



**PLANILHA DE INDICADORES**

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

<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DGTEC	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	X	<b>INDICADOR DE PROJETO</b>		<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>						
<b>TEMA</b>	Tecnologia Eficaz			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.									
<b>INDICADOR</b>	Disponibilidade de Sistemas On-line (IE 38)			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	---									
<b>FINALIDADE</b>	Garantir a funcionalidade regular dos sistemas on-line, evitando a interrupção dos serviços prestados							<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status					
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>		<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>		<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>	X	<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>						
<b>FÓRMULA</b>	[ 1 – (Tempo de indisponibilidade de sistemas / Tempo total do período)] x 100							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM					
<b>META</b>	Aumentar a 99,50 % o índice de disponibilização de sistemas					<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	relatório mensais	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual					
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014/2015</b>				1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	Δ% 2014/2015		
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480	0,00%		
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				218	141	157	319	158	582	119	154	-51,72%		
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE</b>				<b>99,83%</b>	<b>99,89%</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,76%</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,56%</b>	<b>99,91%</b>	<b>99,88%</b>	<b>0,12%</b>		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016/2017</b>				1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	Δ% 2016/2017		
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				131.040	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480	0,00%		
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				74	117	24	38	57	19	21	16	-57,89%		
<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE</b>				<b>99,94%</b>	<b>99,91%</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,99%</b>	<b>0,02%</b>		
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>		<b>DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE:</b>												
<b>LINHA DE BASE (31/12/2009)</b>	99,32%													
<b>RESULTADO ATUAL</b>	99,99%													
<b>META</b>	99,50%													
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Este indicador visa o monitoramento do tempo de disponibilidade dos sistemas do PJERJ e mostra que a infraestrutura de TI está bastante estável, reflexo da instalação de novos equipamentos, renovação de contratos de manutenção com acordos de nível de serviço mais adequados e projetos de duplicação e balanceamento de servidores e serviços. Cabe ressaltar que o sistema fica indisponível por um período muito curto de tempo, entretanto a percepção do usuário do tempo de indisponibilidade tende a ser maior, em razão do retorno se dar em efeito cascata retornando um sistema após o outro.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A DGTEC continua concentrando esforços na melhoria do monitoramento proativo dos servidores e serviços, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas antes que estes problemas causem instabilidades ou indisponibilidades no sistemas.</li> <li>Continuar com o processo de duplicação e balanceamento de servidores e serviços, que permite que a queda de um dos ativos envolvidos não interfira no funcionamento e disponibilidade dos sistemas. Consolidação dos processos de controle de mudanças e gestão de problemas, que evitam que os sistemas fiquem indisponíveis por alterações mal planejadas, executadas de forma inadequada ou em horários impróprios.</li> </ul>													
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>			Paulo Cesar Soares do valle Júnior				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>			Bráulio Souza			<b>Data:</b>	18/01/2018