



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

---

**Relatório de Informações Gerenciais  
Setorial (RIGER) - Anual**

**Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC)**



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL  
(RIGER) ANUAL**  
**Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC)**

Período de Referência:  
Ano 2023

Emitido em:  
19/01/2024

Aprovado por:  
Daniel Haab

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

## SUMÁRIO


1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS .....	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS .....	4
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS	5
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS .....	9
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES .....	9
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO .....	40
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE .....	40
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS .....	41
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS .....	42
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS .....	43
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS .....	45



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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

<b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b> Fonte: SGTEC	
<p>Estações de trabalho: <b>27.232</b></p> <p>Processo eletrônico – total unidades: <b>972</b> (1º grau – <b>927</b>; Turma Recursal – <b>09</b>; 2º grau – <b>36</b>)</p> <p><b>Totalmente eletrônicas</b> 1º Grau (incluindo JE e TR): <b>156</b> 2º Grau: <b>05</b></p> <p><b>Híbridas</b> 1º Grau (incluindo JE e TR): <b>780</b> 2º Grau (sem Conselho da Magistratura): <b>31</b></p> <p>Virtualização de processos: <b>94,88%</b></p> <p>Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: <b>213.473</b> Processos físicos: <b>2.571 (1ºGrau) + 5 (2º Grau)</b> Processos eletrônicos: <b>98.335 (DCP 1ºG) + 93.408 (PJe 1ºG) + 19.154 (2ºG)</b></p> <p>Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): <b>3.413.914</b> Processos físicos: <b>46.254</b> Processos eletrônicos: <b>2.081.806 (DCP) + 1.285.854 (PJe)</b></p> <p>Acervo 1ª Instância (com dívida ativa): <b>3.315.882</b> Processos físicos: <b>99.044</b> Processos eletrônicos: <b>3.202.823 (DCP) + 14.015 (PJe)</b></p> <p>Acervo 2ª Instância (sem Conselho da Magistratura): <b>153.896</b> Processos físicos: <b>2.163</b> <b>Processos eletrônicos:</b> 151.733</p>	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o período de referência do relatório)

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
Implementação e atualização do gerenciamento de serviços baseados no ITIL4	35,00%	35,00%	Finalizada a entrega 3, que trata da revisão dos processos de trabalho do DEATE/SGTEC.
Aquisição e implantação de Infraestrutura de Nuvem (Cloud)	81,00%	16,50%	A Equipe de Planejamento esteve empenhada em resolver alguns débitos técnicos que afetavam o desempenho do sistema PJe. Além disso, vários ajustes foram necessários para permitir que o contrato atual de nuvem tivesse uma sobrevida maior enquanto se licita a infraestrutura de nuvem, o que impactou nas ações dessa entrega. Foram feitas revisões no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência para finalizá-los.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
IGovTIC-JUD 84,48%	Esse Indicador é medido anualmente pelo CNJ. No ciclo de 2023, o CNJ revisou perguntas e pesos do questionário. Além disso, criou uma nova seção a ser respondida pela área de negócios. No levantamento realizado, o TJRJ obteve a pontuação de 84,48 e enquadrou-se no nível de maturidade aprimorado.
Índice de Processos Eletrônicos Novos 94,88%	O indicador se manteve acima de 90,00% ao longo de todos os meses do ano de 2023.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<p>Disponibilidade do Banco de Dados</p> <p>99,06%</p>	<p>O indicador é calculado com a informação de disponibilidade de bancos de dados de sistemas avaliados como essenciais, e é coletado a partir de um sistema de monitoramento que verifica periodicamente se estes bancos estão online.</p> <p>O resultado ao lado se refere à média das coletas nos 4 trimestres de 2023.</p> <p>Em maio de 2023 houve algumas indisponibilidades do banco TJ04 devido a excesso de acessos provenientes do alto uso do serviço MNI disponibilizado para outros órgãos parceiros. O MNI existe para o compartilhamento de dados com outros órgãos, mas há órgãos implementando funcionalidades de seus sistemas com base em consulta a essa base, o que gerou aumento de volume. Além disso, um dos órgãos parceiros perdeu a sua base de dados e estava recuperando-a por meio de varredura em nossa base de dados, sem aviso prévio, o que ocasionou</p>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
	<p>em incapacidade de provisionar recursos suficientes a tempo de evitar a sobrecarga.</p> <p>Tais fatos justificam o indicador ter ficado levemente abaixo da meta anual (99,5%).</p>
<p>Eficácia do Call Center</p> <p>93,00%</p>	<p>Esse indicador relaciona a quantidade de ligações atendidas sobre o total recebido através da central de atendimento da SGTEC. O retorno do recesso judiciário seguido da posse da nova administração, com a necessidade de mudanças de acessos de usuários e configurações em novas lotações, elevou a quantidade de solicitações de serviço de TI. Dessa forma, houve o incremento do número de ligações recebidas, o que levou ao aumento de ligações não atendidas. A partir da normalização da demanda, a porcentagem de atendimento adequado voltou, no mês de maio de 2023, a valores acima de 95%. Observa-se queda no percentual de chamadas atendidas nos</p>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
	meses de setembro a novembro de 2023, fruto de redução na equipe devido a desligamento de colaboradores. Com a recomposição da equipe, em dezembro, o percentual volta ao patamar acima de 95%.
Índice de capacidade de atendimento do volume de solicitações da SGTEC  100,11%	Com a consolidação das informações referentes ao exercício de 2023, observa-se um aumento de 6,4% na quantidade de solicitações abertas, com relação ao exercício anterior. Mesmo com o aumento da demanda, a produtividade dos técnicos tem a acompanhado e superado. A porcentagem de solicitações atendidas em relação às registradas permanece em níveis acima da meta estabelecida, que determina a quantidade de chamados concluídos no tempo estipulado > 95 %, e da quantidade total de chamadas no período, possibilitando o tratamento de solicitações de períodos anteriores para diminuir o passivo





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
	(razão pela qual o índice supera 100%).

### 4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

### 5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

#### Aprimoramento da Governança de TIC

Junto ao alinhamento com as diretrizes do Conselho Nacional de Justiça, o TJRJ reconheceu sua Governança de TIC como questão de importância estratégica, dando especial ênfase nas áreas de tecnologia da informação e comunicação de dados. Isso significou, em apertada síntese, a imposição de maiores controles estratégicos à área mais impactante no processo de transformação digital do Tribunal.

Para demonstrar a importância e eficácia do conteúdo supracitado, trazemos abaixo listagem de algumas ações que estão sendo implementadas sob a coordenação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC):

- Elaboração e acompanhamento do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC 2023/2024), documento alinhado aos objetivos estratégicos do TJRJ, condição fundamental para planejar e executar as ações de forma coordenada em matéria de TIC;
- Decisão estratégica no CGTIC sobre a implantação de solução de gestão de serviços gerenciados de TIC, atualmente em fase de contratação e que, quando estiver em funcionamento, proporcionará uma otimização de recursos e serviços a partir do estabelecimento e acompanhamento em tempo real de metas e indicadores, possibilitando a melhoria da qualidade;
- Obtenção de resultado de destaque no IGOV – medição anual realizada pelo CNJ, com o objetivo de identificar o nível de maturidade de governança de TIC



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

de cada tribunal. No ciclo de 2023, o CNJ revisou perguntas e pesos do questionário, além de criar uma seção a ser respondida pela área de negócios, tornando o índice mais rigoroso. No levantamento realizado nesse ano, o TJRJ obteve a pontuação de 84,48 e se enquadrou no nível de maturidade “aprimorado”;

- Elaboração do Plano de Transformação Digital, com o objetivo de promover a transformação digital no TJRJ e atender à Resolução CNJ 370/2021;
- Elaboração e aprovação do Plano de Capacitação 2024 – documento que descreve o projeto de desenvolvimento das competências necessárias aos servidores para operacionalização e gestão dos serviços de TIC e SI. Para se chegar à versão final do documento, foi previamente realizado levantamento de demandas de capacitação junto aos servidores/gestores da SGTEC e, após consolidação, foi elaborado o Plano de Capacitação para o ano de 2024, que conta com o total de 33 cursos. O Plano de Capacitação da SGTEC foi aprovado pelo CGTIC na reunião de 07/11/2023;
- Revisão do Plano Anual de Contratações 2023 – ainda durante o ano de 2023 e a vigência da execução do documento, foi realizada análise crítica de todas as contratações previstas e executadas no PAC 2023, bem como da necessidade de inclusão de novas demandas. A análise abordou vários tópicos, tais como atualização da memória de cálculo, mudanças de perspectivas de datas e valores e adequação ao planejamento das unidades demandantes, observando as normas orçamentárias vigentes para tornar o documento e sua execução tão hígidos quanto possível.
- Elaboração e aprovação do Plano Anual de Contratações 2024 - Elaboração do PAC 2024, documento que consolida todas as contratações que se pretende realizar ou prorrogar no exercício financeiro. Sua criação tem por objetivo racionalizar as contratações, de forma a garantir o alinhamento com o planejamento estratégico, subsidiar a elaboração das respectivas leis orçamentárias e assim gerar maior retorno em valor aos usuários da estrutura de tecnologia da informação gastando somente o necessário, em atendimento ao princípio da eficiência.
- Elaboração do Plano Plurianual (PPA 2024-2027) - Elaboração do PPA, instrumento de Planejamento e Gestão, que contém todas as contratações planejadas para o período de 2024 a 2027 e que estejam no escopo dos Projetos Estratégicos do TJRJ.
- Estudo, regulamentação e aprovação de Gratificação de TIC, visando a valorização e retenção dos recursos humanos de TIC. A medida almeja como



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

resultado a manutenção e o crescimento da qualidade do quadro de profissionais de TIC atendendo o TJRJ, que serão os responsáveis por viabilizar que a instituição tenha os meios digitais adequados para a prestação do melhor serviço jurisdicional possível, em constante melhoria, no curto, médio e longo prazo.

- Institucionalização da Política de Governança de TIC - Elaboração do Ato Normativo Nº 32/2023, que estabelece a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJRJ. Visa-se com isso aprimorar todos os processos relacionados a TIC no Tribunal pelos próximos anos, permitindo maior controle de riscos e geração de valor para os usuários no longo prazo.
- Mapeamento de Riscos e Processos de TIC – projeto iniciado no processo de Atendimento, com o objetivo de mapear riscos e controles, atualizar / desenhar as rotinas administrativas (RADs) associadas e identificar oportunidades de melhoria, com foco na melhoria da organização e da experiência dos demandantes junto ao Atendimento.

Na operação da área da Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados, buscou-se viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do TJRJ, merecendo destaque aquelas que seguem abaixo.

### **Aprimoramento da infraestrutura institucional de TIC**

#### **ATUALIZAÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO DO TJRJ**

A fim de garantir a qualidade e a continuidade dos serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) prestados para os usuários do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), a Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) vem, de forma contínua, realizando ações de atualização e modernização do seu parque tecnológico, permitindo dessa forma, a melhor utilização dos recursos computacionais e sistêmicos.

Uma dessas ações de atualização foi a implantação de balanceadores de carga em sistemas corporativos e judiciais. Esses balanceadores têm a função de distribuir os acessos dos usuários aos sistemas, visando garantir que os sistemas não fiquem sobrecarregados por excesso de acessos (muitos usuários requisitando os mesmos recursos ao mesmo tempo). O objetivo final é que se agregue resiliência à infraestrutura e se aumente a disponibilidade e continuidade dos sistemas corporativos, de modo que nenhum usuário fique sem acesso quando mais precisar.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Também importa, para essa manutenção do acesso aos sistemas, a proteção contra-ataques que os deixam indisponíveis. A melhor forma de se resguardar desse tipo de situação é fortalecer a segurança da informação. Com esse intuito, foi ativado recurso de segurança adicional ao firewall (dispositivo de segurança que se comporta como uma parede de proteção contra ameaças externas) para monitoramento do tráfego de dados de aplicações, implantado nos sistemas SGEMERJ, EVOTO, MAPA, disponibilidade e GRERJ. Espera-se, com isso, que os sistemas em comento não sofram de indisponibilidade por tentativas de acessos indevidas.

Outra questão importante para garantir aos usuários o acesso aos recursos técnicos é a disponibilidade de conexão com a internet. Para garanti-la, o projeto de instalação de pontos de rede de acesso à internet sem fio (wifi) segue avançando nas instalações das lâminas III, IV, e V do edifício-sede do TJRJ, bem como do museu da Justiça.

Ainda, para garantir que a infraestrutura de TIC esteja adequada para atender às necessidades do TJRJ, foram realizadas aquisições de equipamentos e contratações de serviços, conforme listados abaixo:

- Troca dos equipamentos de uso pessoal fora do período de garantia: foram adquiridos 10.400 (dez mil e quatrocentos) computadores e 2.000 notebooks. O número é muito considerável, pois o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro conta com mais de 22.000 usuários e cerca de 29.000 computadores na rede corporativa. Em 2023, foram distribuídos 3.965 desses equipamentos, incluindo 369 notebooks destinados à juízes e desembargadores. A previsão é de que todo o processo de substituição seja concluído até o primeiro semestre de 2024;
- Novos equipamentos para execução de cópias de segurança dos sistemas e serviços de tecnologia da informação (*backup*), tais como unidades de gravação em fita e servidores de gravação em disco. Essa iniciativa tem como objetivo reduzir o tempo de execução das rotinas e proteger os dados armazenados;
- Transição de dados e metadados do CNJ (Conselho Nacional de Justiça) para nuvem própria do TJRJ (Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro), permitindo diminuição de custos na manutenção do funcionamento adequado de sistemas e no cumprimento de obrigações normativas de controle de qualidade dos serviços disponibilizados pelo TJRJ ao público;
- Contratação e instalação de nova rede de dados de longa distância, com aumento de capacidade e velocidade (de 100Mbps para 200Mbps) em 57 localidades.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### **APRIMORAMENTO DA INFRAESTRUTURA DE HOSPEDAGEM DE APLICAÇÕES**

Continuidade na implantação de ferramentas voltadas para desenvolvimento de *software* (programas de computador), visando a utilização de modernas técnicas de desenvolvimento. Essas ferramentas utilizam recursos para disponibilizar as aplicações, garantindo flexibilidade, resiliência e automação ao ambiente. A nova infraestrutura permitirá os ciclos de desenvolvimento e de entrega de sistemas da informação mais rápidos.

### **ESTABILIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DO SISTEMA PJE**

No início do ano de 2023, era comum a ocorrência de incidentes de lentidão no PJe, que afetavam de modo direto a experiência do usuário do sistema. Ao longo do ano, foram tomadas ações em diferentes áreas visando tornar o sistema mais estável. Ao final, os resultados obtidos de ganho de velocidade foram notáveis.

Para que isso fosse possível, foi necessário planejar e priorizar medidas eficientes. A arquitetura do sistema PJe é complexa, mas dois tipos de elementos possuem impacto maior no desempenho do sistema: (1) o banco de dados, ferramenta responsável por armazenar e gerenciar os dados criados no sistema; e (2) os servidores virtuais (pods), espécies de computadores onde são instalados o sistema.

No início do ano, o banco de dados estava sobrecarregado, o que gerava lentidão na resposta aos usuários e impedia o aumento do número de pods (o que acarretaria ainda maior sobrecarga). Nesse sentido, foram necessárias ações para otimizar o uso dos recursos computacionais do banco de dados:

- Remoção da ferramenta *pgbouncer* (responsável pela comunicação dos servidores virtuais com o banco de dados), possibilitando melhor utilização dos recursos computacionais do banco de dados do sistema PJe;
- Identificação e ajustes nas consultas mais custosas;
- Melhoria de desempenho no banco de log (responsável pelos registros de uso do sistema), com a consequente melhora no PJe;
- Alteração da política de execução de programação de limpeza de dados obsoletos de fluxos, reduzindo o tempo de indisponibilidade do banco nos fins de semana.

Com essas alterações, foi possível aumentar o número de servidores virtuais de 24 para 55, proporcionando uma experiência sensivelmente melhor para os usuários do sistema. Além disso, esse aumento não provocou acréscimo de custos gerais do



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

contrato, uma vez que foi acompanhado por outras otimizações na arquitetura da infraestrutura, como a separação dos ambientes de produção (funcionamento para o usuário) e homologação (ambiente de testes e validações) e a utilização de elementos da infraestrutura em nuvem com melhor custo-benefício.

Além dessas mudanças, foram feitas correções e melhorias com o objetivo de aprimorar o desempenho das ferramentas de visualização de dados (BI - Business Intelligence), tornando os dados na Plataforma de Gestão de Serventias mais confiáveis e atualizados.

Para além dessas medidas, as contratações Microsoft trouxeram um bom número de ações com foco no atendimento e experiência do usuário, conforme se verá a seguir.

### INFRAESTRUTURA DE ESTAÇÕES DE TRABALHO E USUÁRIOS

Ações foram realizadas visando à modernização do trabalho — especialmente o trabalho remoto — e da prestação jurisdicional.

Foram ampliados os recursos e utilização do Office 365:

- Teams – hub de colaboração com funcionalidades de reuniões on-line (inclusive audiências e sessões judiciais), equipes de colaboração com chats próprios, compartilhamento de arquivos;
- Disponibilização de cartões de perfil dos usuários no Microsoft Teams, facilitando encontrar informações importantes sobre colegas de Tribunal;
- Implantação do Company Communicator – TJRJ Informa;
- Migração dos seguintes aplicativos do TEAMS para o Microsoft Azure Marketplace, ganhando em atualizações e suporte:
  - **Balcão Virtual:** Atualização da versão com melhorias da experiência dos usuários do TJRJ, encerramento automático e informações do atendimento disponíveis dentro da reunião;
  - **TJRJ Informa:** Implementação de um canal de comunicação para todos os usuários internos;
  - **IETE ChatBot:** Atualização técnica da interface de conteúdo para os gestores que alimentam a aplicação;
  - **DEATE-SGTEC:** Atualização da identidade visual e realização do processo de automatização de backup (cópia de segurança) do banco de dados.
- Contratação de plataforma em nuvem, Microsoft Azure, e licenciamento de produtos Microsoft, incluindo tecnologias de segurança da informação;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Programa de apoio Fast Track como benefício do contrato de licenciamento Microsoft para implantar soluções e melhorias no ambiente da nuvem Microsoft 365, com capacitação das equipes;
- Migração do ambiente do SharePoint instalado em servidores locais para o ambiente da nuvem Microsoft;
- POC (prova de conceito) do VDI (Virtual Desktop Infrastructure): utilização de desktops virtuais dentro e fora de rede do TJRJ. As estações de trabalho ficam hospedadas na nuvem Microsoft e podem ser acessadas por dispositivos remotos, dentro e fora da rede corporativa. Centraliza a administração, facilita o gerenciamento de estações e proporciona maior flexibilidade e segurança ao usuário final e à rede corporativa;
- Contratação do Serviço Microsoft Unified para suporte reativo e proativo em produtos Microsoft, como o Teams, e-mail e outros, gerenciamento de conta e disponibilização de engenheiro dedicado para atendimento personalizado;
- Atualização remota do sistema operacional Windows, de 10 para 11 nas estações compatíveis e, nas máquinas incompatíveis, para a versão mais recente do 10, fornecendo mais segurança e qualidade no uso das máquinas;
- Atualização do sistema operacional dos servidores departamentais e nas localidades remotas para Windows Server 2022, fornecendo mais segurança e qualidade no uso das máquinas;
- Alteração dos sistemas operacionais Windows Pro para a versão Enterprise, que fornece novos recursos de segurança, como o Credential Guard (virtualização para isolar senhas e evitar que um agente mal-intencionado tenha acesso às credenciais do usuário);
- Implantação e manutenção de ambiente Linux para equipe de desenvolvimento do DESOL-SGTEC, facilitando o trabalho de desenvolvimento de novas soluções;
- Apoio ao projeto de inteligência artificial (IA) com suporte de acesso à assinatura que hospeda o serviço OpenAI e deploy (implantação) de aplicações criadas pela equipe de desenvolvimento de IA, auxiliando essa atividade capaz de gerar tantos benefícios para a atividade jurisdicional.

Além da infraestrutura de trabalho, também houve incremento da infraestrutura de segurança, iniciando pelas estações de trabalho e proteção dos usuários.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### SEGURANÇA DE ESTAÇÕES E USUÁRIOS

As atividades relacionadas à segurança da informação são executadas de modo permanente. Diante do aumento de ataques cibernéticos e crimes digitais vitimando órgãos públicos — que podem causar vazamento ou perdas, quase sempre irrecuperáveis, de informações corporativas —, mais do que nunca, é indispensável manter o ambiente saudável e seguro.

A fim de garantir a segurança necessária, foram realizadas atividades como:

- Início da implantação do Windows Hello: autenticação por biometria (digital, reconhecimento facial) ou código PIN, para fortalecer a segurança das máquinas dos usuários do TJRJ;
- Implementação do recurso “esqueci minha senha” (SSPR), para permitir ao usuário alterar a própria senha a partir do portal Office;
- Implementação dos recursos adquiridos com a contratação de licenciamento Microsoft: Intune, Defender, LAPS (Local Administrator Password Solution) e Bitlocker nos novos notebooks entregues:
  - Intune – permite gerenciar os dispositivos, distribuir políticas, instalar e atualizar aplicativos e sistema operacional em equipamentos que estejam fora da rede corporativa;
  - Microsoft Defender - monitorar continuamente e tratar atividades suspeitas de forma centralizada, mesmo fora da rede corporativa;
  - LAPS - senha de administrador local temporária, a ser utilizada pelo técnico apenas durante o atendimento;
  - Bitlocker - criptografa todo o conteúdo da unidade de disco, tornando os dados ilegíveis sem a chave de descryptografia apropriada. Protege os dados armazenados em unidades de disco contra acessos não autorizados, como perda ou roubo de notebooks.
- Projetos para melhoria contínua do método de autenticação multifatorial (mais de um meio, como senha, telefone, digital etc.) de usuários (MFA), como a implantação do MFA por desafio numérico;
- Bloqueio da autenticação básica e imposição da autenticação multifatorial (MFA) por política, para todos os grupos de usuários, garantindo assim maior segurança de acesso indistintamente;
- Atualização permanente das estações e servidores departamentais e de localidades remotas. Essa tarefa é composta por várias outras menores, como homologação, distribuição e aplicação de atualizações de sistema operacional,





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

aplicativos e de segurança — inclusive antivírus — disponibilizadas pelos fabricantes, todas com o intuito único de manter o TJRJ atualizado com a tecnologia do momento contra ameaças de segurança;

- Configuração e aplicação do Safelinks (ferramenta que aumenta a proteção do Teams, e-mails e Office 365 contra links maliciosos);
- Proteção baseada em reputação — configurações que protegem o dispositivo contra aplicativos, arquivos e sites identificados como mal-intencionados ou potencialmente indesejados;
- Configuração e aplicação do Safeattachments (recurso adicional de segurança para anexos de e-mail);
- Configuração, aplicação, conformidade e refinamento de políticas antispam e antiphishing (e-mails indesejados e fraudes digitais), empregando inteligência para proteção, aviso de primeiro contato e contato externo;
- Habilitação do firewall (dispositivo de segurança que se comporta como uma parede de proteção contra ameaças externas);
- Implantação de soluções avançadas de segurança da informação Microsoft 365 Defender (XDR), com uso de inteligência artificial, proteção em tempo real a usuários, estações de trabalho e servidores, capacidade de análise, correlação de eventos, detecção e resposta;
- Assessment Exchange Protection: Microsoft Defender para Office e Cloud Apps, identificando melhorias de segurança da informação.
- Implantação do Microsoft Sentinel: centralização de logs (registros de acesso, usuário e uso de cada sistema) de múltiplas origens, correlação de eventos nos ambientes Microsoft para identificação de alertas e incidentes, aplicação de inteligências adicionais, investigação de atividades suspeitas e automação de ações em resposta;
- Ativação da proteção avançada do Windows para combater ataques de ransomware (software malicioso que criptografa arquivos de um dispositivo exigindo um resgate para desbloqueá-los), com isolamento do dispositivo para evitar disseminação em toda a rede corporativa;
- Habilitação do recurso de Cloud Protection do Windows Defender, responsável por verificar a assinatura de arquivos executados por computador na nuvem Microsoft e bloquear execução caso algum problema de segurança seja detectado;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Melhorias no controle e gerenciamento dos acessos de administradores aos recursos do Microsoft 365 (PIM – Privileged Identity Manager);
- Gestão de usuários convidados: usuários externos que ganham acesso ao ambiente do TJRJ através de convites e compartilhamentos do Teams, Sharepoint, Onedrive, que permaneceriam habilitados se não fossem gerenciados;
- Aplicação de regras a usuários e estações para “reduzir a superfície de ataque” (“ASR”). Trata-se de protocolo aplicado com o objetivo de reduzir ameaças cibernéticas, como arquivos maliciosos, phishing (fraude online para obter informações confidenciais), dentre outros, minimizando as áreas potenciais de vulnerabilidade e fortalecendo a segurança global do ambiente corporativo do TJRJ;
- Identificação e remoção de protocolos e aplicativos vulneráveis e obsoletos;
- Configuração do Sensitive Accounts, que permite identificar ativos de alto valor como dispositivos, grupos ou usuários, ativos que contêm informações confidenciais ou sensíveis e exigem medidas de segurança aumentadas, construindo maior proteção em seu entorno;
- Regras de acesso condicional específicas baseadas em geolocalização (bloqueio de acesso oriundo de países incomuns aos aplicativos de nuvem);
- Identificação e tratamento de alertas e incidentes de segurança da informação, como vazamento ou roubo de credenciais e informações dos usuários do TJRJ;
- Integração do ambiente Microsoft com a ferramenta DarkTrace (solução de segurança de rede que identifica e combate ameaças cibernéticas de forma proativa);
- Integração do ambiente Microsoft com ferramenta de categorização de dados para avaliação de conformidade com a LGPD (Securiti.ai), em atendimento aos preceitos normativos de proteção de dados pessoais.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Além da segurança das estações, houve também a promoção da proteção dos dados organizacionais.

### PROMOÇÃO DA PROTEÇÃO DE DADOS ORGANIZACIONAIS

A transformação digital ocorrendo no Poder Judiciário proporciona benefícios como celeridade e confiabilidade de resultados, mas traz também os perigos do mundo cibernético, como ataques virtuais frequentes. Portanto, é imprescindível cuidar da segurança e proteção dos dados e informações processuais. As ações de segurança da informação estão sendo coordenadas pelo comitê gestor de segurança da informação, destacando-se:

### SEGURANÇA DAS APLICAÇÕES

A segurança das aplicações foi aprimorada em 2023, com diversas iniciativas e apoios, a saber:

- **Apoios à iniciativa do TJRJ para integrar desenvolvimento, segurança e operações (DevSecOps):**
  - Adoção do processo de modelagem de ameaças: uma prática do ciclo de vida do desenvolvimento seguro que permite identificar e mitigar possíveis falhas de segurança no início do projeto;
  - Inclusão e reforço na adoção de requisitos de segurança para sistemas, tais como: múltiplo fator de autenticação em sistemas internos para uma melhor proteção contra o acesso não autorizado e possíveis fraudes.
- **Testes de Segurança**

São realizadas avaliações de segurança com o apoio de equipe especializada em inteligência de ameaças cibernéticas (*Threat Intelligence*), com testes de intrusão (*pentests*) executados semestralmente e sob demanda, em todo o ambiente do TJRJ. Por meio desses testes, é possível identificar e sanar vulnerabilidades diversas como: execução remota de código, uso indevido de privilégios, *bypass* de antivírus (evasão de detecção do ataque pela ferramenta de antivírus), vazamento de dados pessoais etc.

Além dos *pentests* (testes de intrusão), também são cobertos testes de aplicação, como a análise estática (SAST – teste que analisa o código-fonte da aplicação), a análise dinâmica (DAST - teste que analisa a aplicação no momento que ela está em execução para encontrar vulnerabilidades que um atacante poderia explorar), a verificação de



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

componentes de terceiros (SCA), a infraestrutura como código (IaC) e aplicativos móveis (MAST).

Principais projetos:

- +Acordo (convênio TJRJ-PUC-Light): *pentest* (teste de intrusão) na plataforma, análise estática de código-fonte e verificação de dependências vulneráveis;
- Sistema de Cadastro de Torcedores (SCT): além da modelagem de ameaças, nos testes foram apontadas melhorias para implantação do sistema na posterior migração ao ambiente de nuvem;
- Vida Compartilhada: testes de segurança no aplicativo móvel e no sistema administrativo interno, com aplicação de *patches* (são atualizações que sistemas ou *softwares* recebem para aprimorar seu funcionamento e segurança) no *back-end* (o código do que está por trás das aplicações, ou seja, o que trata e entrega as informações que são exibidas em tela) para corrigir vulnerabilidades críticas;
- Identidade Funcional Digital (convênio TJRJ-DETRAN): testes de segurança no aplicativo móvel e no *webservice* (serviço de conexão e transmissão de dados utilizando a rede mundial de computadores) interno do TJRJ, com aplicação de correções;
- AD Metas (sistema de controle de metas do CNJ para a Corregedoria): análise estática de código-fonte e atualização de bibliotecas que sanaram vulnerabilidades de risco crítico e alto.

Além disso, são executadas rotinas para verificação de vulnerabilidades em aplicações *web* através da ferramenta Tenable.

- **Apoio em projetos para arquiteturas, configurações e desenvolvimento seguros:**
  - Antivírus para aplicações com integração através de APIs;
  - Apoio técnico para a elaboração e execução da política de cookies (pequenos pacotes de arquivos de texto que informam ao navegador que já foi acessado determinado link, otimizando o funcionamento a partir do segundo acesso) no portal do TJRJ;
  - Projeto Sustentação Oral: modelagem de ameaças ao sistema e testes de sua integração com solução antivírus, para obter o melhor resultado de segurança possível;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Projeto WAF (firewall de aplicação web): implantação das aplicações no WAF (protege aplicações web, abertas por navegador, contra ataques mal-intencionados e tráfego de internet indesejado, incluindo injeção de código, negação de serviço da camada de aplicações etc.) conforme priorização das análises de criticidade;
- QLIK (plataforma de visualização de dados/*Business Intelligence*): apoio na implantação da nova versão do serviço, que também trouxe *patches* (atualizações) de segurança;
- Acervo TJRJ (AtoM Rio): correção de vulnerabilidade de segurança crítica no ambiente do sistema;
- SIDOC (controle de RADs – rotinas administrativas): adequação às práticas de desenvolvimento seguro;
- Pentest (teste de intrusão) de rede wireless Wi-Fi 6 que forneceu melhorias aos pontos de acesso da contratada.

### PROTEÇÃO DE DADOS

No cenário atual, o TJRJ opera com vasta quantidade de informações e dados pessoais, os quais são processados e armazenados em diferentes sistemas internos e externos. Esses dados são essenciais para o correto funcionamento da instituição, mas também representam um desafio para garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), pois há que se manter equilíbrio entre a privacidade e a publicização dos atos processuais e das informações públicas estipuladas por outros marcos normativos, em especial a Constituição Federal e a Lei de Acesso à Informação.

A LGPD representa um marco legal importante para a privacidade e proteção de dados pessoais no Brasil. No âmbito do TJRJ, a LGPD possui implicações significativas para o tratamento de informações, tanto no que diz respeito aos dados dos servidores e magistrados quanto aos dados dos cidadãos envolvidos em processos judiciais. Assim, para garantir o cumprimento adequado da LGPD e a proteção de dados, não só dos usuários, mas também do próprio Tribunal, diversas iniciativas foram desenvolvidas, a saber:

- **Data Mapping:** este projeto tem por objetivo o mapeamento dos dados pessoais tratados pelo TJRJ, para fins de atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A realização do mapeamento exige a identificação de todos os dados pessoais, sensíveis ou não, tratados durante a realização de cada atividade, em todas as áreas do Tribunal. São identificados também os compartilhamentos eventualmente realizados, os ativos utilizados no processamento dos dados e os mecanismos de segurança utilizados na proteção dos dados.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

A Identificação dos dados está finalizada em 52 áreas do Tribunal. Na sequência, serão realizadas as tarefas para identificação da lista de ativos de tecnologia, lista de fornecedores e finalmente importar as informações para a Securiti (ferramenta utilizada para o mapeamento de dados), bem como a continuação do projeto nas outras áreas restantes;

- **Data Loss Prevention (DLP) e Cloud Access Security Broker (CASB):** dados sensíveis, documentos sigilosos e em segredo de justiça precisam ser protegidos contra o vazamento indevido. Para a mitigação desse risco, o Departamento de Segurança da Informação está implantando as soluções de DLP e CASB, que visam evitar a exfiltração de dados e documentos confidenciais. Elas o fazem a partir de monitoramento, detecção e bloqueio das transmissões dos dados e documentos, impedindo assim possíveis violações.

Já está implementada a infraestrutura necessária para o funcionamento do serviço de DLP, sendo já iniciada a distribuição dos agentes para as estações de trabalho e notebooks corporativos. CASB está em fase de integração com o serviço Microsoft Office 365;

- **Melhoria na interação com o titular dos dados pessoais:** criação de políticas de privacidade, *cookies* (pequenos pacotes de arquivos de texto que informam ao navegador que já foi acessado determinado link, otimizando o funcionamento a partir do segundo acesso), programa de governança em privacidade, termo de uso, relatório de impacto a dados pessoais e atividades de desenvolvimento em relação à proteção de dados.

### Gestão de incidentes

O tratamento de incidentes no TJRJ vem sendo executado com a disponibilização de uma equipe dedicada 24 horas por dia, 7 dias na semana (24/7), e conta com a ferramenta Darktrace como destaque.

Podemos definir o Darktrace como uma ferramenta de segurança cibernética que utiliza inteligência artificial e aprendizado de máquina para monitorar e detectar ameaças em tempo real dentro de ambientes digitais. Com base no exposto, levando em conta o objetivo de reforçar continuamente a camada de proteção do TJRJ, torna-se imprescindível a inspeção contínua do tráfego na rede, durante 24 horas ininterruptas, algo que a ferramenta auxilia a cumprir. A equipe de segurança da informação, responsável pela gestão de incidentes, adota o Darktrace como instrumento para tomar medidas preventivas, visando mitigar potenciais danos decorrentes de ataques cibernéticos que têm impactado diversas instituições, incluindo tribunais em todo o país. O Darktrace do TJRJ está integrado a outras ferramentas de segurança já existentes,



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

como o Defender do Office 365 da Microsoft, e o firewall de borda CheckPoint, fortalecendo assim as defesas da instituição.

Desde sua implementação, o Tribunal teve bons ganhos, pois, aliando a maturidade das equipes ao conhecimento da ferramenta, o potencial de ambos aumenta. Na prática, o Darktrace desempenhou papel crucial, em 2023, ao aliviar a carga sobre outras ferramentas de segurança. Ao detectar qualquer atividade suspeita no ambiente, a ferramenta notifica imediatamente a equipe de gestão de incidentes, criando rotina que proporciona ganhos significativos em termos de velocidade na sua resolução, potencialmente evitando paralisações nos sistemas do TJRJ.

O monitoramento abrangente do Darktrace inclui computadores, servidores, equipamentos de rede, além de quaisquer equipamentos que utilizam a rede corporativa do TJRJ. Dada a natureza preventiva da ferramenta, é possível afirmar que o Tribunal mantém um elevado nível de proteção, reduzindo substancialmente as probabilidades de ocorrências graves. Essa estrutura não apenas fortalece a segurança da instituição, mas também otimiza a eficiência e produtividade da equipe, permitindo que os analistas atuem prontamente nas ocorrências, sem interrupções significativas em suas demais responsabilidades. A implementação do Darktrace representa, assim, uma estratégia eficaz para garantir a segurança da informação no âmbito do Tribunal.

### **Gestão de vulnerabilidades**

Para um ambiente tecnológico seguro, é fundamental que haja preocupação com as vulnerabilidades existentes no parque. Para atender essa necessidade, foi contratado um sistema de descoberta e gestão de vulnerabilidades, no fim do ano de 2022, cujos resultados têm sido colhidos no ano de 2023. A ferramenta se chama Tenable e está posicionada com destaque nos quadrantes da Gartner.

Concomitantemente, o Departamento de Segurança da Informação (DESEG) vem atuando com apoio dos diversos departamentos da SGTEC para que as vulnerabilidades descobertas sejam tratadas, diminuindo assim o risco de exposição do Tribunal. Para materializar o ganho em termos de segurança, segue abaixo o score de exposição do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, colhido na ferramenta Lumim, dentro do Tenable.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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



Percebe-se acima que o TJRJ se destaca em relação a outros órgãos governamentais (mais de 100 pontos de risco abaixo, em uma escala entre 0 a 1000) e está mais bem organizado que a média dos usuários de Tenable, sendo classificado como instituição com baixo risco de exposição a ataques de segurança da informação. Esclarece-se que, quanto menor o índice, menor o risco de exposição.

### Gestão de Comunicação e Educação

Em setembro de 2023 foi lançado o programa “você protegido, todos protegidos!”, que tem como objetivo a conscientização dos magistrados, servidores e colaboradores do Tribunal sobre diversos temas de segurança da informação e proteção de dados. A cada mês, um conteúdo novo. Entre setembro e dezembro de 2023, foram criadas quatro campanhas: e-mail institucional, *cookies* (pequenos pacotes de arquivos de texto que informam ao navegador que já foi acessado determinado link, otimizando o funcionamento a partir do segundo acesso), *backup* (cópia de segurança) e *phishing* (fraude online para obter informações confidenciais).

### PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA NO PORTAL.

- Instalação de *script* (roteiro seguido por sistema computacional que traz informações que são processadas e transformadas em ações) de gerenciamento de *cookies* (pequenos pacotes de arquivos de texto que informam ao navegador que já foi acessado determinado link, otimizando o funcionamento a partir do segundo acesso), com nova barra de consentimento, atendo requisitos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);
- Instalação de *script* de monitoramento do portal para evitar ataques de *phishing scam* (tentativa de roubar informações confidenciais).





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Como se nota, muitas foram as ações de segurança e proteção de dados, que tornaram o ambiente virtual do TJRJ mais seguro durante o ano de 2023. Essa ênfase na segurança, além de manter os sistemas e máquinas em funcionamento, ainda almejava algo mais: criar um ambiente favorável para o aprimoramento dos sistemas institucionais, seu uso e a germinação de inovações tecnológicas.

### **APRIMORAMENTO DOS SISTEMAS INSTITUCIONAIS E GERAÇÃO DE INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS**

#### **NOVO SISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO DE USUÁRIOS AOS SISTEMAS CORPORATIVOS**

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro historicamente controlou o acesso aos seus sistemas corporativos utilizando uma solução desenvolvida internamente, buscando maior confiabilidade e correta identificação de quem está acessando determinado sistema. A ideia era limitar o acesso dos usuários unicamente às atividades inerentes ao seu trabalho e dificultar possíveis desvios.

Entretanto, a evolução tecnológica e o aumento significativo de sistemas corporativos fizeram com que o sistema atual ficasse defasado e sem as integrações necessárias para um funcionamento adequado. Assim, tornou-se estratégico, para o TJRJ, o desenvolvimento de uma nova solução que atenda aos requisitos atualmente impostos.

Um novo sistema de controle de acesso dos usuários aos sistemas corporativos foi desenvolvido e implantado com sucesso em janeiro de 2023. Atualmente, estamos na segunda fase do projeto, aprimorando e adaptando os sistemas existentes para maximizar os benefícios e funcionalidades que o novo controlador de acessos oferece.

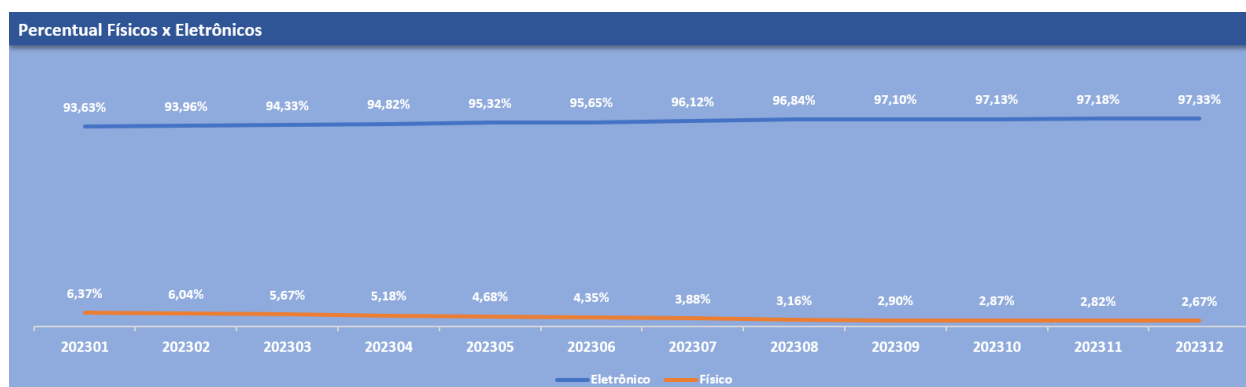
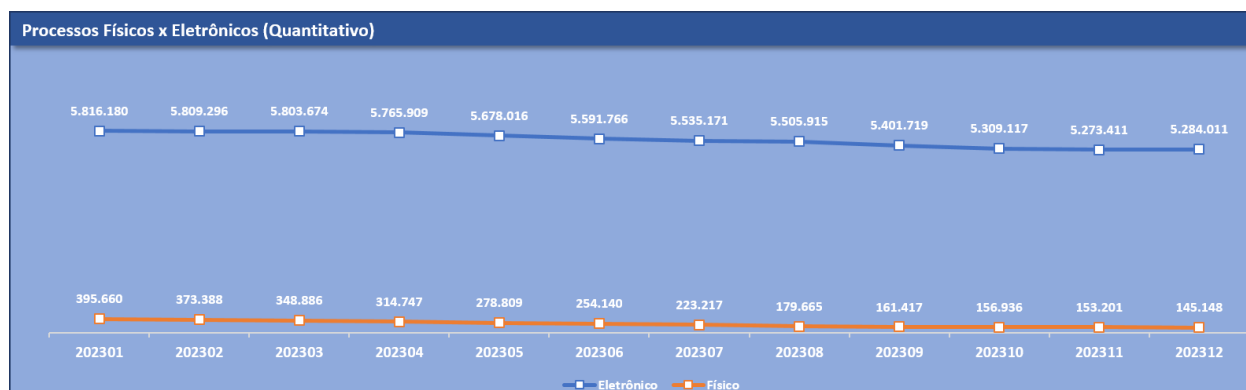


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### DIGITALIZAÇÃO DO ACERVO DE PROCESSOS JUDICIAIS

#### Acervo geral em trâmite TJRJ



#### OUTRAS REALIZAÇÕES NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- **AD Metas (Sistema de controle de Metas do CNJ - Conselho Nacional de Justiça para a Corregedoria)** - Em novembro de 2023, foi celebrado convênio com o TJPE (Tribunal de Justiça de Pernambuco) para cooperação técnica e cessão de fontes do sistema AD METAS, que tem por finalidade gerir as informações disponibilizadas pelo CNJ. A partir do seu uso, torna-se possível que os setores que integram as corregedorias dos tribunais possam realizar uma gestão diária mais eficiente dos procedimentos, com foco na celeridade e no cumprimento das metas do CNJ (Conselho Nacional de Justiça). Em dezembro de 2023, o AD Metas foi disponibilizado em produção.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- **Painéis QLIK** – Ao longo de 2023, prosseguiu-se com a implementação e o uso da ferramenta QLIK. A partir do seu uso, foram entregues as seguintes demandas:
  - Novo protótipo do painel de gestão de serventias;
  - Melhorias diversas nas aplicações, como inclusão de dimensões, medidas e filtros;
  - Consolidação no painel de cumulação, relativo à produtividade, das informações do sistema DCP (sistema judicial legado de 1º grau);
  - Desenvolvimento e disponibilização do relatório de acompanhamento de indicadores do TJRJ – processos do sistema PJe (sistema judicial de 1º grau) no painel de gestão de serventias do sistema PJe;
  - Desenvolvimento de aplicação self-service de Indicadores de tempo médio, com tempo médio em dias do tombamento à sentença e do tombamento ao arquivamento;
  - Desenvolvimento do painel de licitações;
  - Desenvolvimento de diversos indicadores (conclusões, desarquivamentos, interrogatórios, redistribuídos / remetidos, retornados, projetos de sentença, cancelamento das distribuições, remessa central arquivamento, retornados outro tribunal, redistribuídos recebidos, sobrestados e suspensos, arquivados provisório);
  - Melhorias no painel de gestão de serventias do sistema PJe (filtro de não sentenciados, mudança na nomenclatura das pastas/abas, atualização do indicador de remessa em grau de recurso, ajuste da data de atualização, automação da carga dos painéis);
  - Inclusão da “sala de audiência” e do indicador “Audiência mais remota” na aplicação self-service de audiências.
- **Criação da Assessoria de IA (Inteligência Artificial)** – Área responsável por coordenar todas as atividades e projetos envolvendo inovações com inteligência artificial (IA).
- **Realização de parcerias com Microsoft, Google e AWS** – Projetos em parceria com empresas líderes em seus segmentos para desenvolvimento de Inteligência Artificial (IA), visando automação na verificação de teses e temas vinculantes dos tribunais superiores e automação na minuta de sentenças e decisões.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS

#### SDS (SISTEMA DO DEPARTAMENTO DE SAÚDE)

- Implementação da funcionalidade de registro de CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho);
- Implementação da funcionalidade de registro de Condições Ambientais do Trabalho – Fatores de Risco para servidores comissionados;
- Integração com novo sistema de segurança.

#### GPES/GPESWEB

- Integração entre sistemas GPES e FOLHA, trazendo agilidade, confiabilidade e segurança nas operações de pagamento de valores relacionados a cargo de confiança e função gratificada;
- Implementação de funcionalidade para cadastramento de plantões em lote, promovendo agilidade ao setor responsável por essas operações na CGJ;
- Implementação de funcionalidade que permite o tratamento de situações excepcionais no cadastro de lotação, dando autonomia e agilidade às operações do setor;
- Integração GPESWEB e PASEP, gerando agilidade para o TJRJ no fornecimento de informações obrigatórias sobre servidores;
- Implementação de funcionalidade para permitir emissão automática da certidão de histórico funcional para pedidos de aposentadoria;
- Implementação do Mapa de Tempo de Serviço (efeitos para triênio, licença especial, disponibilidade e certidão), viabilizando assim a desativação de relatório idêntico em sistema legado que utilizava linguagem de programação defasada e descontinuada (MUMPS).

#### SCIM (SISTEMA DE CONCURSO PARA O INGRESSO NA MAGISTRATURA)

- Diversas melhorias para atender exigências do último concurso para ingresso na magistratura, como considerar candidatos não habilitados na importação de informações da banca organizadora, inclusão de campos indicando se o candidato é cotista ou ampla concorrência (e as respectivas implicações em



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

outros módulos do sistema) e demais melhorias em relatórios gerenciais do sistema.

### **PORTAL DE MAGISTRADOS E SERVIDORES**

- Implementação de sistema no portal para candidatura a Câmaras;
- Implementação de sistema no portal para venda de plantões de magistrados.

### **GEAUX (SISTEMA DE CONTROLE DE AUXILIARES DA JUSTIÇA)**

- Melhorias nos mecanismos de integração com o PJe para assegurar que processos já pagos não sejam pagos novamente.

### **MPS-ESOCIAL (SISTEMA DE COMUNICAÇÃO COM O E-SOCIAL - AMBIENTE NACIONAL)**

- Implantação e evolução do sistema, que recebe, consolida e envia os eventos dos sistemas do TJRJ para o e-Social. Após, recebe e processa as informações de retorno e as disponibiliza para os demais sistemas.

### **GESTÃO DE BENEFÍCIOS**

- Implementação de módulo administrativo no GPESWEB para registrar comprovação de auxílio creche;
- Implementação de relatório de extrato comparativo (recebido x devido) a ser encaminhado à folha de pagamento;
- Implementação de integração entre GPESWEB e FOLHA para pagamento de indenização de transporte de magistrados.

### **APPTJRJ (APLICATIVO FUNCIONAL TJRJ)**

- Desenvolvido por meio de convênio com o DETRAN.

### **FOLHA (SISTEMA FOLHA DE PAGAMENTO)**

- Implementação do comprovante de rendimentos no sistema FOLHAWEB, promovendo a desativação de rotina com objetivo idêntico em sistema legado que utilizava linguagem de programação defasada e descontinuada (MUMPS).



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Implementação de funcionalidade que permite a geração de relatórios solicitados pelo RioPrevidência;
- Implementação de mecanismo que automatiza pagamento de diferenças de gratificação de férias ao integrar informações de pagamento de triênio. Anteriormente, esse processo era feito manualmente;
- Implementação do mecanismo de integração de pagamento de plantão e licença especial de magistrados;
- Disponibilização de consulta de contracheque de folha de ajuda de custo na web;
- Implementação de mecanismo de integração de comprovação de auxílio creche;
- Migração tecnológica de 33% das funcionalidades do sistema legado (FOLHA) para o sistema que irá substituí-lo (FOLHAWEB).

### E-SOCIAL

- Adequação dos Sistemas Administrativos às exigências do e-Social e envio das informações cadastrais, de pagamento, financeiras e de saúde do trabalhador ao Governo Federal.

### ÁREA EXTRAJUDICIAL

- Ajuste na Distribuição Eletrônica de atos de RCPJ (Registro Civil das Pessoas Jurídicas) e RTD (Registro de Títulos e Documentos) em comarca com ofício único da atribuição;
- Permissionamento do sistema Link Selo Ato (Perfil CGJ) no MAC (Módulo de apoio à CGJ (Corregedoria Geral de Justiça));
- Nova opção de requerimento de certidões Fazendárias da Capital por imóveis;
- Implantação de API (Interface de Programação de Aplicação, que define a forma como sistemas se comunicam entre si) para integração com os cartórios distribuidores, com a finalidade de obter requerimentos feitos no Portal Extrajudicial. A medida visa permitir a requisição do serviço diretamente pelos cidadãos, diminuindo os custos dos jurisdicionados;
- Ajuste na distribuição eletrônica para distribuição de habilitações de casamento dos RCPNs (Registro Civil das Pessoas Naturais) para o 5º e 6º Ofícios do Registro de Distribuição;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Integração para consulta de Óbitos com Sistema de Precatórios.

### ÁREA FINANCEIRA

#### SATIDEGAR/SATIWEB (SISTEMA DE APOIO E TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES DE DÍVIDA ATIVA)

- Possibilidade de parcelamento direto do pagamento no sistema, em até 60 vezes, sem atualização da UFIR (Unidade Fiscal de Referência), além da viabilização de se qualificar uma parte como beneficiário de justiça gratuita (nos processos que não têm custas, somente os custos da dívida ativa com os municípios).

#### SISTEMA GRP (SISTEMA DE GESTÃO CONTÁBIL, FINANCEIRA E ORÇAMENTO DA DGPCF)

- **Módulos Orçamentário / Execução Financeira**
  - EFD-Reinf fase II (Família R-4000): retenções de IR e relatórios de acompanhamentos e conferências;
  - Nova solução de Pedido de Adiantamentos;
  - Novos desenvolvimentos de relatórios para Indicadores (Defin), apropriação da folha (edital 135), relatório CNJ - Conselho Nacional de Justiça (resolução 195/propostas), novos relatórios para PPA (Plano Plurianual) e novos relatórios para EMERJ (ex. cadastro de contas bancárias);
  - Desenvolvimento de solução para importação de retenção de encargos externos de herdeiros;
  - Módulo de Gestão de Custos;
  - Foram desenvolvidos relatórios com visões diferentes dos valores de custos, podendo, assim, responder inúmeras questões vindas da Administração Superior, além de auxiliar nas informações que devem ser prestadas ao CNJ;
  - Funcionalidade entregue visando a realização do rateio dos valores de custos das unidades administrativas para as unidades finalísticas, possibilitando a apuração mais acertada dos custos dos serviços ofertados.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### **ARRECINTEGRA WEB (SISTEMA DE ARRECADAÇÃO INTEGRADA)**

- Módulo de cadastro e envio de certidão de débitos judiciais on-line pelo sistema SEEU ao DEGAR.

### **GRERJ ELETRÔNICA**

- Novo layout do documento GRERJ;
- Integração com o sistema SEEU.

### **SGEMERJ (SISTEMA DE GESTÃO DA EMERJ)**

- Controle de pagamentos realizados com cartão em todos os sistemas-satélites.

### **SGEMERJ WEB E SIEM ACADÊMICO**

- Criação do controle de frequência no Módulo Colaborador, para atender aos quesitos do e-Social;
- Cadastro de Professores, beneficiários e colaboradores da EMERJ como insumo para o sistema GRP enviar eventos não periódicos para o e-Social;
- Pagamento de inscrição com cartão de crédito.

### **SIEM (SISTEMA INTEGRADO DA EMERJ)**

- Frequência em lote;
- Lançamento da presença manual na funcionalidade de frequência de alunos – insumos para e-Social;
- Pagamento de inscrição com cartão;
- Criação de controle de documentos dos cotistas.

### **SIEM INTERNET**

- Relatório Diário de Aula para o perfil Assistente de Turma criar registros de Relatório Diário de Aula On-line, para acesso e controle de aulas ministradas.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### **SIEM EVENTOS WEB**

- Criação do cadastro de desobrigação, para o magistrado informar quando estiver fazendo algum curso e ser desobrigado de fazer os cursos de aperfeiçoamento da EMERJ.

### **ÁREA DE LOGÍSTICA, CONTRATOS E DEMAIS ÁREAS ADMINISTRATIVAS**

#### **SCOLWEB (CONTROLE DE ÓRGÃOS E LOCALIZAÇÕES)**

- Criação de webservice para disponibilização de informações.

#### **INTEGRAÇÃO DOS SISTEMAS DE LOGÍSTICA**

- Integração com o GRP (novo sistema financeiro).

#### **SISCAN (SISTEMA DE CONTRATOS E ATOS NEGOCIAIS)**

- Projeto conta vinculada - controle dos valores retidos a serem resgatados pelas empresas.

#### **SISCOR (SISTEMA DE CORRESPONDÊNCIAS)**

- Integração com o PJe para atendimento ao Projeto DÍVIDA ATIVA. Envio automático de milhares de processos/intimações, em que o PJe - eCarta faz comunicação direta com o Correios;
- Digitalização e armazenamento da imagem do Avisos de Recebimento (ARs) das correspondências físicas que foram expedidas pelas diversas U.O. (Unidades Organizacionais) integrantes do TJRJ, para ciência e providências de estilo;
- Implantados os relatórios de controle do contrato com os Correios por período e automatizados, enviados por e-mail à DIMEX.

#### **SISPAT (SISTEMA DE CONTROLE DE PATRIMÔNIO)**

- Integração com o SEI, com a inclusão no SEI de termo de baixa gerado no SISPAT.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### SISLIC (SISTEMA DE LICITAÇÕES)

- Integração com o PNCP (Portal Nacional de Contratações Públicas) - implantada a primeira etapa e ampliação da integração.

### SISTRANSP WEB (SISTEMA DE TRANSPORTES)

- Migração do módulo de solicitação de transporte e BDTs (Boletins Diários de Transporte);
- Implantação do módulo de agendamento de viaturas para a Justiça Itinerante.

### MODERNIZAÇÃO DOS SISTEMAS LEGADOS

Também foi elaborado e executado um processo de modernização de sistemas, visando atualizar sua linguagem de programação para uma mais atual. Essa mudança foi necessária para garantir melhores segurança dos sistemas e experiência de usuário. Os sistemas modernizados são:

- UNIVWEB (NOVO SISTEMA DE CONTROLE DE ESTAGIÁRIOS – WEB);
- MAGPROMREM (SISTEMA DE PROMOÇÃO E REMOÇÃO DE MAGISTRADOS), incluindo melhorias no gerador de termos de posse e de minutas de portarias;
- NOVO SISTEMA DE CONCILIADORES;
- NOVO SISTEMA DE VOLUNTÁRIOS;
- NOVO SISTEMA DE FACILITADORES;
- SAF (SISTEMA ADMINISTRATIVO FISCAL);
- SISTEMA DE ARRECADAÇÃO;
- SIACONTGRERJ (SISTEMA DE CONTROLE DE GRERJS ADMINISTRATIVAS);
- PORTAL DA TRANSPARÊNCIA - DADOS FINANCEIROS;
- SPGE INSCRIÇÃO WEB (SISTEMA DE PÓS-GRADUAÇÃO);
- SCPE INSCRIÇÃO ON-LINE (SISTEMA DE CONCURSO) SIDOC (CONTROLE DE RADS);
- SCOL (Sistema de Controle de Órgãos e Localizações)



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- SOU (Sistema de Ouvidoria);
- PROT (Processo Administrativo Físico);
- CPI (Sistema de Controle de Processo Disciplinar);
- GMAT (substituto do SISMAT).

### SEI (SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES)

- Disponibilização de dashboard na ferramenta QLIK de Homologação;
- Integração com o SEI Federação, para tramitação de processos entre órgãos;
- Atualização para versão 4.0.12 em ambiente de produção.

### SOPHIA (SISTEMA DA BIBLIOTECA)

- Habilitação de protocolo para integração à BDJur (Biblioteca Digital Jurídica) do STJ.

### ÁREA DE SISTEMAS CORPORATIVOS, BUSINESS INTELLIGENCE E PORTAL

#### APLICATIVO MARIA DA PENHA VIRTUAL - EXPANSÃO

- Sistema web, integrado ao DCP, destinado às vítimas de violência doméstica que, por meio do aplicativo, poderão fazer pedidos de medidas protetivas, que serão enviados diretamente para o(a) juiz(a).

#### PORTAL DE SERVIÇOS

- Reconstrução e atualização tecnológica do portal de serviços, principal forma de comunicação do usuário externo com o Tribunal, no controle dos processos judiciais eletrônicos.

#### SISTUSU (SISTEMA DE CONTROLE DE USUÁRIOS)

- Rotina de inativação automática com a inclusão de outras origens, como Juízes Leigos e estagiários;
- Criação de uma nova DLL (biblioteca de autenticação de usuários) para DCP e eJUD, para que fiquem aderentes à PDPJ (Plataforma Digital do Poder Judiciário). A nova biblioteca traz mais segurança na definição das senhas dos



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

usuários e lhes permite integração com o MarketPlace do CNJ - Conselho Nacional de Justiça.

### **IDSERVERJUS (SISTEMA DE AUTENTICAÇÃO PARA APLICAÇÕES WEB DO TJRJ)**

- Desativação do SEGWEB (antigo) e implementação do novo sistema de autenticação, aderente aos novos padrões do TJRJ de interface de sistemas e segurança da informação.

### **SPEDOADM (SISTEMA DE PUBLICAÇÃO ELETRÔNICA PARA O DIÁRIO OFICIAL – MÓDULO ADMINISTRATIVO) E DJE (DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO)**

- Possibilitar a publicação em formato de errata;
- Publicação de edições suplementares dos cadernos do DJE;
- Integração sistema SPEDOADM com SEI, DCP, DJEN e ConsultaDJE para que as matérias passem a ser publicadas no DJEN.

### **DOMICÍLIO ELETRÔNICO**

- Em outubro de 2023 foi implementada a integração de DCP e EJUD com o Domicílio Eletrônico do CNJ - Conselho Nacional de Justiça, para o envio de comunicações processuais de forma eletrônica. Tal integração tem por finalidade modernizar, agilizar e tornar mais eficiente o envio de comunicações processuais às empresas, privadas e públicas, de forma centralizada, seguindo as diretrizes do CNJ (Conselho Nacional de Justiça) para adesão à PDPJ (Plataforma Digital do Poder Judiciário).

### **PORTAL INSTITUCIONAL DO TJRJ – ATIVIDADES E CRIAÇÃO DE NOVOS PORTAIS**

#### **PORTAL DOS PRECEDENTES**

- Responsável pela divulgação de informações e acesso a artigos sobre o tema dos precedentes. O portal apresenta também referências aos boletins de repercussão geral e recursos repetitivos dos Tribunais superiores (STF e STJ).



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### PORTAL DE ACESSIBILIDADE

- Adoção de recursos de legenda e audiodescrição nos sites e redes sociais do TJRJ com o fim de facilitar o acesso aos usuários com dificuldades visuais e auditivas.

### ÁREA JUDICIAL

#### DCP (Distribuição e Controle de Processos de 1ª Instância)

- Criação do 8º Núcleo de Justiça 4.0 – Direito Fazendário – Dívida Ativa do Estado e do Município do Rio de Janeiro;
- Criação do 9º Núcleo de Justiça 4.0 – DETRAN;
- Alteração da tela de andamento de arquivamento para que os processos possam ser arquivados somente com o tipo de arquivamento definitivo;
- Inclusão de novos motivos no arquivamento definitivo;
- Processos de violência doméstica sinalizando para processos de família que tem processos com as mesmas partes (pedido do Presidente).

#### MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade)

- Implementação da distribuição de processos para os cartórios da justiça itinerante.

#### EJUD (Sistema Eletrônico de Movimentação Processual de 2ª Instância)

- Implementação das novas competências pública e privada;
- Devolução de processos ao PJe que não serão autuados na segunda instância;
- Migração para HTTPS (camada adicional de segurança que permite que os dados sejam transmitidos por meio de uma conexão criptografada);
- Implantação do Núcleo de Execuções Individuais das Ações Coletivas Originárias do TJRJ – NEIAC;
- Relatório de produtividade de lançamentos no gabinete;
- Possibilidade de encaminhar Agravos Cíveis para saída de acervo.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### PRECATÓRIOS

- Criação do sistema OFREQ (ofício requisitório), que permite a criação e envio dos ofícios requisitórios via web para o Setor de Precatórios;
- Tratamento diferenciado para beneficiários com mais de 80 anos para fins da expedição de "mandado de pagamento";
- Inclusão de campo urgente para custas a serem ressarcidas no sistema OFREQ - Ofício Requisitório;
- Criação de um novo tipo de processo para precatórios federais;
- Visualização de locais virtuais para poder observar a mesa de cada assessor separadamente;
- Implementação da certidão automática nos processos conclusos.

### SCM (Sistema Central de Mandados)

- Integração do SCM com o sistema EJUD;
- Integração do SCM com o sistema PJE.

### SCT (Sistema de Cadastro de Torcedores)

- Sistema que visa o cadastramento de torcedores/torcida organizada e seus impedimentos de acesso aos estádios de futebol, por determinação judicial. As informações do impedimento ficarão disponíveis para consulta de forma pública e nos estádios antes das partidas.

### PJE

- Em novembro de 2022, foi implantado o piloto PJe na competência de Dívida Ativa, na comarca de Niterói. Em janeiro e fevereiro de 2023, o piloto foi expandido para 16 novas comarcas e em setembro e outubro de 2023 para mais 5 comarcas.
- Foram realizadas melhorias e alterações no sistema PJe de forma a melhorar seu desempenho:
  - Otimização no carregamento de partes de processos volumosos;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Otimização no verificador periódico e no verificador de prazos não processuais;
- Otimização na funcionalidade de atualização de advogados da OAB;
- Ajustes no MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade) para evitar atualizações desnecessárias no cadastro do MP (Ministério Público);
- Melhoria de desempenho no filtro de tarefas;
- Parametrização do agendamento das atividades automatizadas relacionadas ao Domicílio Eletrônico e PUSH;
- Melhoria de desempenho da consulta processual por CPF/CPNJ;
- Otimização nas validações de disponibilidade do serviço da Receita Federal;
- Otimização da busca de processo por número completo no Peticionamento/Habilitação nos autos;
- Otimização de consulta na aba acervo do Painel do Usuário Externo;
- Alteração de diversos fluxos forçando a exclusão e evitando a propagação de variáveis desnecessárias, visando melhoria na performance do PJe;
- Aumento do tamanho da requisição do MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade) para 100 MB, possibilitando aos órgãos parceiros a distribuição de processos mais volumosos de forma integrada;
- Melhoria no procedimento de consolidação de documentos, executado pelo MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade) sempre que uma manifestação processual é recebida;
- Ajustes em tarefas automatizadas para evitar contenções no banco, melhorando o desempenho para o usuário final;
- Criação de fluxo de reclassificação de documentos para todas as competências;
- Integração ao Sistema SCM (Sistema Central de Mandados);
- Desenvolvimento de funcionalidades para remessa a Juiz Leigo no JEF – Juizado Especial Federal;
- Funcionalidades Mini Pac (ferramenta para criação de intimações nas tarefas de conclusão ao Juiz) e intimação automática em todas as competências;
- Disponibilização de fluxos para controle de prazos na competência VIJI (Vara de Infância, Juventude e Idoso);



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Automação de lançamento de movimentos de certidões;
- Adequação dos fluxos de suspensão processual aos novos movimentos SGT (suspensão passou a ser movimento do Magistrado);
- Automação da atualização das TPUs (Tabelas Processuais Unificadas), que são o padrão que garante que seja possível tratar os dados processuais em qualquer sistema processual eletrônico;
- Atualização na exibição das partes no recibo de manifestação do MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade);
- Alteração de movimento ao retificar classe;
- Desenvolvimento de visualizador de processos no PJe para aplicativo móvel;
- Liberar a possibilidade de o chefe de serventia cancelar a remessa ao juiz leigo;
- Adequação do fluxo criminal após o recebimento da denúncia, enviando o processo para tarefa, a fim de que o cartório faça a retificação da classe;
- Adequação no fluxo para impedir a realização de audiência com data futura no JEC – Juizado Especial Cível.

### 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
<NÃO APLICÁVEL>	<NÃO APLICÁVEL>





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		No que se refere a recursos relacionados a pessoal, houve melhorias com o recebimento dos novos servidores no ano de 2023, com a criação dos novos cargos para a área de TIC (assessores do Gabinete da SGTEC) e com a criação da GETIC para garantir a manutenção do quadro funcional atualmente disponível, diminuindo a evasão. Todavia, continuamos com déficit de servidores com formação de TIC para atingir a conformidade com as orientações do CNJ. A realização de novos certames públicos de contratação de servidores com formação em TIC pode resolver o problema.
Tecnologia da Informação		X		Esta Secretaria tem dado ênfase a projetos visando a melhoria da experiência do usuário no uso de sistemas da informação, a disponibilização de ferramentas úteis às rotinas de trabalho de interesse público e o aumento da capacidade de processamento do banco de dados, de armazenamento e de atendimento e conversas nos canais de comunicação. Projetos como os de implementação do EPROC, balcão digital, inteligência artificial, observabilidade e outros poderão levar este Tribunal ao nível ótimo em matéria tecnológica.
Infraestrutura		X		A SGTEC vem trabalhando para que os ativos de infraestrutura estejam atualizados e cobertos por contratos de manutenção que garantam a diminuição dos riscos de indisponibilidade dos sistemas informatizados. O sistema de cópias de segurança (backup) passa por um processo de modernização, com ampliação de capacidade e ferramentas mais atuais em matéria de proteção dos dados. Projetos como os de Multicloud, hiperconvergência, observabilidade e outros poderão levar este Tribunal ao nível ótimo em matéria de infraestrutura de TI.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

### 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Ao longo do ano de 2023, esta Secretaria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (SGTEC) manteve o planejamento programado, principalmente no que se refere à definição e execução dos seus projetos.

No início desta gestão, foram definidos dois projetos estratégicos pela Administração Superior: Implementação e atualização do gerenciamento de serviços baseados no ITIL4 e Aquisição e implantação de Infraestrutura de Nuvem (Cloud), que estão elencados no Capítulo 2 deste relatório.

Conforme os dois projetos avançaram e estão no caminho da implementação, as prioridades mudaram. Atualmente, dois projetos estratégicos estão definidos pela Administração Superior como prioritários: a implementação do EPROC e o desenvolvimento da inteligência artificial no TJRJ, que foram sinalizados nas observações do Capítulo 8 e devem evoluir ao longo do ano de 2024, compondo o Capítulo 2 no próximo relatório.

Cumprir sinalizar que, especificamente para a área de governança e planejamento estratégico, também foram priorizadas as seguintes atividades: elaboração do PDTIC; Revisão do Plano de Contratações de 2023; Elaboração do Plano de Contratações de 2024; Elaboração da Política de Governança; Atualização da Matriz de Requisitos; Atualização do Portal da SGTEC; além da elaboração e finalização de Estudo para a Gratificação de TIC, elencados no Capítulo 5 deste relatório.

Por fim, destaca-se que a Matriz de Indicadores Estratégicos do PJERJ foi revisada pelo Ato Executivo nº 93/2023, para fins de alinhamento aos objetivos da atual Administração Superior, revisando e definindo novos indicadores estratégicos para a SGTEC: Indicador IGovTIC-JUD e Índice de Processos Eletrônicos Novos, elencados no Capítulo 3 deste relatório.

O resultado final aponta para um atendimento das prioridades feitas pela Administração Superior, no ano de 2023, por parte da SGTEC, que já se orienta para 2024 conforme as mudanças nas prioridades apontadas e tendo por norte atingir o ponto ótimo de situação dos recursos e o melhor atendimento de todas as pessoas que precisam dos serviços digitais disponibilizados pelo TJRJ.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

### 10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

Indicador Estratégico – IGovTIC-JUD					
(Ato Executivo TJ Nº 93/2023)					
Perspectiva: Aprendizado e Crescimento					
Macrodesafio: Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados					
Objetivo Estratégico: Aprimoramento da governança de TIC					
Tipo de Indicador	Desempenho	Unidade Responsável	SGTEC		
Periodicidade	Anual				
Fórmula					
Linha de base					
Ano	Resultado				Meta
	2020	2021	2022	2023	2023
Valor	71,43%	68,60%	88,32%	84,48%	Se manter no nível de maturidade aprimorado. (70 à 90%)



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

Indicador Estratégico – Índice de Processos Eletrônicos Novos					
(Ato Executivo TJ Nº 93/2023)					
Perspectiva: Aprendizado e Crescimento					
Macrodesafio: Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados					
Objetivo Estratégico: Aprimoramento de mecanismos de celeridade jurisdicional, buscando a razoável duração do processo/ Aprimoramento dos sistemas institucionais e geração de inovações tecnológicas					
Tipo de Indicador	Desempenho	Unidade Responsável	SGTEC		
Periodicidade	Trimestral				
Fórmula	$(\text{total de processos eletrônicos novos} / \text{total de processos novos}) \times 100$				
Linha de base					
Ano	Resultado				Meta
	2020	2021	2022	2023	2023
Valor	97,76%	95,23%	94,33%	94,98%	



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

## 11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES									
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	SGTEC-DETC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	x	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	--	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.				
INDICADOR	DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	--				
FINALIDADE	Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--
FÓRMULA	$(\sum \text{de nº de conexões bem sucedidas no período} / \sum \text{de nº de conexões coletadas no período}) \times 100$							SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)
META	> 99,50%					ORIGEM DOS DADOS	DETC-DIBDA	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de sessões de usuário
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2022	1º trimestre/22	2º trimestre/22	3º trimestre/22	4º trimestre/22	Resultado no Per.			
		Conexões coletadas	129.600	131.040	132.480	132.480	525.600		
		Conexões bem sucedidas	128.330	127.240	131.089	131.871	518.529		
		Conexões sem sucesso	1270	3800	1391	609	7.071		
		Percentual de bem sucedidas	99,02%	97,10%	98,95%	99,54%	98,65%		
	2023	1º trimestre/23	2º trimestre/23	3º trimestre/23	4º trimestre/23	Resultado no Per.			
		Conexões coletadas	129.600	131.040	132.480	132.480	525.600		
		Conexões bem sucedidas	129.159	129.140	131.080	131.272	520.651		
		Conexões sem sucesso	441	1900	1400	1208	4.949		
		Percentual de bem sucedidas	99,66%	98,55%	98,94%	99,09%	99,06%		
RESULTADOS NO PERÍODO									
LINHA DE BASE (2012)	99,52%	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO							
MÉDIA PERÍODO ATUAL	98,65%								
RESULTADO ATUAL	99,06%								
META	> 99,50%								
ANÁLISE CRÍTICA	Em maio de 2023 houve algumas indisponibilidades do banco TJ04 devido a excesso de acessos provenientes de alto uso do serviço MNI disponibilizado para outros órgãos parceiros. Explico. O MNI existe para o compartilhamento de dados com outros órgãos, mas há órgãos implementando funcionalidades de seus sistemas com base em consulta a essa base, ou seja, o volume aumentou e ainda houve um dos órgãos que perdeu a sua base de dados e estava recuperando a sua base varrendo a nossa base de dados, sem comunicação.								
AÇÕES GERENCIAIS	Quanto ao MNI, houve alinhamento com comunicação aos respectivos órgãos para estreitar comunicação de atividades fora da normalidade de consumo dos sistemas corporativos desses órgãos.								
Responsável pela emissão do relatório:		Sidney Aloisio Ferreira Pryor e Diego Carvalho Napolitan			Responsável (aprovação e divulgação):		Braulio Souza		Data: 21/01/2024



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES																												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	SGTEC-DEATE			INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--																	
TEMA	Prestação Jurisdicional					OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ																					
INDICADOR	Relatório Demonstrativo da Eficácia do Call Center					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD - DGTEC- 003: ATENDER AO USUÁRIO																					
FINALIDADE	Avaliar a eficácia do Call Center no atendimento as chamadas recebidas.										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	--	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--																			
FÓRMULA	[Σ de chamadas atendidas / Σ de chamadas recebidas] x 100										SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)																
META	> 95 %										ORIGEM DOS DADOS	Sistema GNAV	UNIDADE DE MEDIDA	Nº chamadas telefônicas														
EVOLUÇÃO	2022	Chamadas Recebidas	jan-22	27.523	fev-22	34.408	mar-22	35.381	abr-22	37.406	mai-22	37.937	jun-22	27.122	jul-22	33.044	ago-22	40.246	set-22	35.839	out-22	36.517	nov-22	42.622	dez-22	26.008	Média no Período	34.504
		Chamadas Atendidas	15.650	20.518	29.850	34.351	35.078	26.860	31.610	38.535	34.203	34.838	34.014	22.707	29.851													
		Desistências	11.873	13.890	5.531	3.055	2.859	262	1.434	1.711	1.636	1.679	8.608	3.301	4.653													
		Nº Atendentes	62	61	61	64	62	59	60	59	63	63	62	66	62													
		Percentual Atendidas	57%	60%	84%	92%	92%	99%	96%	96%	95%	95%	80%	87%	87%													
	2023	Chamadas Recebidas	jan-23	40.419	fev-23	37.854	mar-23	47.363	abr-23	38.298	mai-23	38.303	jun-23	35.065	jul-23	31.958	ago-23	37.899	set-23	34.488	out-23	39.021	nov-23	34.153	dez-23	23.063	Média no Período	36.490
		Chamadas Atendidas	36.920	33.586	43.256	34.474	37.010	33.576	31.506	36.689	32.499	33.464	30.561	22.252	33.816													
		Desistências	3.499	4.268	4.107	3.824	1.293	1.489	452	1.210	1.989	5.557	3.592	811	2.674													
		Nº Atendentes	65	65	66	66	67	64	61	64	60	58	57	63	63													
		Percentual Atendidas	91%	89%	91%	90%	97%	96%	99%	97%	94%	86%	89%	96%	93%													
RESULTADOS NO PERÍODO																												
Linha de Base	71%																											
MÉDIA PERÍODO (2022)	87%																											
RESULTADO ATUAL (2023)	93%																											
META	> 95%																											
ANÁLISE CRÍTICA	<p>O retorno do recesso judiciário seguido da posse da nova administração, com a necessidade de mudanças de acessos de usuários e configurações em novas lotações, elevou a quantidade de solicitações de serviço de TI. Dessa forma, houve o incremento do número de ligações recebidas, o que levou ao aumento de ligações não atendidas. A partir da normalização da demanda, a porcentagem de ligações voltou, no mês de maio de 2023, a valores acima de 95%. Observa-se queda no percentual de chamadas atendidas nos meses de setembro a novembro de 2023, fruto de redução na equipe devido a desligamento de colaboradores. Com a recomposição da equipe, em dezembro o percentual volta ao patamar acima de 95%. Com relação à quantidade total de chamadas recebidas, o período de 2023 apresentou aumento de 6% (23.831) com relação ao período anterior, enquanto a quantidade de chamadas atendidas apresentou aumento de 13% (47.579), o que resultou no aumento da porcentagem média de chamadas atendidas.</p>																											
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Todos os indicadores de qualidade previstos no Termo de Referência são medidos mensalmente. Com isso, é exercido o controle sobre a qualidade do serviço prestado. Glosas são aplicadas sempre que o padrão de qualidade exigido não é cumprido.</p>																											
Responsável pela emissão do relatório: James Maier Rozenberg					Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza					Data: 17/01/2024																		



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

<b>PLANILHA DE INDICADORES</b> <small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	SGTEC-DEATE	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			--	INDICADOR DE PROJETO			--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		--
TEMA	Prestação Jurisdicional				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ								
INDICADOR	Índice de capacidade de atendimento do volume de solicitações da SGTEC				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Atender usuários dos Serviço de Tecnologia da Informação								
FINALIDADE	Comparar quantas solicitações ingressaram e quantas foram fechadas no período, para saber se a equipe de atendimento está dando vazão ao volume de solicitações que ingressam na SGTEC.											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			--	INDICADOR DE DESEMPENHO			x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			--	INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	$\left( \frac{\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço atendidas}}{\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço abertas}} \right) \times 100$											SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)			
META	> 95%								ORIGEM DOS DADOS			Sistema HPSM		UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2022		jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Somatório do Período	
	Qtd solicitações Abertas		24.233	31.060	37.366	28.220	39.768	33.548	34.739	39.596	38.095	37.662	34.592	23.086	401.965	
	Qtd Solicitações Atendidas		23.825	30.693	36.888	28.324	39.563	33.846	35.682	39.564	38.300	37.748	34.182	24.018	402.633	
	Qtd Não Atendida		408	367	478	-104	205	-298	-943	32	-205	-86	410	-932	-668	
	Percentual Atendidas		98,3%	98,8%	98,7%	100,4%	99,5%	100,9%	102,7%	99,9%	100,5%	100,2%	98,8%	104,0%	100,17%	
	2023		jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Somatório do Período	
	Qtd solicitações Abertas		36.739	35.150	45.534	32.329	41.370	39.445	35.925	39.967	33.253	34.603	30.826	22.550	427.691	
	Qtd Solicitações Atendidas		36.292	34.717	46.326	32.490	41.555	39.589	35.810	39.905	33.229	34.293	30.878	23.087	428.171	
	Qtd Não Atendida		447	433	-792	-161	-185	-144	115	62	24	310	-52	-537	-480	
	Percentual Atendidas		98,8%	98,8%	101,7%	100,5%	100,4%	100,4%	99,7%	99,8%	99,9%	99,1%	100,2%	102,4%	100,11%	
RESULTADOS NO PERÍODO																
MÉDIA PERÍODO(2021)	99,96%		<div style="text-align: center;"> </div>													
MÉDIA PERÍODO(2022)	100%															
RESULTADO ATUAL (2023)	100%															
META (2023)	> 95%															
ANÁLISE CRÍTICA																
<p>Com a consolidação das informações referentes ao exercício de 2023, observa-se um aumento de 6,4% na quantidade de solicitações abertas, com relação ao exercício anterior. Mesmo com o aumento da demanda a produtividade dos técnicos tem se mantido regular. A porcentagem de solicitações atendidas em relação às registradas permanece em níveis acima da meta estabelecida, que determina a quantidade de chamados concluídos no tempo estipulado &gt; 95 %.</p>																
AÇÕES GERENCIAIS																
<p>Todos os indicadores de qualidade previstos no Termo de Referência são medidos mensalmente. Com isso, é exercido o controle sobre a qualidade do serviço prestado. Glosas são aplicadas sempre que o padrão de qualidade exigido não é cumprido.</p>																
Responsável pela emissão do relatório: James Maier Rozenberg			Responsável (aprovação e divulgação): Braulio Souza			Data: 17/01/2024										