



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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

Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)		
	Período de Referência: 2022	Emitido em: 20/07/2022	Aprovado por: Virna Amorim

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

SUMÁRIO

1. GESTÃO DE PESSOAS NO TJERJ	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	8
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	11
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	11
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	12
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	13
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	14
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS	16



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 (do mês de referência)

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fonte: DGTEC



Estações de trabalho: **27.592**

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: **93,80%**

Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: **113.707**

Processos físicos: **7.055**
Processos eletrônicos: **106.652**

Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): **3.292.918**

Processos físicos: **555.815**
Processos eletrônicos: **2.737.104**

Acervo 1ª Instância (com dívida ativa): **7.020.254**

Processos físicos: **962.137**
Processos eletrônicos: **6.058.117**

Acervo 2ª Instância (sem Conselho da Magistratura): **152.801**

Processos físicos: **4.547**
Processos eletrônicos: **148.254**



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)
PE – Digitalização de Processos Físicos	41,44 %	51,52%	Este Projeto tem o objetivo de digitalizar todo o acervo de processos judiciais até o final desta gestão. Apesar de o Cronograma do PE, ter atingido 51,52% nesse semestre, a digitalização de processos físicos em andamento está em 88,00%, restando somente 12,00% de processos físicos no PJERJ. Acervo geral em trâmite no PJERJ 30/06/2022: Físicos: 746.964 Eletrônicos: 5.680.103
PE - Atualização do Parque Tecnológico (continuação)	72,00 %	36,45%	Atraso nas entregas dos equipamentos (micros e scanners), e contratações de novos equipamentos, atrasaram o cronograma. E novas impressoras serão adquiridas somente em 2023.



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

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

PE - Justiça 4.0	93,00 %	36.36%	Esse projeto é dividido em 2 subprojetos, e o percentual deles será revisto, para demonstrar melhor a realidade do que já foi realizado. O subprojeto Domicílio eletrônico (Backend) foi entregue, e subprojeto do Painel do usuário falta a criação de serviços e decisões de negócio/arquitetura do CNJ, para finalizar o desenvolvimento do sistema. A área de requisitos do CNJ não disponibilizou a especificação de requisitos para o desenvolvimento do sistema, acarretando no atraso do desenvolvimento pelo TJRJ.
PE - Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (continuação)	86,00 %	66,00%	Implantação da fase final da Infância e juventude, foi postergada para o ano de 2022, por determinação da administração superior, atendendo solicitação da D.P.; Quanto a parte da dívida ativa, por ser um projeto Nacional, foi necessário adequação ao cronograma do CNJ;
PE - Novo Sistema de Gestão de Acesso (continuação)	100,00%	76,00%	Problema na disponibilização de infraestrutura atrasaram o início de homologação e implantação do sistema.
PE - Estudo para Solução de Contingência de infraestrutura de TIC (continuação)	100,00%	66,00%	Atrasos na geração de documentação técnica da contratação de COLOCATION impactou na finalização do projeto.



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
Índice de processos eletrônicos novos 93,80 %	O percentual no 1º semestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano. Esse percentual costuma se estabilizar ao longo do ano e aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e consequentemente gerando uma maior distribuição.
Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI 81,23 %	Houve melhora do indicador em relação ao trimestre anterior. Atualização do parque em andamento, contribuirá para melhor evolução do indicador, e atingimento da meta que é >85,00%.



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
Disponibilidade do Banco de Dados 97,10 %	Em abril de 2022 iniciou uma série de indisponibilidades dos bancos TJ01 e TJ03 que perduraram até o início do mês de maio. O que fez o Indicador ter uma leve queda no 2º semestre de 2022.
Eficácia do Call Center 81,00 %	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 99,46%	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 %.

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 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 1º semestre de 2022:

- Distribuição de monitores com webcam em todos os micros dos gabinetes e cartórios das Varas Cíveis e Criminais da Capital para atendimento ao Balcão Virtual;
- Substituição de microcomputadores dos Gabinetes dos Desembargadores, 1VP, 2VP, 3VP e Secretarias de Câmaras;
- Substituição dos microcomputadores das Comarcas Regionais do 13º NUR;
- Instalação de webcam em todos os gabinetes e cartórios das Comarcas Regionais, Juizados da Capital e das Comarcas do Interior para atendimento ao Balcão Virtual;
- Entrega de notebook para os novos magistrados;
- Preparação e acompanhamento do treinamento prático no sistema de coleta de dados biométricos do CNJ para representantes de órgãos públicos estaduais ocorrido nas dependências do PJERJ;
- Aquisição e instalação de um equipamento de armazenamento de dados (Storage) para contingência dos arquivos do processo eletrônico (GED). Início da operação em 09/05/2022.
- Instalação de 117 Switches de Acesso modelo Juniper EX3400.
- Ajuste no Portal de Serviços para contemplar o novo sigilo de 1ª Instância;
- Disponibilização do aplicativo App Escritório Virtual;
- Ajuste no Portal de Serviços para contemplar o Núcleo 4.0;



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

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

- Início do levantamento do novo sistema SISNAT para o Núcleo de Assessoria Técnica;
- Implantação das ETICs e ETICrims na utilização do Portal para recebimento de comunicações eletrônicas das VIJ e Viol. Dom e Família;
- Cadastro de PGMs e outras autarquias em apoio à expansão do PJE;
- Ajustes finais do Sistema de adoção;
- Disponibilização dos Painéis de gestão de serventias – Qlick;
- Relatórios estatísticos PJe: Meta 1, Autos Conclusos +10, +20, +30 dias PJE e processos Paralisados +30 dias, Sentença analítico todos para crime e Relatório de indicadores cível e crime 2022.
- Implantação do novo sistema SISPEJUD - cadastro de Peritos;
- Implantação do Ofício Requisitório (OFREQ) conforme Res. CNJ 303/2019 (Precatórios);
- Integração do OFREQ com os sistemas processuais (DCP, eJUD e PJe);
- Ranking de Transparência CNJ 2022 - disponibilização das gravações e atas das sessões de julgamento no site do TJRJ;
- Implementação do CODEX na 2ª instância;
- Integração do eJUD à PDPJ (Plataforma Judicial do Poder Judiciário);

Abaixo segue as principais entregas da área administrativa no 1º semestre de 2022:

RECADWEB

- Atualização do Projeto de Prova de Vida com integração com o GOV.BR;

GEAUX x PJe

- Melhoria para importar projetos de sentença do PJe com melhor performance.

SFE-MAC

- Integração de dados de servidores do Extrajudicial entre o MAC e o SCOLWEB.



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

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

SFE-MAS

- Implantação de Atos Notariais Eletrônicos;

SISCART

- Aplicativo Detran – Carteira Funcional Digital, para emissão das novas carteiras funcionais (Convênio DETRAN).

UNIV

- Alteração para possibilitar inclusão de vários agentes integradores;
- Alteração para inclusão dos estagiários obrigatórios / não remunerados;

ESOU

- Implementação do Atendimento por Balcão Virtual. 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.

PORTARIA DE CUSTAS

- Estabelecimento dos novos valores, no Sistema PORTARIA, relativos à alteração na Lei Estadual de Custas (3.350/99), que proporcionou a atualização automática dos novos valores do Sistema SMR e, principalmente, da GRERJ Eletrônica.

ARRECINTEGRAWEB

- Sistema de ARRECINTEGRAWEB X EJUD: integração (de fato) do EJUD com a Arrecadação Integrada Web, permitindo o cadastro e envio da certidão de débitos judiciais “on line” ao DEGAR.

SISTEMA DE COBRANÇA

- Ampliação da disponibilização, no Portal do TJRJ, aos jurisdicionados de GRERJs de Cobrança Administrativa, considerando as seguintes disponibilizações:
 1. Disponibilização da Notificação Remanescente para Débitos com parcelamento atrasado;
 2. Disponibilização da GRERJ Remanescente para Débitos com parcelamento atrasado;
 3. Disponibilização da conferência automática de Certidão de Débitos enviadas a Protesto;



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

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

4. Disponibilização do valor ainda devido para Débitos com pagamentos parciais.

GRP

- Sistema adquirido pela DGPCF que substituiu o SOF. Em produção a partir de maio/2022.

PORTAIS INTRANET

- Portal das Turmas Recursais
- Governança

SISTUSU

- Rotina de inativação automática com a inclusão de outras origens, como por exemplo, Juízes Leigos e estagiários.

NOVA DLL

- Criação de uma nova DLL para o DCP e E-JUD para ficar aderente ao PDPJ.

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) 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, constata-se que há necessidade de aumento do quadro de analista de TI. Mesmo com a entrada de novos servidores do último concurso, continuamos com deficit de servidores com formação de TIC, para estar em conformidade com orientações do CNJ.
Tecnologia da Informação		x		Visando atender o crescimento da demanda, além da Pandemia COVID-19, esta Diretoria 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 do 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 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) DO 1º SEMESTRE

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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Ao longo do 1º semestre de 2022, 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.

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. Uma das prioridades e desafios desse Biênio para a área de Tecnologia da Informação (DGTEC).

Nesse 1º semestre de 2022, a digitalização de processos físicos em andamento está em 88,00%, restando somente 12,00% de processos físicos no PJERJ.

Acervo geral em trâmite no PJERJ 30/06/2022: Físicos: 746.964, Eletrônicos: 5.680.103;

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) DO 1º SEMESTRE

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 PJRJ / 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
	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
		94,71%	95,39%	92,43%	95,34%	94,01%	93,80%							
		RESULTADOS NO PERÍODO												
	LINHA DE BASE	0,00%												
	RESULTADO ATUAL	76,68%												
META	100,00%													
		<p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p>					<p>Índice de processos eletrônicos novos</p>							
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 1º semestre 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: 20/07/2022				



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

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	X	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	1º Trim. 2021		2º Trim. 2021		3º Trim. 2021		4º Trim. 2021		Resultado no Per.
		78,97%		81,23%		80,70%		80,00%		78,38
	2022	1º Trim. 2022		2º Trim. 2022		3º Trim. 2022		4º Trim. 2022		
		79,00%		80,00%						81,23
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE	88,00%									
RESULTADO ATUAL	81,23%									
META	85,00%									
ANÁLISE CRÍTICA	Houve melhora do indicador em relação ao trimestre anterior.									
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: 07/07/2022		



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

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	2021	1º trimestre/21		2º trimestre/21		3º trimestre/21		4º trimestre/21		Resultado no Per.
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		525.600
		Conexões bem sucedidas		129.457		130.319		131.566		523.094
		Conexões sem sucesso		143		721		914		2.506
	Percentual de bem sucedidas		99,89%		99,45%		99,31%		99,45%	
	99,89%		99,45%		99,31%		99,45%		99,53%	
	2022	1º trimestre/22		2º trimestre/22		3º trimestre/22		4º trimestre/22		Resultado no Per.
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		260.640
		Conexões bem sucedidas		128.330		127.240		131.566		255.570
		Conexões sem sucesso		1270		3800		914		5.070
Percentual de bem sucedidas		99,02%		97,10%		99,45%		98,06%		
99,02%		97,10%		99,45%		99,45%		98,06%		
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE (2012)	99,52%									
MÉDIA PERÍODO ATUAL	99,53%									
RESULTADO ATUAL	98,06%									
META	> 99,50%									
<p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p>										
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): Bráulio Souza				Data: 19/07/2022		



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 Winav	UNIDADE DE MEDIDA	Nº chamadas telefônicas																																				
EVOLUÇÃO	2021	Chamadas Recebidas	jan-21	fev-21	mar-21	abr-21	mai-21	jun-21	jul-21	ago-21	set-21	out-21	nov-21	dez-21	Média no Período																																			
		Chamadas Atendidas	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																																			
		Desistências	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																																			
		Nº Atendentes	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																																			
		Percentual Atendidas	51	51	49	48	49	52	63	64	60	63	64	66	57																																			
	2022	Chamadas Recebidas	71%	46%	72%	66%	-	77%	71%	77%	84%	64%	68%	82%	69%																																			
		Chamadas Atendidas	jan-22	fev-22	mar-22	abr-22	mai-22	jun-22	jul-22	ago-22	set-22	out-22	nov-22	dez-22	Média no Período																																			
		Desistências	27.523	34.408	35.381	37.406	37.937	27.122							33.296																																			
		Nº Atendentes	15.650	20.518	29.850	34.351	35.078	26.860							27.051																																			
		Percentual Atendidas	11.873	13.890	5.531	3.055	2.859	262							6.245																																			
RESULTADOS NO PERÍODO														62																																				
RESULTADO ATUAL (2021)														81%																																				
META														> 95%																																				
<p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p> <table border="1"> <tr> <td>71%</td><td>46%</td><td>72%</td><td>66%</td><td>0%</td><td>77%</td><td>71%</td><td>77%</td><td>84%</td><td>64%</td><td>68%</td><td>82%</td><td>57%</td><td>60%</td><td>84%</td><td>92%</td><td>92%</td><td>99%</td> </tr> <tr> <td>jan-21</td><td>fev-21</td><td>mar-21</td><td>abr-21</td><td>mai-21</td><td>jun-21</td><td>jul-21</td><td>ago-21</td><td>set-21</td><td>out-21</td><td>nov-21</td><td>dez-21</td><td>jan-22</td><td>fev-22</td><td>mar-22</td><td>abr-22</td><td>mai-22</td><td>jun-22</td> </tr> </table>															71%	46%	72%	66%	0%	77%	71%	77%	84%	64%	68%	82%	57%	60%	84%	92%	92%	99%	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
71%	46%	72%	66%	0%	77%	71%	77%	84%	64%	68%	82%	57%	60%	84%	92%	92%	99%																																	
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																																	
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: 14/07/2022																																								



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	--	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								194.195
	Qtd Solicitações Atendidas	23.825	30.693	36.888	28.324	39.563	33.846								193.139
	Qtd Não Atendida	408	367	478	-104	205	-298								1.056
	Percentual Atendidas	98,3%	98,8%	98,7%	100,4%	99,5%	100,9%								99,46%
RESULTADOS NO PERÍODO		<div style="text-align: center;"> EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO </div>													
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%														
MÉDIA PERÍODO(2015)	100%														
RESULTADO ATUAL (2021)	99%														
META (2021)	> 95%														
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: 14/07/2022					