



---

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais**  
**Setorial Anual**

---

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

**2009**

|   |   |   |                         |
|---|---|---|-------------------------|
|  | <b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL</b> |   |                         |
|   | Unidade Organizacional:<br>DGSEI                          | Aprovado por:<br>Diretor Geral da Diretoria de<br>Segurança~Institucional | Período:<br>Ano de 2009 |

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

## SUMÁRIO

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1    | RESUMO EXECUTIVO .....   | 3  |
| 2    | AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica .....                                | 4  |
| 2.1  | Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....                       | 4  |
| 2.2  | Objetivos Estratégicos .....   | 4  |
| 3    | AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....                                 | 6  |
| 3.1  | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESIN/DIEVE)..... | 6  |
| 3.2  | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL) .....      | 9  |
| 3.15 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP) .....      | 15 |
| 4    | GESTÃO DOS RECURSOS.....   | 20 |
| 4.1  | Situação do Quadro de Pessoal .....                                  | 20 |
| 4.2  | Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação .....              | 21 |
| 4.3  | Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura .....                | 21 |
| 4.4  | Documentação e Informação (RAD e Registro) .....                     | 22 |
| 4.5  | Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades .....             | 22 |
| 4.6  | Atividades Complementares.....                                       | 22 |
| 5    | AUDITORIAS DE GESTÃO.....  | 22 |
| 6    | CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....                                      | 23 |
| 7    | ANEXOS.....  | 23 |
| 7.1  | Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores.....                   | 23 |



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 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 janeiro e o mês de dezembro de 2009.

É importante observar o esforço que a DGSEI está realizando para implementar as ferramentas da Gestão da Qualidade e os resultados que obteve no ano de 2009.

No que diz respeito à gestão estratégica, a DGSEI previu para o ano de 2009 a realização de 05 Objetivos Estratégicos, cujo cumprimento de metas ficou prejudicado em decorrência de ações gerenciais da Alta Administração do PJERJ previstas para o ano de 2009.

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 algumas metas foram recentemente estabelecidas, 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 revisou 30 rotinas administrativas e formulários, assim como recebeu o apoio do DEGEA na gestão do seu arquivo corrente.

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

A DGSEI passou por 06 (seis) 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.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 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 2009 - 2010, Objetivos Estratégicos a partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ.

##### 2.2.1 Avaliação dos Objetivos do Biênio 2009-2010

O quadro seguinte mostra os objetivos estratégicos para o período estabelecido.

| TEMA              | UO AFETA AO OBJETIVO  | OBJETIVO   | DESCRIÇÃO  | PROJETOS (INICIALMENTE PROPOSTOS PELA UNIDADE)   |
|-------------------|-----------------------|--|--|--|
| GESTÃO DE PESSOAS | DGPES / EMERJ / DGSEI | DESENVOLVER CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES DOS MAGISTRADOS E SERVIDORES | Garantir que os Magistrados e Servidores possuam conhecimentos, habilidades e atitudes essenciais para o alcance dos objetivos | Implementação do Plano de Escape do Centro Administrativo do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (DGSEI) |



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| <b>TEMA</b>  | <b>UO AFETA AO OBJETIVO</b>          | <b>OBJETIVO</b>  | <b>DESCRIÇÃO</b>  | <b>PROJETOS (INICIALMENTE PROPOSTOS PELA UNIDADE)</b>   |
|--|--------------------------------------|--|---|---|
|  |                                      |  | estratégicos  |   |
| <b>INFRA-ESTRUTURA E TECNOLOGIA</b>  | <b>DGLOG / DGTEC / DGENG / DGSEI</b> | <b>GARANTIR A INFRA-ESTRUTURA APROPRIADA ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS</b> | Prover os recursos materiais e tecnológicos (instalações, mobiliários, equipamentos de informática) que permitam o bom                                    | <b>Atualização tecnológica em comunicação (Mídia Indoor) (DGSEI)</b>  |
|  |                                      |  | desempenho das Unidades do Judiciário, garantindo aos Magistrados e Servidores condições de saúde e segurança, além da proteção e manutenção dos sistemas | <b>Incremento das ações de segurança preventiva (DGSEI)</b>   |
|  |                                      |  |   | <b>Criação do Centro Integrado de Segurança do Poder Judiciário – CISPJ (DGSEI)</b>   |
|  |                                      |  |   | <b>Implantação do Sistema de controle de acesso em edificações do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (DGSEI)</b> |
| <b>Análise de Dados: Ainda não foram estabelecidas metas para os objetivos em função da aprovação dos projetos pelo Órgão Especial ter acontecido no final do ano.</b> |                                      |  |   |   |
| <b>Ações Gerenciais: Estabelecer metas para o ano de 2010.</b>   |                                      |  |   |   |



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

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

|   |      | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES  |        |        |        |        |  |        |                   |        |                       |                            |                          |            |              |
|---|------|---|--------|--------|--------|--------|--|--------|-------------------|--------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|------------|--------------|
|   |      | UNIDADE ORGANIZACIONAL  | DGSEI  |        |        |        |  |        |                   |        |                       |                            |                          |            |              |
| <b>PROCESSO DE TRABALHO</b>                               |      | <b>RAD-DGSEI-012 - Interagir com Órgãos Públicos</b>  |        |        |        |        |  |        |                   |        |                       |                            |                          |            |              |
| <b>INDICADOR</b>  |      | <b>Quantidade de Atendimentos Completados</b>   |        |        |        |        |  |        | <b>DESEMPENHO</b> |        | <b>ACOMPANHAMENTO</b> |                            | <b>X</b>                 |            |              |
| <b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>                            |      | Monitorar o número de Atendimentos Completados  |        |        |        |        |  |        |                   |        |                       |                            |                          |            |              |
| <b>FÓRMULA</b>  |      | Total de Solicitações de Magistrados com Atendimentos Completados no mês  |        |        |        |        |  |        |                   |        |                       |                            |                          |            |              |
| <b>ORIGEM DOS DADOS</b>                                   |      | FRM-DGSEI-012-1   |        |        |        |        |  |        |                   |        |                       | <b>SENTIDO DE MELHORIA</b> |                          | Mm         |              |
| <b>META</b>   |      | Não Aplicável   |        |        |        |        |  |        |                   |        |                       |                            | <b>UNIDADE DE MEDIDA</b> |            | Atendimentos |
| <b>PERIODICIDADE</b>                                      |      | Mensal  |        |        |        |        |  |        |                   |        |                       |                            |                          |            |              |
| <b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>                              | 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. |              |
|   | 2009 | JAN/09  | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09 | JUN/09   | JUL/09 | AGO/09            | SET/09 | OUT/09                | NOV/09                     | DEZ/09                   | Md no Per. |              |
| <b>RESULTADO NO PERÍODO</b>                               |      | 75  | 45     | 66     | 49     | 53     | 41   | 72     | 83                | 86     | 77                    | 31                         | 25                       | 58,6       |              |
|   |      | 51  | 52     | 62     | 62     | 53     | 41   | 78     | 77                | 54     | 20                    | 46                         | 15                       | 50,9       |              |
| <b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>                      | 58,6 | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA DE ATENDIMENTOS COMPLETADOS</b></p> <p>Nº DE ATENDIMENTOS</p> <p>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008): 58,6<br/>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009): 50,9<br/>META (= ou &gt; que): 0</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS COM ATENDIMENTOS COMPLETADOS</b></p> <p>Nº DE DIAS</p> <p>1: 72,00   2: 83,00   3: 86,00   4: 77,00   5: 31,00   6: 25,00   7: 51,00   8: 52,00   9: 62,00   10: 62,00   11: 53,00   12: 41,00</p> </div> </div> |        |        |        |        |  |        |                   |        |                       |                            |                          |            |              |
| <b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>                         | 50,9 |   |        |        |        |        |  |        |                   |        |                       |                            |                          |            |              |
| <b>META (= ou &gt; que)</b>                               | N/D  |   |        |        |        |        |  |        |                   |        |                       |                            |                          |            |              |
| <b>ANÁLISE DE DADOS:</b>                                  |      | Observa-se uma regularidade na quantidade de atendimentos completados no primeiro semestre de 2009.   |        |        |        |        |  |        |                   |        |                       |                            |                          |            |              |
| <b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>                                  |      | Gerencialmente não há ações a tomar com este indicador. Para o próximo semestre será verificada a possibilidade de alterar este indicador para analisar a média de solicitações relativa a quantidade de atendimentos completados.  |        |        |        |        |  |        |                   |        |                       |                            |                          |            |              |
| <b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DGSEI/GBSEI |      |   |        |        |        |        | <b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI |        |                   |        |                       | <b>Data:</b>               |                          |            |              |



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

|  |  | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES  |        |        |        |   |        |   |                   |        |        |                            |                       |            |
|--|--|---|--------|--------|--------|---|--------|---|-------------------|--------|--------|----------------------------|-----------------------|------------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL                       |  | DGSEI / DIEVE   |        |        |        |   |        |   |                   |        |        |                            |                       |            |
| <b>PROCESSO DE TRABALHO</b>                  |  | <b>RAD-DGSEI-012 - Interagir com Órgãos Públicos</b>  |        |        |        |   |        |   |                   |        |        |                            |                       |            |
| <b>INDICADOR</b>                             | <b>Tempo de Atendimento das Solicitações dos Magistrados</b> |   |        |        |        |   |        |   | <b>DESEMPENHO</b> |        | X      |                            | <b>ACOMPANHAMENTO</b> |            |
| <b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>               |  | Acompanhar o tempo médio de atendimento das solicitações dos Magistrados  |        |        |        |   |        |   |                   |        |        |                            |                       |            |
| <b>FÓRMULA</b>                               |  | $(\sum \text{ dias de processamento de todas solicitações atendidas no mês}) / (\text{Total de atendimentos realizados no mês})$  |        |        |        |   |        |   |                   |        |        |                            |                       |            |
| <b>ORIGEM DOS DADOS</b>                      |  | FRM-DGSEI-012-1   |        |        |        |   |        |   |                   |        |        | <b>SENTIDO DE MELHORIA</b> |                       | mM         |
| <b>META</b>                                  |  | < ou = a 10 dias  |        |        |        |   |        |   |                   |        |        | <b>UNIDADE DE MEDIDA</b>   |                       | dias       |
| <b>PERIODICIDADE</b>                         |  | Mensal  |        |        |        |   |        |   |                   |        |        |                            |                       |            |
| <b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>                 | 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. |
|  | 2009   | JAN/09  | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09                                      | JUN/09 | JUL/09  | AGO/09            | SET/09 | OUT/09 | NOV/09                     | DEZ/09                | Md no Per. |
| <b>RESULTADO NO PERÍODO</b>                  |  | 7   | 23     | 14     | 9      | 26  | 6      | 8   | 13                | 10     | 12     | 9                          | 4                     | 11,8       |
| <b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>         | 12,3   |   |        |        |        |   |        |   |                   |        |        |                            |                       |            |
| <b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>            | 11,8   |   |        |        |        |   |        |   |                   |        |        |                            |                       |            |
| <b>META (= ou &lt; que)</b>                  | 10   |   |        |        |        |   |        |   |                   |        |        |                            |                       |            |
|  |  | <b>MÉDIA DE DIAS DE PROCESSAMENTO DE SOLICITAÇÕES</b><br>   |        |        |        |   |        | <b>MÉDIA DE DIAS DE PROCESSAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS</b><br> |                   |        |        |                            |                       |            |
| <b>ANÁLISE DE DADOS:</b>                     |  | Verificamos que o tempo médio de atendimento às solicitações ficou acima da meta estipulada em 4 meses distintos devido principalmente, no que se refere a atendimentos no setor do DETRAN, em razão de problemas funcionais nos setores de agendamentos de vistorias de veículos e renovações de CNH. Cabe ressaltar que houve uma mudança no calendário anual de vistorias de veículos acarretando uma demanda muito grande, ocasionando tal resultado. Quanto às renovações de CNH pode relatar que por determinação deste setor no DETRAN houve mudanças internas de procedimentos que resultaram neste atraso. |        |        |        |   |        |   |                   |        |        |                            |                       |            |
| <b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>                     |  | Já foram feitas várias reclamações ao DETRAN solicitando soluções para os problemas.  |        |        |        |   |        |   |                   |        |        |                            |                       |            |
| Responsável pela emissão do relatório: DGSEI |  |   |        |        |        | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI |        |   |                   |        |        | Data:                      |                       |            |



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

|  |      | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES  |        |        |        |   |        |  |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
|--|------|---|--------|--------|--------|---|--------|--|--------|------------|--------|---------------------|--------|----------------|--|--|--|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL                             |      | DGSEI   |        |        |        |   |        |  |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
| <b>PROCESSO DE TRABALHO</b>                        |      | RAD-DGSEI-004 - Gerenciar Contingências   |        |        |        |   |        |  |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
| <b>INDICADOR</b>                                   |      | Tempo Médio de Início de Atendimento  |        |        |        |   |        |  |        | DESEMPENHO |        | X                   |        | ACOMPANHAMENTO |  |  |  |
| <b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>                     |      | Acompanhar o tempo médio de atendimento das solicitações  |        |        |        |   |        |  |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
| <b>FÓRMULA</b>                                     |      | $(\sum \text{ de minutos decorridos entre a solicitação e a primeira providência}) / (\text{Total de contingências realizadas no mês})$   |        |        |        |   |        |  |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
| <b>ORIGEM DOS DADOS</b>                            |      | FRM-DGSEI-004-01  |        |        |        |   |        |  |        |            |        | SENTIDO DE MELHORIA |        | mM             |  |  |  |
| <b>META</b>  |      | A definir   |        |        |        |   |        |  |        |            |        | UNIDADE DE MEDIDA   |        | minutos        |  |  |  |
| <b>PERIODICIDADE</b>                               |      | Mensal  |        |        |        |   |        |  |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
| <b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>                       | 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.     |  |  |  |
|  | 2009 | JAN/09  | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09                                      | JUN/09 | JUL/09   | AGO/09 | SET/09     | OUT/09 | NOV/09              | DEZ/09 | Md no Per.     |  |  |  |
| <b>RESULTADO NO PERÍODO</b>                        |      |   |        |        |        |   |        |  |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
| <b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>               |      | 0:16:03   |        |        |        |   |        |  |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
| <b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>                  |      | 0:08:44   |        |        |        |   |        |  |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
| <b>META (= ou &lt; que)</b>                        |      |   |        |        |        |   |        |  |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
|  |      | <p style="font-size: small;">MÉDIA DO TEMPO ENTRE CHAMADO E PROVIDÊNCIA</p> <p style="font-size: x-small;">Nº DE MINUTOS</p> <p style="font-size: x-small;">MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)    MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)    META (= ou &lt; que)</p> |        |        |        |   |        | <p style="font-size: small;">TEMPO DECORRIDO ENTRE A SOLICITAÇÃO E A 1ª PROVIDÊNCIA</p> <p style="font-size: x-small;">Nº DE MINUTOS</p> <p style="font-size: x-small;">JAN/09    FEV/09    MAR/09    ABR/09    MAI/09    JUN/09    JUL/09    AGO/09    SET/09    OUT/09    NOV/09    DEZ/09</p> |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
| <b>ANÁLISE DE DADOS:</b>                           |      | Foi observado que a média do período ficou em 10 minutos, possibilitando assim estabelecer uma meta a partir da média dos períodos analisados que será de 15 minutos.   |        |        |        |   |        |  |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
| <b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>                           |      | Orientar e monitorar os funcionários do setor para manter o indicador dentro da meta estipulada durante o próximo semestre.   |        |        |        |   |        |  |        |            |        |                     |        |                |  |  |  |
| Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/GBSEI |      |   |        |        |        | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI |        |  |        |            |        | Data:               |        |                |  |  |  |



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

| UNIDADE ORGANIZACIONAL                              |   | FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES  |  |                    |                            |                     |
|---|---|---|--|--------------------|----------------------------|---------------------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL                              |   | DGSEI / DETEL   |  |                    |                            |                     |
| <b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> |   | <b>P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA</b>  |  |                    |                            |                     |
| <b>INDICADOR</b>                                    |   | <b>ID.P.1.6.1 - Projetos Concluídos no Prazo</b>  |  |                    |                            |                     |
| <b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>                      |   | Acompanhar o desenvolvimento e implementação dos Projetos   |  |                    |                            |                     |
| <b>FÓRMULA</b>                                      |   | $(\sum \text{ de projetos concluídos no prazo}) / (\sum \text{ de projetos concluídos no período})$   |  |                    |                            |                     |
| <b>ORIGEM DOS DADOS</b>                             |   | Formulário DGSEI - 020-01   |  |                    | <b>SENTIDO DE MELHORIA</b> | Maior é Melhor (MM) |
| <b>META</b>   |   | <b>80%</b>  |  |                    | <b>UNIDADE DE MEDIDA</b>   | Nº de projetos      |
| <b>PERIODICIDADE</b>                                |   | semestral   |  |                    |                            |                     |
| <b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>                        | <b>Mês</b>  | <b>1º Sem/2008</b>  | <b>2º Sem/2008</b>                                 | <b>1º Sem/2009</b> | <b>2º Sem/2009</b>         | <b>Md no Per.</b>   |
| P. CONCLUÍDOS NO PRAZO                              |   | 25  | 28   | 12                 | 5                          | 18                  |
| PROJETOS PLANEJADOS                                 |   | 54  | 47   | 12                 | 3                          | 29                  |
| % EFICÁCIA  |   | 46,30%  | 59,57%   | 100,00%            | 166,67%                    | 53%                 |
| <b>RESULTADO NO PERÍODO</b>                         |   |   |  |                    |                            |                     |
| <b>GRAU EFICÁCIA 1ºs 2009</b>                       | 100%  | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS - DETEL</b></p> <p>GRAU EFICÁCIA 1ºs 2009: 100%<br/>GRAU DE EFICÁCIA (2008/2009): 53%<br/>META: 80%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS - DETEL</b></p> <p>1º Sem/2008: 46,30%<br/>2º Sem/2008: 59,57%<br/>1º Sem/2009: 100,00%<br/>2º Sem/2009: 166,67%</p> </div> </div> |  |                    |                            |                     |
| <b>GRAU DE EFICÁCIA (2008/2009)</b>                 | 53%   |   |  |                    |                            |                     |
| <b>META</b>   | 80%   |   |  |                    |                            |                     |
| <b>ANÁLISE DE DADOS:</b>                            | Houve diminuição na quantidade de projetos planejados em razão da quantidade reduzida de pessoal para execução de projetos. A maior parte da equipe técnica esta sendo utilizada para atender o aumento da demanda de reparos e manutenções. Mesmo assim, ainda foi possível executar os projetos planejados. |   |  |                    |                            |                     |
| <b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>                            | Analisar a viabilidade de aumentar a quantidade de projetos para o ano de 2010.   |   |  |                    |                            |                     |
| <b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DETEL |   |   | <b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI |                    |                            | <b>Data:</b>        |



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

|  |  | FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES  |               |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
|--|--|---|---------------|--------|--------|---|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------|---------------------|------------|--|
|  |  | UNIDADE ORGANIZACIONAL  | DGSEI / DETEL |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA  |   |               |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
| INDICADOR                                    | ID.P.1.6.2 - Quantidades de OS atendidas   |   |               |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
| FINALIDADE DO INDICADOR                      | Acompanhar o atendimento de OS   |   |               |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
| FÓRMULA                                      | $(\sum \text{ de OS eletrônicas}) / (\sum \text{ de OS telefônicas})$  |   |               |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
| ORIGEM DOS DADOS                             | Formulário DGSEI - 020-01  |   |               |        |        |   |        |        |        |        |        | SENTIDO DE MELHORIA | Maior é Melhor (MM) |            |  |
| META   | Não Disponível (em formação de série histórica)  |   |               |        |        |   |        |        |        |        |        | UNIDADE DE MEDIDA   | Nº de OS            |            |  |
| PERIODICIDADE                                | Mensal   |   |               |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR                        | Mês  | JAN/09  | FEV/09        | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09                                      | JUN/09 | JUL/08 | AGO/09 | SET/09 | OUT/09 | NOV/09              | DEZ/09              | Md no Per. |  |
| OS Eletrônicas                               |  | 641   | 600           | 921    | 428    | 654   | 741    | 699    | 743    | 730    | 619    | 786                 | 335                 | 658        |  |
| OS Telefônicas                               |  | 1.297   | 1.475         | 1.831  | 1.382  | 1.897                                       | 1.375  | 2.030  | 1.992  | 1.539  | 1.706  | 1.379               | 881                 | 1.565      |  |
| TOTAL de OS                                  |  | 1.938   | 2.075         | 2.752  | 1.810  | 2.551                                       | 2.116  | 2.729  | 2.735  | 2.269  | 2.325  | 2.165               | 1.216               | 2.223      |  |
| <b>RESULTADO NO PERÍODO</b>                  |  |   |               |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
| MÉDIA OS ELETRÔNICAS (2009)                  | 658  | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA OS ATENDIDAS - DETEL</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ATENDIMENTO DE OS - DETEL</p> </div> </div> |               |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
| MÉDIA OS TELEFÔNICAS (2009)                  | 1.565  |   |               |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
| MÉDIA TOTAL DE OS (2009)                     | 2.223  |   |               |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
| <b>ANÁLISE DE DADOS:</b>                     | Nota-se no gráfico acima uma irregularidade nas solicitações de serviço.   |   |               |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
| <b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>                     | Verificar a possibilidade de disponibilizar equipe técnica nos meses de menor demanda para execução de novos projetos. |   |               |        |        |   |        |        |        |        |        |                     |                     |            |  |
| Responsável pela emissão do relatório: DETEL |  |   |               |        |        | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI |        |        |        |        |        | Data:               |                     |            |  |



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES  |  |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
|---|--|-----------|----------|-----------|----------|--------|---------|----------|----------|--------|---------|------------|----------|------------|----------|----------|----------|---------|---------|----------|----------|--------|---------|----------|----------|--|---------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|--|--|--|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|--|--|--|--|--|----------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL  | DGSEI / DETEL  |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>   | <b>P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA</b>   |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>INDICADOR</b>  | <b>ID.P.1.6.3 - Tempo Médio de Atendimento das OS</b>  |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>  | Monitorar a eficiência e eficácia do atendimento às OS   |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>FÓRMULA</b>  | $(\sum \text{ de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos}) / (\sum \text{ de OS atendidas})$  |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>ORIGEM DOS DADOS</b>   | Formulário DGSEI-020-01  |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>META</b>   | <b>Não Disponível (Em formação de série histórica)</b>   |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>PERIODICIDADE</b>  | Mensal   |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>  |  |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| Mês   | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN/09</th> <th>FEV/09</th> <th>MAR/09</th> <th>ABR/09</th> <th>MAI/09</th> <th>JUN/09</th> <th>JUL/09</th> <th>AGO/09</th> <th>SET/09</th> <th>OUT/09</th> <th>NOV/09</th> <th>DEZ/09</th> <th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">CAPITAIS</td> <td style="text-align: center;">0:38:00</td> <td style="text-align: center;">0:39:00</td> <td style="text-align: center;">0:45:00</td> <td style="text-align: center;">0:37:00</td> <td style="text-align: center;">0:43:00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">0:40:24</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">REGIONAIS</td> <td style="text-align: center;">43:15:00</td> <td style="text-align: center;">44:32:00</td> <td style="text-align: center;">52:46:00</td> <td style="text-align: center;">42:11:00</td> <td style="text-align: center;">50:09:00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">46:34:36</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">INTERIOR</td> <td style="text-align: center;">68:22:00</td> <td style="text-align: center;">68:55:00</td> <td style="text-align: center;">75:27:00</td> <td style="text-align: center;">65:02:00</td> <td style="text-align: center;">73:44:00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">70:18:00</td> </tr> </tbody> </table> | JAN/09    | FEV/09   | MAR/09    | ABR/09   | MAI/09 | JUN/09  | JUL/09   | AGO/09   | SET/09 | OUT/09  | NOV/09     | DEZ/09   | Md no Per. | CAPITAIS | 0:38:00  | 0:39:00  | 0:45:00 | 0:37:00 | 0:43:00  |          |        |         |          |          |  | 0:40:24 | REGIONAIS | 43:15:00 | 44:32:00 | 52:46:00 | 42:11:00 | 50:09:00 |  |  |  |  |  |  | 46:34:36 | INTERIOR | 68:22:00 | 68:55:00 | 75:27:00 | 65:02:00 | 73:44:00 |  |  |  |  |  |  | 70:18:00 |
| JAN/09  | FEV/09   | MAR/09    | ABR/09   | MAI/09    | JUN/09   | JUL/09 | AGO/09  | SET/09   | OUT/09   | NOV/09 | DEZ/09  | Md no Per. |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| CAPITAIS  | 0:38:00  | 0:39:00   | 0:45:00  | 0:37:00   | 0:43:00  |        |         |          |          |        |         | 0:40:24    |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| REGIONAIS   | 43:15:00   | 44:32:00  | 52:46:00 | 42:11:00  | 50:09:00 |        |         |          |          |        |         | 46:34:36   |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| INTERIOR  | 68:22:00   | 68:55:00  | 75:27:00 | 65:02:00  | 73:44:00 |        |         |          |          |        |         | 70:18:00   |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>RESULTADO NO PERÍODO</b>   | <b>TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO</b>  |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>TEMPO MÉDIO CAPITAIS (2009)</b>  | 0:40:24  |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>TEMPO MÉDIO REGIONAIS (2009)</b>   | 46:34:36   |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>TEMPO MÉDIO INTERIOR (2009)</b>  | 70:18:00   |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <caption>TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (Dados do Gráfico)</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Capitais</th> <th>Regionais</th> <th>Interior</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JAN/09</td> <td>0:38:00</td> <td>43:15:00</td> <td>68:22:00</td> </tr> <tr> <td>FEV/09</td> <td>0:39:00</td> <td>44:32:00</td> <td>68:55:00</td> </tr> <tr> <td>MAR/09</td> <td>0:45:00</td> <td>52:46:00</td> <td>75:27:00</td> </tr> <tr> <td>ABR/09</td> <td>0:37:00</td> <td>42:11:00</td> <td>65:02:00</td> </tr> <tr> <td>MAI/09</td> <td>0:43:00</td> <td>50:09:00</td> <td>73:44:00</td> </tr> </tbody> </table> |  | Mês       | Capitais | Regionais | Interior | JAN/09 | 0:38:00 | 43:15:00 | 68:22:00 | FEV/09 | 0:39:00 | 44:32:00   | 68:55:00 | MAR/09     | 0:45:00  | 52:46:00 | 75:27:00 | ABR/09  | 0:37:00 | 42:11:00 | 65:02:00 | MAI/09 | 0:43:00 | 50:09:00 | 73:44:00 |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| Mês   | Capitais   | Regionais | Interior |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| JAN/09  | 0:38:00  | 43:15:00  | 68:22:00 |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| FEV/09  | 0:39:00  | 44:32:00  | 68:55:00 |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| MAR/09  | 0:45:00  | 52:46:00  | 75:27:00 |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| ABR/09  | 0:37:00  | 42:11:00  | 65:02:00 |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| MAI/09  | 0:43:00  | 50:09:00  | 73:44:00 |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>ANÁLISE DE DADOS:</b>  | Observa-se que o tempo de atendimento às solicitações tem variado proporcionalmente à quantidade de serviços executados.   |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>  | Analisar série histórica de dados para estabelecer meta.   |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DETEL   | <b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI   |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>Data:</b>  |  |           |          |           |          |        |         |          |          |        |         |            |          |            |          |          |          |         |         |          |          |        |         |          |          |  |         |           |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |  |          |



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

|  |   |               |
|--|---|---------------|
|  | <b>FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b> |               |
|  | UNIDADE ORGANIZACIONAL                              | DGSEI / DETEL |

|  |  |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                     |                       |            |
|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------------------|-----------------------|------------|
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | GERENCIAR RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES   |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                     |                       |            |
| INDICADOR                                    | IDF.P.1.7.2 - Ligações Telefônicas Atendidas   |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                     |                       |            |
| FINALIDADE DO INDICADOR                      | Acompanhar a eficiência do sistema telefônico  |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                     |                       |            |
| FÓRMULA                                      | [( $\sum$ de ligações recebidas) + ( $\sum$ ligações atendidas)] e ( $\sum$ ligações perdidas) |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                     |                       |            |
| ORIGEM DOS DADOS                             | Relatório da Central Telefônica  |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | SENTIDO DE MELHORIA | Nominal é Melhor (nM) |            |
| META   | NA (não-aplicável)   |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | UNIDADE DE MEDIDA   | Nº de ligações        |            |
| PERIODICIDADE                                | Mensal   |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                     |                       |            |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR                        | Mês  | JAN/09  | FEV/09  | MAR/09  | ABR/09  | MAI/09  | JUN/09  | JUL/08  | AGO/09  | SET/09  | OUT/09  | NOV/09              | DEZ/09                | Md no Per. |
| Lig. Recebidas                               |  | 105.724 | 110.835 | 136.131 | 116.006 | 123.388 | 117.971 | 128.286 | 134.630 | 130.938 | 127.838 | 125.633             | 110.165               | 122.295    |
| Lig. Atendidas                               |  | 101.697 | 107.412 | 132.024 | 111.460 | 119.231 | 115.413 | 123.834 | 131.206 | 129.338 | 126.930 | 124.014             | 107.538               | 119.175    |
| Lig. Perdidas                                |  | 4.027   | 3.423   | 4.107   | 4.546   | 4.157   | 2.558   | 4.452   | 3.424   | 1.600   | 908     | 1.619               | 2.627                 | 3.121      |

|                              |         |
|------------------------------|---------|
| <b>RESULTADO NO PERÍODO</b>  |         |
| MÉDIA LIG. REALIZADAS (2009) | 241.470 |
| MÉDIA LIG. PERDIDAS (2009)   | 3.121   |



|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>ANÁLISE DE DADOS:</b> | É possível observar que após a visita técnica solicitada em decorrência da análise dos dados do primeiro semestre de 2009, houve uma redução considerável na quantidade de ligações perdidas a partir de junho de 2009.   |
| <b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> | Foram solicitadas visitas técnicas da NEC, empresa responsável pelo sistema, que fez algumas atualizações no decorrer do segundo semestre e corrigiu alguns problemas, porém ainda observamos incompatibilidades no sistema, que ainda se encontra em manutenção. |

|  |   |       |
|--|---|-------|
| Responsável pela emissão do relatório: DETEL | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI | Data: |
|--|---|-------|



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES        |  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|---|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------|------------|---------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL                              | <b>DGSEI / DETEL</b>   |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> | <b>P.1.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações (ESTE INDICADOR ESTÁ SENDO UTILIZADO PARA ACOMPANHAMENTO)</b>  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>INDICADOR</b>                                    | <b>ID.P.1.7.3 Tempo médio de espera para atendimento</b>   |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>                      | Monitorar a eficiência no atendimento  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>FÓRMULA</b>                                      | $(\sum \text{ de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos}) / (\sum \text{ de atendimentos realizados})$   |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>ORIGEM DOS DADOS</b>                             | Relatório da Central Telefônica  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>META</b>   | <b>&lt; 0:00:05</b>  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>PERIODICIDADE</b>                                | Mensal   |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>                        | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>JAN/09</th> <th>FEV/09</th> <th>MAR/09</th> <th>ABR/09</th> <th>MAI/09</th> <th>JUN/09</th> <th>JUL/08</th> <th>AGO/09</th> <th>SET/09</th> <th>OUT/09</th> <th>NOV/09</th> <th>DEZ/09</th> <th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Somatório Tmp Atendimento</td> <td>1283:31:00</td> <td>1044:42:00</td> <td>1369:11:00</td> <td>1084:30:00</td> <td>1289:44:00</td> <td>1121:22:00</td> <td>1168:35:00</td> <td>1340:25:00</td> <td>1295:45:00</td> <td>1236:05:00</td> <td>1200:02:00</td> <td>1207:51:00</td> <td>1220:08:35</td> </tr> <tr> <td>Somatório Atendimentos</td> <td>101.697</td> <td>107.412</td> <td>132.024</td> <td>111.460</td> <td>119.231</td> <td>115.413</td> <td>123.834</td> <td>131.206</td> <td>129.338</td> <td>126.930</td> <td>125.633</td> <td>110.165</td> <td>119.529</td> </tr> <tr> <td>Tempo Médio de Espera</td> <td>0:00:03</td> <td>0:00:02</td> <td>0:00:02</td> <td>0:00:04</td> <td>0:00:03</td> <td>0:00:02</td> <td>0:00:03</td> <td>0:00:02</td> <td>0:00:02</td> <td>0:00:01</td> <td>0:00:01</td> <td>0:00:02</td> <td>0:00:02</td> </tr> </tbody> </table> | Mês        | JAN/09     | FEV/09     | MAR/09     | ABR/09     | MAI/09     | JUN/09     | JUL/08     | AGO/09     | SET/09     | OUT/09     | NOV/09     | DEZ/09 | Md no Per. | Somatório Tmp Atendimento | 1283:31:00 | 1044:42:00 | 1369:11:00 | 1084:30:00 | 1289:44:00 | 1121:22:00 | 1168:35:00 | 1340:25:00 | 1295:45:00 | 1236:05:00 | 1200:02:00 | 1207:51:00 | 1220:08:35 | Somatório Atendimentos | 101.697 | 107.412 | 132.024 | 111.460 | 119.231 | 115.413 | 123.834 | 131.206 | 129.338 | 126.930 | 125.633 | 110.165 | 119.529 | Tempo Médio de Espera | 0:00:03 | 0:00:02 | 0:00:02 | 0:00:04 | 0:00:03 | 0:00:02 | 0:00:03 | 0:00:02 | 0:00:02 | 0:00:01 | 0:00:01 | 0:00:02 | 0:00:02 |
| Mês   | JAN/09   | FEV/09     | MAR/09     | ABR/09     | MAI/09     | JUN/09     | JUL/08     | AGO/09     | SET/09     | OUT/09     | NOV/09     | DEZ/09     | Md no Per. |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Somatório Tmp Atendimento                           | 1283:31:00   | 1044:42:00 | 1369:11:00 | 1084:30:00 | 1289:44:00 | 1121:22:00 | 1168:35:00 | 1340:25:00 | 1295:45:00 | 1236:05:00 | 1200:02:00 | 1207:51:00 | 1220:08:35 |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Somatório Atendimentos                              | 101.697  | 107.412    | 132.024    | 111.460    | 119.231    | 115.413    | 123.834    | 131.206    | 129.338    | 126.930    | 125.633    | 110.165    | 119.529    |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Tempo Médio de Espera                               | 0:00:03  | 0:00:02    | 0:00:02    | 0:00:04    | 0:00:03    | 0:00:02    | 0:00:03    | 0:00:02    | 0:00:02    | 0:00:01    | 0:00:01    | 0:00:02    | 0:00:02    |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>RESULTADO NO PERÍODO</b>                         |  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>TEMPO MÉDIO GERAL (2009)</b>                     | 0:00:02  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>TEMPO MÉDIO(META)</b>                            | 0:00:05  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|   |  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>ANÁLISE DE DADOS:</b>                            | 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 indicador se manteve abaixo da meta.   |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>                            | Em virtude da análise dos dados foi estabelecida redução da meta para o primeiro semestre de 2010 para "≥ 0:00:04".  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DETEL | <b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI   |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>Data:</b>  |  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |        |            |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |



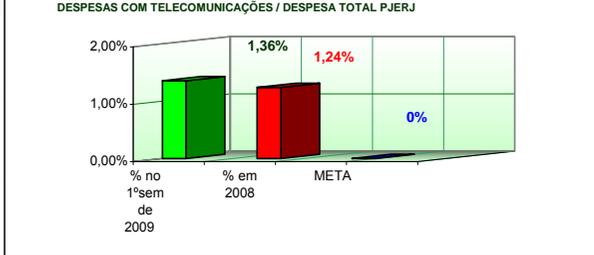
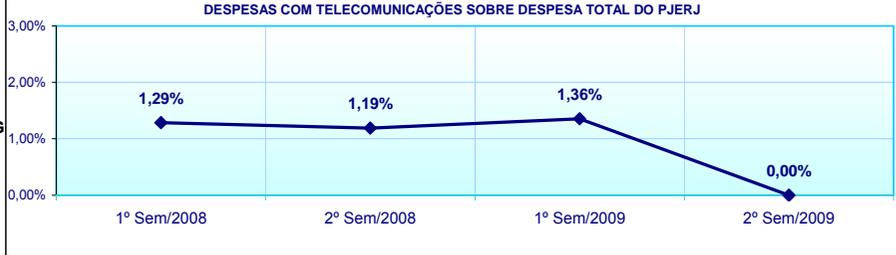
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



### FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL **DGSEI / DETEL**

|   |   |  |                    |  |  |                    |  |
|---|---|--|--------------------|--|--|--------------------|--|
| <b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> |   | <b>P.1.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações</b>  |                    |  |  |                    |  |
| <b>INDICADOR</b>                                    |   | <b>ID.P.1.7.1 Despesas com Telecomunicações sobre Despesa Total do PJERJ</b>   |                    |  |  |                    |  |
| <b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>                      |   | Acompanhar o nível de investimentos em Telecomunicações  |                    |  |  |                    |  |
| <b>FÓRMULA</b>                                      |   | [[ $\sum$ despesas com Telecomunicações) ÷ ( $\sum$ despesa total do PJERJ)] x 100   |                    |  |  |                    |  |
| <b>ORIGEM DOS DADOS</b>                             |   | DETEL/DEFIN  |                    |  | <b>SENTIDO DE MELHORIA</b>   | Menor melhor       |  |
| <b>META</b>   |   | <b>Não Disponível (Em formação de série histórica)</b>   |                    |  | <b>UNIDADE DE MEDIDA</b>   | Valor gasto        |  |
| <b>PERIODICIDADE</b>                                |   | semestral  |                    |  |  |                    |  |
| <b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>                        | <b>Mês</b>  | <b>1º Sem/2008</b>   | <b>2º Sem/2008</b> | <b>1º Sem/2009</b>                                 | <b>2º Sem/2009</b>   | <b>Md no Per.</b>  |  |
| Desp. Telecomunicações                              |   | R\$ 11.256.105,54  | R\$ 11.726.813,12  | R\$ 11.662.191,63                                  | R\$ 12.528.971,29  | R\$ 11.793.520,40  |  |
| Desp. Total do PJERJ                                |   | R\$ 873.671.640,00   | R\$ 984.291.352,00 | R\$ 859.693.933,00                                 |  | R\$ 905.885.641,67 |  |
| % Investimentos em Telecom.                         |   | 1,29%  | 1,19%              | 1,36%  | #DIV/0!  | #DIV/0!            |  |
| <b>RESULTADO NO PERÍODO</b>                         |   |  <p style="text-align: center;">DESPESAS COM TELECOMUNICAÇÕES / DESPESA TOTAL PJERJ</p> |                    |  |  <p style="text-align: center;">DESPESAS COM TELECOMUNICAÇÕES SOBRE DESPESA TOTAL DO PJERJ</p> |                    |  |
| % no 1ºsem de 2009                                  | 1,36%   |  |                    |  |  |                    |  |
| % em 2008   | 1,24%   |  |                    |  |  |                    |  |
| <b>META</b>   | N/D   |  |                    |  |  |                    |  |
| <b>ANÁLISE DE DADOS:</b>                            | Nota-se no gráfico que houve um crescimento de 0,17% das despesas do DETEL em relação às despesas do PJERJ no primeiro semestre de 2009, mesmo havendo crescimento na demanda de serviços. Os dados referente às despesas totais do PJERJ do segundo semestre não foram informados em razão do prazo superior que a DGPCF dispõe para emitir o seu RIGER. |  |                    |  |  |                    |  |
| <b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>                            | Analisar e definir medidas eficazes de redução de custos.   |  |                    |  |  |                    |  |
| <b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DETEL |   |  |                    | <b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI |  | <b>Data:</b>       |  |



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

| <br>DGSEI<br>DESEP  | <b>MONITORAMENTO DE INDICADOR</b>                             |  |                                    |
|---|---|--|------------------------------------|
|   | <b>ÁREA</b>   | <b>TIPO DE INDICADOR</b>   | <b>PERÍODO</b>                     |
|   | DESEP   | DESEMPENHO   | 2º SEMESTRE 2009                   |
| 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 |   | $[(\% \text{ de ótimo} + \text{ bom da pesquisa de satisfação do usuário})]$ | Semestral                          |
| META  | UNIDADE DE MEDIDA   | SENTIDO DE MELHORIA  | ORIGEM DOS DADOS                   |
| Pelo menos 90% de Ótimo + Bom   | Percentual  | Maior é melhor (MM)  | Pesquisa de Satisfação do Usuários |
| PERÍODO ATUAL   |   |  |                                    |
| 1º SEMESTRE   |   | 2º SEMESTRE  |                                    |
| 97%   |   | 97%  |                                    |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR   |   |  |                                    |
| MÉDIA 2007  | MÉDIA 2008  | MÉDIA 2009   | META                               |
| 79,7%   | 90%   | 97%  | 90%                                |
| <b>GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b><br><b>COMPARATIVO DE MÉDIA</b>   |   | <b>GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b><br><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2009</b>    |                                    |
|   |   |  |                                    |
| ANÁLISE DE DADOS  |   |  |                                    |
| A meta estabelecida foi alcançada com êxito   |   |  |                                    |
| AÇÕES GERENCIAIS  |   |  |                                    |
| Não Há  |   |  |                                    |

EMITIDIDO POR: Gilmar Pereira da Silva

APROVADO POR: Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

DATA: 10/11/09



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



### MONITORAMENTO DE INDICADOR

DGSEI  
DESEP

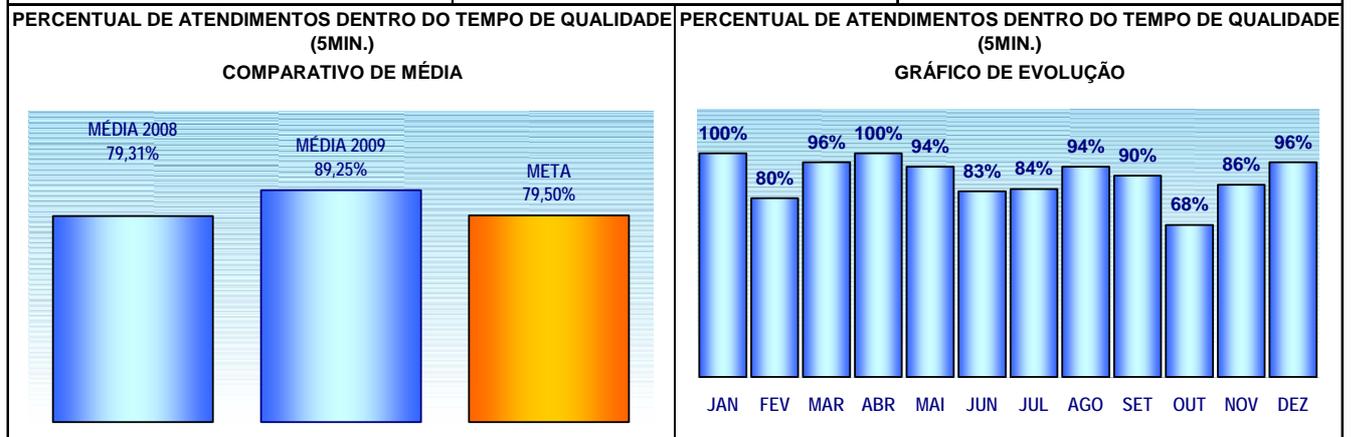
| ÁREA  | TIPO DE INDICADOR   | PERÍODO             |                  |
|---|---|---------------------|------------------|
| DESEP/DIVPA   | DESEMPENHO  | DEZEMBRO/2009       |                  |
| INDICADOR   | PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO                                 | U.O.                |                  |
| 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 |
| 79,50%  | Percentual  | Maior é melhor (MM) | FRM-DGSEI-008-07 |

#### PERÍODO ATUAL

| JAN  | FEV | MAR | ABR  | MAI | JUN | JUL    | AGO    | SET    | OUT    | NOV    | DEZ    |
|------|-----|-----|------|-----|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 100% | 80% | 96% | 100% | 94% | 83% | 84,00% | 94,00% | 90,00% | 68,00% | 86,00% | 96,00% |

#### EVOLUÇÃO DO INDICADOR

| MÉDIA 2008 | MÉDIA 2009 | META   |
|------------|------------|--------|
| 79,31%     | 89,25%     | 79,50% |



#### ANÁLISE DE DADOS

A meta estabelecida foi alcançada com êxito

#### AÇÕES GERENCIAIS

Não há necessidade de ação gerencial

EMITIDIDO POR: Gilmar Pereira da Silva

APROVADO POR: Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

DATA: 04/01/2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



### MONITORAMENTO DE INDICADOR

DGSEI  
DESEP

| ÁREA        | TIPO DE INDICADOR | PERÍODO     |
|-------------|-------------------|-------------|
| DESEP/DISEC | DESEMPENHO        | DEZEMBRO/09 |

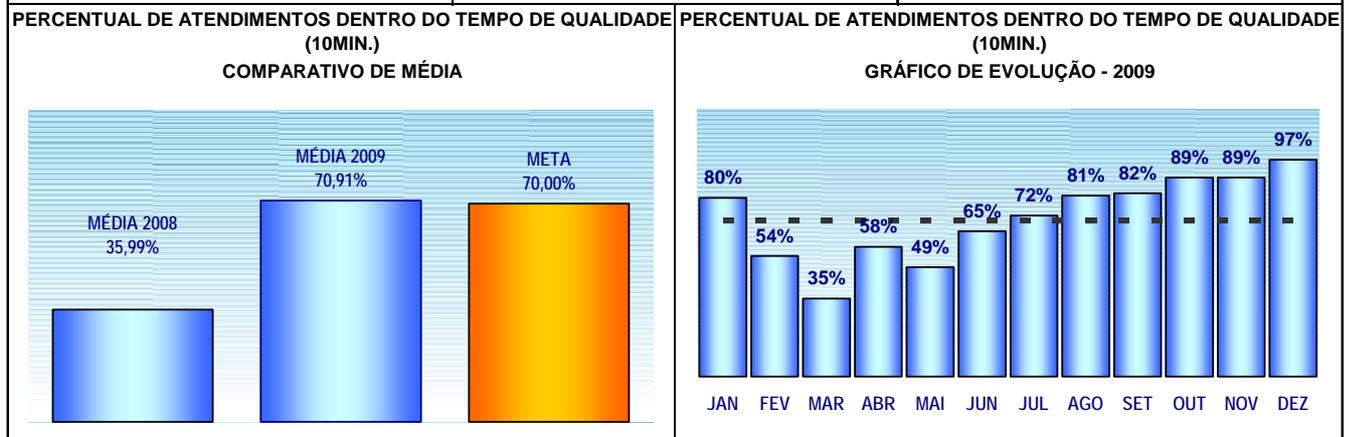
| INDICADOR  | PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO               | U.O.        |
|--|---|-------------|
| Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (10min.) | RAD-DGSEI-003 - Controlar presos em dependências do PJERJ | DESEP/DISEC |

| 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 |
|--------|-------------------|---------------------|------------------|
| 70,00% | Percentual        | Maior é melhor (MM) | FRM-DGSEI-003-02 |

| PERÍODO ATUAL |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| JAN           | FEV   | MAR   | ABR   | MAI   | JUN   | JUL   | AGO   | SET   | OUT   | NOV   | DEZ   |
| 80,0%         | 54,0% | 35,0% | 58,0% | 49,0% | 65,0% | 72,0% | 81,0% | 82,0% | 89,0% | 89,0% | 97,0% |

| EVOLUÇÃO DO INDICADOR |            |        |
|-----------------------|------------|--------|
| MÉDIA 2008            | MÉDIA 2009 | META   |
| 35,99%                | 70,91%     | 70,00% |



**ANÁLISE DE DADOS**

ESTÁ SENDO MANTIDO O TEMPO DE ATENDIMENTO DENTRO DO PROPOSTO.

**AÇÕES GERENCIAIS**

NÃO HÁ NECESSIDADE DE AÇÃO GERENCIAL

EMITIDIDO POR: DISEC

APROVADO POR: DESEP

DATA: 04-01-2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



### MONITORAMENTO DE INDICADOR

DGSEI  
DESEP

| ÁREA        | TIPO DE INDICADOR | PERÍODO       |
|-------------|-------------------|---------------|
| DESEP/DICIN | DESEMPENHO        | DEZEMBRO/2009 |

| 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 |

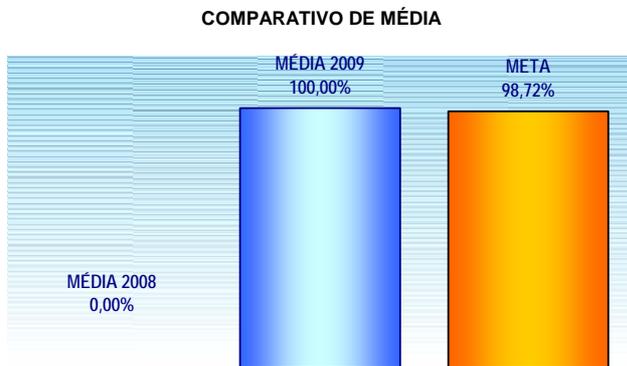
| FINALIDADE DO INDICADOR   | FÓRMULA  | PERIODICIDADE |
|---|--|---------------|
| Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade | Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos | Mensal        |

| META   | UNIDADE DE MEDIDA | SENTIDO DE MELHORIA | ORIGEM DOS DADOS                       |
|--------|-------------------|---------------------|--|
| 98,72% | Percentual        | Maior é melhor (MM) | Relatório de Atendimento a Ocorrências |

| PERÍODO ATUAL |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| JAN           | FEV     | MAR     | ABR     | MAI     | JUN     | JUL     | AGO     | SET     | OUT     | NOV     | DEZ     |
| 100,00%       | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

| EVOLUÇÃO DO INDICADOR |            |        |
|-----------------------|------------|--------|
| MÉDIA 2008            | MÉDIA 2009 | META   |
| NÃO MEDIDO            | 100,00%    | 98,72% |

PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.)



PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.)



**ANÁLISE DE DADOS**

Média se mantém acima da meta

**AÇÕES GERENCIAIS**

Manter o acompanhamento dos indicadores

ELABORADO POR: DICIN

APROVADO POR: DESEP

DATA: 04/01/2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



### MONITORAMENTO DE INDICADOR

| ÁREA        | TIPO DE INDICADOR | PERÍODO       |
|-------------|-------------------|---------------|
| DESEP/DICIN | DESEMPENHO        | DEZEMBRO/2009 |

| 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                       |
|--------|-------------------|---------------------|--|
| 97,00% | Percentual        | Maior é melhor (MM) | Relatório de Atendimento a Ocorrências |

#### PERÍODO ATUAL

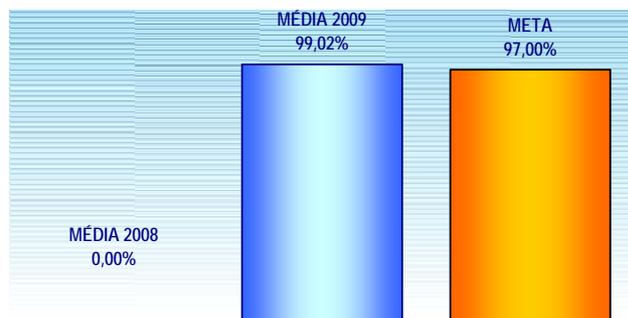
| JAN     | FEV     | MAR     | ABR     | MAI     | JUN     | JUL    | AGO     | SET     | OUT     | NOV     | DEZ     |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 88,24% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

#### EVOLUÇÃO DO INDICADOR

| MÉDIA 2008 | MÉDIA 2009 | META   |
|------------|------------|--------|
| NÃO MEDIDO | 99,02%     | 97,00% |

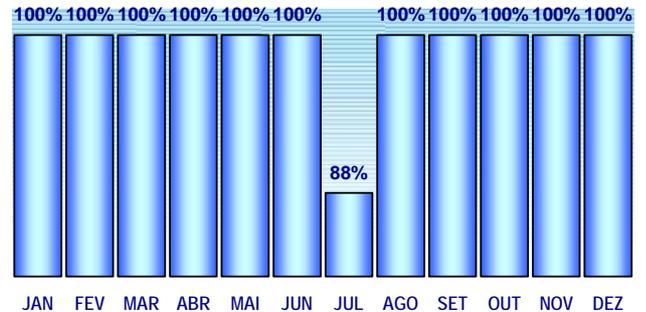
PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.)

#### COMPARATIVO DE MÉDIA



PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.)

#### GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2009



#### ANÁLISE DE DADOS

A média continua acima do percentual de atendimentos

#### AÇÕES GERENCIAIS

Manutenção do acompanhamento dos indicadores

ELABORADO POR: DICIN

APROVADO POR: DESEP

DATA: 04/01/2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 4 GESTÃO DOS RECURSOS

#### 4.1 Situação do Quadro de Pessoal

##### 4.1.1 Quadro de Pessoal (data base: junho/2008)

| Unidade      | Servidor  | Policial/Bombeiro | Terceirizado | Total Geral |
|--------------|-----------|-------------------|--------------|-------------|
| DIATC        | -         | 34                | 01           | 35          |
| DESIN        | -         | 04                | 01           | 05          |
| DIEVE        | 01        | 03                | 01           | 05          |
| DESEP        | 28        | 04                | 02           | 34          |
| DIVPA        | 11        | 03                | 247          | 261         |
| DISEC        | -         | 52                | 01           | 53          |
| DICIN        | -         | 25                | 44           | 69          |
| DETEL        | -         | 03                | 251          | 254         |
| GBSEI        | -         | 13                | 03           | 16          |
| DGSEI        | 01        | 05                | -            | 06          |
| <b>Total</b> | <b>41</b> | <b>146</b>        | <b>551</b>   | <b>738</b>  |

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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 tem atendido às necessidades da DGSEI.

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**

Ainda existe necessidade de melhoria nas instalações da DGSEI, porém em razão das obras das lâminas IV e V, ainda não há previsão para alocação da Diretoria.

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.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 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 2009 foram implementadas 24 (vinte e quatro) e revisadas 24 (vinte e quatro) rotinas administrativas, assim como foram implementados e revisados 6 (seis) formulários.

### 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

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

### 4.6 Atividades Complementares

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

## 5 AUDITORIAS DE GESTÃO

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

Fonte: RELAÇÃO GABSEI



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 6 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.

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.

### 7 ANEXOS

#### 7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

| (DGSEI)                                    |   |  |   |
|--|---|--|---|
| MACROPROCESSO                              | INDICADOR DE MACROPROCESSO  | PROCESSO   | INDICADOR DE PROCESSO   |
| <b>P.18 Prover Segurança Institucional</b> | <a href="#">ID.18.1</a><br>Quantidade de pessoas circulantes  | <b>P.18.1 Realizar a Segurança Patrimonial</b>             | <a href="#">ID.18.1.1</a> Quantidade de ocorrências com vítimas (mensal e anual)<br><a href="#">ID.18.1.2</a> Quantidade de ocorrência sem vítimas (mensal e anual)<br><a href="#">ID.18.1.3</a> Quantidade de pessoas circulantes (mensal e anual) |
|  | <a href="#">ID.18.2</a> Eficácia da DGSEI (grau no qual as finalidades institucionais são alcançadas) |  | <b>P.18.2 Realizar o Controle de Presos</b>   |
|  | <a href="#">ID.18.3</a> Despesa da DGSEI  | <b>P.18.3 Prevenir e Atender a Situações de Emergência</b> | <a href="#">ID.18.3.1</a> Tempo médio de reação às situações de emergência<br><a href="#">ID.18.3.2</a> Eficácia da reação (preservação da integridade) / (casos)   |



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| (DGSEI)       |                            |   |  |
|---------------|----------------------------|---|--|
| MACROPROCESSO | INDICADOR DE MACROPROCESSO | PROCESSO  | INDICADOR DE PROCESSO  |
|               |                            | <b><u>P.18.4</u> Realizar a Segurança Institucional</b>                       | <a href="#">ID.18.4.1</a> Tempo médio de reação ao atendimento<br><a href="#">ID.P.1.4.2</a> Eficácia do atendimento (preservação da integridade) / (casos)                                |
|               |                            | <b><u>P.18.5</u> Realizar a Segurança Pessoal de Magistrados e Servidores</b> | <a href="#">ID.18.5.1</a> Tempo médio de reação às solicitações de magistrados e servidores<br><a href="#">ID.18.5.2</a> Grau de Eficácia do atendimento                                   |
|               |                            | <b><u>P.18.6</u> Realizar Projetos e Suporte de Tecnologia em Segurança</b>   | <a href="#">ID.18.6.1</a> Quantidade de Projetos concluídos no prazo<br><a href="#">ID.18.6.2</a> Quantidade de OS atendidas<br><a href="#">ID.18.6.3</a> Tempo médio de atendimento de OS |
|               |                            | <b><u>P.18.7</u> Gerenciar Recursos de Telecomunicações</b>                   | <a href="#">ID.18.7.1</a> Despesas com telecomunicações<br><a href="#">ID.18.7.2</a> Quantidade de Ligações atendidas<br><a href="#">ID.18.7.3</a> Tempo médio de espera para atendimento  |