



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) do 1º Semestre**

Diretoria Geral de Segurança Institucional



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

DIRETORIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (DGSEI)

Período de Referência:

Janeiro a junho de 2016

Emitido em:

20/07/2016

Aprovado por:

Diretor Geral da DGSEI

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

SUMÁRIO

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS (junho/2016)

Fóruns: 102

Monitoramento por CFTV: 102

Edificações com controle de acesso: 59

Câmeras: 3280

Sistemas de alarme: 138

Salas de videoconferência: 34 salas, sendo 14 salas para audiências criminais 20 salas para cursos e palestras

Consumo

Telefonia: R\$ 308.872,19 (Valores referentes a maio/2016. Junho ainda não foi faturado)

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

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
Aprimorar a segurança nas instalações físicas do PJERJ.	50,9	42	Atrasado O percentual apresentado é devido ao atraso na realização das licitações referentes à aquisição de equipamentos do CISPJ e equipamentos de videoconferência.

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

INDICADORES ESTRATÉGICOS							
GRÁFICO	COMENTÁRIO						
<p>IE 16 – Unidades com Segurança Armada e/ou Eletrônica</p> <table><tr><td>LINHA DE BASE</td><td>37,23%</td></tr><tr><td>SITUAÇÃO ATUAL</td><td>63,85%</td></tr><tr><td>META</td><td>100,00%</td></tr></table>	LINHA DE BASE	37,23%	SITUAÇÃO ATUAL	63,85%	META	100,00%	<p>O atual Indicador estratégico é alimentado por três projetos: Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Alarme Presencial, Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Sistema de CFTV e Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com o Controle de Acesso (Resolução 104/10 CNJ), todos gerenciados pelo Departamento de Segurança Patrimonial - DESEP. O resultado alcançado até a presente data está de acordo com o planejado. A tendência é que a meta estabelecida seja atingida.</p>
LINHA DE BASE	37,23%						
SITUAÇÃO ATUAL	63,85%						
META	100,00%						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

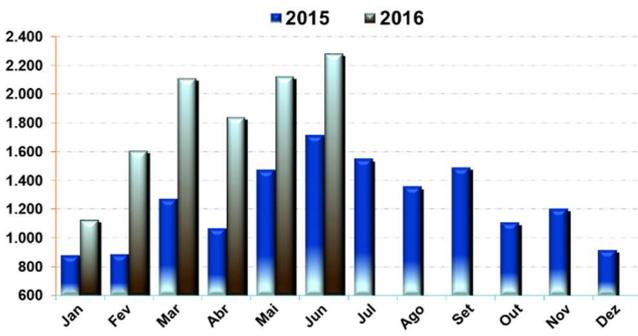
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

INDICADORES OPERACIONAIS																																																					
GRÁFICO	COMENTÁRIO																																																				
<p>Quantidade de atendimentos a contingências por níveis de classificação</p> <table border="1"><caption>Quantidade de atendimentos a contingências por níveis de classificação</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Nível I</th><th>Nível II</th><th>Nível III</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jul-15</td><td>12</td><td>7</td><td>5</td></tr><tr><td>Ago-15</td><td>19</td><td>15</td><td>1</td></tr><tr><td>Sep-15</td><td>14</td><td>9</td><td>1</td></tr><tr><td>Out-15</td><td>15</td><td>11</td><td>2</td></tr><tr><td>Nov-15</td><td>10</td><td>6</td><td>3</td></tr><tr><td>Dez-15</td><td>10</td><td>5</td><td>1</td></tr><tr><td>Jan-16</td><td>15</td><td>8</td><td>0</td></tr><tr><td>Fev-16</td><td>15</td><td>11</td><td>2</td></tr><tr><td>Mar-16</td><td>19</td><td>4</td><td>0</td></tr><tr><td>Abr-16</td><td>12</td><td>1</td><td>5</td></tr><tr><td>Mai-16</td><td>14</td><td>6</td><td>2</td></tr><tr><td>Jun-16</td><td>9</td><td>4</td><td>1</td></tr></tbody></table>	Mês	Nível I	Nível II	Nível III	Jul-15	12	7	5	Ago-15	19	15	1	Sep-15	14	9	1	Out-15	15	11	2	Nov-15	10	6	3	Dez-15	10	5	1	Jan-16	15	8	0	Fev-16	15	11	2	Mar-16	19	4	0	Abr-16	12	1	5	Mai-16	14	6	2	Jun-16	9	4	1	<p>Este indicador baseia-se no volume da demanda, proveniente das ações tomadas por essa Diretoria, em razão de eventualidades ocorridas com Magistrados e serventuários dessa Egrégia Corte de Justiça, dividido em três níveis de complexidade. A análise por níveis de complexidade foi implementada em julho de 2015, não sendo possível uma análise comparativa. Este indicador possibilitará verificar qual a proporção de solicitações de cada nível e gerenciar de forma adequada efetivo e estratégias de atendimento.</p>
Mês	Nível I	Nível II	Nível III																																																		
Jul-15	12	7	5																																																		
Ago-15	19	15	1																																																		
Sep-15	14	9	1																																																		
Out-15	15	11	2																																																		
Nov-15	10	6	3																																																		
Dez-15	10	5	1																																																		
Jan-16	15	8	0																																																		
Fev-16	15	11	2																																																		
Mar-16	19	4	0																																																		
Abr-16	12	1	5																																																		
Mai-16	14	6	2																																																		
Jun-16	9	4	1																																																		
<p>Quantidade de solicitações de Interação com Órgãos Públicos</p> <table border="1"><caption>SOLICITAÇÕES DE INTERAÇÃO COM ÓRGÃOS PÚBLICOS</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2016 (Evolução)</th><th>2015 (Evolução)</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>160</td><td>300</td></tr><tr><td>FEV</td><td>180</td><td>220</td></tr><tr><td>MAR</td><td>200</td><td>380</td></tr><tr><td>ABR</td><td>220</td><td>250</td></tr><tr><td>MAI</td><td>210</td><td>230</td></tr><tr><td>JUN</td><td>200</td><td>300</td></tr><tr><td>JUL</td><td>220</td><td>240</td></tr><tr><td>AGO</td><td>240</td><td>250</td></tr><tr><td>SET</td><td>250</td><td>260</td></tr><tr><td>OUT</td><td>220</td><td>230</td></tr><tr><td>NOV</td><td>150</td><td>160</td></tr><tr><td>DEZ</td><td>100</td><td>120</td></tr></tbody></table>	Mês	2016 (Evolução)	2015 (Evolução)	JAN	160	300	FEV	180	220	MAR	200	380	ABR	220	250	MAI	210	230	JUN	200	300	JUL	220	240	AGO	240	250	SET	250	260	OUT	220	230	NOV	150	160	DEZ	100	120	<p>Este indicador afere o somatório de solicitações de interação com Órgãos Públicos externos, realizadas por Magistrados e Serventuários desta Egrégia Corte de Justiça, tais como: solicitações de vistos, passaportes e serviços relativos ao DETRAN. É usado para controle e manutenção contínua dos ajustes necessários para melhor atender às demandas.</p> <p>No 1º semestre de 2016 obteve um aumento nas demandas referentes às solicitações junto ao DETRAN em razão da divulgação do serviço pelo Cerimonial da Presidência.</p>													
Mês	2016 (Evolução)	2015 (Evolução)																																																			
JAN	160	300																																																			
FEV	180	220																																																			
MAR	200	380																																																			
ABR	220	250																																																			
MAI	210	230																																																			
JUN	200	300																																																			
JUL	220	240																																																			
AGO	240	250																																																			
SET	250	260																																																			
OUT	220	230																																																			
NOV	150	160																																																			
DEZ	100	120																																																			
<p>Ocorrências Atendidas pela Divisão de Combate a Incêndio</p> <table border="1"><caption>Ocorrências Atendidas pela Divisão de Combate a Incêndio</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2015</th><th>2016</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>35</td><td>35</td></tr><tr><td>Fev</td><td>25</td><td>25</td></tr><tr><td>Mar</td><td>55</td><td>30</td></tr><tr><td>Abr</td><td>40</td><td>25</td></tr><tr><td>Mai</td><td>50</td><td>28</td></tr><tr><td>Jun</td><td>45</td><td>30</td></tr><tr><td>Jul</td><td>68</td><td>0</td></tr><tr><td>Ago</td><td>58</td><td>0</td></tr><tr><td>Set</td><td>68</td><td>0</td></tr><tr><td>Out</td><td>60</td><td>0</td></tr><tr><td>Nov</td><td>70</td><td>0</td></tr><tr><td>Dez</td><td>55</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Mês	2015	2016	Jan	35	35	Fev	25	25	Mar	55	30	Abr	40	25	Mai	50	28	Jun	45	30	Jul	68	0	Ago	58	0	Set	68	0	Out	60	0	Nov	70	0	Dez	55	0	<p>A quantidade de atendimentos à ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2015) teve um decréscimo de 29%. Os atendimentos realizados pela Brigada de Incêndio foram realizados dentro do tempo da qualidade proposto (3 min.). O efetivo composto por Bombeiros militares e Bombeiros profissionais civis atende de forma eficaz a demanda apresentada.</p>													
Mês	2015	2016																																																			
Jan	35	35																																																			
Fev	25	25																																																			
Mar	55	30																																																			
Abr	40	25																																																			
Mai	50	28																																																			
Jun	45	30																																																			
Jul	68	0																																																			
Ago	58	0																																																			
Set	68	0																																																			
Out	60	0																																																			
Nov	70	0																																																			
Dez	55	0																																																			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

INDICADORES OPERACIONAIS																																								
GRÁFICO	COMENTÁRIO																																							
<p>Quantidade de Presos Acautelados na Carceragem do PJERJ</p>  <table border="1"><caption>Quantidade de Presos Acautelados na Carceragem do PJERJ</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2015</th><th>2016</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>850</td><td>1100</td></tr><tr><td>Fev</td><td>850</td><td>1600</td></tr><tr><td>Mar</td><td>1200</td><td>2100</td></tr><tr><td>Abr</td><td>1050</td><td>1850</td></tr><tr><td>Mai</td><td>1450</td><td>2100</td></tr><tr><td>Jun</td><td>1700</td><td>2300</td></tr><tr><td>Jul</td><td>1550</td><td>1550</td></tr><tr><td>Ago</td><td>1350</td><td>1350</td></tr><tr><td>Set</td><td>1450</td><td>1450</td></tr><tr><td>Out</td><td>1100</td><td>1100</td></tr><tr><td>Nov</td><td>1200</td><td>1200</td></tr><tr><td>Dez</td><td>900</td><td>900</td></tr></tbody></table>	Mês	2015	2016	Jan	850	1100	Fev	850	1600	Mar	1200	2100	Abr	1050	1850	Mai	1450	2100	Jun	1700	2300	Jul	1550	1550	Ago	1350	1350	Set	1450	1450	Out	1100	1100	Nov	1200	1200	Dez	900	900	<p>A quantidade de presos acautelados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (2015) obteve um acréscimo expressivo (52%). O aumento é devido a criação da audiência de custódia.</p> <p>Apesar do aumento da demanda, o efetivo de policiais da Carceragem atende de forma eficaz e dentro do tempo de qualidade estipulado (10min.)</p>
Mês	2015	2016																																						
Jan	850	1100																																						
Fev	850	1600																																						
Mar	1200	2100																																						
Abr	1050	1850																																						
Mai	1450	2100																																						
Jun	1700	2300																																						
Jul	1550	1550																																						
Ago	1350	1350																																						
Set	1450	1450																																						
Out	1100	1100																																						
Nov	1200	1200																																						
Dez	900	900																																						
<p>Atendimentos Dentro do Tempo de Qualidade – Botão Pânico (4min)</p>  <table border="1"><caption>Atendimentos Dentro do Tempo de Qualidade – Botão Pânico (4min)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2015</th><th>2016</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janeiro</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Fevereiro</td><td>94%</td><td>94%</td></tr><tr><td>Março</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Abril</td><td>90%</td><td>90%</td></tr><tr><td>Maio</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Junho</td><td>94%</td><td>94%</td></tr><tr><td>Julho</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>95%</td><td>95%</td></tr><tr><td>Setembro</td><td>90%</td><td>90%</td></tr><tr><td>Outubro</td><td>90%</td><td>90%</td></tr><tr><td>Novembro</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Dezembro</td><td>100%</td><td>100%</td></tr></tbody></table>	Mês	2015	2016	Janeiro	100%	100%	Fevereiro	94%	94%	Março	100%	100%	Abril	90%	90%	Maio	100%	100%	Junho	94%	94%	Julho	100%	100%	Agosto	95%	95%	Setembro	90%	90%	Outubro	90%	90%	Novembro	100%	100%	Dezembro	100%	100%	<p>O atendimento ao botão de pânico está sendo realizado dentro do tempo limite estabelecido (4min.) a média apurada, no período, foi 98,89%. Em relação ao mesmo período do ano de 2015 (97,29%), houve uma melhora na média de atendimentos dentro do tempo de qualidade estipulado. A equipe tem se esforçado para cumprir a meta estabelecida.</p>
Mês	2015	2016																																						
Janeiro	100%	100%																																						
Fevereiro	94%	94%																																						
Março	100%	100%																																						
Abril	90%	90%																																						
Maio	100%	100%																																						
Junho	94%	94%																																						
Julho	100%	100%																																						
Agosto	95%	95%																																						
Setembro	90%	90%																																						
Outubro	90%	90%																																						
Novembro	100%	100%																																						
Dezembro	100%	100%																																						
<p>Ligações Atendidas pelas Centrais Telefônicas com Atendimento Pessoal</p>  <table border="1"><caption>% DE LIGAÇÕES ATENDIDAS EM 2014/2015</caption><thead><tr><th>Ano</th><th>% de Ligações Atendidas</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>98,54%</td></tr><tr><td>2015</td><td>98,70%</td></tr></tbody></table>	Ano	% de Ligações Atendidas	2014	98,54%	2015	98,70%	<p>Este indicador tem se mantido estável desde a aquisição do sistema WinNav2, o que ressalta excelência no atendimento das telefonistas e supervisoras, treinadas e capacitadas através da Lei nº 6.956/2015, do livro III do CODJERJ e na Resolução vigente. Porém requer constante monitoramento tendo em vista que também depende de outros insumos tais como o software WinNav2 e operadora prestadora do serviço de telefonia.</p>																																	
Ano	% de Ligações Atendidas																																							
2014	98,54%																																							
2015	98,70%																																							

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Realização de curso de instrução de tiro para Magistrados (4)
- Implementação do Serviço de Controle de Acesso nas Unidades de:
 - Barra do Pirai;
 - Vassouras.

6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no período de referência, excluídas as dos projetos)

<NÃO APLICÁVEL>

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
<NÃO APLICÁVEL>	

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal	X			
Tecnologia da Informação		X		A DGSEI carece de um sistema para cadastrar as autorizações de entrada após o horário de expediente e nos dias em que não houver expediente forense. Com a



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

				implantação deixaríamos de imprimir 250 fls por semana. Também carece de um sistema para emitir e controlar ordens de serviço utilizadas no Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações.
Infraestrutura	X			

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

PLANILHA DE INDICADORES												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO							
TEMA	Efetividade Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas							
INDICADOR	Unidades com Segurança Armada e/ou Eletrônica (IE 16)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	---							
FINALIDADE	Verificar o grau com que as unidades judiciárias dispõem de segurança armada e/ou eletrônica											
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X						
FÓRMULA	(Total de unidades consideradas seguras * / total de unidades) x 100											
META	Aumentar para 100% o índice de unidades seguras, até 31/12/2017			ORIGEM DOS DADOS	Projetos: Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Alarme Presencial, Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Sistema de CFTV e Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com o Controle de Acesso							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012				1º Trim 2011	2º Trim 2011	3º Trim 2011	4º Trim 2011	1º Trim 2012	2º Trim 2012	3º Trim 2012		
UONSeg - Unidades Consideradas Não Seguras				72	69	64	64	61	57			
UOSeg - Unidades Consideradas Seguras				69	72	77	77	80	84			
Total de Unidades				141	141	141	141	141	141			
ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA				48,94%	51,06%	54,61%	54,61%	56,74%	59,57%	60,29%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014				1º Trim 2013	2º Trim 2013	3º Trim 2013	4º Trim 2013	1º Trim 2014	2º Trim 2014	3º Trim 2014		
UONSeg - Unidades Consideradas Não Seguras				49	46	43	85	73	69			
UOSeg - Unidades Consideradas Seguras				92	95	98	52	64	68			
Total de Unidades				141	141	141	137	137	137			
ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA				65,25%	67,38%	69,50%	37,96%	46,72%	49,64%	54,01%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016				1º Trim 2015	2º Trim 2015	3º Trim 2015	4º Trim 2015	1º Trim 2016	2º Trim 2016	3º Trim 2016		
UONSeg - Unidades Consideradas Não Seguras				58	57	57	49	47				
UOSeg - Unidades Consideradas Seguras				72	73	73	81	83				
Total de Unidades				130	130	130	130	130				
ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA				55,38%	56,15%	56,15%	62,31%	63,85%				
* Segurança eletrônica, entendida como controle de acesso com detector de metais e raios x e câmeras de vigilância nas áreas de circulação												
RESULTADOS NO PERÍODO		UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA - FONTE: Programa aprimorar a Segurança nas Unidades Físicas do PJERJ										
LINHA DE BASE (31/12/2012)	37,00%											
RESULTADO ATUAL	63,08%											
META (2017)	100,00%											
ANÁLISE CRÍTICA	O atual Indicador estratégico é alimentado por três projetos: Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Alarme Presencial, Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com o Controle de Acesso (Resolução do Departamento de Segurança Patrimonial - DESEP). O resultado alcançado até a presente data está de acordo com o planejado. A tendência é que a maioria das Unidades do PJERJ possuem um sistema de CFTV e um sistema de Alarme presencial instalados, ou seja, os projetos foram encerrados. Para alcançar o objetivo do projeto que visa a implementação do Controle de Acesso nas Unidades do PJERJ.											
AÇÕES GERENCIAIS	Orientar equipe do projeto, a fim de agilizar a implantação do controle de acesso nas Unidades do PJERJ.											
Responsável pela emissão do relatório:			Gilmar Pereira da Silva - Gerente de Projetos				Responsável (aprovação e divulgação):				Francisco Costa Matias de Carvalho	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DESIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais								
INDICADOR	Quantidade de solicitações de Interação com Órgãos Públicos				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Interagir com Órgãos Públicos (RAD-DGSEI-012)								
FINALIDADE	Mensurar e Acompanhar os Procedimentos dos Atendimentos Solicitados										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	Σ de atendimentos no período)										SENTIDO DE MELHORIA		nM			
META	NÃO APLICÁVEL							ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-012-01 E FORMULÁRIOS OFICIAIS DOS ÓRGÃOS EXTERNOS	UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de solicitações				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015		jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	Resultado no Per.		
Quantidade de solicitações (Vistos)		17	25	88	32	10	80	50	58	70	64	40	17	551		
Quantidade de solicitações (Passaportes)		238	113	214	108	125	105	81	85	125	102	72	54	1422		
Quantidade de solicitações (Detran)		47	75	81	71	87	106	98	96	61	39	45	26	832		
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS		302	213	383	211	222	291	229	239	256	205	157	97	2805		
Índice de solicitações de Magistrados atendidas		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016		jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	Resultado no Per.		
Quantidade de solicitações (Vistos)		15	22	35	18	18	19							127		
Quantidade de solicitações (Passaportes)		32	47	34	25	32	25							195		
Quantidade de solicitações (Detran)		117	118	116	189	170	162							872		
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS		164	187	185	232	220	206	0	0	0	0	0	0	1194		
Índice de solicitações de Magistrados atendidas		100%	100%	100%	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
RESULTADOS NO PERÍODO																
2015		2805														
2016		1194														
META		N/A														
ANÁLISE CRÍTICA	Houve uma redução de 50,40% de solicitações de Magistrados e Serventuários para vistos e passaportes no primeiro semestre de 2016, possivelmente em razão do aumento do valor do dólar. No que tange aos atendimentos junto ao DETRAN, percebe-se um aumento de 86,72% em relação a igual período de 2015. Tal aumento se justifica pela intensificação na divulgação dos serviços, realizada pelo Cerimonial da Presidência.															
AÇÕES GERENCIAIS	Dar continuidade à estratégia de otimizar a integração em diferentes processos de trabalho, para melhoria contínua no atendimento.															
Responsável pela emissão do relatório:				Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação):				Diretor da DGSEI				Data:20/07/2016



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DE INDICADORES																																																																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DESIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																																																						
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia				OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais																																																										
INDICADOR	Quantidade de atendimentos a contingências por níveis de classificação				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Gerenciar Contingências(RAD-DGSEI-004)																																																										
FINALIDADE	Coordenar e controlar o efetivo, os deslocamentos das equipes e viaturas.										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																																																					
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE																																																							
FÓRMULA	$(\sum \text{de atendimentos no período})$										SENTIDO DE MELHORIA	nM																																																					
META	NÃO APLICÁVEL							ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-004-01	UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de solicitações																																																					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015																																																																	
	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	Resultado no Per.																																																				
Solicitações de Nível I							7	15	14	12	10	10	68																																																				
Solicitações de Nível II							12	19	9	15	6	5	66																																																				
Solicitações de Nível III							5	1	1	2	3	1	13																																																				
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ABERTAS	48	35	31	16	30	26	29	43	30	38	19	27	372																																																				
Índice de contingências de Magistrados/Serventuários concluídas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	83%	81%	80%	76%	100%	59%	40%																																																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016																																																																	
	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	Resultado no Per.																																																				
Solicitações de Nível I	15	15	19	6	9	1							65																																																				
Solicitações de Nível II	8	11	4	1	3	1							28																																																				
Solicitações de Nível III	0	2	0	0	0	1							3																																																				
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ABERTAS	30	30	33	33	37	31							194																																																				
Índice de contingências de Magistrados/Serventuários concluídas	77%	93%	70%	21%	32%	10%	RDIV/01	RDIV/01	RDIV/01	RDIV/01	RDIV/01	RDIV/01	49%																																																				
RESULTADOS NO PERÍODO																																																																	
2015	<p>Nível I: 67 Nível II: 63 Nível III: 05</p>																																																																
2016	<p>Nível I: 56 Nível II: 22 Nível III: 01</p>																																																																
META	N/A																																																																
<p style="text-align: center;">ATENDIMENTOS A CONTINGÊNCIAS POR NÍVEIS DE CLASSIFICAÇÃO</p> <table border="1"> <caption>Dados do Gráfico de Barras</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Nível I</th> <th>Nível II</th> <th>Nível III</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Jul-15</td><td>7</td><td>12</td><td>5</td></tr> <tr><td>Ago-15</td><td>15</td><td>19</td><td>1</td></tr> <tr><td>Set-15</td><td>14</td><td>9</td><td>1</td></tr> <tr><td>Out-15</td><td>12</td><td>15</td><td>2</td></tr> <tr><td>Nov-15</td><td>10</td><td>6</td><td>3</td></tr> <tr><td>Dez-15</td><td>10</td><td>5</td><td>1</td></tr> <tr><td>Jan-16</td><td>15</td><td>8</td><td>0</td></tr> <tr><td>Fev-16</td><td>15</td><td>11</td><td>2</td></tr> <tr><td>Mar-16</td><td>19</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>Abr-16</td><td>12</td><td>1</td><td>5</td></tr> <tr><td>Mai-16</td><td>14</td><td>6</td><td>2</td></tr> <tr><td>Jun-16</td><td>6</td><td>9</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>														Mês	Nível I	Nível II	Nível III	Jul-15	7	12	5	Ago-15	15	19	1	Set-15	14	9	1	Out-15	12	15	2	Nov-15	10	6	3	Dez-15	10	5	1	Jan-16	15	8	0	Fev-16	15	11	2	Mar-16	19	4	0	Abr-16	12	1	5	Mai-16	14	6	2	Jun-16	6	9	1
Mês	Nível I	Nível II	Nível III																																																														
Jul-15	7	12	5																																																														
Ago-15	15	19	1																																																														
Set-15	14	9	1																																																														
Out-15	12	15	2																																																														
Nov-15	10	6	3																																																														
Dez-15	10	5	1																																																														
Jan-16	15	8	0																																																														
Fev-16	15	11	2																																																														
Mar-16	19	4	0																																																														
Abr-16	12	1	5																																																														
Mai-16	14	6	2																																																														
Jun-16	6	9	1																																																														
ANÁLISE CRÍTICA	Este indicador foi implementado recentemente, não possuindo ainda base de dados históricos que permita uma análise comparativa. No entanto, com os dados disponíveis pode-se observar maior concentração de solicitações de nível II no segundo semestre de 2015 e uma mudança de perfil no primeiro semestre de 2016, com maior concentração de solicitações de nível I.																																																																
AÇÕES GERENCIAIS	Estudar a evolução do indicador, para melhor gerenciar efetivo e estratégias de atendimento.																																																																
Responsável pela emissão do relatório:				Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação):				Diretor da DGSEI		Data:	20/07/2016																																																		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DE INDICADORES																																																											
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>																																																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																																															
TEMA	Infra-Estrutura e Tecnologia				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais																																																			
INDICADOR	Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica atendidas				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			<small>RAD-DGSEI-015 - Elaborar Soluções de Segurança Eletrônica RAD-DGSEI-021 - Instalar e Manter Sistemas de Circuito fechado de TV RAD-DGSEI-022 - Instalar e Manter Sistemas de Alarme Presencial e Alarme de Pânico RAD-DGSEI-023 - Instalar e Manter Sistemas de Pregão Eletrônico RAD-DGSEI-030 - Instalar, Operar e Manutenir Equipamentos de Videoconferência</small>																																																			
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		status																																														
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE																																																	
FÓRMULA	Σ de Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica										SENTIDO DE MELHORIA		nM																																														
META	Não disponível (em formação de série histórica)								ORIGEM DOS DADOS		Formulário DGSEI-020-01		UNIDADE DE MEDIDA	nº de OS																																													
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA ELETRÔNICA	2015	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.																																													
	2016	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.																																													
		1.352	1.550	1.846	1.085	1.725	1.538	2.536	2.657	2.425	2.811	2.454	1.440	1.516																																													
		1.667	2.038	2.047	1.931	2.300	2.431							2.069																																													
RESULTADOS NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2014/2015 FONTE: DETEL</p> <table border="1"> <caption>MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2014/2015</caption> <tr><th>Ano</th><th>Média</th></tr> <tr><td>2015</td><td>1.516</td></tr> <tr><td>2016</td><td>2.069</td></tr> </table> </div> <div style="width: 50%;"> <p>COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS NO PERÍODO DE 2013/2014 FONTE: DETEL</p> <table border="1"> <caption>COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS NO PERÍODO DE 2013/2014</caption> <tr><th>Mês</th><th>2015</th><th>2016</th></tr> <tr><td>jan</td><td>1.352</td><td>1.667</td></tr> <tr><td>fev</td><td>1.550</td><td>2.038</td></tr> <tr><td>mar</td><td>1.846</td><td>2.047</td></tr> <tr><td>abr</td><td>1.085</td><td>1.931</td></tr> <tr><td>mai</td><td>1.725</td><td>2.300</td></tr> <tr><td>jun</td><td>1.538</td><td>2.431</td></tr> <tr><td>jul</td><td>2.536</td><td>2.536</td></tr> <tr><td>ago</td><td>2.657</td><td>2.657</td></tr> <tr><td>set</td><td>2.425</td><td>2.425</td></tr> <tr><td>out</td><td>2.811</td><td>2.811</td></tr> <tr><td>nov</td><td>2.454</td><td>2.454</td></tr> <tr><td>dez</td><td>1.440</td><td>1.440</td></tr> </table> </div> </div>													Ano	Média	2015	1.516	2016	2.069	Mês	2015	2016	jan	1.352	1.667	fev	1.550	2.038	mar	1.846	2.047	abr	1.085	1.931	mai	1.725	2.300	jun	1.538	2.431	jul	2.536	2.536	ago	2.657	2.657	set	2.425	2.425	out	2.811	2.811	nov	2.454	2.454	dez	1.440	1.440
Ano	Média																																																										
2015	1.516																																																										
2016	2.069																																																										
Mês	2015	2016																																																									
jan	1.352	1.667																																																									
fev	1.550	2.038																																																									
mar	1.846	2.047																																																									
abr	1.085	1.931																																																									
mai	1.725	2.300																																																									
jun	1.538	2.431																																																									
jul	2.536	2.536																																																									
ago	2.657	2.657																																																									
set	2.425	2.425																																																									
out	2.811	2.811																																																									
nov	2.454	2.454																																																									
dez	1.440	1.440																																																									
MÉDIA 2015	1.516																																																										
MÉDIA 2016	2.069																																																										
META	NA																																																										
ANÁLISE CRÍTICA	Houve um aumento de 36,48 % das ordens de serviço no primeiro semestre de 2016, quando comparado a igual período de 2015. Tal aumento é resultado da maior demanda de Magistrados na utilização dos recursos de videoconferência. Alia-se a isso a implementação de controle de acesso decorrente de projeto estratégico da DGSEI.																																																										
AÇÕES GERENCIAIS	Implementar planilha de controle de ordens de serviço, em teste no SETEL (Serviço de Segurança em Telecomunicações), com as especificidades desse SESEG, para melhor monitorar a demanda crescente de atendimentos e redimensionamento de mão de obra. Reunir com o SETEL para estabelecer prazos de atendimento às solicitações por região e tipologia.																																																										
Responsável pela emissão do relatório:		CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO					Responsável (aprovação e divulgação):					CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO			Data:	18/01/2016																																											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DESEP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais										
INDICADOR	Ocorrências atendidas pela Divisão de Combate a Incêndio			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-005 - Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ RAD-DGSEI-007 - Prevenir e Combater Incêndio										
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de atendimentos realizados pela Brigada de Incêndio do PJERJ							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	Σ de ocorrências no período							SENTIDO DE MELHORIA	nM						
META	NA						ORIGEM DOS DADOS	Relatório de Atendimento a Ocorrências	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.	
	2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.	
RESULTADOS NO PERÍODO		35	23	53	40	49	44	68	58	68	60	72	54	624	
		34	26	30	26	27	29							172	
PERÍODO ANTERIOR	624														
RESULTADO ATUAL	172														
META	NA														
ANÁLISE CRÍTICA	A quantidade de atendimentos às ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2015) teve um decréscimo de 29%. Os atendimentos realizados pela Brigada de Incêndio foram realizados dentro do tempo da qualidade proposto (3 min.). O efetivo composto por Bombeiros militares e Bombeiros profissionais civis atende de forma eficaz a demanda apresentada.														
AÇÕES GERENCIAIS	Monitorar o atendimento às ocorrências nas dependências do TJERJ, a fim de melhor mensurar o efetivo empregado na Divisão de Combate a Incêndio.														
Responsável pela emissão do relatório:	Gilmar Pereira da Silva				Responsável (aprovação e divulgação):	Marley Elyσιο dos Santos				Data:	07/07/2016				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DE INDICADORES														
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Infra-Estrutura e Tecnologia				OBJETIVO ESTRATÉGICO				Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais					
INDICADOR	Ligações telefônicas atendidas				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				RAD-DGSEI-024- Operar Centrais Telefônicas com Atendimento Pessoal					
FINALIDADE	Medir o percentual de atendimento das ligações atendidas/recebidas pelas telefonistas do DETEL											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado	
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			x			INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE
FÓRMULA	((Σ ligações atendidas no período/ (Σ ligações recebidas)) x 100											SENTIDO DE MELHORIA	nM	
META	Não Aplicável								ORIGEM DOS DADOS				UNIDADE DE MEDIDA	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	MÊS	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período
Σ Ligações Recebidas 2015		99.165	93.781	125.949	110.798	107.636	110.264	117.097	116.672	107.426	106.771	102.120	93.717	1.291.396
Σ Ligações Atendidas 2015		97.714	91.663	123.099	109.093	106.429	108.481	115.516	115.222	106.436	105.800	100.868	92.196	1.272.517
Σ Ligações Perdidas 2015		1.451	2.118	2.850	1.705	1.207	1.783	1.581	1.450	990	971	1.252	1.521	18.879
% de Ligações atendidas 2014		98,54%	97,74%	97,74%	98,46%	98,88%	98,38%	98,65%	98,76%	99,08%	99,09%	98,77%	98,38%	98,54%
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período
Σ Ligações Recebidas 2016		80.782	98.261	113.294	103.923	102.761	107.874							606.895
Σ Ligações Atendidas 2016		79.995	96.990	111.248	103.033	101.154	106.558							598.978
Σ Ligações Perdidas 2016		787	1.271	2.046	890	1.607	1.316	0	0	0	0	0	0	7.917
% de Ligações atendidas 2015		99,03%	98,71%	98,19%	99,14%	98,44%	98,78%							98,70%

RESULTADOS NO PERÍODO		% DE LIGAÇÕES ATENDIDAS EM 2014/2015 FONTE: DETEL		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DAS LIGAÇÕES ATENDIDAS EM 2012/2013 FONTE: DETEL											
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2015)	98,54%														
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2016)	98,70%														
META	NA														

ANÁLISE CRÍTICA	Este indicador encontra-se estável em torno de 98%, desde a aquisição do sistema Win Nave, que permitiu a distribuição automática das ligações, o que reduziu sensivelmente o montante de ligações perdidas. Houve um aumento de 0,42% no quantitativo de ligações recebidas. Este DETEL/SETEL vem, junto à NEC, otimizando o sistema Win Nave para a garantia de um alto percentual de ligações atendidas.
AÇÕES GERENCIAIS	Dar prosseguimento ao estudo de viabilidade técnica junto à NEC para otimização do sistema Win Nav no que tange à medição do tempo de espera para atendimento das ligações, para futuramente, implementação de um indicador de desempenho das ligações atendidas. Está sendo documentada as capacitações das telefonistas no intuito de garantir a qualidade no atendimento.

Responsável pela emissão do relatório:	CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO	Responsável (aprovação e divulgação):	CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO	Data:	20/07/2016
--	---	---------------------------------------	---	-------	------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DE INDICADORES																
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DESEP			INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	Infra-Estrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO			Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais									
INDICADOR	Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (4 min.) no horário compreendido entre 09:00h às 19:00h.			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			RAD-DGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ.									
FINALIDADE	Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Medição pontual			
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	(Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos) x 100										SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor (MM)			
META	90%							ORIGEM DOS DADOS			FRM-DGSEI017-02	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Resultado no Per.		
	2016	100,00%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							Resultado no Per.		
RESULTADOS NO PERÍODO																
PERÍODO ANTERIOR	96,52%															
RESULTADO ATUAL	98,89%															
META	90,00%															
ANÁLISE CRÍTICA	O atendimento ao botão de pânico está sendo realizado dentro do tempo limite estabelecido. A equipe da DIVPA tem envidados esforços para cumprir a meta estabelecida.															
AÇÕES GERENCIAIS	Orientar equipe da DIVPA quanto a importância da manutenção do índice de atendimentos dentro do tempo da qualidade.															
Responsável pela emissão do relatório:				Gilmar Pereira da Silva				Responsável (aprovação e divulgação):				Marley Elycio dos Santos			Data:	06/07/2016