



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) – Anual 2020**

Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)		
	Período de Referência: 2020	Emitido em: 20/01/2021	Aprovado por: Humberto Vieira da Cruz

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.....	7
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	7
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	15
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	15
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	15
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	16
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	18
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS	23



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS (Dezembro/2020)

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fonte: DGTEC



Estações de trabalho: **27.078**

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

Totalmente eletrônicas

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

Híbridas

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

Virtualização de processos: **97,56%**

Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: **225.154**

Processos físicos: **5.487**
Processos eletrônicos: **219.667**

Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): **3.700.948**

Processos físicos: **1.127.856**
Processos eletrônicos: **2.573.092**

Acervo 1ª Instância (com dívida ativa): **7.964.772**

Processos físicos: **2.404.961**
Processos eletrônicos: **5.559.811**

Acervo 2ª Instância (sem Conselho da Magistratura): **148.791**

Processos físicos: **8.226**
Processos eletrônicos: **140.565**



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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 - Ampliação do Processo Eletrônico Judicial (continuação)	100,00%	100,00%	Em junho de 2020 foi finalizada a ampliação do Processo eletrônico judicial, com as implementações nas Varas Criminais do Estado, bem como, a competência Infância e Juventude na Capital. Atingindo assim, os 100,00% do Projeto.
PE - Atualização do Parque Tecnológico (continuação)	46,08%	18,38 %	Neste semestre ocorreu a substituição dos microcomputadores nas serventias judiciais da Capital. Instalação de segundo monitor nas Varas e Juizados Criminais. Instalação do segundo monitor nas unidades administrativas para utilização do Sistema SEI. Substituição dos notebooks dos magistrados em andamento. O projeto de substituição de scanner também foi retomado após paralização temporária, a fim de atender o mutirão para utilização do Sistema SEEU (força tarefa).
Implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI (cont.)	100,00%	100,00%	Projeto foi disponibilizado em produção a todas as Diretorias Gerais. Projeto foi finalizado no mês de Setembro de 2020.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (cont.)	100,00%	74,50%	24 varas de infância já foram implantadas com o PJE (situação até 07/12/2020). Além da implantação de 87 Juizados Cíveis. O cronograma de expansão foi temporariamente suspenso pela Presidência para que funcionalidades e integrações importantes fossem desenvolvidas antes de prosseguir com a implantação nos 40 Juizados Cíveis restantes.
Novo Sistema de Controle de Acesso de Usuários aos Sistemas Corporativos	100,00%	37,00%	Projeto ficou suspenso até que a nova fábrica de desenvolvimento fosse contratada a partir de outubro/2019. Paralisação foi informada a administração superior e a demanda já foi priorizada junto a nova fábrica de desenvolvimento.
Estudo para Solução de Contingência de infraestrutura de TIC	100,00%	100,00%	Projeto finalizado no mês de novembro de 2020. Foram encaminhados o relatório e as supracitadas iniciativas de 1 a 5, que entendemos serem necessárias para viabilizar e implementar a almejada contingência. Desta forma, damos por encerrados estes estudos, que foram apresentados ao CGTIC e aprovados.

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia 99,94%	O índice de disponibilidade dos equipamentos continua bem acima da meta e dentro de níveis aceitáveis, já que por se tratarem de equipamentos eletrônicos podem sofrer panes inesperadas, mas que são resolvidas de forma rápida através de contratos de suporte de missão crítica.
Disponibilidade de Sistemas Online	O índice de disponibilidade dos sistemas voltou à casa dos 99,99. No primeiro



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

99,99%	trimestre houve problema com o servidor que hospeda do serviço de FTP, que não possui redundância física.
Índice de processos eletrônicos novos 92,50%	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 de 2019. 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 78,38%	Meta não atingida, não havendo melhora do indicador em relação ao trimestre anterior. Substituição de equipamentos muito prejudicada, em virtude da PAndemia (COVID19).
Índice de aderência às metas do PETIC 87,50%	O Planejamento Estratégico em Tecnologia da Informação do PJERJ, define 32 metas para atendimento total das necessidades de TI, dentre elas os sistemas essenciais e estratégicos da Administração Superior. Quanto aos itens pendentes, todos são relacionados a mapeamento de serviço.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Disponibilidade do Banco de Dados 99,93%	No terceiro e quarto trimestres de 2019 ocorreram contenções devido ao excesso de acessos originadas da Internet a aplicação de consulta processual por nome. Essas contenções provocaram breves contenções que reduziram o tempo de resposta e por vezes o acesso a um banco de dados específico, o que veio a contribuir para a seguida piora do indicador em relação ao trimestre anterior. Já no 1º e 2º Semestres de 2020, essa situação voltou a ser normalizada.
Eficácia do Call Center 74,00%	Com base nos indicadores medidos para o período, houve piora no atendimento por parte da contratada a partir do final do ano de 2018. Por conta da Pandemia, no mês de maio as ligações não foram computadas, em razão da ausência de funcionários no atendimento telefônico. Durante esse período, as solicitações foram recebidas através de e-mail e Teams.
Produtividade dos Técnicos 100,81%	Verificou-se que o cumprimento da meta melhorou neste último semestre, apesar da Pandemia. Tendo sido alcançada em 5 meses, e ultrapassando os 100,00%, com solicitações atendidas, maior que as solicitações abertas.

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Esta Diretoria Geral buscou viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ.

Como Diretoria Geral, estamos subordinados diretamente à Presidência do Tribunal de Justiça, e nossas ações são submetidas ao Comitê de Governança de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (CGTIC).

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

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

Neste ano de 2020, apesar da Pandemia (COVID19), selecionamos demandas que julgamos significativas. E listamos abaixo as principais realizações desta Diretoria Geral no Biênio 2019/2020:

- Adequação da infraestrutura de forma a viabilizar o tele trabalho, devido à pandemia;
- Adequação dos sistemas para a implantação do RDAU durante a pandemia;
- Implantação do sistema SEEU na VEP (Vara de Execuções Penais);
- Disponibilização do sistema SEI aos usuários externos;
- Disponibilização de acesso ao tele trabalho para os servidores usuários dos sistemas Jurisdicionais através do acréscimo de 11.000 licenças de Serviço de Acesso Remoto – SAR.
 - Segue a evolução do quantitativo das licenças (registrada a partir de abril)
 - Em 01/01/2020 eram 2.156
 - Em 01/04/2020 acrescentamos 4000 licenças totalizando 6.156 licenças
 - Em 01/06/2020 acrescentamos as 7000 cedidas pela MS totalizando 13.156.
 - ❖ Como determinado pela administração foram distribuídas para todos os serventuários lotados em serventias judiciais de primeiro e segundo graus que acessam sistemas corporativos judiciais, conforme AVISO TJ nº 50/2020.
- Acesso remoto aos sistemas Administrativos, disponibilizando ferramenta e suporte a VPN (Virtual Private Network);



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

- Treinamento e divulgação, em conjunto com a Microsoft, através de palestras online ao público do PJeRJ, dos aplicativos do Portal Office 365;
- Suporte para uso das ferramentas TEAMS e Webex na realização de eventos, audiências e sessões por videoconferência;
- Auxílio no registro na plataforma CNJ Cisco Webex para as Câmaras do TJRJ, treinamento para a realização das sessões de julgamento, suporte e acompanhamento das primeiras sessões dos Desembargadores;
- Suporte e treinamento a Juízes no Webex Meetings com relação ao rito da audiência e demais ferramentas complementares, como OneDrive;
- Atualização do sistema operacional dos servidores de distribuição (BDC), em andamento
- Suporte aos Centros de Mediação para utilização do CNJ Cisco Webex;
- Conclusão da Migração do Windows 7 para o Windows 10 para todos os micros do TJRJ;
- Implantação do Processo Eletrônico em toda a competência Criminal do Estado;
- Implantação do Processo Eletrônico em toda a competência Infância e Juventude do Estado;
- Sistema de Petição Inicial Eletrônica – Conselho Recursal (PIECRE) O Sistema PIECRE tem por objetivo viabilizar o ajuizamento eletrônico para as turmas recursais e está integrado ao sistema e-JUD. Este sistema já está em produção no Novo Portal de Serviços, porém aguardando autorização da Administração Superior para dar acesso aos usuários.
- Cabe informar que o Novo Portal de Serviço já está sendo utilizado (piloto) por membros do MP, DP, alguns Advogados e Polícia Rodoviária Federal.
- Implantação do processo eletrônico no PLANTÃO JUDICIÁRIO;
- Desenvolvimento da funcionalidade que permitiu o envio de petição eletrônica para processo físico;
- Desenvolvimento da funcionalidade que possibilitou o envio das peças para virtualização dos processos por parte dos advogados;
- Implantação de novo sistema para marcação e videoconferências em presídios;
- Disponibilização do Novo Portal da CODIV – Coordenação Judiciária de Articulação das Varas com competência em Dívida Ativa;
- Participação da Alteração do Sarqueamento (Provimento 15 e 55 da CGJ);



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

- Implantação de distribuição processual automática na 1ª e na 2ª Vice-Presidências (sistema eJUD);
- Implantação da conclusão automática aos relatores após a distribuição dos processos (sistema eJUD);
- Integração com o Banco Nacional de Monitoramento Prisional (BNMP 2.0) na expedição de mandados de prisão, alvarás de soltura, contramandados e certidões de cumprimento de mandados (sistema eJUD);
- Disponibilização, nas páginas dos órgãos julgadores de segunda instância e Turmas Recursais, de links para as videoconferências das sessões de julgamento eletrônicas;
- Implantação do sigilo e supersigilo no Peticionamento inicial da segunda instância;
- Implantação da Distribuição Eletrônica para a competência Criminal;
- Implantação da Distribuição Eletrônica para a competência Infância e Juventude do Estado;
- Implantação da Distribuição Eletrônica para o Plantão Eletrônico;
- Implantação da Distribuição Eletrônica para o Plantão RDAU/Extraordinário;
- Implantação do novo sistema de envio das peças para virtualização dos processos por parte dos advogados Sistema para Envio de Arquivos – SISENVARQ;
- Implantação de alteração do SISTCADPJ para possibilitar cadastro de empresas coligadas: Implantação do bloqueio de petições de empresas não cadastradas no SISCADPJ;
- Implantação do Piloto do processo eletrônico nos Cartórios da Justiça Itinerante a partir de 07/12/2020 (Ato Normativo Conjunto 41/2020).
- Instalação de webcam para suprir necessidade de reuniões e audiências virtuais;
- Por fim foi disponibilizado o sistema e-voto, que propiciou a realização da eleição do TJRJ para a nova administração do TJERJ relativa ao Biênio 2021/2022. Possibilitando assim, a votação de forma remota e online. Sistema permite ao Órgão Especial a elaboração da pauta de votação, descrevendo o objeto da votação, definindo suas características e opções de voto, bem como o gerenciamento da sessão e execução dos procedimentos de finalização, garantindo a segurança e sigilo dos dados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

ABAIXO SEGUE AS PRINCIPAIS ENTREGAS NO BIÊNIO 2019/2020, DIVIDIDO PELAS ÁREAS:

ADMINISTRATIVA:

Atividades realizadas nos sistemas de toda a área administrativa:

- 1- Integração dos Sistemas Administrativos com o SEI.
- 2- ODP.NETM e Pacote Nuget - Adaptação dos sistemas para uso do componente ODP.NETM e das bibliotecas distribuídas pelo pacote NuGet do PJERJ.
- 3- Implantação da esteira DEVOPS em ambiente de desenvolvimento. Em andamento o ambiente de homologação e, após, o de produção.
- 4- API S3 - Novo repositório de documentos para os sistemas do TJ com interface para comunicação com o MinIO S3.

ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS:

- SDS – Sistema do Departamento de Saúde - Exame Periódico dos Servidores - Desenvolvimento de funcionalidade no Sistema SDS para controle e registro do Exame Periódico dos Servidores.
- Recadastramento dos Servidores e Magistrados e Prova de Vida de Aposentados e Pensionistas pelo Bradesco.
- UNIV – Alterações no Sistema de Controle de Estagiários para possibilitar o controle de suspensão dos estagiários em decorrência da pandemia.
- GEAUX x PJe - Integração do GEAUX – Sistema de Controle de Juizes Leigos – com o PJe.
- GPES x MAC – Integração do Sistema de Gestão de Pessoas com o Sistema de Controle de Serventias Extrajudiciais;
- SCIM - Sistema de Concurso para o Ingresso na Magistratura.
- VISADOC - Atualização tecnológica do Sistema Datavix, que armazena imagens das fichas funcionais e das serventias da época em que não existia sistema informatizado no TJERJ.
- GPES – Cargo de Confiança: Implantação do módulo de controle dos cargos de confiança do TJERJ.
- GPES – Cadastro de Férias em Lote de magistrados.
- Controle de Parentesco p/ fins de verificação de Nepotismo, em atendimento à resolução nº 7/2005 do CNJ;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

- Alteração do sistema de Auxílio Educação para atender às regras estabelecidas pelo Ato Normativo nº 11/2017 e possibilitar a comprovação de despesas.
- Modificação do Sistema de Gestão de Pessoas - GPES para atender às novas regras de promoção e progressão de servidores (desenvolvimento funcional)

ÁREA FINANCEIRA:

- Sistema de Cobrança - Melhorias e correções de erros e cálculos.
- Como o Sistema de Cobrança é um sistema antigo e defasado, foi estabelecida a estratégia de se corrigir os erros de cálculos (item acima), enquanto se desenvolve um Novo Sistema de Cobrança, descrito a seguir;
- SISCOB – Novo sistema de Cobrança
 - Módulo 1 - Cadastramento de processos de cobrança administrativa para débitos judiciais, débitos extrajudiciais e demais débitos – finalizado em julho/2020.
 - Módulo 2 - Intimações de Cobrança dos débitos judiciais e extrajudiciais - encontra-se em desenvolvimento, com previsão de término para março de 2021.
 - Os módulos 3 - Emissão de GRERJs e parcelamento de débitos, 4 - Protesto Judicial e Extrajudicial e 5 - Emissão de Nota de Débito serão desenvolvidos em sequência.
 - Já os módulos 6 - Consultas, Relatórios, Estatísticas e Indicadores de Desempenho e 7 - Processo administrativo de cobrança (árvore de processos) poderão ser paralelizados, dependendo da disponibilidade da área usuária para a definição dos requisitos.
 - A previsão de entrega do SISCOB é até o fim de 2021.
- SOF – Sistema de Orçamento e Finanças - Disponibilizar novas contas corrente e criação de remessa para novas contas cadastradas no sistema; Alterações necessárias decorrentes da implantação do Classificador de Despesas, com o uso da nova versão da tabela de despesas definida pelo estado
- RAC – Sistema de Rateio de Custos - Realização das cargas dos anos 2017 e 2018.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

- SATI - Melhorias na consulta de custas de dívida ativa e no envio de guias compartilhadas. Criação de Relatórios (Guias Compartilhadas e Status) e Serviço no WS Externo para exibir os pagamentos para os municípios e melhorias no Relatório de Guias Pagas.
- GRP - Implantação da primeira fase do GRP – Novo Sistemas de Planejamento, Orçamento e Finanças da DGPCF - Módulo Planejamento.
- Portaria de Custas - Sistema para Publicação Anual da Portaria de Custas do TJRJ.

EMERJ:

- Avaliação de Aprendizagem - Upload da avaliação de aprendizagem para controle de entregas, registro, acompanhamento e unificação dos dados.
- Pesquisa de Satisfação -Envio/resposta da pesquisa de satisfação a cada módulo para realizar estatísticas.
- Artigo Científico - Melhoria no processo de trabalho de avaliação e controle dos Artigos Científicos de conclusão de curso.
- Caso Concreto - Novas funcionalidades para controle e acompanhamento das respostas aos casos concretos referentes ao caderno de exercício para perfil aluno e assistente, seguindo regras e condições para assegurar um fluxo de processos interativo e automático, armazenamento de arquivos e registro das notas das avaliações.
- Relatório Diário de Aula - Implementação no SIEM INTERNET para o perfil Assistente de Turma criar registros de Relatório Diário de Aula Online para acesso e controle de aulas ministradas.
- Provas Online - Criação do módulo de Prova on-line para Provas Regulares, Segunda Chamada e Provas Finais, para os módulos matriculados, módulos avulsos e módulos pendentes com controle de tempo de duração, alunos, envios, registro de notas e médias calculadas automaticamente.
- Sistema de Pós-Graduação da EMERJ com acessibilidade - Funcionalidades do sistema adaptadas para serem interpretadas pelos leitores de tela utilizado por pessoas com deficiência visual.

ÁREA DE LOGÍSTICA:

- Sistema Transportes WEB - Migração das principais funcionalidades do sistema desktop para web (Java). Evolução na interface, inovação tecnológica e demais melhorias.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

- Classificador de Despesas - Adaptação de 6 sistemas para uso da nova versão da tabela de despesas definida pelo Estado.
- Depreciação de Bens Imóveis - Mudança nas regras de depreciação de bens imóveis e produção de relatórios de Prestação de Contas ao TCE.
- Placas Mercosul - Adaptação nos sistemas de transporte para placas Mercosul.
- Padronização de nomes de máquinas - Adaptações no sistema EQUIPAMENTOS para criação de padrão de máquina de todos os locais.
- Programação de entrega de notas do TJ - Adaptações/melhorias nas rotinas de programação entrega/recebimento, assegurando monitoramento e controle.
- Relatórios CNJ - Criação de relatórios com foco em prestadores de serviços em contratos ativos geridos pela DICON.
- Integração PJe x SISCOR - Adaptações no SISCOR para importar as guias de postagens criadas no PJe e demais melhorias. Impressão de etiquetas para as cartas físicas.
- Licitações COVID-19 - Emergencial - Adaptações nos sistemas para contratações sem licitação no período de COVID-19.
- Relatórios TCE - Mudanças de regras e impactos nos relatórios de prestação de contas ao TCE.
- Pregão maior lance - Implementações sistema de licitações para realização de pregão para serviço do tipo maior lance ou oferta.
- Sistema de Materiais - Padronização das informações complementares às características técnicas dos materiais, objetivando reduzir ainda mais a margem de erros, bem como a omissão de informações necessárias à aquisição dos produtos.
- Sistema de Inventário - Integração com sistema de patrimônio para notificação de agentes.
- Reordenação de fases - Otimização das fases no processo licitatório.
- Inventário Anual - Demandas emergenciais para atendimento aos preparativos para o inventário anual (Arrolamento de bens, bloqueios, etc.)
- Balancete Patrimonial - Manter a fotografia do balancete patrimonial gerado, levando em consideração que os balancetes são enviados ao TCE quando da prestação de contas e estes quando já gerados não podem sofrer alterações.
- Aquisição de Software – Adaptação dos sistemas para aquisição e incorporação de Software como bem permanente e refletir em balancete patrimonial.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

- Conta Vinculada - Criação de controle dos valores retidos a serem resgatados pelas empresas, pois anteriormente era realizado por meio de planilha em MS-Excel e, devido à grande quantidade de informações que se acumulam a cada mês, o risco de cálculos equivocados aumentava.
- IFS – Sistema da Engenharia – Implantação do portal de serviços da DGLOG e ampliação do número de licenças para atender à DGSEI.

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
-----	-----

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal			X	No que se refere a recursos relacionados à pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro de analista de TI. Deficit atual de 140 servidores com formação de TIC, para estar em conformidade com orientações do CNJ.
Tecnologia da Informação		X		Visando atender o crescimento da demanda solicitada pela administração, esta Diretoria Geral deu ênfase a projetos visando o aumento da capacidade de processamento do banco de dados, capacidade de armazenamento e capacidade dos canais de comunicação.
Infraestrutura		X		Esta Diretoria continua trabalhando na melhoria do monitoramento proativo dos servidores, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas Também vem gradualmente investindo na duplicação de todos os servidores e storages, a fim de minimizar o risco de interrupções não planejadas.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Ao longo dos últimos dois anos, esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, DGTEC, manteve o planejamento programado para o Biênio 2017/2018, 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 2019/2020, elencados no capítulo 2 deste relatório.

Dentre os projetos estratégicos, dois deles foram definidos pela administração superior, Implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI (cont.) e Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (cont.). Embora o estudo tenha sido finalizado na gestão passada, complexidade do assunto atrasou esses dois Projetos. Esse atraso no cronograma se deu por conta dos trâmites necessários para formalização do Termo de cooperação com o TRF 4ª Região.

Vale destacar no ano de 2019, criação pelo CGTIC em maio/19 de grupo de trabalho para assuntos de fluxos do PJe, liderado pelo Dr. Gustavo Quintanilha, juiz auxiliar da CGJ. Além de criação de uma nova estrutura na área de Tecnologia para se dedicar exclusivamente ao projeto Pje. Também foi criado Comitê Gestor de Governança do PJe no TJRJ, com a participação da OAB/RJ, MP/RJ e Defensoria/RJ. Também foi preparado e enviado a Presidência um processo administrativo propondo nova estrutura. Processo SEI nº 2019-0600148. Foi iniciado estudos sobre o modelo de dados do PJe para começar os trabalhos de verificação do que será preciso para futura migração.

Ainda sobre os Projetos estratégicos, elencados no capítulo 2 deste relatório, destaca-se 3 Projetos finalizados em 2020:

o PE - Ampliação do Processo Eletrônico Judicial (continuação), que foi finalizado no 1º Semestre de 2020.

Projeto de Implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI (cont.) que foi disponibilizado em produção a todas as Diretorias Gerais no mês de setembro de 2020.

Além do Projeto de Estudo para Solução de Contingência de infraestrutura de TIC, que foi finalizado no mês de novembro de 2020. Foram encaminhados o relatório e as supracitadas iniciativas de 1 a 5, que entendemos serem necessárias para viabilizar e implementar a almejada contingência. Desta forma, damos por encerrados estes estudos, que foram apresentados ao CGTIC e aprovados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2020

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

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

No tema da Tecnologia da Informação, buscou-se viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ. A Administração atual do TJRJ manteve os três objetivos estratégicos vinculados ao referido tema, são eles: aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TI, aprimoramento dos sistemas institucionais e ampliação do acesso à tecnologia.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – ANUAL 2020

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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

PLANILHA DE INDICADORES												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	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	Disponibilidade de Sistemas On-line (IE 38)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	—							
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos sistemas on-line, evitando a interrupção dos serviços prestados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	[1 – (Tempo de indisponibilidade de sistemas / Tempo total do período)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM			
META	Aumentar a 99,50 % o índice de disponibilização de sistemas					ORIGEM DOS DADOS	relatório mensais		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480	
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				57	19	21	16	30	57	76	97	
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,96%	99,99%	99,98%	99,99%	99,98%	99,96%	99,94%	99,93%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020				1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	1ºTrim 2020	2ºTrim 2020	3ºTrim 2020	4ºTrim 2020	Δ% 2019/2020
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	131.040	131.040	132.480	132.480	
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				27	33	7	745	144	18	6	11	
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,98%	99,97%	99,99%	99,44%	99,89%	99,99%	100,00%	99,99%	
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE:										
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%											
RESULTADO ATUAL	99,89%											
META	99,50%											
ANÁLISE CRÍTICA	Tivemos apenas 11 minutos de indisponibilidade registrada no 4º trimestre.											
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC continua com esforços contínuos para aumento da disponibilidade e estabilidade dos sistemas informatizados, com ênfase no monitoramento e detecção precoce de problemas											
Responsável pela emissão do relatório: Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 19/01/2021				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – ANUAL 2020

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	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	Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia (IE 41)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	—									
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos equipamentos de tecnologia							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	[1 – (Tempo de indisponibilidade de equipamentos / Tempo total do período)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM					
META	Aumentar para 99,5% o índice de disponibilização de equipamentos					ORIGEM DOS DADOS	relatórios mensais	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018		
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480			
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				76	34	31	35	68	85	95	156			
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,94%	99,97%	99,98%	99,97%	99,95%	99,94%	99,93%	99,88%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020				1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	1ºTrim 2020	2ºTrim 2020	3ºTrim 2020	4ºTrim 2020	Δ% 2019/2020		
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	131.040	131.040	132.480	132.480			
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				27	67	41	766	158	181	53	86			
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,98%	99,95%	99,97%	99,42%	99,88%	99,86%	99,96%	99,94%			
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE:												
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%													
RESULTADO ATUAL	99,88%													
META	99,50%													
ANÁLISE CRÍTICA	Os indicadores permanecem estáveis na casa dos 99,9% de estabilidade..													
AÇÕES GERENCIAIS	Os equipamentos que causaram grandes interrupções nos trimestres passados foram substituídos por novas soluções. A DGTEC continua no esforço contínuo pra detecção e resolução precoce de falhas.													
Responsável pela emissão do relatório:				Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza			
											Data:	19/01/2021		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – ANUAL 2020

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	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO	X	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																																																																											
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ / Aprimoramento dos sistemas institucionais																																																																														
INDICADOR	Índice de processos eletrônicos novos			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE																																																																															
FINALIDADE	Medir o índice de virtualização dos processos judiciais										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado																																																																							
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA				INDICADOR DE EFETIVIDADE																																																																									
FÓRMULA	(total de processos eletrônicos novos/Total de processos novos) x 100										SENTIDO DE MELHORIA	MM																																																																							
META	100% de entrada de processos novos eletrônicos até 31/12/2018						ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de acompanhamentos/DEATE				UNIDADE DE MEDIDA	%																																																																						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18																																																																						
		74,67%	75,24%	76,50%	77,53%	75,33%	74,91%	77,90%	77,36%	81,76%	81,02%	84,21%	87,54%																																																																						
	2019	jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19																																																																						
		74,25%	77,21%	76,68%	77,39%	78,38%	78,29%	78,83%	80,47%	83,21%	86,14%	84,90%	89,78%																																																																						
	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																																																																						
		81,61%	83,69%	85,70%	93,83%	97,16%	97,55%	96,77%	94,04%	93,99%	94,42%	95,35%	97,76%																																																																						
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <table border="1"> <tr><th>Período</th><th>Resultado</th></tr> <tr><td>LINHA DE BASE</td><td>0,0%</td></tr> <tr><td>RESULTADO ATUAL</td><td>76,7%</td></tr> <tr><td>META</td><td>100,0%</td></tr> </table> </div> <div style="width: 50%;"> <p>Índice de processos eletrônicos novos</p> <table border="1"> <tr><th>Mês</th><th>Índice (%)</th></tr> <tr><td>Jan-18</td><td>75%</td></tr> <tr><td>Fev-18</td><td>75%</td></tr> <tr><td>Mar-18</td><td>77%</td></tr> <tr><td>Abr-18</td><td>78%</td></tr> <tr><td>Mai-18</td><td>75%</td></tr> <tr><td>Jun-18</td><td>75%</td></tr> <tr><td>Jul-18</td><td>78%</td></tr> <tr><td>Ago-18</td><td>77%</td></tr> <tr><td>Set-18</td><td>82%</td></tr> <tr><td>Out-18</td><td>81%</td></tr> <tr><td>Nov-18</td><td>84%</td></tr> <tr><td>Dez-18</td><td>88%</td></tr> <tr><td>Jan-19</td><td>74%</td></tr> <tr><td>Fev-19</td><td>77%</td></tr> <tr><td>Mar-19</td><td>77%</td></tr> <tr><td>Abr-19</td><td>77%</td></tr> <tr><td>Mai-19</td><td>78%</td></tr> <tr><td>Jun-19</td><td>78%</td></tr> <tr><td>Jul-19</td><td>79%</td></tr> <tr><td>Ago-19</td><td>80%</td></tr> <tr><td>Set-19</td><td>83%</td></tr> <tr><td>Out-19</td><td>86%</td></tr> <tr><td>Nov-19</td><td>85%</td></tr> <tr><td>Dez-19</td><td>90%</td></tr> <tr><td>Jan-20</td><td>82%</td></tr> <tr><td>Fev-20</td><td>84%</td></tr> <tr><td>01/03/2020</td><td>86%</td></tr> <tr><td>01/04/2020</td><td>94%</td></tr> <tr><td>01/05/2020</td><td>97%</td></tr> <tr><td>Jun-20</td><td>98%</td></tr> </table> </div> </div>													Período	Resultado	LINHA DE BASE	0,0%	RESULTADO ATUAL	76,7%	META	100,0%	Mês	Índice (%)	Jan-18	75%	Fev-18	75%	Mar-18	77%	Abr-18	78%	Mai-18	75%	Jun-18	75%	Jul-18	78%	Ago-18	77%	Set-18	82%	Out-18	81%	Nov-18	84%	Dez-18	88%	Jan-19	74%	Fev-19	77%	Mar-19	77%	Abr-19	77%	Mai-19	78%	Jun-19	78%	Jul-19	79%	Ago-19	80%	Set-19	83%	Out-19	86%	Nov-19	85%	Dez-19	90%	Jan-20	82%	Fev-20	84%	01/03/2020	86%	01/04/2020	94%	01/05/2020	97%	Jun-20	98%
Período	Resultado																																																																																		
LINHA DE BASE	0,0%																																																																																		
RESULTADO ATUAL	76,7%																																																																																		
META	100,0%																																																																																		
Mês	Índice (%)																																																																																		
Jan-18	75%																																																																																		
Fev-18	75%																																																																																		
Mar-18	77%																																																																																		
Abr-18	78%																																																																																		
Mai-18	75%																																																																																		
Jun-18	75%																																																																																		
Jul-18	78%																																																																																		
Ago-18	77%																																																																																		
Set-18	82%																																																																																		
Out-18	81%																																																																																		
Nov-18	84%																																																																																		
Dez-18	88%																																																																																		
Jan-19	74%																																																																																		
Fev-19	77%																																																																																		
Mar-19	77%																																																																																		
Abr-19	77%																																																																																		
Mai-19	78%																																																																																		
Jun-19	78%																																																																																		
Jul-19	79%																																																																																		
Ago-19	80%																																																																																		
Set-19	83%																																																																																		
Out-19	86%																																																																																		
Nov-19	85%																																																																																		
Dez-19	90%																																																																																		
Jan-20	82%																																																																																		
Fev-20	84%																																																																																		
01/03/2020	86%																																																																																		
01/04/2020	94%																																																																																		
01/05/2020	97%																																																																																		
Jun-20	98%																																																																																		
LINHA DE BASE	0,00%																																																																																		
RESULTADO ATUAL	76,68%																																																																																		
META	100,00%																																																																																		
ANÁLISE CRÍTICA	O percentual no 1º semestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano, como pode ser observado na evolução do Indicador ao longo do ano de 2019 e 1º semestre de 2020. 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	Levantamento de requisitos para a implantação nas competências ainda não eletrônicas.																																																																																		
Responsável pela emissão do relatório:	Regina Celia Brito Lourenço				Responsável (aprovação e divulgação):	Bráulio Souza				Data:	20/01/2021																																																																								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – ANUAL 2020

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 ORGANIZACION	DGTEC/DIETI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																														
TEMA	Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da Infraestrutura e dos equipamentos de TI																															
INDICADOR	IE-37 Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Projeto Atualização do Parque Tecnológico																															
FINALIDADE	Acompanhar atualização do Parque Tecnológico						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Trimestral																												
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	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	2019	1º Trim. 2019		2º Trim. 2019		3º Trim. 2019		4º Trim. 2019		Resultado no Per.																										
		73,00%	73,00%	76,46%	80,27%	75,68%																														
	2020	1º Trim. 2020		2º Trim. 2020		3º Trim. 2020		4º Trim. 2020		Resultado no Per.																										
		80,42%	78,36%	77,45%	77,28%	78,38%																														
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <table border="1" style="width: 100%; font-size: x-small; margin-top: 5px;"> <tr><th>Item</th><th>Value</th></tr> <tr><td>Linha de Base</td><td>88,00%</td></tr> <tr><td>Resultado Atual</td><td>77,28%</td></tr> <tr><td>Meta</td><td>81,00%</td></tr> </table> </div> <div style="width: 50%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1" style="width: 100%; font-size: x-small; margin-top: 5px;"> <tr><th>Período</th><th>Resultado</th></tr> <tr><td>1º Trim/2019</td><td>73,00%</td></tr> <tr><td>2º Trim/2019</td><td>75,23%</td></tr> <tr><td>3º Trim/2019</td><td>76,46%</td></tr> <tr><td>4º Trim/2019</td><td>80,27%</td></tr> <tr><td>1º Trim/2020</td><td>80,42%</td></tr> <tr><td>2º Trim/2020</td><td>78,36%</td></tr> <tr><td>3º Trim/2020</td><td>77,45%</td></tr> <tr><td>4º Trim/2020</td><td>77,28%</td></tr> </table> </div> </div>										Item	Value	Linha de Base	88,00%	Resultado Atual	77,28%	Meta	81,00%	Período	Resultado	1º Trim/2019	73,00%	2º Trim/2019	75,23%	3º Trim/2019	76,46%	4º Trim/2019	80,27%	1º Trim/2020	80,42%	2º Trim/2020	78,36%	3º Trim/2020	77,45%	4º Trim/2020	77,28%
Item	Value																																			
Linha de Base	88,00%																																			
Resultado Atual	77,28%																																			
Meta	81,00%																																			
Período	Resultado																																			
1º Trim/2019	73,00%																																			
2º Trim/2019	75,23%																																			
3º Trim/2019	76,46%																																			
4º Trim/2019	80,27%																																			
1º Trim/2020	80,42%																																			
2º Trim/2020	78,36%																																			
3º Trim/2020	77,45%																																			
4º Trim/2020	77,28%																																			
LINHA DE BASE	88,00%																																			
RESULTADO ATUAL	77,28%																																			
META	>88,00%																																			
ANÁLISE CRÍTICA	Meta não atingida, não havendo melhora do indicador em relação ao trimestre anterior. Substituição de equipamentos muito prejudicada, em virtude da Pandemia (COVID19).																																			
AÇÕES GERENCIAIS	Contato com as unidades para verificar possibilidade de substituição de equipamentos, devido ao home office.																																			
Responsável pela emissão do relatório: Abel Diniz				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 20/01/2021																												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – ANUAL 2020

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	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 dos sistemas institucionais								
INDICADOR	Aderência às Metas do PETI (IE 39)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	---								
FINALIDADE	Verificar o grau com que o PJERJ cumpre as metas programadas no Planejamento Estratégico de TI (PETI)							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	(Total de metas do PETI alcançadas / Total de metas do PETI) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM				
META	Alcançar 100% das metas, até 31/12/2020					ORIGEM DOS DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Metas				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018	
TM - Metas do PETI				32	32	32	32	32	32	32	32	32	
MA - Metas do PETI Alcançadas				22	22	24	26	26	26	28	28	28	
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				68,75%	68,75%	75,00%	81,25%	81,25%	81,25%	87,50%	87,50%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020				1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	1ºTrim 2020	2ºTrim 2020	3ºTrim 2020	4ºTrim 2020	Δ% 2019/2020	
TM - Metas do PETI				32	32	32	32	32	32	32	32	32	
MA - Metas do PETI Alcançadas				28	28	28	28	28	28	28	28	28	
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				87,50%	87,50%	87,50%	87,50%	87,50%	87,50%	87,50%	87,50%		
RESULTADOS NO PERÍODO													
LINHA DE BASE (31/12/2009)	40,63%												
RESULTADO ATUAL	87,50%												
META	100,00%												
<p>ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI- FONTE: .</p>													
ANÁLISE CRÍTICA	O Planejamento Estratégico em Tecnologia da Informação do PJERJ, define 32 metas para atendimento total das necessidades de TI, dentre elas os sistemas essenciais e estratégicos da Administração Superior. Quanto aos itens pendentes, todos são relacionados a mapeamento de serviço.												
AÇÕES GERENCIAIS	Finalizar o mapeamento de serviços, e verificar nova Resolução do CNJ sobre o tema.												
Responsável pela emissão do relatório:				Bráulio Souza				Responsável (aprovação e divulgação):				Humberto Vieira	
											20/01/2021		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – ANUAL 2020

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	(∑ de nº de conexões bem sucedidas no período / ∑ de nº de conexões coletadas no período) x 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	2019	1º trimestre/19		2º trimestre/19		3º trimestre/19		4º trimestre/19		Resultado no Per.						
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		132.480		525.600				
		Conexões bem sucedidas		128.498		130.568		131.672		130.440		521.178				
		Conexões sem sucesso		1102		472		808		2040		4.422				
		Percentual de bem sucedidas		99,15%		99,64%		99,39%		98,46%		99,16%				
	2020	1º trimestre/20		2º trimestre/20		3º trimestre/20		4º trimestre/20		Resultado no Per.						
		Conexões coletadas		129.600		131.040		132.480		132.480		525.600				
		Conexões bem sucedidas		129.496		131.040		132.401		132.295		525.232				
		Conexões sem sucesso		104		0		79		185		368				
		Percentual de bem sucedidas		99,92%		100,00%		99,94%		99,86%		99,93%				
RESULTADOS NO PERÍODO																
LINHA DE BASE (2012)	99,52%	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #e0e0e0;">MÉDIA PERÍODO ATUAL</td> <td>99,16%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0e0e0;">RESULTADO ATUAL</td> <td>99,93%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0e0e0;">META</td> <td>> 99,50%</td> </tr> </table> </div> <div style="width: 50%;"> </div> </div>									MÉDIA PERÍODO ATUAL	99,16%	RESULTADO ATUAL	99,93%	META	> 99,50%
MÉDIA PERÍODO ATUAL	99,16%															
RESULTADO ATUAL	99,93%															
META	> 99,50%															
MÉDIA PERÍODO ATUAL	99,16%															
RESULTADO ATUAL	99,93%															
META	> 99,50%															
ANÁLISE CRÍTICA																
No terceiro e quarto trimestres de 2019 ocorreram contenções devido ao excesso de acessos originadas da Internet a aplicação de consulta processual por nome. Essas contenções provocaram breves contenções que reduziram o tempo de resposta e por vezes o acesso a um banco de dados específico, o que veio a contribuir para a seguida piora do indicador em relação ao trimestre anterior. Já no 1º Semestre de 2020, essa situação voltou a ser normalizada.																
AÇÕES GERENCIAIS																
Foram realizadas ações para bloqueio manual de Ips cujo perfil de acesso a esse banco especificamente não correspondia ao tempo e volume de requisições que seriam possíveis de serem realizadas por um indivíduo, o que denota características de terem sido originados de programas automatizados executados com o fim de busca ampla de dados.																
Responsável pela emissão do relatório:				Sidney Aloisio Ferreira Pryor				Responsável (aprovação e divulgação):		Braulio Souza						
								Data:		11/01/2021						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – ANUAL 2020

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 Média no Período															
EVOLUÇÃO	2019	Chamadas Recebidas	jan-19	28.434	fev-19	39.345	mar-19	32.853	abr-19	31.156	mai-19	39.102	jun-19	24.217	jul-19	28.103	ago-19	26.370	set-19	31.587	out-19	37.076	nov-19	30.353	dez-19	23.014	30.968	
		Chamadas Atendidas	26.859	24.078	19.754	17.468	20.458	14.922	22.866	23.227	23.988	23.078	20.372	15.089	21.013													
		Desistências	1.448	15.267	12.787	13.425	18.159	9.076	5.000	2.982	7.301	13.484	9.558	7.535	9.669													
		Nº Atendentes	30	30	30	28	26	29	30	30	30	30	30	30	29													
		Percentual Atendidas	94%	61%	60%	56%	52%	62%	81%	88%	76%	62%	67%	66%	68%													
	2020	Chamadas Recebidas	jan-20	25.086	fev-20	24.485	mar-20	26.703	abr-20	6.729	mai-20	-	2.786	jun-20	18.511	jul-20	19.095	ago-20	20.341	set-20	20.341	out-20	21.428	nov-20	20.294	dez-20	17.825	18.480
		Chamadas Atendidas	19.780	14.860	14.882	1.424	-	657	11.542	18.177	18.670	18.981	17.309	15.139	13.766													
		Desistências	1.114	9.376	11.565	4.816	-	2.065	6.569	621	1.286	2.048	2.524	2.215	4.018													
		Nº Atendentes	26	26	26	26	0	56	56	56	53	51	49	50	40													
		Percentual Atendidas	79%	61%	56%	21%	-	24%	62%	95%	92%	89%	85%	85%	74%													
RESULTADOS NO PERÍODO																												
Linha de Base	71%																											
MÉDIA PERÍODO	68%																											
RESULTADO ATUAL (2018)	64%																											
META	> 95%																											
ANÁLISE CRÍTICA	Com base nos indicadores medidos para o período, houve piora no atendimento por parte da contratada a partir do final do ano de 2018. Em 2019, por conta da Pandemia, o Indicador abaixou bastante, e no mês de maio as ligações não foram computadas, em razão da ausência de funcionários no atendimento telefônico. Durante esse período, as solicitações foram recebidas através de e-mail e Teams.																											
AÇÕES GERENCIAIS	Todos os indicadores de qualidade previstos no TR são medidos mensalmente. Com isso, é exercido o controle sobre a qualidade do serviço prestado. Glosas são aplicadas sempre que o padrão de qualidade exigido não é cumprido.																											
Responsável pela emissão do relatório:				James Rozenberg				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza				Data:		22/01/2021										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – ANUAL 2020

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										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status																	
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE																				
FÓRMULA										SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor (mM)																	
META										ORIGEM DOS DADOS		Sistema HPSM			UNIDADE DE MEDIDA														
(\sum de quantidade de solicitações de serviço atendidas / \sum de quantidade de solicitações de serviço abertas) x 100															Solicitações protocolizadas														
META															Somatório do Período														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2019		jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Somatório do Período														
	Qtd solicitações Abertas		22196	24567	20568	19885	25102	18488	26444	24812	26471	26036	23599	18334	276502														
	Qtd Solicitações Atendidas		7762	30706	19901	17906	22830	19008	21864	24386	21560	25608	20613	20447	252591														
	Qtd Não Atendida		14434	-6139	667	1979	2272	-520	4580	426	4911	428	2986	-2113	23911														
	Percentual Atendidas		35,0%	125,0%	96,8%	90,0%	90,9%	102,8%	82,7%	98,3%	81,4%	98,4%	87,3%	111,5%	91,35%														
	2020		jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Somatório do Período														
	Qtd solicitações Abertas		20261	17398	21453	11705	16552	17379	23482	22989	24552	25826	26150	18342	246089														
	Qtd Solicitações Atendidas		21027	18031	20098	13451	16011	18027	23878	22516	24884	25955	25476	18729	248083														
	Qtd Não Atendida		-766	-633	1355	-1746	541	-648	-396	473	-332	-129	674	-387	-1994														
	Percentual Atendidas		103,8%	103,6%	93,7%	114,9%	96,7%	103,7%	101,7%	97,9%	101,4%	100,5%	97,4%	102,1%	100,81%														
RESULTADOS NO PERÍODO																													
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%																												
MÉDIA PERÍODO(2015)	91%																												
RESULTADO ATUAL (2018)	101%																												
META (2018)	> 95%																												
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO																													
ANÁLISE CRÍTICA	Verificou-se que o cumprimento da meta melhorou neste último semestre, apesar da Pandemia. Tendo sido alcançada em 5 meses, e ultrapassando os 100,00%, com solicitações atendidas, maior que as solicitações abertas.																												
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC no ano de 2019, vem, recorrentemente, registrando o não atendimento dos níveis de serviço contratados por parte da prestadora do serviço, através de relatórios mensais enviados à empresa contratada e adotado as medidas previstas em contrato e na legislação vigente, como aplicação de glosas e instauração de procedimentos apuratórios. Já no 1º Semestre de 2020, o indicador melhorou consideravelmente.																												
Responsável pela emissão do relatório:					James					Responsável (aprovação e divulgação):					Braulio Souza					Data:					21/07/2020				