




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) do 1º Semestre 2019**

DIRETORIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (DGSEI)

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE	
	DIRETORIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (DGSEI)	
Período de Referência: Jan a Jun / 2019	Emitido em: 19/07/2019	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	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: 99

Monitoramento por CFTV: 102

Edificações com controle de acesso: 70

Câmeras: 3935

Sistemas de alarme: 125

Salas de videoconferência: 63 salas, sendo 20 salas para cursos e palestras, 40 salas para audiências criminais e 03 kits móveis para atendimento itinerante

Consumo

Telefonia: R\$ 285.202,63 (duzentos e oitenta e cinco mil, duzentos e dois reais e sessenta e três centavos) Valores referentes ao mês de MAIO/2019, sujeitos a análise pelo setor de tarifação eletrônica, podendo sofrer alterações após contestação junto às operadoras.)

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)
Solução de Monitoramento de Alarme de Pânico em Comarcas e Regionais do Estado do Rio de Janeiro	100,00%	20,00%	As instalações estão sendo feitas dentro do prazo estabelecido no cronograma

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS



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

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

GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>LINHA DE BASE</td><td>43,75%</td></tr><tr><td>ATUAL</td><td>20,00%</td></tr><tr><td>META</td><td>100,00%</td></tr></tbody></table>	Categoria	Porcentagem	LINHA DE BASE	43,75%	ATUAL	20,00%	META	100,00%	<p>Este projeto refere-se a Solução de Monitoramento de Alarme de Pânico em Comarcas e Regionais do Estado do Rio de Janeiro, visando o aprimoramento da Segurança aos Magistrados nas audiências presenciais, servidores e edificações. Pretende-se atingir até o final de 2019 a meta de 43,75% do projeto.</p>						
Categoria	Porcentagem														
LINHA DE BASE	43,75%														
ATUAL	20,00%														
META	100,00%														
<table border="1"><thead><tr><th>Período</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>1º Tr 18</td><td>59,60%</td></tr><tr><td>2º Tr 18</td><td>59,60%</td></tr><tr><td>3º Tr 18</td><td>59,60%</td></tr><tr><td>4º Tr 18</td><td>61,62%</td></tr><tr><td>1º Tr 19</td><td>62,63%</td></tr><tr><td>2º Tr 19</td><td>62,63%</td></tr></tbody></table>	Período	Porcentagem	1º Tr 18	59,60%	2º Tr 18	59,60%	3º Tr 18	59,60%	4º Tr 18	61,62%	1º Tr 19	62,63%	2º Tr 19	62,63%	<p>O atual Indicador estratégico é alimentado pelo projeto: Aprimorar a segurança nas instalações físicas do PJERJ com a implementação do Sistema de Controle de Acesso. Em 2019, até o momento, 62 unidades do PJERJ contam com o controle de acesso implementado. A meta estabelecida é implementar o controle de acesso em mais 05 unidades, perfazendo um total de 67 Unidades do PJERJ (Comarcas e Regionais).</p>
Período	Porcentagem														
1º Tr 18	59,60%														
2º Tr 18	59,60%														
3º Tr 18	59,60%														
4º Tr 18	61,62%														
1º Tr 19	62,63%														
2º Tr 19	62,63%														



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>% DE LIGAÇÕES ATENDIDAS EM 2018/2019 FONTE:DETEL</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>% LIGAÇÕES ATENDIDAS</th></tr></thead><tbody><tr><td>2018</td><td>98,52%</td></tr><tr><td>2019</td><td>96,92%</td></tr></tbody></table>	Ano	% LIGAÇÕES ATENDIDAS	2018	98,52%	2019	96,92%	<p>Não foi possível contabilizar com precisão as ligações atendidas devido a um problema no antigo sistema, o Win Nave. Foi implantado um novo sistema gerenciador de Call Center, o GNave-Pro, mais o mesmo ainda se encontra em fases de ajustes técnicos para melhor precisão nos indicadores de produtividade.</p>																																	
Ano	% LIGAÇÕES ATENDIDAS																																							
2018	98,52%																																							
2019	96,92%																																							
<table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>2018 (%)</th><th>2019 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janeiro</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>Fevereiro</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>Março</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>Abril</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>Mai</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>Junho</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>Julho</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>Setembro</td><td>100</td><td>90</td></tr><tr><td>Outubro</td><td>100</td><td>100</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	2018 (%)	2019 (%)	Janeiro	100	100	Fevereiro	100	100	Março	100	100	Abril	100	100	Mai	100	100	Junho	100	100	Julho	100	100	Agosto	100	100	Setembro	100	90	Outubro	100	100	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 de 100%. Em relação ao mesmo período do ano de 2018 (100%), houve um equilíbrio na média de atendimentos dentro do tempo de qualidade estipulado. A equipe tem se esforçado para cumprir a meta estabelecida.</p>
Mês	2018 (%)	2019 (%)																																						
Janeiro	100	100																																						
Fevereiro	100	100																																						
Março	100	100																																						
Abril	100	100																																						
Mai	100	100																																						
Junho	100	100																																						
Julho	100	100																																						
Agosto	100	100																																						
Setembro	100	90																																						
Outubro	100	100																																						
Novembro	100	100																																						
Dezembro	100	100																																						
<table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>2017</th><th>2018</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>1300</td><td>1250</td></tr><tr><td>Fev</td><td>1600</td><td>1250</td></tr><tr><td>Mar</td><td>2100</td><td>1500</td></tr><tr><td>Abr</td><td>1750</td><td>1550</td></tr><tr><td>Mai</td><td>2150</td><td>1750</td></tr><tr><td>Jun</td><td>1750</td><td>1550</td></tr><tr><td>Jul</td><td>1850</td><td>1400</td></tr><tr><td>Agos</td><td>2200</td><td>1650</td></tr><tr><td>Set</td><td>2100</td><td>1150</td></tr><tr><td>Out</td><td>1400</td><td>1450</td></tr><tr><td>Nov</td><td>1250</td><td>1150</td></tr><tr><td>Dez</td><td>900</td><td>950</td></tr></tbody></table>	Mês	2017	2018	Jan	1300	1250	Fev	1600	1250	Mar	2100	1500	Abr	1750	1550	Mai	2150	1750	Jun	1750	1550	Jul	1850	1400	Agos	2200	1650	Set	2100	1150	Out	1400	1450	Nov	1250	1150	Dez	900	950	<p>A quantidade de presos acautelados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (2018) obteve uma redução (10%). O efetivo de policiais da Carceragem atende de forma eficaz e dentro do tempo de qualidade estipulado (10min.)</p>
Mês	2017	2018																																						
Jan	1300	1250																																						
Fev	1600	1250																																						
Mar	2100	1500																																						
Abr	1750	1550																																						
Mai	2150	1750																																						
Jun	1750	1550																																						
Jul	1850	1400																																						
Agos	2200	1650																																						
Set	2100	1150																																						
Out	1400	1450																																						
Nov	1250	1150																																						
Dez	900	950																																						



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>A quantidade de atendimentos à ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2018) teve uma redução de 2,25%. Os atendimentos são realizados dentro do tempo da qualidade proposto (3 min.). O efetivo composto por Bombeiros Militares e Bombeiros Profissionais Cíveis atende de forma eficaz a demanda apresentada.</p>

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Foi implementado o controle de acesso na Comarca de Santa Cruz;
- Foram fornecidas Instruções de capacitação e treinamento em tiro, bem como de direção defensiva, ministradas por profissionais de segurança com especializações em órgãos externos, tais como:
- 01 curso de direção defensiva para 15 Magistrados;
- 06 cursos de direção defensiva para agentes de segurança;
- 10 cursos de armamento e tiro para 55 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

- Não há

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

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

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		Devido a crise financeira em que o Estado do Rio de Janeiro se encontra, a Administração Superior determinou a redução do efetivo nos contratos de prestação de serviços. Com isso houve a necessidade de reduzir o número de equipes e, conseqüentemente, o aumento do prazo para atendimento às ordens de serviço.
Tecnologia da Informação	X			
Infraestrutura	X			

LEGENDA:  Atende  Atende em Parte  Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

- Não há



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

PLANILHA DE INDICADORES											
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.											
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	Evolução da Instalação e Operação da solução de Monitoramento de Alarme de Pânico em Comarcas e Regionais do Estado do Rio de Janeiro.		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Solução de Monitoramento de Alarme de Pânico em Comarcas e Regionais do Estado do Rio de Janeiro							
FINALIDADE	Reduzir as ocorrências envolvendo Magistrados e partes nas audiências presenciais					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	(número de Comarcas implantadas / total de Comarcas definida no projeto) x 100					SENTIDO DE MELHORIA	MM				
META	Instalação de 15 sistemas de Alarme de Pânico				ORIGEM DOS DADOS	Projeto Estratégico Solução de Monitoramento de Alarme de	UNIDADE DE MEDIDA	%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR EM 2019	1º trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre		Resultado no Per.		
Comarcas e Regionais com o Sistema de Alarme de Pânico implantadas	1		2						3		
Índice de Comarcas e Regionais com o Sistema de Alarme de Pânico	6,67%		13,33%						20,00%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR EM 2020	1º trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre		Resultado no Per.		
Comarcas e Regionais com o Sistema de Alarme de Pânico implantadas											
Índice de Comarcas e Regionais com o Sistema de Alarme de Pânico											
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - 1º SEMESTRE/2019</p> <p>LINHA DE BASE ATUAL META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: CRONOGRAMA DO PROJETO</p> <p>1º trimestre 2019 2º trimestre 2019</p> </div> </div>										
LINHA DE BASE (2019)	43,75%										
RESULTADO ATUAL	20,00%										
META (15 SALAS)	100,00%										
ANÁLISE CRÍTICA	Após aprovação e encaminhamento do Projeto Estratégico, os processos relacionados aos projetos tiveram suas obras iniciadas e as instalações estão feitas dentro do prazo estabelecido no cronograma.										
AÇÕES GERENCIAIS	Acompanhar a evolução das obras para infraestrutura dos locais definidos e gerenciar as instalações no prazo previsto.										
Responsável pela emissão do relatório:			CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO			Responsável (aprovação e divulgação):			CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO		
						Data:			20/07/2019		



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	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 controle de acesso Implementado			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	-----								
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de Unidades do PJERJ com controle de acesso Implementado							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	(Total de unidades com controle de acesso / total de unidades) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM				
META	Aumentar para 66,67% o índice de unidades com o controle de acesso implementado, 31/12/2019			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 2017/2018				1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	Δ% 2017/2018	
Unidades do PJERJ Com Controle de acesso implementado				59	59	59	61	62	62				-100,00%
Unidades do PJERJ Sem Controle de acesso implementado				40	40	40	38	37	37				
Total de Unidades				99	99	99	99	99	99				
ÍNDICE DE UNIDADES COM CONTROLE DE ACESSO IMPLEMENTADO				59,60%	59,60%	59,60%	61,62%	62,63%	62,63%				-100,00%
<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	59,60%												
RESULTADO ATUAL	62,63%												
META	66,67%												
ANÁLISE CRÍTICA	O atual Indicador estratégico é alimentado pelo projeto: Aprimorar a segurança nas instalações físicas do PJERJ com a implementação do Sistema de Controle de Acesso. Em 2019, até o momento foram implementado o controle de acesso em 62 unidades do PJERJ. A meta estabelecida é de implementar o controle de acesso em mais 05 unidades, perfazendo um total de 67 Unidades do PJERJ (Comarcas e Regionais) com o controle de acesso implementado.												
AÇÕES GERENCIAIS	Orientar equipe do projeto, a fim de dar continuidade nas ações previstas e deixar o maior número possível de unidades do PJERJ prontas para o recebimento do serviço de controle de acesso.												
Responsável pela emissão do relatório:			Gilmar Pereira da Silva - Gerente de Projetos			Responsável (aprovação e divulgação):			Francisco Costa Matias de Carvalho			Data:	05/07/2019



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															
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 Eletrônica				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 Manutenir 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	\sum 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	2018	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		1.209	986	2.475	1.556	1.529	1.473	1.693	2.045	1.489	2.515	1.341	1.151	1.622	
	2019	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		1.503	1.632	1.480	1.912	2.106	1.815							1.741	
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA 2018	1.622														
MÉDIA 2019	1.741														
META	NA														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Houve uma variação positiva na média total de ordens de serviços no primeiro semestre de 2019 com relação ao mesmo período de 2018. Essa variação se deu, devido as necessidades de implantações impostas ao serviço no período analisado. O planejamento estratégico das atividades foram fundamentais para mantermos os prazos de execução das demandas e nos permitiram alcançar este aumento significativo.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Implemetar , em complemento a este indicador, um novo indicador que forneça não só a média de ordens de serviço porém permita mensurar o tempo de atendimento e a média estimada de produtividade por técnico. O tempo de atendimento já está sendo medido, porém ainda não há série histórica suficiente para criação do novo indicador.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:				CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO				Responsável (aprovação e divulgação):				CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO			
												Data:		20/07/2019	



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	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	2018	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		1.494	1.521	1.279	1.469	1.483	1.254	1.208	1.295	1.030	1.838	1.007	718	1.300	
	2019	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		1.280	1.456	2.166	1.067	1.238	934							1.357	
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA 2018	1.300	<p>MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2018/2019 FONTE:DETEL</p>						<p>COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS MÊS A MÊS NO PERÍODO DE 2018/2019 FONTE:DETEL</p>							
MÉDIA 2019	1.357														
META	NÃO DISPONÍVEL														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Houve uma variação de 4% para menos na média total de ordens de serviço no primeiro semestre de 2019 em comparação ao mesmo período de 2018, nesta primeira parcial verifica-se que não houve impacto considerável. O planejamento de execução das atividades e a logística de atendimento, são fatores fundamentais para mantermos os prazos de execuções das demandas na Comarca de Capital e Comarcas do Interior.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Implementar, em complemento a este indicador, um novo indicador que forneça não só a média de ordens de serviço porém permita mensurar o tempo de atendimento e a média estimada de produtividade por técnico. O tempo de atendimento já está sendo medido, porém ainda não há série histórica suficiente para criação do novo indicador.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:	CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO				Responsável (aprovação e divulgação):				CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO				Data:	17/07/2019	



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	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	se t	out	nov	dez	Total no Período			
Σ Ligações Recebidas 2018		87.621	84.300	104.143	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	276.064			
Σ Ligações Atendidas 2018		86.748	83.128	102.033	91.258	101.803	89.500	79.099	90.964	82.942	99.086	93.727	62.676	1.062.964			
Σ Ligações Perdidas 2018		873	1.172	2.110	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!							#VALOR!			
% de Ligações atendidas 2018		99,00%	98,61%	97,97%	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	98,52%			
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período			
Σ Ligações Recebidas 2019		NA	NA	NA	78.214	94.920	72.190	NA	NA	NA	NA	NA	NA	245.324			
Σ Ligações Atendidas 2019		78.338	100.396	80.534	74.149	91.611	71.804							496.832			
Σ Ligações Perdidas 2019		#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	4.065	3.309	386							#VALOR!			
% de Ligações atendidas 2019		#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	94,80%	96,51%	99,47%	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	96,92%			
RESULTADOS NO PERÍODO																	
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2018)	98,52%																
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2019)	96,92%																
META	NA																
ANÁLISE CRÍTICA	Devido a um problema no sistema Win Nave, não foi possível contabilizar as ligações recebidas/perdidas nos meses de janeiro, fevereiro e março. O tarifador Sumus fornece apenas as ligações atendidas, não sendo possível monitorar o percentual de ligações entrantes recebidas/atendidas.																
AÇÕES GERENCIAIS	Foi implantado um novo sistema Gerenciador de Call-Center, GNAVE-PRO, atualmente em fase de ajustes técnicos, visando obter com precisão os indicadores de produtividade.																
Responsável pela emissão do relatório:				CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO				Responsável (aprovação e divulgação):				CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO				Data:	17/07/2019



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		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2018														
	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	Resultado no Per.	
Quantidade de solicitações (Vistos)	4	20	17	19	15	9	14	35	27	54	22	13	249	
Quantidade de solicitações (Passaportes)	40	37	45	51	58	33	52	79	44	52	16	19	526	
Quantidade de solicitações (Detran)	95	63	61	147	176	142	199	218	146	94	85	125	1551	
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	139	120	123	217	249	184	265	332	217	200	123	157	2326	
Índice de solicitações de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019														
	jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19	Resultado no Per.	
Quantidade de solicitações (Vistos)	34	25	18	3	9	3							92	
Quantidade de solicitações (Passaportes)	71	49	26	25	48	52							271	
Quantidade de solicitações (Detran)	178	237	153	72	94	101							835	
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	283	311	197	100	151	156	0	0	0	0	0	0	1198	
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														
2018	2326													
2019	1198													
META	N/A													
<p>QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS ATENDIDAS</p>														
ANÁLISE CRÍTICA	Nota-se que houve um aumento de 16% no total de solicitações realizadas e atendidas no primeiro semestre de 2019, quando comparado a igual período de 2018. Podemos observar, ainda, que o aumento foi mais significativo no número de solicitações referentes ao DETRAN, que cresceu em 22% em relação ao mesmo período de 2018. Cabe ressaltar que o índice de solicitações atendidas durante o primeiro semestre de 2019 manteve-se em 100%, o que nos permite verificar que a equipe envolvida esta sendo satisfatória para a demanda apresentada.													
AÇÕES GERENCIAIS	Estão sendo criados novos indicadores que possibilitem monitorar o desempenho dos processos de trabalho desta Diretoria Geral de Segurança Institucional. Atualmente os indicadores do DESIN são indicadores de acompanhamento e variam de acordo com a demanda solicitada.													
Responsável pela emissão do relatório:				Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação):				Diretor da DGSEI		Data: 17/07/2019



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	$(\Sigma$ 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 2018	janeiro-18	fevereiro-18	março-18	abril-18	maio-18	junho-18	julho-18	agosto-18	setembro-18	outubro-18	novembro-18	dezembro-18	Resultado no Per.	
Total de solicitações encerradas Nível I	18	32	34	19	22	23	18	19	14	18	13	9	239	
Total de solicitações encerradas Nível II	17	12	14	6	12	9	10	10	10	14	10	7	131	
Total de solicitações encerradas Nível III	1	0	1	1	2	0	1	0	1	0	0	0	7	
Total de solicitações em aberto (até 08/07/2019)	0	1	3	0	4	5	3	2	3	7	1	3	32	
TOTAL DE SOLICITAÇÕES	36	45	52	26	40	37	32	31	28	39	24	19	409	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019	janeiro-19	fevereiro-19	março-19	abril-19	maio-19	junho-19	julho-19	agosto-19	setembro-19	outubro-19	novembro-19	dezembro-19	Resultado no Per.	
Total de solicitações encerradas Nível I	19	24	12	11	5	8	0	0	0	0	0	0	79	
Total de solicitações encerradas Nível II	5	8	17	14	5	7	0	0	0	0	0	0	56	
Total de solicitações encerradas Nível III	4	0	1	1	5	7	0	0	0	0	0	0	18	
Total de solicitações em aberto (até 08/07/2019)	5	0	5	9	6	12	0	0	0	0	0	0	37	
TOTAL DE SOLICITAÇÕES	33	32	35	35	21	34	0	0	0	0	0	0	190	
RESULTADOS NO PERÍODO														
PRIMEIRO SEMESTRE 2018	Total de Solicitações:	236												
	Encerradas Nível I:	148												
	Encerradas Nível II:	70												
	Encerradas Nível III:	5												
PRIMEIRO SEMESTRE 2019	Total de Solicitações:	190												
	Encerradas Nível I:	79												
	Encerradas Nível II:	56												
	Encerradas Nível III:	18												
META	N/A													
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>SOLICITAÇÕES PRIMEIRO SEMESTRE 2018</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>SOLICITAÇÕES PRIMEIRO SEMESTRE 2019</p> </div> </div>														
ANÁLISE CRÍTICA	Houve uma redução de 19% no número de contingências solicitadas no primeiro semestre de 2019, quando comparado ao mesmo período em 2018. Em contrapartida, é possível observar um aumento de 260% de solicitações geradoras de contingências de nível três, entre as já encerradas, em relação ao mesmo período de 2018. Cabe ressaltar que tais contingências, além de maior complexidade, necessitam, em sua maioria, de monitoramento por períodos extensos, maior comprometimento da equipe e interação com órgãos externos.													
AÇÕES GERENCIAIS	Em busca da melhora contínua no processo de trabalho, os critérios de classificação dos níveis das contingências e suas tratativas são, constantemente, reavaliados e corrigidos, quando necessário. Devido a essas alterações, um novo indicador está sendo elaborado para atendimento a contingências, a fim de que seja possível mensurar o volume de força de trabalho ao atendimentos a contingências.													
Responsável pela emissão do relatório:		Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação):				Diretor da DGSEI				Data: 17/07/2019



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	Estrutura Predial, Logística e de Segurança			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações										
INDICADOR	Presos acautelados na Carceragem do TJERJ			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-003 - Controlar presos em Dependências do PJERJ										
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de presos acautelados para audiência neste TJERJ							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	Σ de presos no período							SENTIDO DE MELHORIA	nM						
META	NA			ORIGEM DOS DADOS	Controle de entrada, movimentação interna e saída de presos (FRM-DGSEI-003-02)			UNIDADE DE MEDIDA	Percentual						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.	
		1.284	1.256	1.527	1.582	1.760	1.590	1.422	1.643	1.192	1.492	1.192	966	16.906	
2019	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.		
		969	1.273	1.278	1.304	1.841	1.390							8.055	
RESULTADOS NO PERÍODO															
PERÍODO ANTERIOR	16.906														
RESULTADO ATUAL	8.055														
META	NA														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>A quantidade de presos acautelados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (1º Sem2018) foi menor. foram acautelados em média 1.343 presos ao mês . O efetivo de policiais da Carceragem atende de forma eficaz e dentro do tempo de qualidade estipulado (10min.)</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<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>														
Responsável pela emissão do relatório:		Gilmar Pereira da Silva				Responsável (aprovação e divulgação):				Marley Elysis dos Santos				Data:	04/07/2019



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	Estrutura Predial, Logística e de Segurança			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações									
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	2018	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
		40	47	56	36	52	36	42	41	49	36	32	29	496
	2019	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
		48	63	28	37	50	35							261
RESULTADOS NO PERÍODO														
PERÍODO ANTERIOR	496													
RESULTADO ATUAL	261													
META	NA													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>A quantidade de atendimentos às ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2018) teve uma redução de 2,25%. Os atendimentos são realizados dentro do tempo da qualidade proposto (3 min.). O efetivo composto por Bombeiros Militares e Bombeiros Profissionais Cíveis atende de forma eficaz a demanda apresentada.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Monitorar o atendimento às ocorrências nas dependências do TJERJ, a fim de melhor mensurar o efetivo empregado na Divisão de Combate a Incêndio.</p>													
Responsável pela emissão do relatório: Gilmar Pereira da Silva				Responsável (aprovação e divulgação): Marley Elyσιο dos Santos				Data: 03/07/2019						



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	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-DGSEI-017-02	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Resultado no Per.	
	2019	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							Resultado no Per.	
RESULTADOS NO PERÍODO															
PERÍODO ANTERIOR	99,17%														
RESULTADO ATUAL	100,00%														
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. A tendência para o próximo período é o atingimento da meta proposta.														
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 Elysis dos Santos				Data:	05/07/2019