



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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

DIRETORIA-GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (DGSEI)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL
DIRETORIA-GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (DGSEI)

Mês de Referência:

Janeiro a dezembro de 2015

Emitido em:

20/01/2016

Aprovado por:

Diretor-Geral da DGSEI

SUMÁRIO

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) ANUAL

1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ EM NÚMEROS (2015)

SEGURANÇA	
Fonte: DGSEI	
<ul style="list-style-type: none">○ Fóruns com monitoramento de CFTV: 102 (+9 juizados)○ Fóruns com controle de acesso: 52○ Câmeras instaladas: 3.280○ Sistemas de Alarme: 138○ Sala de Videoconferência: 34 salas, sendo 14 salas para audiências criminais 20 salas para cursos e palestras.	

LOGÍSTICA E SUSTENTABILIDADE	
Fonte: DGLOG / DGSEI	
TELEFONIA <ul style="list-style-type: none">○ Valor Total Pago: R\$ 4.263.188,38	

2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o mês 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)
PE17 – Aprimorar a segurança nas instalações físicas do PJERJ.	71	29,6	Atrasado O percentual apresentado é devido ao atraso na realização das licitações referentes à aquisição de equipamentos do CISPJ e equipamentos de videoconferência.

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) ANUAL

INDICADORES ESTRATÉGICOS

GRÁFICO	COMENTÁRIO
<p>IE 16 – Unidades com Segurança Armada e/ou Eletrônica</p> <p>37,23% LINHA DE BASE</p> <p>63,08% SITUAÇÃO ATUAL</p> <p>100,00% META</p>	<p>O atual Indicador estratégico é alimentado por três projetos: Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Alarme Presencial, Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Sistema de CFTV e Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com o Controle de Acesso (Resolução 104/10 CNJ), todos gerenciados pelo Departamento de Segurança Patrimonial - DESEP. O resultado alcançado até a presente data está de acordo com o planejado. A tendência é que a meta estabelecida seja atingida.</p>

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO	COMENTÁRIO																																							
<p>Quantidade de Atendimentos a Contingência</p> <table border="1"><caption>Quantidade de Atendimentos a Contingência (Estimado)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2014</th><th>2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janeiro</td><td>33</td><td>48</td></tr><tr><td>Fevereiro</td><td>24</td><td>36</td></tr><tr><td>Março</td><td>43</td><td>32</td></tr><tr><td>Abril</td><td>46</td><td>17</td></tr><tr><td>Maior</td><td>43</td><td>31</td></tr><tr><td>Junho</td><td>47</td><td>27</td></tr><tr><td>Julho</td><td>39</td><td>29</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>36</td><td>44</td></tr><tr><td>Setembro</td><td>35</td><td>31</td></tr><tr><td>Outubro</td><td>37</td><td>39</td></tr><tr><td>Novembro</td><td>24</td><td>20</td></tr><tr><td>Dezembro</td><td>33</td><td>28</td></tr></tbody></table>	Mês	2014	2015	Janeiro	33	48	Fevereiro	24	36	Março	43	32	Abril	46	17	Maior	43	31	Junho	47	27	Julho	39	29	Agosto	36	44	Setembro	35	31	Outubro	37	39	Novembro	24	20	Dezembro	33	28	<p>Este indicador baseia-se no volume da demanda proveniente das ações tomadas por essa Diretoria em razão de eventualidades ocorridas com Magistrados e serventuários dessa Egrégia Corte de Justiça, sendo utilizado para aferir o fluxo positivo ou negativo do volume. O total da soma ao final do semestre proporciona uma linha de tendência que permite a análise de divergências ou confirmação de tendência, possibilitando direcionar melhor o efetivo empregado, frota e equipamentos utilizados.</p>
Mês	2014	2015																																						
Janeiro	33	48																																						
Fevereiro	24	36																																						
Março	43	32																																						
Abril	46	17																																						
Maior	43	31																																						
Junho	47	27																																						
Julho	39	29																																						
Agosto	36	44																																						
Setembro	35	31																																						
Outubro	37	39																																						
Novembro	24	20																																						
Dezembro	33	28																																						



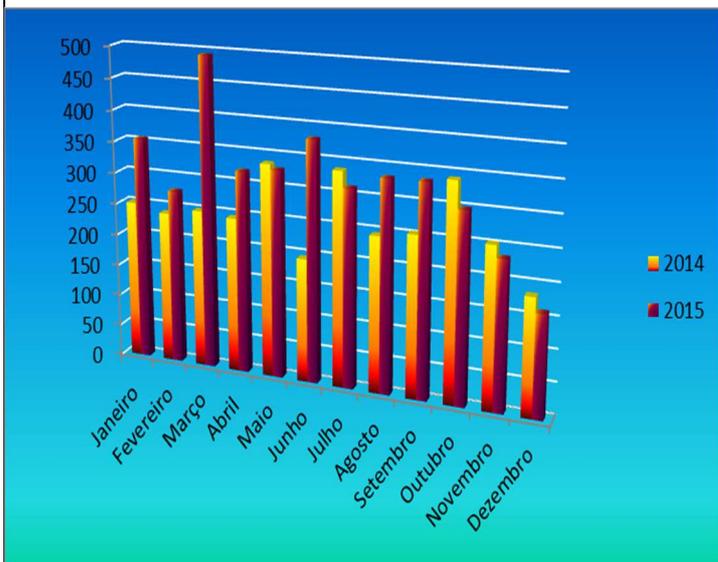
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) ANUAL

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

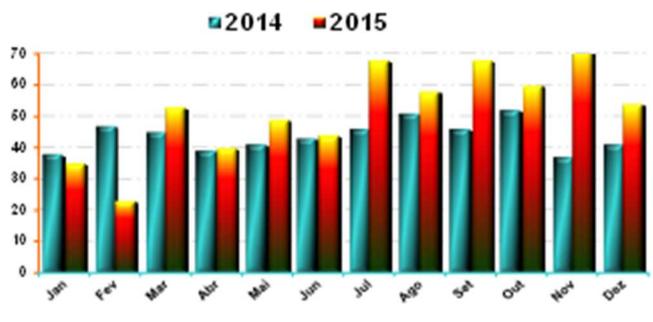
COMENTÁRIO

Quantidade de Solicitações de Magistrados Atendidas



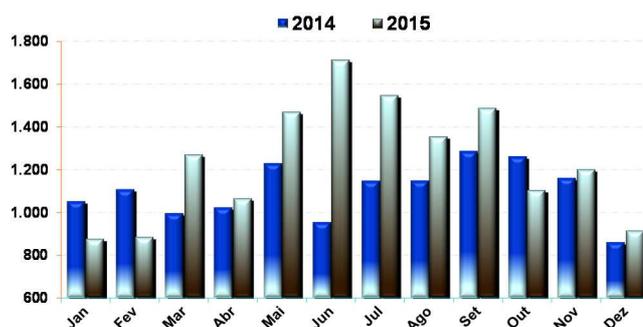
Este indicador mede o somatório de serviços prestados a Magistrados desta Egrégia Corte de Justiça, tais como, solicitações de vistos, passaportes e serviços relativos ao DETRAN. É usado para o monitoramento e a realização dos ajustes necessários para melhor atender a demanda.

Ocorrências Atendidas pela Divisão de Combate a Incêndio



A quantidade de atendimentos à ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2014) teve um acréscimo de 18,63%. Os atendimentos realizados pela Brigada de Incêndio foram realizados dentro do tempo da qualidade proposto (3 min.). O efetivo composto por Bombeiros militares e Bombeiros profissionais civis atende de forma eficaz a demanda apresentada.

Quantidade de Presos Acautelados na Carceragem do PJERJ



A quantidade de presos acautelados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (2014) obteve um acréscimo significativo (13%). Apesar do aumento da demanda, o efetivo de policiais da Carceragem atende de forma eficaz e dentro do tempo de qualidade estipulado (10min.).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) ANUAL

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO	COMENTÁRIO																																							
<p>Atendimentos Dentro do Tempo de Qualidade – Botão Pânico (4min.)</p> <table border="1"><caption>Atendimentos Dentro do Tempo de Qualidade – Botão Pânico (4min.)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2014 (%)</th><th>2015 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan/15</td><td>95</td><td>100</td></tr><tr><td>Fev/15</td><td>94</td><td>100</td></tr><tr><td>Mar/15</td><td>92</td><td>100</td></tr><tr><td>Abr/15</td><td>88</td><td>90</td></tr><tr><td>Mai/15</td><td>97</td><td>100</td></tr><tr><td>Jun/15</td><td>94</td><td>94</td></tr><tr><td>Jul/15</td><td>91</td><td>100</td></tr><tr><td>Ago/15</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>Set/15</td><td>95</td><td>95</td></tr><tr><td>Out/15</td><td>91</td><td>89</td></tr><tr><td>Nov/15</td><td>100</td><td>89</td></tr><tr><td>Dez/15</td><td>90</td><td>100</td></tr></tbody></table>	Mês	2014 (%)	2015 (%)	Jan/15	95	100	Fev/15	94	100	Mar/15	92	100	Abr/15	88	90	Mai/15	97	100	Jun/15	94	94	Jul/15	91	100	Ago/15	100	100	Set/15	95	95	Out/15	91	89	Nov/15	100	89	Dez/15	90	100	<p>O atendimento ao botão de pânico está sendo realizado dentro do tempo limite estabelecido (4min.) a média apurada foi 96,33%. Em relação ao mesmo período do ano de 2014 (93,67%), houve uma melhora na média de atendimentos dentro do tempo de qualidade estipulado. A equipe tem se esforçado para cumprir a meta estabelecida.</p>
Mês	2014 (%)	2015 (%)																																						
Jan/15	95	100																																						
Fev/15	94	100																																						
Mar/15	92	100																																						
Abr/15	88	90																																						
Mai/15	97	100																																						
Jun/15	94	94																																						
Jul/15	91	100																																						
Ago/15	100	100																																						
Set/15	95	95																																						
Out/15	91	89																																						
Nov/15	100	89																																						
Dez/15	90	100																																						
<p>Ligações Atendidas pelas Centrais Telefônicas com Atendimento Pessoal</p> <table border="1"><caption>% DE LIGAÇÕES ATENDIDAS EM 2014/2015</caption><thead><tr><th>Ano</th><th>% Ligação Atendida</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>98,51%</td></tr><tr><td>2015</td><td>98,54%</td></tr></tbody></table>	Ano	% Ligação Atendida	2014	98,51%	2015	98,54%	<p>Este indicador tem se mantido estável nos últimos 2 anos, o que ressalta excelência no atendimento das telefonistas e supervisoras, treinadas e capacitadas através da Lei nº 6.956/2015, do livro III do CODJERJ e na Resolução vigente. Porém requer constante monitoramento tendo em vista que também depende de outros insumos tais como o software Win Nav2 e operadora prestadora do serviço de telefonia.</p>																																	
Ano	% Ligação Atendida																																							
2014	98,51%																																							
2015	98,54%																																							

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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



5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- ✓ Conclusão de 100% dos Fóruns com CFTV;
- ✓ Conclusão de 100% dos Fóruns com alarme presencial;
- ✓ Disponibilização dos novos aparelhos smartphones Nextel para Desembargadores e Juízes, totalizando 1.080 aparelhos;
- ✓ Modernização de 22 centrais telefônicas em fóruns de primeira instância;
- ✓ Ampliação em 200% das unidades atendidas pelo tarifador de telefonia SUMUS, passando a atender 95% dos fóruns do PJERJ;
- ✓ Aumento em 80% no apoio da DGSEI a eventos do PJERJ, tais como Justiça Itinerante, Ação Global, Campanhas (no período de outubro/novembro de 2015 houve um aumento de 240 atendimentos quando comparado a igual período em 2014);
- ✓ Disponibilização de mais 2 viaturas da Polícia Militar, a fim de dar suporte às audiências de custódia e patrulhamento externo;
- ✓ Ampliação do efetivo de segurança;
- ✓ 51.014 Presos escoltados nas unidades do PJERJ;
- ✓ Aumento no efetivo de policiais responsáveis pelas escoltas:
 - 1) Institucionais (PJERJ, STF, STJ, CNJ e outros Órgãos Públicos),
 - 2) Patrimoniais
 - 3) Medidas protetivas (risco ou ameaça);
- ✓ Atendimento de 635 contingências;
- ✓ Implementação do Serviço de Controle de Acesso nas Unidades de:
 - Bom Jesus de Itabapoana;
 - Campo Grande;
 - Itaperuna;
 - Maricá;
 - Miracema;
 - Nova Iguaçu;
 - Nova Iguaçu - Anexo;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) ANUAL

- Rio das Ostras;
- Santo Antônio de Pádua;
- Saquarema.
- ✓ 15 prisões realizadas no entorno do Complexo da Capital;
- ✓ 08 prisões realizadas no Controle de Acesso do Complexo da Capital;
- ✓ 15 prisões realizadas no Controle de Acesso de Comarcas com o Serviço implementado;
- ✓ Realização de cursos e palestras na área de Segurança Institucional;

TIPO DE INSTRUÇÃO	QUANTIDADE
TIRO	9
INICIAÇÃO	5
PALESTRAS PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA E MAGISTRADOS	2
DIREÇÃO DEFENSIVA	7
TOTAL	23

6. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
-----	-----
-----	-----

7. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal	X			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) ANUAL

Tecnologia da Informação		X	<p>A DGSEI carece de um sistema para cadastrar as autorizações de entrada após o horário de expediente e nos dias em que não houver expediente forense. Com a implantação deixaríamos de imprimir 250 fls por semana.</p> <p>Também carece de um sistema para emitir e controlar ordens de serviço utilizadas no Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações.</p>
Infraestrutura	X		

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

8. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

9. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS (pelo menos trimestral)

PLANILHA DE INDICADORES									
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	Efetividade Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais				
INDICADOR	Unidades com Segurança Armada e/ou Eletrônica (IE 16)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	---				
FINALIDADE	Verificar o grau com que as unidades judiciárias dispõem de segurança armada e/ou eletrônica					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	(Total de unidades consideradas seguras * / total de unidades) x 100					SENTIDO DE MELHORIA			MM
META	Aumentar para 100% o índice de unidades seguras, até 31/12/2017			ORIGEM DOS DADOS	Projetos: Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Alarme Presencial, Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Sistema de CFTV e Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com o Controle de Acesso			UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012									
UONSeg - Unidades Consideradas Não Seguras	72	69	64	64	61	57	55	52	-18,75%
UOSeg - Unidades Consideradas Seguras	69	72	77	77	80	84	86	89	15,58%
Total de Unidades	141	141	141	141	141	141	141	141	0,00%
ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA	48,94%	51,06%	54,61%	54,61%	56,74%	59,57%	60,99%	63,12%	15,58%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014									
UONSeg - Unidades Consideradas Não Seguras	49	46	43	85	73	69	63	54	-36,47%
UOSeg - Unidades Consideradas Seguras	92	95	98	52	64	68	74	83	59,62%
Total de Unidades	141	141	141	137	137	137	137	137	0,00%
ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA	65,25%	67,38%	69,50%	37,96%	46,72%	49,64%	54,01%	60,58%	59,62%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016									
UONSeg - Unidades Consideradas Não Seguras	58	57	57	48					-14,88,48875%
UOSeg - Unidades Consideradas Seguras	72	73	73	82					-14,88,48875%
Total de Unidades	130	130	130	130					-14,88,48875%
ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA	55,38%	56,15%	56,15%	63,08%					100,00%
* Segurança eletrônica, entendida como controle de acesso com detector de metais e raios x e câmeras de vigilância nas áreas de circulação									
RESULTADOS NO PERÍODO									
LINHA DE BASE (31/12/2012)	37,00%								
RESULTADO ATUAL	63,08%								
META (2017)	100,00%								
UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA - FONTE: Programa aprimorar a Segurança nas Unidades Físicas do PJERJ.									
ANÁLISE CRÍTICA	O atual Indicador estratégico é alimentado por três projetos: Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Alarme Presencial, Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Sistema de CFTV e Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com o Controle de Acesso (Resolução 104/10 CNJ), todos gerenciados pelo Departamento de Segurança Patrimonial - DESEP. O resultado alcançado até a presente data está de acordo com o planejado. A tendência é que a meta estabelecida seja atingida. Atualmente todas as Unidades do PJERJ possuem um sistema de CFTV e um sistema de Alarme presencial instalados, ou seja, os projetos foram encerrados. Para alcançar a meta estabelecida (100%) falta a conclusão do projeto que visa a implementação do Controle de Acesso nas Unidades do PJERJ>								
AÇÕES GERENCIAIS	Orientar equipe do projeto, a fim de agilizar a implantação do controle de acesso nas Unidades do PJERJ.								
Responsável pela emissão do relatório: Gilmar Pereira da Silva - Gerente de Projetos Responsável (aprovação e divulgação): Francisco Costa Matias de Carvalho Data: 08/01/2016									



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

10. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS (pelo menos trimestral)

PJRJ	PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO						INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	Infra-Estrutura e Tecnologia						OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais								
INDICADOR	Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica atendidas						PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-015 - Elaborar Soluções de Segurança Eletrônica RAD-DGSEI-021 - Instalar e Manter Sistemas de Circuito fechado de TV RAD-DGSEI-022 - Instalar e Manter Sistemas de Alarme Presencial e Alarme de Pânico RAD-DGSEI-023 - Instalar e Manter Sistemas de Pregão Eletrônico RAD-DGSEI-030 - Instalar, Operar e Manter Equipamentos de Videoconferência								
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	status				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X		INDICADOR DE DESEMPENHO				INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	Σ de Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica										SENTIDO DE MELHORIA	nM				
META	Não disponível (em formação de série histórica)								ORIGEM DOS DADOS	Formulário DGSEI-020-01		UNIDADE DE MEDIDA	nº de OS			
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA ELETRÔNICA	2014	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.		
		2.022	1.744	1.501	1.369	1.633	1.031	1.799	1.604	1.794	1.752	1.510	1.381	1.550		
2015	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.			
		1.352	1.550	1.846	1.085	1.725	1.538	2.536	2.657	2.425	2.811	2.454	1.440	1.952		
RESULTADOS NO PERÍODO																
MÉDIA 2014	1.550															
MÉDIA 2015	1.952															
META	NA															
ANÁLISE CRÍTICA	Houve um aumento de de 25,19% na média de ordens de serviço atendidas em 2015, quando comparadas a igual período de 2014. Porém tendo em vista a contínua ampliação das instalações físicas do PJERJ, nota-se que esse número tende a crescer. Tal crescimento também ocorreu devido a maior procura por audiências por videoconferência.															
AÇÕES GERENCIAIS	Estabelecer prazos para o atendimento das Ordens de Serviço no Fórum Central e demais serventias do 1º NUR, a fim de começar a medir o quantitativo de Ordens de Serviço atendidas dentro dos prazos fixados pelas respectivas rotinas administrativas que envolvem o atendimento a OS. Já está sendo realizada a medição das ordens de serviço por tipologia e por região, visando a criação de novos indicadores que possam melhor avaliar e medir as ordens de serviço deste Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações (DETEL).															
Responsável pela emissão do relatório:		CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO					Responsável (aprovação e divulgação):					CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO			Data:	18/01/2016



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

PLANILHA DE INDICADORES																
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	Infra-Estrutura e Tecnologia				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais								
INDICADOR	Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia atendidas				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			RAD-DGSEI-020 - Instalar e Manter Sistemas de Telefonia								
FINALIDADE	Mensurar o atendimento de Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado			
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			x	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	Σ de Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia										SENTIDO DE MELHORIA					
META	Não disponível (em formação de série histórica)								ORIGEM DOS DADOS			Formulário DGSEI-020-01	UNIDADE DE MEDIDA	nº de OS		
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA EM TELEFONIA	2014	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.		
		1.822	2.090	2.352	1.837	2.692	1.297	2.208	2.722	1.700	2.082	1.550	1.381	1.978		
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA EM TELEFONIA	2015	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.		
		1.442	1.748	2.249	1.489	1.948	2.412	2.623	2.426	2.065	1.974	2.576	1.147	2.008		
RESULTADOS NO PERÍODO		MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2013/2014 FONTE:DETEL 					COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS MÊS A MÊS NO PERÍODO DE 2012/2013 FONTE:DETEL 									
MÉDIA 2014	1.978															
MÉDIA 2015	2.008															
META	NÃO DISPONÍVEL															
ANÁLISE CRÍTICA	Houve um aumento de 1,54% nas solicitações de serviços realizadas no ano de 2015, quando comparadas ao ano anterior. O referido aumento é decorrente do aumento do complexo judiciário da capital															
AÇÕES GERENCIAIS	Estabelecer prazos para o atendimento das Ordens de Serviço no Fórum Central e demais serventias do 1º NUR, a fim de começar a medir o quantitativo de Ordens de Serviço atendidas dentro dos prazos fixados pelas respectivas rotinas administrativas que envolvem o atendimento a OS. Já está sendo realizada a medição das ordens de serviço por tipologia e por região, visando a criação de novos indicadores que possam melhor avaliar e medir as ordens de serviço deste Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações (DETEL).															
Responsável pela emissão do relatório:		CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO					Responsável (aprovação e divulgação):					CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO			Data:	18/01/2016



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Infra-Estrutura e Tecnologia					OBJETIVO ESTRATÉGICO				Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais					
INDICADOR	Ligações telefônicas atendidas					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				RAD-DGSEI-024- Operar Centrais Telefônicas com Atendimento Pessoal					
FINALIDADE	Medir o percentual de atendimento das ligações atendidas/recebidas pelas telefonistas do DETEL											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			x	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA	((Σ ligações atendidas no período/ (Σ ligações recebidas)) x 100											SENTIDO DE MELHORIA	nM		
META	Não Aplicável								ORIGEM DOS DADOS				UNIDADE DE MEDIDA		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	MÊS	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período	
Σ Ligações Recebidas 2014		110.618	108.617	98.309	110.034	114.256	80.133	114.615	114.382	113.532	117.534	100.520	92.741	1.275.291	
Σ Ligações Atendidas 2014		109.472	107.513	97.385	106.948	112.785	78.929	113.111	112.380	111.439	116.046	98.878	91.421	1.256.307	
Σ Ligações Perdidas 2014		1.146	1.104	924	3.086	1.471	1.204	1.504	2.002	2.093	1.488	1.642	1.320	18.984	
% de Ligações atendidas 2014		98,96%	98,98%	99,06%	97,20%	98,71%	98,50%	98,69%	98,25%	98,16%	98,73%	98,37%	98,58%	98,51%	
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período	
Σ Ligações Recebidas 2015		99.165	93.781	125.949	110.798	107.636	110.264	117.097	116.672	107.426	106.771	102.120	93.717	1.291.396	
Σ Ligações Atendidas 2015		97.714	91.663	123.099	109.093	106.429	108.481	115.516	115.222	106.436	105.800	100.868	92.196	1.272.517	
Σ Ligações Perdidas 2015		1.451	2.118	2.850	1.705	1.207	1.783	1.581	1.450	990	971	1.252	1.521	18.879	
% de Ligações atendidas 2015		98,54%	97,74%	97,74%	98,46%	98,88%	98,38%	98,65%	98,76%	99,08%	99,09%	98,77%	98,38%	98,54%	
RESULTADOS NO PERÍODO															
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2014)	98,51%														
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2015)	98,54%														
META	NA														
ANÁLISE CRÍTICA	O percentual de ligações recebidas encontra-se constante em torno de 98 % nos últimos dois anos. Esse percentual é resultado do treinamento contínuo das telefonistas, bem como do uso da ferramenta win nav através da distribuição automática das ligações nas baias.														
AÇÕES GERENCIAIS	Estudo de viabilidade técnica junto à NEC para otimização do sistema Win Nav no que tange à medição do tempo de espera para atendimento das ligações, para futuramente, implementação de um indicador de desempenho das ligações atendidas. Está sendo documentada as capacitações das telefonistas no intuito de garantir a qualidade no atendimento.														
Responsável pela emissão do relatório:		CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO				Responsável (aprovação e divulgação):				CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO				Data:	18/01/2016



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

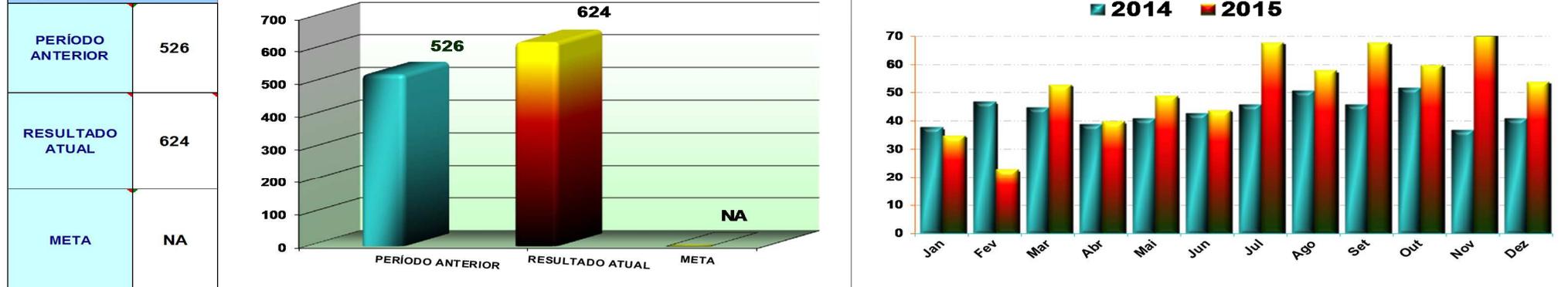


PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DESEP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais									
INDICADOR	Ocorrências atendidas pela Divisão de Combate a Incêndio			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-005 - Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ RAD-DGSEI-007 - Prevenir e Combater Incêndio									
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de atendimentos realizados pela Brigada de Incêndio do PJERJ							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	Σ de ocorrências no período							SENTIDO DE MELHORIA	nM					
META	NA						ORIGEM DOS DADOS	Relatório de Atendimento a Ocorrências	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2014	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
		38	47	45	39	41	43	46	51	46	52	37	41	526
2015	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.	
		35	23	53	40	49	44	68	58	68	60	72	54	624

RESULTADOS NO PERÍODO



ANÁLISE CRÍTICA A quantidade de atendimentos às ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2014) teve um acréscimo em torno de 18%. Os atendimentos realizados pela Brigada de Incêndio foram feitos dentro do tempo da qualidade proposto. O efetivo composto por Bombeiros militares e Bombeiros profissionais civis é capaz de atender a demanda apresentada.

AÇÕES GERENCIAIS Monitorar o atendimento às ocorrências nas dependências do TJERJ, a fim de melhor mensurar o efetivo empregado na Divisão de Combate a Incêndio.

Responsável pela emissão do relatório:	Gilmar Pereira da Silva	Responsável (aprovação e divulgação):	Marley Elycio dos Santos	Data:	08/01/2016
--	-------------------------	---------------------------------------	--------------------------	-------	------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DESEP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO						INDICADOR DE PROJETO						INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																																								
TEMA	Infra-Estrutura e Tecnologia						OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais																																																
INDICADOR	Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (4 min.) no horário compreendido entre 09:00h às 19:00h.						PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ																																																
FINALIDADE	Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual																																											
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE																																												
FÓRMULA	Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos x 100											SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor (MM)																																										
META	91%											ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI017-02	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual																																								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2014	Jan/14	Fev/14	Mar/14	Abr/14	Mai/14	Jun/14	Jul/14	Ago/14	Set/14	Out/14	Nov/14	Dez/14	Resultado no Per.																																										
	2015	Jan/15	Fev/15	Mar/15	Abr/15	Mai/15	Jun/15	Jul/15	Ago/15	Set/15	Out/15	Nov/15	Dez/15	Resultado no Per.																																										
RESULTADOS NO PERÍODO	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PERÍODO</th> <th>Jan</th> <th>Fev</th> <th>Mar</th> <th>Abr</th> <th>Mai</th> <th>Jun</th> <th>Jul</th> <th>Ago</th> <th>Set</th> <th>Out</th> <th>Nov</th> <th>Dez</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>94,44%</td> <td>93,75%</td> <td>91,67%</td> <td>88,24%</td> <td>96,30%</td> <td>93,33%</td> <td>90,91%</td> <td>100,00%</td> <td>94,44%</td> <td>90,91%</td> <td>100,00%</td> <td>90,00%</td> <td>93,67%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>90,00%</td> <td>100,00%</td> <td>93,75%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>94,44%</td> <td>88,89%</td> <td>88,89%</td> <td>100,00%</td> <td>96,33%</td> </tr> </tbody> </table>														PERÍODO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado	2014	94,44%	93,75%	91,67%	88,24%	96,30%	93,33%	90,91%	100,00%	94,44%	90,91%	100,00%	90,00%	93,67%	2015	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	100,00%	93,75%	100,00%	100,00%	94,44%	88,89%	88,89%	100,00%	96,33%
PERÍODO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado																																											
2014	94,44%	93,75%	91,67%	88,24%	96,30%	93,33%	90,91%	100,00%	94,44%	90,91%	100,00%	90,00%	93,67%																																											
2015	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	100,00%	93,75%	100,00%	100,00%	94,44%	88,89%	88,89%	100,00%	96,33%																																											
PERÍODO ANTERIOR																																																								
RESULTADO ATUAL																																																								
META	91,00%																																																							
ANÁLISE CRÍTICA	O atendimento ao botão de pânico está sendo realizado dentro do tempo limite estabelecido. houve uma melhora em relação ao período anterior (2014). A equipe da DIVPA tem envidados esforços para cumprir a meta estabelecida.																																																							
AÇÕES GERENCIAIS	Orientar equipe da DIVPA quanto a importância da manutenção do índice de atendimentos dentro do tempo da qualidade.																																																							
Responsável pela emissão do relatório:					Gilmar Pereira da Silva					Responsável (aprovação e divulgação):					Marley Elycio dos Santos					Data:					08/01/2016																															



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

PLANILHA DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DESIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia				OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais						
INDICADOR	Quantidade de solicitações de Magistrados atendidas				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Interagir com Órgãos Públicos (RAD DGSEI 012)						
FINALIDADE	Mensurar e Acompanhar os Procedimentos dos Atendimentos Solicitados										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status	
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	(Σ de atendimentos no período)										SENTIDO DE MELHORIA	nM	
META	NÃO APLICÁVEL							ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-012-01 E FORMULÁRIOS OFICIAIS DOS ÓRGÃOS EXTERNOS	UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de solicitações	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014													
	jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	Resultado no Per.
Quantidade de solicitações (Vistos)	49	17	32	14	13	14	26	40	33	42	33	25	338
Quantidade de solicitações (Passaportes)	52	20	22	34	53	27	56	45	60	116	55	18	558
Quantidade de solicitações (Detran)	67	109	118	103	183	80	188	98	89	86	86	74	1281
Quantidade de solicitações (Magistrados)	83	94	78	94	87	74	67	62	72	97	79	67	954
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	251	240	250	245	336	195	337	245	254	341	253	184	3131
Índice de solicitações de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015													
	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	Resultado no Per.
Quantidade de solicitações (Vistos)	17	25	88	32	10	80	50	58	70	64	40	17	551
Quantidade de solicitações (Passaportes)	238	113	214	108	125	105	81	85	125	102	72	54	1422
Quantidade de solicitações (Detran)	47	75	81	71	87	106	98	96	61	39	45	26	832
Quantidade de solicitações (Magistrados)	53	64	110	109	106	89	83	94	78	94	77	64	1021
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	355	277	493	320	328	380	312	333	334	299	234	161	3826
Índice de solicitações de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESULTADOS NO PERÍODO													
2014	3131												
2015	3826												
META	N/A												
ANÁLISE CRÍTICA	HOUE UM AUMENTO DE 695 SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS, ATENDIDOS PELA DIVISÃO DE ATIVIDADES CONTINGENCIAIS E RELAÇÕES EXTERNAS (DIATC), SE COMPARARMOS O ANO DE 2015 AO ANO DE 2014. A DIVISÃO LOGROU ATENDER A DEMANDA ACRESCIDADA DE 18,16 % SEM AUMENTO DE EFETIVO, UTILIZANDO APENAS O ANTERIOR, QUE FOI TREINADO E REALOCADO ESTRATEGICAMENTE .												
AÇÕES GERENCIAIS	OTIMIZAR A INTEGRAÇÃO EM DIFERENTES PROCESSOS DE TRABALHO, GERANDO MELHORIA NO ATENDIMENTO E MAIOR EFICÁCIA.												
Responsável pela emissão do relatório: Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação): Diretor da DGSEI				Data: 20/01/2016					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

PLANILHA DE INDICADORES															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DESIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia				OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais								
INDICADOR	Quantidade de atendimentos a contingências				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Gerenciar Contingências(RAD-DGSEI-004)								
FINALIDADE	Coordenar e controlar o efetivo, os deslocamentos das equipes e viaturas.										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	(Σ de atendimentos no período)												SENTIDO DE MELHORIA	nM	
META	NÃO APLICÁVEL							ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-004-01	UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de solicitações			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014	jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	Resultado no Per.		
Quantidade de solicitações	32	23	42	45	42	46	38	35	34	36	23	32	428		
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	32	23	42	45	42	46	38	35	34	36	23	32	428		
Índice de contingências de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015	janeiro-15	fevereiro-15	março-15	abril-15	maio-15	junho-15	julho-15	agosto-15	setembro-15	outubro-15	novembro-15	dezembro-15	Resultado no Per.		
Quantidade de solicitações Abertas	48	35	31	16	30	26	29	43	30	38	19	27	372		
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	48	35	31	16	30	26	29	43	30	38	19	27	372		
Índice de contingências de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
RESULTADOS NO PERÍODO															
2014	428														
2015	372														
META	N/A														
<p>QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS - FONTE: FRM-DGSEI-004-01</p> <p> ◆ EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015 ◆ EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014 — Linear (EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2014) </p>															
ANÁLISE CRÍTICA	<p>HOUVE UM DECRÉSCIMO DE 13% NA QUANTIDADE DE CONTINGÊNCIA, SE COMPARARMOS AO PERÍODO ANTERIOR EQUIVALENTE (2014). A QUEDA DO NÚMERO DE CONTINGÊNCIAS NÃO É UMA SURPRESA, EM VIRTUDE DA OPÇÃO ESTRATÉGICA DA DIRETORIA NA DIVULGAÇÃO DE MEDIDAS DE CARATER PREVENTIVO, EM PALESTRAS, CURSOS E TREINAMENTO, PARA MAGISTRADOS E SERVIDORES QUE ATUAM JUNTO A ESSES (MOTORISTAS, POR EXEMPLO), COM O OBJETIVO DE INCORPORAR NO COTIDIANO DAS AUTORIDADES COMPORTAMENTOS QUE VIZAM REDUZIR A EXPOSIÇÃO DOS MESMO À SITUAÇÕES DE RISCO.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>DAR CONTINUIDADE NA ESTRATÉGIA DE CURSOS E TREINAMENTOS OBJETIVANDO A REDUÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE CONTINGÊNCIAS.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:				Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação):				Diretor da DGSEI		Data:	20/01/2016