



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais
Setorial do 1º Semestre

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

1º Semestre de 2008

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE		
	Unidade Organizacional: DGTEC	Aprovado por: Jorge Antonio de Souza Rocha	Período: 1º semestre de 2008

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica	5
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	5
2.2 Objetivos Estratégicos	5
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	7
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho)	7
3.2 Indicadores e Análise de Dados do DERUS (2º Nível dos Processos de Trabalho) ..	11
3.3. Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Produção (2º Nível dos Processos de Trabalho)	14
4 GESTÃO DOS RECURSOS	19
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	19
4.2 Documentação e Informação (RAD e Registro)	26
4.3 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	28
4.4 Atividades Complementares	28
5 AUDITORIAS DE GESTÃO	29
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	30
7 ANEXOS	31
7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores	31



1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão desta Diretoria Geral, relativos ao período compreendido entre o mês de janeiro e o mês de junho de 2008.

Em relação aos Objetivos Estratégicos, modificações significativas foram realizadas. O Objetivo *Implementar Projeto Piloto de Virtualização Processual na Dívida Ativa do Município do Rio de Janeiro* passou ao nome de *Implementar Processo Eletrônico – Projeto Piloto nos XX e XII Juizados Especiais Cíveis*. O Objetivo *Implantar Protocolo Administrativo Eletrônico – E-PROT* foi eliminado e o de *Desenvolver Diário da Justiça Eletrônico, incluído*.

Como o sistema DAP foi migrado em todos os Juizados em junho deste ano, o Objetivo Estratégico *Migrar o Sistema DAP para o Projeto Comarca* pôe-se integralmente atendido de acordo com a meta estabelecida. Nisto, verifica-se, nesse momento, que a DGTEC dá continuidade a três Objetivos Estratégicos, modificou dois e concluiu um, em junho de 2008.

Quanto ao Objetivo Estratégico *Disseminar as Políticas de Segurança da Informação*, o projeto encontra-se paralisado, entretanto o Plano de Ação e ações gerenciais serão retomados no 2º semestre.

Quanto à avaliação da gestão operacional por meio da análise de indicadores, cabem as observações a seguir.

Após várias análises para chegar a uma fórmula de medição do indicador Disponibilidade de Rede (local e remota), a equipe responsável pelo indicador chegou a conclusão de que não existe um meio de apurar o indicador mencionado de forma que o mesmo contribua com o SIGA e sugeriu a retirada do mesmo da árvore de processos de trabalho da DGTEC.

O mesmo ocorre com o indicador Tempo Médio de Atendimento e de Solução de Problemas por Divisão/Prestadores de Serviços, que continua sem o devido monitoramento, pois o programa existente não possui essa opção. Isso impossibilita a aferição fidedigna desse indicador, e, conseqüentemente, a sua análise, razão por que foi adotado, como ação gerencial, o desenvolvimento de um sistema novo, já iniciado pela Equipe de Desenvolvimento desta Diretoria.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

O indicador *Vírus Encontrados e Removidos por Dia* deve ser retirado, uma vez que os parâmetros para ele estabelecidos não refletem a qualidade dos serviços e tampouco fornecem dados consistentes para fins de aperfeiçoamento do trabalho.

Para o indicador *Estações sem Antivírus ou Desatualizadas por Parque Total* a forma de medição será revista, já que o monitoramento atual do resultado mostra-se sensivelmente afetado pelo fato de considerar o parque total de máquinas.

O indicador *Incidentes de Segurança por Usuário* permanece sem monitoramento, pois continua aguardando a implantação do novo sistema com os recursos apropriados, com a previsão de ser iniciada, no DEPRO, em agosto do ano corrente.

Por último, deixa-se registrado que o indicador *Relatório Comparativo Crescimento de Demanda de Chamadas por Disponibilidade de Central de Teletendimento* foi acrescentado e será monitorado pelo DERUS.

A DGTEC passar a consolidar, doravante, o capítulo Gestão dos Recursos, onde se retrata a situação do quadro de pessoal, cujo quantitativo é reduzido; a revisão da estrutura organizacional e a necessidade de adequação e melhoria nas instalações.

No que se refere à documentação e registro dos processos de trabalho, a Unidade elaborou 20 (vinte) rotinas administrativas, fazendo as devidas revisões do processo de trabalho, quando necessárias. Além disso, conta-se com o DEGEA, que presta apoio e devida orientação na gestão do arquivo corrente, desta Diretoria.

A Unidade planeja adequadamente os contratos de manutenção e de serviços que lhe cabem, com observância dos diplomas legais e legislação interna pertinentes, enfrentando dificuldade apenas em razão da burocratização do processo.

Conforme sugerido, foram consideradas, no capítulo Atividades Complementares, como descrição de atividades ou projetos realizados, quando se mostrarem relevantes e não constarem dos capítulos anteriores, as duas avaliações, por que foi submetida esta Diretoria, aumentando o grau de implementação de 51,82% para 62,12%, com as ressalvas apontadas no Capítulo correspondente.

A Unidade passou, pela 3ª Auditoria Interna, em 30/05/2008, e obteve resultados satisfatórios, tendo em vista a complexidade da estrutura organizacional da Diretoria.

A árvore de processos será revista oportunamente.



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:

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		
Implementação de Novas Práticas de Gestão	Disseminar as Políticas de Segurança da Informação	Políticas disseminadas até final de Jan/2009	-	-	fevereiro de 2007 a janeiro de 2009	O projeto encontra-se paralisado, entretanto o Plano de Ação e ações gerenciais serão retomados no 2º semestre.
Implementação de Novas Práticas de Gestão	Implementar Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas – MDS	Metodologia implementada até janeiro de 2009	51,3%	51,3%	fevereiro de 2007 a janeiro de 2009	

Análise dos Resultados: Foi estabelecido o Plano de Implantação da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas e está sendo estendido o acompanhamento da MDS para outros projetos e sistemas do PJERJ conforme cronograma definido. O objetivo estratégico está sendo desenvolvido dentro do prazo previsto.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Fortalecimento da Informatização do PJERJ	Migrar o sistema DAP para o Projeto Comarca (todos os Juizados)	Sistema migrado em todos os juizados até junho de 2008	100%	100%	março de 2007 a junho de 2008	
Análise dos Resultados: A migração está 100% concluída em junho/2008.						
Fortalecimento da Informatização do PJERJ	Implementar Processo Eletrônico - Projeto Piloto nos XX e XII Juizados Especiais Cíveis	Projeto implementado até dezembro de 2008	36%	36%	março de 2007 a dezembro de 2008	
Análise dos Resultados: O projeto está em andamento, com previsão de implantação no prazo no XII JE Cível (Gama Filho). Os casos de uso das principais funções já estão sendo concluídos para encaminhamento aos responsáveis para aprovação.						
Fortalecimento da Informatização do PJERJ	Desenvolver sistema de controle de solicitações - Projeto Piloto na DGTEC	Sistema desenvolvido até dezembro de 2008	50%	63%	março de 2007 a dezembro de 2008	
Análise dos Resultados: O Sistema de Controle de Solicitações de Informática Emergencial foi implantado em 02/06/2008. O sistema Equipa ainda não foi totalmente substituído devido a uma solicitação do setor responsável, transferindo para agosto de 2008 sua substituição. Nesta substituição não haverá qualquer alteração no sistema SICS. A versão genérica do SICS se encontra em desenvolvimento.						
Fortalecimento da Informatização do PJERJ	Desenvolver Diário da Justiça Eletrônica	Sistema desenvolvido até dezembro de 2008	63%	63%	janeiro de 2008 a dezembro de 2008	
Análise dos Resultados: Foram desenvolvidos os módulos SPEDOADM e SPEDONET e homologado o módulo SPEDOADM, estando em desenvolvimento a Consulta ao DJE. Por ordem da Administração, a data de implantação foi antecipada para 31/07/2008.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC							
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO	Prover Serviços de Tecnologia da Informação e de Comunicação							
INDICADOR	Percentual de Despesas com Informática						fonte: DGPCF	
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar gastos com informática em relação à despesa total da Justiça efetivamente realizada							
FÓRMULA	$Inf1 = (Ginf/Dpj) \times 100$							
PERIODICIDADE	Anual							
META								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2002	2003	2004	2005	2006	2007	1º - sem 2008
	Inf1(%) = (Ginf/Dpj)	2,29	2,42	3,55	2,71	2,24	1,96	2,86
	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	24.950.000,00
	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	1.703.290.000,00	873.671.636,72
Ginf/Dpj								
Inf1 (%)=(Ginf/Dpj) x100								
RESULTADO DO INDICADOR	Acima exposto							
ANÁLISE DE DADOS:	O aumento do percentual deveu-se tanto à redução dos gastos com informática e despesa total do PJERJ.							
AÇÕES GERENCIAIS:								
Responsável pela emissão do relatório: DGTEC				Responsável (aprovação e divulgação): DGTEC				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEPRO			
MACROPROCESSO	PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO				
INDICADOR	NÚMERO DE COMPUTADORES DISPONÍVEIS POR SERVIDOR				
FINALIDADE	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				
FÓRMULA	Nº Computadores/Usuários				
ORIGEM DOS DADOS	DEPRO	SENTIDO DE MELHORIA	Para baixo		
META	≤ 2	UNIDADE DE MEDIDA			
PERIODICIDADE	SEMESTRAL				
RESULTADO NO PERÍODO			2008		
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)			0,74	Computadores de uso pessoal	17800
MÉDIA PERÍODO ATUAL (1º Semestre 2008)			1,44	Usuários de computadores	25703
META (maior que)			≤ 2		
ANÁLISE DE DADOS:	O número de usuários aumentou enquanto o de micros manteve-se estável, A média recomendada é de dois usuários para um computador, sendo que o TJRJ se coloca entre o índice de 1 para 2 e 1 para 1.				
AÇÕES GERENCIAIS:	Está em processo de licitação a aquisição de mais microcomputadores.				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC / DEPRO										
MACROPROCESSO		PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO											
INDICADOR		DISPONIBILIDADE DA INFRA-ESTRUTURA											
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											
FÓRMULA		$(\text{Total de minutos de indisponibilidade} * 100) / \text{Total de minutos do período.}$											
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO/DISRE											
PERIODICIDADE		trimestral											
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	primeiro trimestre	Telemar	Janeiro-março08	Abril-junho/08									
	segundo trimestre	Embratel	81,01	86,32									
			89,21	83,66									
RESULTADO NO PERÍODO													
<p>O percentual de disponibilidade dos circuitos de comunicação de dados da Embratel foi de 84,62% no primeiro trimestre e de 93,80% no segundo.</p> <p>O percentual de disponibilidade dos circuitos de comunicação de dados da Telemar foi de 81,01% no primeiro trimestre e de 86,32% no segundo.</p>		<table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Disponibilidade de Circuitos de Comunicação de Dados</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Embratel (%)</th> <th>Telemar (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º Trimestre</td> <td>84,62</td> <td>81,01</td> </tr> <tr> <td>2º Trimestre</td> <td>93,80</td> <td>86,32</td> </tr> </tbody> </table>			Trimestre	Embratel (%)	Telemar (%)	1º Trimestre	84,62	81,01	2º Trimestre	93,80	86,32
Trimestre	Embratel (%)	Telemar (%)											
1º Trimestre	84,62	81,01											
2º Trimestre	93,80	86,32											
META:		100% de disponibilidade											
ANÁLISE DE DADOS:		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 do Departamento de Produção – EQUIPA.											
AÇÕES GERENCIAIS:		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.											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL												DGTEC			
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		PROVER SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO															
INDICADOR		RELATÓRIO NÚMERO DE ATENDIMENTOS DE DEMANDAS POR FUNCIONÁRIOS															
FINALIDADE DO INDICADOR		Avaliar a demanda de atendimentos da DGTEC por funcionário.															
FÓRMULA		Σ de atendimentos por mês / Σ atendentes															
ORIGEM DOS DADOS		Sistema EQUIPA												SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor (MM)	
META														UNIDADE DE MEDIDA		Nº. de atendimentos	
PERIODICIDADE		Semestral															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Méd. Per.			
	2007	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Méd. Per.			
RESULTADO NO PERÍODO		274	234	285	288	287	319							281			
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE MENSAL DE ATENDIMENTOS</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>NÚMERO DE ATENDIMENTOS DE DEMANDAS POR FUNCIONÁRIOS</p> </div> </div>															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)																	
META (maior que)																	
ANÁLISE DE DADOS:		A oscilação dos indicadores na série torna difícil a definição de uma meta.															
AÇÕES GERENCIAIS:		Continuar a monitorar o indicador para avaliar a sua pertinência e adequação para a atividade relacionada.															



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.2 Indicadores e Análise de Dados do DERUS (2º Nível dos Processos de Trabalho)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																																				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC / DERUS																																																																			
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS																																																																				
INDICADOR		RELATÓRIO DE PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS																																																																				
FINALIDADE DO INDICADOR		Identificar o percentual de abandono de chamadas telefônicas recebidas pela Central de Teleatendimento..																																																																				
FÓRMULA		[(? de chamadas recebidas) - (? de chamadas atendidas)] / (? de chamadas recebidas)																																																																				
ORIGEM DOS DADOS		Sistema WINAV										SENTIDO DE MELHORIA	Menor é Melhor (mM)																																																									
META		< 15%										UNIDADE DE MEDIDA	Nº. de chamadas telefônicas																																																									
PERIODICIDADE		Mensal																																																																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.																																																								
	2007	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.																																																								
RESULTADO NO PERÍODO		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th colspan="14" style="text-align: center;">PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS</th> </tr> <tr> <th></th> <th>JAN/07</th> <th>FEV/07</th> <th>MAR/07</th> <th>ABR/07</th> <th>MAI/07</th> <th>JUN/07</th> <th>JUL/07</th> <th>AGO/07</th> <th>SET/07</th> <th>OUT/07</th> <th>NOV/07</th> <th>DEZ/07</th> <th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2006</td> <td style="text-align: center;">5,00%</td> <td style="text-align: center;">5,62%</td> <td style="text-align: center;">6,02%</td> <td style="text-align: center;">5,52%</td> <td style="text-align: center;">9,79%</td> <td style="text-align: center;">16,23%</td> <td style="text-align: center;">9,16%</td> <td style="text-align: center;">10,01%</td> <td style="text-align: center;">11,54%</td> <td style="text-align: center;">11,76%</td> <td style="text-align: center;">12,40%</td> <td style="text-align: center;">11,58%</td> <td style="text-align: center;">9,55%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2007</td> <td style="text-align: center;">19,98%</td> <td style="text-align: center;">20,69%</td> <td style="text-align: center;">13,85%</td> <td style="text-align: center;">17,96%</td> <td style="text-align: center;">20,50%</td> <td style="text-align: center;">23,79%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">19,46%</td> </tr> </tbody> </table>													PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS															JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.	2006	5,00%	5,62%	6,02%	5,52%	9,79%	16,23%	9,16%	10,01%	11,54%	11,76%	12,40%	11,58%	9,55%	2007	19,98%	20,69%	13,85%	17,96%	20,50%	23,79%							19,46%
PERCENTUAL DE ABANDONO DE CHAMADAS																																																																						
	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.																																																									
2006	5,00%	5,62%	6,02%	5,52%	9,79%	16,23%	9,16%	10,01%	11,54%	11,76%	12,40%	11,58%	9,55%																																																									
2007	19,98%	20,69%	13,85%	17,96%	20,50%	23,79%							19,46%																																																									
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	9,55%	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Média Percentual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)</td> <td style="text-align: center;">9,55%</td> </tr> <tr> <td>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</td> <td style="text-align: center;">19,46%</td> </tr> <tr> <td>META (menor que)</td> <td style="text-align: center;">15,00%</td> </tr> </tbody> </table>													Período	Média Percentual	MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	9,55%	MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	19,46%	META (menor que)	15,00%																																																
Período	Média Percentual																																																																					
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	9,55%																																																																					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	19,46%																																																																					
META (menor que)	15,00%																																																																					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	19,46%	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Percentual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>JAN/07</td><td>5,00%</td></tr> <tr><td>FEV/07</td><td>5,62%</td></tr> <tr><td>MAR/07</td><td>6,02%</td></tr> <tr><td>ABR/07</td><td>5,52%</td></tr> <tr><td>MAI/07</td><td>9,79%</td></tr> <tr><td>JUN/07</td><td>16,23%</td></tr> <tr><td>JUL/07</td><td>9,16%</td></tr> <tr><td>AGO/07</td><td>10,01%</td></tr> <tr><td>SET/07</td><td>11,54%</td></tr> <tr><td>OUT/07</td><td>11,76%</td></tr> <tr><td>NOV/07</td><td>12,40%</td></tr> <tr><td>DEZ/07</td><td>11,58%</td></tr> <tr><td>JAN/08</td><td>19,98%</td></tr> <tr><td>FEV/08</td><td>20,69%</td></tr> <tr><td>MAR/08</td><td>13,85%</td></tr> <tr><td>ABR/08</td><td>17,96%</td></tr> <tr><td>MAI/08</td><td>20,50%</td></tr> <tr><td>JUN/08</td><td>23,79%</td></tr> </tbody> </table>													Mês	Percentual	JAN/07	5,00%	FEV/07	5,62%	MAR/07	6,02%	ABR/07	5,52%	MAI/07	9,79%	JUN/07	16,23%	JUL/07	9,16%	AGO/07	10,01%	SET/07	11,54%	OUT/07	11,76%	NOV/07	12,40%	DEZ/07	11,58%	JAN/08	19,98%	FEV/08	20,69%	MAR/08	13,85%	ABR/08	17,96%	MAI/08	20,50%	JUN/08	23,79%																		
Mês	Percentual																																																																					
JAN/07	5,00%																																																																					
FEV/07	5,62%																																																																					
MAR/07	6,02%																																																																					
ABR/07	5,52%																																																																					
MAI/07	9,79%																																																																					
JUN/07	16,23%																																																																					
JUL/07	9,16%																																																																					
AGO/07	10,01%																																																																					
SET/07	11,54%																																																																					
OUT/07	11,76%																																																																					
NOV/07	12,40%																																																																					
DEZ/07	11,58%																																																																					
JAN/08	19,98%																																																																					
FEV/08	20,69%																																																																					
MAR/08	13,85%																																																																					
ABR/08	17,96%																																																																					
MAI/08	20,50%																																																																					
JUN/08	23,79%																																																																					
ANÁLISE DE DADOS		O acompanhamento do indicador no período evidenciou que a meta não foi atingida.																																																																				
AÇÕES GERENCIAIS		O aumento do abandono de chamadas foi ocasionado pela insuficiência de recursos humanos (atendentes) no Callcenter. A contratação de novos atendentes já foi solicitada e aprovada.																																																																				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC / DERUS													
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		RELACIONAR-SE COM USUÁRIOS														
INDICADOR		RELATÓRIO DE TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DE PROTOCOLOS NO SETOR														
FINALIDADE DO INDICADOR		Identificar situações de permanência de processos nos setores.														
FÓRMULA		Média ponderada entre a quantidade de dias de protocolos que entraram e saíram do setor no período solicitado.														
ORIGEM DOS DADOS		Sistema PROT										SENTIDO DE MELHORIA	Menor é Melhor (mM)			
META		< 5										UNIDADE DE MEDIDA	Nº. de dias			
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.		
		6,25	3,25	2,75	3,75	2,75	3,00	2,75	3,00	4,00	4,75	3,25	6,75	3,85		
	2007	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.		
		1,25	2,00	5,25	2,50	2,00	1,25							2,38		
RESULTADO NO PERÍODO																
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	3,85															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	2,38															
META (menor que)	5,00															
ANÁLISE DE DADOS:		O acompanhamento do indicador no período possibilitou verificar uma expressiva redução (38,18%) no tempo médio de permanência de protocolos no setor.														
AÇÕES GERENCIAIS:		Acompanhamento do tempo de permanência, de modo a corrigir situações de excessiva demora na análise de processos e conscientização continuada dos gestores envolvidos quanto à celeridade processual.														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC / DERUS																																									
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	Σ de chamadas recebidas COMPARADO COM $[\Sigma$ de chamadas atendidas / Σ de chamadas recebidas]																																									
ORIGEM DOS DADOS	Sistema WINAV											SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (MM)																													
META	> 90%											UNIDADE DE MEDIDA	Nº. de chamadas telefônicas																													
PERIODICIDADE	Mensal																																									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.																												
	2007	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.																												
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td style="text-align: center;">95,00%</td> <td style="text-align: center;">94,38%</td> <td style="text-align: center;">93,98%</td> <td style="text-align: center;">94,48%</td> <td style="text-align: center;">90,21%</td> <td style="text-align: center;">83,77%</td> <td style="text-align: center;">90,84%</td> <td style="text-align: center;">89,99%</td> <td style="text-align: center;">88,46%</td> <td style="text-align: center;">88,24%</td> <td style="text-align: center;">87,60%</td> <td style="text-align: center;">88,42%</td> <td style="text-align: center;">90,45%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2007</td> <td style="text-align: center;">80,02%</td> <td style="text-align: center;">79,31%</td> <td style="text-align: center;">86,15%</td> <td style="text-align: center;">82,04%</td> <td style="text-align: center;">79,50%</td> <td style="text-align: center;">76,21%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">80,54%</td> </tr> </table>															95,00%	94,38%	93,98%	94,48%	90,21%	83,77%	90,84%	89,99%	88,46%	88,24%	87,60%	88,42%	90,45%	2007	80,02%	79,31%	86,15%	82,04%	79,50%	76,21%							80,54%
	95,00%	94,38%	93,98%	94,48%	90,21%	83,77%	90,84%	89,99%	88,46%	88,24%	87,60%	88,42%	90,45%																													
2007	80,02%	79,31%	86,15%	82,04%	79,50%	76,21%							80,54%																													
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	90,45%																																									
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	80,54%																																									
META (maior que)	90,00%																																									
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO CALLCENTER</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">COMPARATIVO CALLCENTER CRESCIMENTO DE DEMANDA X DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO</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. A contratação de novos atendentes já foi solicitada e aprovada.																																									



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

		UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGTEC							
PROCESSO DE TRABALHO		GERENCIAR INFRA-ESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO							
INDICADOR		DISPONIBILIDADE DE COMPUTADORES SERVIDORES E SERVIÇOS							
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar e garantir alta disponibilidade de todos os computadores servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.							
FÓRMULA		$(\text{Total de minutos de indisponibilidade} * 100) / \text{Total de minutos do período.}$							
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO/DISRE							
PERIODICIDADE		trimestral							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	primeiro trimestre	Janeiro-março/2008							
		99,35%							
	segundo trimestre	Abril-junho/2008							
		99,66%							
RESULTADO NO PERÍODO		<table border="1" style="margin: 10px auto;"> <caption>Disponibilidade de Servidores</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Disponibilidade (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º Trimestre</td> <td>99,35%</td> </tr> <tr> <td>2º Trimestre</td> <td>99,66%</td> </tr> </tbody> </table>		Trimestre	Disponibilidade (%)	1º Trimestre	99,35%	2º Trimestre	99,66%
Trimestre	Disponibilidade (%)								
1º Trimestre	99,35%								
2º Trimestre	99,66%								
<p>O percentual de disponibilidade de todos os servidores de arquivos, infra-estrutura, serviços, sistemas e bancos de dados foi de 99,35% no primeiro trimestre e 99,66% no segundo trimestre.</p>									
ANÁLISE DE DADOS:		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.							
AÇÕES GERENCIAIS:		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 DO 1º SEMESTRE

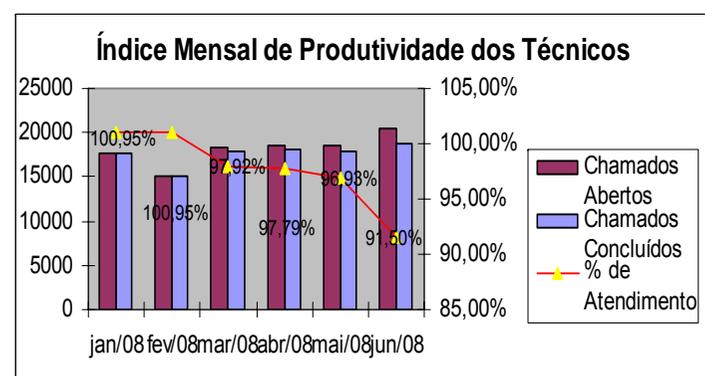
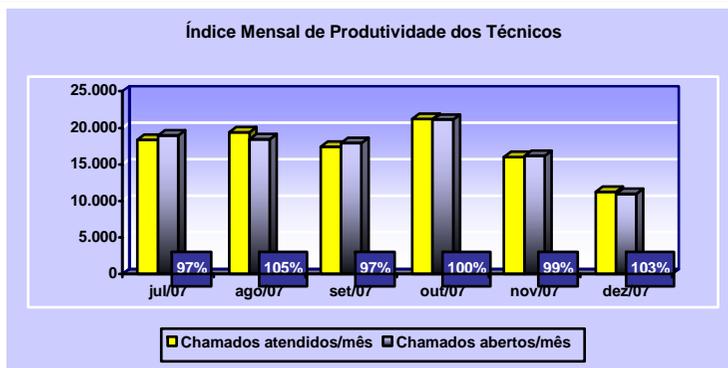
PROCESSO DE TRABALHO	GERENCIAR INFRA-ESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO									
INDICADOR	DISPONIBILIDADE DE BANCOS DE DADOS									
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar e garantir alta disponibilidade dos bancos de dados									
FÓRMULA	$(\text{conexões bem sucedidas no período} * 100) / \text{nº total de conexões coletadas no período}$									
ORIGEM DOS DADOS	DEPRO/DISRE									
PERIODICIDADE	Trimestral									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Meta: 100% de disponibilidade									
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1"><thead><tr><th>PERÍODO</th><th>TOTAL DE CONEXÕES BEM SUCEDIDAS NO PERÍODO</th><th>TOTAL DE CONEXÕES COLETADAS NO PERÍODO</th></tr></thead><tbody><tr><td>1º TRIMESTRE</td><td>25.890</td><td>26.208</td></tr><tr><td>2º TRIMESTRE</td><td>25.820</td><td>26.208</td></tr></tbody></table>	PERÍODO	TOTAL DE CONEXÕES BEM SUCEDIDAS NO PERÍODO	TOTAL DE CONEXÕES COLETADAS NO PERÍODO	1º TRIMESTRE	25.890	26.208	2º TRIMESTRE	25.820	26.208
PERÍODO	TOTAL DE CONEXÕES BEM SUCEDIDAS NO PERÍODO	TOTAL DE CONEXÕES COLETADAS NO PERÍODO								
1º TRIMESTRE	25.890	26.208								
2º TRIMESTRE	25.820	26.208								
<p>O percentual de disponibilidade de todos os bancos de dados foi de 98,79% no primeiro trimestre e 98,52% no segundo trimestre.</p>	<table border="1"><caption>Disponibilidade do Banco de Dados</caption><thead><tr><th>TRIMESTRE</th><th>Disponibilidade (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1º TRI</td><td>98,79%</td></tr><tr><td>2º TRI</td><td>98,52%</td></tr></tbody></table>	TRIMESTRE	Disponibilidade (%)	1º TRI	98,79%	2º TRI	98,52%			
TRIMESTRE	Disponibilidade (%)									
1º TRI	98,79%									
2º TRI	98,52%									
ANÁLISE DE DADOS:	A coleta é realizada a cada 5 minutos, e esses dados representam a média de disponibilidade de todos os bancos de dados									
AÇÕES GERENCIAIS:	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 DO 1º SEMESTRE

3.3.2 Gerenciar Estações de Trabalho

PROCESSO DE TRABALHO		GERENCIAR ESTAÇÕES DE TRABALHO													
INDICADOR		ÍNDICE MENSAL DE PRODUTIVIDADE DOS TÉCNICOS													
FINALIDADE DO INDICADOR		ACOMPANHAR A PRODUTIVIDADE DOS TÉCNICOS													
FÓRMULA		$(\text{Quantidade de chamados atendidos} / \text{Quantidade de chamados abertos}) \times 100$													
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO													
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	MESES	JULHO-07	AGOSTO-07	SETEMBRO-07	OUTUBRO-07	NOVEMBRO-07	DEZEMBRO-07	JANEIRO-08	FEVEREIRO-08	MARÇO-08	ABRIL-08	MAIO-08	JUNHO-08	
		CHAMADOS ATENDIDOS NO MÊS	18.355	19.389	17.403	21.230	16.029	11.237	17603	15025	18287	18473	18439	20482	
		CHAMADOS ABERTOS/MÊS	18.941	18.457	17.897	21.113	16.171	10.939	17649	15168	17906	18064	17873	18741	18741
		% ATENDIMENTOS	97%	105%	97%	100%	99%	103%	100,95%	100,95%	97,92%	97,79%	96,93%	91,50%	
RESULTADO NO PERÍODO		<p>Percentual de chamados atendidos dentro do mês: 100,95% em janeiro, 100,95% em fevereiro, 97,92% em março, 97,79% em abril; 96,93% em maio e 91,50% em junho.</p>													
ANÁLISE DE DADOS:		O percentual de produtividade não está atingindo a meta de 100% devido à baixa de mão de obra que ocorreu no segundo semestre 2007 e ao aumento de número de usuários.													
AÇÕES GERENCIAIS:		Propor contratação de mão de obra especializada.													





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

PROCESSO DE TRABALHO		GERENCIAR ESTAÇÕES DE TRABALHO						
INDICADOR		ÍNDICE MENSAL DE ATENDIMENTOS POR ESTAÇÃO DE TRABALHO						
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.						
FÓRMULA		$(\text{Quantidade de chamados atendidos no mês} / \text{Quantidade de estações de trabalho}) \times 100$						
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO						
PERIODICIDADE		Mensal						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	CHAMADOS ATENDIDOS/ MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
		QUANTIDADE DE ESTAÇÕES	17649	15168	17906	18064	17873	18741
		% DE ATENDIMENTOS	17800	17800	17800	17800	17800	17800
		% DE ATENDIMENTOS	99,15%	85,21%	100,6%	101,48%	100,41%	103,77%
RESULTADO NO PERÍODO		<p>Atendimentos por Estações de Trabalho</p>						
		<p>Percentual de equipamentos que necessitaram de atendimento: 99,15%, em janeiro; 85,21%, em fevereiro; 100,6%, em março; 101,48%, em abril; 100,41%, em maio, e 103,77%, em junho.</p>						
ANÁLISE DE DADOS:		Na área de informática, os equipamentos ficam obsoletos rapidamente e, cada vez mais, torna-se necessária a instalação de 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 SETORIAL DO 1º SEMESTRE

PROCESSO DE TRABALHO		GERENCIAR ESTAÇÕES DE TRABALHO												
INDICADOR		ÍNDICE ANUAL DE RENOVAÇÃO DO PARQUE (MICROS E IMPRESSORAS)												
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar o índice de renovação do Parque (micros e impressoras) do PJERJ												
FÓRMULAS		$(\text{Quantidade de micros novos} / \text{Quantidade total de micros}) \times 100$		$(\text{Quantidade de impressoras novas} / \text{Quantidade total de impressoras}) \times 100$										
ORIGEM DOS DADOS		DEPRO												
PERIODICIDADE		Semestral												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	1º SEMESTRE	EQUIPAMENTOS NOVOS		TOTAL DE EQUIPAMENTOS	% DE EQUIPAMENTOS NOVOS									
		MICROS	1500	17800	8,42%									
		IMPRESSORAS	0	12320	0%									
RESULTADO NO PERÍODO		<h3>Índice de Renovação Semestral</h3> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Dados do Gráfico de Índice de Renovação Semestral</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Quantidade</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Impressoras Novas</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Impressoras do Parque</td> <td>12320</td> </tr> <tr> <td>Qtd de micros novos</td> <td>1500</td> </tr> <tr> <td>Qtd total de micros no Parque</td> <td>17800</td> </tr> </tbody> </table>			Categoria	Quantidade	Impressoras Novas	0	Impressoras do Parque	12320	Qtd de micros novos	1500	Qtd total de micros no Parque	17800
Categoria	Quantidade													
Impressoras Novas	0													
Impressoras do Parque	12320													
Qtd de micros novos	1500													
Qtd total de micros no Parque	17800													
<p>No primeiro semestre, tivemos 8,42% de micros novos para substituir os equipamentos obsoletos.</p> <p>Não houve aquisição de impressoras novas no período.</p>														
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 por esta Diretoria Geral.												
AÇÕES GERENCIAIS:		Compra de novos equipamentos visando a sanar a demanda.												



4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da DGTEC apresenta um quantitativo reduzido para prover os recursos de hardware, software e de suporte aos usuários de todo o PJERJ, conforme se verifica na planilha abaixo.

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total no Setor
GBTEC ¹	13 ²	-	11	24
DESI	42	-	53	95
DEPRO	53 ³	-	365	418
DERUS	52	1	106	159
Total DGTEC	160	1	535	696

Fonte: GBTEC/DEPRO/ DESIS/ DERUS

Como pôde de ser visto, o DEPRO conta hoje com um quadro de 418 colaboradores, quantidade insuficiente para atender à demanda de todo o PJERJ, o que leva à necessidade de contratação de mão-de-obra especializada na área técnica, a fim de se alcançar a excelência de produção de serviços destinada a esse departamento.

A estrutura organizacional do DESIS, além da necessidade de ser revista, com a criação de novas divisões e serviços, precisa ter o quantitativo de pessoal ampliado, em virtude da demanda cada vez mais crescente. Cabe, nesse ponto, trazer à colação que o último concurso para servidores na área de desenvolvimento de sistemas (analistas de sistemas e programadores) se deu em 1995.

Em relação ao DERUS, a realidade não é diferente. O quantitativo de funcionários mostra-se insuficiente, sobretudo na área de suporte aos sistemas judiciais e

¹ Pelo organograma desta UO, DGTEC e GBTEC são setores distintos. Para efeito deste Relatório, consideramos DGTEC para referir-se a todos os setores e GBTEC para a parte administrativa da direção geral.

² Destes, 1 servidor é proveniente de outro órgão público.

³ Destes, 10 servidores são provenientes de outros órgãos públicos.



extrajudiciais. Além disso, vem aumentando, consideravelmente, a demanda para o suporte a softwares de prateleira, o que, em curto prazo, implicará a revisão do quantitativo do setor.

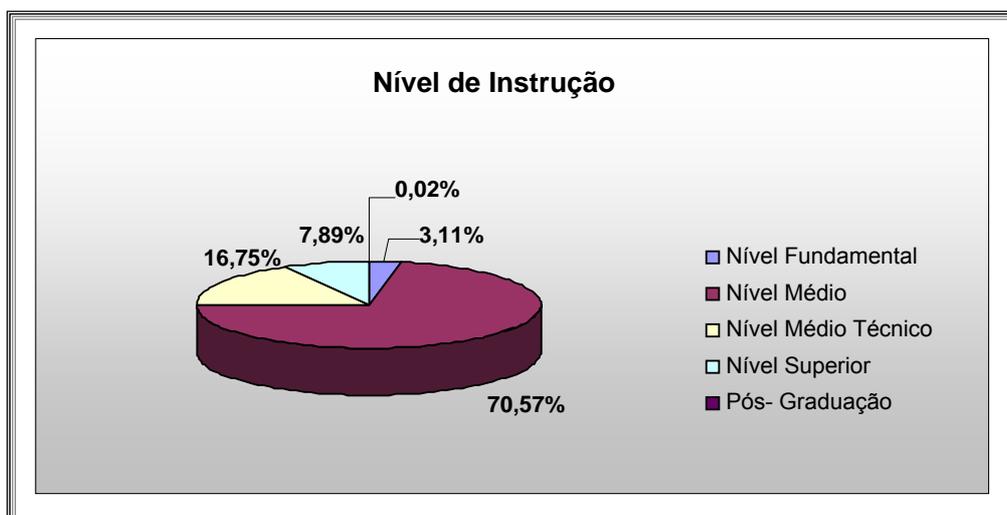
- Capacitação

A capacitação dos servidores é feita mediante cursos oferecidos pela Escola de Administração Judiciária – ESAJ e treinamentos promovidos pela própria DGTEC, que, geralmente, os acompanha pelo Serviço de Suporte ao Usuário, pertencente ao DERUS. O mesmo ocorre com os terceirizados, capacitados pelos departamentos técnicos a fim de garantir a qualidade na prestação dos serviços de tecnologia da informação.

A DGTEC recebe ainda o apoio da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN, que, ao lado da Fundação Getúlio Vargas – FGV, promove cursos de capacitação, em períodos regulares, para os gestores diretamente envolvidos na implementação do Sistema Integrado de Gestão. Essa capacitação, com efeito, vem se estendendo, pelo empenho e iniciativa dos RDS, a outros colaboradores, os quais, assim como eles, gradativamente disseminam o sistema de qualidade para os demais níveis setoriais.

No que concerne aos servidores, a Resolução nº 17 da ESAJ, observa o DESIS, não dispõe de cursos técnicos e específicos de tecnologia da informação para desenvolvimento e capacitação profissional. Além disso, só é considerado, no máximo, o cômputo de 30 (trinta) pontos para o cursos externos realizados.

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 matriculado em curso de nível superior.



Fonte: DEPRO

O DEPRO realiza periodicamente cursos 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 do DEPRO são também incentivados a participarem dos cursos de Capacitação oferecidos pela DGDIN. O objetivo é ter pelo menos um em cada divisão apto a apoiar o RD e RDS, difundindo o sistema dentro da unidade, conforme evidenciado no quadro abaixo.

Curso	Funcionário do DEPRO	Período	Local
SIGA	Silvania Leão	Abril de 2008	ESAJ
Interpretando a Norma ISO 9001:2000	Silvania Leão	Abril de 2008	ESAJ
Capacitação - Quadro de requisitos do Usuário	Silvania Leão Iranete Pimentel Jaqueline Sposito Cristiano Corrêa	Maio de 2008	ESAJ
Capacitação – Rotinas Administrativas	Silvania Leão Iranete Pimentel Judith Costa Cristiano Corrêa	Junho de 2008	ESAJ

Fonte: DEPRO

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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 – para consulta do Inventário de Distribuição de Equipamentos por Local. Atualmente, o Sistema de Controle de Solicitações – SICS vem sendo homologado, na DGTEC, em substituição ao Equipa.

No DESIS:

- 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 termos de 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, por ter como função prestar suporte técnico aos mesmos.

- 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:

- utiliza-se atualmente o sistema EQUIPA, que atende a todo o serviço de informática. Por se tratar de um sistema de tecnologia antiga, o sistema não suporta mais a demanda e será substituído pelo SICS, a ser implementado a partir de agosto deste ano,



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

o que facilitará a implantação do SIGA em nossa UO, uma vez que trará recursos apropriados para medição dos indicadores.

- utiliza-se também o sistema PROT para movimentação de processos administrativos.

- Equipamentos:

	MICRO	MULTIFUNCIONAL	SCANNER	IMPRESSORA
GBTEC	24	1	-	14
DESI	176	7	5	23
DEPRO	161	2	-	58
DERUS	175	7	3	30
Total	536	15	8	127

Fonte: EQUIPA/DEPRO

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-estrutura

As considerações a serem feitas sobre Recursos de Infra-estrutura, desta Diretoria, poderão ser revistas com o tempo, pois as causas enfrentadas variam, assim como as providências para solucioná-las, o que não impede, por certo, o surgimento de outras questões. Além disso, cabe frisar que, para adequação e melhoria contínua desses recursos, determinadas medidas operacionais, para serem tomadas, dependem de ações conjuntas com outras unidades de apoio, bem como das prioridades traçadas pela Administração Superior do PJERJ.

A DGTEC passa, doravante, expor a situação dos recursos de infra-estrutura.



- Instalações:

No GBTEC, as instalações, de um modo geral, são satisfatórias.

Desde 2006 o Gabinete, do DEPRO, e a Divisão de Instalação e Segurança estão alocados no Centro Administrativo, em um espaço com maior conforto e ergonomia. A Divisão de Redes (DISRE) e a Divisão de Banco de Dados (DIBDA) estão instaladas adequadamente no primeiro andar do Fórum Central.

A Divisão de Equipamentos em Garantia (DIGAR) e Divisão de Equipamentos em Manutenção (DIEST) ficam na garagem do Fórum da Capital. O espaço 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.

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. Ademais, alguns serviços desta Divisão estão fisicamente no prédio da Rua Dom Manuel, o que dificulta o acesso e controle dos funcionários.

A circulação de ar é precária, pois inexitem 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.

A obra do primeiro andar, que fica acima das divisões, causa transtornos muitos grandes. Durante o expediente são usadas britadeiras, que produzem som ensurdecador, tendo que a própria diretora da DIGAR ter de pedir para suspender o uso do equipamento, pois a comunicação e o desenvolvimento do trabalho ficam afetados sensivelmente.

Existe um problema quanto ao balcão de atendimento, onde os usuários, inclusive magistrados, entregam os equipamentos para manutenção. 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 guardam-se, por um longo período, extensos volumes de ordens de serviços e termos de transferências de equipamentos de informática.

Por fim, impende destacar que os banheiros disponíveis para aquelas divisões necessitam passar por reformas e não atende à demanda de utilização.

- Materiais de Consumo:

Na DGTEC, são, de um modo geral, 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 a manutenção de material ocioso e estoque desnecessário na unidade.

- Materiais Permanentes:

Na Diretoria Geral, são, de um modo geral, satisfatórios, com as seguintes observações:

Para o DESIS, normalmente o atendimento é satisfatório, exceto quando solicita material específico;

O DEPRO solicitará ao DEPAM um inventário atual dos bens móveis disponíveis para o departamento;

No tocante ao DERUS, a falta de telefones e ramais provoca, por vezes, a espera no atendimento a um chamado do usuário.

- Segurança: tida como Satisfatória.

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE****4.2 Documentação e Informação (RAD e Registro)**

CÓDIGO	TÍTULO	DATA DE VIGÊNCIA	REV	DEPTO
RAD-DGTEC-003	Atender ao usuário	07/04/2008	06	DERUS
RAD-DGTEC-004	Homologar sistemas corporativos	07/04/2008	05	DERUS
RAD-DGTEC-005	Organizar treinamento dos sistemas corporativos	07/04/2008	02	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)	07/04/2008	01	DERUS
FRM-DGTEC-005-03	Lista de presença	07/04/2008	02	DERUS
FRM-DGTEC-005-04	Termo de habilitação e responsabilidade (thr) para uso de sistema corporativo	07/04/2008	00	DERUS
FRM-DGTEC-005-05	Planilha de controle de avaliações	07/04/2008	00	DERUS
RAD-DGTEC-008	Implantar sistemas corporativos	07/04/2008	02	DERUS
RAD-DGTEC-011	Desenvolver sistemas	28/05/2007	05	DESI
RAD-DGTEC-012	Realizar manutenção de sistemas	28/05/2007	04	DESI
RAD-DGTEC-016	Movimentar equipamentos de informática em garantia	07/04/2008	03	DEPRO
RAD-DGTEC-017	Gerenciar garantia de equipamentos de informática	04/04/2008	03	DEPRO
RAD-DGTEC-018	Gerenciar distribuição de equipamentos de informática em garantia	07/04/2008	03	DEPRO

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE**

RAD-DGTEC-021	Elaborar e manter rotinas de armazenamento de segurança dos bancos de dados e servidores de aplicação	14/04/2008	04	DEPRO
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	01/09/2007	04	DEPRO
RAD-DGTEC-028	Atender usuário no local de trabalho	03/09/2007	03	DEPRO
RAD-DGTEC-029	Atender usuário remotamente	20/09/2007	03	DEPRO
RAD-DGTEC-032	Prover suporte de hardware	13/02/2007	02	DEPRO
RAD-DGTEC-033	Executar serviços de apoio administrativo	13/02/2007	02	DEPRO
RAD-DGTEC-034	Prestar manutenção em equipamentos com contrato de manutenção	13/02/2007	02	DEPRO
RAD-DGTEC-035	Fiscalizar empresas terceirizadas	04/04/2008	03	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	04/04/2008	02	DEPRO



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

RAD-DGTEC-037	Atender usuários de equipamentos de informática	13/02/2007	00	DEPRO
----------------------	--	-------------------	-----------	--------------

Fonte: <http://intranet.tj.rj.gov.br/SIGA>

Em relação à RAD-DGTEC-026, do DEPRO, sua vigência é de 01/09/07 e está com data de revisão marcada. Devido ao acréscimo de serviço, será feita uma alteração que já está sendo implantada através do banco de revisão.

4.3 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

4.4 Atividades Complementares

Conforme dispõe a alínea I do art. 7º do Ato Executivo Conjunto 18/2008, a DGTEC está sendo submetida à avaliação do grau de implementação como unidade executora do Sistema Integrado de Gestão. Já foram realizadas duas avaliações, sobre as quais cumpre destacar os seguintes pontos:

A avaliação do grau de implementação do Sistema Integrado de Gestão (SIGA) das Unidades Executoras foi estabelecida pelo Ato Executivo Conjunto 18/2008. Esta atividade tem como finalidade analisar os principais requisitos definidos como imprescindíveis para que uma unidade realize, com eficiência e eficácia, o seu processo de gestão.

Vale ressaltar, que a avaliação se destina tão-somente aos requisitos estabelecidos na metodologia, não sendo realizada a análise da qualidade dos serviços prestados, sejam eles sob o ponto de vista interno, da percepção dos usuários ou da Administração Superior do PJERJ.

Outro aspecto importante é que o processo de avaliação é feito pela equipe da unidade, que atribui uma pontuação, de acordo com as suas percepções, para cada requisito analisado. A auto-avaliação, sem desconsiderar os seus importantes méritos, é sempre tendenciosa, tendo em vista a natural e inevitável parcialidade de quem a realiza. Uns são mais rigorosos, outros, menos. Além disso, observou-se, por parte daqueles gestores que estão menos familiarizados com o processo de gestão, uma dificuldade para mensurar a pontuação de cada item.

Usualmente as primeiras avaliações podem ter resultados melhores ou piores do que a realidade autoriza. Todavia, com o amadurecimento na gestão e dando-se continuidade à auto-avaliação do SIGA, os resultados vão se tornando mais fiéis à realidade.



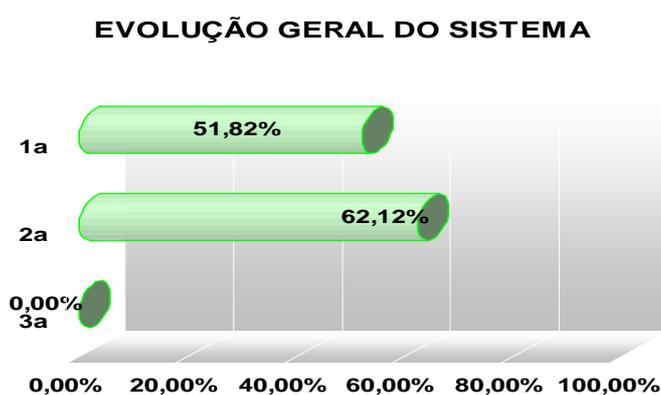
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

[...]

Para a **Primeira e Terceira Avaliações** serão elaborados, pela DGDIN, relatórios que informam o grau obtido pela unidade na respectiva avaliação, bem como as recomendações de melhoria decorrentes dos resultados observados.

A **Segunda Avaliação** é realizada pela Equipe da Unidade mediante o preenchimento do formulário (arquivo em Excel) disponibilizado pela DGDIN e obedecendo ao critério de distribuição da equipe por unidade, considerado na Primeira Avaliação, com a finalidade de permitir a comparação evolutiva. O formulário preenchido é encaminhado para a DGDIN que procederá à sua consolidação com emissão de gráficos e posterior devolução dos resultados à Unidade.⁴

Feitas as observações pertinentes, seguem os seguintes resultados da Primeira e da Segunda Avaliação do Grau de Implementação :



Fonte: Avaliação do Grau de Implementação

5 AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC OBS APONTADAS
INTERNA	30/05/2008 – 3ª	Não-Conformidade: controle de registro. Item 4.2.4

⁴ nos termos do Relatório da 1ª Avaliação do Grau de Implementação o Sistema Integrado de Gestão da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

	Auditoria Interna	NBR ISO 9001:2000
		Observação: Medição, análise e melhoria. Item 8.1 NBR ISO 9001:2000

Fonte: Ata da 3ª Auditoria Interna

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os Objetivos Estratégicos estão sendo cumpridos satisfatoriamente, dentro das metas estabelecidas, com exceção o de *Disseminar as Políticas de Segurança da Informação*, cujas ações gerenciais serão retomadas neste 2º semestre.

O balanço geral do monitoramento dos indicadores apresenta pontos favoráveis. No RIGER do 1º semestre de 2007, nenhuma meta foi estabelecida para os indicadores. No Anual de 2007, o quadro se altera com duas metas estabelecidas. E, para este semestre, cinco indicadores apresentam metas definidas, inclusive o novo indicador, a ser monitorado pelo DERUS.

Observa-se, contudo, certa confusão no preenchimento dos campos Análise de Dados e Ações Gerenciais em alguns indicadores. No primeiro, cabe informar o resultado da evolução do indicador e extrair conclusões mediante análise dos dados; enquanto, no segundo, cabe informar as providências tomadas pela unidade no período, para o acompanhamento do indicador e de seus resultados.

As atividades realizadas no período constituem-se em passos importantes na busca por 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:

- a realização de concurso público para carreiras específicas na área de Tecnologia da Informação ou/e maiores investimentos em contratação de terceirizados;
- a criação de alternativas e incentivos para capacitação dos servidores e terceirizados;
- a adequação das estruturas físicas a fim de operacionalizar a prestação dos serviços;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

- o fornecimento de telefones e ramais para evitar esperas no atendimento a Usuários
- a desburocratização dos procedimentos relacionados à contratação.

7 ANEXOS

7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

(DGTEC)			
MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.6 Prover Serviços de Tecnologia da Informação e de Comunicação	ID.6.1 Percentual de despesas com informática sobre despesa PJERJ ID.6.2 Número de computadores disponíveis por servidor ID.6.3 Média de atendimentos de demandas por funcionários (por período) ID.6.4 Disponibilidade da Infra-estrutura	P.6.1 Desenvolver e manter Sistemas de Informação	---
		P.6.2 1 Relacionar-se com Usuários	ID.6.2 .1 Percentual de abandono (Número de solicitações atendidas sobre número de desistências de atendimento) x 100 ID.6.2.2 Tempo Médio de Permanência de Protocolos no Setor
		P.6.3 Gerenciar Infra-estrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação	ID.6.3.1 Disponibilidade de Computadores Servidores e Serviços ID.6.3.2 Disponibilidade de Bancos de Dados ID.6.3.3 Disponibilidade da Rede (Local e Remota) ID.6.3.4 Incidentes de Segurança por Usuário (Invasões, acessos não autorizados, etc.) ID.6.3.5 Quantidade de Vírus encontrados e removidos por dia ID.6.3.6 Estações sem antivírus ou desatualizadas por parque total
	---	P.6.4 Gerenciar Estações de Trabalho	ID.6.4.1 Índice mensal de produtividade dos técnicos ID.6.4.2 Índice mensal de atendimentos por estação de trabalho ID.6.4.3 Índice anual de renovação do parque (micros e impressoras) ID.6.4.4 Tempo médio de atendimento e de solução de problemas por Divisão e Prestadores de Serviço