



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

---

# **Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual**

---

***DGSEI***

***Diretoria Geral de Segurança Institucional***

**Anual 2011**



## 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 (nome da unidade), relativos ao período de (mês/ano) a (mês/ano).

Quanto à gestão estratégica a Diretoria Geral de Segurança Institucional definiu 4 objetivos da qualidade, destes, 3 estão sendo implementados por meio de projetos. Os detalhes são encontrados no item 2 deste relatório

A unidade é também coordenadora de 3 projetos estratégicos, de acordo com o anexo da Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Até a data de emissão deste RIGER, os projetos estão sendo cumpridos de acordo com o planejamento inicial, conforme detalhado no item 2.3 deste relatório.

. A Diretoria Geral de Segurança Institucional é responsável pela medição de 1 indicador estratégico, definido na Resolução TJ/OE nº. 21/2009 e detalhados no item 2.5 deste relatório. O indicador estratégico está sendo medido adequadamente e os resultados alcançados seguem a tendência de alcance das metas

No que diz respeito à **gestão operacional**, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a DGSEI está realizando os seus processos de gestão de forma satisfatória, conforme detalhado no item 3 deste relatório.

No que se refere a **recursos relacionados a pessoal**, constata-se que houve provimento satisfatório. O quantitativo de pessoas está adequado ao serviço desempenhado na unidade.

Quanto à **capacitação**, houve provimento satisfatório de cursos e treinamentos, tanto no que se refere à quantidade como à qualidade das ações de capacitação.

Quanto aos **recursos de tecnologia da informação**, houve provimento satisfatório de equipamentos e sistemas.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações estão adequadas às necessidades da unidade; o provimento de material de consumo e permanente é satisfatório e a segurança das instalações está adequada às necessidades da unidade.

No que se refere a **documentação e registro dos processos de trabalho**, a DGSEI revisou 13 processos de trabalho, contando com o apoio da DGDIN. Não restando assim nenhuma RAD a ser documentada no período.

Para a organização do **arquivo corrente**, a DGSEI elaborou relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.

Quanto à **fiscalização de contratos**, a DGSEI está fiscalizando 16 contratos, conforme detalhado no item 4.5 deste relatório.

Quanto às **auditorias de gestão**, a DGSEI passou por 02 auditorias internas e 01 auditorias externas, cujo resultado está detalhado no item 5.1 deste relatório.

No que se refere à **autoavaliação do SIGA**, a DGSEI passou por 01 avaliação no período de abrangência deste relatório, cujo detalhamento encontra-se no item 5.2 deste relatório.

No período de abrangência deste relatório, a (DGSEI não realizou **atividades complementares** àquelas previstas entre as suas atribuições.



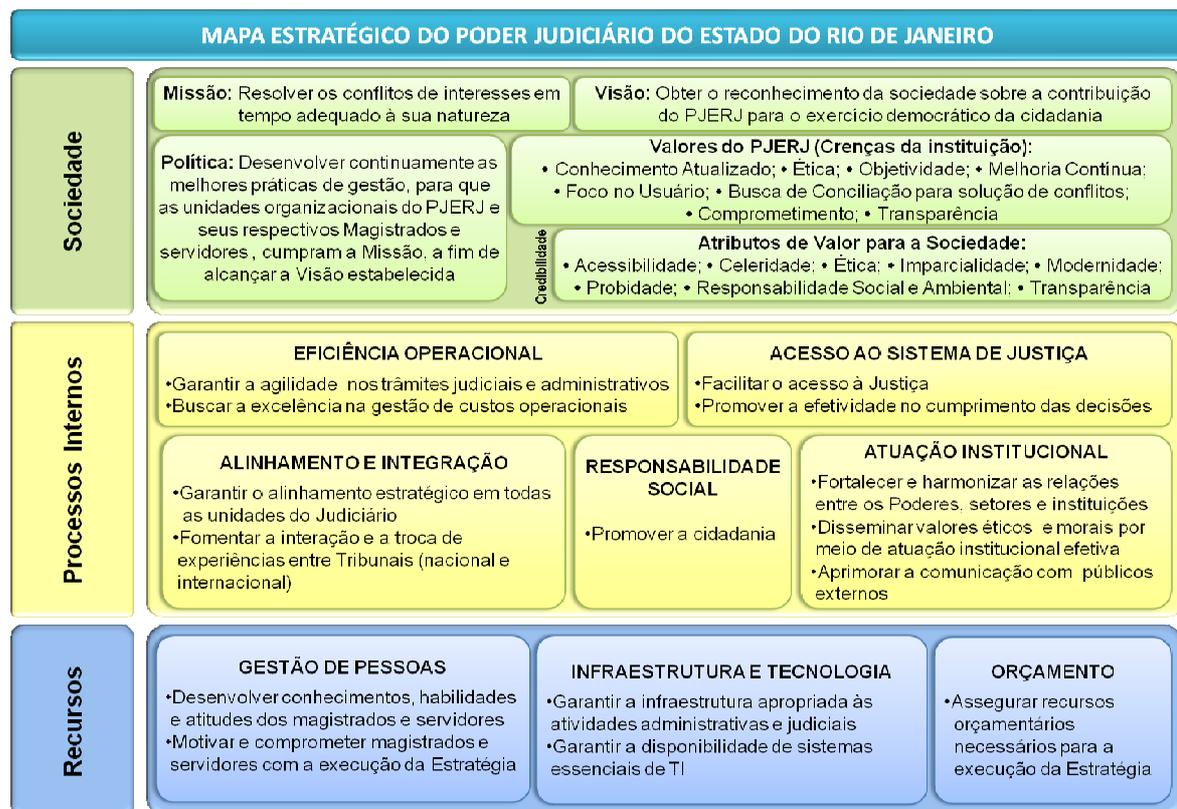
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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 DGSEI são definidos a partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, definidos no Mapa Estratégico do PJERJ:



A última alteração efetuada nos Direcionadores Estratégicos da (nome da unidade) ocorreu em (...). Segue abaixo a redação atual:

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

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade

O quadro geral de objetivos da qualidade e projetos DGSEI é o seguinte:

Nº	Nome/Descrição	Objetivo da Qualidade	Projeto	Projeto Estratégico
1	Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Sistema de CFTV	X	X	X
2	Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Alarme Presencial	X	X	X
3	Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com operador de CFTV	X	X	X
4	Integrar centrais dos alarmes contra incêndios localizados nas Lâminas I, II, III, IV, V e Centro Administrativo do PJERJ	X	-	-

Os resultados detalhados de cada um dos projetos e/ou objetivos da qualidade seguem nas tabelas abaixo:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Sistema de CFTV	100% das Unidades de Entrância Especial, 2ª Entrância e 1ª Entrância com sistema de CFTV instalado até final de 2014	24,31%	14,31%	70,37%	62,96%	100%	100%
		OBSERVAÇÕES					
		-----		81 - Total de Unidades que devem possuir um sistema de CFTV.  51 - Unidades, atualmente possuem um sistema de CFTV		Processo licitatório para compra dos equipamentos concluído. Empresa vencedora da licitação não cumpriu requisitos contratuais. Foi necessário aguardar convocação da empresa que ficou em segundo lugar para realizar entrega dos equipamentos	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> <i>As instalações dos equipamentos de cftv atualmente estão atrasadas devido a empresa vencedora da licitação não cumprir requisitos contratuais. Foi necessário aguardar convocação da empresa que ficou em segundo lugar para realizar entrega dos equipamentos</i>							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> <i>Equipe responsável pela instalação dos equipamentos de cftv será reforçada a fim de eliminar o referente atraso.</i>							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Alarme Presencial	100% das Unidades do PJERJ com alarme presencial instalado até final de 2013	25,81%	25,81%	87,94%	87,94%	100%	100%
		OBSERVAÇÕES					
		-----	141 - Total de Unidades que devem possuir um alarme presencial instalado.  124 Unidades possuem um alarme presencial instalado	Processo licitatório para compra dos equipamentos concluído			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> <i>As instalações estão ocorrendo dentro do programado e assim as metas estabelecidas foram atingidas com êxito.</i>							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> <i>Orientação junto à equipe quanto à importância do cumprimento de prazos e metas estabelecidos.</i>							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com o Operador de CFTV	100% das Unidades de Entrância Especial, e de 2ª Entrância com serviço de um operador de CFTV até o final de maio/2012	42%	3%	64,29%	0%	100%	0%
		OBSERVAÇÕES					
		-----		42 - Total de Unidades que devem possuir o serviço de operador de cftv.  21 Unidades possuem o serviço de operador de cftv.		-----	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> A licitação para contratação dos operadores de cftv não foi autorizada pela Administração Superior do TJERJ							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Ação de convencimento junto a Administração Superior do TJERJ, a fim de obter autorização para o início do processo licitatório referente à contratação dos agentes de segurança para desempenharem a função de operadores de cftv.							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

TEMA: Infraestrutura e Tecnologia								
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais								
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO		
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)	
Integrar centrais dos alarmes contra incêndios localizados nas Lâminas I, II, III , IV, V e Centro Administrativo do PJRJ	2011 - 50% das etapas do plano de ação concluídas até dez/11	42%	3%	64,29%	0%	100%	0%	
	<b>OBSERVAÇÕES</b>							
	2012 - 100% das etapas do plano de ação concluídas até dez/12	-----		-----		-----		
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> O referente Objetivo de Qualidade deixou de ser da responsabilidade do Departamento de Segurança Patrimonial – DESEP, pois a Diretoria Geral de Engenharia – DGENG assumiu a responsabilidade pela execução das ações, a fim de Integrar centrais dos alarmes contra incêndios localizados nas Lâminas I, II, III , IV, V e Centro Administrativo do PJERJ								
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Acompanhar junto à DGENG a Integração das centrais de alarmes contra incêndios localizados nas Lâminas I, II, III , IV, V e Centro Administrativo do PJERJ.								

### 2.3 Indicadores Estratégicos



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

A Diretoria Geral de Segurança Institucional é responsável pela medição integral do indicador estratégico nº 38, definido na Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Os resultados estão apresentados a seguir:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



### PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

UNIDADE ORGANIZACIONAL

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

<b>TEMA</b>		Infra-estrutura e Tecnologia		
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		Índice de unidades com segurança armada e/ou eletrônica		
<b>INDICADOR (DO OBJETIVO)</b>		Unidades do PJERJ com segurança armada e/ou eletrônica		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Medir a quantidade de unidades do PJERJ que possuem segurança armada e/ou eletrônica		
<b>FÓRMULA</b>		Total de unidades que possuem segurança armada e/ou eletrônica / total de unidades x 100		
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Acumulado		
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Projetos: Aprimorar a segurança nas instalações físicas do PJERJ com a instalação de alarme presencial, Aprimorar a segurança nas instalações físicas do PJERJ com a instalação de sistema de cftv e Aprimorar a segurança nas instalações físicas do PJERJ com o operador de CFTV		
<b>META</b>		95,04% das unidades do PJERJ com segurança armada e/ou eletrônica até o final de 2014		
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2010	Jan/Mar-11	Abr/Jun-11	Jul/Set-11
	2011	69	72	77
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>				
<b>LINHA DE BASE</b>	141			
<b>RESULTADO ATUAL</b>	77			
<b>META</b>	134			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		As instalações dos equipamentos de cftv atualmente estão atrasadas devido a empresa vencedora da licitação não cumprir requisitos contratados, empresa que ficou em segundo lugar para realizar entrega dos equipamentos e a licitação para contratação dos operadores de cftv não foi realizada no PJERJ, o que provocou o atraso no cronograma das instalações.		
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Equipe responsável pela instalação dos equipamentos de cftv será reforçada a fim de eliminar o referente atraso. Ação de convencimento junto ao TJERJ para obter autorização para o início do processo licitatório referente à contratação dos agentes de segurança para desempenharem a função de operadores.		
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Gilmar Pereira da Silva			<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

### 3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

		PLANILHA DE INDICADORES			
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP			
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>					
<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGSEI-002 - Controlar Acesso às Dependências do PJERJ			
<b>INDICADOR</b>	Grau de satisfação do usuário do Controle de Acesso	<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>MONITORAMENTO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço				
<b>FÓRMULA</b>	[( $\Sigma$ % de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário)]				
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Medição pontual				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuários			<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Maior é melhor (MM)
<b>META</b>	92,50%	Somatório de Ótimo + Bom		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>	<b>1º Sem 2010</b>		<b>2º Sem 2010</b>	
		90,00%		NÃO HOUVE PESQUISA	
	<b>2011</b>	<b>1º Sem 2011</b>		<b>2º Sem 2011</b>	
		92,00%		93,00%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>					
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	90,00%				
<b>PERÍODO ATUAL</b>	92,50%				
<b>META</b>	92,53%				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>A 2ª pesquisa/2011 de satisfação do usuário do Controle de Acesso foi realizada, entre os dias 17/10/11 e 31/10/11. Foram preenchidos 111 formulários válidos, 29 a menos em relação a 1ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2011, sendo 55 de Servidores, 16 Advogados, 05 Magistrados e 35 de Outros. A meta 92,5% (<math>\Sigma</math>% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de Ótimo + Bom obteve o resultado de 93%. A pesquisa demonstrou que houve um melhora significativa nos quesitos avaliados.</p>				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<p>Orientação junto aos funcionários do Controle de Acesso a fim de melhorar a comunicação com os usuários, com isso, reduzir o percentual do item "Péssimo" nos quesitos referente à "Cordialidade" e "Eficácia". O resultado da PSU será divulgado aos usuários do DESEP, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências.</p>				
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>		Gilmar Pereira da Silva		<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>	
				Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra	
				<b>Data:</b> 10/11/2011	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGSEI-003 Controlar Presos em Dependências do PJERJ															
<b>INDICADOR</b>		Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (10min.)								<b>DESEMPENHO</b>		X		<b>MONITORAMENTO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade															
<b>FÓRMULA</b>		Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos x 100															
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Medição pontual															
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		FRM-DGSEI-003-02										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		Maior é melhor (MM)			
<b>META</b>		80%										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual			
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal															
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	<b>Result. no Per.</b>			
		83,0%	96,6%	98,5%	99,5%	84,2%	80,4%	82,5%	83,0%	83,8%	84,1%	85,0%	98,3%	88,24%			
	<b>2011</b>	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	<b>Result. no Per.</b>			
		90,5%	82,8%	83,7%	81,1%	84,0%	83,5%	84,9%	85,6%	82,0%	80,0%	80,0%	99,5%	84,8%			
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																	
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	88,2%																
<b>PERÍODO ATUAL</b>	84,8%																
<b>META</b>	80%																
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Carceragem - DISEC, tem envidado esforços para superar a meta estabelecida.															
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Orientar equipe da DISEC quanto a importância da manutenção do índice de atendimentos dentro do tempo da qualidade.															

**Responsável pela emissão do relatório:** Gilmar Pereira da Silva

**Responsável (aprovação e divulgação):** Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

**Data:** 05/01/2012



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGSEI-005 - Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ													
<b>INDICADOR</b>		Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (3min.)							<b>DESEMPENHO</b>		X	<b>MONITORAMENTO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade													
<b>FÓRMULA</b>		Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Medição pontual													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Relatório de Atendimento a Ocorrências									<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		Maior é melhor (MM)		
<b>META</b>		98,72%									<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual		
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2010</b>												<b>Result. no Per.</b>	
		jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	99,58%	
		<b>2011</b>												<b>Result. no Per.</b>	
		jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	100,00%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	99,58%														
<b>PERÍODO ATUAL</b>	100,00%														
<b>META</b>	98,72%														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Combate a Incêndios - DICIN, tem envidado esforços para superar a meta estabelecida.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Orientar equipe da DICIN quanto a importância da manutenção do índice de atendimentos dentro do tempo da qualidade.													

Responsável pela emissão do relatório: Gilmar Pereira da Silva

Responsável (aprovação e divulgação): Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

Data: 05/01/2012



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGSEI-006 - Controlar estacionamento em áreas do PJERJ				
<b>INDICADOR</b>	Grau de satisfação do usuário do Estacionamento	<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>MONITORAMENTO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço					
<b>FÓRMULA</b>	[(Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário)]					
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Medição pontual					
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuários	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Maior é melhor (MM)			
<b>META</b>	92,50% Somatório de Ótimo + Bom	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual			
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal					
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>	<b>1º Sem 2010</b>		<b>2º Sem 2010</b>		
		99,00%		NÃO HOUVE PESQUISA		99,00%
	<b>2011</b>	<b>1º Sem 2011</b>		<b>2º Sem 2011</b>		<b>Result. no Per.</b>
		100,00%		100,00%		100,00%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	99,00%					
<b>PERÍODO ATUAL</b>	100,00%					
<b>META</b>	92,50%					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>A 2ª pesquisa/2011 de satisfação do usuário do Estacionamento foi realizada entre os dias 17/10/11 e 31/10/11. Foram preenchidos 26 formulários válidos, 3 formulários a mais em relação a 1ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2011, sendo 9 de Servidores e 17 de Magistrados.</p> <p>A meta 92,5% (Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de Ótimo + Bom obteve o resultado de 100%.</p> <p>A pesquisa demonstrou que os usuários do estacionamento estão satisfeitos com o serviço prestado por este Departamento.</p>					
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<p>Orientação junto aos funcionários do Estacionamento a fim de manter o índice de satisfação alcançado na pesquisa</p> <p>O resultado da PSU será divulgado aos usuários do DESEP, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências.</p>					

**Responsável pela emissão do relatório:** Gilmar Pereira da Silva

**Responsável (aprovação e divulgação):** Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

**Data:** 10/11/2011



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGSEI-007 - Prevenir e Combater Incêndio													
<b>INDICADOR</b>		Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (3min.)							<b>DESEMPENHO</b>		X		<b>MONITORAMENTO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade													
<b>FÓRMULA</b>		Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Medição pontual													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Relatório de Atendimento a Ocorrências										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		Maior é melhor (MM)	
<b>META</b>		98%										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual	
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Result. no Per.	
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	<b>2011</b>	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.	
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	100%														
<b>PERÍODO ATUAL</b>	100%														
<b>META</b>	98%														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Combate a Incêndios - DICIN, tem envidado esforços para superar a meta estabelecida.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Orientar equipe da DICIN quanto a importância da manutenção do índice de atendimentos dentro do tempo da qualidade.													

**Responsável pela emissão do relatório:** Gilmar Pereira da Silva

**Responsável (aprovação e divulgação):** Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

**Data:** 05/01/2012



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGSEI-010 - Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança			
<b>INDICADOR</b>		Grau de satisfação do usuário do Serviço de Acautelamento de Materiais de Segurança	<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>MONITORAMENTO</b>
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço			
<b>FÓRMULA</b>		[( $\Sigma$ % de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário)]			
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Medição pontual			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação do Usuários	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Maior é melhor (MM)	
<b>META</b>		92,50% Somatório de Ótimo + Bom	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual	
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2010	<b>1º Sem 2010</b> 99,00%	<b>2º Sem 2010</b> NÃO HOUVE PESQUISA		<b>Result. no Per.</b> 99,00%
	2011	<b>1º Sem 2011</b> 100,00%	<b>2º Sem 2011</b> 98,00%		<b>Result. no Per.</b> 99,00%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>					
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	99,00%				
<b>PERÍODO ATUAL</b>	99,00%				
<b>META</b>	92,50%				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>A 2ª pesquisa/2011 de satisfação do usuário dos Serviços da Reserva de Material de Segurança foi realizada, entre os dias 17/10/11 e 31/10/11. Foram preenchidos 27 formulários válidos, 2 a menos em relação a 1ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2011, sendo 14 de Servidores, 04 de Outros e 09 de UO.</p> <p>A meta 92,5% (<math>\Sigma</math>% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de Ótimo + Bom obteve o resultado de 98%.</p> <p>Não há a necessidade de emissão de RACAP, pois os itens: Ruim e Péssimo não atingiram o índice acima de 20%, conforme estipulado na RAD-PJERJ-010 – Medira a Percepção do Usuário.</p>				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<p>Os funcionários da Reserva de Material de Segurança serão orientados quanto a importância da comunicação com os usuários, a fim de reduzir o item "regular" no quesito referente à "Cordialidade".</p> <p>O resultado da PSU será divulgado aos usuários do DESEP, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências.</p>				
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>		Gilmar Pereira da Silva		<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>	
				Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra	
				<b>Data:</b> 10/11/2011	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGSEI-016 - Apurar Incidentes de Segurança nas Dependências do PJERJ											
<b>INDICADOR</b>	Grau de satisfação do usuário do Serviço de Prevenção e Perda	<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>MONITORAMENTO</b>									
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço												
<b>FÓRMULA</b>	[(Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário)]												
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Medição pontual												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuários	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Maior é melhor (MM)										
<b>META</b>	92,50% Somatório de Ótimo + Bom	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual										
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2010	<b>1º Sem 2010</b>		<b>2º Sem 2010</b>									
		96,00%		NÃO HOUVE PESQUISA		<b>Result. no Per.</b> 96,00%							
	2011	<b>1º Sem 2011</b>		<b>2º Sem 2011</b>		<b>Result. no Per.</b>							
		100,00%		100,00%		100,00%							
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	96,00%	<table style="display: none;"> <caption>Gráfico de Comparação de Desempenho</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PERÍODO ANTERIOR</td> <td>96,00%</td> </tr> <tr> <td>PERÍODO ATUAL</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>92,50%</td> </tr> </tbody> </table>				Período	Resultado	PERÍODO ANTERIOR	96,00%	PERÍODO ATUAL	100,00%	META	92,50%
Período	Resultado												
PERÍODO ANTERIOR	96,00%												
PERÍODO ATUAL	100,00%												
META	92,50%												
<b>PERÍODO ATUAL</b>	100,00%												
<b>META</b>	92,50%												
		<table style="display: none;"> <caption>Gráfico de Evolução de Desempenho</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º Sem 2011</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2º Sem 2011</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Result. no Per.</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				Período	Resultado	1º Sem 2011	100%	2º Sem 2011	100%	Result. no Per.	100%
Período	Resultado												
1º Sem 2011	100%												
2º Sem 2011	100%												
Result. no Per.	100%												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>													
A 2ª pesquisa/2011 de satisfação do usuário da DIVPA foi realizada entre os dias 17/10/11 e 31/10/11. Foram preenchidos 25 formulários válidos, 1 formulários a mais em relação a 1ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2011, sendo 17 de Servidores, 07 Unidades Organizacional e 1 Outros. A meta 92,5% (Σ% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de Ótimo + Bom obteve o resultado de 100%. A pesquisa demonstrou que os usuários da DIVPA estão satisfeitos com o serviço prestado por esta Divisão. Não há a necessidade de emissão de RACAP, pois os itens: Ruim e Pêssimo não atingiram o índice acima de 20%, conforme estipulado na RAD-PJERJ-010 – Medira a Percepção do Usuário.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>													
Orientação junto aos funcionários da DIVPA a fim de manter o índice de satisfação alcançado na pesquisa. O resultado da PSU será divulgado aos usuários do DESEP, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências.													

**Responsável pela emissão do relatório:** Gilmar Pereira da Silva

**Responsável (aprovação e divulgação):** Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

**Data:** 10/11/2011



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ														
<b>INDICADOR</b>		Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (9 min.) no horário compreendido entre 19:00h às 09:00h.										<b>DESEMPENHO</b>		X	<b>MONITORAMENTO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade														
<b>FÓRMULA</b>		Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos														
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Medição pontual														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		FRM-DGSEI-017-02										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		Maior é melhor (MM)		
<b>META</b>		79,50%										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual		
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	<b>Result. no Per.</b>		
			80,00%	100,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%	NÃO HOUVE OCORRÊNCIA	94,55%	
	<b>2011</b>	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	<b>Result. no Per.</b>		
			83,33%	100,00%	100,00%	80,00%	80,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%	80,00%	80,00%	100,00%	90,28%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	94,55%															
<b>PERÍODO ATUAL</b>	90,28%															
<b>META</b>	79,50%															
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Vigilância Patrimonial - DIVPA, tem envidado esforços para superar a meta estabelecida.														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Orientar equipe da DIVPA quanto a importância da manutenção do índice de atendimentos dentro do tempo da qualidade.														

Responsável pela emissão do relatório: Gilmar Pereira da Silva

Responsável (aprovação e divulgação): Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

Data: 09/01/2012



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ																					
<b>INDICADOR</b>		Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (5 min.) no horário compreendido entre 09:00h às 19:00h.							<b>DESEMPENHO</b>		X		<b>MONITORAMENTO</b>										
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade																					
<b>FÓRMULA</b>		Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos																					
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Medição pontual																					
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		FRM-DGSEI-017-02										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		Maior é melhor (MM)									
<b>META</b>		79,50%										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual									
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal																					
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>		jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	<b>Result. no Per.</b>								
			92,30%	87,50%	81,81%	84,21%	82,60%	100,00%	95,65%	92,00%	85,71%	84,21%	83,00%	91,00%	88,33%								
	<b>2011</b>		jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	<b>Result. no Per.</b>								
				88,24%	92,31%	95,24%	87,50%	90,00%	81,25%	92,86%	93,75%	94,44%	87,50%	92,31%	86,67%	90,17%							
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																							
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	88,33%	<table border="1" style="display: none;"> <caption>PERFORMANCE COMPARISON</caption> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Value (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PERÍODO ANTERIOR</td> <td>88,33%</td> </tr> <tr> <td>PERÍODO ATUAL</td> <td>90,17%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>79,50%</td> </tr> </tbody> </table>														Item	Value (%)	PERÍODO ANTERIOR	88,33%	PERÍODO ATUAL	90,17%	META	79,50%
Item	Value (%)																						
PERÍODO ANTERIOR	88,33%																						
PERÍODO ATUAL	90,17%																						
META	79,50%																						
<b>PERÍODO ATUAL</b>	90,17%																						
<b>META</b>	79,50%																						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A meta proposta foi alcançada com êxito. A Divisão de Vigilância Patrimonial - DIVPA, tem envidado esforços para superar a meta estabelecida.																					
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Orientar equipe da DIVPA quanto a importância da manutenção do índice de atendimentos dentro do tempo da qualidade.																					

**Responsável pela emissão do relatório:** Gilmar Pereira da Silva

**Responsável (aprovação e divulgação):** Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

**Data:** 09/01/2012



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL - DESEP

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGSEI-027 - Gerir o Departamento de Segurança Patrimonial			
<b>INDICADOR</b>	Grau de satisfação do usuário	<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>MONITORAMENTO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço				
<b>FÓRMULA</b>	[[ $\Sigma$ de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário]]				
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Medição pontual				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuários	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Maior é melhor (MM)		
<b>META</b>	92,50% Somatório de Ótimo + Bom	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual		
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>	<b>1º Sem 2010</b>	<b>2º Sem 2010</b>		<b>Result. no Per.</b>
		96,00%	NÃO HOUVE PESQUISA		96,00%
	<b>2011</b>	<b>1º Sem 2011</b>	<b>2º Sem 2011</b>		<b>Result. no Per.</b>
		96,00%	94,00%		95,00%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>					
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	96,00%				
<b>PERÍODO ATUAL</b>	95,00%				
<b>META</b>	92,50%				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>					
A 2ª Pesquisa de satisfação do DESEP foi realizada entre os dias 17/10/11 à 31/10/11, não houve a necessidade de prorrogação, pois em todos os setores foi obtida a amostra mínima necessária, conforme previsto na RAD-PJERJ-010 (Medir a Percepção do Usuário). A meta (92,5%) estabelecida foi atingida com êxito. O somatório de ótimo + bom obteve o resultado de 94%. Apesar da redução de 2 pontos percentuais em relação à 1ª pesquisa realizada em 2011, a atual pesquisa evidenciou que a grande maioria dos usuários do DESEP encontram-se satisfeitos com os serviços prestados por este Departamento.					
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>					
Manter a política de comunicação com o usuário, evidenciando a qualidade do serviço prestado pelo DESEP, a fim de manter o processo de melhoria contínua. O resultado da PSU será divulgado aos usuários do DESEP, através dos quadros de avisos localizados em suas dependências.					
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>		Gilmar Pereira da Silva		<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>	
				Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra	
				<b>Data:</b> 10/11/2011	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 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.1.6.1 - 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				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês	1º Sem/2010	2º Sem/2010	1º Sem/2011	2º Sem/2011	Md no Per.
P. CONCLUÍDOS NO PRAZO		2	8	6	6	6
PROJETOS PLANEJADOS		2	8	9	10	7
% EFICÁCIA		100,00%	100,00%	66,67%	60,00%	89%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						
<b>GRAU EFICÁCIA 2ºs 2011</b>	60%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS - DETEL</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS - DETEL</p> </div> </div>				
<b>GRAU DE EFICÁCIA (2010/2011)</b>	89%					
<b>META</b>	80%					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Os projetos estão sendo planejados e realizados de acordo com o programa de projetos "Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ", que a DGSEI elaborou a fim de atender a resolução CNJ 70/2009, porém houve atraso na licitação de equipamentos de CFTV, fato que atrasou algumas instalações e deixou o percentual de eficácia abaixo da meta planejada.				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Revisar o cronograma de instalações.				
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DETEL			<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI			<b>Data:</b> 09/01/12



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

<b>FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																																																								
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.1.6.2 - Quantidades de OS atendidas</b>																																																							
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar o atendimento de OS																																																							
<b>FÓRMULA</b>	( $\sum$ de OS eletrônicas) + ( $\sum$ de OS telefônicas)																																																							
<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; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>jan/11</th><th>fev/11</th><th>mar/11</th><th>abr/11</th><th>mai/11</th><th>jun/11</th><th>jul/11</th><th>ago/11</th><th>set/11</th><th>out/11</th><th>nov/11</th><th>dez/11</th><th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OS Eletrônicas</td><td>701</td><td>1.423</td><td>907</td><td>1.194</td><td>1.639</td><td>1.291</td><td>864</td><td>1.007</td><td>1.118</td><td>1.049</td><td>918</td><td>700</td><td>1.068</td> </tr> <tr> <td>OS Telefônicas</td><td>1.448</td><td>2.076</td><td>2.131</td><td>1.807</td><td>1.867</td><td>1.746</td><td>1.684</td><td>1.912</td><td>1.472</td><td>1.423</td><td>1.421</td><td>1.036</td><td>1.669</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL de OS</b></td><td><b>2.149</b></td><td><b>3.499</b></td><td><b>3.038</b></td><td><b>3.001</b></td><td><b>3.506</b></td><td><b>3.037</b></td><td><b>2.548</b></td><td><b>2.919</b></td><td><b>2.590</b></td><td><b>2.472</b></td><td><b>2.339</b></td><td><b>1.736</b></td><td><b>2.736</b></td> </tr> </tbody> </table>	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Md no Per.	OS Eletrônicas	701	1.423	907	1.194	1.639	1.291	864	1.007	1.118	1.049	918	700	1.068	OS Telefônicas	1.448	2.076	2.131	1.807	1.867	1.746	1.684	1.912	1.472	1.423	1.421	1.036	1.669	<b>TOTAL de OS</b>	<b>2.149</b>	<b>3.499</b>	<b>3.038</b>	<b>3.001</b>	<b>3.506</b>	<b>3.037</b>	<b>2.548</b>	<b>2.919</b>	<b>2.590</b>	<b>2.472</b>	<b>2.339</b>	<b>1.736</b>	<b>2.736</b>
jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Md no Per.																																												
OS Eletrônicas	701	1.423	907	1.194	1.639	1.291	864	1.007	1.118	1.049	918	700	1.068																																											
OS Telefônicas	1.448	2.076	2.131	1.807	1.867	1.746	1.684	1.912	1.472	1.423	1.421	1.036	1.669																																											
<b>TOTAL de OS</b>	<b>2.149</b>	<b>3.499</b>	<b>3.038</b>	<b>3.001</b>	<b>3.506</b>	<b>3.037</b>	<b>2.548</b>	<b>2.919</b>	<b>2.590</b>	<b>2.472</b>	<b>2.339</b>	<b>1.736</b>	<b>2.736</b>																																											
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																								
MÉD. OS ELET.	1.068																																																							
MÉD. OS TEL.	1.669																																																							
MÉD. TOT. OS	2.736																																																							
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA OS ATENDIDAS - DETEL</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>ATENDIMENTO DE OS - DETEL</b></p> </div> </div>																																																								
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Houve um aumento considerável na quantidade de Ordens de Serviço em comparação ao mesmo período de 2010, principalmente em função das alterações normatizadas pela Resolução 02/2011 do Conselho de Magistratura (relativo a telefonia) e do Projeto de Aprimoramento da Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ (relativo a eletrônica), que esta sendo executado para atender a resolução 70/2009 do CNJ.																																																							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Aguardar os dados do próximo ano para analisar se o redimensionamento da mão de obra foi adequado.																																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Responsável pela emissão do relatório: DETEL</td> <td style="width: 40%;">Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI</td> <td style="width: 20%;">Data: 09/01/12</td> </tr> </table>		Responsável pela emissão do relatório: DETEL	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI	Data: 09/01/12																																																				
Responsável pela emissão do relatório: DETEL	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI	Data: 09/01/12																																																						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>GERENCIAR RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES</b>												
<b>INDICADOR</b>		<b>IDF.P.1.7.2 - Ligações Telefônicas Atendidas</b>												
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Acompanhar a eficiência do sistema telefônico												
<b>FÓRMULA</b>		[( $\sum$ de ligações recebidas) + ( $\sum$ ligações atendidas)] e ( $\sum$ ligações perdidas)												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Relatório da Central Telefônica										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		Nominal é Melhor (nM)
<b>META</b>		<b>NA (não-aplicável)</b>										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Nº de ligações
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>Mês</b>	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	<b>Md no Per.</b>
Lig. Recebidas		74.704	127.666	127.331	114.511	126.981	117.253	94.756	134.935	115.628	118.312	109.872	103.196	113.762
Lig. Atendidas		71.902	121.306	123.005	111.600	125.058	115.679	93.512	133.305	114.555	117.291	108.464	102.351	111.502
Lig. Perdidas		2.802	6.360	4.326	2.911	1.923	1.574	1.244	1.630	1.073	1.021	1.408	845	2.260

<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>MÉDIA LIG. RECEBIDAS (2011)</b>	113.762	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA LIGAÇÕES TELEFÔNICAS - DETEL</b></p> <p>MÉDIA LIG. RECEBIDAS (2011): 113.762 MÉDIA LIG. PERDIDAS (2011): 2.260</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>LIGAÇÕES TELEFÔNICAS - DETEL</b></p> <p>■ Lig. Recebidas ■ Lig. Atendidas ■ Lig. Perdidas</p> </div> </div>												
<b>MÉDIA LIG. PERDIDAS (2011)</b>	2.260													

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A média percentual de perda de ligações ficou em 1,98%, valor considerado bom, diante da grande quantidade de ligações recebidas.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Fazer análise histórica para estabelecer meta para este indicador.

Responsável pela emissão do relatório: DETEL	Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI	Data: 09/01/12
----------------------------------------------	---------------------------------------------	----------------



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

	<b>FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DGSEI / DETEL</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>P.1.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações</b>													
<b>INDICADOR</b>	<b>ID.P.1.7.3 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>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Menor é Melhor (mM)	
<b>META</b>	<b>≥ 0:00:03</b>											<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Segundos	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	Mês	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Md no Per.
Somatório Tmp Atendimento		1114:38:00	1693:48:00	2150:55:00	1687:33:00	1823:30:00	1882:41:00	1734:11:00	1585:22:00	1796:53:00	1712:45:00	1825:12:00	1340:15:00	1695:38:35
Somatório Atendimentos		71.902	121.306	123.005	111.600	125.058	115.679	93.512	133.305	114.555	117.291	108.464	102.351	111.502
Tempo Médio de Espera		0:00:05	0:00:05	0:00:03	0:00:04	0:00:02	0:00:01	0:00:02	0:00:01	0:00:02	0:00:03	0:00:01	0:00:00	0:00:02
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>TEMPO MÉDIO GERAL (2011)</b>	0:00:02	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>TEMPO MÉDIO DE ESPERA</b> 0:00:03</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>TEMPO MÉDIO DE ESPERA</b></p> </div> </div>												
<b>TEMPO MÉDIO(META)</b>	0:00:03													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Nos primeiros meses do ano o tempo de espera esteve superior ao estipulado por dois motivos: problemas técnicos do sistema WinNav e por ser período de contratação e treinamento de novas telefonistas, porém a meta se manteve dentro do esperado.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Acompanhar e verificar se o treinamento do novo pessoal foi eficaz e se o sistema foi reparado.													
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DETEL						<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI						<b>Data:</b> 09/01/12		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 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</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>	
<b>META</b>		Não Disponível (Em formação de série histórica)			<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	
<b>PERIODICIDADE</b>		semestral				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		Mês	1º Sem/2010	2º Sem/2010	1º Sem/2011	2º Sem/2011
Desp.Telecomunicações			R\$ 12.881.173,24	R\$ 12.276.874,80	R\$ 9.608.035,84	R\$ 9.193.261,28
Desp.Total do PJERJ			R\$ 1.170.367.059,00	R\$ 2.715.547.368,00	R\$ 1.353.145.287,84	R\$ 1.549.629.571,94
% Investimentos em Telecom.			1,10%	0,45%	0,71%	0,59%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						
% no 1ºsem de 2011		0,71%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>DESPESAS COM TELECOMUNICAÇÕES / DESPESA TOTAL PJERJ</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>DESPESAS COM TELECOMUNICAÇÕES SOBRE DESPESA TOTAL DO PJERJ</p> </div> </div>			
% em 2010		0,78%				
% em 2011		0,65%				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Podemos observar que houve uma redução média de 0,13% nas despesas com Telecomunicações no ano de 2011 em comparação ao ano de 2010.				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Analisar os dados de forma pormenorizada com a finalidade de obter as fontes de redução de custos para monitorá-las, objetivando a manutenção da redução.				
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DETEL			<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI			<b>Data:</b> 09/01/12



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



### PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

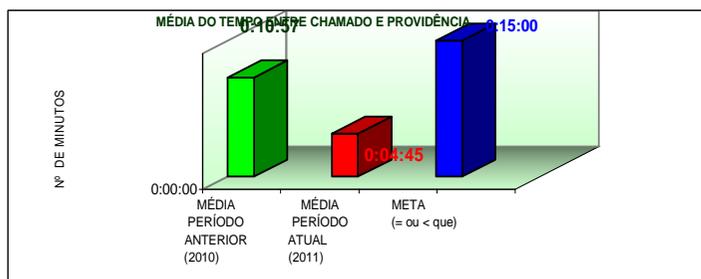
UNIDADE ORGANIZACIONAL

**DGSEI**

<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>RAD-DGSEI-004 - Gerenciar Contingências</b>													
<b>INDICADOR</b>	<b>Tempo Médio de Início de Atendimento</b>								<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>			
<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								<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		mM			
<b>META</b>	A definir								<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		minutos			
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/09	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md no Per.
	<b>2010</b>	JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Md no Per.
		0:22:58	0:19:44	0:10:27	0:09:04	0:10:06	0:03:32	0:02:05	0:11:06	0:22:06	0:06:16	0:09:30	0:04:25	0:10:57
		0:02:00	0:08:04	0:04:07	0:09:15	0:05:22	0:03:09	0:01:01	0:06:00	0:06:07	0:05:06	0:03:00	0:03:46	0:04:45

**RESULTADO NO PERÍODO**

<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	0:10:57
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	0:04:45
<b>META (= ou &lt; que)</b>	0:15:00



<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: 06/01/11
----------------------------------------------------	---------------------------------------------	----------------



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 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>	2010	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md no Per.																																		
		15	10	15	14	15	17	9	15	15	11	11	10	13,1																																		
	2011	JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Md no Per.																																		
		21	9	6	11	9	6	13	2	8	9	7	26	10,6																																		
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	13,1																																															
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	10,6																																															
<b>META (= ou &lt; que)</b>	10																																															
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA DE DIAS DE PROCESSAMENTO DE SOLICITAÇÕES</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr><th>Período</th><th>Média (dias)</th></tr> <tr><td>Média Período Anterior (2010)</td><td>13,1</td></tr> <tr><td>Média Período Atual (2011)</td><td>10,6</td></tr> <tr><td>Meta (= ou &lt; que)</td><td>10</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA DE DIAS DE PROCESSAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr><th>Mês</th><th>Média (dias)</th></tr> <tr><td>JAN/11</td><td>21,00</td></tr> <tr><td>FEV/11</td><td>9,00</td></tr> <tr><td>MAR/11</td><td>6,00</td></tr> <tr><td>ABR/11</td><td>11,00</td></tr> <tr><td>MAI/11</td><td>9,00</td></tr> <tr><td>JUN/11</td><td>6,00</td></tr> <tr><td>JUL/11</td><td>13,00</td></tr> <tr><td>AGO/11</td><td>2,00</td></tr> <tr><td>SET/11</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>OUT/11</td><td>9,00</td></tr> <tr><td>NOV/11</td><td>7,00</td></tr> <tr><td>DEZ/11</td><td>26,00</td></tr> </table> </div> </div>															Período	Média (dias)	Média Período Anterior (2010)	13,1	Média Período Atual (2011)	10,6	Meta (= ou < que)	10	Mês	Média (dias)	JAN/11	21,00	FEV/11	9,00	MAR/11	6,00	ABR/11	11,00	MAI/11	9,00	JUN/11	6,00	JUL/11	13,00	AGO/11	2,00	SET/11	8,00	OUT/11	9,00	NOV/11	7,00	DEZ/11	26,00
Período	Média (dias)																																															
Média Período Anterior (2010)	13,1																																															
Média Período Atual (2011)	10,6																																															
Meta (= ou < que)	10																																															
Mês	Média (dias)																																															
JAN/11	21,00																																															
FEV/11	9,00																																															
MAR/11	6,00																																															
ABR/11	11,00																																															
MAI/11	9,00																																															
JUN/11	6,00																																															
JUL/11	13,00																																															
AGO/11	2,00																																															
SET/11	8,00																																															
OUT/11	9,00																																															
NOV/11	7,00																																															
DEZ/11	26,00																																															
<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. 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.																																															
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DGSEI					<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI					<b>Data:</b> 06/01/11																																						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

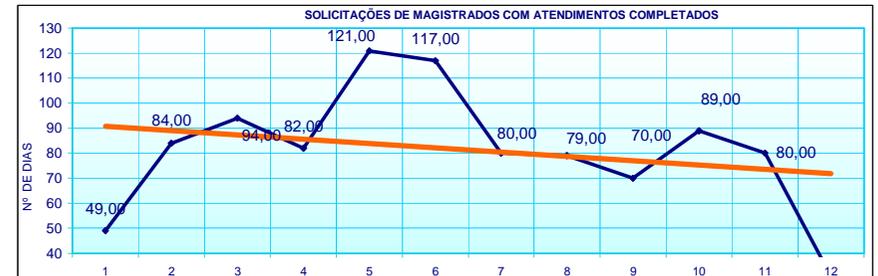
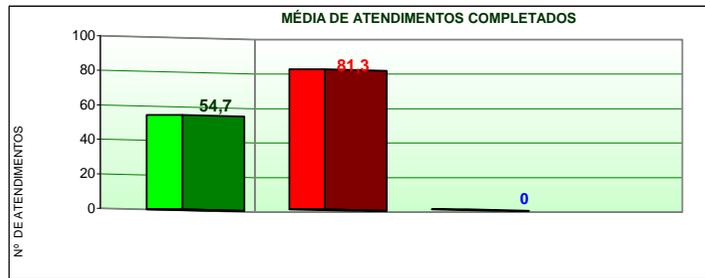


### PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL **DGSEI**

<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		<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>	2010	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md no Per.
	2011	JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Md no Per.
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		49	84	94	82	121	117	80	79	70	89	80	31	81,3

<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	54,7
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	81,3
<b>META (= ou &gt; que)</b>	N/D



<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Observa-se uma regularidade na quantidade de atendimentos completados no período de 2010.
<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> 06/01/11
-----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

### 4 GESTÃO DOS RECURSOS

#### 4.1 Situação do Quadro de Pessoal

UNIDADES DA DIRETORIA	Servidores			Policiais/Bombeiros			Terceirizados			Total geral		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
GABINETE	01	-	-	18	23	35	03	02	04	22	25	39
Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações (DETEL)	-	01	01	03	03	03	251	255	323	254	259	327
Departamento de Segurança Institucional (DESIN)	01	01	01	41	69	61	03	03	06	45	50	68
Departamento de Segurança Patrimonial (DESEP)	39	36	39	84	118	130	294	383	571	417	537	740
<b>TOTAL</b>	41	38	41	146	213	229	551	643	904	738	821	1174

- A tabela demonstra o aumento no preenchimento dos quadros da equipe DGSEI. Deve ser destacado, todavia, que o aumento observado se deve ao ingresso de terceirizados nas equipes do DESEP e DETEL..



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### - Capacitação

Equipe – DGSEI							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	EXCEL II	18	4	72	120	27%
		OUTLOOK 2003	12	1	12		
		MS WORD 2007	18	2	36		
2	Direito e Legislação	REGIME JURIDICO DOS SERVIDORES CIVIS DO ESTADO DO RJ	20	5	100	103	23%
		INTRODUÇÃO AO DIREITO IMOBILIÁRIO	3	1	3		
3	Gestão e Qualidade	MOTIVAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	3	1	3	109	25%
		GESTÃO DO PODER JUDICIÁRIO	10	1	10		
		INTERPRETAÇÃO DA NORMA ISO	18	4	72		
		BALANCED SCORECARD	12	2	24		
4	Técnico Administrativa	A REFORMA ORTOGRÁFICA	12	3	36	72	16%
		COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS	18	2	36		
5	Outros	ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO	9	1	9	39	9%
		MOMENTO CULTURAL	2	5	10		
		ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DE FINANÇAS PESSOAIS	20	1	20		
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>443</b>	
<b>Total de servidores da UO</b>			<b>41</b>				
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade			<b>10,8 horas/servidor</b>				

## 4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

### - Sistemas

Os sistemas atualmente disponíveis tem atendido parcialmente às necessidades da DGSEI.

No que se refere especificamente aos Sistemas 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.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
SISFISCAL	Todas da Diretoria	Atende às necessidades	Não
SISCOMA	Todas da Diretoria	Atende às necessidades	Não
EPROT	Todas da Diretoria	Não Atende às necessidades	Sim
SISTRANSP	DESIN	Atende às necessidades	Não
DCP	DESIN / DGSEI	Atende às necessidades	Não

### - Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se os dois últimos anos.

FINAL DE 2010				2º SEMESTRE 2011		
Material de Informática Disponível			EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Unidade	Computador	Impressora		Computador	Impressora	
DETEL	74	18	259	97	33	323
DESEP	56	10	537	70	13	740
DESIN	12	5	50	13	4	68
GBSEI	7	2	25	5	1	39

O quantitativo de computadores e impressoras pode ser considerado satisfatório.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

#### - Instalações

Atendem as necessidades

#### - Materiais de Consumo

Atendem as necessidades

#### - Materiais Permanentes

Atendem as necessidades

#### - Segurança

Atendem as necessidades

### 4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

Este item descreve a situação das Rotinas Administrativas referentes à DGSEI, conforme detalhado na tabela a seguir:

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	VIGÊNCIA	OBSERVAÇÃO
RAD-DGSEI-001	Documento Estratégico da DGSEI	02	DGSEI	11/07/2011	----
RAD-DGSEI-002	Controlar Acesso às Dependências do PJERJ	08	DESEP	06/11/2011	----
RAD-DGSEI-003	Controlar Presos em Dependências do PJERJ	10	DESEP	30/09/2010	Avaliada sem revisão em 17/10/2011.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RAD-DGSEI-004	Gerenciar Contingências	06	DESIN	17/06/2011	----
RAD-DGSEI-005	Tratar situações de Emergência nas Dependências do TJERJ	08	DESEP	27/09/2011	----
RAD-DGSEI-006	Controlar Estacionamentos em Áreas do PJERJ	07	DESEP	06/05/2011	----
RAD-DGSEI-007	Prevenir e Combater Incêndio	07	DESEP	23/03/2011	----
RAD-DGSEI-008	Monitorar as Dependências do PJERJ	06	DESEP	13/02/2012	-----
RAD-DGSEI-010	Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança	04	DESEP	30/03/2011	----
RAD-DGSEI-012	Interagir com Órgãos Públicos	03	DESIN	04/06/2010	Avaliada sem revisão em 07/06/2011.
RAD-DGSEI-013	Avaliar Riscos Pessoais de Magistrados e Serventuários	03	DESIN	04/06/2010	Avaliada sem revisão em 07/06/2011.
RAD-DGSEI-014	Realizar a Segurança Pessoal de Magistrados e Servidores	03	DESIN	04/06/2010	Avaliada sem revisão em 07/06/2011.
RAD-DGSEI-015	Elaborar Soluções de Segurança Eletrônica	04	DETEL	06/07/2011	----
RAD-DGSEI-016	Apurar Incidentes de Segurança nas dependências do PJERJ	04	DESEP	19/11/2010	Avaliada sem revisão em 17/10/2011.
RAD-DGSEI-017	Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ	06	DESEP	18/02/2011	----
RAD-DGSEI-020	Instalar e Manter Sistemas de Telefonia	04	DETEL	10/12/2010	----
RAD-DGSEI-021	Instalar e Manter Sistemas de Circuito Fechado de TV	03	DETEL	19/11/2010	----
RAD-DGSEI-022	Instalar e Manter Alarme Presencial e Alarme de Pânico	05	DETEL	28/11/2011	----
RAD-DGSEI-023	Instalar e Manter Sistema de Pregão Eletrônico	03	DETEL	22/06/2011	----
RAD-DGSEI-024	Operar Centrais Telefônicas com Atendimento Pessoal	05	DETEL	26/10/2011	----



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RAD-DGSEI-025	Analisar Custos de Recursos em Telefonia	04	DETEL	28/11/2011	----
RAD-DGSEI-026	Organizar Equipamentos de Emergência	04	DICIN	31/10/2011	----
RAD-DGSEI-027	Gerir o Departamento de Segurança Patrimonial	05	DESEP	31/10/2011	----
RAD-DGSEI-028	Controlar Produtos Não Conformes no DESEP	06	DESEP	06/11/2011	----
RAD-DGSEI-029	Requisição de Policial Militar para Prestar Depoimento	03	GBSEI	04/06/2010	Avaliada sem revisão em 10/06/2011.

Fonte:

No que se refere à organização do arquivo corrente (...).

### 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A tabela abaixo lista a situação dos contratos fiscalizados por esta unidade:

SITUAÇÃO DOS CONTRATOS					
EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2011	VALOR TOTAL ATESTADO	OBSERVAÇÕES
NOVA RIO	2010-140804/ 003/0116/11	15.811.546,70 01/02/11 – 01/02/13	6.805.443,74	6.553.297,49	-----
NEXTEL	2009-107042/ 003/422/09	508.476,24 10/06/11 – 09/06/12	283.899,23	337.226,07	-----
NEXTEL	2008-176728/ 003/429/09	72.778,80 01/06/11 – 31/05/12	30.324,50	52.730,47	-----
NEXTEL	2009-300461/ 003/929/09	702.816,00 15/12/10 – 14/12/11	492.177,37	412.130,08	-----
NOVA RIO TELEFONISTAS	2010-142564/ 003/1392/10	8.799.520,76 01/01/11 – 01/01/13	1.466.587,00	3.980.421,85	-----
SUMUS	2010-088649/ 003/1217/2010	51.000,00 01/11/10 – 01/11/11	42.500,00	54.000,00	-----
SIEMENS	2010-125315/ 003/1162/2010	111.994,20 01/12/10 – 01/12/12	102.291,36	116.434,08	-----
DAMOVO	2009-146548/ 003/947/2010	368.000,00 01/10/10 – 01/10/12	183.999,96	183.996,96	-----
TELEMAR NORTE LESTE S/A	2010-202617/ 003/6788/2010	8.010.515,28 01/10/10 – 01/10/12	3.645.217,87	4.698.012,07	-----



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

INTELIG	2010-202615/ 003/0799/2010	2.979.998,40 01/10/10 – 01/10/12	248.33,20	1.348.867,56	-----
VIVO	2010-202611/ 003/789/2010	405.896,40 17/09/10 – 17/09/12	135.253,41	130.152,37	-----
FACILITY CENTRAL DE SERVIÇOS LTDA	00303652011	6.991.683,60 01/05/11 a 30/04/13	1.746.282,80	1.746.282,80	-----
ATAC FIRE EXTINTORES COMERCIO E SERVIÇOS LTDA	00310062010	3.055.000,00 12/10/10 a 11/10/12	1.768.380,05	1.768.380,05	-----
CMCOUTO SISTEMAS CONTRA INCÊNDIO LIMITADA	0030046/2009	538.000,00	189.787,29	189.787,29	-----
NOVA RIO	2009 210776 003/956/2009	84.437.551,20 01/01/10	42.218.775,00	42.147.059,52	-----
PLANIVEST	2011064427 003/667/2011	8.760.837,41 01/08/10	-----	1.805.232,00	-----
NEC	2010-000956/ 003/1234/2010	715.639,68 01/12/10 – 01/12/11	715.639,68	715.639,68	-----

### 5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

#### ▪ AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

Resultados (ano da última avaliação)		
Nível Básico		
Resultado:	76,0%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	22/11/11	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fortalecer Conceitos;</li><li>▪ Promover ação de conscientização e disseminação da Missão, Visão e demais direcionadores estratégicos do PJERJ e da DGSEI com toda a equipe de trabalho, iniciando pelo grupo de gestores;</li><li>▪ Realizar a implementação das rotinas operacionais conforme orientação da RAD-DGPES-040 (usar o FRM-DGPES-040-04), avaliando a eficácia dos treinamentos realizados;</li><li>▪ Elaborar o Quadro de Requisitos do produto/serviço, revisando as rotinas administrativas já publicadas;</li><li>▪ Avaliar a pertinências de elaborar o Quadro de Equipes por processos de Trabalho;</li><li>▪ Encaminhar gestores para o curso 'Técnica para reuniões produtivas', estabelecendo registro de pauta a ata nas reuniões da unidade;</li></ul>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

- Estabelecer plano/ método estruturado de comunicação entre a direção e a equipe, realizando reuniões periódicas para apresentar/discutir com a equipe objetivos, metas, indicados e resultados alcançados;
- Implementar RAD-PJERJ-010, estabelecendo a Pesquisa de Opinião de usuários;
- Disseminar entre gestores e equipes o conceito de controle de documentos e registros;
- Solicitar apoio do DGCON/DEGEA na implementação das RAD-DGCOM-009 e 020, realizando a gestão adequada do arquivo corrente da unidade, com base na Tabela de Temporalidade de Documento;
- Elaborar a Relação de Acervo Documental, incluindo todas as pastas com registros relacionados ao SIGA;
- Implementar a RAD-DGPES-040, revisando as Matrizes de Competência, identificando as competências dos servidores e acompanhando a realização do planejamento de cursos em 2012;
- Estabelecer Objetivos da Qualidade 2012, em parceria com o RD da diretoria, elaborando os planos de ação para sua execução e acompanhamento;
- Encaminhar gestores para o cursos 'Estatística e análise de dados', revisando os indicadores da unidade;
- Implementar RAD-PJERJ-004 e elaborar quadro de identificação de Produto Não Conforme;
- Disseminar os conceitos de Ação Corretiva e Preventiva na unidade, incentivando o uso do RACAP como ferramenta de gestão;
- Abrir RACAP, com a participação do RD e dos gestores, para avaliar as causas e definir ações corretivas para que a unidade avance na Implementação do SIGA.

Fonte: DGDIN



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### ▪ AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS
Interna	13/07/11	03 Não Conformidades 03 Observações
	28/06/11	<ul style="list-style-type: none"><li>Na atividade definida no capítulo 8 da RAD-DGSEI-005 “Prevenir Situações de Emergência em Eventos”, foi identificada a utilização do FRM-DGSEI-005-03, nas atividades pertinentes ao Chefe de Plantão (RO344/2011, RO329/2011 e RO183/2011), o que não está descrito no procedimento.</li><li>Foram identificados diversos campos em branco (assinatura, data e eficácia) no formulário de Identificação das Competências Profissionais do Servidor (FRM-DGPES-040-06), para 2011, dos colaboradores MC, AS e JO</li><li>O Indicador “Grau de Satisfação do Usuário do Controle de Acesso” foi registrado em formulário não controlado, sem revisão, nem vinculado a nenhuma RAD, contrariando o item 7.2 da RAD-PJERJ-003.</li></ul> <p>2 - O Indicador “Unidades Consideradas Seguras” não foi registrado no FRM-PJERJ-006-02 (Planilha de Indicadores dos Objetivos Estratégicos), em desacordo com o estabelecido no item 9.3 da RAD-PJERJ-006.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 - O RACAP-DESEP-025/10 registra 17/03/2011 como data de conclusão de todas as ações.</li></ul> <p>Porém, a última ação proposta, referente à capacitação de servidores como Brigadista Voluntário, não foi implementada.</p> <p>De fato, a publicação do Diário da Justiça de 29/04/11 prevê treinamento prático em 06/01/2012.</p> <p>2 - O RACAP-DESEP-023/10 foi encerrado em 23/02/2011.</p> <p>Entretanto, a primeira ação corretiva determinada no referido RACAP, que se refere à revisão do FRM-DGSEI-007-08, não foi executada.</p>
EXTERNA (SUPERVISÃO)		<ul style="list-style-type: none"><li>A Unidade Organizacional vem se utilizando de marca de certificação desatualizada nos diversos escritórios, ordens de serviço, etc, todos de 2011, afixados no quadro de comunicação da DESEP (marca erroneamente exibida SQ-8980 válida até 27/12/11). Em tempo o certificado válido informa SQ-11368 válido até 5/12/2013.</li><li>Ainda que os Boletins da SEDEG/CBMERJ sejam fontes de informações e possam vir a estabelecer requisitos para os serviços prestados pela DICIN, o procedimento aplicado na área para recebimento, análise de conteúdo, tomada de ações internas decorrentes dos mesmos, comunicação ao pessoal, arquivo e manutenção do registro não está previsto no sistema</li></ul>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<p>de gestão da qualidade.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Muitos dados coletados de ocorrências na Unidade poderiam se prestar a adoção de uma abordagem estruturada de ações preventivas. Exemplos:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Mapeamento dos relatórios de Atendimento à Ocorrências (Out/2011 - 123 salvamentos em edifícios e 63 resgates em elevadores);</li><li>b) Registros de Acionamento de botões de pânico (estratificação por horários);</li></ol>Todas as ações estão dispersas em e-mails e ofícios.</li><li>• O Relatório de Controle de Acessos do DESEP:<ol style="list-style-type: none"><li>a) não se encontra controlado no sistema de gestão da qualidade (não possui FRM nem é citado na RAD-DGSEI-002 rev. 08);</li><li>b) contém registros de ocorrências, tais como objetos apreendidos (retidos) que permitem análise de dados;</li><li>c) nº. 238 de 29/11/2011 contém informações inconsistentes sobre número de eventos nos pórticos de segurança (portaria Antonio Carlos - 17809 eventos, sala de acautelamento de armas - 2753 eventos).</li></ol></li></ul> <p>Foi constatada a existência de objetos acautelados e abandonados na sala de cautela de armas desde 2008, todos com registro de data e nome do proprietário. Ex. Cautelas 1111 de 30/04/2008, 1073 dia 28 somente e 1102 de 18/03/2008 todos acautelados na portaria Beco da Música. A RAD-DGSEI-002 rev. 08 trata do procedimento em seu item 6.12 e 11.4, porém não prevê disposição planejada para a manutenção do registro da qualidade, controle seguro dos objetos de propriedade do usuário e providências decorrentes da não retirada desses objetos.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: DGDIN

## 6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

A DGSEI no referente período não realizou atividades complementares.

## 7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES

DGSEI			
MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.18 Prover Segurança Institucional	ID.18.1 Quantidade de pessoas circulantes ID.18.2 Eficácia da DGSEI (grau no qual as finalidades institucionais são alcançadas) ID.18.3 Despesa da DGSEI	P.18.1 Realizar a Segurança Patrimonial	ID.18.1.1 Quantidade de ocorrências com vítimas (mensal e anual) ID.18.1.2 Quantidade de ocorrência sem vítimas (mensal e anual) ID.18.1.3 Quantidade de pessoas circulantes (mensal e anual)
		P.18.2 Realizar o Controle de Presos	ID.18.2.1 Fluxo de movimentação de carceragem (quantidade) ID.18.2.2 Distribuição semanal da movimentação ID.18.2.3 Quantidade de ocorrências
		P.18.3 Prevenir e Atender a Situações de emergência	ID.18.3.1 Tempo médio de reação às situações de emergência ID.18.3.2 Eficácia da reação (preservação da integridade) / (casos)
		P.18.4 Realizar a Segurança Institucional	ID.18.4.1 Tempo médio de reação ao atendimento ID.18.4.2 Eficácia do atendimento (preservação da integridade) / (casos)
		P.18.5 Realizar a Segurança Pessoal de Magistrados e Servidores	ID.18.5.1 Tempo médio de reação às solicitações de magistrados e servidores ID.18.5.2 Grau de Eficácia do atendimento
		P.18.6 Realizar Projetos e Suporte de Tecnologia em Segurança	ID.18.6.1 Quantidade de Projetos concluídos no prazo ID.18.6.2 Quantidade de OS atendidas ID.18.6.3 Tempo médio de atendimento de OS



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		P.18.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações	ID.18.7.1 Despesas com telecomunicações ID.18.7.2 Quantidade de Ligações atendidas ID.18.7.3 Tempo médio de espera para atendimento
--	--	-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------