




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

---

**Relatório de Informações Gerenciais  
Setorial (RIGER) – 2017(Semestral)**

**DIRETORIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (DGSEI)**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE</b>		
	<b>DIRETORIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (DGSEI)</b>		
Período de Referência: Jan a Jun/2017	Emitido em: 18/07/2017	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 .	4
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS.....	6
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES .....	6
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO .....	7
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	7
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	7
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	7
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS .....	8
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

---

Fóruns: 102

Monitoramento por CFTV: 102

Edificações com controle de acesso: 67

Câmeras: 3807

Sistemas de alarme: 131

Salas de videoconferência: 38 salas, sendo 15 salas para audiências criminais 20 salas para cursos e palestras e 3 kits de videoconferência móvel para atendimento itinerante

Consumo

Telefonia: R\$ R\$ 403.275,46 (valores referentes a maio. As faturas referentes a junho ainda estão sendo encaminhadas pelas operadoras de telefonia)

### 2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

---

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	10%	10%	Em dia.



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

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

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

INDICADORES ESTRATÉGICOS																			
GRÁFICO	COMENTÁRIO																		
<p>Gráfico de barras com eixos rotacionados. O eixo horizontal mostra os períodos 1ºI 17, 2ºI 17, 3ºI 17, 4ºI 17, 1ºI 18, 2ºI 18, 3ºI 18 e 4ºI 18. O eixo vertical representa porcentagem. Duas barras azuis, uma para 1ºI 17 e outra para 2ºI 17, ambas com o valor 68,46% exibido verticalmente no topo.</p> <table border="1"><thead><tr><th>Período</th><th>Valor (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1ºI 17</td><td>68,46%</td></tr><tr><td>2ºI 17</td><td>68,46%</td></tr><tr><td>3ºI 17</td><td></td></tr><tr><td>4ºI 17</td><td></td></tr><tr><td>1ºI 18</td><td></td></tr><tr><td>2ºI 18</td><td></td></tr><tr><td>3ºI 18</td><td></td></tr><tr><td>4ºI 18</td><td></td></tr></tbody></table>	Período	Valor (%)	1ºI 17	68,46%	2ºI 17	68,46%	3ºI 17		4ºI 17		1ºI 18		2ºI 18		3ºI 18		4ºI 18		<p>O presente Indicador visa atender o Objetivo Estratégico: Aprimoramento da Segurança dos Magistrados, Servidores e Edificações. Atualmente em fase de planejamento e aquisições. Em 2018 está previsto a fase de implementação do controle de acesso nas Unidades do PJERJ.</p>
Período	Valor (%)																		
1ºI 17	68,46%																		
2ºI 17	68,46%																		
3ºI 17																			
4ºI 17																			
1ºI 18																			
2ºI 18																			
3ºI 18																			
4ºI 18																			
<p>Gráfico de barras intitulado 'RESULTADO NO PERÍODO - JUN/2017'. O eixo vertical representa porcentagem de 0% a 120%. O eixo horizontal mostra três barras: LINHA DE BASE (15,9%), RESULTADO ATUAL (35,9%) e META (100,0%).</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valor (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>LINHA DE BASE</td><td>15,9%</td></tr><tr><td>RESULTADO ATUAL</td><td>35,9%</td></tr><tr><td>META</td><td>100,0%</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valor (%)	LINHA DE BASE	15,9%	RESULTADO ATUAL	35,9%	META	100,0%	<p>Este projeto refere-se à ampliação do Sistema de Videoconferência para atendimento às varas criminais visando o atendimento aos presos de alta e altíssima periculosidade contribuindo para a Ampliação da Estrutura de Segurança nas instalações do PJERJ e redução dos custos na Estrutura Logística e Predial no transporte e guarda de presos. Pretende-se atingir até o final de 2018 a meta de 100% do projeto, ou seja, a instalação de mais 25 salas de audiência criminais por videoconferência.</p>										
Categoria	Valor (%)																		
LINHA DE BASE	15,9%																		
RESULTADO ATUAL	35,9%																		
META	100,0%																		



## 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																																							
<table border="1"><caption>Quantidade de atendimentos à ocorrência de incêndios</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>52</td><td>30</td></tr><tr><td>Abr</td><td>40</td><td>25</td></tr><tr><td>Mai</td><td>48</td><td>25</td></tr><tr><td>Jun</td><td>45</td><td>38</td></tr><tr><td>Jul</td><td>68</td><td>38</td></tr><tr><td>Ago</td><td>58</td><td>30</td></tr><tr><td>Set</td><td>68</td><td>35</td></tr><tr><td>Out</td><td>60</td><td>50</td></tr><tr><td>Nov</td><td>70</td><td>25</td></tr><tr><td>Dez</td><td>55</td><td>22</td></tr></tbody></table>	Mês	2015	2016	Jan	35	35	Fev	25	25	Mar	52	30	Abr	40	25	Mai	48	25	Jun	45	38	Jul	68	38	Ago	58	30	Set	68	35	Out	60	50	Nov	70	25	Dez	55	22	<p>A quantidade de atendimentos à ocorrência, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2015) teve um decréscimo de 38,78%. A queda expressiva no percentual de ocorrências atendidas pela Brigada de Incêndio, deve-se as medidas preventivas implementadas pela Divisão de Incêndio. 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	52	30																																						
Abr	40	25																																						
Mai	48	25																																						
Jun	45	38																																						
Jul	68	38																																						
Ago	58	30																																						
Set	68	35																																						
Out	60	50																																						
Nov	70	25																																						
Dez	55	22																																						
<table border="1"><caption>Quantidade de presos acatados nas dependências da Carceragem</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2015</th><th>2016</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>900</td><td>1100</td></tr><tr><td>Fev</td><td>900</td><td>1600</td></tr><tr><td>Mar</td><td>1250</td><td>2100</td></tr><tr><td>Abr</td><td>1050</td><td>1800</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>2100</td></tr><tr><td>Ago</td><td>1350</td><td>1650</td></tr><tr><td>Set</td><td>1450</td><td>1900</td></tr><tr><td>Out</td><td>1100</td><td>1750</td></tr><tr><td>Nov</td><td>1200</td><td>1900</td></tr><tr><td>Dez</td><td>900</td><td>1500</td></tr></tbody></table>	Mês	2015	2016	Jan	900	1100	Fev	900	1600	Mar	1250	2100	Abr	1050	1800	Mai	1450	2100	Jun	1700	2300	Jul	1550	2100	Ago	1350	1650	Set	1450	1900	Out	1100	1750	Nov	1200	1900	Dez	900	1500	<p>A quantidade de presos acatados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (2015) obteve um acréscimo expressivo (47%). O aumento é devido a criação da audiência de custódia. 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	900	1100																																						
Fev	900	1600																																						
Mar	1250	2100																																						
Abr	1050	1800																																						
Mai	1450	2100																																						
Jun	1700	2300																																						
Jul	1550	2100																																						
Ago	1350	1650																																						
Set	1450	1900																																						
Out	1100	1750																																						
Nov	1200	1900																																						
Dez	900	1500																																						
<table border="1"><caption>Atendimento ao botão de pânico dentro do tempo limite</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>100%</td><td>94%</td></tr><tr><td>Março</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Abril</td><td>100%</td><td>91%</td></tr><tr><td>Mai</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Junho</td><td>100%</td><td>94%</td></tr><tr><td>Julho</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>100%</td><td>95%</td></tr><tr><td>Setembro</td><td>100%</td><td>91%</td></tr><tr><td>Outubro</td><td>100%</td><td>91%</td></tr><tr><td>Novembro</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Dezembro</td><td>100%</td><td>93%</td></tr></tbody></table>	Mês	2015	2016	Janeiro	100%	100%	Fevereiro	100%	94%	Março	100%	100%	Abril	100%	91%	Mai	100%	100%	Junho	100%	94%	Julho	100%	100%	Agosto	100%	95%	Setembro	100%	91%	Outubro	100%	91%	Novembro	100%	100%	Dezembro	100%	93%	<p>O atendimento ao botão de pânico está sendo realizado dentro do tempo limite estabelecido (4min.) a média apurada, no período, foi 98,80%. Em relação ao mesmo período do ano de 2015 (96,52%), 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	100%	94%																																						
Março	100%	100%																																						
Abril	100%	91%																																						
Mai	100%	100%																																						
Junho	100%	94%																																						
Julho	100%	100%																																						
Agosto	100%	95%																																						
Setembro	100%	91%																																						
Outubro	100%	91%																																						
Novembro	100%	100%																																						
Dezembro	100%	93%																																						



## 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 style="text-align: center;">% DE LIGAÇÕES ATENDIDAS EM 2016/2017 FONTE:DETEL</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>% Ligação Atendida</th></tr></thead><tbody><tr><td>2016</td><td>98,74%</td></tr><tr><td>2017</td><td>98,83%</td></tr></tbody></table>	Ano	% Ligação Atendida	2016	98,74%	2017	98,83%	<p>A aquisição do sistema Win Nave, que permitiu a distribuição automática das ligações, reduzindo sensivelmente o montante de ligações perdidas, é um dos responsáveis pelo percentual próximo a 100% das ligações recebidas.</p>
Ano	% Ligação Atendida						
2016	98,74%						
2017	98,83%						

### 4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

### 5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Implementação do Serviço de Controle de Acesso na Unidade da 2ª Vara da Infância e Juventude (Gamboa)
- Foram ministrados internamente 02 cursos, instruções e treinamentos para iniciação e nivelamento dos agentes da DGSEI.
- Foram realizadas instruções de orientação e práticas de tiro para 29 magistrados.



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

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

### 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	<b>X</b>			
Tecnologia da Informação		<b>X</b>		
Infraestrutura	<b>X</b>			

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

### 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

---



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

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

## 10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

 <b>PLANILHA DE INDICADORES</b>												
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	Estrutura Predial, Logística e de Segurança			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da Segurança dos Magistrados, Servidores e Edificações							
INDICADOR	Unidades com Segurança Armada e/ou Eletrônica			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE								
FINALIDADE	Mensurar o grau com que as unidades judiciárias dispõem de segurança armada e/ou eletrônica							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	(Total de unidades consideradas seguras * / total de unidades) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM			
META	Aumentar para 76,15% o índice de unidades seguras, até 31/12/2018			ORIGEM DOS DADOS	Projeto: Aprimorar a segurança nas instalações físicas do PJERJ com a implementação do Sistema de Controle de Acesso			UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018
UONSeg - Unidades Consideradas Não Seguras				41	41							
UOSeg - Unidades Consideradas Seguras				89	89							
Total de Unidades				130	130							
<b>ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA</b>				<b>68,46%</b>	<b>68,46%</b>							
<small>* Segurança eletrônica, entendida como controle de acesso com detector de metais e raios x e câmeras de vigilância nas áreas de circulação</small>												
RESULTADOS NO PERÍODO												
LINHA DE BASE	68,46%											
RESULTADO ATUAL	68,46%											
META	76,15%											
ANÁLISE CRÍTICA	O presente Indicador visa atender o Objetivo Estratégico: Aprimoramento da Segurança dos Magistrados, Servidores e Edificações. Atualmente em fase de planejamento e aquisições. Em 2018 está previsto a fase de 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.											
<small>Responsável pela emissão do relatório: Gilmar Pereira da Silva - Gerente de Projetos   Responsável (aprovação e divulgação): Francisco Costa Matias de Carvalho   Data: 05/07/2017</small>												





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

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	X	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA		Estrutura predial, logística e de segurança		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações				
INDICADOR		Índice de varas criminais com sistema de audiência por videoconferência (Res. 198 CNU)		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Expansão do sistema virtual de audiência nas Varas Criminais do PJERJ (Videoconferência)				
FINALIDADE		Aprimoramento da justiça criminal como mecanismo de pacificação social					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status	
PERIODICIDADE		trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA		(número de varas com audiência por videoconferência implantado / total de varas com audiência por videoconferência definido no projeto) x 100					SENTIDO DE MELHORIA	MM	
META		Instalação de 25 salas com sistema de audiência por videoconferência			ORIGEM DOS DADOS	Projeto Estratégico Expansão do Sistema de Videoconferência	UNIDADE DE MEDIDA	%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR EM 2017		1º trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre	Resultado no Per.
Salas para audiência com Sist. de videoconferência Implantados		14		14					14
Índice de Varas Criminais com Sist. de Videoconferência		35,90%		35,90%					35,90%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR EM 2018		1º trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre	Resultado no Per.
Salas para audiência com Sist. de videoconferência Implantados									
Índice de Varas Criminais com Sist. de Videoconferência									
RESULTADOS NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO - JUN/2017 :		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: CRONOGRAMA DO PROJETO					
LINHA DE BASE (2016)	15,91%								
RESULTADO ATUAL	35,90%								
META (+25 SALAS)	100,00%								
ANÁLISE CRÍTICA	Verifica-se que ainda não houve instalação de sistemas de videoconferência para atendimento às Varas Criminais desde o primeiro trimestre de março/15. A aquisição dos equipamentos para instalação dos Sistemas de Videoconferência vem sendo tratada no processo nº 2014-029.415 e encontra-se em aguardando aprovação da Administração Superior quanto à licitação ocorrida em 30/05/2017. Cumpre-nos esclarecer que além do material para instalação nos Fóruns contemplados no Projeto, há previsão de instalação de salas nos presídios de São Gonçalo, Japeri e Campos, que necessitam de interfaces juntos aos Órgãos prisionais e DGENG, objetivando a viabilidade técnica dos locais a serem instalados os sistemas para audiências virtuais, conforme realizado entre o PJERJ e o Complexo Presidiário de Gericinó. A previsão para instalação dos sistemas nos Fóruns de Niterói, São Gonçalo, e Nova Iguaçu é de atendimento até dezembro/2017, porém dependem de aprovação da licitação dos equipamentos e softwares.								
AÇÕES GERENCIAIS	Avaliar os locais disponibilizados pelos presídios para a propositura de novas ações de adequação das salas.								
Responsável pela emissão do relatório:		DIRETOR DO DETEL		Responsável (aprovação e divulgação):		DIRETOR DA DGSEI		Data:	04/07/2017



## 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

	<b>PLANILHA DE INDICADORES</b>																																																																			
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																																																																				
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	<b>DESEP</b>			<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>			<b>INDICADOR DE PROJETO</b>			<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>			<b>X</b>	<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>																																																						
<b>TEMA</b>	Estrutura Predial, Logística e de Segurança						<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>						Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações																																																							
<b>INDICADOR</b>	Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (4 min.) no horário compreendido entre 09:00h às 19:00h.						<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>						RAD-DGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ.																																																							
<b>FINALIDADE</b>	Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade										<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Medição pontual																																																							
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal			<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>			<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>			<b>X</b>	<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>			<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>																																																						
<b>FÓRMULA</b>	(Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos) x 100										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		Maior é melhor (MM)																																																							
<b>META</b>	<b>90%</b>						<b>ORIGEM DOS DADOS</b>			FRM-DGSEI-017-02		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual																																																						
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>2016</th> <th>Janeiro</th> <th>Fevereiro</th> <th>Março</th> <th>Abril</th> <th>Mai</th> <th>Junho</th> <th>Julho</th> <th>Agosto</th> <th>Setembro</th> <th>Outubro</th> <th>Novembro</th> <th>Dezembro</th> <th>Resultado no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>100,00%</td> <td>93,33%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>99,44%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>93,33%</td> <td>100,00%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Resultado no Per.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>98,89%</td> </tr> </tbody> </table>												2016	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Resultado no Per.		100,00%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,44%	2017	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,33%	100,00%							Resultado no Per.														98,89%
	2016	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Resultado no Per.																																																						
	100,00%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,44%																																																							
2017	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,33%	100,00%							Resultado no Per.																																																							
													98,89%																																																							
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>99,44%</b> <b>98,89%</b> <b>90,00%</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>■ 2016 ■ 2017</b></p> </div> </div>																																																																			
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	99,44%																																																																			
<b>RESULTADO ATUAL</b>	98,89%																																																																			
<b>META</b>	90,00%																																																																			
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	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.																																																																			
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Orientar equipe da DIVPA quanto a importância da manutenção do índice de atendimentos dentro do tempo da qualidade.																																																																			
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>				Gilmar Pereira da Silva				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>				Marley Elysis dos Santos																																																								
												<b>Data:</b>		06/07/2017																																																						



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

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

<b>PLANILHA DE INDICADORES</b>																
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>																
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	<b>DESEP</b>	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>				<b>INDICADOR DE PROJETO</b>		<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>		X	<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>					
<b>TEMA</b>	Estrutura Predial, Logística e de Segurança					<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações								
<b>INDICADOR</b>	Presos acautelados na Carceragem do TJERJ					<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGSEI-003 - Controlar presos em Dependências do PJERJ								
<b>FINALIDADE</b>	Mensurar a quantidade de presos acautelados para audiência neste TJERJ										<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Medição pontual			
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>			X	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>		<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>		<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>						
<b>FÓRMULA</b>	Σ de presos no período										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		nM			
<b>META</b>	NA					<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Controle de entrada, movimentação interna e saída de presos (FRM-DGSEI-003-02)				<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.		
		1.124	1.606	2.110	1.839	2.123	2.282	2.098	1.670	1.899	1.771	1.928	1.523	<b>21.973</b>		
	2017	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.		
		1.336	1.640	2.214	1.761	2.266	1.797							<b>11.014</b>		
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>																
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	21.973															
<b>RESULTADO ATUAL</b>	11.014															
<b>META</b>	NA															
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	<p>A quantidade de presos acautelados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (2016) se manteve estável. foram acautelados em média 1.836 presos ao mês .            O efetivo de policiais da Carceragem atende de forma eficaz e dentro do tempo de qualidade estipulado (10min).</p>															
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	<p>Monitorar a quantidade de presos acutelados, a fim de mensurar o efetivo de policiais militares adequado para a perfeita realização dos serviços de escolta e segurança.</p>															
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>				Gilmar Pereira da Silva				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>				Marley Elysis dos Santos			<b>Data:</b>	04/07/2017



# 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.

<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	<b>DESEP</b>	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>INDICADOR DE PROJETO</b>		<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>	X	<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>						
<b>TEMA</b>	Estrutura Predial, Logística e de Segurança			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações									
<b>INDICADOR</b>	Ocorrências atendidas pela Divisão de Combate a Incêndio			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	RAD-DGSEI-005 - Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ RAD-DGSEI-007 - Prevenir e Combater Incêndio									
<b>FINALIDADE</b>	Mensurar a quantidade de atendimentos realizados pela Brigada de Incêndio do PJERJ							<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Medição pontual					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>	X	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>		<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>		<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>						
<b>FÓRMULA</b>	$\Sigma$ de ocorrências no período							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	nM					
<b>META</b>	NA						<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Relatório de Atendimento a Ocorrências	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
	2017	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>		34	26	30	26	27	38	38	29	36	50	26	22	382
		23	25	39	27	41	47							202
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	382													
<b>RESULTADO ATUAL</b>	202													
<b>META</b>	NA													
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	A quantidade de atendimentos às ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2016) teve um acréscimo de 13,33%. Apesar do aumento no percentual de ocorrências atendidas pela Brigada de Incêndio, os atendimentos são 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													
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Monitorar o atendimento às ocorrências nas dependências do TJERJ, a fim de melhor mensurar o efetivo empregado na Divisão de Combate a Incêndio.													
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>	Gilmar Pereira da Silva				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>	Marley Elysis dos Santos				<b>Data:</b>	07/07/2017			





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

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

<b>PLANILHA DE INDICADORES</b>																
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	Estrutura predial, logística e de segurança				OBJETIVO ESTRATÉGICO				Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações							
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	set	out	nov	dez	Total no Período		
Σ Ligações Recebidas 2016		80.782	98.261	113.294	103.923	102.761	107.874	105.204	81.873	102.500	98.835	101.756	85.949	1.183.012		
Σ Ligações Atendidas 2016		79.995	96.990	111.248	103.033	101.154	106.558	103.854	80.966	101.008	97.828	100.861	84.651	1.168.146		
Σ Ligações Perdidas 2016		787	1.271	2.046	890	1.607	1.316	1.350	907	1.492	1.007	895	1.298	14.866		
% de Ligações atendidas 2016		99,03%	98,71%	98,19%	99,14%	98,44%	98,78%	98,72%	98,89%	98,54%	98,98%	99,12%	98,49%	98,74%		
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total no Período		
Σ Ligações Recebidas 2017		90.091	97.066	120.700	91.217	111.124	102.511							612.709		
Σ Ligações Atendidas 2017		88.900	96.042	119.437	90.486	109.585	101.109							605.559		
Σ Ligações Perdidas 2017		1.191	1.024	1.263	731	1.539	1.402	0	0	0	0	0	0	7.150		
% de Ligações atendidas 2017		98,68%	98,95%	98,95%	99,20%	98,62%	98,63%							98,83%		
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>																
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2016)	98,74%															
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2017)	98,83%															
META	NA															
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	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 0,20% no quantitativo de ligações atendidas, resultado de reciclagem junto às telefonistas, bem como otimização junto à NEC, do sistema Win Nave com o fito de garantir um maior número de ligações atendidas.															
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	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:	14/07/2017



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

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

<b>PLANILHA DE INDICADORES</b>															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO						INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					
TEMA	Estrutura predial, logística e de segurança					OBJETIVO ESTRATÉGICO		Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações							
INDICADOR	Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica atendidas					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-015 - Elaborar Soluções de Segurança Eletrônica RAD-DGSEI-021 - Instalar e Manter Sistemas de Circuito fechado de TV RAD-DGSEI-022 - Instalar e Manter Sistemas de Alarme Presencial e Alarme de Pânico RAD-DGSEI-023 - Instalar e Manter Sistemas de Pregão Eletrônico RAD-DGSEI-030 - Instalar, Operar e Manter Equipamentos de Videoconferência							
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		status		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			x	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA	Σ de Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica										SENTIDO DE MELHORIA		nM		
META	Não disponível (em formação de série histórica)								ORIGEM DOS DADOS		Formulário DGSEI-020-01		UNIDADE DE MEDIDA	nº de OS	
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA ELETRÔNICA	2016	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		1.667	2.038	2.047	1.931	2.300	2.431	2.504	1.281	2.386	2.489	1.919	1.232	2.069	
	2017	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
1.696		1.847	2.042	1.296	2.041	1.594							1.753		
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA 2016	2.069														
MÉDIA 2017	1.753														
META	NA														
ANÁLISE CRÍTICA	Houve uma redução de 15,29% na média de ordens de serviço no 1º semestre de 2017, quando comparado a igual período de 2016. Essa redução é reflexo das mudanças implementadas pela nova Administração, que reduziu as solicitações para novas instalações de equipamentos de segurança eletrônica, bem como a aquisição de novos equipamentos. cumpre ressaltar que, apesar da redução na média de ordens de serviço, houve uma redução de aproximadamente 20% no efetivo de técnicos para atendimento das OS, o que fez com que as equipes não tenham sofrido ainda o impacto da redução do serviço uma vez que a media de OS por técnico continua igual, como foi verificado nos dados que estão sendo coletados experimentalmente para a elaboração de novos indicadores.														
AÇÕES GERENCIAIS	Estabelecer novos prazos de atendimento às solicitações por região e tipologia, de acordo os novos quantitativos de OS e de mão de obra. Implementar, em complemento a este indicador, um novo indicador que forneça não só a média de ordens de serviço porém permitamensurar o tempo de atendimento e a média estimada de produtividade por tecnico.														
Responsável pela emissão do relatório:				CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO				Responsável (aprovação e divulgação):				CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO			
												Data:		14/07/2017	



## 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 <i>intranet</i> é cópia não controlada.																																																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																																														
TEMA	Estrutura predial, logística e de segurança					OBJETIVO ESTRATÉGICO		Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações																																																			
INDICADOR	Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia atendidas					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-020 - Instalar e Manter Sistemas de Telefonia																																																			
FINALIDADE	Mensurar o atendimento de Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado																																														
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			X	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE																																															
FÓRMULA	Σ de Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia											SENTIDO DE MELHORIA																																															
META	Não disponível (em formação de série histórica)								ORIGEM DOS DADOS		Formulário DGSEI-020-01		UNIDADE DE MEDIDA	nº de OS																																													
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA EM TELEFONIA	2016	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.																																													
		1.452	1.786	1.568	2.944	2.724	2.760	1.841	871	2.368	1.565	1.201	1.213	2.206																																													
	2017	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.																																													
	1.670	1.851	2.202	1.590	2.149	2.070								1.922																																													
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2016/2017 FONTE:DETEL</b></p> <table border="1"> <caption>MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2016/2017</caption> <thead> <tr><th>Ano</th><th>Média</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>2016</td><td>2.206</td></tr> <tr><td>2017</td><td>1.922</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="width: 50%;"> <p><b>COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS MÊS A MÊS NO PERÍODO DE 2015/2016 FONTE:DETEL</b></p> <table border="1"> <caption>COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS MÊS A MÊS</caption> <thead> <tr><th>Mês</th><th>2016</th><th>2017</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>jan</td><td>1.452</td><td>1.670</td></tr> <tr><td>fev</td><td>1.786</td><td>1.851</td></tr> <tr><td>mar</td><td>1.568</td><td>2.202</td></tr> <tr><td>abr</td><td>2.944</td><td>1.590</td></tr> <tr><td>mai</td><td>2.724</td><td>2.149</td></tr> <tr><td>jun</td><td>2.760</td><td>2.070</td></tr> <tr><td>jul</td><td>1.841</td><td></td></tr> <tr><td>ago</td><td>871</td><td></td></tr> <tr><td>set</td><td>2.368</td><td></td></tr> <tr><td>out</td><td>1.565</td><td></td></tr> <tr><td>nov</td><td>1.201</td><td></td></tr> <tr><td>dez</td><td>1.213</td><td></td></tr> </tbody> </table> </div> </div>														Ano	Média	2016	2.206	2017	1.922	Mês	2016	2017	jan	1.452	1.670	fev	1.786	1.851	mar	1.568	2.202	abr	2.944	1.590	mai	2.724	2.149	jun	2.760	2.070	jul	1.841		ago	871		set	2.368		out	1.565		nov	1.201		dez	1.213	
Ano	Média																																																										
2016	2.206																																																										
2017	1.922																																																										
Mês	2016	2017																																																									
jan	1.452	1.670																																																									
fev	1.786	1.851																																																									
mar	1.568	2.202																																																									
abr	2.944	1.590																																																									
mai	2.724	2.149																																																									
jun	2.760	2.070																																																									
jul	1.841																																																										
ago	871																																																										
set	2.368																																																										
out	1.565																																																										
nov	1.201																																																										
dez	1.213																																																										
MÉDIA 2016	2.206																																																										
MÉDIA 2017	1.922																																																										
META	NÃO DISPONÍVEL																																																										
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Houve uma redução de 12,86 % na média de ordens de serviço no 1º semestre de 2017, quando comparado a igual período de 2016. Verifica-se que as ações de economicidade adotadas pela nova Administração, resultaram numa diminuição de obras e mudanças estruturais, impactaram indiretamente na redução das ordens de serviço de telefonia. Apesar da redução notada, os tempo para atendimento das ordens de serviço aumentou, tendo em vista a redução de 20% do efetivo técnico para atendimento das OS, o que necessita de um no prazo para a nova demanda.</p>																																																										
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Estabelecer novos prazos de atendimento às solicitações por região e tipologia, de acordo os novos quantitativos de OS e de mão de obra. Implementar, em complemento a este indicador, um novo indicador que forneça não só a média de ordens de serviço porém permitamensurar o tempo de atendimento e a média estimada de produtividade por tecnico.</p>																																																										
Responsável pela emissão do relatório:	CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO					Responsável (aprovação e divulgação):					CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO				Data:	14/07/2017																																											



# 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	Estrutura predial, logística e de segurança				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações						
INDICADOR	Quantidade de solicitações de Magistrados atendidas				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Interagir com Órgãos Públicos (RAD-DGSEI-012)						
FINALIDADE	Mensurar e Acompanhar os Procedimentos dos Atendimentos Solicitados										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	Σ de atendimentos no período)										SENTIDO DE MELHORIA		nM	
META	NÃO APLICÁVEL						ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-012-01 E FORMULÁRIOS OFICIAIS DOS ÓRGÃOS EXTERNOS		UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de solicitações		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016</b>														
	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	10	9	19	27	12	20	224	
Quantidade de solicitações (Passaportes)	32	47	34	25	32	25	22	16	40	11	40	33	357	
Quantidade de solicitações ( Detran)	117	118	116	189	170	162	111	36	35	34	46	57	1191	
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	164	187	185	232	220	206	143	61	94	72	98	110	1772	
Índice de solicitações de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017</b>														
	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Resultado no Per.	
Quantidade de solicitações ( Vistos)	23	15	24	7	13	22	0	0	0	0	0	0	104	
Quantidade de solicitações (Passaportes)	30	21	47	38	75	30	0	0	0	0	0	0	241	
Quantidade de solicitações ( Detran)	96	166	157	152	148	163	0	0	0	0	0	0	882	
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	149	202	228	197	236	215	0	0	0	0	0	0	1227	
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%	
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>														
2016	1772													
2017	1227													
META	N/A													
<p style="text-align: center;"><b>QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS ATENDIDAS</b></p> <p style="text-align: right;">— Solicitações de 2016 — Solicitações de 2017</p>														
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	<p>Houve um aumento de 2,76% no número de solicitações no primeiro semestre de 2017, quando comparado a igual período de 2016. Apesar do número parecer inexpressivo, houve um aumento de 23,59 % nas solicitações de passaportes. Verifica-se que o aumento ultrapassa os 100% em maio, quando comparado à média dos quatro primeiros meses, talvez em virtude da baixa do dólar e das férias escolares. Em contrapartida houve uma queda de 18,11% nas solicitações de vistos. Acredita-se que essa redução possa estar vinculada às novas regras para isenção de entrevista adotadas pelo novo governo americano no final de janeiro deste ano. Quanto às solicitações do DETRAN, houve um aumento de 1,15%, decorrentes da procura pelos serviços de emissão de DIC.</p>													
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	<p>Manter atualizado o acompanhamento aos fatores externos que possam interferir direta ou indiretamente nas solicitações pleiteadas, uma vez que o atendimento depende da interação com Órgãos Externas e que qualquer mudança poderá necessitar de alterações no processo de trabalho associado a este indicador</p>													
Responsável pela emissão do relatório:				Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação):				Diretor da DGSEI		Data: 03/07/2017





# 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	Estrutura predial, logística e de segurança				OBJETIVO ESTRATÉGICO		Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações							
INDICADOR	Quantidade de atendimentos a contingências				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Gerenciar Contingências(RAD-DGSEI-004)							
FINALIDADE	Coordenar e controlar o efetivo, os deslocamentos das equipes e viaturas.										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	(Σ de atendimentos no período)										SENTIDO DE MELHORIA		nM	
META	NÃO APLICÁVEL							ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-004-01		UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de solicitações	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016</b>	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.	
Total de solicitações encerradas Nível I	15	15	19	12	18	7	8	2	9	10	15	10	140	
Total de solicitações encerradas Nível II	8	12	4	1	10	10	2	5	3	0	8	5	68	
Total de solicitações encerradas Nível III	0	2	1	6	5	5	2	3	3	3	2	1	33	
Total de solicitações em aberto (até 01/07/2017)	7	1	9	14	4	10	11	4	1	19	10	0	0	
TOTAL DE SOLICITAÇÕES	30	30	33	33	37	32	23	14	16	32	35	16	331	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017</b>	janeiro-17	fevereiro-17	março-17	abril-17	maio-17	junho-17	julho-17	agosto-17	setembro-17	outubro-17	novembro-17	dezembro-17	Resultado no Per.	
Total de solicitações encerradas Nível I	9	9	12	11	3	6							50	
Total de solicitações encerradas Nível II	4	5	6	2	7	1							25	
Total de solicitações encerradas Nível III	0	0	0	0	0	0							0	
Total de solicitações em aberto (até 01/07/2017)	9	11	17	9	13	24	0	0	0	0	0	0	24	
TOTAL DE SOLICITAÇÕES	22	25	35	22	23	31							158	
RESULTADOS NO PERÍODO														
2016														
	<p>Total de Solicitações: 195            Encerradas Nível I: 86            Encerradas Nível II: 45            Encerradas Nível III: 19            Em aberto: 0</p>													
2017														
	<p>Total de Solicitações: 158            Encerradas Nível I: 50            Encerradas Nível II: 25            Encerradas Nível III: 0            Em aberto: 24</p>													
META	N/A													
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	<p>Verifica-se uma redução de 18,97 % no número de contingências realizadas em 2017, quando comparado a igual período em 2016. Quando analisado mensalmente, verifica-se que houve um aumento no quantitativo de contingências em aberto, o que nos leva a ressaltar que a conclusão de algumas contingências não dependem diretamente deste Departamento, podendo em algumas situações, manter-se em aberto em razão da dependência de informações referentes a procedimentos originários de Órgãos externos ao PJERJ. Foi verificado ainda, que apesar de não terem sido geradas contingências de nível III no ano de 2017, houve uma necessidade criteriosa de tratar e acompanhar algumas contingências em um prazo maior de tempo, tendo em vista a busca mais ampla de novos questionamentos feitos aos demais Órgãos de Inteligência. Foi verificado ainda que, a medição dos serviços deste processo de trabalho necessitou de alterações no seu formato, uma vez que apenas o quantitativo de contingências abertas e seus níveis de complexidade já não demonstravam o volume de trabalho exigido das equipes envolvidas. Notou-se um aumento do serviço porém quando verificado em números, houve uma redução do número de contingências solicitadas.</p>													
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	<p>Implementar nova planilha de medição dos serviços realizados através da abertura de contingências, para criar série histórica que possibilite uma melhor verificação das demandas oriundas das referidas contingências.</p>													
Responsável pela emissão do relatório:				Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação):				Diretor da DGSEI		Data: 03/07/2017