



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: 2021	Emitido em: 20/01/2022	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.....	7
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	7
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	12
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	12
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	13
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	13
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	15
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS	17



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/2021)

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fonte: DGTEC



Estações de trabalho: **27.788**

Processo eletrônico – total unidades: **839**
(1º grau: **797**; Turma Recursal: **06**; 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: **97,78%**

Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: **230.609**

Processos físicos: **5.113**
Processos eletrônicos: **225.496**

Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): **3.445.924**

Processos físicos: **724.394**
Processos eletrônicos: **2.721.530**

Acervo 1ª Instância (com dívida ativa): **7.209.529**

Processos físicos: **1.301.540**
Processos eletrônicos: **5.907.989**

Acervo 2ª Instância (sem Conselho da Magistratura): **157.926**

Processos físicos: **6.813**
Processos eletrônicos: **151.113**



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 – Digitalização de Processos Físicos	4,50 %	4,00 %	Tem o objetivo de digitalizar todo o acervo de processos judiciais até o final desta gestão.
PE - Atualização do Parque Tecnológico (continuação)	38,42 %	17,56%	Em 2021 foram instalados novos switches no data center, dois equipamentos para detecção e prevenção contra invasão à rede (IDPS) e 162 switches de acesso foram substituídos no complexo do Fórum da Capital. E deu-se início também à substituição de 4.500 microcomputadores, abrangendo Capital e 13º NUR.
PE - Justiça 4.0	30,52 %	13,45%	A DGTEC desenvolveu e conclui o projeto de adequação dos sistemas para a realidade 4.0 no final de outubro de 2021.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

PE - Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (continuação)	56,00 %	39,00%	Implantação em 87 Juizados Cíveis. Expansão do PJe na competência de Infância e Juventude, implementada em 76 das 80 serventias, restando somente as serventias da Capital.
PE - Novo Sistema de Gestão de Acesso (continuação)	70,00 %	20,00%	Esse projeto encontra-se em desenvolvimento com previsão de conclusão em maio de 2022. Somente a entrega do desenvolvimento corresponde a 50,00% do Projeto.
PE - Estudo para Solução de Contingência de infraestrutura de TIC (continuação)	79,00%	30,00%	Nesta Gestão está sendo feita a aquisição dos equipamentos que ficarão alocados em outro espaço. O Termo de Referência (TR) da locação do espaço está em elaboração, em busca de informações sobre procedimentos internos do PJERJ para controle de patrimônio em instalações externas e sobre necessidade de seguro.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Índice de processos eletrônicos novos 95,23%	O percentual no 1º semestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano, como pode ser observado na evolução do Indicador no ano de 2021. Esse percentual costuma se estabilizar e aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e conseqüentemente gerando uma maior distribuição.
Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI 80,00 %	Meta não atingida. Substituição de equipamentos prejudicada, em virtude da Pandemia (COVID19). Houve atraso no fornecimento de equipamentos por parte dos fornecedores, prejudicando o indicador.
INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Disponibilidade do Banco de Dados 99,45%	Até o 1º trimestre de 2021 o percentual de disponibilidade manteve-se praticamente estável, contudo 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.
Eficácia do Call Center 69,00%	Por conta da Pandemia COVID 19, e as medidas adotadas para redução dos riscos de contágio, e com os números altos de chamadas recebidas no nosso Call Center, neste último ano, não foi possível atingir a meta que é > 95 %. Em dezembro o percentual melhorou chegando em 82,00%;
Produtividade dos Técnicos 99,96%	Verificou-se que o cumprimento da meta foi atingido neste último semestre, apesar da Pandemia. Inclusive, ultrapassando os 100,00% em 6 meses do ano, com solicitações atendidas, maior que as solicitações abertas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

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).

No âmbito dos sistemas do TJRJ, no Biênio passado foi iniciado um amplo estudo, para avaliar as alternativas de melhoria dos sistemas Jurisdicionais.

Esse processo foi finalizado e indicou que há necessidade de trocarmos os atuais sistemas. Com o fim dos estudos se iniciou a implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI e Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico – Pje, este último projeto de continuidade nesse Biênio 2021/22, como pode ser observado no capítulo 2 deste relatório, que trata dos Projetos estratégicos.

Listamos abaixo as principais realizações desta Diretoria Geral no ano de 2021:

1. DATAJUD - Projeto de saneamento dos dados estatísticos do PJERJ e envio destes para o CNJ, via plataforma DATAJUD. Foi realizado um intenso trabalho de análise das tabelas dos sistemas judiciais, definição de adequações (de x para), tratamento dos dados e envio de uma grande massa de informações para o CNJ (DATAJUD). O Projeto é contínuo, visando a melhora dos dados estatísticos a cada ano, mas até o final de setembro de 2021, o PJERJ conseguiu sanear e enviar muitos dados ao CNJ, o que fez com que melhorássemos a nossa posição no ranking do CNJ, em



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

relação ao ano anterior, e ajudasse o PJERJ a ganhar o selo prata de qualidade de governança dos Tribunais.

2. APLICATIVO DE RECADASTRAMENTO BIOMÉTRICO DOS APOSENTADOS – O APP está pronto para entrar em produção

3. MIGRAÇÃO PARA GPES – Migração foi dividida em duas frentes: (SERVIDORES E MAGISTRADOS)

3.1) 1ª frente - SERVIDORES: Cargo de confiança, melhorias, foi finalizado em setembro. Melhorias na geração de portarias de cargo de confiança, que foi implantado em outubro, e cadastro de servidores, que foi implantado em 20/09/2021.

3.2) 2ª frente – MAGISTRADOS: Cadastro de Magistrados, melhorias, implantando consulta em 01/09/2021. E consulta à antiguidade dos Desembargadores, entrou em produção em 21/10/2021.

4. APLICATIVO DO ESCRITÓRIO VIRTUAL – A fase de homologação pelo DEATE foi dividida em fases para facilitar a entrega do App, atualmente está sendo realizada a 1ª fase que prioriza a 1ª inst. na distribuição, peticionamento e consulta processual, ao término da homologação e correção dos erros identificados. Vale ressaltar que estamos realizando reuniões semanais, com as equipes envolvidas, para acelerar o andamento do projeto e ao término da primeira fase será definido um piloto (MP, OAB e Defensoria Pública). Entrega do piloto da primeira fase: janeiro de 2022.

5. PROJETO DE CUSTAS DENTRO DO DCP - Hoje temos a integração da ARRECINTEGRA como DCP para o controle de GRERJs Judiciais, cadastro e envio de certidão de débito para o DGPCF/DEGAR. Também já foi disponibilizado o Relatório de Guias Compartilhadas Pagas (convênios de dívida ativa). Entrou também o envio de documentos (extrato de GRERJ e certidão de débito) para o processo eletrônico. Tudo o que foi disponibilizado para o DCP, funciona também



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

para o PJe. Com relação ao EJUD, já está tudo pronto e configurável, mas não subiu para a produção, na época, para não abrir o browser da consulta utilizando o SAR.

6. MODIFICAÇÃO NA DISTRIBUIÇÃO DA SESSÃO CÍVEL – A fim de atender à Resolução TJ/OE nº 16/2021, o Sistema de Movimentação Processual Eletrônica de Segunda Instância - eJUD foi alterado para que todo Desembargador e Desembargadora em exercício na Seção Cível tenha, em sua Câmara de origem, a distribuição reduzida, à proporção de um processo a menos para cada feito que lhe for distribuído junto à Seção Cível, a título de compensação pela atividade administrativa e jurisdicional ali realizada. Essa funcionalidade foi implementada em 06/10/2021, na versão 1.0.136.3 do sistema eJUD.

7. PROJETO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM PARCERIA COM A PUC – Os fluxos já foram definidos. Aguardando avaliação da integração com sistema da Light. A PUC entregará uma proposta inicial de arquitetura escalável, visando uma forma de acomodar melhor a infraestrutura do TJ.

8. NOVO PORTAL E NOVO VISUALIZADOR DE PROCESSOS – Foram indicados pela presidência nome de advogados para realizarem testes de tanto do Novo Portal quanto do Novo Visualizador de processos.

Realizamos ao todo, três reuniões com o grupo, ressaltando que a OAB-RJ solicitou a inclusão de mais alguns advogados na lista inicialmente encaminhada. Nas reuniões foram relatados erros, sendo que somente um deles foi realmente confirmado e já corrigido outros pedidos foram de melhorias, a maioria no Novo Visualizador, 5 delas já foram atendidas e 2 não serão possíveis de implementar uma vez que a tecnologia não permitiria tal mudança, são elas; assinatura da petição no próprio Portal sem utilização do Assinador Livre, e pagamento da GRERJ diretamente no Portal. No dia 17/11/21 foi realizada a 4ª e última reunião com os advogados, onde não foi verificada novos relatados e erros no Novo Portal, estando concluída a fase de testes.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

9. Virtual Network Assistant (VIRNA) – Aplicativo disponibilizado em tempo integral (24x7) através do Teams, para que o magistrado possa realizar solicitações de serviço de TI diretamente para as equipes solucionadoras, tornando o seu atendimento mais rápido e eficaz.

10. CHATBOT DO PJE (IETE - Instrutora Eletrônica de Treinamento) – O Projeto em questão efetivou o desenvolvimento de ferramenta automatizada e interativa para respostas de dúvidas dos usuários acerca do sistema PJE, e teve seu nome designado (IETE) em homenagem à MM. Juíza e Desembargadora Iete Bomilcar Ribeiro de Souza Passarella, primeira magistrada mulher do PJERJ.
O projeto está finalizado em sua primeira fase (usuários internos do PJERJ) e foi disponibilizado em algumas serventias piloto no final de 2021. A expansão para as demais serventias ocorrerá no início de 2022, sendo iniciado, a seguir, o desenvolvimento relativo à fase 2, que contemplará os usuários externos.

11. SIDEJUD NACIONAL – 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.
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 PJERJ está participando através do desenvolvimento do módulo de Integração Bancária, sendo que em 2021 foram desenvolvidas as telas (frontend) do módulo e para 2022 pretende-se desenvolver o backend, ou seja, a parte da programação voltada ao funcionamento interno do módulo.

12. DOMICÍLIO ELETRÔNICO – Visa a criação de um cadastro de pessoas jurídicas para envio de comunicações processuais de forma eletrônica com a finalidade de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

modernizar, agilizar e tornar mais eficiente o envio de citações a empresas de médio e grande porte, privadas e públicas através de microsserviços.

Em 2021 foi feita refatoração da arquitetura do projeto para microsserviços, seguindo as diretrizes do CNJ para adesão a PDPJ (Plataforma Digital do Poder Judiciário), além do desenvolvimento (backend) das APIs de Pessoa Jurídica, Grupo, Pessoa Física e Pessoa.

Para o ano de 2022, pretende-se terminar a implementação para ter um microsserviço disponível para o resto do Poder Judiciário que queira aderir à PDPJ e o desenvolvimento de interface visual que interage com o usuário (frontend).

- 13. PAINEL DO USUÁRIO EXTERNO (Portal de Serviços)** – Portal de serviços aderente à PDPJ que permitirá as 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 2021 o PJERJ trabalhou para seguir a arquitetura definida pelo CNJ, sob sua orientação e desenvolveu as telas (frontend) do Portal, conforme aprovação do grupo de trabalho composto por membros do judiciário (CNJ, MP, DP, AGU, entre outros).

Para 2022, a estimativa é desenvolver o backend, isto é, a programação voltada ao funcionamento interno do módulo, disponibilizando uma versão em produção.

- 14. PAINÉIS QLIK - solução de análise de dados e gestão de serventias**

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro adquiriu a ferramenta Qlik, já utilizada por vários Tribunais e até pelo CNJ. A efetivação dessa solução ocorreu no início da atual gestão e tem por objetivo atender, tanto às equipes de estatística e controle (Corregedoria e DEIGE) 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 último, e



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada. já está disponível aos usuários que utilizam o sistema PJe. A próxima iniciativa será desenvolver os painéis relativos à competência Criminal.

15. Tratativas com o Ministério Público para maior integração via Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI)

PRINCIPAIS ENTREGAS DA ÁREA ADMINISTRATIVA NO BIÊNIO 2021/2022

- Implantação da esteira DEVOPS em ambiente de desenvolvimento. Em andamento, o ambiente de homologação, e, após, o de produção.
- API S3 - Novo repositório de documentos para os sistemas do TJ com interface para comunicação com o MinIO S3.

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

- <NÃO APLICÁVEL

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal			X	No que se refere a recursos relacionados à pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro de analista de TI. Deficit atual de 140 servidores com formação de TIC, para estar em conformidade com orientações do CNJ.
Tecnologia da Informação		X		Visando atender o crescimento da demanda solicitada pela administração, além da 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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Ao longo do ano 2021, 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 para o Biênio 2021/2022, elencados no capítulo 2 deste relatório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Dentre os projetos estratégicos, dois deles foram definidos pela nova administração superior: Projeto estratégico Justiça 4.0 e Projeto estratégico de Digitalização de processos físicos. Umas das prioridades e desafios desse Biênio.

Vale ressaltar também, algumas medidas que foram tomadas pela DGTEC, nesse último ano, bem como no 1º semestre de 2021, com o avanço da Pandemia (COVID19). Como operação realizada com equipe reduzida conforme Ato Normativo Conjunto nº 25/2020 (Da Primeira Etapa de Retorno Gradual). Medidas de distanciamento foram tomadas, bem como uso de EPI. Entre as mesas da equipe de atendimento N1, há separação por placa de acrílico, e rodízios da equipe.

Dentre as iniciativas realizadas, e já elencadas no capítulo 5 deste relatório, nesse ano de 2021, destacam-se a implantação do Processo Eletrônico em toda a competência Criminal do Estado, e em toda a competência Infância e Juventude do Estado do Rio de Janeiro. Além da implantação do processo eletrônico no PLANTÃO JUDICIÁRIO, que era uma demanda antiga do PJERJ.

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	2019	jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19	92,79%
		74,25%	77,21%	76,68%	77,39%	78,38%	78,29%	78,83%	80,47%	83,21%	86,14%	84,90%	89,78%	Resultado no Per.
	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	92,50%
		81,61%	83,69%	85,70%	93,83%	97,16%	97,55%	96,77%	94,04%	93,99%	94,42%	95,35%	97,76%	Resultado no Per.
	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	95,23%
		94,14%	94,03%	94,22%	94,62%	94,39%	95,31%	95,84%	95,44%	95,48%	95,99%	95,47%	97,78%	Resultado no Per.
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>LINHA DE BASE 0,00%</p> <p>RESULTADO ATUAL 76,68%</p> <p>META 100,00%</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p style="text-align: center;">Índice de processos eletrônicos novos</p> </div> </div>													
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 2020 e 1º semestre de 2021. Esse percentual costuma se estabilizar ao longo do ano e aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e conseqüentemente gerando uma maior distribuição.													
AÇÕES GERENCIAIS	Levantamento de requisitos para a implantação nas competências ainda não eletrônicas.													
Responsável pela emissão do relatório: Ivan Lindenberg Junior					Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza					Data: 13/01/2022				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES											
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	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		X	
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	2020	1º Trim. 2020		2º Trim. 2020		3º Trim. 2020		4º Trim. 2020		Resultado no Per.	
		80,42%		78,36%		77,45%		77,28%		78,38	
	2021	1º Trim. 2021		2º Trim. 2021		3º Trim. 2021		4º Trim. 2021			
		78,97%		81,23%		80,70%		80,00%		80	
RESULTADOS NO PERÍODO											
LINHA DE BASE	88,00%	<p style="font-size: x-small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p>				<p style="font-size: x-small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p>					
RESULTADO ATUAL	80,00%										
META	85,00%										
ANÁLISE CRÍTICA		Meta não atingida. Em virtude da escassez de insumos para fabricação de componentes no mundo inteiro, houve atraso no fornecimentos de equipamentos por parte dos fornecedores, prejudicando o indicador.									
AÇÕES GERENCIAIS		Aguardando entrega de equipamentos para melhora do indicador									
Responsável pela emissão do relatório: Abel Diniz				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 10/01/2022			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

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	2020	1º trimestre/20		2º trimestre/20		3º trimestre/20		4º trimestre/20		Resultado no Per.
		Conexões coletadas	129.600	131.040	132.480	132.480	132.480	132.480	525.600	
		Conexões bem sucedidas	129.496	131.040	132.401	132.295	132.295	132.295	525.231	
		Conexões sem sucesso	104	0	79	185	185	185	369	
	Percentual de bem sucedidas	99,92%	100,00%	99,94%	99,86%	99,89%	99,86%	99,93%		
	2021	1º trimestre/21		2º trimestre/21		3º trimestre/21		4º trimestre/21		Resultado no Per.
		Conexões coletadas	129.600	131.040	132.480	132.480	132.480	132.480	525.600	
		Conexões bem sucedidas	129.457	130.319	131.566	131.751	131.751	131.751	523.094	
Conexões sem sucesso		143	721	914	729	729	729	2.506		
Percentual de bem sucedidas	99,89%	99,45%	99,31%	99,45%	99,45%	99,45%	99,53%			
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE (2012)	99,52%	<div style="text-align: center;"> </div>								
MÉDIA PERÍODO ATUAL	99,93%									
RESULTADO ATUAL	99,53%									
META	> 99,50%									
ANÁLISE CRÍTICA	Até o 1º trimestre de 2021 o percentual de disponibilidade manteve-se praticamente estável, contudo 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. Essas contenções provocaram breves contenções que reduziram o tempo de resposta, o que veio a contribuir para a repetida piora do indicador até o fim de 2021.									
AÇÕES GERENCIAIS	Foram realizadas ações para bloqueio manual de Ips cujo perfil de acesso a esse banco especificamente não correspondia ao tempo e volume de requisições que seriam possíveis de serem realizadas por um indivíduo, e foram implementados uso de captcha nas aplicações mais expostas a robôs via internet. Contudo, a maior estabilidade desse banco, e consequentemente do indicador de dezembro/2021 (não refletida no 4º trimestre acima), veio com o alinhamento com outros órgãos que estão usando esse banco como fonte de dados para seus sistemas internos.									
Responsável pela emissão do relatório:		Sidney Aloisio Ferreira Pryor			Responsável (aprovação e divulgação):		Brailio Souza		Data: 14/01/2022	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

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	2020	Chamadas Recebidas	25.086	24.485	26.703	6.729	-	2.786	18.511	19.095	20.341	21.428	20.294	17.825	18.480							
		Chamadas Atendidas	19.780	14.860	14.882	1.424	-	657	11.542	18.177	18.670	18.981	17.309	15.139	13.766							
		Desistências	1.114	9.376	11.565	4.816	-	2.065	6.569	621	1.286	2.048	2.524	2.215	4.018							
		Nº Atendentes	26	26	26	26	0	56	56	56	53	51	49	50	40							
		Percentual Atendidas	79%	61%	56%	21%	-	24%	62%	95%	92%	89%	85%	85%	74%							
	2021	Chamadas Recebidas	20.521	32.425	31.344	29.630	34.015	26.370	29.934	26.676	23.901	31.877	35.268	22.548	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%							
RESULTADOS NO PERÍODO		<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <table border="1" style="margin-right: 10px;"> <tr><th>Linha de Base</th><td>71%</td></tr> <tr><th>MÉDIA PERÍODO</th><td>74%</td></tr> <tr><th>RESULTADO ATUAL (2021)</th><td>69%</td></tr> <tr><th>META</th><td>> 95%</td></tr> </table> <div style="flex-grow: 1;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p> </div> </div>													Linha de Base	71%	MÉDIA PERÍODO	74%	RESULTADO ATUAL (2021)	69%	META	> 95%
Linha de Base	71%																					
MÉDIA PERÍODO	74%																					
RESULTADO ATUAL (2021)	69%																					
META	> 95%																					
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Por conta da Pandemia COVID 19, e números altos de chamadas recebidas no nosso Call Center, não foi possível atingir a meta que é > 95%. As medidas para redução dos riscos de contágio obrigaram à redução de colaboradores nas dependências o PJERJ.</p> <p>Há também questões técnicas que ainda estão em tratamento pelo DETEL: a quantidade de licenças na solução de telefonia (NEC-WINNAV) usada para o atendimento é limitada e não permite a utilização de todas as posições disponíveis para a equipe do N1.</p>																					
AÇÕES GERENCIAIS	Todos os indicadores de qualidade previstos no TR 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 Rozenberg					Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza					Data: 20/01/2022												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

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	$\left(\frac{\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço atendidas}}{\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço abertas}} \right) \times 100$												SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)															
META	> 95%										ORIGEM DOS DADOS			Sistema HPSM	UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas													
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	Somatório do Período														
	Qtd solicitações Abertas		20.261	17.398	21.453	11.705	16.552	17.379	23.482	22.989	24.552	25.826	26.150	18.342	246.089														
	Qtd Solicitações Atendidas		21.027	18.031	20.098	13.451	16.011	18.027	23.878	22.516	24.884	25.955	25.476	18.729	248.083														
	Qtd Não Atendida		-766	-633	1.355	-1.746	541	-648	-396	473	-332	-129	674	-387	-1.994														
	Percentual Atendidas		103,8%	103,6%	93,7%	114,9%	96,7%	103,7%	101,7%	97,9%	101,4%	100,5%	97,4%	102,1%	100,81%														
	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%														
RESULTADOS NO PERÍODO																													
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%		<div style="text-align: center;"> </div>																										
MÉDIA PERÍODO(2015)	101%																												
RESULTADO ATUAL (2021)	100%																												
META (2021)	> 95%																												
ANÁLISE CRÍTICA	Mesmo com a Pandemia COVID 19, e número reduzido de pessoal fisicamente, foi possível atingir a meta que é > 95 %, em todos os meses.																												
AÇÕES GERENCIAIS	Todos os indicadores de qualidade previstos no TR 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					Responsável (aprovação e divulgação):					Braulio Souza					Data:					20/01/2022				