



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais
ANUAL 2012.

DIRETORIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL

DGSEI

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: DGSEI	Aprovado por: Francisco Matias	Período: Janeiro a dezembro/2012

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	5
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	5
2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade	6
2.3 Indicadores Estratégicos.....	11
AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	11
3 GESTÃO DOS RECURSOS	40
3.1 Situação do Quadro de Pessoal	41
3.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	42
3.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	43
3.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	43
3.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	45
4 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS	47
5 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	53
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	54
7 ANEXOS	54
ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES	54



1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI), relativos ao período compreendido entre os meses de janeiro a dezembro/2012.

Quanto à gestão estratégica a Diretoria Geral de Segurança Institucional definiu 4 objetivos da qualidade, destes, 3 (três) estão sendo implementados por meio de projetos. Os detalhes são encontrados no item 2 deste relatório.

A unidade é também coordenadora de 3 projetos estratégicos, de acordo com o anexo da Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Até a data de emissão deste RIGER, os projetos estão sendo cumpridos de acordo com o planejamento inicial, conforme detalhado no item 2.3 deste relatório.

A Diretoria Geral de Segurança Institucional não está desenvolvendo projetos não estratégicos.

A Diretoria Geral de Segurança Institucional é responsável pela medição de 1 indicador estratégico, definido na Resolução TJ/OE nº. 21/2009 e detalhados no item 2.5 deste relatório. O indicador estratégico está sendo medido adequadamente e os resultados alcançados seguem a tendência de alcance das metas.

No que diz respeito à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a Diretoria Geral de Segurança Institucional está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, conforme detalhado no item 3 deste relatório.

No que diz respeito à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a DGSEI apresenta indicadores que alcançaram as metas esperadas, conforme detalhado no item 3 deste RIGER.

No que se refere a recursos relacionados a pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro. O quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado na unidade.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Quanto à capacitação, houve provimento satisfatório de cursos e treinamentos, tanto no que se refere à quantidade como à qualidade das ações de capacitação.

Quanto aos **recursos de tecnologia da informação**, observa-se a necessidade de melhorar o provimento de equipamentos em relação ao quantitativo de servidores da unidade. No que se refere aos sistemas, a unidade necessita de apoio prioritário da DGTEC no desenvolvimento de sistemas.

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações estão adequadas às necessidades da unidade; o provimento de material de consumo e permanente é satisfatório e a segurança das instalações está adequada às necessidades da unidade.

No que se refere a **documentação e registro dos processos de trabalho**, a DGSEI possui atualmente 29 (vinte e nove) rotinas administrativas e, no período deste relatório revisou 12 (doze) processos de trabalho e revalidou 10 (dez), contando com o apoio da DGDIN.

Para a organização do **arquivo corrente**, a Diretoria Geral de Segurança Institucional recebeu o apoio do DEGEA, já tendo elaborado relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.

Quanto à **fiscalização de contratos**, a Diretoria Geral de Segurança Institucional está fiscalizando 19 (dezenove) contratos, conforme detalhado no item 3.5 deste relatório.

Quanto às **auditorias de gestão**, a Diretoria Geral de Segurança Institucional passou por 03 (três) auditorias internas no período de janeiro a dezembro, cujo resultado está detalhado no item 4 deste relatório.

No que se refere à **autoavaliação do SIGA**, a DGSEI passou por uma avaliação no período de abrangência deste relatório, tendo sido realizada no mês de agosto de 2012.

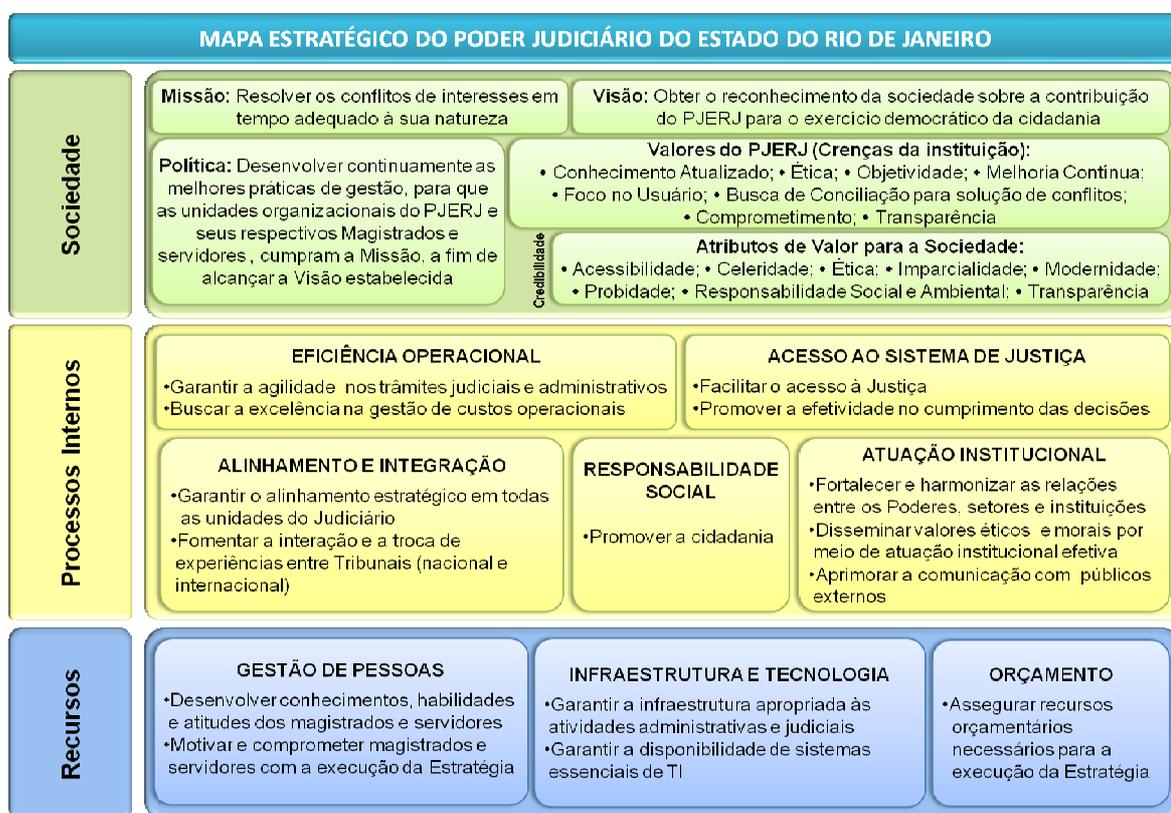
No período de abrangência deste relatório, a DGSEI não realizou atividades complementares, conforme detalhado no item 5 deste relatório.



2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da Diretoria Geral de Segurança Institucional são definidos a partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, definidos no Mapa Estratégico do PJERJ:



Missão:

“Prover Segurança e tranquilidade para todas as pessoas envolvidas na prestação jurisdicional.”

Visão:

“Ser uma equipe de provimento dos serviços de segurança judicial reconhecida por sua excelência.”



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade

O quadro geral de objetivos da qualidade e projetos da Diretoria Geral de Segurança Institucional é o seguinte:

Nº	Nome/Descrição	Objetivo da Qualidade	Projeto	Projeto Estratégico
1	Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Sistema de CFTV	X	X	X
2	Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Alarme Presencial	X	X	X
3	Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com operador de CFTV	X	X	X
4	Aprimorar a segurança nas dependências do TJERJ com equipe especializada em manuseio de artefatos explosivos	X	-	-

Os resultados detalhados de cada um dos projetos e/ou objetivos da qualidade seguem nas tabelas abaixo:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia									
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais									
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO			
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)		
Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Sistema de CFTV	100% das Unidades de Entrância Especial, 2ª Entrância e 1ª Entrância com sistema de CFTV instalado até final de 2014	100%	80%	76,83%	81,48%	75,61%	62,96%	100%	100%
		OBSERVAÇÕES							
		-----		81 Unidades devem possuir um sistema de CFTV. 56 62 Unidades, atualmente possuem um sistema de CFTV					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ANÁLISE DE DADOS: As instalações dos equipamentos de cftv foram executadas de forma satisfatória. Apenas a Unidade de Arraial do Cabo não teve o sistema de CFTV instalado devido ao atraso nas obras do novo Fórum. A tendência é que a meta estabelecida para até o final de 2014 será atingida. As instalações dos equipamentos de cftv atualmente estão sendo executadas de forma satisfatória. A tendência é que até dezembro do corrente ano a meta estabelecida será atingida.

AÇÕES GERENCIAIS: Orientação junto a equipe de instaladores de CFTV quanto à importância do fiel cumprimento do cronograma estabelecido. Orientação junto a equipe de instaladores de CFTV quanto à importância do fiel cumprimento do cronograma estabelecido.

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a	100% das Unidades do PJERJ com alarme presencial	100%	100%	94,33%	90,0795,04%	100%	100%
OBSERVAÇÕES							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Instalação de Alarme Presencial	instalado até final de 2013	-----	141 Unidades devem possuir um alarme presencial instalado. 127 134 Unidades possuem um alarme presencial instalado
---------------------------------	-----------------------------	-------	---

ANÁLISE DE DADOS: *As instalações dos equipamentos de alarme Presencial foram executadas de forma satisfatória. Conseguimos superar a meta estabelecida. A tendência é que a meta estabelecida para até o final de 2013 será atingida. As instalações estão ocorrendo dentro do programado e assim as metas estabelecidas foram atingidas com êxito.*

AÇÕES GERENCIAIS: *Orientação junto à equipe quanto à importância do cumprimento de prazos e metas estabelecidos.*

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com o	100% das Unidades de Entrância Especial, e de 2ª Entrância	100%	12%	100%	0%	100%	0%
OBSERVAÇÕES							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Operador de CFTV	com serviço de um operador de CFTV até o final de 2012	-----	42 Unidades devem possuir o serviço de operador de cftv. 21 Unidades possuem o serviço de operador de cftv.
ANÁLISE DE DADOS: A licitação para contratação dos operadores de cftv está em fase de acabamento			
AÇÕES GERENCIAIS: Ação de convencimento junto a Administração Superior do TJERJ, a fim de obter autorização para o início do processo licitatório referente à contratação dos agentes de segurança para desempenharem a função de operadores de cftv. Ação de convencimento junto a Administração Superior do TJERJ, a fim de obter autorização para o início do processo licitatório referente à contratação dos agentes de segurança para desempenharem a função de operadores de cftv.			

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Aprimorar a segurança nas dependências do TJERJ com equipe especializada em manuseio de artefatos explosivos	Capacitar 15 Agentes de Segurança do DESEP em manuseio de artefatos explosivos até dezembro de 2012	100%	20%	100%	100%	100%	1000%
		OBSERVAÇÕES					
		-----		-----		-----	
ANÁLISE DE DADOS: O curso foi ministrado por um oficial do Batalhão de Operações Especiais – BOPE, pertencente a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro. 20 integrantes do DESEP participaram do referido cursoContato junto a Secretaria de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro realizado, aguardando definição de cronograma para início do curso							
AÇÕES GERENCIAIS: Estabelecer outro Objetivo da Qualidade para o Biênio de 2012-2013.Acompanhar junto à Secretaria de Segurança Pública a definição do cronograma							

2.3 Indicadores Estratégicos

A Diretoria Geral de Segurança Institucional é responsável pela medição integral do indicador estratégico nº 38, definido na Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Os resultados estão apresentados a seguir:

AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-002 - Controlar Acesso às Dependências do PJERJ			
INDICADOR		Grau de satisfação do usuário do Controle de Acesso	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço			
FÓRMULA		[(Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário)]			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Medição pontual			
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação do Usuários	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)	
META		92,50% Somatório de Ótimo + Bom	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual	
PERIODICIDADE		Mensal			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Sem 2011	2º Sem 2011	Result. no Per.	
		92,00%	93,00%	92,50%	
	2011	1º Sem 2012	2º Sem 2012	Result. no Per.	
		93,00%	93,00%	93,00%	
RESULTADO NO PERÍODO					
PERÍODO ANTERIOR	92,50%				
PERÍODO ATUAL	93,00%				
META	92,50%				
ANÁLISE DE DADOS:	<p>A 2ª pesquisa/2012 de satisfação do usuário do Controle de Acesso foi realizada na data do dia 17/10/12 a 31/10/12. Foram preenchidos 129 formulários válidos, 11 a mais em relação à 1ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2012, sendo 98 Servidores, 12 Advogados, 10 Magistrados e 09 de Outros. A meta 92,5% (Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de Ótimo + Bom obteve o resultado de 93%.</p>				
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Orientar os funcionários do Controle de Acesso a fim de melhorar a comunicação com os usuários, a fim de reduzir o percentual dos itens "Péssimo" e "Ruim" apresentados na atual pesquisa. Divulgar o resultado da 2ª PSU 2012 aos usuários do Controle de Acesso, através dos quadros de avisos localizados nas dependências do DESEP. Analisar a viabilidade de alteração da meta da próxima PSU na reunião de análise Crítica que será realizada em dezembro do corrente ano.</p>				
Responsável pela emissão do relatório:	Gilmar Pereira da Silva	Responsável (aprovação e divulgação):	Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra	Data: 10/11/2012	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-002 - Controlar Acesso às Dependências do PJERJ			
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário do Controle de Acesso	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço				
FÓRMULA	[(Σ % de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário)]				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual				
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuários	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)		
META	92,50% Somatório de Ótimo + Bom	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
PERIODICIDADE	Mensal				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Sem 2011	2º Sem 2011	Result. no Per.	
		92,00%	93,00%	92,50%	
	2011	1º Sem 2012	2º Sem 2012	Result. no Per.	
		93,00%		93,00%	
RESULTADO NO PERÍODO					
PERÍODO ANTERIOR	92,50%				
PERÍODO ATUAL	93,00%				
META	92,50%				
ANÁLISE DE DADOS:	<p>A 1ª pesquisa/2012 de satisfação do usuário do Controle de Acesso foi realizada, entre os dias 16/04/12 e 30/04/12. Foram preenchidos 118 formulários válidos, 07 (sete) a mais em relação à 2ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2011, sendo 45 (quarenta e cinco) Servidores, 32 (trinta e dois) Advogados, e 41 (quarenta e um) de Outros.</p> <p>A meta 92,5% (Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de Ótimo + Bom obteve o resultado de 93%.</p> <p>A pesquisa demonstrou que houve um melhora significativa nos quesitos avaliados.</p>				
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Orientar os funcionários do Controle de Acesso com o objetivo de melhorar a comunicação com os usuários, a fim de reduzir o percentual dos itens "Péssimo" e "Ruim" apresentados na atual pesquisa.</p> <p>Divulgar o resultado da 1ª PSU 2012 aos usuários do Controle de Acesso, através dos quadros de avisos localizados nas dependências do DESEP.</p>				
Responsável pela emissão do relatório:	Gilmar Pereira da Silva	Responsável (aprovação e divulgação):	Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra	Data: 12/05/2012	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



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 (10min.)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-003 Controlar Presos em 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	80%					ORIGEM DOS DADOS	FRM-DGSEI-003-02		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Resultado no Per.						
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.						
<table border="1"> <tr> <td>PERÍODO ANTERIOR</td> <td>84,79%</td> </tr> <tr> <td>RESULTADO ATUAL</td> <td>84,55%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>80,00%</td> </tr> </table>															PERÍODO ANTERIOR	84,79%	RESULTADO ATUAL	84,55%	META	80,00%
PERÍODO ANTERIOR	84,79%																			
RESULTADO ATUAL	84,55%																			
META	80,00%																			
ANÁLISE CRÍTICA	A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Carceragem - DISEC, tem se empenhado para superar a meta estabelecida.																			
AÇÕES GERENCIAIS	Orientar equipe da DISEC 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): Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra				Data: 08/01/2013												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-003 Controlar Presos em Dependências do PJERJ													
INDICADOR		Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (10min.)							DESEMPENHO		X		MONITORAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR		Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade													
FÓRMULA		Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos x 100													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Medição pontual													
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-003-02							SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor (MM)				
META		80%							UNIDADE DE MEDIDA		Percentual				
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.	
		90,48%	82,75%	83,70%	81,10%	83,99%	83,45%	84,90%	85,60%	82,00%	80,00%	80,00%	99,45%	84,79%	
	2011	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Result. no Per.	
		92,45%	81,03%	82,08%	85,56%	81,36%	87,20%							84,95%	
RESULTADO NO PERÍODO															
PERÍODO ANTERIOR	84,79%														
PERÍODO ATUAL	84,95%														
META	80%														
ANÁLISE DE DADOS:		A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Carceragem - DISEC, tem envidado esforços para superar a meta estabelecida.													
AÇÕES GERENCIAIS:		Orientar equipe da DISEC quanto a importância da manutenção do índice de atendimentos dentro do tempo da qualidade.													

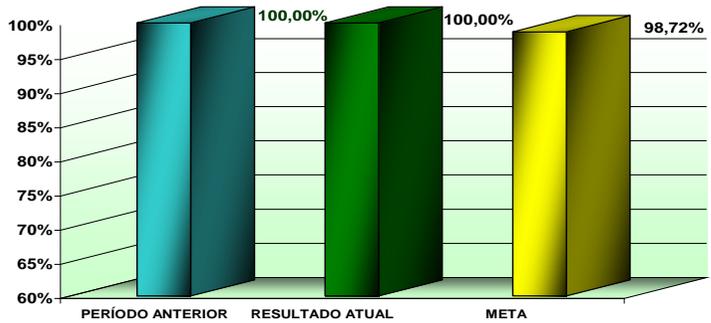
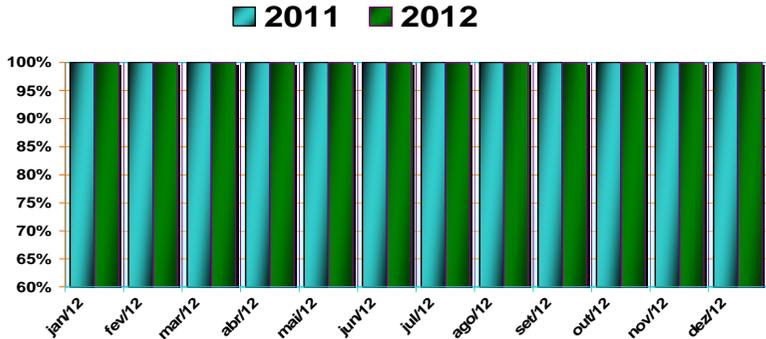
Responsável pela emissão do relatório: Gilmar Pereira da Silva

Responsável (aprovação e divulgação): Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

Data: 06/07/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

 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	-----				OBJETIVO ESTRATÉGICO				-----							
INDICADOR	Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (3min.)				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				RAD-DGSEI-005 - Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ							
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	98,72%								ORIGEM DOS DADOS		Relatório de Atendimento a Ocorrências		UNIDADE DE MEDIDA		Percentual	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Resultado no Per.		
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.		
RESULTADOS NO PERÍODO																
PERÍODO ANTERIOR	100,00%															
RESULTADO ATUAL	100,00%															
META	98,72%															
ANÁLISE CRÍTICA	A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Combate a Incêndios - DICIN, tem envidado esforços para superar a meta estabelecida e a tendência é que seja mantido o padrão de atendimentos à ocorrências, conforme realizado no período anterior (2011).															
AÇÕES GERENCIAIS	Orientar equipe da DICIN 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): Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra				Data: 08/01/2013								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

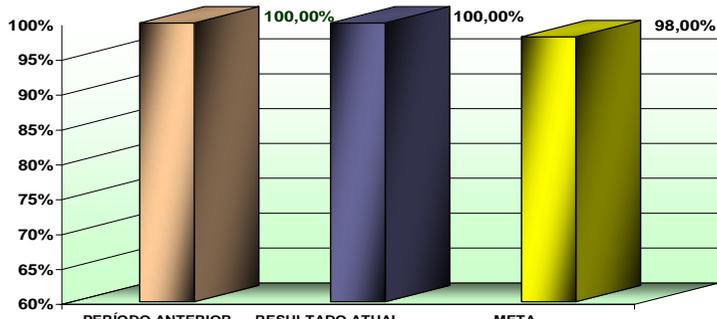
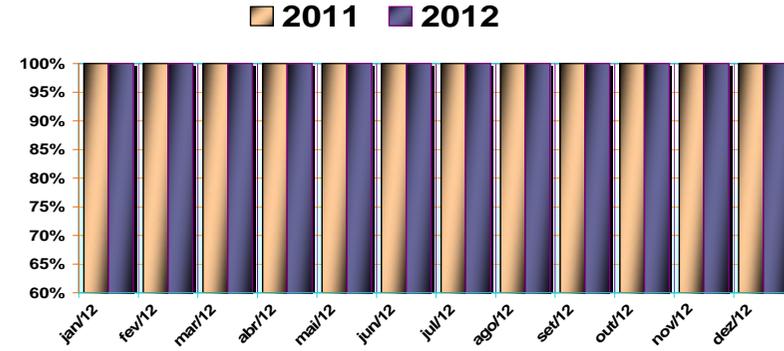
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-006 - Controlar estacionamento em áreas do PJERJ			
INDICADOR		Grau de satisfação do usuário do Estacionamento	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço			
FÓRMULA		[[Σ % de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário]]			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Medição pontual			
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação do Usuários	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)	
META		92,50% Somatório de Ótimo + Bom	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual	
PERIODICIDADE		Mensal			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Sem 2011	2º Sem 2011		Result. no Per.
		100,00%	100,00%		100,00%
	2011	1º Sem 2012	2º Sem 2012		Result. no Per.
		100,00%	100,00%		100,00%
RESULTADO NO PERÍODO					
PERÍODO ANTERIOR	100,00%				
PERÍODO ATUAL	100,00%				
META	92,50%				
ANÁLISE DE DADOS:	<p>A 2ª pesquisa/2012 de satisfação do usuário do Estacionamento foi realizada entre os dias 17/10/12 e 31/10/12. Foram preenchidos 23 formulários válidos, 2 formulário a menos em relação a 1ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2012, sendo 2 de Servidores e 21 de Magistrados. A meta 92,5% (Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de Ótimo + Bom obteve o resultado de 100%. A pesquisa demonstrou que os usuários do estacionamento estão satisfeitos com o serviço prestado por este Departamento.</p>				
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Orientação junto aos funcionários do Estacionamento a fim de manter o índice de satisfação alcançado na pesquisa. Divulgar o resultado da PSU aos usuários do Estacionamento, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências. Analisar a viabilidade de alteração da meta da próxima PSU na reunião de análise Crítica que será realizada em dezembro do corrente ano.</p>				
Responsável pela emissão do relatório:		Gilmar Pereira da Silva	Responsável (aprovação e divulgação):		Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra
					Data: 10/11/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

 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	-----			OBJETIVO ESTRATÉGICO			-----							
INDICADOR	Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (3min.)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			RAD-DGSEI-007 - Prevenir e Combater Incêndio							
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	98%							ORIGEM DOS DADOS		Relatório de Atendimento a Ocorrências		UNIDADE DE MEDIDA		Percentual
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Resultado no Per.
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
RESULTADOS NO PERÍODO														
PERÍODO ANTERIOR	100,00%													
RESULTADO ATUAL	100,00%													
META	98,00%													
ANÁLISE CRÍTICA	A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Combate a Incêndios - DICIN, tem envidado esforços para superar a meta estabelecida e a tendência é que seja mantido o padrão de atendimentos à ocorrências, conforme realizado no período anterior (2011)..													
AÇÕES GERENCIAIS	Orientar equipe da DICIN 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): Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra					Data: 08/01/2013				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-010 - Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança			
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário do Serviço de Acautelamento de Materiais de Segurança	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço				
FÓRMULA	[[Σ % de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário]]				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual				
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuários	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)		
META	92,50% Somatório de Ótimo + Bom	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
PERIODICIDADE	Mensal				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Sem 2011	2º Sem 2011	Result. no Per.	
		100,00%	98,00%	99,00%	
	2011	1º Sem 2012	2º Sem 2012	Result. no Per.	
		99,00%	100,00%	99,50%	
RESULTADO NO PERÍODO					
PERÍODO ANTERIOR	99,00%				
PERÍODO ATUAL	99,50%				
META	92,50%				
ANÁLISE DE DADOS:	<p>A 2ª pesquisa/2012 de satisfação do usuário dos Serviços da Reserva de Material de Segurança foi realizada, entre os dias 17/10/12 e 31/10/12. Foram preenchidos 28 formulários válidos, 4 a mais em relação a 1ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2012, sendo 19 de Servidores e 09 de Outros. A meta 92,5% (Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de Ótimo + Bom obteve o resultado de 100%. A pesquisa demonstrou que houve um melhora em todos os quesitos avaliados</p>				
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Os funcionários da Reserva de Material de Segurança serão orientados quanto à importância da manutenção do índice alcançado. Divulgar o resultado da PSU aos usuários da Reserva de Material de Segurança, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências. Analisar a viabilidade de alteração da meta da próxima PSU na reunião de análise Crítica que será realizada em dezembro do corrente ano.</p>				
Responsável pela emissão do relatório:	Gilmar Pereira da Silva	Responsável (aprovação e divulgação):	Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra	Data: 10/11/2012	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-016 - Apurar Incidentes de Segurança nas Dependências do PJERJ			
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário do Serviço de Prevenção e Perda	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço				
FÓRMULA	[(Σ % de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário)]				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual				
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuários	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)		
META	92,50% Somatório de Ótimo + Bom	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
PERIODICIDADE	Mensal				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Sem 2011	2º Sem 2011	Result. no Per.	
		100,00%	100,00%	100,00%	
2011	1º Sem 2012	2º Sem 2012	Result. no Per.		
	100,00%	97,00%	98,50%		
RESULTADO NO PERÍODO					
PERÍODO ANTERIOR	100,00%				
PERÍODO ATUAL	98,50%				
META	92,50%				
ANÁLISE DE DADOS:	<p>A 2ª pesquisa/2012 de satisfação do usuário da DIVPA foi realizada entre os dias 17/10/12 e 31/10/12. Foram preenchidos 29 formulários válidos, 2 formulários a mais em relação a 1ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2012, sendo 13 de Servidores, 11 Unidades Organizacional, 04 Magistrado e 01 Outros.</p> <p>A meta 92,5% (Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de Ótimo + Bom obteve o resultado de 97%. Houve uma redução de 3 pontos percentuais em relação a pesquisa anterior.</p>				
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Orientação junto aos integrantes da DIVPA a fim de manter o índice de satisfação alcançado na pesquisa.</p> <p>Divulgar o resultado da PSU usuários da DIVPA, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências.</p> <p>Analisar a viabilidade de alteração da meta da próxima PSU na reunião de análise Crítica que será realizada em dezembro do corrente ano.</p>				
Responsável pela emissão do relatório:	Gilmar Pereira da Silva	Responsável (aprovação e divulgação):	Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra	Data: 10/11/2012	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



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 (5 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	80%					ORIGEM DOS DADOS	FRM-DGSEI-017-02	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Resultado no Per.
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.
RESULTADOS NO PERÍODO														
PERÍODO ANTERIOR	90,17%													
RESULTADO ATUAL	91,14%													
META	79,50%													
ANÁLISE CRÍTICA	A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Vigilância Patrimonial - DIVPA, tem envidado esforços para superar 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): Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra					Data: 09/01/2013				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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 (9 min.) no horário compreendido entre 19:00h às 09:00h.						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		80%								ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-017-02		UNIDADE DE MEDIDA		Percentual							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Resultado no Per.								
		83,33%	100,00%	100,00%	80,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%	80,00%	80,00%	100,00%	90,28%	90,28%							
		2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.								
		80,00%	85,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	83,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,75%	95,75%							
RESULTADOS NO PERÍODO																							
PERÍODO ANTERIOR		90,28%																					
RESULTADO ATUAL		95,75%																					
META		79,50%																					
ANÁLISE CRÍTICA		A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Vigilância Patrimonial - DIVPA, tem envidado esforços para superar 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):				Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra				Data:		09/01/2013	

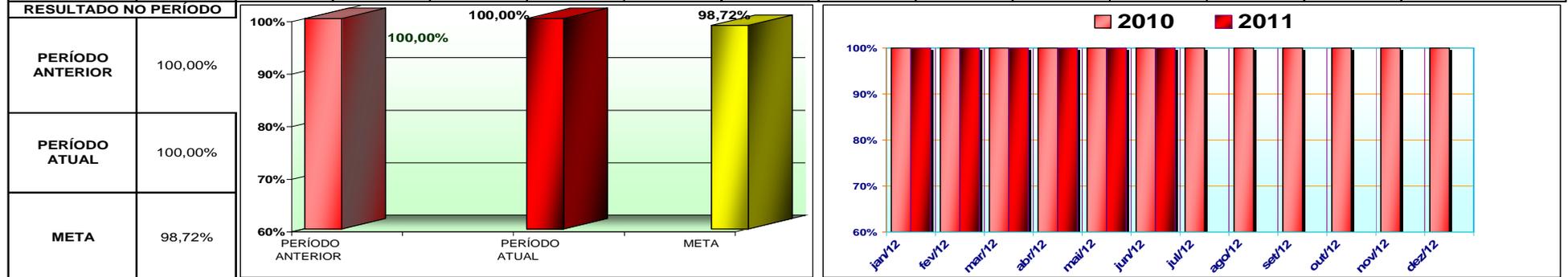


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	PLANILHA DE INDICADORES			
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP		

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-005 - Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ													
INDICADOR	Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (3min.)										DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade														
FÓRMULA	Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual														
ORIGEM DOS DADOS	Relatório de Atendimento a Ocorrências										SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)			
META	98,72%										UNIDADE DE MEDIDA	Percentual			
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.	
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	2011	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Result. no Per.	
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							100,00%	



ANÁLISE DE DADOS:	A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Combate a Incêndios - DICIN, tem envidado esforços para superar a meta estabelecida.
AÇÕES GERENCIAIS:	Orientar equipe da DICIN 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):	Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra	Data:	06/07/2012
---	-------------------------	--	------------------------------	--------------	------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

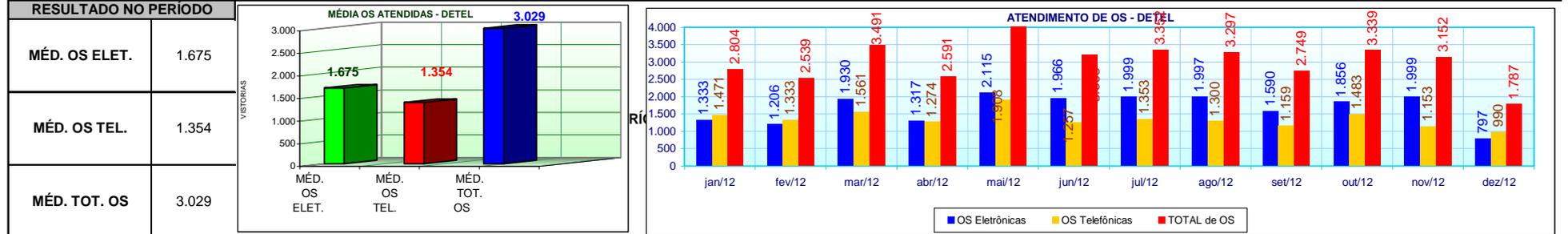
		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL			
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA				
INDICADOR		ID.P.1.6.1 - Projetos Concluídos no Prazo				
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o desenvolvimento e implementação dos Projetos				
FÓRMULA		$(\sum \text{ de projetos concluídos no prazo}) / (\sum \text{ de projetos concluídos no período})$				
ORIGEM DOS DADOS		Formulário DGSEI - 020-01			SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (MM)
META		80%			UNIDADE DE MEDIDA	Nº de projetos
PERIODICIDADE		semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês	1º Sem/2011	2º Sem/2011	1º Sem/2012	2º Sem/2012	Md no Per.
P. CONCLUÍDOS NO PRAZO		6	6	9	9	8
PROJETOS PLANEJADOS		9	10	9	12	10
% EFICÁCIA		66,67%	60,00%	100,00%	75,00%	75%
RESULTADO NO PERÍODO						
GRAU EFICÁCIA 1ºs 2012	100%					
GRAU DE EFICÁCIA (2011/2012)	75%					
META	80%					
ANÁLISE DE DADOS:	Os projetos estão sendo planejados e realizados de acordo com o programa de projetos "Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ", que a DGSEI elaborou a fim de atender a resolução CNJ 70/2009, porém houve atraso na licitação de equipamentos de CFTV, fato que atrasou algumas instalações e deixou o percentual de eficácia abaixo da meta planejada.					
AÇÕES GERENCIAIS:	Revisar o cronograma de instalações.					
Responsável pela emissão do relatório: DETEL			Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI			Data: 18/01/12



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA													
INDICADOR	ID.P.1.6.2 - Quantidades de OS atendidas													
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o atendimento de OS													
FÓRMULA	$(\sum \text{de OS eletrônicas}) + (\sum \text{de OS telefônicas})$													
ORIGEM DOS DADOS	Formulário DGSEI - 020-01											SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (MM)	
META	Não Disponível (em formação de série histórica)											UNIDADE DE MEDIDA	Nº de OS	
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Md no Per.
OS Eletrônicas		1.333	1.206	1.930	1.317	2.115	1.966	1.999	1.997	1.590	1.856	1.999	797	1.675
OS Telefônicas		1.471	1.333	1.561	1.274	1.908	1.257	1.353	1.300	1.159	1.483	1.153	990	1.354
TOTAL de OS		2.804	2.539	3.491	2.591	4.023	3.223	3.352	3.297	2.749	3.339	3.152	1.787	3.029



ANÁLISE DE DADOS: Houve um aumento considerável na quantidade de Ordens de Serviço em comparação ao mesmo período de 2010, principalmente em função das alterações normatizadas pela Resolução 02/2011 do Conselho de Magistratura (relativo a telefonia) e do Projeto de Aprimoramento da Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ (relativo a eletrônica), que esta sendo executado para atender a resolução 70/2009 do CNJ, bem como a ampliação das instalações do PJERJ.

AÇÕES GERENCIAIS: Aguardar os dados do próximo semestre para analisar se o redimensionamento da mão de obra foi adequado.

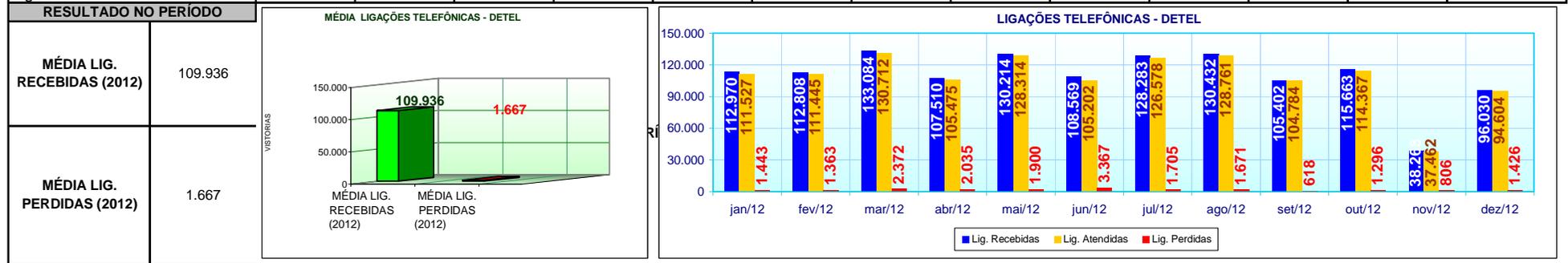
Responsável pela emissão do relatório: DETEL	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI	Data: 18/01/13
--	---	----------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	GERENCIAR RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES													
INDICADOR	IDF.P.1.7.2 - Ligações Telefônicas Atendidas													
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a eficiência do sistema telefônico													
FÓRMULA	[[\sum de ligações recebidas) + (\sum ligações atendidas)] e (\sum ligações perdidas)													
ORIGEM DOS DADOS	Relatório da Central Telefônica											SENTIDO DE MELHORIA	Nominal é Melhor (nM)	
META	NA (não-aplicável)											UNIDADE DE MEDIDA	Nº de ligações	
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Md no Per.
Lig. Recebidas		112.970	112.808	133.084	107.510	130.214	108.569	128.283	130.432	105.402	115.663	38.268	96.030	109.936
Lig. Atendidas		111.527	111.445	130.712	105.475	128.314	105.202	126.578	128.761	104.784	114.367	37.462	94.604	108.269
Lig. Perdidas		1.443	1.363	2.372	2.035	1.900	3.367	1.705	1.671	618	1.296	806	1.426	1.667



ANÁLISE DE DADOS:	A média percentual de perda de ligações ficou em 1,52%, percentual considerado bom, diante do volume de ligações recebidas. Verifica-se ainda que houve uma redução de 0,47% se comparada à média percentual de ligações perdidas em 2011.
AÇÕES GERENCIAIS:	Fazer análise histórica para estabelecer meta para este indicador.

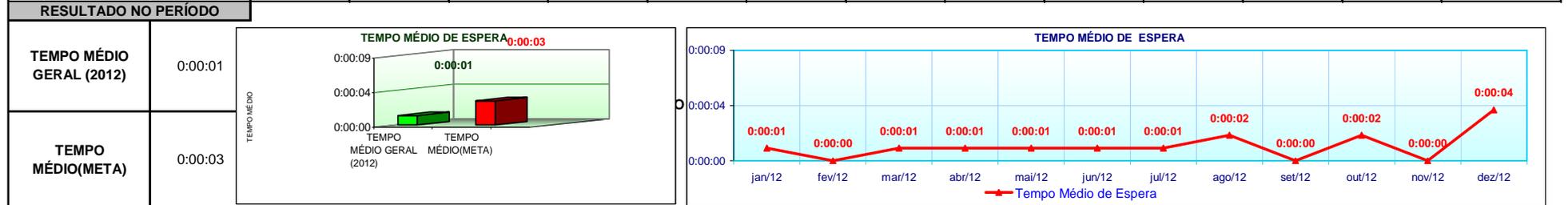
Responsável pela emissão do relatório: DETEL	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI	Data: 18/07/12
---	--	-----------------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	P.1.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações													
INDICADOR	ID.P.1.7.3 Tempo médio de espera para atendimento													
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a eficiência no atendimento													
FÓRMULA	$(\sum \text{ de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos}) / (\sum \text{ de atendimentos realizados})$													
ORIGEM DOS DADOS	Relatório da Central Telefônica											SENTIDO DE MELHORIA	Menor é Melhor (mM)	
META	≥ 0:00:03											UNIDADE DE MEDIDA	Segundos	
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Md no Per.
Somatório Tmp Atendimento		1637:43:00	1633:38:00	1874:39:00	1561:57:00	2118:02:00	1244:06:00	1861:43:00	1815:42:00	1984:14:00	1589:57:00	355:52:00	1135:33:00	1567:45:30
Somatório Atendimentos		111.527	111.445	130.712	105.475	128.314	105.202	126.578	128.761	104.784	114.367	37.462	94.604	108.269
Tempo Médio de Espera		0:00:01	0:00:00	0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:02	0:00:00	0:00:02	0:00:00	0:00:04	0:00:01



ANÁLISE DE DADOS:	A meta proposta foi alcançada com êxito.O treinamento das novas telefonistas foi eficaz. Nota-se uma oscilação na média do tempo de espera entre os meses de ago e dez, decorrentes de falhas no Sistema WinNav.
AÇÕES GERENCIAIS:	Orientar a equipe sobre a importancia da manutenção dos indices de atendimento dentro do tempo se perda da qualidade. Solicitar junto à empresa do software, a manutenção do Sistema WinNav visando sua melhor eficácia.

Responsável pela emissão do relatório: DETEL	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI	Data: 18/01/13
--	---	----------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL			
PROCESSO DE TRABALHO		P.1.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações				
INDICADOR		ID.P.1.7.1 Despesas com Telecomunicações sobre Despesa Total do PJERJ				
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o nível de investimentos em Telecomunicações				
FÓRMULA		[[\sum despesas com Telecomunicações) ÷ (\sum despesa total do PJERJ)] x 100				
ORIGEM DOS DADOS		DETEL/DEFIN			SENTIDO DE MELHORIA	Menor melhor
META		Não Disponível (Em formação de série histórica)			UNIDADE DE MEDIDA	Valor gasto
PERIODICIDADE		semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês	1º Sem/2011	2º Sem/2011	1º Sem/2012	2º Sem/2012	Md no Per.
Desp.Telecomunicações		R\$ 9.608.035,84	R\$ 9.193.261,28	R\$ 8.776.727,09	R\$ 9.611.026,34	R\$ 9.297.262,64
Desp.Total do PJERJ		R\$ 1.353.145.287,84	R\$ 1.549.629.571,94	R\$ 1.450.580.291,99	R\$ 1.898.319.063,98	R\$ 1.562.918.553,94
% Investimentos em Telecom.		0,71%	0,59%	0,60%	0,51%	0,63%
RESULTADO NO PERÍODO						
% no 1ºsem de 2011	0,71%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>DESPESAS COM TELECOMUNICAÇÕES / DESPESA TOTAL PJERJ</p> <p>% no 1ºsem de 2011 % em 2011 % em 2012</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>DESPESAS COM TELECOMUNICAÇÕES SOBRE DESPESA TOTAL DO PJERJ</p> <p>1º Sem/2011 2º Sem/2011 1º Sem/2012 2º Sem/2012</p> </div> </div>				
% em 2011	0,65%					
% em 2012	0,60%					
ANÁLISE DE DADOS:		Podemos observar que houve uma redução média de 2,20% nas despesas com Telecomunicações em comparação a 2011.				
AÇÕES GERENCIAIS:		Analisar os dados de forma pormenorizada com a finalidade de obter as fontes de redução de custos para monitorá-las, objetivando a manutenção da redução.				
Responsável pela emissão do relatório: DETEL				Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI		Data: 18/01/2013



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA DE INDICADORES			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP		
		ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.			
PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-006 - Controlar estacionamento em áreas do PJERJ			
INDICADOR		Grau de satisfação do usuário do Estacionamento	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço			
FÓRMULA		[(Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário)]			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Medição pontual			
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação do Usuários	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)	
META		92,50% Somatório de Ótimo + Bom	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual	
PERIODICIDADE		Mensal			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Sem 2011 100,00%	2º Sem 2011 100,00%	Result. no Per. 100,00%	
	2011	1º Sem 2012 100,00%	2º Sem 2012	Result. no Per. 100,00%	
RESULTADO NO PERÍODO					
PERÍODO ANTERIOR	100,00%				
PERÍODO ATUAL	100,00%				
META	92,50%				
ANÁLISE DE DADOS:		<p>A 1ª pesquisa/2012 de satisfação do usuário do Estacionamento foi realizada entre os dias 16/04/12 e 30/04/12. Foram preenchidos 25 formulários válidos, 1 formulário a menos em relação a 2ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2011, sendo 9 de Servidores e 16 de Magistrados. A meta 92,5% (Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de Ótimo + Bom obteve o resultado de 100%. A pesquisa demonstrou que os usuários do estacionamento estão satisfeitos com o serviço prestado por este Departamento.</p>			
AÇÕES GERENCIAIS:		<p>Orientação junto aos funcionários do Estacionamento a fim de manter o índice de satisfação alcançado na pesquisa. O resultado da PSU será divulgado aos usuários do Estacionamento, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências.</p>			
Responsável pela emissão do relatório:		Gilmar Pereira da Silva	Responsável (aprovação e divulgação):		Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra
					Data: 12/05/2012

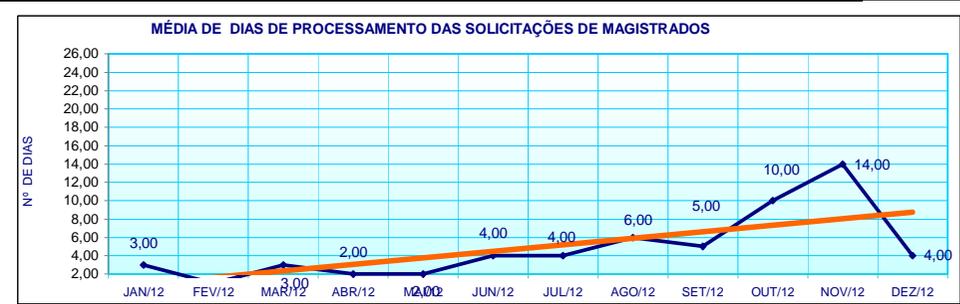
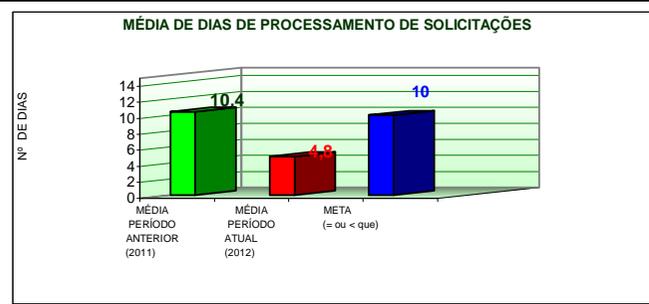


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DIEVE		

PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGSEI-012 - Interagir com Órgãos Públicos													
INDICADOR		Tempo de Atendimento das Solicitações dos Magistrados							DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o tempo médio de atendimento das solicitações dos Magistrados													
FÓRMULA		$(\sum \text{ dias de processamento de todas solicitações atendidas no mês}) / (\text{Total de atendimentos realizados no mês})$													
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-012-1										SENTIDO DE MELHORIA		mM	
META		< ou = a 10 dias										UNIDADE DE MEDIDA		dias	
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Md no Per.	
		21	9	6	11	9	6	13	2	6	9	7	26	10,4	
	2012	JAN/12	FEV/12	MAR/12	ABR/12	MAI/12	JUN/12	JUL/12	AGO/12	SET/12	OUT/12	NOV/12	DEZ/12	Md no Per.	
RESULTADO NO PERÍODO		3	1	3	2	2	4	4	6	5	10	14	4	4,8	

MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	10,4
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	4,8
META (= ou < que)	10



ANÁLISE DE DADOS:	Verificamos que o tempo médio de atendimento às solicitações no período anterior, ficou acima da meta nos meses de janeiro e dezembro devido ao período de recesso nos órgãos vinculados. No período atual a meta ficou abaixo do pretendido, mantendo-se por todo primeiro semestre.
AÇÕES GERENCIAIS:	Orientar e monitorar os funcionários para manter a meta estabelecida do indicador no próximo período.

Responsável pela emissão do relatório: DGSEI	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI	Data: 18/01/13
--	---	----------------

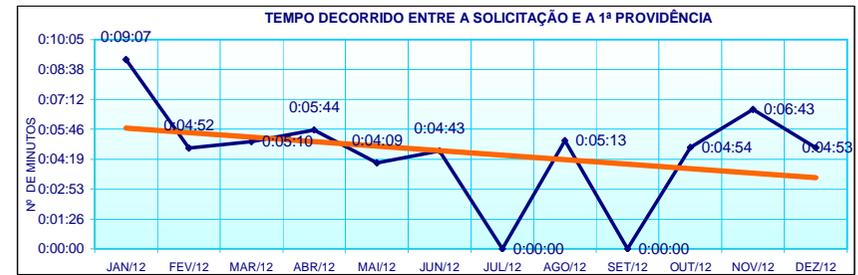
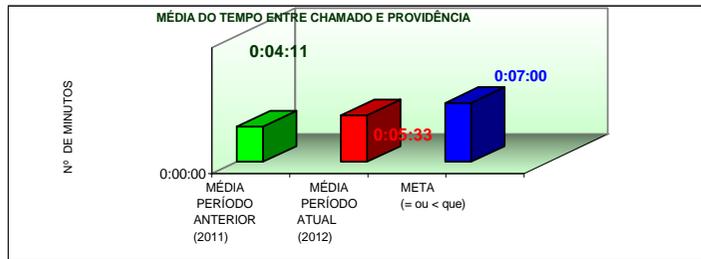


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI		

PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGSEI-004 - Gerenciar Contingências													
INDICADOR		Tempo Médio de Início de Atendimento								DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o tempo médio de atendimento das solicitações													
FÓRMULA		$(\sum \text{ de minutos decorridos entre a solicitação e a primeira providência}) / (\text{Total de contingências realizadas no mês})$													
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-004-01										SENTIDO DE MELHORIA		mM	
META		A definir										UNIDADE DE MEDIDA		minutos	
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Md no Per.	
		0:02:00	0:08:04	0:04:07	0:09:15	0:05:22	0:03:09	0:01:01	0:06:00	0:06:07	0:05:06	0:03:00	0:03:46	0:04:11	
	2012	JAN/12	FEV/12	MAR/12	ABR/12	MAI/12	JUN/12	JUL/12	AGO/12	SET/12	OUT/12	NOV/12	DEZ/12	Md no Per.	
		0:09:07	0:04:52	0:05:10	0:05:44	0:04:09	0:04:43	00:08:015	0:05:13	00:08:053	0:04:54	0:06:43	0:04:53	0:05:33	

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	0:04:11
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	0:05:33
META (= ou < que)	0:07:00



ANÁLISE DE DADOS:	Foi observado que a média do período ficou em 5 minutos, possibilitando assim estabelecer uma meta a partir da média dos períodos analisados que será de 7 minutos.
AÇÕES GERENCIAIS:	Orientar e monitorar os funcionários do setor para manter o indicador dentro da meta estipulada para o próximo período.

Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/GBSEI	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI	Data: 18/01/13
--	---	----------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI													
PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGSEI-012 - Interagir com Órgãos Públicos															
INDICADOR		Quantidade de Atendimentos Completados										DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO		X	
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar o número de Atendimentos Completados															
FÓRMULA		Total de Solicitações de Magistrados com Atendimentos Completados no mês															
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-012-1										SENTIDO DE MELHORIA		Mm			
META		Não Aplicável										UNIDADE DE MEDIDA		Atendimentos			
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2011		JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Md no Per.	
		2012		JAN/12	FEV/12	MAR/12	ABR/12	MAI/12	JUN/12	JUL/12	AGO/12	SET/12	OUT/12	NOV/12	DEZ/12	Md no Per.	
RESULTADO NO PERÍODO		2011															
2012																	
META		N/D															
ANÁLISE DE DADOS:		Observa-se uma regularidade na quantidade de atendimentos realizados no ano de 2012.															
AÇÕES GERENCIAIS:		Gerencialmente não há ações a tomar para este indicador. Para o próximo período será verificada a possibilidade de alterar o indicador para analisar a média de solicitações relativa a quantidade de atendimentos completados.															
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/GBSEI							Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI							Data: 18/01/18			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-007 - Prevenir e Combater Incêndio													
INDICADOR	Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (3min.)										DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade														
FÓRMULA	Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual														
ORIGEM DOS DADOS	Relatório de Atendimento a Ocorrências										SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)			
META	98%										UNIDADE DE MEDIDA	Percentual			
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.	
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	2011	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Result. no Per.	
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							100,00%	
RESULTADO NO PERÍODO															
PERÍODO ANTERIOR	100%														
PERÍODO ATUAL	100%														
META	98%														
ANÁLISE DE DADOS:	A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Combate a Incêndios - DICIN, tem envidado esforços para superar a meta estabelecida.														
AÇÕES GERENCIAIS:	Orientar equipe da DICIN 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):	Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra				Data:	06/07/2012				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-027 - Gerir o Departamento de Segurança Patrimonial			
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço				
FÓRMULA	[(Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário)]				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual				
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuários	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)		
META	92,50% Somatório de Ótimo + Bom	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
PERIODICIDADE	Mensal				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Sem 2011	2º Sem 2011	Result. no Per.	
		96,00%	94,00%	95,00%	
	2011	1º Sem 2012	2º Sem 2012	Result. no Per.	
		94,00%	93,00%	93,50%	
RESULTADO NO PERÍODO					
PERÍODO ANTERIOR	95,00%				
PERÍODO ATUAL	93,50%				
META	92,50%				
ANÁLISE DE DADOS:	<p>A 2ª Pesquisa de satisfação do DESEP foi realizada entre os dias 17/10/12 e 31/10/12, não houve necessidade de prorrogar a pesquisa. A quantidade de formulários arrecadados foram 368 (trezentos e sessenta e oito) válidos, 44 a mais em relação à pesquisa realizada no primeiro semestre de 2012. A pesquisa contou com a participação de 209 Servidores, 57 Magistrados, 20 Advogados, 11 Unidades Organizacionais e 71 identificados como "Outros". A meta (92,5%) estabelecida foi alcançada com êxito. O somatório de ótimo + bom obteve o resultado de 93%. O que representa 1 ponto percentual a menos, comparando com a 1ª pesquisa realizada em 2012, apesar deste decréscimo, a atual pesquisa evidenciou que a grande maioria dos usuários do DESEP encontram-se satisfeitos com os serviços prestados por este Departamento.</p>				
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Orientar as equipes quanto a importância do atingimento de nossa meta para a próxima pesquisa e buscar a redução dos percentuais citados como "Ruim" e "Péssimo", a fim de manter a qualidade do serviço prestado pelo DESEP e o processo de melhoria contínua. Divulgar o resultado da 2ª PSU/12 aos usuários do DESEP, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências.</p>				
Responsável pela emissão do relatório:	Gilmar Pereira da Silva	Responsável (aprovação e divulgação):	Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra	Data: 10/11/2012	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-010 - Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança			
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário do Serviço de Acautelamento de Materiais de Segurança	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço				
FÓRMULA	[[\sum % de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário]]				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual				
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuários	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)		
META	92,50% Somatório de Ótimo + Bom	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
PERIODICIDADE	Mensal				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Sem 2011	2º Sem 2011	Result. no Per.	
		100,00%	98,00%	99,00%	
	2011	1º Sem 2012	2º Sem 2012	Result. no Per.	
		99,00%		99,00%	
RESULTADO NO PERÍODO					
PERÍODO ANTERIOR	99,00%				
PERÍODO ATUAL	99,00%				
META	92,50%				
ANÁLISE DE DADOS:	<p>A 1ª pesquisa/2012 de satisfação do usuário dos Serviços da Reserva de Material de Segurança foi realizada, entre os dias 16/04/12 e 30/04/12. Foram preenchidos 24 formulários válidos, 3 a menos em relação a 2ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2011, sendo 12 de Servidores, 06 de Outros e 06 de UO. A meta 92,5% (\sum% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de Ótimo + Bom obteve o resultado de 99%. A pesquisa demonstrou que houve um melhora significativa em todos os quesitos avaliados.</p>				
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Os funcionários da Reserva de Material de Segurança serão orientados quanto à importância da comunicação com os usuários, a fim de reduzir o item "regular" no quesito referente à "Cordialidade". O resultado da PSU será divulgado aos usuários da Reserva de Material de Segurança, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências.</p>				
Responsável pela emissão do relatório:	Gilmar Pereira da Silva	Responsável (aprovação e divulgação):	Sylvio Ricardo Ciufo Guerra	Data:	12/05/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-016 - Apurar Incidentes de Segurança nas Dependências do PJERJ			
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário do Serviço de Prevenção e Perda	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço				
FÓRMULA	[(Σ % de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário)]				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual				
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuários			SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)
META	92,50% Somatório de Ótimo + Bom			UNIDADE DE MEDIDA	Percentual
PERIODICIDADE	Mensal				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Sem 2011		2º Sem 2011	
		100,00%		100,00%	
	2011	1º Sem 2012		2º Sem 2012	
		100,00%		100,00%	
RESULTADO NO PERÍODO					
PERÍODO ANTERIOR	100,00%				
PERÍODO ATUAL	100,00%				
META	92,50%				
ANÁLISE DE DADOS:	<p>A 1ª pesquisa/2012 de satisfação do usuário da DIVPA foi realizada entre os dias 16/04/12 e 30/04/12. Foram preenchidos 27 formulários válidos, 2 formulários a mais em relação a 2ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2011, sendo 18 de Servidores, 01 Unidades Organizacional, 01 Magistrado e 07 Outros.</p> <p>A meta 92,5% (Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de Ótimo + Bom obteve o resultado de 100%.</p> <p>A pesquisa demonstrou que os usuários da DIVPA estão satisfeitos com o serviço prestado por esta Divisão.</p>				
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Orientação junto aos funcionários da DIVPA a fim de manter o índice de satisfação alcançado na pesquisa.</p> <p>O resultado da PSU será divulgado aos usuários da DIVPA, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências.</p>				
Responsável pela emissão do relatório:	Gilmar Pereira da Silva		Responsável (aprovação e divulgação):	Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra	
			Data:	12/05/2012	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																
PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ														
INDICADOR		Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (5 min.) no horário compreendido entre 09:00h às 19:00h.								DESEMPENHO		X		MONITORAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR		Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade														
FÓRMULA		Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Medição pontual														
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-017-02								SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor (MM)				
META		79,50%								UNIDADE DE MEDIDA		Percentual				
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2011		jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.
				88,24%	92,31%	95,24%	87,50%	90,00%	81,25%	92,86%	93,75%	94,44%	87,50%	92,31%	86,67%	90,17%
		2012		jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Result. no Per.
				84,62%	86,36%	80,00%	86,67%	91,43%	100,00%							88,18%
RESULTADO NO PERÍODO																
PERÍODO ANTERIOR		90,17%														
PERÍODO ATUAL		88,18%														
META		79,50%														
ANÁLISE DE DADOS:		A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Vigilância Patrimonial - DIVPA, tem envidado esforços para superar a meta estabelecida.														
ACÕES 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): Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra						Data: 06/07/2012						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ														
INDICADOR		Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (9 min.) no horário compreendido entre 19:00h às 09:00h.								DESEMPENHO		X		MONITORAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR		Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade														
FÓRMULA		Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Medição pontual														
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-017-02										SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor (MM)		
META		79,50%										UNIDADE DE MEDIDA		Percentual		
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.		
		83,33%	100,00%	100,00%	80,00%	80,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%	80,00%	80,00%	100,00%	90,28%		
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Result. no Per.		
		80,00%	85,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							94,29%		
RESULTADO NO PERÍODO																
PERÍODO ANTERIOR	90,28%															
PERÍODO ATUAL	94,29%															
META	79,50%															
ANÁLISE DE DADOS:		A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Vigilância Patrimonial - DIVPA, tem envidado esforços para superar 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): Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra				Data: 06/07/2012								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-027 - Gerir o Departamento de Segurança Patrimonial			
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço				
FÓRMULA	[(Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário)]				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual				
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuários	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)		
META	92,50% Somatório de Ótimo + Bom	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
PERIODICIDADE	Mensal				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Sem 2011	2º Sem 2011	Result. no Per.	
		96,00%	94,00%	95,00%	
	2011	1º Sem 2012	2º Sem 2012	Result. no Per.	
		94,00%		94,00%	
RESULTADO NO PERÍODO					
PERÍODO ANTERIOR	95,00%				
PERÍODO ATUAL	94,00%				
META	92,50%				
ANÁLISE DE DADOS:	A 1ª Pesquisa de satisfação do DESEP foi realizada entre os dias 16/04/12 e 30/04/12, não houve a necessidade de prorrogação, pois em todos os setores foi obtida a amostra mínima necessária, conforme previsto na RAD-PJERJ-010 (Medir a Percepção do Usuário) A meta (92,5%) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de ótimo + bom obteve o resultado de 94%. Conseguindo assim o mesmo percentual alcançado na 2ª pesquisa realizada em 2011, a atual pesquisa evidenciou que a grande maioria dos usuários do DESEP encontram-se satisfeitos com os serviços prestados por este Departamento. O percentual referente aos quesitos citados como "Ruim" e "Péssimo" não obtiveram representatividade no conjunto. Os quesitos supramencionados serão tratados "in loco".				
AÇÕES GERENCIAIS:	Manter a política de comunicação com o usuário, evidenciando a qualidade do serviço prestado pelo DESEP, a fim de manter o processo de melhoria contínua. O resultado da PSU será divulgado aos usuários do DESEP, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências.				
Responsável pela emissão do relatório:	Gilmar Pereira da Silva	Responsável (aprovação e divulgação):	Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra	Data:	12/05/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3 GESTÃO DOS RECURSOS

3.1 Situação do Quadro de Pessoal

UNIDADES DA DIRETORIA	Servidores			Estagiários			Terceirizados			Total geral		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
GABINETE	18	16	22	--	--	--	02	04	05	20	20	27
Departamento de Segurança Patrimonial - DESEP	156	160	147	---	---	---	383	571	576	539	731	723
Departamento de Segurança Institucional - DESIN	109	125	114	---	---	---	03	06	07	112	131	121
Departamento de Telecomunicações DETEL	04	04	04	---	---	---	255	323	333	259	327	337
TOTAL	287	305	287	---	---	---	643	904	921	930	1209	1208

Fonte: DGSEI

A tabela demonstra o aumento no preenchimento dos quadros da equipe da DGSEI. Deve ser destacado, todavia, que o aumento observado se deve ao ingresso de terceirizados na equipe e que os Policiais e Bombeiros militares cedidos ao TJERJ estão contabilizados como Servidores .



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Capacitação

Equipe – DGSEI							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	EXCEL II	18	6	108	156	31%
		OUTLOOK 2003	12	1	12		
		MS WORD 2007	18	2	36		
2	Direito e Legislação	REGIME JURIDICO DOS SERVIDORES CIVIS DO ESTADO DO RJ	20	5	100	103	20%
		INTRODUÇÃO AO DIREITO IMOBILIÁRIO	3	1	3		
3	Gestão e Qualidade	MOTIVAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	3	1	3	141	27%
		GESTÃO DO PODER JUDICIÁRIO	10	3	30		
		INTERPRETAÇÃO DA NORMA ISO	18	4	72		
		BALANCED SCORECARD	12	3	36		
4	Técnico Administrativa	A REFORMA ORTOGRÁFICA	12	3	36	72	14%
		COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS	18	2	36		
5	Outros	ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO	9	1	9	39	8%
		MOMENTO CULTURAL	2	5	10		
		ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DE FINANÇAS PESSOAIS	20	1	20		
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						511	
Total de servidores da UO				39			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				13,10 horas/servidor			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAL SETORIAL ANUAL

3.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

Abaixo, apresentamos de forma consolidada a situação dos sistemas utilizados pelas áreas da DGSEI

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
EPROT	Todas da Diretoria	Atende às necessidades	Sim
DCP	DESIN/DGSEI	Atende as necessidades	Não
SISFISCAL	Todas da Diretoria	Atende às necessidades	Não
SISCOMA	Todas da Diretoria	Atende as necessidades	Não
SISTRANSP	DESIN	Atende as necessidades	Não

- Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se os dois últimos anos.

FINAL DE 2011				2012		
Material de Informática Disponível			EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Unidade	Computador	Impressora		Computador	Impressora	
DETEL	97	33	327	100	36	337
DESEP	70	13	731	70	13	723
DESIN	12	5	131	25	5	121
GBSEI	05	01	20	08	04	27

O quantitativo de computadores e impressoras pode ser considerado satisfatório, embora o quadro demonstre uma desproporcionalidade entre o número de pessoas e o número de computadores, isto acontece devido ao fato da DGSEI ter em seu quadro de pessoal um grande número de terceirizados e servidores executando a atividade fim e não há necessidade de utilizarem o computador.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

O layout atual do DESEP ainda não é considerado satisfatório, sendo necessária a revisão das dimensões.

No que se refere à manutenção preventiva, visitas vêm ocorrendo bimestralmente.

Durante essas visitas, são verificadas as instalações elétricas, as tubulações de água e de ar refrigerado e a própria estrutura predial.

- Materiais de Consumo

O DESEP controla o estoque dos materiais de consumo considerados críticos (aqueles em que o DGLOG/DEPAM fixa o perfil máximo de consumo por unidade), com o objetivo de evitar a carência ou solicitação excessiva de material, observando o disposto no artigo 28, do Ato Normativo TJ nº. 16/2006, e Incentiva a sua equipe a usar conscientemente esses materiais, a fim de evitar o desperdício, minimizar custos e contribuir com a política da preservação do meio ambiente.

- Materiais Permanentes

O mobiliário disponível é adequado às necessidades da Diretoria e seus Departamentos.

- Segurança

A segurança das instalações do PJERJ é provida pela Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI), sendo consideradas adequadas.

3.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

Este item descreve a situação das Rotinas Administrativas referentes à Diretoria Geral de Segurança Institucional, conforme detalhado na tabela a seguir:

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RADS-DGSEI-001	Documento Estratégico	02	DGSEI		Não Revalidada
RAD-DGSEI-002	Controlar Acesso às Dependências do PJERJ	02	DESEP	Revisada	-----



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RAD-DGSEI-003	Controlar Presos em Dependências do PJERJ	10	DESEP	-----	Revalidada
RAD-DGSEI-004	Gerenciar Contingências	07	DESIN	Revisada	-----
RAD-DGSEI-005	Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ	08	DESEP	-----	Revalidada
RAD-DGSEI-006	Controlar Estacionamento em Áreas do PJERJ	07	DESEP	-----	Revalidada
RAD-DGSEI-007	Prevenir e Combater Incêndio	07	DESEP	-----	Revalidada
RAD-DGSEI-008	Monitorar as Dependências do PJERJ	06	DESEP	Revisada	-----
RAD-DGSEI-010	Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança	04	DESEP	-----	Revalidada
RAD-DGSEI-012	Interagir com Órgãos Públicos	04	DESIN	Revisada	-----
RAD-DGSEI-013	Avaliar Riscos Pessoais de Magistrados e Serventuários	03	DESIN	-----	Revalidada
RAD-DGSEI-014	Realizar a Segurança Pessoal de Magistrados e Servidores	03	DESIN	-----	Revalidada
RAD-DGSEI-015	Elaborar Soluções de Segurança Eletrônica	04	DETEL	-----	Revalidada
RAD-DGSEI-017	Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ	07	DESEP	Revisada	-----
RAD-DGSEI-020	Instalar e Manter Sistemas de Telefonia	05	DETEL	Revisada	-----
RAD-DGSEI-021	Instalar e Manter Sistemas de Circuito Fechado de TV	04	DETEL	Revisada	-----
RAD-DGSEI-022	Instalar e Manter Sistemas de Alarme Presencial e Alarme de Pânico	06	DETEL	Revisada	-----
RAD-DGSEI-023	Instalar e Manter Sistema de Pregão Eletrônico	04	DETEL	Revisada	-----
RAD-DGSEI-024	Operar Centrais Telefônicas com Atendimento Pessoal	06	DETEL	Revisada	-----
RAD-DGSEI-025	Analisar Custos de Recursos em Telefonia	05	DETEL	Revisada	-----
RAD-DGSEI-026	Organizar Equipamentos de Emergência	04	DESEP	Revisada	-----
RAD-DGSEI-027	Gerir o Departamento de Segurança Patrimonial	05	DESEP	Revisada	-----
RAD-DGSEI-028	Controlar Produtos Não Conformes no DESEP	06	DESEP	Revisada	-----
RAD-DGSEI-029	Requisição de Policial Militar para Prestar Depoimento	04	GBSEI	Revisada	-----

Fonte: Intranet



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

A organização do arquivo corrente do DESEP está registrada na Relação de Acervo Documental (FRM-DGCON-009-04) de cada uma das áreas vinculadas e segue os procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos e registros, conforme definido nas rotinas administrativas que tratam do assunto.

3.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A tabela abaixo lista a situação dos contratos fiscalizados por esta unidade:

SITUAÇÃO DOS CONTRATOS					
EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2012	VALOR TOTAL ATESTADO	OBSERVAÇÕES
MAX SEGURANÇA MAXIMA	00306532011	18.969.998,88 01/09/11 a 31/08/13	9.484.999,44	4.742.499,72	-----
FACILITY CENTRAL DE SERVIÇOS LTDA	00303652011	7.549.866,48 01/05/11 a 30/04/13	3.774.933,24	1.887.466,62	-----
ATAC FIRE EXTINTORES COMERCIO E SERVIÇOS LTDA	00310062010	4.239.912,96 12/10/10 a 11/10/12	2.119.956,48	1.059.978,24	-----
CMCOUTO SISTEMAS CONTRA INCÊNDIO LIMITADA	0030046/2009	558.443,04	279.221,52	139.610,76	-----
NOVA RIO	2009 210776 / 003/956/2009	84.437.551,20 01/01/10	42.218.775,00	42.147.059,52	-----
PLANIVEST	2011064427 / 003/667/2011	8.760.837,41 01/08/10	-----	1.805.232,00	-----
NEC	2010-000956/ 003/1234/2010	715.639,68 01/12/10 – 01/12/11	715.639,68	338.206,04	EM PROC. DE PRORROGAÇÃO
VMI	2010-142564 / 003/1392/2010	320.000,00 01/02/11 – 01/02/13	160.000,00	40.084,34	-----



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

VIVO	2010-202611/ 003/789/2010	405.896,40 17/09/10 – 17/09/12	135.253,41	78.692,61	-----
NOVA RIO	2010-140804/ 003/0116/11	15.811.546,70 01/02/11 – 01/02/13	6.805.443,74	3.821.329,09	-----
NEXTEL	2009-107042/ 003/422/09	510.000,00 10/06/11 – 09/06/12	224.557,01	143.324,07	EM PROC. DE PRORROGAÇÃO
NEXTEL	2008-176728/ 003/429/09	72.778,80 01/06/11 – 31/05/12	30.324,54	22.817,87	EM PROC. DE PRORROGAÇÃO
NEXTEL	2009-300461/ 003/929/09	702.816,00 15/12/10 – 14/12/11	492.177,37	170.285,07	TERMO ADITIVO 003/029/2012
NOVA RIO TELEFONISTAS	2010-142564/ 003/1392/10	8.799.520,76 01/01/11 – 01/01/13	1.466.587,00	2.208,189, 73	-----
SUMUS	2010-088649/ 003/1217/2010	51.000,00 01/11/10 – 01/11/11	42.500,00	27.210,00	PRORROGADO ATÉ 01/11/12
DAMOVO	2009-146548/ 003/947/2010	368.000,00 01/10/10 – 01/10/12	183.999,96	61.332,33	-----
TELEMAR NORTE LESTE S/A	2010-202617/ 003/6788/2010	8.010.515,28 01/10/10 – 01/10/12	3.645.217,87	1.132.705,73	-----
INTELIG	2010-202615/ 003/0799/2010	2.979.998,40 01/10/10 – 01/10/12	248.333,20	1.348.867,56	-----



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

4 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

▪ AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

Resultados 2012		
1ª Avaliação/DGSEI/GBSEI		
Resultado:	91,89%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	22/08/2012	<ul style="list-style-type: none">▪ Elaborar Quadro de Requisitos Relacionados Produtos/Serviços e dar conhecimento às equipes;▪ Revisar a RAD-DGSEI-001 – Documento Estratégico da DGSEI;▪ Realizar reuniões para apresentar metas/objetivos e resultados periodicamente com gestores e integrantes de equipe;▪ Incentivar colaboradores a acessarem o Portal do PJERJ;▪ Divulgar os resultados das Pesquisas de Opinião nos termos da RAD-PJERJ-010 (Medir a Percepção do Usuário);▪ Implementar a Pesquisa de Opinião, conforme disposto na RAD-PJERJ-010;▪ Implementar a RAD-DGCON-002 (Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA) e 020 (Eliminar Documentos nas UO) para RDS e para os responsáveis pelo arquivo corrente;▪ Implementar a RAD-DGCON-040 (Identificação das Necessidades de Desenvolvimento de Competências Profissionais do Serviço) para o RD, RDS e gestores;▪ Solicitar apoio da DGDIN para estabelecer Objetivos da Qualidade para 2013 e elaborar planos de ação para sua execução e acompanhamento;▪ Implementar o Controle e o Tratamento do PNC, conforme disposto na RAD-PJERJ-004 (elaborar RAD para o controle do PNC);▪ Solicitar apoio da DGDIN para realizar reunião de análise crítica;▪ Implementar a RAD-PJERJ-007 (Elaborar Relatório de Informações Gerenciais) para RDS e gestores.
1ª Avaliação/DGSEI/DESIN		
Resultado:	89,19%	Ações Gerenciais Propostas



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Período de Realização:	22/08/2012	<ul style="list-style-type: none">▪ Implementar as RAD-PJERJ-002 (Elaborar Rotinas Administrativas, Manuais e Formulários), RAD-PJERJ-008 (Siglário do PJERJ) e RAD-PJERJ-009 (Glossário do SIGA/PJERJ) para os envolvidos nos processos de trabalho;▪ Elaborar Quadro de Requisitos Relacionados Produtos/Serviço;▪ Revisar RAD da unidade;▪ Realizar reuniões para apresentar metas/objetivos e resultados periodicamente com gestores e integrantes de equipe;▪ Incentivar colaboradores a acessarem o Portal do PJERJ;▪ Divulgar os resultados das Pesquisas de Opinião nos termos da RAD-PJERJ-010 (Medir a Percepção do Usuário);▪ Implementar a RAD-PJERJ-010 (Medir a Percepção do Usuário) para o RDS, gestores e equipe, a fim de ratificar e promover a Pesquisa de Opinião do Usuário;▪ Utilizar o FRM-DGCON-009-04 (Relação de Acervo Documental);▪ Implementar a RAD-DGCON-002 (Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA) e 020 (Eliminar Documentos nas UO) para RDS e para os responsáveis pelo arquivo corrente;▪ Implementar a RAD-DGCON-040 (Identificação das Necessidades de Desenvolvimento de Competências Profissionais do Serviço) para o RD, RDS e gestores;▪ Solicitar apoio da DGDIN para revisão dos indicadores dos processos de trabalho;▪ Solicitar apoio da DGDIN para estabelecer Objetivos da Qualidade para 2013 e elaborar planos de ação para sua execução e acompanhamento;▪ Implementar o Controle e o Tratamento do PNC, conforme disposto na RAD-PJERJ-004;▪ Solicitar apoio da DGDIN para realizar reunião de análise crítica;▪ Implementar a RAD-PJERJ-007 (Elaborar Relatório de Informações Gerenciais) para RDS e gestores.
		1ª Avaliação/DGSEI/DETEL
Resultado:	91,89%	Ações Gerenciais Propostas



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Período de Realização:	23/08/2012	<ul style="list-style-type: none">▪ Elaborar o Quadro de Requisitos do produto/serviços;▪ Realizar reuniões para apresentar metas/objetivos e resultados periodicamente com gestores e integrantes de equipe;▪ Incentivar colaboradores a acessarem o Portal do PJERJ;▪ Divulgar os resultados das Pesquisas de Opinião nos termos da RAD-PJERJ-010 (Medir a Percepção do Usuário);▪ Observar os resultados das Pesquisas de Opinião, sugestões e reclamações, a fim de reavaliar/revisar os processos de trabalho, quando necessário;▪ Utilizar o FRM-DGCON-009-04 (Relação de Acervo Documental);▪ Implementar a RAD-DGCON-002 (Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA) e 020 (Eliminar Documentos nas UO) para RDS e para os responsáveis pelo arquivo corrente;▪ Implementar a RAD-DGCON-040 (Identificação das Necessidades de Desenvolvimento de Competências Profissionais do Serviço) para o RD, RDS e gestores;▪ Divulgar para equipe os resultados dos indicadores dos processos de trabalho, explicando a contribuição das pessoas envolvidas no desempenho da unidade;▪ Analisar os indicadores e propor ações gerenciais;▪ Solicitar apoio da DGDIN para estabelecer Objetivos da Qualidade para 2013 e elaborar planos de ação para sua execução e acompanhamento;▪ Solicitar apoio da DGDIN para estabelecer Objetivos da Qualidade para 2013 e elaborar planos de ação para sua execução e acompanhamento;▪ Implementar a RAD-PJERJ-007 (Elaborar Relatório de Informações Gerenciais) para RDS e gestores.
-------------------------------	------------	---

▪ AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS
INTERNA (DESEP)	25/06/2012	<ul style="list-style-type: none">• Não há registros de calibração dos equipamentos utilizados para garantir a segurança. E.O – Equipamento Portico com detector de metal.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

INTERNA (DESIN)	05/07/2012	<ul style="list-style-type: none">•O item 8.6 da RAD-DGSEI-001, rev. 02, refere-se à RAD-PJERJ-006 como procedimento para análise de dados. Porém, a Rotina Administrativa com esta finalidade é a RAD-PJERJ-007.•De acordo com entrevista realizada, o colaborador L.S.S não conhece o indicador “Tempo médio de início do atendimento”, relativo ao seu processo de trabalho no DESIN.•A unidade não emitiu o RIGER Setorial do 1º Semestre de 2011, que consolida a análise de dados e melhorias contínuas relativos à gestão estratégica (objetivos e indicadores estratégicos) e operacional (desempenho dos processos de trabalho)•De acordo com as entrevistas realizadas, a unidade não registra o atendimento a contingências de magistrados ou serventuários. Porém a RAD-DGSEI-004 determina que tais atendimentos devem ser registrados no FRM-DGSEI-004-01.
EXTERNA (SUPERVISÃO) DESEP	12/11/2012-----	<ul style="list-style-type: none">•A equipe auditora avaliou a redação do CPP e da lei de Execuções Penais. Relativo ao benefício da prisão especial, e se há previsão legal quanto a sua extensão, ou não, à carceragem do Tribunal de Justiça. O texto não deixa claro se o benefício se estende até este momento processual, do trânsito, escolta e encarceramento provisório do detento nestas instalações até sua citação ou participação das audiências de instrução e julgamento. Contudo, seria oportuno um parecer jurídico de forma a sustentar as práticas adotadas, bem como rebater quaisquer questionamento dos advogados sobre direitos dos seus clientes nestes aspectos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

- O diagrama de Contexto, anexo 1 do documento estratégico, é um fluxo setorial bem elaborado, mas não detalha os processos de serviços, bem como suas interações.

- Meta: Atender em 80% dos casos de emergência em 5min. Porém faltam para os 20% restantes, uma meta do máximo aceitável.

- O resultado da análise crítica dos indicadores de processo, e/ou produtos, não permitem segregar o desempenho dos processos relativos ao escopo desta certificação, e a análise acaba por sempre extrapolar as fronteiras deste SGQ. Identificados os seguintes desvios:
 - a) Os registros de manutenção dos pórticos com detectores de metais nas entradas do TJ, não identificam o número do patrimônio, impedindo relacionar os registros a quais equipamentos referem:
 - b) O TAG de controle da caixa de incêndio na área da carceragem indicava 2 mangueiras disponível naquele ponto de controle e combate à incêndios, porém identificou-se apenas uma disponível.
 - c) O acionamento do sistema de alarme da carceragem está inoperante, e não há esta indicação como observada em outras áreas do TJ.

- Não é conhecida a capacidade máxima de atendimento das áreas que compõem este SGQ, o PJERJ tem ao longo dos últimos anos ampliado instalações, processos e sua estrutura, contudo, não há estudo que indique a partir de que momento esta capacidade de atendimento da área auditada será superada, de forma a permitir que o gestor



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

se antecipe e negocie os recursos e/ou outras ações para se adequar à nova demanda.

- O registro de pronto-atendimento apresenta em varias datas, falta de informações quanto à causa do atraso e ações gerenciais tomadas:

Registros: 07/07/2012, 09/10/2012, 05/03/2012, 06/03/2012 e 22/03/2012 (todos acima do 5 que é a meta de atendimento).

- Foi constatada a existência de objetos acautelados e abandonados na sala de cautela de armas desde 2008, todos com registros de data e nome do proprietário, EX.: Cautelas 1111, 1073 e 1102, todos acautelados na portaria do Beco da Música. A RAD-DGSEI-002 ver.: 08 trata do procedimento em seus itens 6,12 e 11.4, porem não prevê disposição planejada para a manutenção do registro, controle seguro dos objetos de propriedade do usuário e providencias decorrentes da não retirada desses objetos.(anotação reincidente, ações em curso aguardando ato administrativo para disposição dos itens acautelados).

- A munição fornecida ao efetivo do Tribunal para pistola calibre 380, está vencida. Segundo o responsável da Reserva, sua compra ocorreu ainda durante a vigência da guarda judiciária, extinta em 2007, extrapolando o prazo de 5 anos que o fabricante oferece como garantia ao produto. Ainda, na área da Reserva foram identificados coletes balísticos que já não possuem garantia de eficiência e de proteção a que se destinam, lotes produzidos em abril de 1994. Apesar destes fatos serem de conhecimento dos gestores, falta uma segregação e identificação adequadas que



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<p>impeçam o uso não intencional destes itens. Bem como, o registro do seu tratamento e disposição final.</p> <p>-----</p>
--	--	--

Fonte: Relatório de Auditoria

5 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

A DGSEI no referente período, não realizou atividades complementares.



6 6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As atividades realizadas no período constituem-se em passos importantes na busca de uma gestão eficaz e eficiente, ressaltando-se que o processo de gestão estratégica e de acompanhamento da gestão operacional devem ser atividades permanentes.

Para a continuidade e a consolidação dos ganhos obtidos, a DGSEI seguirá empreendendo esforços para a utilização máxima das ferramentas que o Sistema de Gestão da Qualidade oferece, bem como na análise crítica periódicas dos seus resultados.

7 ANEXOS

7.1 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES

7.1

DGSEI			
MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

P.18 Prover Segurança Institucional	ID18.1 Quantidade de pessoas circulantes ID.18.2 Eficácia da DGSEI (grau no qual as finalidades institucionais são alcançadas) ID.18.3 Despesa da DGSEI	P.18.1 Realizar a Segurança Patrimonial	ID.18.1.1 Quantidade de ocorrências com vítimas (mensal e anual) ID.18.1.2 Quantidade de ocorrência sem vítimas (mensal e anual) ID.18.1.3 Quantidade de pessoas circulantes (mensal e anual)
		P.18.2 Realizar o Controle de Presos	ID.18.2.1 Fluxo de movimentação de carceragem (quantidade) ID.18.2..2 Distribuição semanal da movimentação ID.P.1.2.3 Quantidade de ocorrências
		P.18.3 Prevenir e Atender a Situações de emergência	ID.18.3.1 Tempo médio de reação às situações de emergência ID.18.3.2 Eficácia da reação (preservação da integridade) / (casos)
		P.18.4 Realizar a Segurança Institucional	ID.18.4.1 Tempo médio de reação ao atendimento ID.P.1.4.2 Eficácia do atendimento (preservação da integridade) / (casos)
		P.18.5 Realizar a Segurança Pessoal de Magistrados e Servidores	ID.18.5.1 Tempo médio de reação às solicitações de magistrados e servidores ID.18.5.2 Grau de Eficácia do atendimento
		P.18.6 Realizar Projetos e Suporte de Tecnologia em Segurança	ID.18.6.1 Quantidade de Projetos concluídos no prazo ID.18.6.2 Quantidade de OS atendidas ID.18.6.3 Tempo médio de atendimento de OS
		P.18.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações	ID.18.7.1 Despesas com telecomunicações ID.18.7.2 Quantidade de Ligações atendidas ID.18.7.3 Tempo médio de espera para atendimento



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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