



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) - Anual**

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL		
	DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)		
Período de Referência: 2022	Emitido em: 19/01/2023	Aprovado por: Virna Amorim	

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

SUMÁRIO

1.	INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS	3
2.	PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	4
3.	QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS	6
4.	SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS.....	8
5.	PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	9
6.	AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	19
7.	DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	20
8.	SITUAÇÃO DOS RECURSOS	20
9.	CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	21
10.	ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	22
11.	ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	24



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS (dezembro/2022)

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fonte: DGTEC



Estações de trabalho: **27.411**

Processo eletrônico – total unidades: **839**
(1º grau – **797**; Turma Recursal – **6**; 2º grau – **36**)

Totalmente eletrônicas

1º Grau (incluindo JE e TR): **22**
2º Grau: **05**

Híbridas

1º Grau (incluindo JE e TR): **775**
2º Grau (sem Conselho da Magistratura): **31**

Virtualização de processos: **97,21%**

Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: **145.338**

Processos físicos: **4.050**
Processos eletrônicos: **141.288**

Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): **2.618.586**

Processos físicos: **174.099**
Processos eletrônicos: **2.444.487**

Acervo 1ª Instância (com dívida ativa): **6.242.432**

Processos físicos: **446.718**
Processos eletrônicos: **5.795.714**

Acervo 2ª Instância (sem Conselho da Magistratura): **151.217**

Processos físicos: **4.351**
Processos eletrônicos: **146.866**



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o período de referência do relatório)

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
PE - Novo Sistema de Gestão de Acesso (continuação)	100%	100%	Projeto encerrado em dezembro/2022
PE - Justiça 4.0	100%	100%	Projeto encerrado em outubro/2022
PE - Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (continuação)	100%	96,00%	Devido às delongas ocorridas com o CNJ no projeto Nacional de Dívida Ativa do PJe, as entregas foram finalizadas com atraso. Dessa forma, a etapa de Piloto precisou ter seu cronograma postergado (mas já finalizado), devendo o mesmo ocorrer em relação à expansão que, de acordo com o cronograma recém aprovado pela alta Administração do TJRJ, acontecerá de janeiro a maio de 2023.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

PE – Digitalização de Processos Físicos	100%	76,38%	O projeto atingiu 76,38 % do seu cronograma para o biênio, restando 7 % de processos físicos para finalizá-lo (um total de 427.130 processos físicos, em 15/01/23). Desse montante, se não forem contabilizados os processos suspensos; com remessa em aberto; com trânsito em julgado sentenciado; os pedidos de desarquivamento; e os processos digitalizados, mas ainda não virtualizados, esse número de processos físicos é reduzido para apenas 59.349 processos.
PE - Atualização do Parque Tecnológico (continuação)	100%	54,11%	Justifica-se o atraso devido a impossibilidade de realização da contratação dos equipamentos previstos no exercício de 2022, em razão da necessidade de constantes ajustes na especificação técnica do objeto, do elevado tempo para escolha da solução e preparação dos estudos técnicos, prazo exíguo e revisão do Termo de Referência, para adequação de mercado de várias aquisições.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

PE - Estudo para Solução de Contingência de infraestrutura de TIC (continuação)	100%	66,00%	Atrasos significativos tanto na fase de especificação técnica, como na tomada de preço impactaram na finalização da Contratação de Collocation.
---	------	--------	---

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Índice de processos eletrônicos novos 94,33 %	O percentual no 1º semestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano, como pode ser observado na evolução do Indicador ao longo do ano de 2021 e de 2022. Esse percentual costuma se estabilizar ao longo do ano e aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e conseqüentemente gerando uma maior distribuição.



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)
ANUAL**

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

<p>Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI</p> <p>83,00 %</p>	<p>Não houve melhora do indicador em relação ao trimestre anterior. Foi mantido o percentual de 83,00%, pouco abaixo da meta que é maior que 85,00%</p>
---	---



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Disponibilidade do Banco de Dados 98,54 %	No 2º trimestre de 2021 houve queda no percentual devido a contenções somente no banco de dados TJ04 destinado a consulta processual por excesso de acessos originados de consultas automatizadas originadas da Internet, as quais provocaram breves contenções que reduziram o tempo de resposta e contribuíram para a repetida piora do indicador até o fim de 2021. Em abril de 2022 iniciou uma série de indisponibilidades dos bancos TJ01 e TJ03 que perduraram até o início do mês de maio.
Eficácia do Call Center 87,00 %	Com o retorno gradativo ao regime de trabalho presencial, e a disponibilização de maior número de posições de atendimento, houve o incremento do número de chamadas atendidas pelo Atendimento N1, que alcançou a meta de solicitações atendidas, definida em número de chamadas > 95%.
Produtividade dos Técnicos 100,17%	Apesar do trabalho em home office, devido à pandemia da COVID 19, foi possível manter a meta prevista, que determina a quantidade de chamados concluídos que é > 95 %. O percentual no período é maior que 100%, pois as solicitações atendidas foram maior que as solicitações abertas.

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

METAS	RESULTADOS (% Acumulado até o momento)
<NÃO APLICÁVEL>	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Esta Diretoria Geral buscou viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ. Como Diretoria Geral, estamos subordinados diretamente à Presidência do Tribunal de Justiça, e nossas ações são submetidas ao Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (CGTIC).

Listamos abaixo as principais realizações desta Diretoria Geral no ano de 2022:

- Modernização do sistema de backup - Em 2022 foram adquiridas duas fitotecas (robôs) de backup que utilizam cartuchos de gravação mais rápidos e de maior capacidade. Além disso foi concluída a licitação para aquisição de três equipamentos (*appliances*) para backup em disco, que permitirão aceleração e otimização dos processos de cópias de segurança (backup) e restauração;
- Contingência do sistema de armazenamento de dados - Em 2022 foi instalado um novo sistema de armazenamento de dados (*storage*) que permite a replicação dos dados do processo eletrônico armazenados no data center do TJRJ, aumentando a resiliência do ambiente e a redução do risco de perda de dados em caso de falhas no equipamento primário;
- Incremento da segurança no acesso às informações, reforçando-se contra-ataques cibernéticos:
 - a) Atualização das estações e servidores de pequeno porte. Inclui homologação, distribuição e aplicação de atualizações de sistema operacional, aplicativos e de segurança — inclusive antivírus — disponibilizadas pelos fabricantes;
 - b) Remoção de protocolos e aplicativos vulneráveis e obsoletos;
 - c) Aplicação de soluções emergenciais para prevenir ataques;
 - d) Implementação de segurança de contas de administrador local para todas as estações de trabalho e servidores de pequeno porte: LAPS — *Local Administrator Password Solution*;
 - e) Proteção baseada em reputação — configurações que protegem o dispositivo contra aplicativos, arquivos e sites identificados como mal-intencionados ou potencialmente indesejados;
 - f) Implantação de política de senha para aumentar a segurança no acesso dos usuários ao ambiente do PJERJ com requisitos obrigatórios como número mínimo de caracteres, complexidade e validade. Implantação concluída em maio de 2022;
 - g) Implementação de Múltiplo Fator de Autenticação (MFA), com exigência de etapas adicionais para confirmação da identidade do usuário que acessará os recursos do



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Microsoft Office 365 utilizados no PJERJ. Implantação concluída em dezembro de 2022;

- h) Ações de cibersegurança implementadas como resultado de análises de vulnerabilidades do ambiente (estações de trabalho e contas de usuários), inclusive com o suporte Premier (contrato vigente com a Microsoft). As análises são realizadas de forma permanente, visando à melhoria contínua;
- i) Desenvolvimento de Protocolos para Tratamento de Incidentes, Crises e Ilícitos Cibernéticos para melhor responder a eventos que possam comprometer a continuidades dos serviços jurídicos ou acesso indevido a informações.

• Implementação de solução de segurança da informação institucional:

- a) Contratação de serviços gerenciados para proporcionar maior segurança para o TJRJ, conforme novas demandas, especialmente para o setor público, de segurança no acesso aos dados, acesso remoto aos serviços e aplicações e proteção de ativos;
- b) Criação de estrutura e equipe dedicada para a Segurança da Informação, conforme orientação do CNJ;
- c) Implementação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação, com participação de empresa especializada com a finalidade de elevar o nível de maturidade da gestão e aprimoramento da Governança de Segurança da Informação.
- d) Revisão da arquitetura de Segurança da Informação (testes de intrusão, vulnerabilidades, identificação de gaps);
- e) Estabelecimento de Processo de Identificação e Tratamento de Vulnerabilidades nos ativos, com ferramenta especializada e dedicada;
- f) Instalação de equipamento para avaliação de tráfego de rede com a finalidade de prevenir invasões e ações indevidas;

• **Implantação do Sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe** - Em 2022, o PJe foi totalmente implantado nas competências Cível, Acidente do Trabalho, Empresarial, Fazenda Pública e Juizado Especial Fazendário. As competências Criminal e Família começaram com a implantação do PJe em maio e agosto de 2022, respectivamente, e terão todas as varas implantadas até o início de dezembro de 2022. Em novembro de 2022, foi implantado o piloto PJe na competência de Dívida Ativa Municipal, na comarca de Niterói;

• **Acesso à Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ)** – O CNJ disponibilizou aos Tribunais uma plataforma digital que deverá ser acessada por diversos sistemas, para padronizar e dispor de mais benefício para todos, pelo compartilhamento de funcionalidades. Os sistemas PJe e os sistemas legados do TJRJ foram integrados ao PDPJ em 2022;

• **Domicílio Eletrônico** – O TJRJ está desenvolvendo a criação de um cadastro de pessoas jurídicas para envio de comunicações processuais de forma eletrônica. Tal cadastro tem por finalidade modernizar, agilizar e tornar mais eficiente o envio de citações a empresas de médio



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

e grande porte, privadas e públicas, através de microsserviços. No primeiro semestre de 2022, a parte de responsabilidade do TJRJ foi concluída;

- **Painel do Usuário Externo (Portal de Serviços)** – Portal de serviços aderente à PDPJ, que permitirá a partes e atores processuais terem uma única porta de acesso ao Judiciário, permitindo consultar andamentos de processos, enviar petições, ajuizar novas demandas, controlar prazos e agendas, receber intimações/citações, entre outras funções. Em 2022, o TJRJ entregou ao CNJ a sua parte do projeto desenvolvida e o CNJ está concluindo o projeto;

- **Infojud** – Sistema responsável por fazer integração entre o Poder Judiciário e a Receita Federal. Devido a muitas limitações, surgiu a necessidade de se criar um Novo Infojud. A nova arquitetura além de ganhar em agilidade na obtenção de informações junto à Receita Federal, uma vez que os magistrados terão acesso à base de dados de forma online, provê o uso de APIs o que a torna uma ferramenta fácil de ser integrada à outras soluções existentes na Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ), seguindo as diretrizes do trabalho colaborativo que ela propõe. Já estão prontas aguardando o aval do CNJ para ser disponibilizadas as declarações "E-financeira", "Importação", "ECF", "DIRPF", "Pesquisa CPF", "Cadastro CPF" e "DOI";

- **Novo Sistema de Controle de Acesso de Usuários aos Sistemas Corporativos** - O TJRJ sempre utilizou o acesso aos seus sistemas corporativos de forma controlada, com uma solução desenvolvida internamente, garantindo mais confiabilidade e correta identificação de quem está acessando determinado sistema, além de delimitar o acesso dos usuários exclusivamente às atividades inerentes ao seu trabalho, dificultando possíveis desvios. Entretanto, a evolução tecnológica e o aumento significativo de sistemas corporativos fizeram com que o sistema atual ficasse defasado e sem as integrações necessárias para um funcionamento adequado, garantindo melhor segurança dos acessos. Assim, é estratégico para o TJRJ o desenvolvimento de uma nova solução que atenda aos requisitos. O projeto do Novo Sistema de Controle de Acesso de Usuários aos Sistemas Corporativos Entrou em produção em dezembro de 2022.

- **Base Nacional de Dados do Poder Judiciário (DATAJUD)** - Projeto de saneamento dos dados estatísticos do TJRJ e envio destes para o CNJ, via plataforma DATAJUD: O DataJud armazena os dados de todos os processos físicos ou eletrônicos. Os dados são enviados ao CNJ a partir da geração de arquivos XML, contendo informações dos Sistemas DCP, PJe e eJUD. Tomando como base os Painéis de Saneamento disponibilizados pelo CNJ, as informações enviadas ao DataJud são constantemente avaliadas pela Equipe de Desenvolvimento do TJRJ, permitindo a correção de possíveis inconsistências. Os referidos painéis refletem também os critérios de avaliação do Prêmio CNJ de Qualidade, possibilitando uma melhoria contínua no saneamento dos dados.

- **Aplicativo do Escritório Virtual** – O projeto teve como objetivo disponibilizar aos usuários um aplicativo mobile, que permitisse a gestão de processos na palma da mão. A primeira fase, em



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

2021, privilegiou os sistemas já existentes no TJRJ, DCP e eJUD, incluindo funcionalidades de consulta processual, possibilidade de favoritar processos, consulta de peças e até mesmo efetuar petições. A segunda fase inclui essas funcionalidades, mas contemplando também o sistema PJe, sendo disponibilizadas aos usuários no último trimestre de 2022. O aplicativo é compatível com as plataformas Android e IOS (Apple);

- **Custas dentro do Sistema Informatizado DCP** - Hoje temos a integração da ARRECINTEGRA com o DCP para o controle de GRERJs Judiciais, cadastro e envio de certidão de débito para a unidade responsável pela gestão da arrecadação, sendo necessária, com a expansão do "PJe", a implantação da funcionalidade de certificação de custas (hoje existente no DCP) para dentro do ARRECINTEGRA. Ressalte-se que já foi disponibilizado o Relatório de Guias Compartilhadas Pagas (convênios de Dívida Ativa);

- **Modificação na distribuição da Seção Cível** – A fim de atender à Resolução TJ/OE nº 16/2021, sobre regime de compensação a ser realizado em relação aos desembargadores designados para desempenho cumulativo de suas funções junto à Seção Cível, o Sistema de Movimentação Processual Eletrônica de Segunda Instância - eJUD - foi alterado para contemplar as novas regras de distribuição, de forma que os desembargadores que compuserem a seção cível deixem de receber um processo em sua câmara de origem para cada processo recebido na seção cível;

- **Projeto de Inteligência Artificial** - Projeto em parceria com a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), que visa criar uma plataforma web automatizada para mediação e composição pré-processual de conflitos. A plataforma se dispõe a propiciar sugestões de acordos sem a necessidade de intervenção humana, viabilizando uma maior celeridade nessa questão. O piloto da plataforma, com escopo demandas de TOI contra a empresa LIGHT, foi lançado em dezembro de 2022;

- **Novo Portal** - Após a fase de testes, que foi concluída com intensa participação dos advogados, foi disponibilizado em produção o Novo Portal ficando o Portal Legado em funcionamento até os ajustes finais para estabilização do Portal, em 26/04/2022 o Portal Legado foi definitivamente descontinuado, substituído pelo Novo Portal;

- **Virtual Network Assistant (VIRNA)** – Aplicativo disponibilizado em tempo integral (24x7) via Microsoft Teams, para que os Magistrados solicitem serviços de Tecnologia da Informação diretamente às equipes solucionadoras, tornando o atendimento mais rápido e eficaz;

- **CHATBOT DO PJe (IETE - Instrutora Eletrônica de Treinamento)** – O projeto efetivou o desenvolvimento de ferramenta automatizada e interativa para respostas às dúvidas dos usuários sobre o sistema PJe, e teve seu nome designado (IETE), escolhido em homenagem à desembargadora Iete Bomilcar Ribeiro de Souza Passarella, primeira Magistrada mulher do TJRJ. O projeto foi entregue em 2022 e atende tanto o público interno (serventuários e Magistrados) quanto o público externo (advogados);



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

• **Painéis QLIK** – Buscando uma solução de análise de dados e gestão de serventias, foi adquirida a ferramenta QLIK, já utilizada por vários Tribunais e até pelo CNJ. A efetivação dessa solução tem por objetivo atender, tanto às equipes de estatística e controle, como também proporcionar às serventias que já utilizam o PJe uma gama de informações para auxiliar na gestão e controle das suas atividades. A ferramenta foi apresentada oficialmente em novembro e já está disponível a todas as competências atualmente implantadas no PJe através do Painel de Gestão de Serventia, desenvolvida para auxiliar a gestão cartorária e de gabinete. É possível acompanhar o acervo, audiências, movimentos e outros pontos relacionados ao andamento processual do PJe. Também foram desenvolvidas, para uso restrito da CGJ e DEIGE, algumas ferramentas para auxiliar as atividades, das quais podemos destacar os Relatórios de Processos Concluídos há mais de 30 dias e Processos Paralisados há mais de 60 dias, além dos indicadores de Cumulação para Juizes e Acervo Geral;

• **Projeto SIGILO no DCP** - No ano de 2022, por iniciativa da 2ª Vice-presidência foram ampliados os procedimentos de distribuição e movimentação de processos sigilosos. Eles passaram a atingir não só as interceptações telefônicas, mas qualquer processo distribuído pelo Novo Portal de Serviço, atingindo as competências: Criminal, Crime-Juri, Organização Criminosa ou Crimes Contra a Criança e o Adolescente;

• **E-Carta** – Integração do PJE ao módulo e-Carta, desenvolvido pelo CNJ, e ao serviço e-Carta, disponibilizado pelos Correios, para automatização do envio/recebimento eletrônico de correspondências entre os sistemas, que posteriormente serão processadas fisicamente pelos Correios, com implantação finalizada em novembro de 2022;

• **Vida compartilhada** – app desenvolvido para ambiente web, Android e IOS, com finalidade de mediar, de maneira imparcial e com legitimidade jurídica, a relação de pais que possuem a guarda compartilhada dos filhos e contribuindo para a redução da sobrecarga de trabalho de juizes, promotores e defensores públicos. Projeto em fase de execução com testes em ambiente de homologação. Início de utilização em dezembro/2022;

• **Repositório Digital Arquivístico Confiável - RDC-Arq** – ferramenta para armazenamento dos documentos eletrônicos de guarda permanente (que não devem ser descartados), a ser implantada por todos os tribunais por determinação do CNJ. Seguindo outros tribunais, o TJRJ optou pelos aplicativos de código aberto Archivematica e AtoM, que foram implantados em agosto/2022 em ambiente de nuvem;

• **Sistemas Administrativos - Área de Gestão de Pessoas:**

a. **GPES (Sistema de Gestão de Pessoas):**



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Cadastro de estagiários conveniados (CGJ); Cadastro de magistrados e servidores (desativação da funcionalidade no SHF, SHFTJ e SHM - MUMPS) e integração com a Folha de Pagamento;
- Cadastro de lotação de servidores (desativação da funcionalidade no SHF - MUMPS);
- Cadastro de designação de servidores (desativação da funcionalidade no SHF - MUMPS);
- Adaptação nas funcionalidades e geração de dados para o e-Social;
- Venda de férias de servidores e magistrados com integração com a Folha de Pagamento;
- Venda de licença especial de servidores e magistrados com integração com a Folha de Pagamento;
- Alteração no cadastro de títulos de servidores e magistrados para atender às demandas do Relatório Unificado para Promoção e Remoção de Magistrados;
- Ampliação das funcionalidades do processamento de Cargo de Confiança como:
- Permitir a visualização de todos os órgãos, mesmo os que não possuam código superior, na estrutura de órgão;
- Inativar automaticamente vagas livres ligadas ao cargo inativado;
- Filtrar lista de órgãos por judicial e/ou extrajudicial.
- Recadastramento dos Servidores e Magistrados e Prova de Vida de Aposentados e Pensionistas pelo Bradesco;
- Mapa de Tempo de Serviço de magistrados para diversos efeitos – efeito aposentadoria em produção;
- Envios de desligamentos, inativações e trocas de lotação de funcionários do TJRJ para desativação automática no SISTUSU – Sistema de Controle de Usuários;
- Integração do plano de saúde AMIL com o GRP;
- Módulo de cadastro e processamento de comprovação do auxílio pré-escolar com integração com a Folha de Pagamento;
- Auxílio Locomoção (desativação das funcionalidades no SHF - MUMPS);
- Alteração em diversas funcionalidades para atender à lei de unificação de entrâncias;
- Cadastro e cálculo de licença especial de magistrados (desativação das funcionalidades no SHFTJ - MUMPS);
- Alterações para a declaração de escolaridade da ADI 3782;
- Migração das funcionalidades existentes no SHF, SHM e SHFTJ (MUMPS) que ainda não foram migradas.

b. Portal de Magistrados e Servidores:

- Declaração de escolaridade para os servidores alcançados pela ADI 3782. Criada a funcionalidade e relatórios de aprovação/reprovação das escolaridades por parte da administração;
- Alteração da lista de antiguidade de desembargadores para consumir dados do GPES, com a desativação da funcionalidade do SHM – MUMPS;
- Módulos de venda de férias e licença especial de servidores e integração com o GPES;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Sistema de candidatura aos editais do Núcleo de Justiça 4.0;

c. FOLHA (Sistema Folha de Pagamento):

- Implantação do pagamento de estagiários pelo sistema Folha de Pagamento com integração com o UNIV e UNIVWEB;
- Integrações de pecúnia de férias com o GPES;
- Cálculo de direitos pessoais de magistrados;
- Cálculo de promoção retroativa de servidores;
- Integração de matrículas e cadastro de servidores com o GPES;
- Geração de eventos periódicos para o e-Social;
- Integração com o GRP;
- Integração com o SEI;
- Continuação das integrações com o sistema GPES, de modo a automatizar todos os lançamentos a partir dos registros realizados no Sistema GPES.

• Sistemas Administrativos - Área Financeira:

a. Sistema GRP (Sistema de Gestão Contábil, Financeira e Orçamento da DGPCF):

- Implantação dos módulos 2 (PPA) e 3 (Execução Orçamentária, Finanças e Contábil - parte) do GRP e consequente desativação do SOF. Entrou em produção em maio/2022;
- Geração de dados para o e-Social e EFD-REINF;

b. SISTEMA DE COBRANÇA:

- Implementação do Nome Social de acordo com a Resolução n.º 270 DO CNJ;
- Envio de GRERJ via e-mail e melhorias no cadastro manual de processos e emissão de GRERJ;
- Ampliação da disponibilização, no Portal do TJRJ, aos jurisdicionados de GRERJs de Cobrança Administrativa, considerando os seguintes itens:
 - Notificação remanescente para débitos com parcelamento atrasado;
 - GRERJ remanescente para débitos com parcelamento atrasado;
 - Conferência automática de certidão de débitos enviadas a protesto;
 - Valor ainda devido para débitos com pagamentos parciais;
 - Tratamento da paralisação de cobrança do INSS;
 - Tratamento de revogações de parcelamentos e emissão de notificações.

c. GRERJ Eletrônica:

- Criação do novo tipo de GRERJ Judicial - Carta Precatória/Ordem (GRERJ Atual);
- Integração entre a GRERJ e PJe, já sendo possível gerar GRERJs para os processos do PJe;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Disponibilização GRERJs de Cobrança Administrativa no Portal do TJRJ;
- Disponibilização para o Portal da GRERJ Eletrônica da impressão de uma GRERJ válida para pagamento de débitos parcialmente inscrito em dívida ativa (com NOTA DE DÉBITO cadastrada);
- Pedido de desarquivamento online.

• Sistemas Administrativos - Escola da Magistratura (EMERJ):

a. SPGE INSCRIÇÃO WEB:

- Novo sistema de inscrição pela web nos cursos de pós-graduação da EMERJ integrando com os sistemas desktop para validações, com upload de documentos, geração de boleto e confirmação de pagamento;
- Pagamento com cartão (modalidade checkout, débito ou crédito) das inscrições. Tanto via E-commerce (online), quanto POS (máquina física);
- Funcionalidades do sistema adaptadas para serem interpretadas pelos leitores de tela utilizados por pessoas com deficiência visual;

b. SGEMERJ WEB e SIEM ACADÊMICO:

- Adaptação para gerar eventos para o e-Social;
- Criação do controle de frequência no Módulo Colaborador e para atender aos quesitos do e-Social;
- Cadastro de Professores, Beneficiários e Colaboradores da EMERJ como insumo para o sistema GRP enviar eventos não periódicos para o e-Social;
- Pagamento de inscrição com cartão de crédito;

c. Sophia (Sistema da Biblioteca):

- Integração da biblioteca ao BDJur/STJ.

• Sistemas Administrativos - Logística, Contratos e demais áreas:

a. SISMAT (Sistema de Controle de Materiais):

- Implantação de relatório de status das SM'S por período e mostrar todos os status gradual das SM'S. O Campo "CLASSE" de cada material seja exibido na impressão da lista de materiais visando o controle do almoxarifado;
- Alteração no sistema para permitir acessibilidade às pessoas com deficiência;

b. ESOU (Ouvidoria):

- Migração do sistema SOU em MUMPS para plataforma web, garantindo a segurança dos dados e permitindo acessibilidade às pessoas com deficiência.
- Implementação do Atendimento por Balcão Virtual.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Continuidade à implementação do menu “Ajuda”, para ‘Análise de Manifestação’, implementar melhorias nos atalhos para leitura NVDA nos links do portal da Ouvidoria, alteração da nomenclatura de relatórios e gráficos da Estatística por Tipo de Manifestação – LGPD;

c. SISCAN (Sistema de Contratos e Atos Negociais):

- Projeto conta vinculada - Controle dos valores retidos a serem resgatados pelas empresas;
- Adaptação à Contratação de Solução de Tecnologia e Comunicação – STIC;

• Sistemas Corporativos, Business Intelligence e Portal:

a. Gabinete Web:

- O sistema Gabinete Web foi pensado para consolidar, em uma única plataforma, todos os recursos necessários às atividades desempenhadas nos gabinetes e que hoje ficam divididos entre o eSSJ e o eJUD. O sistema funciona em ambiente web e poderá ser acessado em computadores notebooks, tablets e celulares de qualquer lugar com internet disponível. Mesa virtual, assinatura de documentos, dashboards, etc foram implementados a fim de atender as principais demandas dos Magistrados;

b. Aplicativo Maria da Penha Virtual:

- Sistema web, integrado ao DCP, destinado às vítimas de violência doméstica que, meio deste aplicativo, poderá fazer o pedido de medida protetiva, que será enviado diretamente para o(a) juiz(a);

c. Portal de Serviços:

- Reconstrução e atualização tecnológica do portal de serviços, principal forma de comunicação do usuário externo com o PJERJ, no controle dos processos judiciais eletrônicos nos quais faz parte.

•Sistemas Judiciais:

a. DCP (Distribuição e Controle de Processos de 1ª Instância):

- Retirada a prevenção automática nos processos da classe execução fiscal distribuídos aos cartórios de dívida ativa – Implantado em abril/2022 (Matéria aprovada na CODAT);
- Implementação dos Núcleos 4.0;
 - 1º núcleo (Saúde Pública) implantado em outubro/2021;
 - 2º núcleo (Futebol) implantado em novembro/2021;
 - 3º núcleo (Saúde Pública) implantado em março/2022;
 - 4º núcleo (Ambiental) implantado em maio/2022;
 - 5º núcleo (Saúde Pública) implantado em maio/2022;
 - 6º núcleo (Saúde Privada – Cível) implantado em maio/2022;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- O 1º núcleo (Patentes) foi desativado e implantado o novo núcleo fazendário (1º núcleo fazendário) em junho/2022;
- Em novembro/2022, transformação do 1º, 3º e 5º núcleos em 1º, 2º e 5º Núcleo 4.0 - Saúde Pública e JEF, respectivamente. Além disso, foi implementada a distribuição igualitária entre esses três núcleos;
- Novo sigilo - Realizadas alterações sistêmicas que propiciaram maior sigilo no processamento das medidas cautelares e ações penais distribuídas no âmbito do sistema de justiça criminal. - Implantado em maio/2022;
- CODEX - Primeira versão da integração com o CODEX disponibilizada em produção em junho/2022, conforme prazo definido pelo CNJ. Homologação da fonte de dados do DCP em conjunto com o CNJ e habilitação do sincronismo em outubro/2022;
- PDPJ – Primeira versão da integração com a PDPJ disponibilizada em produção em junho/2022;
- Implantação das integrações com o DJEN – Diário de Justiça Eletrônico Nacional – instituído pela Resolução nº 234/2016 do CNJ em setembro/2022 (Aguardando autorização da Administração para habilitar o funcionamento em produção);
- Novas competências criminais (Combate ao Crime Organizado e VECA) - VECA implantado em agosto/2022 e ORCRIM em setembro/2022;
- Crimes partidários políticos - Crimes por atos de violência político-partidária (provimento 135/2022 - CNJ) - Implantado em setembro/2022;
- SISCONDJ - Adaptações do DCP por conta da implantação do novo sistema do Banco do Brasil - outubro/2022.;

b. eJUD (Sistema Eletrônico de Movimentação Processual de 2ª Instância):

- Integração para remessa e baixa de processos entre o eJUD e o PJe;
- Inclusão no eJUD de dados para transmissão ao INFODIP e geração do arquivo XML para envio ao INFODIP;
- CODEX - Primeira versão da integração com o CODEX disponibilizada em produção em junho/2022;
- PDPJ - Primeira versão da integração com a PDPJ disponibilizada em produção em junho/2022;
- Implantação da PIECRE (Petição Inicial Eletrônica do Conselho Recursal);
- Extração de informações do Segundo Grau para envio ao DATAJUD (CNJ);
- Consulta disponibilizada no Portal com estatísticas das Distribuições de Segunda Instância por período;
- Melhorias na Emissão da Certidão de Segundo Grau;
- Implantação do Balcão Virtual;
- No ano de 2022, por iniciativa da 2ª Vice-presidência foram ampliados os procedimentos de distribuição e movimentação de processos sigilosos. Eles passaram a atingir não só as interceptações telefônicas, mas qualquer processo distribuído pelo



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Novo Portal de Serviço, atingindo as competências: Criminal, Crime-Juri, Organização Criminosa ou Crimes Contra a Criança e o Adolescente;

c. eSSJ (Sistema Eletrônico das Sessões de Julgamento):

- Disponibilização de gravações e atas da sessão na web;

6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no período de referência, excluídas as dos projetos)

- Sistema de Depósitos Judiciais (SIDEJUD NACIONAL) – Com o apoio do CNJ, o sistema está sendo desenvolvido em conjunto com alguns Tribunais (TJPR, TJRJ, TJCE, TJSP, TJPE, TJMG), sob a gerência do TJMG. O objetivo principal do sistema é permitir controlar e manter as informações relativas aos depósitos judiciais de um Tribunal, apoiando magistrados, servidores, partes processuais e advogados na realização de operações como depósitos, acompanhamento de valores sob a guarda do(s) banco(s) e as retiradas, que só podem ser feitas com ordem judicial. Este projeto, capitaneado pelo TJMG, tem prazo de entrega para o final de 2023;
- Domicílio Eletrônico – A parte cabível ao CNJ, em conjunto com a Febraban, está em fase final de testes e homologação do sistema. No segundo semestre de 2022, o TJRJ junto com outros Tribunais iniciou a fase piloto do projeto que vai durar até o CNJ liberar o sistema em produção para todo Brasil;
- Infojud – Ao longo de 2023 novas declarações, relacionadas tanto à pessoa física quanto à jurídica, serão disponibilizadas, sendo: "DECRED", "DIMOB", "ITR", dentre outras;
- Desenvolvimento de ferramenta de Migração do DCP para o PJe – Projeto em desenvolvimento, apurando a performance de transmissão e gravação dos dados; bem como o teste a acerto das informações a serem migradas. Esse projeto tem meta de piloto em janeiro de 2023, dependendo também da disponibilidade da infraestrutura da nuvem do CNJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
-----	-----
-----	-----

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		No que se refere a recursos relacionados à pessoal, foi realizado concurso nesta gestão, aumentando o quadro de analista de TI, e diminuindo o deficit de servidores com formação de TIC, para estar em conformidade com orientações do CNJ.
Tecnologia da Informação	X			Após a Pandemia COVID-19, esta Diretoria Geral deu ênfase a projetos visando o aumento da capacidade de processamento do banco de dados, capacidade de armazenamento e capacidade dos canais de comunicação, além da melhora no trabalho remoto.
Infraestrutura		X		Esta Diretoria continua trabalhando na melhoria do monitoramento proativo dos servidores, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas Também vem gradualmente investindo na duplicação de todos os servidores e storages, a fim de minimizar o risco de interrupções não planejadas.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Ao longo do biênio 21/22, esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, DGTEC, manteve o planejamento programado, principalmente no que se refere à definição e execução dos Projetos Estratégicos desta Diretoria Geral. Desta forma, neste Biênio, optamos por dar continuidade a 4 dos 6 Projetos Estratégicos definidos elencados no capítulo 2 deste relatório.

Dentre os projetos estratégicos, dois deles foram definidos pela administração superior: Projeto estratégico Justiça 4.0 e Projeto estratégico de Digitalização de processos físicos. Uma das prioridades e desafios desse Biênio para a área de Tecnologia da Informação (DGTEC).

Neste Biênio, a digitalização de processos físicos atingiu 93,00%, restando somente 07,00 % de processos físicos no PJERJ.

Os Projetos Estratégicos, Novo Sistema de Gestão de Acesso (continuação) e o Justiça 4.0, foram concluídos no ano de 2022. E o Projeto do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (continuação), atingiu 96% do seu cronograma.

Na área da Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados, buscou-se neste biênio viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ.

A Administração atual do PJERJ estabeleceu cinco objetivos estratégicos vinculados ao referido tema:

- Aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TIC;
- Aprimoramento dos sistemas institucionais e geração de inovações tecnológicas;
- Ampliação do acesso à tecnologia;
- Aprimoramento da governança de TIC;
- Promoção da proteção de dados organizacionais.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

PLANILHA DE INDICADORES														
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			X	INDICADOR DE PROJETO			X	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Prestação Jurisdicional				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ / Aprimoramento dos sistemas institucionais						
INDICADOR	Índice de processos eletrônicos novos				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE									
FINALIDADE	Medir o índice de virtualização dos processos judiciais										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado	
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			X	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	(total de processos eletrônicos novos/Total de processos novos) x 100										SENTIDO DE MELHORIA		MM	
META	100% de entrada de processos novos eletrônicos até 31/12/2018								ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de acompanhamentos/DEATE	UNIDADE DE MEDIDA	%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2020	jan-20	fev-20	mar-20	abr-20	mai-20	jun-20	jul-20	ago-20	set-20	out-20	nov-20	dez-20	Resultado no Per.
		81,61%	83,69%	85,70%	93,83%	97,16%	97,55%	96,77%	94,04%	93,99%	94,42%	95,35%	97,76%	92,50%
	2021	jan-21	fev-21	mar-21	abr-21	mai-21	jun-21	jul-21	ago-21	set-21	out-21	nov-21	dez-21	Resultado no Per.
		94,14%	94,03%	94,22%	94,62%	94,39%	95,31%	95,84%	95,44%	95,48%	95,99%	95,47%	97,78%	95,23%
2022	jan-22	fev-22	mar-22	abr-22	mai-22	jun-22	jul-22	ago-22	set-22	out-22	nov-22	dez-22	Resultado no Per.	
	94,71%	95,39%	92,43%	95,34%	94,01%	93,80%	93,67%	93,39%	92,11%	92,99%	96,91%	97,21%	94,33%	
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período:</p> <p>Fonte:</p> <p>0,0% 76,7% 100,0%</p> <p>LINHA DE BASE RESULTADO ATUAL META</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p>Índice de processos eletrônicos novos</p> <p>jan/21 fev/21 mar/21 abr/21 mai/21 jun/21 jul/21 ago/21 set/21 out/21 nov/21 dez/21 jan/22 fev/22 mar/22 abr/22 mai/22 jun/22 jul/22 ago/22 set/22 out/22 nov/22 dez/22</p> </div> </div>													
LINHA DE BASE	0,00%													
RESULTADO ATUAL	76,68%													
META	100,00%													
ANÁLISE CRÍTICA	O percentual no 1º semestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano, como pode ser observado na evolução do Indicador ao longo do ano de 2021 e de 2022. Esse percentual costuma se estabilizar ao longo do ano e aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e consequentemente gerando uma maior distribuição.													
AÇÕES GERENCIAIS	Implantação nas competências ainda não eletrônicas.													
Responsável pela emissão do relatório: Ivan Lindenberg Junior					Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza					Data: 09/01/2023				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

PLANILHA DE INDICADORES										
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.										
UNIDADE ORGANIZACION	DGTEC/DIETI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da Infraestrutura e dos equipamentos de TI					
INDICADOR	IE-37 Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Projeto Atualização do Parque Tecnológico					
FINALIDADE	Acompanhar atualização do Parque Tecnológico							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Trimestral	
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	(Bens de TI com atualização menor que 7anos/Total de Bens de TI) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	Mm	
META	>85,00%					ORIGEM DOS DADOS	DataMart - Bens de TI	UNIDADE DE MEDIDA	UND	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2021	1ºTrim. 2021		Trim. 20:	mai-16	jun-16	3º Trim. 2021		4º Trim. 2021	Resultado no Per.
		78,97%		81,23%		80,70%		80,00%		78,38
	2022	1ºTrim. 2022		Trim. 20:	mai-16	jun-16	3º Trim. 2022		4º Trim. 2022	
		79,00%		80,00%		83,00%		83,00%		81,23
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE	88,00%									
RESULTADO ATUAL	81,23%									
META	85,00%									
ANÁLISE CRÍTICA	Não houve melhora do indicador em relação ao trimestre anterior. Foi mantido o percentual de 83,00%, pouco abaixo da meta que é maior que 85,00%.									
AÇÕES GERENCIAIS	Atualização do parque em andamento, contribuirá para melhor evolução do indicador.									
Responsável pela emissão do relatório: Abel Diniz				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 10/01/2023		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

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	$(\sum \text{de nº de conexões bem sucedidas no período} / \sum \text{de nº de conexões coletadas no período}) \times 100$							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	2021	1º trimestre/21		2º trimestre/21		3º trimestre/21		4º trimestre/21	
		Conexões coletadas	129.600	131.040	132.480	131.566	132.480	131.751	525.600
		Conexões bem sucedidas	129.457	130.319	131.566	131.089	131.480	131.871	523.094
		Conexões sem sucesso	143	721	914	729	609	729	2.506
	Percentual de bem sucedidas	99,89%	99,45%	99,31%	99,45%	99,31%	99,45%	99,53%	
	2022	1º trimestre/22		2º trimestre/22		3º trimestre/22		4º trimestre/22	
		Conexões coletadas	129.600	131.040	132.480	131.089	132.480	131.871	525.600
		Conexões bem sucedidas	128.330	127.240	131.089	131.089	131.480	131.871	518.529
Conexões sem sucesso		1270	3800	1391	609	609	729	7.071	
Percentual de bem sucedidas	99,02%	97,10%	98,95%	98,95%	98,95%	99,54%	98,65%		
RESULTADOS NO PERÍODO									
LINHA DE BASE (2012)	99,52%	<div style="text-align: center;"> </div>							
MÉDIA PERÍODO ATUAL	99,53%								
RESULTADO ATUAL	98,65%								
META	> 99,50%								
ANÁLISE CRÍTICA	No 2º trimestre de 2021 houve queda no percentual devido a contenções somente no banco de dados TJ04 destinado a consulta processual por excesso de acessos originados de consultas automatizadas originadas da Internet, as quais provocaram breves contenções que reduziram o tempo de resposta e contribuíram para a repetida piora do indicador até o fim de 2021. Em abril de 2022 iniciou uma série de indisponibilidades dos bancos TJ01 e TJ03 que perduraram até o início do mês de maio.								
AÇÕES GERENCIAIS	Em relação as consultas automatizadas em TJ04, a melhora na estabilidade e no indicador de dezembro/2021 veio com o alinhamento com outros órgãos que estão usando esse banco como fonte de dados para seus sistemas internos. Quanto as indisponibilidades do 2º trimestre de 2022, a IBM e a Oracle atuaram em conjunto mapeando possível causa, diversos ajustes foram realizados pela DGTEC, mas foi a implementação de parâmetro no Oracle que muda o protocolo de portas UDP no interconnect para a versão anterior ao upgrade realizado em fevereiro 2022 que trouxe a disponibilidade dos sistemas corporativos de volta ao patamar aceitável.								
Responsável pela emissão do relatório:		Sidney Aloisio Ferreira Pryor			Responsável (aprovação e divulgação):		Braulio Souza		
							Data: 23/01/2023		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

PLANILHA DE INDICADORES																												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet 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	Prestação Jurisdicional				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ																				
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	[Σ de chamadas atendidas / Σ 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	2021	Chamadas Recebidas	jan-21	20.521	fev-21	32.425	mar-21	31.344	abr-21	29.630	mai-21	34.015	jun-21	26.370	jul-21	29.934	ago-21	26.676	set-21	23.901	out-21	31.877	nov-21	35.268	dez-21	22.548	Média no Período	28.709
		Chamadas Atendidas	14.542	14.986	22.475	19.547	20.136	20.246	21.285	20.517	20.101	20.470	23.852	18.421	19.715													
		Desistências	5.280	16.034	7.720	9.297	12.731	5.520	7.916	5.576	3.276	10.424	10.445	3.722	8.162													
		Nº Atendentes	51	51	49	48	49	52	63	64	60	63	64	66	57													
		Percentual Atendidas	71%	46%	72%	66%	59%	77%	71%	77%	84%	64%	68%	82%	69%													
	2022	Chamadas Recebidas	jan-22	27.523	fev-22	34.408	mar-22	35.381	abr-22	37.406	mai-22	37.937	jun-22	27.122	jul-22	33.044	ago-22	40.246	set-22	35.839	out-22	36.517	nov-22	42.622	dez-22	26.008	Média no Período	34.504
		Chamadas Atendidas	15.650	20.518	29.850	34.351	35.078	26.860	31.610	38.535	34.203	34.838	34.014	22.707	29.851													
		Desistências	11.873	13.890	5.531	3.055	2.859	262	1.434	1.711	1.636	1.679	8.608	3.301	4.653													
		Nº Atendentes	62	61	61	64	62	59	60	59	63	63	62	66	62													
		Percentual Atendidas	57%	60%	84%	92%	92%	99%	96%	96%	95%	95%	80%	87%	87%													
RESULTADOS NO PERÍODO																												
Linha de Base	71%																											
MÉDIA PERÍODO	69%																											
RESULTADO ATUAL (2021)	87%																											
META	> 95%																											
ANÁLISE CRÍTICA	Com o retorno gradativo ao regime de trabalho presencial, e a disponibilização de maior número de posições de atendimento, houve o incremento do número de chamadas atendidas pelo Atendimento N1, que alcançou a meta de solicitações atendidas, definida em número de chamadas > 95%.																											
AÇÕES GERENCIAIS	Todos os indicadores de qualidade previstos no Termo de Referência são medidos mensalmente. Com isso, é exercido o controle sobre a qualidade do serviço prestado. Glosas são aplicadas sempre que o padrão de qualidade exigido não é cumprido.																											
Responsável pela emissão do relatório: James Maier Rozenberg					Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza					Data: 11/01/2023																		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ														
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	$(\sum \text{ de quantidade de solicitações de serviço atendidas} / \sum \text{ de quantidade de solicitações de serviço abertas}) \times 100$											SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)						
META	> 95%											ORIGEM DOS DADOS	Sistema HPSM	UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2021	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	Somatório do Período					
	Qtd solicitações Abertas	20.116	25.553	30.395	27.988	30.115	28.135	31.125	30.921	29.428	31.026	33.143	21.378	339.323					
	Qtd Solicitações Atendidas	19.922	24.617	29.046	28.223	29.723	27.893	31.099	31.246	29.935	32.032	33.483	21.983	339.202					
	Qtd Não Atendida	194	936	1.349	-235	392	242	26	-325	-507	-1.006	-340	-605	121					
	Percentual Atendidas	99,0%	96,3%	95,6%	100,8%	98,7%	99,1%	99,9%	101,1%	101,7%	103,2%	101,0%	102,8%	99,96%					
	2022	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Somatório do Período					
	Qtd solicitações Abertas	24.233	31.060	37.366	28.220	39.768	33.548	34.739	39.596	38.095	37.662	34.592	23.086	401.965					
	Qtd Solicitações Atendidas	23.825	30.693	36.888	28.324	39.563	33.846	35.682	39.564	38.300	37.748	34.182	24.018	402.633					
	Qtd Não Atendida	408	367	478	-104	205	-298	-943	32	-205	-86	410	-932	-668					
	Percentual Atendidas	98,3%	98,8%	98,7%	100,4%	99,5%	100,9%	102,7%	99,9%	100,5%	100,2%	98,8%	104,0%	100,17%					
RESULTADOS NO PERÍODO																			
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%																		
MÉDIA PERÍODO(2015)	100%																		
RESULTADO ATUAL (2021)	100%																		
META (2021)	> 95%																		
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																			
ANÁLISE CRÍTICA	Apesar do trabalho em home office, devido à pandemia da COVID 19, foi possível manter a meta prevista, que determina a quantidade de chamados concluídos > 95 %.																		
AÇÕES GERENCIAIS	Todos os indicadores de qualidade previstos no Termo de Referência são medidos mensalmente. Com isso, é exercido o controle sobre a qualidade do serviço prestado. Glosas são aplicadas sempre que o padrão de qualidade exigido não é cumprido.																		
Responsável pela emissão do relatório:					James Maier Rozenberg					Responsável (aprovação e divulgação):					Braulio Souza				
Data: 11/01/2023																			