



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais
Setorial Anual

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

Anual de 2008

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: DGSEI	Aprovado por: Cel. Sylvio Carlos Guerra	Período: ANUAL 2008

SUMÁRIO

1	RESUMO EXECUTIVO.....	3
2	Avaliação da Gestão Estratégica	4
2.1	Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	4
2.2	Objetivos Estratégicos	4
	AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL..... Erro! Indicador não definido.	
3	AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	9
3.1	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	9
3.2	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	10
3.1	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	11
3.2	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	12
3.3	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	13
3.4	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	14
3.5	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	15
3.6	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	16
3.7	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	17
3.8	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	18
3.9	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	19
3.10	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	20
3.11	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	21
3.12	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	22
3.13	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	23
4	GESTÃO DOS RECURSOS	24
4.1	Situação do Quadro de Pessoal	24
4.2	Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	25
4.3	Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura.....	25
4.4	Documentação e Informação (RAD e Registro).....	26
4.5	Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	26
4.6	Atividades Complementares	26
5	AUDITORIAS DE GESTÃO	26
6	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	26
7	ANEXOS	28
7.1	Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores.....	28



1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Diretoria Geral de Segurança Institucional - DGSEI, relativos ao período compreendido entre o mês de julho e o mês de dezembro de 2008.

Ressalte-se que este RIGER é o segundo a ser emitido pela Diretoria Geral e aborda os assuntos abaixo relacionados de forma objetiva, porém com a evidente limitação de dados históricos.

É importante também observar o esforço que a DGSEI está realizando para implementar as ferramentas da Gestão da Qualidade e os resultados que obteve neste 2º semestre de 2008.

No que diz respeito à gestão estratégica, a DGSEI previu para o ano de 2008 a realização de 17 Objetivos Estratégicos, sendo que 2 destes foram cancelados por não serem gerenciáveis pela DGSEI. Os Objetivos previstos foram cumpridos de acordo com o planejamento inicial, com exceção dos observados no item 2.2.1 deste relatório, cujo cumprimento de metas ficou prejudicado em decorrência de ações gerencias da Alta Administração do PJERJ previstas para o ano de 2008.

Quanto à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os respectivos resultados apresentados, demonstraram que a DGSEI apresenta alguns indicadores que estão em início de medição e que ainda não possibilitam a estipulação de metas ou definição de tendências do desempenho, explicados no capítulo específico deste RIGER.

No que se refere a recursos pertinentes a pessoal e material, constata-se que houve provimento satisfatório. Os recursos de informática, referentes a equipamentos, atenderam à necessidade da Unidade, enquanto que os recursos pertinentes a implantação de sistemas de atendimento e monitoramento necessitam de apoio prioritário da DGTEC e DGLOG.

No que refere à documentação e registro dos processos de trabalho, a DGSEI elaborou e revisou 13 rotinas administrativas e formulários, assim como recebeu o apoio do DEGEA na gestão do seu arquivo corrente.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Não foram realizadas no período atividades complementares àquelas previstas nas suas atribuições.

A DGSEI passou por 8 (sete) Auditorias e obteve resultados plenamente satisfatórios, conforme detalhamos no tópico específico deste RIGER.

A DGSEI e seus Departamentos estão gerindo conforme planejado os contratos de manutenção e de serviços que lhe cabem.

2 Avaliação da Gestão Estratégica

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da Diretoria Geral de Segurança Institucional foram definidos a partir da missão e da visão do Poder Judiciário, e são:

➤ Missão da DGSEI

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

➤ Visão da DGSEI

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

2.2 Objetivos Estratégicos

Foram estabelecidos, para o período 2007 - 2008, Objetivos Estratégicos a partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ.

2.2.1 Avaliação dos Objetivos do Biênio 2007-2008

O quadro seguinte pormenoriza os objetivos estratégicos selecionados, cada meta estabelecida e a situação em que se encontram no período analisado.

FOCO ESTRATÉGICO 2	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
MANTER E EXPANDIR O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO NBR ISO 9001:2000	Certificar o Sistema Integrado de Gestão no Departamento de Segurança Patrimonial (DGSEI/DESEP)	SIGA implementado, com a certificação da UO até Dez/2008	100%	100%	JAN-07 JUN-08	---



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

FOCO ESTRATÉGICO 2	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
Análise de Dados: Meta atingida com êxito.						
Ações Gerenciais: Acompanhar os resultados das próximas Auditorias no DESEP						

FOCO ESTRATÉGICO 4	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
IMPLEMENTAR NOVAS PRÁTICAS DE GESTÃO	Implementar política e utilização de recursos de telefonia	2007: Instalar sistema de tarifação telefônica em 60% dos Foros até Dez/2007 2008: Instalar centrais telefônicas adquiridas para substituição de centrais telefônicas obsoletas em 60% dos Foros até Dez/2008	80%	0%	JAN-07 JUN-08	---
	Implementar Interface para celular	2007: Instalar interface em 10 Foros com maior despesa telefônica até Dez/2007 2008: Instalar interface em + 10 Foros com maior despesa telefônica até Dez/2008	95%	0%	JAN-08 JUN-08	---

Análise de Dados: A meta estipulada para implementação de política e utilização de recursos de telefonia, prevista para 2008 não foi atingida tendo em vista as mudanças de política da Alta Administração.

Ações Gerenciais: Os objetivos foram reavaliados, alterados e inseridos nos objetivos estratégicos do próximo biênio.

FOCO ESTRATÉGICO 6	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
MODERNIZAR AS INSTALAÇÕES FÍSICAS	Ampliar a vigilância eletrônica por meio de Sistema de Alarme	2007: Instalar mais 15 sistemas CFTV até Dez/2007 2008: Instalar mais 15 sistemas CFTV até Dez/2008, além dos 48 existentes	40%	40%	JAN-07 DEZ-08	---



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

FOCO ESTRATÉGICO 6	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
	Ampliar a vigilância eletrônica por meio de CFTV	2007: Instalar mais 15 sistemas de alarme até Dez/2007 2008: Instalar mais 15 sistemas de alarme até Dez/2008	35%	35%	JAN-07 DEZ-08	---
	Mudar as instalações da Diretoria Geral e do Centro de Gerenciamento de Crises para o 11º andar	Instalações realocadas até Dez/2008	90%	0%	JAN-07 DEZ-08	---
	Ampliar o sistema de pregão eletrônico de chamadas para audiências	2007: Instalar mais 17 sistemas de pregão até Dez/2007 2008: Instalar mais 17 sistemas de pregão até Dez/2008	88%	88%	JAN-08 JUN-08	---

Análise de Dados: O Objetivo Estratégico “Mudar as instalações da Diretoria Geral e do Centro de Gerenciamento de Crises para o 11º andar” não foi alcançado, pois foi retirado do cronograma de obras. As demais metas foram atingidas.

Ações Gerenciais: Verificar com a Alta Administração a possibilidade de inclusão no cronograma de obras do próximo biênio.

FOCO ESTRATÉGICO 7	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
MODERNIZAR O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERNA E DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	Intensificar as campanhas de segurança preventiva	Lançar 2 campanhas até Dez/2008	100%	100%	JAN-08 JUN-08	---

Análise de Dados: Meta atingida.

Ações Gerenciais: Monitorar resultados das campanhas para fins de aprimoramento das próximas ações.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

FOCO ESTRATÉGICO 11	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
MODELAR, DOCUMENTAR E MEDIR PROCESOS DE TRABALHO	Implementar o Documento Estratégico da DGSEI	Documento implementado até Dez/2008	80%	80%	JAN-08 DEZ-08	---
	Implementar Relatório de Informações Gerenciais (RIGER)	RIGER implementado até Dez/2008	100%	100%	JAN-08 JUN-08	---
	Modelar e documentar os processos de trabalho do Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações (DGSEI/DETEL)	Processos documentados até Dez/2007	100%	100%	JAN-08 JUN-08	---

Análise de Dados: O Documento Estratégico e o RIGER da DGSEI foram elaborados e emitidos no prazo previsto.

Ações Gerenciais: Divulgar, através de reuniões com os Gestores e Responsáveis da DGSEI, os trabalhos elaborados objetivando aprimorá-los continuamente.

2.2.2 Avaliação dos Objetivos do Biênio 2007-2008 (DESEP)

O quadro a seguir pormenoriza os objetivos estratégicos selecionados, a meta estabelecida e a situação em que se encontra no período analisado.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	FINALIDADE	SITUAÇÃO EM 31/12/2008	META
1. Operacionalizar a motobomba de combate a incêndio e capacitar sua equipe de emprego (DICIN)	Colocar em condições de pronto emprego, no combate a incêndio, o conjunto motobomba da DICIN, com uma equipe capacitada para operá-lo.	100% das ações implementadas.	<u>Para JUN 2008:</u> Conjunto motobomba em condições de pronto emprego com uma equipe capacitada para operá-lo.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	FINALIDADE	SITUAÇÃO EM 31/12/2008	META
2. Disponibilizar o Sistema DCP – Distribuição de Controle Processual – (Projeto Comarca) para a Divisão de Segurança de Carceragem (DISEC)	Permitir a consulta prévia das convocações de presos para audiências no Fórum Central, para poder antecipadamente dimensionar a alocação de efetivos de segurança.	Cancelado por não ser gerenciável pelo DESEP.	<u>Para JUN 2008:</u> Sistema DCP disponível para consulta no DISEC.
3. Informatizar o acatamento na Reserva de Material de Segurança (DIVPA)	Aprimorar o controle e a gestão dos itens de segurança acatados.	Cancelado por não ser gerenciável pelo DESEP.	<u>Para NOV 2008:</u> Acatamento na Reserva de Material de Segurança informatizado.
4. Desenvolver Plano de Escape para o Centro Administrativo do TJERJ, capacitando seus servidores e colaboradores.	2008: 1ª Etapa – Elaborar Plano de Escape e capacitar efetivo próprio do DESEP.	100% das ações implementadas. (Dentro do estabelecido)	<u>Para DEZ 2008:</u> Plano de Escape elaborado e efetivo do DESEP capacitado.
5. Melhorar a percepção da sensação de segurança dos usuários do PJERJ através da comunicação interna.	Lançar duas campanhas de disseminação dos serviços prestados pelo DESEP até o final de Dez/2008.	50% das ações implementadas. (Mudança do cronograma pela Alta Administração para o próximo biênio)	<u>Para DEZ 2008:</u> 1 Campanha de Divulgação realizada.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESIN)

UNIDADE ORGANIZACIONAL		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI / DESIN													
PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGSEI-004 - Gerenciar Contingências													
INDICADOR		Tempo Médio de Início de Atendimento						DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o tempo médio de atendimento das solicitações													
FÓRMULA		(? de minutos decorridos entre a solicitação e a primeira providência) / (Total de contingências realizadas no mês)													
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-004-01									SENTIDO DE MELHORIA		mM		
META		A definir									UNIDADE DE MEDIDA		minutos		
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.	
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	N/D														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	0:16:03														
META (= ou < que)															
		<p style="font-size: small;">MÉDIA DO TEMPO ENTRE CHAMADO E PROVIDÊNCIA</p>						<p style="font-size: small;">TEMPO DECORRIDO ENTRE A SOLICITAÇÃO E A 1ª PROVIDÊNCIA</p>							
ANÁLISE DE DADOS :	Trata-se de indicador recente e com curta série histórica, limitando análise dos dados e da linha de tendência.														
AÇÕES GERENCIAIS :	Acompanhar o resultados mensais a fim de possibilitar a estipulação da primeira meta.														
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DESIN						Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI						Data: 07/01/09			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESIN)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL DGSEI / DESIN															
PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGSEI-004 - Gerenciar Contingências															
INDICADOR		Tempo Médio de Início de Atendimento								DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o tempo médio de atendimento das solicitações															
FÓRMULA		$(? \text{ de minutos decorridos entre a solicitação e a primeira providência}) / (\text{Total de contingências realizadas no mês})$															
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-004-01										SENTIDO DE MELHORIA		mM			
META		A definir										UNIDADE DE MEDIDA		minutos			
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2007		JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.	
		2008		JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.	
RESULTADO NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)		N/D															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)		0:16:03															
META (= ou < que)																	
		<p style="text-align: center;">MÉDIA DO TEMPO ENTRE CHAMADO E PROVIDÊNCIA</p> <p style="text-align: center;">Nº DE MINUTOS</p> <p style="text-align: center;">0:00:00 0:16:03 0:16:03</p> <p style="text-align: center;">MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) META (= ou < que)</p>								<p style="text-align: center;">TEMPO DECORRIDO ENTRE A SOLICITAÇÃO E A 1ª PROVIDÊNCIA</p> <p style="text-align: center;">Nº DE MINUTOS</p> <p style="text-align: center;">0:36:00</p> <p style="text-align: center;">0:28:48</p> <p style="text-align: center;">0:21:36</p> <p style="text-align: center;">0:14:24</p> <p style="text-align: center;">0:07:12</p> <p style="text-align: center;">0:00:00</p> <p style="text-align: center;">MAI/08 JUN/08 JUL/08 AGO/08 SET/08 OUT/08 NOV/08 DEZ/08</p>							
ANÁLISE DE DADOS		Trata-se de indicador recente e com curta série histórica, limitando análise dos dados e da linha de tendência.															
AÇÕES GERENCIAIS		Acompanhar o resultados mensais a fim de possibilitar a estipulação da primeira meta.															
Responsável pela emissão do relatório: DGSE/DESIN								Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI						Data: 07/01/09			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.3 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESIN)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DESIN											
PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGSEI-012 - Interagir com Órgãos Públicos												
INDICADOR		Quantidade de Atendimentos Completados							DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO		X	
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar o número de Atendimentos Completados												
FÓRMULA		Total de Solicitações de Magistrados com Atendimentos Completados no mês												
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-012-1										SENTIDO DE MELHORIA		Mm
META		Não Aplicável										UNIDADE DE MEDIDA		Atendimentos
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2007											Md no Per.	
		JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	26,5
		2008											Md no Per.	
		JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	58,6
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)		26,5												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)		58,6												
META (= ou > que)														
		<p style="text-align: center;">MÉDIA DE ATENDIMENTOS COMPLETADOS</p> <p style="text-align: center;">Nº DE ATENDIMENTOS</p> <p style="text-align: center;">MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) META (= ou > que)</p>						<p style="text-align: center;">SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS COM ATENDIMENTOS COMPLETADOS</p> <p style="text-align: center;">Nº DE DIAS</p> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p>						
ANÁLISE DE DADOS :		Observa-se um aumento considerável no segundo semestre de 2008, excetuando-se os meses de novembro, em razão da greve dos serventuários, e dezembro justificado pelo recesso.												
AÇÕES GERENCIAIS :		Indicador de Acompanhamento.												
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DESIN						Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI						Data: 07/01/09		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.4 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL																								
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA																								
INDICADOR	ID.P.1.6.1 - Projetos Concluídos no Prazo																								
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o desenvolvimento e implementação dos Projetos																								
FÓRMULA	(? de projetos concluídos no prazo) / (? de projetos concluídos no período)																								
ORIGEM DOS DADOS	Formulário DGSEI - 020-01																								
META	80%																								
PERIODICIDADE	semestral																								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 20%;">1º Sem/2007</th> <th style="width: 20%;">2º Sem/2007</th> <th style="width: 20%;">1º Sem/2008</th> <th style="width: 20%;">2º Sem/2008</th> <th style="width: 20%;">Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>P. CONCLUÍDOS NO PRAZO</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">24</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">28</td> <td style="text-align: center;">27</td> </tr> <tr> <td>PROJETOS PLANEJADOS</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">54</td> <td style="text-align: center;">47</td> <td style="text-align: center;">39</td> </tr> <tr> <td>% EFICÁCIA</td> <td style="text-align: center;">120,00%</td> <td style="text-align: center;">80,00%</td> <td style="text-align: center;">46,30%</td> <td style="text-align: center;">59,57%</td> <td style="text-align: center;">76%</td> </tr> </tbody> </table>		1º Sem/2007	2º Sem/2007	1º Sem/2008	2º Sem/2008	Md no Per.	P. CONCLUÍDOS NO PRAZO	30	24	25	28	27	PROJETOS PLANEJADOS	25	30	54	47	39	% EFICÁCIA	120,00%	80,00%	46,30%	59,57%	76%
	1º Sem/2007	2º Sem/2007	1º Sem/2008	2º Sem/2008	Md no Per.																				
P. CONCLUÍDOS NO PRAZO	30	24	25	28	27																				
PROJETOS PLANEJADOS	25	30	54	47	39																				
% EFICÁCIA	120,00%	80,00%	46,30%	59,57%	76%																				
RESULTADO NO PERÍODO																									
GRAU EFICÁCIA 1ºs 2008	46%																								
GRAU DE EFICÁCIA (2007/2008)	76%																								
META	80%																								
ANÁLISE DE DADOS :	Os Projetos orientados para ampliação da vigilância eletrônica por meio de sistema de alarme, pregão eletrônico de chamadas para audiência, e de CFTV encontram-se atendidos dentro dos cronogramas, porém os projetos de substituição de Centrais Obsoletas, bem como a Instalação de Interfaces para Celular encontram-se parados aguardando decisão da Alta Administração.																								
AÇÕES GERENCIAIS :	Os Projetos foram reavaliados, alterados e inseridos nos objetivos estratégicos do próximo biênio.																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL</td> <td style="width: 30%;">Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI</td> <td style="width: 20%;">Data: 07/01/09</td> </tr> </table>		Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI	Data: 07/01/09																					
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI	Data: 07/01/09																							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.5 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL											DGSEI / DETEL	
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA												
INDICADOR		ID.P.1.6.2 - Quantidades de OS atendidas												
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o atendimento de OS												
FÓRMULA		(? de OS eletrônicas) / (? de OS telefônicas)												
ORIGEM DOS DADOS		Formulário DGSEI - 020-01											SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (MM)
META		Não Disponível (em formação de série histórica)											UNIDADE DE MEDIDA	Nº de OS
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR														
Mês		JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.
OS Eletrônicas		561	507	1.022	837	631	942	694	733	627	711	832	626	727
OS Telefônicas		1.332	1.117	1.363	1.293	1.560	1.422	1.613	1.489	1.398	1.362	1.147	907	1.334
TOTAL de OS		1.893	1.624	2.385	2.130	2.191	2.364	2.307	2.222	2.025	2.073	1.979	1.533	2.061
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA OS ELETRÔNICAS (2008)														
MÉDIA OS TELEFÔNICAS (2008)														
MÉDIA TOTAL DE OS (2008)														
ANÁLISE DE DADOS :		Nota-se no gráfico acima uma irregularidade nas solicitações de serviço.												
AÇÕES GERENCIAIS :		Acompanhamento dos dados.												
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL						Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI						Data: 07/01/09		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.6 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																					
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL																																																				
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA																																																				
INDICADOR	ID.P.1.6.3 - Tempo Médio de Atendimento das OS																																																				
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a eficiência e eficácia do atendimento às OS																																																				
FÓRMULA	(? de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos) / (? de OS atendidas)																																																				
ORIGEM DOS DADOS	Formulário DGSEI-020-01																																																				
META	Não Disponível (Em formação de série histórica)																																																				
PERIODICIDADE	Mensal																																																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR																																																					
Mês	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN/08</th> <th>FEV/08</th> <th>MAR/08</th> <th>ABR/08</th> <th>MAI/08</th> <th>JUN/08</th> <th>JUL/08</th> <th>AGO/08</th> <th>SET/08</th> <th>OUT/08</th> <th>NOV/08</th> <th>DEZ/08</th> <th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0:38:00</td> <td>0:35:00</td> <td>0:44:00</td> <td>0:42:00</td> <td>0:41:00</td> <td>0:44:00</td> <td>00:43:52</td> <td>41:44:09</td> <td>39:27:53</td> <td>39:38:23</td> <td>38:33:27</td> <td>35:12:43</td> <td>16:37:02</td> </tr> <tr> <td>46:37:00</td> <td>46:15:00</td> <td>50:22:00</td> <td>49:17:00</td> <td>48:57:00</td> <td>51:55:00</td> <td>51:18:33</td> <td>50:27:36</td> <td>49:52:34</td> <td>49:56:21</td> <td>46:26:45</td> <td>45:34:36</td> <td>48:54:57</td> </tr> <tr> <td>71:24:00</td> <td>70:03:00</td> <td>73:18:00</td> <td>71:33:00</td> <td>72:28:00</td> <td>72:39:00</td> <td>72:25:49</td> <td>71:45:29</td> <td>70:23:12</td> <td>70:17:05</td> <td>69:55:24</td> <td>69:27:32</td> <td>71:18:18</td> </tr> </tbody> </table>	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.	0:38:00	0:35:00	0:44:00	0:42:00	0:41:00	0:44:00	00:43:52	41:44:09	39:27:53	39:38:23	38:33:27	35:12:43	16:37:02	46:37:00	46:15:00	50:22:00	49:17:00	48:57:00	51:55:00	51:18:33	50:27:36	49:52:34	49:56:21	46:26:45	45:34:36	48:54:57	71:24:00	70:03:00	73:18:00	71:33:00	72:28:00	72:39:00	72:25:49	71:45:29	70:23:12	70:17:05	69:55:24	69:27:32	71:18:18
JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.																																									
0:38:00	0:35:00	0:44:00	0:42:00	0:41:00	0:44:00	00:43:52	41:44:09	39:27:53	39:38:23	38:33:27	35:12:43	16:37:02																																									
46:37:00	46:15:00	50:22:00	49:17:00	48:57:00	51:55:00	51:18:33	50:27:36	49:52:34	49:56:21	46:26:45	45:34:36	48:54:57																																									
71:24:00	70:03:00	73:18:00	71:33:00	72:28:00	72:39:00	72:25:49	71:45:29	70:23:12	70:17:05	69:55:24	69:27:32	71:18:18																																									
RESULTADO NO PERÍODO																																																					
TEMPO MÉDIO CAPITAIS (2008)	16:37:02																																																				
TEMPO MÉDIO REGIONAIS (2008)	48:54:57																																																				
TEMPO MÉDIO INTERIOR (2008)	71:18:18																																																				
GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <caption>TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>CAPITAIS</th> <th>REGIONAIS</th> <th>INTERIOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>JAN/08</td><td>0:38:00</td><td>46:37:00</td><td>71:24:00</td></tr> <tr><td>FEV/08</td><td>0:35:00</td><td>46:15:00</td><td>70:03:00</td></tr> <tr><td>MAR/08</td><td>0:44:00</td><td>50:22:00</td><td>73:18:00</td></tr> <tr><td>ABR/08</td><td>0:42:00</td><td>49:17:00</td><td>71:33:00</td></tr> <tr><td>MAI/08</td><td>0:41:00</td><td>48:57:00</td><td>72:28:00</td></tr> <tr><td>JUN/08</td><td>0:44:00</td><td>51:55:00</td><td>72:39:00</td></tr> <tr><td>JUL/08</td><td>00:43:52</td><td>51:18:33</td><td>72:25:49</td></tr> <tr><td>AGO/08</td><td>41:44:09</td><td>50:27:36</td><td>71:45:29</td></tr> <tr><td>SET/08</td><td>39:27:53</td><td>49:52:34</td><td>70:23:12</td></tr> <tr><td>OUT/08</td><td>39:38:23</td><td>49:56:21</td><td>70:17:05</td></tr> <tr><td>NOV/08</td><td>38:33:27</td><td>46:26:45</td><td>69:55:24</td></tr> <tr><td>DEZ/08</td><td>35:12:43</td><td>45:34:36</td><td>69:27:32</td></tr> </tbody> </table>	Mês	CAPITAIS	REGIONAIS	INTERIOR	JAN/08	0:38:00	46:37:00	71:24:00	FEV/08	0:35:00	46:15:00	70:03:00	MAR/08	0:44:00	50:22:00	73:18:00	ABR/08	0:42:00	49:17:00	71:33:00	MAI/08	0:41:00	48:57:00	72:28:00	JUN/08	0:44:00	51:55:00	72:39:00	JUL/08	00:43:52	51:18:33	72:25:49	AGO/08	41:44:09	50:27:36	71:45:29	SET/08	39:27:53	49:52:34	70:23:12	OUT/08	39:38:23	49:56:21	70:17:05	NOV/08	38:33:27	46:26:45	69:55:24	DEZ/08	35:12:43	45:34:36	69:27:32
Mês	CAPITAIS	REGIONAIS	INTERIOR																																																		
JAN/08	0:38:00	46:37:00	71:24:00																																																		
FEV/08	0:35:00	46:15:00	70:03:00																																																		
MAR/08	0:44:00	50:22:00	73:18:00																																																		
ABR/08	0:42:00	49:17:00	71:33:00																																																		
MAI/08	0:41:00	48:57:00	72:28:00																																																		
JUN/08	0:44:00	51:55:00	72:39:00																																																		
JUL/08	00:43:52	51:18:33	72:25:49																																																		
AGO/08	41:44:09	50:27:36	71:45:29																																																		
SET/08	39:27:53	49:52:34	70:23:12																																																		
OUT/08	39:38:23	49:56:21	70:17:05																																																		
NOV/08	38:33:27	46:26:45	69:55:24																																																		
DEZ/08	35:12:43	45:34:36	69:27:32																																																		
ANÁLISE DE DADOS :	Observa-se que o tempo de atendimento às solicitações tem variado proporcionalmente à quantidade de serviços executados.																																																				
AÇÕES GERENCIAIS :	Analisar requisitos necessários para melhoria deste indicador.																																																				
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI																																																				
Data: 07/01/09																																																					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.7 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL																																																								
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	GERENCIAR RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES																																																								
INDICADOR	IDF.P.1.7.2 - Ligações Telefônicas Atendidas																																																								
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a eficiência do sistema telefônico																																																								
FÓRMULA	$[(? \text{ de ligações recebidas}) + (? \text{ ligações atendidas})] \text{ e } (? \text{ ligações perdidas})$																																																								
ORIGEM DOS DADOS	Relatório da Central Telefônica																																																								
META	NA (não-aplicável)																																																								
PERIODICIDADE	Mensal																																																								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>JAN/08</th> <th>FEV/08</th> <th>MAR/08</th> <th>ABR/08</th> <th>MAI/08</th> <th>JUN/08</th> <th>JUL/08</th> <th>AGO/08</th> <th>SET/08</th> <th>OUT/08</th> <th>NOV/08</th> <th>DEZ/08</th> <th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lig. Recebidas</td> <td>129.979</td> <td>115.552</td> <td>125.248</td> <td>123.341</td> <td>120.140</td> <td>130.485</td> <td>140.273</td> <td>127.448</td> <td>124.140</td> <td>140.923</td> <td>115.941</td> <td>108.616</td> <td>125.174</td> </tr> <tr> <td>Lig. Atendidas</td> <td>127.631</td> <td>114.077</td> <td>124.163</td> <td>122.398</td> <td>118.523</td> <td>128.855</td> <td>138.594</td> <td>125.306</td> <td>121.001</td> <td>137.926</td> <td>112.744</td> <td>104.205</td> <td>122.952</td> </tr> <tr> <td>Lig. Perdidas</td> <td>2.348</td> <td>1.475</td> <td>1.085</td> <td>943</td> <td>1.617</td> <td>1.630</td> <td>1.679</td> <td>2.142</td> <td>3.139</td> <td>2.997</td> <td>3.197</td> <td>4.411</td> <td>2.222</td> </tr> </tbody> </table>	Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.	Lig. Recebidas	129.979	115.552	125.248	123.341	120.140	130.485	140.273	127.448	124.140	140.923	115.941	108.616	125.174	Lig. Atendidas	127.631	114.077	124.163	122.398	118.523	128.855	138.594	125.306	121.001	137.926	112.744	104.205	122.952	Lig. Perdidas	2.348	1.475	1.085	943	1.617	1.630	1.679	2.142	3.139	2.997	3.197	4.411	2.222
Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.																																												
Lig. Recebidas	129.979	115.552	125.248	123.341	120.140	130.485	140.273	127.448	124.140	140.923	115.941	108.616	125.174																																												
Lig. Atendidas	127.631	114.077	124.163	122.398	118.523	128.855	138.594	125.306	121.001	137.926	112.744	104.205	122.952																																												
Lig. Perdidas	2.348	1.475	1.085	943	1.617	1.630	1.679	2.142	3.139	2.997	3.197	4.411	2.222																																												
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>MÉDIA LIG. REALIZADAS (2008)</th> <th>248.126</th> </tr> <tr> <th>MÉDIA LIG. PERDIDAS (2008)</th> <th>2.222</th> </tr> </thead> </table>	MÉDIA LIG. REALIZADAS (2008)	248.126	MÉDIA LIG. PERDIDAS (2008)	2.222																																																				
MÉDIA LIG. REALIZADAS (2008)	248.126																																																								
MÉDIA LIG. PERDIDAS (2008)	2.222																																																								
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA LIGAÇÕES TELEFÔNICAS - DETEL</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>LIGAÇÕES TELEFÔNICAS - DETEL</p> </div> </div>																																																								
ANÁLISE DE DADOS :	Nota-se no gráfico acima um aumento das ligações perdidas nos meses de novembro e dezembro.																																																								
AÇÕES GERENCIAIS :	Requer uma ação gerencial e um acompanhamento diário.																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL</td> <td style="width: 40%;">Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI</td> <td style="width: 20%;">Data: 07/01/09</td> </tr> </table>		Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI	Data: 07/01/09																																																					
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI	Data: 07/01/09																																																							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.8 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL												
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA													
INDICADOR	ID.P.1.6.3 - Tempo Médio de Atendimento das OS de emergência													
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a eficiência e eficácia do atendimento às OS													
FÓRMULA	(? de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos) / (? de OS de emergência atendidas)													
ORIGEM DOS DADOS	Formulário DGSEI-020-01											SENTIDO DE MELHORIA	Menor é Melhor (mM)	
META	Não Disponível (Em formação de série histórica)											UNIDADE DE MEDIDA	minutos	
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.
CAPITAIS		0:24:31	0:23:25	0:25:00	0:24:52	0:24:58	0:25:00	0:23:20	0:24:32	0:22:07	0:22:34	0:21:54	0:21:04	0:23:36
REGIONAIS		22:59:03	21:15:45	23:37:22	23:54:04	23:48:25	23:57:23	23:30:12	23:50:02	22:32:02	22:47:23	21:47:38	21:28:21	22:57:18
INTERIOR		46:39:54	44:25:28	47:14:15	47:03:25	46:28:42	47:41:12	43:35:26	45:47:11	45:55:16	45:58:34	44:56:37	44:43:09	45:52:26
RESULTADO NO PERÍODO														
TEMPO MÉDIO CAPITAIS (2008)	0:23:36	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">TEMPO MÉDIO ATEND. OS EMERGÊNCIA</p> <p style="text-align: center;">TEMPO MÉDIO CAPITAIS (2008) TEMPO MÉDIO REGIONAIS (2008) TEMPO MÉDIO INTERIOR (2008)</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p style="text-align: center;">TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DE OS DE EMERGÊNCIA</p> <p style="text-align: center;">■ CAPITAIS ■ REGIONAIS ■ INTERIOR</p> </div> </div>												
TEMPO MÉDIO REGIONAIS (2008)	22:57:18													
TEMPO MÉDIO INTERIOR (2008)	45:52:26													
ANÁLISE DE DADOS :	Nota-se no gráfico acima que os atendimentos emergenciais encontram-se estáveis, com variação proporcional à quantidade de situações emergenciais.													
AÇÕES GERENCIAIS :	Necessidade de ações gerenciais de acompanhamento para viabilizar a melhoria contínua.													
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL						Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI						Data: 07/01/09		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.9 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI / DETEL													
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		P.1.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações (ESTE INDICADOR ESTÁ SENDO UTILIZADO PARA ACOMPANHAMENTO)													
INDICADOR		ID.P.1.7.3 Tempo médio de espera para atendimento													
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar a eficiência no atendimento													
FÓRMULA		(? de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos) / (? de atendimentos realizados)													
ORIGEM DOS DADOS		Relatório da Central Telefônica										SENTIDO DE MELHORIA		Menor é Melhor (mM)	
META		< 0:00:05										UNIDADE DE MEDIDA		Segundos	
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.
Somatório Tmp Atendimento			893:48:03	831:08:37	987:01:57	994:08:30	916:11:04	901:47:55	1230:22:57	1001:56:02	1032:28:19	1037:16:57	875:52:14	825:26:25	960:37:25
Somatório Atendimentos			127.631	114.077	124.163	122.398	118.523	128.855	89.537	77.393	85.024	91.844	76.055	70.256	102.146
Tempo Médio de Espera			0:00:04	0:00:02	0:00:03	0:00:03	0:00:03	0:00:04	0:00:03	0:00:01	0:00:01	0:00:00	0:00:02	0:00:04	0:00:02
RESULTADO NO PERÍODO															
TEMPO MÉDIO GERAL (2008)		0:00:02													
TEMPO MÉDIO(META)		0:00:05													
ANÁLISE DE DADOS :		O Somatório Tmp reflete o tempo gasto a partir do momento que a ligação é atendida pela telefonista até a sua finalização. O somatório de atendimentos informa a quantidade de ligações atendidas pelas telefonistas no mês. O Tempo Médio de Espera mede o tempo que o usuário aguarda até receber o primeiro atendimento da telefonista. Podemos observar que o tempo médio de espera varia de acordo com o volume de atendimentos e que, apesar do grande volume obtido neste semestre, o indicador se manteve abaixo da meta.													
AÇÕES GERENCIAIS :		Este Indicador é de acompanhamento.													
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL							Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI					Data: 07/01/09			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

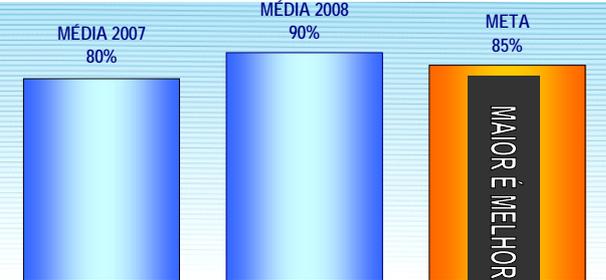
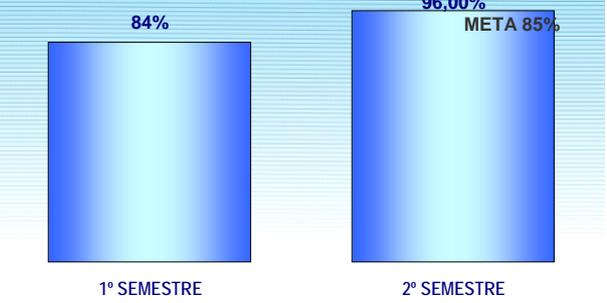
3.10 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES						
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI / DETEL						
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		P.1.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações						
INDICADOR		ID.P.1.7.1 Despesas com Telecomunicações sobre Despesa Total do PJERJ						
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o nível de investimentos em Telecomunicações						
FÓRMULA		[[\sum despesas com Telecomunicações] ÷ (\sum despesa total do PJERJ)] x 100						
ORIGEM DOS DADOS		DETEL/DEFIN			SENTIDO DE MELHORIA	Menor melhor		
META		Não Disponível (Em formação de série histórica)			UNIDADE DE MEDIDA	Valor gasto		
PERIODICIDADE		semestral						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		Mês		1º Sem/2007	2º Sem/2007	1º Sem/2008	2º Sem/2008	Md no Per.
Desp. Telecomunicações				R\$ 12.128.946,01	R\$ 12.141.043,70	R\$ 11.256.105,54	R\$ 11.726.813,12	R\$ 11.813.227,09
Desp. Total do PJERJ				R\$ 819.460.079,35	R\$ 883.829.828,20	R\$ 873.671.640,00	R\$ 858.987.182,52	R\$ 858.987.182,52
% Investimentos em Telecom.				1,48%	1,37%	1,29%	#DIV/0!	#DIV/0!
RESULTADO NO PERÍODO								
% no 1ºsem de 2008		1,29%		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>DESPESAS COM TELECOMUNICAÇÕES / DESPESA TOTAL PJERJ</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>DESPESAS COM TELECOMUNICAÇÕES SOBRE DESPESA TOTAL DO PJERJ</p> </div> </div>				
% em 2008		#DIV/0!						
META		N/D						
ANÁLISE DE DADOS:		<p>ATENÇÃO: Nota-se no gráfico acima que a partir do 1º semestre de 2008, com as medidas de economicidade empregadas pelo DETEL, o gasto com Telecomunicações, especialmente com telefonia, teve uma redução significativa de aproximadamente 0,8% em comparação ao 2º Semestre de 2007.</p> <p>OBS: Os dados referentes a DGPCF ainda não foram informados em razão desta Diretoria dispor de prazo superior para fechamento do RIGER.</p>						
AÇÕES GERENCIAIS:		Emitir memorandos, via e-mail, aos setores responsáveis (informar), oferecendo os serviços do DETEL para maior controle dos gastos, se for o caso, oferecer reestudos técnicos e de custos para sua adequação orçamentária, no sentido de reduzir ainda mais os custos com Telecomunicações.						
Responsável pela emissão do relatório:		DETEL						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.11 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)

 DGSEI DESEP	MONITORAMENTO DE INDICADOR		
	ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO
	DESEP	DESEMPENHO	2º SEMESTRE 2008
INDICADOR		PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.
Grau de satisfação do usuário		RAD-DGSEI-027 - Gerir o Departamento de Segurança Patrimonial	DESEP
FINALIDADE DO INDICADOR		FÓRMULA	PERIODICIDADE
Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço		[(?% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário do Serviço dos Sindicantes)]	Semestral
META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS
Pelo menos 85% de Ótimo + Bom	Percentual	Maior é melhor (MM)	Pesquisa de Satisfação do Usuários
PERÍODO ATUAL			
1º SEMESTRE		2º SEMESTRE	
84%		96,00%	
EVOLUÇÃO DO ÍNDICADOR			
MÉDIA 2007	MÉDIA 2008	META	
79,7%	90%	85%	
GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COMPARATIVO DE MÉDIA 		GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2008 	
ANÁLISE DE DADOS			
A meta estabelecida foi alcançada com êxito			
AÇÕES GERENCIAIS			
Manter o acompanhamento do indicador			

EMITIDO POR: DESEP

APROVADO POR: DGSEI

DATA: 09/01/09



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.12 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)

MONITORAMENTO DE INDICADOR												
DGSEI DESEP	ÁREA				TIPO DE INDICADOR				PERÍODO			
	DESEP/DIVPA				DESEMPENHO				2º SEMESTRE 2008			
INDICADOR				PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO				U.O.				
Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (5min.)				RAD-DGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ				DESEP/DIVPA				
FINALIDADE DO INDICADOR				FÓRMULA				PERIODICIDADE				
Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade				Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos				Mensal				
META			UNIDADE DE MEDIDA			SENTIDO DE MELHORIA			ORIGEM DOS DADOS			
79,23%			Percentual			Maior é melhor (MM)			FRM-DGSEI-008-07			
PERÍODO ATUAL												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
71,43%	80,00%	69,57%	71,43%	77,78%	80,24%	83,15%	82,58%	80,00%	82,58%	83,15%	81,81%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR												
MÉDIA 2007				MÉDIA 2008				META				
78,00%				78,64%				79,23%				
PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (5MIN.) COMPARATIVO DE MÉDIA						PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (5MIN.) GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2008						
<p>MÉDIA 2007: 78,00%</p> <p>MÉDIA 2008: 78,64%</p> <p>META: 79,23%</p>						<p>JAN: 71% FEV: 80% MAR: 70% ABR: 71% MAI: 78% JUN: 80% JUL: 83% AGO: 83% SET: 80% OUT: 83% NOV: 83% DEZ: 82%</p>						
ANÁLISE DE DADOS												
A meta estabelecida foi alcançada com êxito												
AÇÕES GERENCIAIS												
Manter o acompanhamento do indicador												

EMITIDO POR: DESEP

APROVADO POR: DGSEI

DATA: 09/01/09



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.13 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)

 DGSEI DESEP	MONITORAMENTO DE INDICADOR											
	ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO									
	DESEP/DISEC	DESEMPENHO	DEZEMBRO/2008									
INDICADOR		PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.									
Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (10min.)		RAD-DGSEI-003 - Controlar presos em dependências do PJER.	DESEP/DISEC									
FINALIDADE DO INDICADOR		FÓRMULA	PERIODICIDADE									
Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade		Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos	Mensal									
META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS									
34,50%	Percentual	Maior é melhor (MM)	FRM-DGSEI-003-02									
PERÍODO ATUAL												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
49,1%	26,7%	24,7%	32,2%	39,3%	39,1%	30,3%	37,3%	47,4%	36,4%	34,6%	34,8%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR												
MÉDIA 2007				MÉDIA 2008				META				
23,76%				35,99%				34,50%				
PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (10MIN.) COMPARATIVO DE MÉDIA						PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (10MIN.) GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2008						
<p>MÉDIA 2007: 23,76%</p> <p>MÉDIA 2008: 35,99%</p> <p>META: 34,50%</p>						<p>JAN: 49% FEV: 27% MAR: 25% ABR: 32% MAI: 39% JUN: 39% JUL: 30% AGO: 37% SET: 47% OUT: 36% NOV: 35% DEZ: 35%</p> <p>META: 34,50%</p>						
ANÁLISE DE DADOS												
ESTÁ SENDO MANTIDO O TEMPO DE ATENDIMENTO DENTRO DO PROPOSTO.												
AÇÕES GERENCIAIS												
NÃO HÁ.												

EMITIDO POR: DESEP/DISEC

APROVADO POR: DGSEI

DATA: 29/12/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.14 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)

 DGSEI DESEP	MONITORAMENTO DE INDICADOR											
	ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO									
	DESEP/DICIN	DESEMPENHO	DEZEMBRO/2008									
INDICADOR	PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO		U.O.									
Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (3min.)	RAD-DGSEI-005 - Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ		DESEP/DICIN									
FINALIDADE DO INDICADOR		FÓRMULA	PERIODICIDADE									
Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade		Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos	Mensal									
META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS									
98,22%	Percentual	Maior é melhor (MM)	Relatório de Atendimento a Ocorrências									
PERÍODO ATUAL												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
94,12%	94,74%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,30%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR												
MÉDIA 2007				MÉDIA 2008				META				
NÃO MEDIDO				98,76%				98,22%				
PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.)						PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.)						
COMPARATIVO DE MÉDIA						GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2008						
<p>MÉDIA 2007: 0,00% MÉDIA 2008: 98,76% META: 98,22%</p>						<p>JAN: 94% FEV: 95% MAR: 100% ABR: 100% MAI: 100% JUN: 100% JUL: 96% AGO: 100% SET: 100% OUT: 100% NOV: 100% DEZ: 100%</p>						
ANÁLISE DE DADOS												
Média permanece acima da meta												
AÇÕES GERENCIAIS												
Manter o acompanhamento dos indicadores												
EMITIDO POR: DESEP				APROVADO POR: DGSEI				DATA: 09/01/09				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.15 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)

 DGSEI DESEP	MONITORAMENTO DE INDICADOR											
	ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO									
	DESEP/DICIN	DESEMPENHO	DEZEMBRO/2008									
INDICADOR		PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.									
Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (3min.)		RAD-DGSEI-007 - Prevenir e Combater Incêndio	DESEP/DICIN									
FINALIDADE DO INDICADOR		FÓRMULA	PERIODICIDADE									
Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade		Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos	Mensal									
META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS									
96,25%	Percentual	Maior é melhor (MM)	Relatório de Atendimento a Ocorrências									
PERÍODO ATUAL												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
92,86%	95,65%	92,59%	95,45%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR												
MÉDIA 2007				MÉDIA 2008				META				
NÃO MEDIDO				98,05%				96,25%				
PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.)						PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.)						
COMPARATIVO DE MÉDIA						GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2008						
<p>MÉDIA 2007: 0,00%</p> <p>MÉDIA 2008: 98,05%</p> <p>META: 96,25%</p>						<p>JAN: 93%</p> <p>FEV: 96%</p> <p>MAR: 93%</p> <p>ABR: 95%</p> <p>MAI: 100%</p> <p>JUN: 100%</p> <p>JUL: 100%</p> <p>AGO: 100%</p> <p>SET: 100%</p> <p>OUT: 100%</p> <p>NOV: 100%</p> <p>DEZ: 100%</p>						
ANÁLISE DE DADOS												
Média permanece acima da meta												
AÇÕES GERENCIAIS												
Manter o acompanhamento dos indicadores												
EMITIDO POR: DESEP				APROVADO POR: DGSEI				DATA: 09/01/09				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

4.1.1 Quadro de Pessoal (data base: dezembro/2008)

Unidade	Servidor	Policial/Bombeiro	Terceirizado	Total Geral
DIATC	-	47	01	48
DESIN	-	06	01	07
DIEVE	01	03	01	05
DESEP	32	03	02	37
DIVPA	11	-	-	11
DISEC	-	63	01	64
DICIN	-	21	24	45
DETEL	03	-	238	241
GABSEI	-	13	02	15
DGSEI	-	05	-	05
Total	47	161	270	478

Fonte: Relações Departamentos e Gabinete

4.1.2 Capacitação

O Gabinete da DGSEI está dando continuidade aos levantamentos necessários à consolidação das informações referentes ao treinamento dos servidores de cada Departamento objetivando centralizar e monitorar as ações de capacitação, a fim de aperfeiçoar a grade de treinamento dos seus colaboradores, tanto no que se refere à carga horária, como aos temas abordados.



4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

Os sistemas e os equipamentos disponíveis têm atendido em partes às necessidades da DGSEI, observadas as limitações concernentes à defasagem de configuração das máquinas.

No que se refere, especificamente, aos Sistemas e Equipamentos para o DETEL, foi solicitado à DGTEC um Sistema de Abertura e Controle de Ordens de Serviço no ano de 2005, conforme consta nos autos do processo administrativo 2005-037735.

Segundo a própria DGTEC, o Sistema estaria em funcionamento em maio de 2008, o que não ocorreu até o fechamento deste relatório.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

4.3.1 Instalações

A mudança prevista das instalações da Diretoria Geral e do Centro do Controle de Gerenciamento de Crises para o 11º andar foi prejudicada, devido a sua retirada do cronograma de obras do PJERJ.

No que se refere às instalações do DETEL, há necessidade de ampliação do espaço físico para adequada acomodação dos funcionários e para o bom andamento dos serviços, de modo que atenda os padrões mínimos necessários.

4.3.2 Materiais de Consumo

O fornecimento de materiais de consumo tem atendido às necessidades da Diretoria Geral.

4.3.3 Materiais Permanentes

O fornecimento de materiais permanentes tem atendido às necessidades da Diretoria Geral.

4.3.4 Segurança

Não foram verificados aspectos relevantes para a abordagem do assunto-título.



4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

No segundo semestre de 2008 foram implementadas 11 (onze) e revisadas 11 (onze) rotinas administrativas, assim como foram implementados 6 (seis) formulários e revisadas 6 (seis).

Faz parte do planejamento da DGSEI dar continuidade à publicação de 1 (uma) rotina administrativa no primeiro semestre de 2009.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

Não foram verificados aspectos relevantes para abordagem do assunto-título.

4.6 Atividades Complementares

Não foram verificados aspectos relevantes para abordagem do assunto-título.

4 AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DGSEI	DESEP	DETEL
INTERNA	01	03	01
EXTERNA	-	02	-
SUPERVISÃO	-	01	-

Fonte: RELAÇÃO GABSEI

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

7 ANEXOS

7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

(DGSEI)			
MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.18 Prover Segurança Institucional	ID.18.1 Quantidade de pessoas circulantes ID.18.2 Eficácia da DGSEI (grau no qual as finalidades institucionais são alcançadas) ID.18.3 Despesa da DGSEI	P.18.1 Realizar a Segurança Patrimonial	ID.18.1.1 Quantidade de ocorrências com vítimas (mensal e anual) ID.18.1.2 Quantidade de ocorrência sem vítimas (mensal e anual) ID.18.1.3 Quantidade de pessoas circulantes (mensal e anual)
		P.18.2 Realizar o Controle de Presos	ID.18.2.1 Fluxo de movimentação de carceragem (quantidade) ID.18.2.2 Distribuição semanal da movimentação ID.P.1.2.3 Quantidade de ocorrências
		P.18.3 Prevenir e Atender a Situações de Emergência	ID.18.3.1 Tempo médio de reação às situações de emergência ID.18.3.2 Eficácia da reação (preservação da integridade) / (casos)
		P.18.4 Realizar a Segurança Institucional	ID.18.4.1 Tempo médio de reação ao atendimento ID.P.1.4.2 Eficácia do atendimento (preservação da integridade) / (casos)
		P.18.5 Realizar a Segurança Pessoal de Magistrados e Servidores	ID.18.5.1 Tempo médio de reação às solicitações de magistrados e servidores ID.18.5.2 Grau de Eficácia do atendimento
		P.18.6 Realizar Projetos e Suporte de Tecnologia em Segurança	ID.18.6.1 Quantidade de Projetos concluídos no prazo ID.18.6.2 Quantidade de OS atendidas ID.18.6.3 Tempo médio de atendimento de OS
		P.18.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações	ID.18.7.1 Despesas com telecomunicações ID.18.7.2 Quantidade de Ligações atendidas ID.18.7.3 Tempo médio de espera para atendimento