



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) do 1º Semestre de 2023**

Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

SECRETARIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SGTEC)

Período de Referência:
1º semestre de 2023

Emitido em:
20/07/2023

Aprovado por:
Daniel Haab

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..	5
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS	6
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	7
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	16
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	16
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	17
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	17
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	19
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	20



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS (junho/23)

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fonte: SGTEC



Estações de trabalho: **27.331**

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: **92,94%**

Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: **63.618**

Processos físicos: **4.491**
Processos eletrônicos: **59.127**

Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): **2.363.504**

Processos físicos: **74.976**
Processos eletrônicos: **2.288.528**

Acervo 1ª Instância (com dívida ativa): **5.842.371**

Processos físicos: **265.665**
Processos eletrônicos: **5.576.706**

Acervo 2ª Instância (sem Conselho da Magistratura): **151.466**

Processos físicos: **3.947**
Processos eletrônicos: **147.519**



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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)
Implementação e atualização do gerenciamento de serviços baseados no ITIL4	5,00%	5,00%	Projeto encontra-se em fase de contratação de empresa especializada para atuar nas atividades previstas da execução.
Aquisição e implantação de Infraestrutura de Nuvem (Cloud)	9,50%	4,50%	O DEPJE precisou priorizar o ajuste de configurações na parte de infraestrutura para o ambiente de produção, a fim de melhorar a performance, bem como, dar uma sobrevida ao contrato para que os créditos durassem até o final do contrato, maio de 2024, o que impactou na entrega das ações. A partir do mês de julho/2023 será feita a priorização da nova contratação e continuidade das ações de Estratégica da contratação e do Plano de Sustentação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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
IGovTIC-JUD 88,32%	Esse Indicador é medido anualmente no mês de Agosto; E o resultado de 88,32% é do ano de 2022.
Índice de Processos Eletrônicos Novos 93,18%	Indicador se manteve acima de 90,00% no 1º Semestre de 2023. média de 93,18% no período;

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Disponibilidade do Banco de Dados 98,55%	Em maio de 2023 houve algumas indisponibilidades do banco TJ04 devido a excesso de acessos provenientes de alto uso do serviço MNI disponibilizado para outros órgãos parceiros. Explico. O MNI existe para o compartilhamento de dados com outros órgãos, mas há órgãos implementando funcionalidades de seus sistemas com base em consulta a essa base, ou seja, o volume aumentou e ainda houve um dos órgãos que perdeu a sua base de dados e estava recuperando a sua base varrendo a nossa base de dados, sem comunicação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Eficácia do Call Center 92,00%	O retorno do recesso judiciário seguido da posse da nova administração, com a necessidade de mudanças de acessos de usuários e configurações em novas lotações, elevou a quantidade de solicitações de serviço de TI. Dessa forma, houve o incremento do número de ligações recebidas, o que levou ao aumento de ligações não atendidas. A partir da normalização da demanda, a porcentagem de ligações voltou, no mês de maio de 2023, a valores acima de 95%.
Índice de capacidade de atendimento do volume de solicitações da SGTEC 100,17%	O percentual está em 100,17%, porque o número de solicitações atendidas no 1º Semestre de 23 foi maior que a quantidade de solicitações abertas. A porcentagem permanece estável, de acordo com a meta prevista, que determina a quantidade de chamados concluídos > 95 %.

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Esta Secretaria Geral buscou viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ. Como Secretaria 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 Secretaria Geral no 1º Semestre de 2023:

- Elaboração do PDTIC;
- Revisão do Plano de Contratações de 2023;
- Elaboração do Plano de Contratações de 2024;
- Elaboração da Política de Governança;
- Atualização da Matriz de Requisitos;
- Atualização do Portal da SGTEC;
- Elaboração de Estudo para a Gratificação de TIC;
- Instalação de novos equipamentos de backup;
- Ativação de ferramenta de proteção contra “ransomware” nos equipamentos de armazenamento de dados estruturados (Storage);
- Continuidade do projeto de instalação de rede Wifi;
- Operacionalização da compra de 10.400 computadores para renovar parte do parque do PJERJ;
- Acompanhamento e auxílio, no total de 468, às atuações dos ônibus itinerantes;
- Acompanhamento e auxílio, no total de 451, envolvendo sessões, reuniões, eventos internos e externos;
- Substituição de 667 monitores nos Juizados no complexo da Capital, Juízes das Turmas Recursais, Juízes e secretários da VEP, Juízes auxiliares da Presidência e SGPEs;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

- Atualização presencial de patches de segurança e atualização de versão do sistema operacional em 2.600 microcomputadores que não lograram êxito na atualização remota (1200 nas comarcas do interior e 1400 na Comarca Capital);
- Disponibilização de cartões de perfil dos usuários no Microsoft Teams;
- Atualização remota do sistema operacional de Windows 10 para Windows 11, nas estações compatíveis;
- Atualização remota da versão do Windows 10, em estações não compatíveis com Windows 11;
- Atualização do sistema operacional dos servidores de responsabilidade da DIAPA (Windows Server 2022);
- Integração do ambiente Microsoft com ferramenta de categorização de dados para fins de avaliação de conformidade à LGPD;
- Contratação de plataforma em nuvem, Microsoft Azure, e licenciamento de produtos Microsoft incluindo tecnologias de segurança da informação;
- Implantação de soluções avançadas de segurança da informação com uso de Inteligência Artificial, com proteção em tempo real a usuários, estações de trabalho e servidores;
- Implantação do Microsoft Sentinel: centralização de logs e correlação de eventos nos ambientes Microsoft para identificação de alertas e incidentes, aplicação de inteligência, investigação de atividades suspeitas e automação de ações em resposta;
- Incremento da segurança no acesso às informações, melhorando a proteção para prevenir ataques cibernéticos;
- Implantação da consulta por número de precatório para atender ao sistema HOLOS;
- Bloqueio de peticionamento e consulta após o andamento de remessa oriunda do plantão;
- Implementação da integração DEPJUD x SISCONDJ para atender migração do PJe;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

- Alteração nos sistemas do Portal de Serviços para atender ao projeto de migração do sistema legado para o PJe;
- Adaptação do Portal de Serviços para atender à implantação do processo eletrônico na Auditoria Militar;
- Bloqueio de distribuição de CDA já utilizada na dívida ativa municipal e estadual;
- Migração da tecnologia nos TAA e adaptação à nova versão do Windows;
- Entrega do projeto do Sistema de adoção;
- Implantação do novo PROCORP - gestão de tabelas;
- Desenvolvimento de API do MCA para atender o projeto de aprendizagem;
- Migração do Módulo de Indisponibilidade para a nova tecnologia com a inclusão de assinatura digital na Certidão exigida pelo CNJ;
- Adaptação do MNI, possibilitando a distribuição para a Justiça Itinerante;
- Integração do aplicativo Escritório Virtual para atender ao sistema PJe;
- Disponibilização da alteração da carga da OAB no PROCORP;
- Implementação da carga de classe e assunto do CNJ no PROCORP para atender à demanda do DEIGE;
- Disponibilização do peticionamento e da distribuição para a segunda instância por meio do aplicativo Escritório Virtual;
- Desenvolvimento do Módulo de Administrativo do SISNAT;
- Habilitação do Perfil Básico para peticionar em processo administrativo de competência do Órgão Especial;
- Adaptações no sistema eJUD para viabilizar a transformação das Câmaras Cíveis em Câmaras de Direito Público e de Direito Privado. Entre as providências estão a criação das novas câmaras; a configuração das novas competências de Direito Público e de Direito Privado; possibilidade de indicação de prevenção (não automática) entre as câmaras antigas e as novas; compensação no mapa de distribuição entre as antigas Câmaras Cíveis e as novas competências; e uma série de tratamentos para que os dados das antigas Câmaras Cíveis (que foram mantidas internamente para fim de processamento do acervo passado) sejam



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

- exibidos externamente como relativos às novas câmaras correspondentes. Isso vale para a consulta processual; exibição nas páginas dos órgãos julgadores; publicações diversas; intimações eletrônicas; envio de dados ao DataJUD e ao CODEX;
- Alteração do relatório Processos em Tramitação do Magistrado do eJUD, possibilitando sua consulta individualizada pelos próprios Gabinetes e Secretarias, que assim terão autonomia para a extração de dados sempre que houver uma inspeção do CNJ no TJRJ, por exemplo. Entre as melhorias estão a inclusão de vários filtros novos; a restrição de acesso do usuário aos dados de sua localização ou relatoria (à exceção dos órgãos autorizados, como DEIGE e DEJUR). Atualização de regras e critérios na geração dos dados; e possibilidade de o usuário customizar que colunas de dados constarão no relatório gerado;
 - Implantação do novo sistema de Ofício Requisitório deprecatório (OFREQ), para geração com dados padronizados, tabelados e ordenados de forma a evitar os erros de preenchimento que eram um problema antigo e recorrente. O OFREQ funciona de forma integrada ao DCP, PJe e eJUD, de forma que seu preenchimento carrega de forma automática os principais dados processuais desses sistemas de origem. É integrado, também, ao HOLOSPEP, de modo que a assinatura dos ofícios pelos magistrados repercute diretamente no sistema de movimentação de precatórios judiciais. Um acesso simplificado ao OFREQ está disponível no site do TJRJ através do caminho Serviços > Ofício Requisitório de Precatório;
 - Sistemas Corporativos, BI e Portal:
 - Portais**
 - Integrar os dados de e-mail, endereço, telefone e decisão, do eJUD para o novo portal das Turmas Recursais;
 - Portal Corporativo**
 - Instalação do avatar de interprete de libras (Rybená);
 - **QlikSense**
 - Incluído “Cód. Serventia DCP” para os painéis Movimentos e Cumulação PJE;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

- Incluído “Desc. Serventia DCP” para os painéis Movimentos e Cumulação PJE;
- Ajuste da dimensão “Matricula do Juiz” associado ao “Usuário Assinador” no painel Cumulação;
- Ajuste da dimensão “Cargo Magistrado” associado ao “Usuário Assinador” no painel Cumulação, estavam relacionados a Serventia e não ao assinador;
- Inserido “Acervo Geral” no painel de Movimentos: Criar como item mestre somente e adicionar na visão ad-hoc;
- Inserido “Processos Não Sentenciados” no painel de Movimentos: Criar como item mestre somente e adicionar na visão ad-hoc.
- No app Self Service indicadores locais incluída opção de filtro de dias nas pastas conclusos e paralisados.
- Sistemas Administrativos:
 - **GRERJ Eletrônica**
 - Atualização do sistema para adoção do novo endereço do serviço de Protocolo Eletrônico;
 - Inativação da GRERJ Cartório Extrajudicial Privatizado e Oficializado;
 - Inclusão do Repasse do Custo dos Selos;
 - **Cobrança**
 - Melhorias nas funcionalidades de pagamento e parcelamento de processos (inclusão da possibilidade de revogar e conceder novo parcelamento com base no saldo devedor atual; divisão da tela antiga em duas: Pagamentos e Parcelamentos. Dessa forma, organizando estas telas de maneira intuitiva, facilitando o entendimento do usuário);
 - **CONSPORTAL (Portal de Magistrados e Servidores)**
 - Implantação de funcionalidade de validação de título para adicional de qualificação de servidores e aposentados;
 - **API-S3 (Componente utilizado pelos sistemas administrativos para armazenamento de documentos)**
 - Atualização do sistema em virtude da necessidade de substituição do repositório de arquivos;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

- Atualização tecnológica do sistema, proporcionando melhorias na segurança e na usabilidade;

-ARRECINTEGRAWEB (Sistema de Arrecadação Integrada na Web)

- Envio para árvore do processo do EJUD;
- Inclusão da tela do SIACONTGRERJ (funcionalidades deste sistema) dentro do sistema ARRECINTEGRA-WEB.
- Implantação do FUNARPEN na Certidão de Débito;

- SAFWEB (Sistema Administrativo Fiscal na Web)

- Implantação do SAF-WEB, atualização tecnológica passando do desktop para web e implementadas novas melhorias.

- SGEMERJ (Sistema de Gestão da EMERJ)

- Integração do SGEMERJ com POS (máquina de pagamento de cartão BK Bank), implantação das melhorias referente ao cancelamento automático de boleto, para os casos em que o pré-inscrito gerar boleto e realizar o pagamento com cartão e melhorias para contorno da atualização que a BK Bank fez sem prévia comunicação à EMERJ;
- Adaptação e evolução para pagamentos mediante transações eletrônicas:
 - Renovação de Matrícula com Cartão;
 - Pagamento de dívida com cartão;
 - Interface com BK Bank;
- Adequação para prover ao sistema SGEMERJ a capacidade de geração dos eventos periódicos do e-Social que forem pertinentes a este sistema, de acordo com os tipos de funcionário administrados por ele;

- SISTRANSP WEB (Sistemas de Transporte na Web)

- Implantação do SISTRANSP-WEB, com a possibilidade de ser acessado através da página inicial do site do TJRJ, usufruindo-se de telas mais customizadas;
- Implantação do módulo de solicitações de transportes;

- SCOLWEB (Sistema de Controle de Órgãos e Localizações na Web)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

- Migração do SHS/PROT (MUMPS) para o SCOLWEB (Oracle) utilizando uma nova tecnologia de desenvolvimento, migração de Banco de Dados, garantindo a segurança dos dados e permitindo acessibilidade à pessoa com deficiência;
- **EPROTWEB2.0 (Sistema de Protocolo Administrativo Eletrônico pela Web)**
- Migração do PROT para EPROTWEB e Migração da camada de visualização com acessibilidade (melhorias de usabilidade);
- Implementação do menu de Cadastro de Protocolos e Guias em Lote;
- **GQUEST (Sistema de Gerenciamento de Questionários)**
- Migração da camada de visualização com acessibilidade - Melhorias de usabilidade;
- **CCOM (Sistema de Controle de Comissões)**
- Migração da camada de visualização com acessibilidade - Melhorias de usabilidade;
- **SISMAT (Sistema de Controle de Materiais)**
- Nova funcionalidade para efetuar lançamento de bens intangíveis (código de despesa 449040 e 449092) no saldo do almoxarifado;
- **SISLIC**
- Criação do módulo de aviso/edital de contratação direta (dispensa de licitação) com as requisições (RM, RS e RP) com integração na aba de contratos não licitados e com o COMPRAS.GOV;
- **SISCAN**
- Criação de perfil étnico-racial a pedido do CNJ, na tela de Cadastro de Contrato (Cadastros -> Funcionários -> Prestador de Serviços) criar o campo, ao lado do campo "Sexo" lista suspensa com o nome de "Raça/Cor" contendo as informações "Preto(a)", "Pardo(a)", "Branco(a)", "Amarelo(a)", e; "Indígena".
- Criação de funcionalidade permitindo uma RPS para vários contratos de fornecedores diferentes;
- **ARQWEB**



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

- Recepção de processos digitalizados (mesmo que não indexados ou virtualizados);
- ESOU**
- Criação de um filtro nos relatórios de estatística por RECLAMAÇÃO e ELOGIO, de modo a ser possível para a Ouvidoria, ao imprimir o relatório, agrupar por todos os “tipos de serventias”;
- SISCOR (Sistema de Correspondências)**
- Funcionalidade de digitalização e armazenamento da imagem do AR (Aviso De Recebimento);
- PNCP (Portal Nacional de Compras Públicas)**
- Integração do sistema de Licitações (SISLIC) com o Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP), em atendimento à Lei 14133/21 - Nova lei de licitações e contratos;
- REQPECUNIAMAG e FOLHA (Sistema de Requerimento de Pecúnia e Folha de Pagamento)**
- Integração dos requerimentos de conversão de férias, plantão e licença especial em pecúnia de magistrados com o sistema Folha;
- SPEDOADM**
- Manutenção evolutiva do relatório de Serventias com Horário Estendido para apresentar os dados do mesmo dia em que o horário foi estendido, mesmo que a serventia ainda não tenha realizado nenhuma alteração na publicação (inserir, alterar ou excluir uma matéria); e disponibilizar opções de ordenamento dos dados;
- RENAUXCRECHE WEB (Sistema de Renovação de Auxílio-Creche na web)**
- Implantação de funcionalidade de comprovação de auxílio-creche;
- SHF (Sistema de Histórico Funcional)**
- Implantação de funcionalidade para inclusão de provimentos de enquadramento em lote para servidores alcançados pela ADI-3782;
- GPES WEB (Sistema de Pessoas na Web)**
- Implantação de funcionalidade de consulta de arquivos remessa do PASEP.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

- Implantação de funcionalidade para integração, consolidação e envio dos eventos S-2200 de servidores e magistrados junto ao MPS-eSocial para atender ao eSocial;
- GEAUX (Sistema de Gestão de Pessoal – Juiz Leigo)**
- Melhorias com o Cadastro de Metas de Projetos de Sentença;
 - Melhorias na rotina de importação e detecção de inconsistências, como processos não importados ou de pagamentos em multiplicidade;
 - Melhorias nos relatórios de conferência de pagamento dos Juízes Leigos;
- SFE-MAC (Selo de Fiscalização Eletrônico - Módulo de Apoio à CGJ)**
- Relatórios para monitoramento e fiscalização de inconsistências de Atos de Autenticação;
 - Relatório Gerencial para estudos da relação de percentual despesa/receita dos serviços extrajudiciais;
 - Atualização das melhorias na geração do reembolso do FUNARPEN.
 - Melhoria no controle dos dados de Titulares e delegatários;
- SFE-MAS (Selo de Fiscalização Eletrônico - Módulo de Apoio as Serventias)**
- Integração com o Sistema de Arrecadação, a fim de que a GRERJ emitida por Juiz de Paz esteja dentro do Módulo de Apoio as Serventias e devidamente contabilizada;
 - Projeto de compartilhamento do acesso ao banco de dados extrajudicial, relativos aos Atos de Óbitos;
 - Projeto de compartilhamento com a PREV-RIO de Atos de Óbitos e Casamentos referente ao Processo 2020-0635664;
- SCMWEB**
- Atualização de Tecnologia;
- SCM**
- Relatório mandados com audiência por Serventia/Oficial;
 - Relatório: mandados com Oficiais/mandados vencidos;
 - Visualizar, baixar, imprimir mandados e seus anexos ao mesmo tempo em uma única vez;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

- Integração do EJUD com SCM.

-DCP

- Implementação de Filtro de “Competência” na tela de “Quantidade de Processos/Documentos Por Local Virtual.
- Criação do 8º Núcleo de Justiça 4.0 – Direito Fazendário – Dívida Ativa do Estado e do Município do Rio de Janeiro.
- E criação do 9º Núcleo de Justiça 4.0 – DETRAN.
- Possibilitar que as Varas de Competência Família sejam avisadas pelas Varas de Competência Violência Doméstica quando existem feitos entre as mesmas partes.
- Melhorias para atender ao “Grupo de Sentença” de forma a possibilitar a extração de relatórios da produtividade.
- Alteração da tela de Arquivamento para que os processos possam ser arquivados somente com o tipo de arquivamento definitivo.

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

- (...)

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
<NÃO APLICÁVEL>	<NÃO APLICÁVEL>
<NÃO APLICÁVEL>	<NÃO APLICÁVEL>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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, continuamos com o deficit de servidores com formação de TIC, para estar em conformidade com orientações do CNJ.
Tecnologia da Informação	X			Esta Secretaria tem dado ênfase a projetos visando o aumento da capacidade de processamento do banco de dados, capacidade de armazenamento e capacidade dos canais de comunicação.
Infraestrutura		X		Além da melhoria continua do monitoramento proativo, esta Secretaria vem trabalhando para que os ativos de infraestrutura estejam atualizados e cobertos por contratos de manutenção que garantam a diminuição dos riscos de indisponibilidade dos sistemas informatizados. O sistema de cópias de segurança (backup) passa por um processo de modernização, com ampliação de capacidade e ferramentas mais modernas de proteção dos dados.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Ao longo do 1º Semestre de 2023, esta Secretaria Geral de Tecnologia da Informação, SGTEC, manteve o planejamento programado, principalmente no que se refere à definição e execução dos Projetos desta Secretaria Geral.

No início desta Gestão foram definidos dois Projetos Estratégicos pela administração superior: Implementação e atualização do gerenciamento de serviços baseados no



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

ITIL4 e Aquisição e implantação de Infraestrutura de Nuvem (Cloud), que estão elencados no Capítulo 2 deste relatório.

Na área da Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados buscou-se, neste início de biênio, viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ. A Administração atual do PJERJ revisou e estabeleceu cinco objetivos estratégicos vinculados ao referido tema:

- Aprimoramento da gestão da infraestrutura e dos equipamentos de TI;
- 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.

Destaca-se que a Matriz de Indicadores Estratégicos do PJERJ foi revisada pelo Ato Executivo nº 93/2023, para fins de alinhamento aos objetivos da atual Administração Superior, revisando e definindo novos Indicadores Estratégicos para Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC): Indicador IGovTIC-JUD e Índice de Processos Eletrônicos Novos, elencados no capítulo 3 deste relatório.

Também foi dado prioridade para a elaboração do PDTIC; Revisão do Plano de Contratações de 2023; Elaboração do Plano de Contratações de 2024; Elaboração da Política de Governança; Atualização da Matriz de Requisitos; Atualização do Portal da SGTEC; além da elaboração de Estudo para a Gratificação de TIC, elencados no capítulo 5 deste relatório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

Indicador Estratégico – IGovTIC-JUD					
(Ato Executivo TJ Nº 93/2023)					
Perspectiva: Aprendizado e Crescimento					
Macrodesafio: Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados					
Objetivo Estratégico: Aprimoramento da governança de TIC					
Tipo de Indicador	Desempenho	Unidade Responsável	SGTEC		
Periodicidade	Anual				
Fórmula					
Linha de base					
Ano	Resultado				Meta
	2020	2021	2022	2023	2023
Valor	71,43	68,60	88,32	Resultado em Agosto/23	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

Indicador Estratégico – Índice de Processos Eletrônicos Novos					
(Ato Executivo TJ Nº 93/2023)					
Perspectiva: Aprendizado e Crescimento					
Macrodesafio: Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados					
Objetivo Estratégico: Aprimoramento de mecanismos de celeridade jurisdicional, buscando a razoável duração do processo/ Aprimoramento dos sistemas institucionais e geração de inovações tecnológicas					
Tipo de Indicador	Desempenho	Unidade Responsável	SGTEC		
Periodicidade	Trimestral				
Fórmula	$(\text{total de processos eletrônicos novos} / \text{total de processos novos}) \times 100$				
Linha de base					
Ano	Resultado				Meta
	2020	2021	2022	2023	2023
Valor	97,76%	95,23%	94,33%	93,18%	

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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	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/22		2º trimestre/22		3º trimestre/22		4º trimestre/22		Resultado no Per.		
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		132.480		525.600
		Conexões bem sucedidas		128.330		127.240		131.089		131.871		518.529
		Conexões sem sucesso		1270		3800		1391		609		7.071
	Percentual de bem sucedidas		99,02%		97,10%		98,95%		99,54%		98,65%	
	2022	1º trimestre/23		2º trimestre/23		3º trimestre/23		4º trimestre/23		Resultado no Per.		
		Conexões coletadas		129.600		131.040						260.640
		Conexões bem sucedidas		129.159		129.140						258.299
		Conexões sem sucesso		441		1900						2.341
		Percentual de bem sucedidas		99,66%		98,55%						99,11%
RESULTADOS NO PERÍODO												
LINHA DE BASE (2012)	99,52%											
MÉDIA PERÍODO ATUAL	98,65%											
RESULTADO ATUAL	99,11%											
META	> 99,50%											
ANÁLISE CRÍTICA												
Em maio de 2023 houve algumas indisponibilidades do banco TJ04 devido a excesso de acessos provenientes de alto uso do serviço MNI disponibilizado para outros órgãos parceiros. Explico. O MNI existe para o compartilhamento de dados com outros órgãos, mas há órgãos implementando funcionalidades de seus sistemas com base em consulta essa base, ou seja, o volume aumentou e ainda houve um dos órgãos que perdeu a sua base de dados e estava recuperando a sua base varrendo a nossa base de dados, sem comunicação.												
AÇÕES GERENCIAIS												
Quanto ao MNI, houve alinhamento com comunicação aos respectivos órgãos para estreitar comunicação de atividades fora da normalidade de consumo dos sistemas corporativos desses órgãos.												
Responsável pela emissão do relatório:			Sidney Aloisio Ferreira Pryor			Responsável (aprovação e divulgação):			Braulio Souza			
						Data:			20/07/2023			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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 GNAV	UNIDADE DE MEDIDA	Nº chamadas telefônicas Média no Período													
EVOLUÇÃO	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	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%												
	2023	Chamadas Recebidas	jan-23	40.419	fev-23	37.854	mar-23	47.363	abr-23	38.298	mai-23	38.303	jun-23	35.065													39.550
		Chamadas Atendidas	36.920	33.586	43.256	34.474	37.010	33.576							36.470												
		Desistências	3.499	4.268	4.107	3.824	1.293	1.489	0	0	0	0	0	0	1.540												
		Nº Atendentes	65	65	67	66	65	63							65												
		Percentual Atendidas	91%	89%	91%	90%	97%	96%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	92%											
RESULTADOS NO PERÍODO																											
Linha de Base	71%																										
MÉDIA PERÍODO	87%																										
RESULTADO ATUAL (2021)	#DIV/0!																										
META	> 95%																										
ANÁLISE CRÍTICA	O retorno do recesso judiciário seguido da posse da nova administração, com a necessidade de mudanças de acessos de usuários e configurações em novas lotações, elevou a quantidade de solicitações de serviço de TI. Dessa forma, houve o incremento do número de ligações recebidas, o que levou ao aumento de ligações não atendidas. A partir da normalização da demanda, a porcentagem de ligações voltou, no mês de maio de 2023, a valores acima de 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:	18/07/2023						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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	Índice de capacidade de atendimento do volume de solicitações da SGTEC			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Atender usuários dos Serviço de Tecnologia da Informação														
FINALIDADE	Comparar quantas solicitações ingressaram no período e quantas solicitações foram fechadas no mesmo período para saber se a equine de atendimento da SGTEC está dando vazão ao volume de solicitações que ingressam na SGTEC										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	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%					
	2023		jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Somatório do Período				
	Qtd solicitações Abertas	36.739	35.150	45.534	32.329	41.370	39.445							230.567					
	Qtd Solicitações Atendidas	36.292	34.717	46.326	32.490	41.555	39.589							230.969					
	Qtd Não Atendida	447	433	-792	-161	-185	-144	0	0	0	0	0	0	-402					
	Percentual Atendidas	98,8%	98,8%	101,7%	100,5%	100,4%	100,4%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100,17%					
RESULTADOS NO PERÍODO																			
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																	
MÉDIA PERÍODO(2015)	100%	98%	99%	99%	100%	99%	101%	103%	100%	101%	100%	99%	104%	99%	99%	102%	100%	100%	100%
RESULTADO ATUAL (2021)	100%	98,3%	98,8%	98,7%	100,4%	99,5%	100,9%	102,7%	99,9%	100,5%	100,2%	98,8%	98,8%	101,7%	100,5%	100,4%	100,4%	100,4%	
META (2021)	> 95%	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23
ANÁLISE CRÍTICA	A produtividade dos técnicos tem se mantido regular, mesmo com o aumento da demanda apresentado no mês de março/23. A porcentagem permanece estável, de acordo com 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:			18/07/2023				