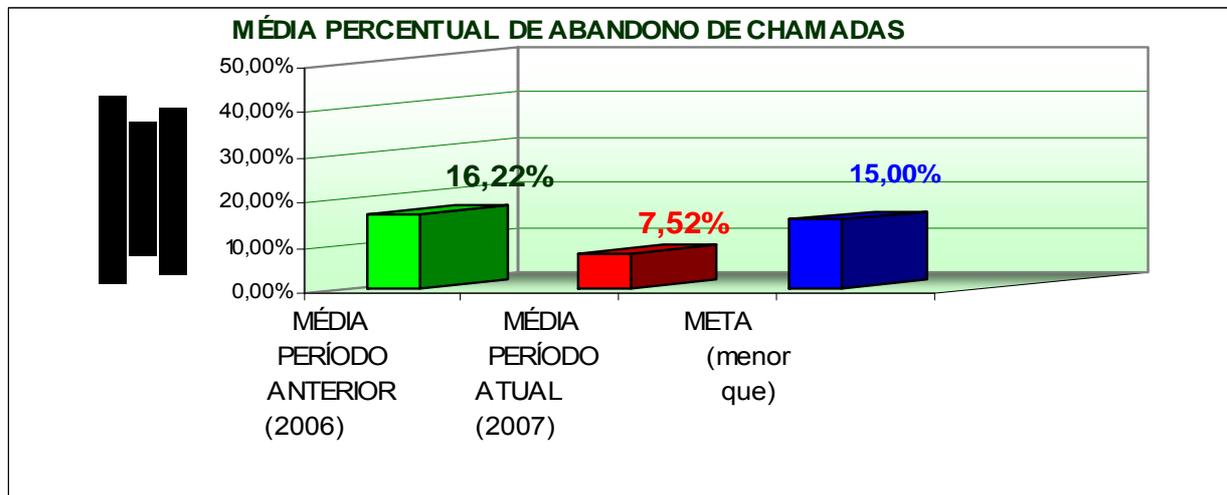
Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

RESULTADO DO INDICADOR:



ANÁLISE DE DADOS:

Comparando-se com o período anterior, o indicador possibilitou verificar uma expressiva redução (53,28%) no percentual de abandono de chamadas.

Como sentido de melhoria, temos que menor é melhor. Daí, a meta é que o percentual de abandono de chamadas seja inferior a 15%.

AÇÕES GERENCIAIS:

Monitoramento da equipe de serviço, de modo a investigar situações de excessiva demora no atendimento e orientação da equipe quanto à necessidade de atendimento célere ao usuário.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

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

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

<p><u>INDICADOR</u></p> <p>Disponibilidade de Computadores Servidores e Serviços</p> <p><i>FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:</i></p> <p><i>Trimestral</i></p>	<p>Disponibilidade de Servidores</p> <table border="1"><caption>Disponibilidade de Servidores</caption><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Percentual de Disponibilidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>1º Trimestre</td><td>99,24%</td></tr><tr><td>2º Trimestre</td><td>99,41%</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Percentual de Disponibilidade	1º Trimestre	99,24%	2º Trimestre	99,41%
Trimestre		Percentual de Disponibilidade					
1º Trimestre		99,24%					
2º Trimestre	99,41%						
<p><u>FÓRMULA DO INDICADOR</u></p> <p>(Total de minutos de indisponibilidade * 100) / Total de minutos do período.</p>							
<p><u>FINALIDADE DO INDICADOR</u></p> <p>Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os computadores servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.</p>							
<p>RESULTADO DO INDICADOR:</p> <p>O percentual de disponibilidade de todos os servidores de arquivos, infra-estrutura, serviços, sistemas e bancos de dados foi de 99,24%, no primeiro trimestre, e 99,41%, no segundo trimestre.</p>							
<p>ANÁLISE DE DADOS:</p> <p>Os percentuais de disponibilidade são satisfatórios.</p> <p>A coleta é realizada sempre que ocorre a 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, anotados no livro de ocorrências do Centro de Processamento de Dados.</p>							
<p>AÇÕES GERENCIAIS:</p> <p>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 de novas demandas.</p>							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

INDICADOR

Disponibilidade de Banco de Dados

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:

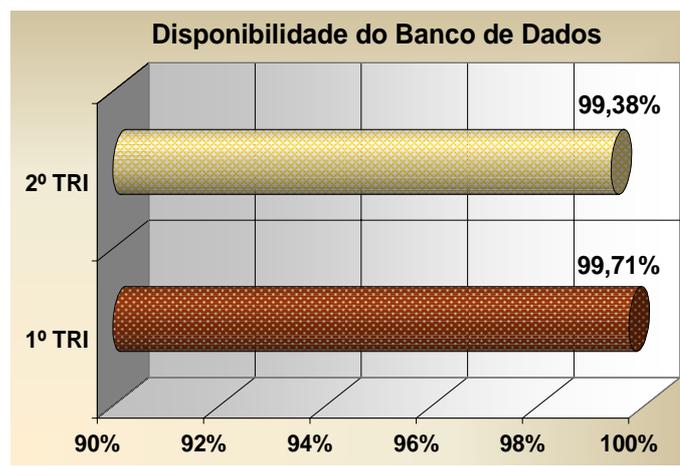
Trimestral

FÓRMULA DO INDICADOR

(Conexões bem sucedidas no período *
100) / nº total de conexões coletadas no
período

FINALIDADE DO INDICADOR

Monitorar e garantir alta disponibilidade
dos bancos de dados



RESULTADO DO INDICADOR:

O percentual de disponibilidade de todos os bancos de dados foi de 99,71%, no primeiro trimestre, e 99,38%, no segundo trimestre.

A coleta é realizada a cada 5min e esses dados representam a média de disponibilidade de todos os bancos de dados.

PERÍODO	TOTAL DE CONEXÕES BEM SUCEDIDAS NO PERÍODO	TOTAL DE CONEXÕES COLETADAS NO PERÍODO
1º TRIMESTRE	25.844	25.920
2º TRIMESTRE	26.045	26.208

ANÁLISE DE DADOS:

O percentual de disponibilidade do Banco de Dados é satisfatório e atende à meta estabelecida pela DGTEC.

AÇÕES GERENCIAIS:

Realizar monitoramento constante, de forma a garantir alta disponibilidade dos bancos de dados, além de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

prever eventuais paradas necessárias, para ajustes e atualizações no banco ou “upgrade” (crescimento) da capacidade do hardware.

3.3.2 Gerenciar Estações de Trabalho

INDICADOR

Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:

Mensal

FÓRMULA DO INDICADOR

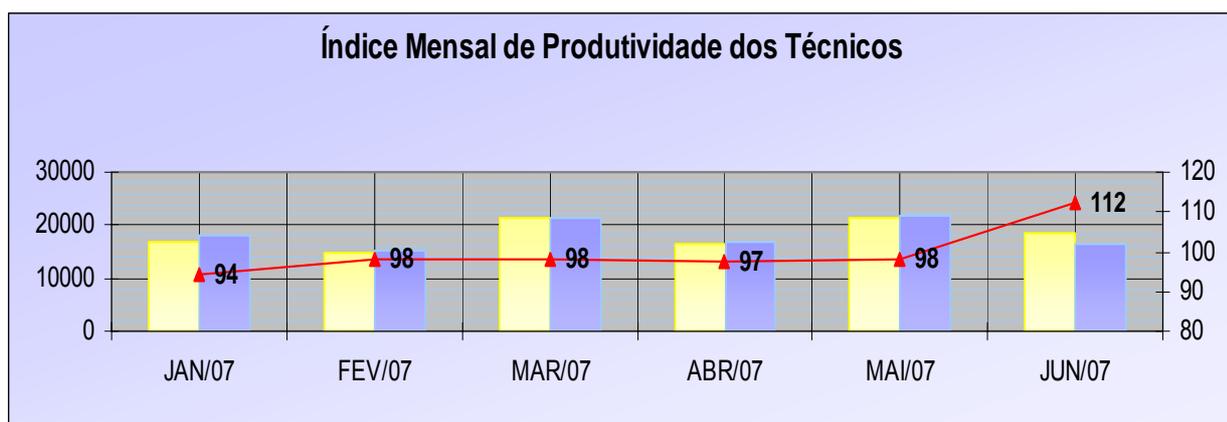
(Quantidade de chamados atendidos / Quantidade de chamados abertos) x 100

FINALIDADE DO INDICADOR

Acompanhar a produtividade dos técnicos

RESULTADO DO INDICADOR:

Percentual de chamados atendidos dentro do mês: 94%, em janeiro; 98%, em fevereiro; 98%, em março; 97%, em abril; 98%, em maio, e 112%, em junho.





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

Meses	Chamados atendidos no mês	Chamados abertos no mês	% de Atendimentos
JANEIRO	16.977	18.004	94
FEVEREIRO	14.912	15.182	98
MARÇO	21.186	21.563	98
ABRIL	16.280	16.729	97
MAIO	21.300	21.672	98
JUNHO	18.550	16.493	112

ANÁLISE DE DADOS:

O percentual de atendimento deveria ser de 100%, o que não acontece devido à grande quantidade de chamados e o número insuficiente de técnicos.

AÇÕES GERENCIAIS:

Estabelecer o controle para que os chamados não fiquem abertos, sem solução, e, assim atender da melhor forma possível às Unidades Organizacionais.

INDICADOR

Índice Mensal de Atendimentos por Estação de Trabalho

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:

MENSAL

FÓRMULA DO INDICADOR

(Quantidade de chamados atendidos no mês/ Quantidade de estações de trabalho) x 100

FINALIDADE DO INDICADOR

Acompanhar o índice de recorrência de problemas apresentados pelas estações de trabalho e usuários das mesmas, considerado o número de atendimentos mensais.

RESULTADO DO INDICADOR:

Percentual de equipamentos que necessitaram de atendimento: 106%, em janeiro; 93%, em fevereiro; 132%, em março; 101%, em abril; 133%, em maio, e 115%, em junho.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

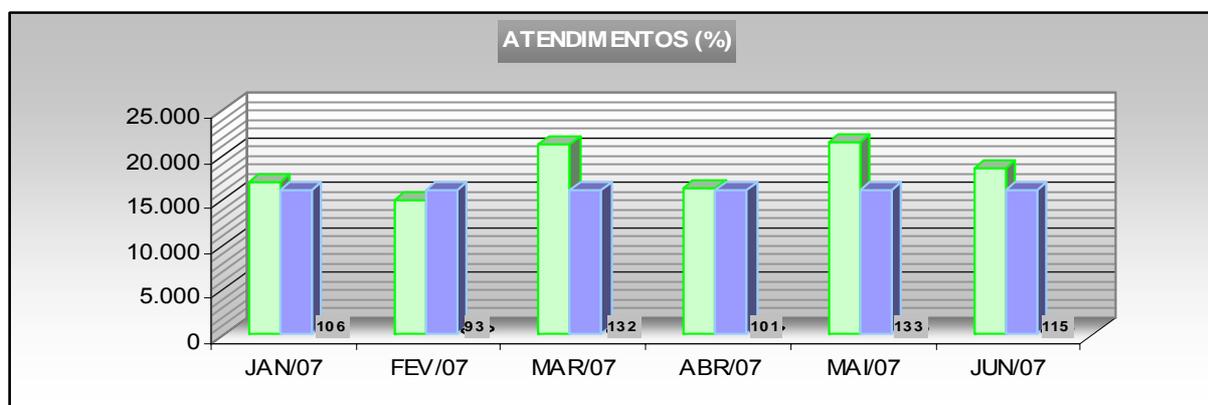
Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007



Meses	Chamados atendidos no mês	Quantidades de estações	% de Atendimentos
JANEIRO	16.977	16.075	106
FEVEREIRO	14.912	16.075	93
MARÇO	21.186	16.075	132
ABRIL	16.280	16.075	101
MAIO	21.300	16.075	133
JUNHO	18.550	16.075	115

ANÁLISE DE DADOS:

Na área de informática os equipamentos ficam obsoletos rapidamente e, cada vez mais, torna-se necessário instalar novos Sistemas, que são desenvolvidos para melhorar a qualidade do trabalho, o que sobrecarrega os equipamentos mais antigos e acarreta o aumento do número de chamados. Nos meses em que ocorrem muitas mudanças o número de chamados tende a aumentar.

AÇÕES GERENCIAIS:

Providenciar a troca de estações obsoletas ou que apresentem muitos problemas dentro do mês, o que já está sendo feito mediante a compra de equipamentos novos, no intuito de reduzir-se o percentual de atendimento. A cada atendimento feito, procura-se orientar ao usuário sobre a melhor forma de usar a estação de trabalho para que esta apresente um número menor de problemas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

INDICADOR

**Índice Anual de Renovação do Parque
(micros e impressoras)**

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:

Semestral

FÓRMULA DO INDICADOR

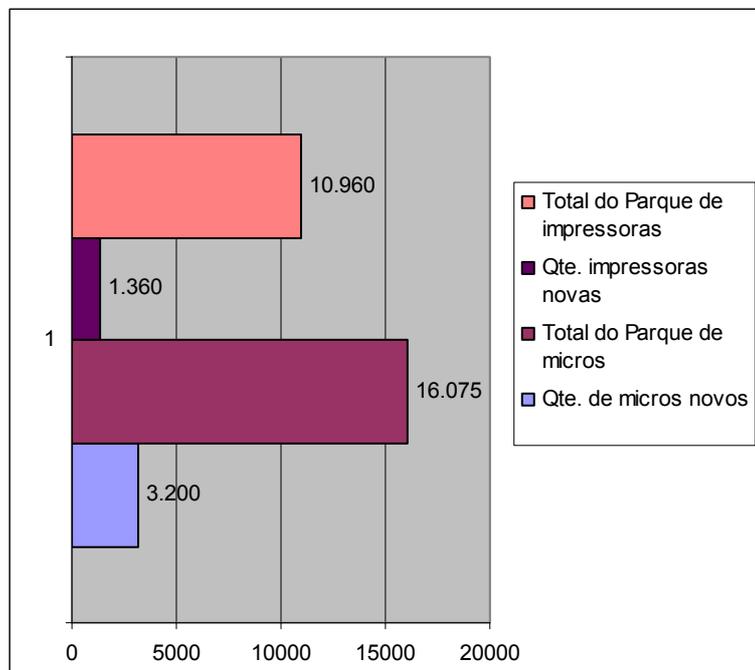
(Quantidade de micros novos / Quantidade
total de micros) x 100

(Quantidade de impressoras novas /
Quantidade total de impressoras) x 100

FINALIDADE DO INDICADOR

Monitorar o índice de renovação do Parque
(micros e impressoras) do PJERJ

GRÁFICO



RESULTADO DO INDICADOR:

No primeiro semestre tivemos 20% de micros novos e 12% de impressoras novas para substituir os equipamentos obsoletos e poder viabilizar as inaugurações.

Equipamentos	Equipamentos Novos	Total de Equipamentos	% de Equipamentos novos
Micros	3.200	16.075	20
Impressoras	1.360	10.960	12

ANÁLISE DE DADOS:

O ritmo de renovação do parque de equipamentos está praticamente dentro do planejado pela DGTEC, com um pequeno atraso devido ao trâmite dos processos de compra, que está sendo mais demorado do que o previsto pela DGTEC.

AÇÕES GERENCIAIS:

Compra de novos equipamentos visando a sanar a demanda.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
DGTEC

Proposto por:
DGTEC/RD e Gestores

Aprovado por:
Jorge Antonio de Souza
Rocha – Diretor-Geral

Período:
1º semestre de
2007

Emissão:
29/08/2007

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A DGTEC, como unidade de apoio às demais unidades organizacionais em processo de certificação ou já certificadas, tem como importante tarefa atender satisfatoriamente a todos.

A partir daí foram estabelecidos os Objetivos Estratégicos da DGTEC para o biênio 2007/2008, e constantes dos Objetivos Estratégicos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, tudo em consonância com os Focos Estratégicos traçados pela Comissão de Gestão Estratégica do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro - COGES.