**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

|  |
| --- |
| **RIGER – RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS** |
|  |
| **Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC)** |



|  |
| --- |
| **Ano: 202X** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Semestral** |  | **Anual** |

**ATENÇÃO!** Marque com um X uma das opções acima, conforme o período das informações: 1º semestre (consolida as informações do 1º semestre) ou anual (as informações do 1º semestre são acumuladas às do 2º semestre para fins de consolidação do ano vigente).

|  |  |
| --- | --- |
| **Dados do Relatório** | |
| **Elaborado por:** | **XXXXXX** |
| **Aprovado por:** | **XXXXXX** |
| **Data de Emissão:** | **XX/XX/XX** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Dados Referenciais da Unidade Emissora do RIGER** | |
| **Denominação:** | **Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC)** |
| **Telefone:** | **(21) 3133-9010** |
| **Link:** | <https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/secretarias-gerais/sgtec> |
| **CNPJ:** | **28.538.734/0001-48** |
| **E-mail Geral:** | [sgtec@tjrj.jus.br](mailto:sgtec@tjrj.jus.br) |

Sumário

[1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 6](#_Toc189057010)

[.2. ESTRUTURA DA SECRETARIA-GERAL 7](#_Toc189057011)

[2.1. Objetivo 7](#_Toc189057012)

[2.2. Administração Superior 10](#_Toc189057013)

[3. DEPARTAMENTOS 11](#_Toc189057014)

[3.1 - Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DETIC) 11](#_Toc189057015)

[3.2 - Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE) 12](#_Toc189057016)

[3.3 - Departamento de Sistemas Administrativos (DESAD) 13](#_Toc189057017)

[3.4 - Departamento de Gestão e Governança de TIC (DEGET) 15](#_Toc189057018)

[3.5 - Departamento de Sistemas Judiciais (DEJUD) 16](#_Toc189057019)

[4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA SGTEC 18](#_Toc189057020)

[4.1 – Rotinas Administrativas (RADs) Gerais: 18](#_Toc189057021)

[4.2 – Rotinas Administrativas (RADs) Operacionais: 18](#_Toc189057022)

[5. INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS 21](#_Toc189057023)

[5.1 – IGovTIC-JUD 21](#_Toc189057024)

[5.2 – Índice de Processos Eletrônicos Novos 21](#_Toc189057025)

[5.3 – Disponibilidade do Banco de Dados. 22](#_Toc189057026)

[5.4 – Relatório Demonstrativo da Eficácia do Call Center 23](#_Toc189057027)

[5.5 – Índice de capacidade de atendimento do volume de solicitações da SGTEC 24](#_Toc189057028)

[6. GOVERNANÇA DE TIC 25](#_Toc189057029)

[6.1 Reestruturação do Escritório de Projetos 25](#_Toc189057030)

[6.2 Construção de Painéis de Governança 25](#_Toc189057031)

[6.3 Observabilidade 25](#_Toc189057032)

[6.4 Playbook de Desenvolvimento de Software 25](#_Toc189057033)

[6.5 Melhorias na governança das contratações de TIC 25](#_Toc189057034)

[6.6 Mapeamento dos macroprocessos da SGTEC 25](#_Toc189057035)

[6.7 Gestão de Riscos de TIC 25](#_Toc189057036)

[6.8 Implantação de nova solução ITSM 25](#_Toc189057037)

[6.9 Capacitação das equipes 26](#_Toc189057038)

[6.10 Implementação da GETIC 26](#_Toc189057039)

[6.11 Disponibilização do Portal SGTEC 26](#_Toc189057040)

[6.12 Portfolio de Softwares e Especialistas 26](#_Toc189057041)

[7. Infraestrutura e Segurança da Informação 26](#_Toc189057042)

[7.1 Contratos Multicloud (nuvem) 26](#_Toc189057043)

[7.2 Aquisição de equipamentos e serviços 26](#_Toc189057044)

[7.3 Segurança da Informação 26](#_Toc189057045)

[7.3.1 - Segurança de Computadores e Usuários 26](#_Toc189057046)

[8. SISTEMAS E APLICAÇÕES INSTITUCIONAIS 26](#_Toc189057047)

[8.1 - Sistema EPROC: 26](#_Toc189057048)

[8.2 Evolução contínua dos sistemas PJe e eJUD 27](#_Toc189057049)

[**8.2.1 Evoluções PJE (Processo Judicial Eletrônico)** 27](#_Toc189057050)

[**8.2.2 Evoluções eJUD (Sistema Eletrônico de Movimentação Processual de 2ª Instância)** 27](#_Toc189057051)

[8.3 Evolução dos Sistemas Corporativos de Gestão de Pessoas (GPES/GPESWEB) 27](#_Toc189057052)

[8.4 Contratação de Profissionais Especialistas em Analistas de Requisitos, Testes e Qualidade: 27](#_Toc189057053)

[9. ATENDIMENTO, SUPORTE AO USUÁRIO E VIRTUALIZAÇÃO DO TRABALHO 27](#_Toc189057054)

[9.1 Renovação do quadro de suporte (atendimento e infraestrutura e segurança de computadores e usuários) 27](#_Toc189057055)

[9.2 Infraestrutura de Computadores e Usuários 27](#_Toc189057056)

[9.3 Automação de rotinas de atendimento com o avanço da observabilidade: 27](#_Toc189057057)

[10. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL 27](#_Toc189057058)

[10.1 Assistente IA (ASSIS) 1ª Instância 27](#_Toc189057059)

[10.2 Precedentes Qualificados 2ª Instância 28](#_Toc189057060)

[10.3 Projeto de Classificador de Classes e Assuntos 28](#_Toc189057061)

[10.4 Contratação de Fábrica de Software de IA 28](#_Toc189057062)

[10.5 Realização de Parcerias com Microsoft, Google e AWS 28](#_Toc189057063)

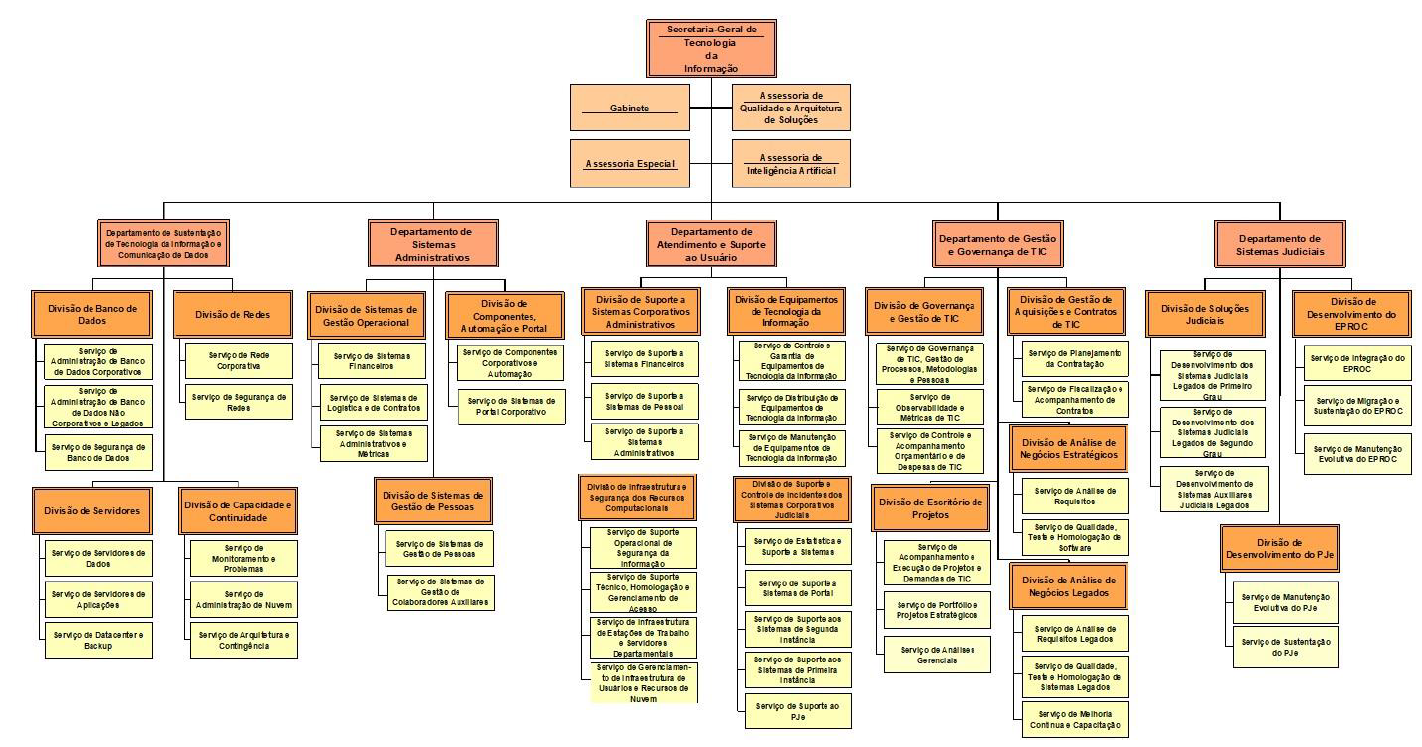
[11. OUTRAS REALIZAÇÕES NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 28](#_Toc189057064)

[11.1 Evolução de Sistemas Judiciais Legados 28](#_Toc189057065)

[11.2 Evolução de Sistemas Administrativos 28](#_Toc189057066)

[12. PLANILHAS DE INDICADORES – ESTRATÉGICOS, GERENCIAIS E OPERACIONAIS 29](#_Toc189057067)

# 1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



# .2. ESTRUTURA DA SECRETARIA-GERAL

## 2.1. Objetivo

A Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação tem por missão propiciar às unidades organizacionais do Poder Judiciário os recursos tecnológicos, os sistemas de informação e os serviços necessários à informatização de seus processos de gestão e operação, incumbindo-lhe, especialmente:

a) propor ao órgão colegiado de Governança de Tecnologia da Informação as diretrizes e prioridades estratégicas relacionadas à informatização das unidades organizacionais e dos processos de gestão e operação;

b) elaborar o plano diretor de tecnologia da informação para o Poder Judiciário, a partir de diretrizes e prioridades estratégicas homologadas pelo órgão colegiado de Governança de Tecnologia da Informação;

c) promover a realização de estudos voltados à prospecção de novas tecnologias, métodos e ferramentas para apoio ao processo de informatização do Poder Judiciário;

d) buscar soluções inovadoras de Tecnologia da Informação que contribuam para a melhoria da qualidade e agilidade da prestação jurisdicional;

e) estimular e coordenar o relacionamento com unidades de informatização de outros Tribunais, do Poder Executivo Estadual, do Ministério Público e de outras entidades externas, no sentido da integração entre bases de dados e sistemas de informação.

**São unidades da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação:**

**I - Gabinete;**

**II - Assessoria Especial;**

**III - Assessoria de Inteligência Artificial;**

**IV - Assessoria de Qualidade e Arquitetura de Soluções;**

**V - Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados;**

**VI - Divisão de Servidores;**

**VII - Serviço de Servidores de Dados;**

**VIII - Serviço de Servidores de Aplicações;**

**IX - Serviço de Datacenter e Backup;**

**X - Divisão de Redes;**

**XI - Serviço de Rede Corporativa;**

**XII - Serviço de Segurança de Redes;**

**XIII - Divisão de Banco de Dados;**

**XIV - Serviço de Administração de Banco de Dados Corporativos;**

**XV - Serviço de Administração de Banco de Dados Não Corporativos e Legados;**

**XVI - Serviço de Segurança de Banco de Dados;**

**XVII - Divisão de Capacidade e Continuidade;**

**XVIII - Serviço de Monitoramento e Problemas;**

**XIX - Serviço de Administração de Nuvem;**

**XX – Serviço de Arquitetura e Contingência;**

**XXI - Departamento de Sistemas Administrativos;**

**XXII - Divisão de Componentes, Automação e Portal;**

**XXIII - Serviço de Componentes Corporativos e Automação;**

**XXIV - Serviço de Sistemas de Portal Corporativo;**

**XXV - Divisão de Sistemas de Gestão Operacional;**

**XXVI - Serviço de Sistemas Financeiras;**

**XXVII - Serviço de Sistemas de Logística e de Contratos;**

**XXVIII - Serviço de Sistemas Administrativos e Métricas;**

**XXIX - Divisão de Sistemas de Gestão de Pessoas;**

**XXX - Serviço de Sistemas de Gestão de Pessoas;**

**XXXI - Serviço de Sistemas de Gestão de Colaboradores Auxiliares;**

XXXII - Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário;

XXXIII - Divisão de Equipamentos de Tecnologia da Informação;

XXXIV - Serviço de Controle e Garantia de Equipamentos de Tecnologia da Informação;

XXXV - Serviço de Distribuição de Equipamentos de Tecnologia da Informação;

XXXVI - Serviço de Manutenção de Equipamentos de Tecnologia da Informação;

XXXVII - Divisão de Infraestrutura e Segurança dos Recursos Computacionais;

XXXVIII - Serviço de Suporte Operacional de Segurança da Informação;

XXXIX - Serviço de Suporte Técnico, Homologação e Gerenciamento de Acesso;

XL - Serviço de Infraestrutura de Estações de Trabalho e Servidores Departamentais;

XLI - Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de Usuários e Recursos de Nuvem;

XLII - Divisão de Suporte e Controle de Incidentes dos Sistemas Corporativos Judiciais;

XLIII - Serviço de Estatística e Suporte a Sistemas;

XLIV - Serviço de Suporte a Sistemas de Portal;

XLV - Serviço de Suporte aos Sistemas de Segunda Instância;

XLVI - Serviço de Suporte aos Sistemas de Primeira Instância

XLVII - Serviço de Suporte ao PJe;

XLVIII - Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos;

XLIX - Serviço de Suporte a Sistemas Financeiros;

L - Serviço de Suporte a Sistemas de Pessoal;

LI - Serviço de Suporte a Sistemas Administrativos;

LII - Departamento de Gestão e Governança de TIC;

LIII - Divisão de Governança e Gestão de TIC;

LIV - Serviço de Governança de TIC, Gestão de Processos, Metodologias e Pessoas;

LV - Serviço de Controle e Acompanhamento Orçamentário e de Despesas de TIC;

LVI - Serviço de Observabilidade e Métricas de TIC;

LVII - Divisão de Gestão de Aquisições e Contratos de TIC;

LVIII - Serviço de Planejamento da Contratação;

LIX - Serviço de Fiscalização e Acompanhamento de Contratos;

LX - Divisão de Escritório de Projetos;

LXI - Serviço de Acompanhamento e Execução de Projetos e Demandas de TIC;

LXII - Serviço de Portfólio e Projetos Estratégicos;

LXIII - Serviço de Análises Gerenciais;

LXIV - Divisão de Análise de Negócios Estratégicos;

LXV - Serviço de Análise de Requisitos;

LXVI - Serviço de Qualidade, Teste e Homologação de Software;

LXVII - Divisão de Análise de Negócios Legados;

LXVIII - Serviço de Análise de Requisitos Legados;

LXIX - Serviço de Qualidade, Teste e Homologação de Sistemas Legados;

LXX - Serviço de Melhoria Contínua e Capacitação;

LXXI - Departamento de Sistemas Judiciais;

LXXII - Divisão de Soluções Judiciais;

LXXIII - Serviço de Desenvolvimento dos Sistemas Judiciais Legados de Primeiro Grau;

LXXIV - Serviço de Desenvolvimento dos Sistemas Judiciais Legados de Segundo Grau;

LXXV - Serviço de Desenvolvimento de Sistemas Auxiliares Judiciais Legados;

LXXVI - Divisão de Desenvolvimento do PJe;

LXXVII - Serviço de Manutenção Evolutiva do PJe;

LXXVIII - Serviço de Sustentação do PJe;

LXXIX - Divisão de Desenvolvimento do EPROC;

LXXX - Serviço de Integração do EPROC;

LXXXI – Serviço Migração e Sustentação do EPROC;

LXXXII - Serviço de Manutenção Evolutiva do EPROC.

## 2.2. Administração Superior

* **Secretário-Geral**: Daniel Haab

E-mail: [sgtec@tjrj.jus.br](mailto:sgtec@tjrj.jus.br)

* **RD:** João Romano

E-mail: deget.digoc[@tjrj.jus.br](mailto:romano.joao@tjrj.jus.br)

* **Substituto de RD**: Leandro Soares

E-mail: deget.segov@tjrj.jus.br

# 3. DEPARTAMENTOS

## 3.1 - [Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DETIC)](https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/secretarias-gerais/sgtec/detic)

Cabe ao **Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados** prover e supervisionar toda a infraestrutura de tecnologia da informação (TI) necessária ao bom desempenho das atividades do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

O **Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados** compreende as seguintes Unidades:

I - Divisão de Servidores;

II - Divisão de Redes;

III - Divisão de Banco de Dados;

IV - Divisão de Capacidade e Continuidade.

São unidades da **Divisão de Servidores:**

I - Serviço de Servidores de Dados;

II - Serviço de Servidores de Aplicações;

III - Serviço de Datacenter e Backup.

São unidades da **Divisão de Redes:**

I - Serviço de Rede Corporativa;

II - Serviço de Segurança de Redes.

São unidades da **Divisão de Banco de Dados:**

I - Serviço de Administração de Banco de Dados Corporativos;

II - Serviço de Administração de Banco de Dados Não Corporativos e Legados;

III - Serviço de Segurança de Banco de Dados.

São unidades da Divisão de Capacidade e Continuidade:

I - Serviço de Monitoramento e Problemas;

II - Serviço de Administração de Nuvem;

III - Serviço de Arquitetura e Contingência.

**Diretor:** Sidney Pryor

E-mail: [detic.asse@tjrj.jus.br](mailto:detic.asse@tjrj.jus.br)

## 3.2 - Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Cabe ao Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário:

a) administrar a política de equipamentos de informática de pequeno porte;

b) suprir o Secretário-Geral de Tecnologia da Informação e a Administração do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro de informações para tomada de decisões a respeito de equipamentos de informática de pequeno porte, tais como: obsolescência, situação do estoque, distribuição dos equipamentos, necessidades de aquisição e outras similares que com elas guardem relação;

c) administrar a política de aplicativos de apoio e sistemas;

d) suprir o Secretário-Geral de Tecnologia da Informação e a Administração de informações para tomada de decisões a respeito de aplicativos de apoio e sistemas, tais como: política de acessos, necessidades de aquisição e distribuição de licenças, dentre outras;

e) monitorar e controlar a produtividade e qualidade dos serviços de suporte, treinamento e implantação, coordenando as iniciativas de melhoria contínua dos serviços, bem como atuando junto às empresas externas contratadas, para que os níveis de serviços acordados sejam cumpridos;

f) administrar as políticas de treinamento e implantação de sistemas;

g) gerir os recursos humanos e tecnológicos do Departamento, de forma a alocá-los da melhor maneira possível nas divisões e serviços, de acordo com as necessidades e demandas de cada área;

h) controlar os processos administrativos que são encaminhados ao seu Departamento;

i) participar de reuniões junto a Administração para definição de estratégias e políticas envolvendo o suporte e treinamento sistemas ou equipamentos de pequeno porte e aplicativos de apoio.

**O Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário** compreende as seguintes Unidades:

I - Divisão de Equipamentos de Tecnologia da Informação;

II - Divisão de Infraestrutura e Segurança dos Recursos Computacionais;

III - Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos;

IV - Divisão de Suporte e Controle de Incidentes dos Sistemas Corporativos Judiciais.

São unidades da Divisão de Equipamentos de Tecnologia da Informação:

I - Serviço de Controle e Garantia de Equipamentos de Tecnologia da Informação;

II - Serviço de Distribuição de Equipamentos de Tecnologia da Informação;

III - Serviço de Manutenção de Equipamentos de Tecnologia da Informação.

São unidades da Divisão de Infraestrutura e Segurança dos Recursos Computacionais:

I - Serviço de Suporte Operacional de Segurança da Informação;

II - Serviço de Suporte Técnico, Homologação e Gerenciamento de Acesso;

III - Serviço de Infraestrutura de Estações de Trabalho e Servidores Departamentais;

IV - Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de Usuários e Recursos de Nuvem.

São unidades da Divisão de Suporte e Controle de Incidentes dos Sistemas Corporativos Judiciais:

I - Serviço de Estatística e Suporte a Sistemas;

II - Serviço de Serviço de Suporte a Sistemas de Portal;

III - Serviço de Suporte aos Sistemas de Segunda Instância;

IV - Serviço de Suporte aos Sistemas de Primeira Instância;

V - Serviço de Suporte ao PJe.

São unidades da Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos:

I - Serviço de Suporte a Sistemas de Pessoal;

II - Serviço de Suporte a Sistemas Financeiros;

III - Serviço de Suporte a Sistemas Administrativos.

**Diretora: Bárbara Ramos**

**E-mail:** [deatesecretaria@tjrj.jus.br](mailto:deatesecretaria@tjrj.jus.br)

## 3.3 - Departamento de Sistemas Administrativos (DESAD)

Cabe ao Departamento de Sistemas Administrativos:

a) responder pela concepção, desenvolvimento e implementação de sistemas de natureza administrativa para as unidades organizacionais do Poder Judiciário;

b) dar apoio técnico e operacional à construção e implementação de sistemas pelas divisões do Departamento;

c) responder, junto com o Departamento de Sistemas Judiciais, pela definição de metodologias, técnicas, ferramentas e padrões utilizados para o desenvolvimento de sistemas;

d) planejar, coordenar, controlar e divulgar o processo de desenvolvimento de sistemas;

e) fiscalizar o cumprimento e a observância dos critérios de desenvolvimento estabelecidos;

f) planejar e fiscalizar a adequada utilização de recursos nas atividades pertinentes aos sistemas de informação.

O **Departamento de Sistemas Administrativos** compreende as seguintes Unidades:

I - Divisão de Componentes, Automação e Portal;

II - Divisão de Sistemas de Gestão Operacional;

III - Divisão de Sistemas de Gestão de Pessoas.

São unidades da Divisão de Componentes, Automação e Portal:

I - Serviço de Componentes Corporativos e Automação;

II - Serviço de Sistemas de Portal Corporativo.

São unidades da Divisão de Sistemas de Gestão Operacional:

I - Serviço de Sistemas Financeiros;

II - Serviço de Sistemas de Logística e de Contratos;

III - Serviço de Sistemas Administrativos e Métricas.

São unidades da Divisão de Sistemas de Gestão de Pessoas:

I - Serviço de Sistemas de Gestão de Pessoas;

II - Serviço de Sistemas de Gestão de Colaboradores Auxiliares.

**Diretor:** Flávio Maceira

E-mail: [desis.secretaria@tjrj.jus.br](mailto:desis.secretaria@tjrj.jus.br)

## 3.4 - Departamento de Gestão e Governança de TIC (DEGET)

Cabe ao Departamento de Gestão e Governança de TIC prover e supervisionar toda gestão de TIC promovendo ações visando o alinhamento da Governança de TIC com a Governança Institucional.

O **Departamento de Gestão e Governança de TIC** compreende as seguintes Unidades:

I - Divisão de Governança e Gestão de TIC;

II - Divisão de Gestão de Aquisições e Contratos de TIC;

III - Divisão de Escritório de Projetos;

IV - Divisão de Análise de Negócios Estratégicos;

V - Divisão de Análise de Negócios Legados.

São unidades da Divisão de Governança e Gestão de TIC:

I - Serviço de Governança de TIC, Gestão de Processos, Metodologias e Pessoas;

II - Serviço de Observabilidade e Métricas de TIC;

III - Serviço de Controle e Acompanhamento Orçamentário e de Despesas de TIC.

São unidades da Divisão de Gestão de Aquisições e Contratos de TIC:

I - Serviço de Planejamento da Contratação;

II - Serviço de Fiscalização e Acompanhamento de Contratos.

São unidades da Divisão de Escritório de Projetos:

I - Serviço de Acompanhamento e Execução de Projetos e Demandas de TIC;

II - Serviço de Portfólio e Projetos Estratégicos;

III - Serviço de Análises Gerenciais.

São unidades da Divisão de Análise de Negócios Estratégicos:

I - Serviço de Análise de Requisitos;

II - Serviço de Qualidade, Teste e Homologação de Software.

São unidades da Divisão de Análise de Negócios Legados:

I - Serviço de Análise de Requisitos Legados;

II - Serviço de Qualidade, Teste e Homologação de Sistemas Legados;

III - Serviço de Melhoria Contínua e Capacitação.

**Diretor:** André Gurgel

E-mail: [sgtec.deget@tjrj.jus.br](mailto:sgtec.deget@tjrj.jus.br)

## 3.5 - Departamento de Sistemas Judiciais (DEJUD)

Cabe ao Departamento de Sistemas Judiciais:

a) responder pela concepção, desenvolvimento e implementação de sistemas de natureza corporativa judicial para as unidades organizacionais do Poder Judiciário;

b) fomentar a integração dos sistemas judiciais à PDPJ;

c) dar apoio técnico e operacional à construção e implementação de sistemas pelas divisões do Departamento;

d) responder, junto com o Departamento de Sistemas Administrativos, pela definição de metodologias, técnicas, ferramentas e padrões utilizados para o desenvolvimento de sistemas;

e) planejar, coordenar, controlar e divulgar o processo de desenvolvimento de sistemas judiciais;

f) fiscalizar o cumprimento e a observância dos critérios de desenvolvimento estabelecidos;

g) planejar e fiscalizar a adequada utilização de recursos nas atividades pertinentes aos sistemas de informação judiciais.

O **Departamento de Sistemas Judiciais** compreende as seguintes Unidades:

I - Divisão de Desenvolvimento do PJe;

II - Divisão de Desenvolvimento do EPROC;

III - Divisão de Soluções Judiciais.

São unidades da Divisão de Desenvolvimento do PJe:

I - Serviço de Manutenção Evolutiva do PJe;

II - Serviço de Sustentação do PJe.

São unidades de Desenvolvimento do EPROC:

I - Serviço de Integração do EPROC;

II - Serviço de Migração e Sustentação do EPROC;

III - Serviço de Manutenção Evolutiva do EPROC.

São unidades da Divisão de Soluções Judiciais:

I - Serviço de Desenvolvimento dos Sistemas Judiciais Legados de Primeiro Grau;

II - Serviço de Desenvolvimento dos Sistemas Judiciais Legados de Segundo Grau;

III - Serviço de Desenvolvimento de Sistemas Auxiliares Judiciais Legados.

**Diretor: Rafael Alves**

E-mail: [sgtec.dejud@tjrj.jus.br](mailto:sgtec.dejud@tjrj.jus.br)

# 4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA SGTEC

## 4.1 – Rotinas Administrativas (RADs) Gerais:

**RAD-SGTEC-040 -** [**Gerir o Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados**](https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/1621935/RAD-DGTEC-040-REV-5.pdf)

Estabelecer critérios e procedimentos gerais para a gestão do Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (SGTEC/DETIC) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

## 4.2 – Rotinas Administrativas (RADs) Operacionais:

**RAD-SGTEC-021 -** [**Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Cópias de Segurança de Dados**](https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/310842/RAD-DGTEC-021-REV-16.pdf)

Estabelecer critérios e procedimentos para a segurança da informação dos registros organizacionais armazenados eletronicamente, emitindo diretrizes gerais para sua confidencialidade, integridade e disponibilidade.

**RAD-DGTEC-039 -** [**Controlar Recebimento de Bens de Informática em Doação do Conselho Nacional de Justiça**](https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/1311243/RAD-DGTEC-039-REV-1.pdf)

Estabelecer critérios e procedimentos para o recebimento de bens de informática em doação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

**RAD-DGTEC-041 - Ciclo de Formação e Execução de Contratos de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Em revisão

**RAD-DGTEC-042 - Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Gestão de Aquisições e Contratos de TIC, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DIGAC) e demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de padronizar o processo de apoio à gestão dos contratos de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ)

**RAD-SGTEC-043 -** [**Administrar o Lançamento de Dados no Sistema Integrado de Gestão Fiscal – SIGFIS**](https://portaltj.tjrj.jus.br/documents/10136/5875994/RAD-DGTEC-043-REV-0.pdf)

Estabelecer critérios e procedimentos para auxiliar as unidades do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) no cadastramento, acesso e envio de dados ao Sistema Integrado de Gestão Fiscal – SIGFIS, para o exercício do controle externo da Administração Pública, disponibilizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – TCE-RJ.

**RAD-SGTEC-046 –** [**Gerenciar Análise de Negócio**](https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/402061460/RAD-SGTEC-046-REV-0.pdf)

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE) e às demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de fornecer informações sobre as operações de análise de negócio, levantamento de requisitos, homologação, capacitação e aculturamento de sistemas no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

**RAD-SGTEC-047 –** [**Gerenciar Problemas**](https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/402405037/RAD-SGTEC-047-REV-0.pdf)

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica aos Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE) e demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de fornecer informações sobre o tratamento de problemas de Informática no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

**RAD-SGTEC-048 – Gerenciar Desenvolvimento de Software**

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Sistemas Judiciais e ao Departamento de Sistemas Administrativos, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEJUD) e (SGTEC/DESAD) e demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de fornecer informações sobre o atendimento a demandas que originem o desenvolvimento de soluções de informática no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ).

**RAD-SGTEC-049 –** [**Gerenciar Incidentes**](https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/402404374/RAD-SGTEC-049-REV-0.pdf)

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE) e demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de fornecer informações sobre o tratamento de incidentes de Informática no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ).

**RAD-SGTEC-050 –** [**Gerenciar Requisições de Usuários**](https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/402405061/RAD-SGTEC-050-REV-0.pdf)

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE) e demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de fornecer informações sobre a instalação e manutenção de equipamentos, aplicativos de apoio e sistemas utilizados pelos usuários no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

**RAD-SGTEC-051 – Gerenciar Mudanças de TIC**

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DETIC) e demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de fornecer informações sobre o processo de gestão de mudanças que decorre em alterações na infraestrutura de TIC no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ).

**RAD-SGTEC-052 – Gerenciar a Disponibilidade e a Capacidade de TIC**

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DETIC) e demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de estabelecer o processo de gerenciamento de disponibilidade e capacidade dos serviços e ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ)

# 5. INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

## 5.1 – IGovTIC-JUD

|  |
| --- |
| IGovTIC-JUD |

|  |
| --- |
| Departamento de Gestão e governança de TIC (DEGET) |

|  |  |
| --- | --- |
| Situações verificadas | |
| Linha de base |  |
| Situação atual |  |
| Meta |  |



**Análise geral:**

xxxx

## 5.2 – Índice de Processos Eletrônicos Novos

|  |
| --- |
| Índice de Processos Eletrônicos Novos |

|  |
| --- |
| Departamento de sistemas judiciais (DEJUD) |

|  |  |
| --- | --- |
| Situações verificadas | |
| Linha de base |  |
| Situação atual |  |
| Meta |  |



**Análise geral:**

xxxx

## 5.3 – Disponibilidade do Banco de Dados.

|  |
| --- |
| Disponibilidade de Banco de Dados |

|  |
| --- |
| [Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DETIC)](https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/secretarias-gerais/sgtec/detic) |

|  |  |
| --- | --- |
| Situações verificadas | |
| Linha de base |  |
| Situação atual |  |
| Meta |  |



**Análise geral:**

xxxx

## 5.4 – Relatório Demonstrativo da Eficácia do Call Center

|  |
| --- |
| Relatório Demonstrativo da Eficácia do Call Center |

|  |
| --- |
| Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE) |

|  |  |
| --- | --- |
| Situações verificadas | |
| Linha de base |  |
| Situação atual |  |
| Meta |  |



**Análise geral:**

Xxxx

## 5.5 – Índice de capacidade de atendimento do volume de solicitações da SGTEC

|  |
| --- |
| Índice de capacidade de atendimento do volume de solicitações da SGTEC |

|  |
| --- |
| Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE) |

|  |  |
| --- | --- |
| Situações verificadas | |
| Linha de base |  |
| Situação atual |  |
| Meta |  |



**Análise geral:**

xxxx

# 6. GOVERNANÇA DE TIC

## 6.1 Reestruturação do Escritório de Projetos

Xxxxxxxx

## 6.2 Construção de Painéis de Governança

- Objetivo/Aquisição/Primeiros resultados

## 6.3 Observabilidade

-Necessidade / Conteúdo/ Validações/ Acompanhamento

## 6.4 Playbook de Desenvolvimento de Software

-Cenários / fluxo DIGAC

## 6.5 Melhorias na governança das contratações de TIC

- Identificação ações de melhoria / Novas RADs

## 6.6 Mapeamento dos macroprocessos da SGTEC

– Mapeamento / plano de gestão de riscos de TIC

## 6.7 Gestão de Riscos de TIC

XXXXXXXX

## 6.8 Implantação de nova solução ITSM

**Xxxxxxx**

## 6.9 Capacitação das equipes

**Xxxxxxx**

## 6.10 Implementação da GETIC

**Xxxxxx**

## 6.11 Disponibilização do Portal SGTEC

**Xxxxxxx**

## 6.12 Portfolio de Softwares e Especialistas

**Xxxxxx**

# 7. Infraestrutura e Segurança da Informação

## 7.1 Contratos Multicloud (nuvem)

xxxx

## 7.2 Aquisição de equipamentos e serviços

xxxx

## 7.3 Segurança da Informação

## 7.3.1 - Segurança de Computadores e Usuários

Xxxx

# 8. SISTEMAS E APLICAÇÕES INSTITUCIONAIS

## 8.1 - Sistema EPROC:

xxxx

## 8.2 Evolução contínua dos sistemas PJe e eJUD

### **8.2.1 Evoluções PJE (Processo Judicial Eletrônico)**

xxxx

### **8.2.2 Evoluções eJUD (Sistema Eletrônico de Movimentação Processual de 2ª Instância)**

xxxx

## 8.3 Evolução dos Sistemas Corporativos de Gestão de Pessoas (GPES/GPESWEB)

xxxx

## 8.4 Contratação de Profissionais Especialistas em Analistas de Requisitos, Testes e Qualidade:

xxxx

# 9. ATENDIMENTO, SUPORTE AO USUÁRIO E VIRTUALIZAÇÃO DO TRABALHO

## 9.1 Renovação do quadro de suporte (atendimento e infraestrutura e segurança de computadores e usuários)

xxxx

## 9.2 Infraestrutura de Computadores e Usuários

xxxx

## 9.3 Automação de rotinas de atendimento com o avanço da observabilidade:

xxxx

# 10. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

xxxx

## 10.1 Assistente IA (ASSIS) 1ª Instância

xxxx

## 10.2 Precedentes Qualificados 2ª Instância

xxxx

## 10.3 Projeto de Classificador de Classes e Assuntos

xxxx

## 10.4 Contratação de Fábrica de Software de IA

xxxx

## 10.5 Realização de Parcerias com Microsoft, Google e AWS

Xxxxx

# 11. OUTRAS REALIZAÇÕES NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## 11.1 Evolução de Sistemas Judiciais Legados

xxxxx

## 11.2 Evolução de Sistemas Administrativos

xxxxxx

# 12. PLANILHAS DE INDICADORES – ESTRATÉGICOS, GERENCIAIS E OPERACIONAIS

