



PLANILHA DE INDICADORES

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

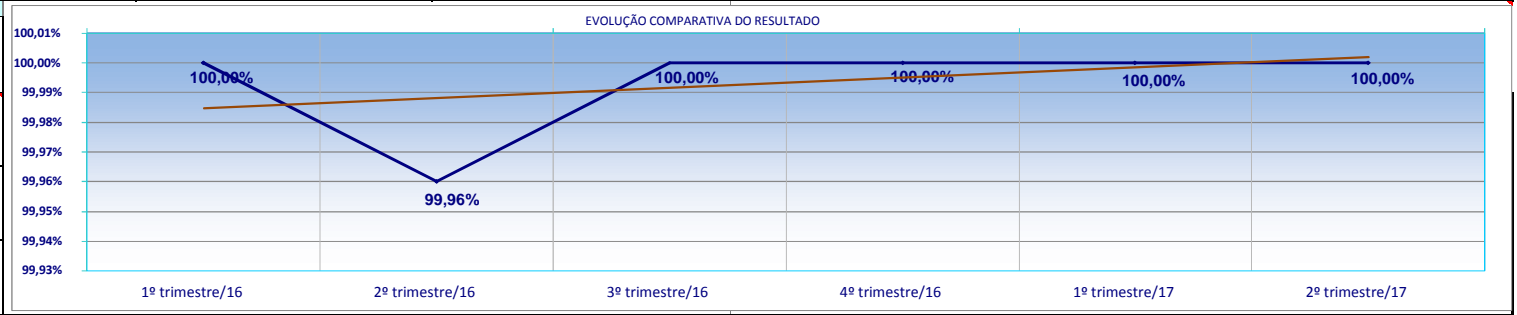
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--						
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Buscar a excelência na gestão de custos operacionais										
INDICADOR	Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos da DGTEC			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Atender usuários dos Serviço de Tecnologia da Informação										
FINALIDADE	Acompanhar a produtividade dos técnicos da DGTEC.							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	(? de quantidade de solicitações de serviço atendidas / ? de quantidade de solicitações de serviço abertas) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)						
META	> 95%							ORIGEM DOS DADOS	Sistema HPSM	UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016		jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	Somatório do Período
	Qtd solicitações Abertas		17850	20058	23246	19995	21367	21038	21696	15469	22217	18687	19980	12227	233830
	Qtd Solicitações Atendidas		12789	19268	23737	19790	21548	19573	21320	13249	21293	19667	18231	17234	227699
	Qtd Não Atendida		5061	790	-491	205	-181	1465	376	2220	924	-980	1749	-5007	6131
	Percentual Atendidas		71,6%	96,1%	102,1%	99,0%	100,8%	93,0%	98,3%	85,6%	95,8%	105,2%	91,2%	141,0%	97,38%
	2017		jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Somatório do Período
	Qtd solicitações Abertas		18521	20101	22808	17096	21695	21307							121528
	Qtd Solicitações Atendidas		12435	21904	22785	17350	19576	20501							114551
	Qtd Não Atendida		6086	-1803	23	-254	2119	806							6977
	Percentual Atendidas		67,1%	109,0%	99,9%	101,5%	90,2%	96,2%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	94,26%
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO												
MÉDIA PERÍODO(2015)	97%														
RESULTADO ATUAL (2017)	94%														
META (2016)	> 95%														
ANÁLISE CRÍTICA	Verificou-se que segundo esta metodologia, a meta foi alcançada em quatro dos seis meses analisados este ano. Esta Diretoria Geral esta tomando ações gerenciais para conseguir atender as metas de qualidade de modo mais consistentes.														
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC vem, recorrentemente, registrando o não atendimento dos níveis de serviço contratados por parte da prestadora do serviço, através de relatórios mensais enviados à empresa contratada e adotado as medidas previstas em contrato e na legislação vigente, como aplicação de glosas e instauração de procedimentos apuratórios.														
Responsável pela emissão do relatório:			Rafael Cabral			Responsável (aprovação e divulgação):			Braulio Souza			Data:			01/08/2017

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	x	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	--	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--		
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.						
INDICADOR	DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	--						
FINALIDADE	Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--		
FÓRMULA	(? de nº de conexões bem sucedidas no período / ? de nº de conexões coletadas no período) x 100						SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)			
META	> 99,50%					ORIGEM DOS DADOS	DEINF-DIBDA	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de sessões de usuário		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	1º trimestre/16		2º trimestre/16		3º trimestre/16		4º trimestre/16		Resultado no Per.	
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		525.600	
		Conexões bem sucedidas		129.600		130.988		132.480		525.548	
		Conexões sem sucesso		0		52		0		52	
		Percentual de bem sucedidas		100,00%		99,96%		100,00%		100,00%	
	2017	1º trimestre/17		2º trimestre/17		3º trimestre/17		4º trimestre/17		Resultado no Per.	
		Conexões coletadas		129.600		131.040				260.640	
		Conexões bem sucedidas		129.600		131.040				260.640	
		Conexões sem sucesso		0		0				0	
		Percentual de bem sucedidas		100,00%		100,00%				100,00%	

RESULTADOS NO PERÍODO	
LINHA DE BASE (2012)	99,52%
MÉDIA PERÍODO (2014)	99,99%
RESULTADO ATUAL (2015)	100,00%
META (2014)	> 99,50%



ANÁLISE CRÍTICA
A tecnologia de cluster Oracle, a qual provê redundância dos bancos de dados em dois servidores distintos, portanto a indisponibilidade de dois hardwares distintos reduz drasticamente a possibilidade do banco de dados tornar-se indisponível.

AÇÕES GERENCIAIS
O monitoramento automático implantado nos bancos de dados, o qual vem fornecendo os percentuais informados acima, contribui sensivelmente para rápida resposta e atuação das equipes de banco de dados, de servidores e de redes para manutenção de conquista das metas estabelecidas.

PLANILHA DE INDICADORES																												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da internet é cópia não controlada.																												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DEATE	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--																			
TEMA	Eficiência operacional				OBJETIVO ESTRATÉGICO	Buscar a excelência na gestão de custos operacionais																						
INDICADOR	Relatório Demonstrativo da Eficácia do Call Center				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD - DGTEC-003: _____ ATENDER AO USUÁRIO																						
FINALIDADE	Avaliar a eficácia do Call Center no atendimento as chamadas recebidas.							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																			
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	--	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--																			
FÓRMULA	[? de chamadas atendidas / ? de chamadas recebidas] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)																			
META	> 95 %							ORIGEM DOS DADOS	Sistema Winav			UNIDADE DE MEDIDA	Nº chamadas telefônicas															
EVOLUÇÃO	2016	Chamadas Recebidas	jan-16	20.820	fev-16	25.797	mar-16	29.910	abr-16	25.129	mai-16	24.113	jun-16	21.620	jul-16	24.666	ago-16	20.446	set-16	25.788	out-16	22.098	nov-16	27.363	dez-16	14.427	282.177	Média no Período
		Chamadas Atendidas	19.071	22.165	27.187	22.554	21.970	20.857	23.036	16.962	24.051	20.609	20.928	13.148	252.538													
		Desistências	1.749	3.632	2.723	2.575	2.143	763	1.630	3.484	1.737	1.489	6.435	1.279	29.639													
		Nº Atendentes	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27													
		Percentual Atendidas	92%	86%	91%	90%	91%	96%	93%	83%	91%	92%	78%	84%	93%	88%												
		Média no Período															91%											
	2017	Chamadas Recebidas	jan-17	20.967	fev-17	26.937	mar-17	30.244	abr-17	22.127	mai-17	25.684	jun-17	26.456	ago-17		set-17		out-17		nov-17		dez-17		152.395	Média no Período		
		Chamadas Atendidas	19.248	21.020	25.019	18.477	23.760	23.262																				
		Desistências	1.719	5.917	5.225	3.650	1.924	3.174																				
		Nº Atendentes	27	27	27	27	27	27																				
		Percentual Atendidas	92%	78%	83%	84%	93%	88%																				
		Média no Período															86%											
	RESULTADOS NO PERÍODO																											
	Linha de Base (2009)	71%																										
MÉDIA PERÍODO(2014)	91%																											
RESULTADO ATUAL (2016)	86%																											
META	> 95%																											
ANÁLISE CRÍTICA	Com base nos indicadores medidos para o período, nota-se que desde o início da operação do novo contrato em 02/06/2014, a contratada somente cumpriu o índice exigido no Termo de referência no mês de junho/2016.																											
AÇÕES GERENCIAIS	A Contratada não mantém equipe técnica suficiente para execução do contrato de forma a garantir os níveis de acordo de serviço exigidos, bem como não apresenta melhorias significativas para os processos de trabalho. As ações apresentadas pela empresa até o momento não foram eficazes. Apesar de registrar vinte e sete funcionários lotados no órgão solucionador objeto, a equipe é diluída em turnos de seis horas. Além disso, há alta incidência de posições ociosas, devido à quantidade elevada de ausências de funcionários. A DGTEC tem adotado as medidas previstas em contrato e legislação, como aplicação de glosa e instauração de procedimento apuratório.																											
Responsável pela emissão do relatório: Rafael Cabral				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 01/08/2017																				