



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial (RIGER) - Anual

DIRETORIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (DGSEI)

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL		
	DIRETORIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (DGSEI)		
	Período de Referência: Jan a Dez 2016	Emitido em: 13/01/2017	Aprovado por: Diretor Geral da DGSEI

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

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	3
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS..	4
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS	6
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	6
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	7
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	7
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS	8
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	8
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	9
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	11



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS (do mês de dezembro/2016)

Fóruns: 102

Monitoramento por CFTV: 102

Edificações com controle de acesso: 66

Câmeras: 3280

Sistemas de alarme: 138

Salas de videoconferência: 34 salas, sendo 14 salas para audiências criminais 20 salas para cursos e palestras

Consumo

Telefonia: R\$ 371.337,58 (trezentos e setenta e um mil, trezentos e trinta e sete reais e cinquenta e oito centavos)

2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o período de referência do relatório)

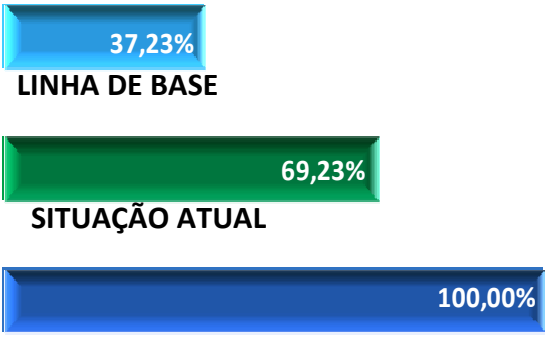
NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
Aprimorar a segurança nas instalações físicas do TJERJ	100%	79%	Atrasado O percentual apresentado é devido ao atraso na realização das licitações referentes à aquisição de equipamentos de videoconferência



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
 37,23% LINHA DE BASE 69,23% SITUAÇÃO ATUAL 100,00% META	O atual Indicador estratégico é alimentado por três 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 Controle de Acesso (Resolução 104/10 CNJ), todos gerenciados pelo Departamento de Segurança Patrimonial - DESEP. O resultado alcançado até a presente data está de acordo com o planejado. A tendência é que a meta estabelecida seja atingida.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																																								
GRÁFICO	COMENTÁRIO																																							
<table><caption>Quantidade de atendimentos à ocorrências de Incêndios (2015 vs 2016)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2015</th><th>2016</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>35</td><td>35</td></tr><tr><td>Fev</td><td>25</td><td>25</td></tr><tr><td>Mar</td><td>55</td><td>30</td></tr><tr><td>Abr</td><td>40</td><td>25</td></tr><tr><td>Mai</td><td>50</td><td>25</td></tr><tr><td>Jun</td><td>45</td><td>38</td></tr><tr><td>Jul</td><td>68</td><td>38</td></tr><tr><td>Ago</td><td>58</td><td>28</td></tr><tr><td>Set</td><td>68</td><td>35</td></tr><tr><td>Out</td><td>60</td><td>50</td></tr><tr><td>Nov</td><td>70</td><td>25</td></tr><tr><td>Dez</td><td>55</td><td>22</td></tr></tbody></table>	Mês	2015	2016	Jan	35	35	Fev	25	25	Mar	55	30	Abr	40	25	Mai	50	25	Jun	45	38	Jul	68	38	Ago	58	28	Set	68	35	Out	60	50	Nov	70	25	Dez	55	22	A quantidade de atendimentos à ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2015) teve um decréscimo de 38,78%. A queda expressiva no percentual de ocorrências atendidas pela Brigada de Incêndio, deve-se as medidas preventivas implementadas pela Divisão de Incêndio. Os atendimentos realizados pela Brigada de Incêndio foram realizados dentro do tempo da qualidade proposto (3 min.). O efetivo composto por Bombeiros militares e Bombeiros profissionais civis atende de forma eficaz a demanda apresentada
Mês	2015	2016																																						
Jan	35	35																																						
Fev	25	25																																						
Mar	55	30																																						
Abr	40	25																																						
Mai	50	25																																						
Jun	45	38																																						
Jul	68	38																																						
Ago	58	28																																						
Set	68	35																																						
Out	60	50																																						
Nov	70	25																																						
Dez	55	22																																						
<table><caption>Quantidade de presos acautelados (2015 vs 2016)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2015</th><th>2016</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>850</td><td>1,100</td></tr><tr><td>Fev</td><td>850</td><td>1,600</td></tr><tr><td>Mar</td><td>1,250</td><td>2,100</td></tr><tr><td>Abr</td><td>1,050</td><td>1,850</td></tr><tr><td>Mai</td><td>1,450</td><td>2,100</td></tr><tr><td>Jun</td><td>1,700</td><td>2,250</td></tr><tr><td>Jul</td><td>1,550</td><td>2,100</td></tr><tr><td>Ago</td><td>1,350</td><td>1,650</td></tr><tr><td>Set</td><td>1,450</td><td>1,900</td></tr><tr><td>Out</td><td>1,100</td><td>1,750</td></tr><tr><td>Nov</td><td>1,200</td><td>1,900</td></tr><tr><td>Dez</td><td>850</td><td>1,500</td></tr></tbody></table>	Mês	2015	2016	Jan	850	1,100	Fev	850	1,600	Mar	1,250	2,100	Abr	1,050	1,850	Mai	1,450	2,100	Jun	1,700	2,250	Jul	1,550	2,100	Ago	1,350	1,650	Set	1,450	1,900	Out	1,100	1,750	Nov	1,200	1,900	Dez	850	1,500	A quantidade de presos acautelados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (2015) obteve um acréscimo expressivo (47%). O aumento é devido a criação da audiência de custódia. Apesar do aumento da demanda, o efetivo de policiais da Carceragem atende de forma eficaz e dentro do tempo de qualidade estipulado (10min.)
Mês	2015	2016																																						
Jan	850	1,100																																						
Fev	850	1,600																																						
Mar	1,250	2,100																																						
Abr	1,050	1,850																																						
Mai	1,450	2,100																																						
Jun	1,700	2,250																																						
Jul	1,550	2,100																																						
Ago	1,350	1,650																																						
Set	1,450	1,900																																						
Out	1,100	1,750																																						
Nov	1,200	1,900																																						
Dez	850	1,500																																						
<table><caption>Atendimento ao botão de pânico dentro do tempo limite (2015 vs 2016)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2015</th><th>2016</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janeiro</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Fevereiro</td><td>100%</td><td>94%</td></tr><tr><td>Março</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Abril</td><td>100%</td><td>91%</td></tr><tr><td>Mai</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Junho</td><td>100%</td><td>94%</td></tr><tr><td>Julho</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Setembro</td><td>100%</td><td>95%</td></tr><tr><td>Outubro</td><td>100%</td><td>91%</td></tr><tr><td>Novembro</td><td>100%</td><td>91%</td></tr><tr><td>Dezembro</td><td>100%</td><td>93%</td></tr></tbody></table>	Mês	2015	2016	Janeiro	100%	100%	Fevereiro	100%	94%	Março	100%	100%	Abril	100%	91%	Mai	100%	100%	Junho	100%	94%	Julho	100%	100%	Agosto	100%	100%	Setembro	100%	95%	Outubro	100%	91%	Novembro	100%	91%	Dezembro	100%	93%	O atendimento ao botão de pânico está sendo realizado dentro do tempo limite estabelecido (4min.) a média apurada, no período, foi 98,80%. Em relação ao mesmo período do ano de 2015 (96,52%), houve uma melhora na média de atendimentos dentro do tempo de qualidade estipulado. A equipe tem se esforçado para cumprir a meta estabelecida.
Mês	2015	2016																																						
Janeiro	100%	100%																																						
Fevereiro	100%	94%																																						
Março	100%	100%																																						
Abril	100%	91%																																						
Mai	100%	100%																																						
Junho	100%	94%																																						
Julho	100%	100%																																						
Agosto	100%	100%																																						
Setembro	100%	95%																																						
Outubro	100%	91%																																						
Novembro	100%	91%																																						
Dezembro	100%	93%																																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS							
GRÁFICO	COMENTÁRIO						
% DE LIGAÇÕES ATENDIDAS EM 2014/2015 FONTE:DETEL <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>% LIGAÇÕES ATENDIDAS</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>98,54%</td></tr><tr><td>2015</td><td>98,74%</td></tr></tbody></table>	Ano	% LIGAÇÕES ATENDIDAS	2014	98,54%	2015	98,74%	A aquisição do sistema Win Nave, que permitiu a distribuição automática das ligações, reduzindo sensivelmente o montante de ligações perdidas, é um dos responsáveis pelo percentual próximo a 100% das ligações recebidas.
Ano	% LIGAÇÕES ATENDIDAS						
2014	98,54%						
2015	98,74%						

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Implementação do Serviço de Controle de Acesso nas Unidades de:
 - Barra do Piraí;
 - Ilha do Governador;
 - Juizado da Infância, Juventude e do Idoso (Praça Onze);
 - Paraíba do sul;
 - Pavuna;
 - São Fidelis;
 - Valença;
 - Vassouras;
 - Vila Inhomirim.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Foram ministrados internamente 15 cursos, instruções e treinamentos para iniciação e nivelamento dos agentes da DGSEI.
- Foram realizadas 19 instruções para magistrados e 01 curso de iniciação para os 35 novos juízes.
- Foram ministrados 03 cursos para um público de 19 oficiais de justiça.
- Foram ministrados 04 cursos para 45 agentes do Tribunal Regional Eleitoral e Prefeitura do Rio de Janeiro.
- Inovação da DGSEI



Criação e implementação do Boletim Informativo “Conexão DGSEI” que tem como objetivo principal repassar ao público interno do PJERJ dicas de segurança pessoal e patrimonial. As informações, que visam evitar e/ou minimizar situações de risco, são passadas de forma concisa através da distribuição por e-mail (intranet). O público-alvo do “house organ” da DGSEI é formado por Magistrados, servidores em geral e seus familiares. O Informativo também trata sobre assuntos relacionados a eventos na cidade e mudanças em leis, a exemplo das de trânsito, que possam alterar a rotina do público para o qual é direcionado.

6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no período de referência, excluídas as dos projetos)

Não aplicável

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
<NÃO APLICÁVEL>	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal	X			
Tecnologia da Informação		X		
Infraestrutura	X			

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

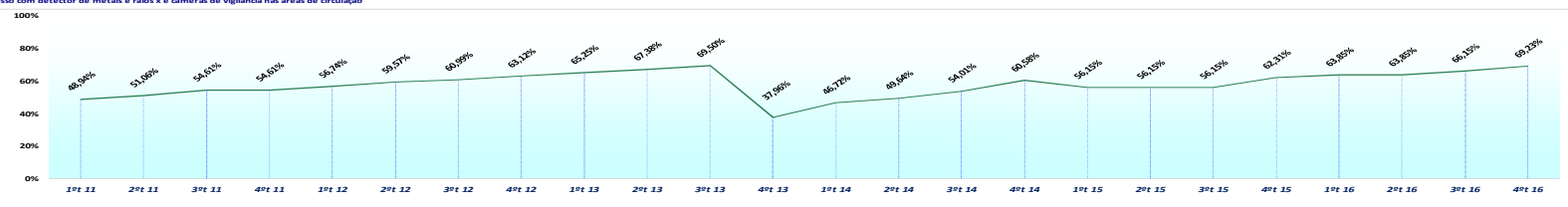
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

PJERJ															
PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	Efetividade Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais										
INDICADOR	Unidades com Segurança Armada e/ou Eletrônica			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	-----										
FINALIDADE	Verificar o grau com que as unidades judiciárias dispõem de segurança armada e/ou eletrônica							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status						
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	(Total de unidades consideradas seguras * / total de unidades) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM						
META	Aumentar para 100% o índice de unidades seguras, até 31/12/2017			ORIGEM DOS DADOS	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 Controle de Acesso				UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012				1ºTrim 2011	2ºTrim 2011	3ºTrim 2011	4ºTrim 2011	1ºTrim 2012	2ºTrim 2012	3ºTrim 2012	4ºTrim 2012	Δ% 2011/2012			
UONSeg - Unidades Consideradas Não Seguras				72	69	64	64	61	57	55	52	-18,75%			
UOSeg - Unidades Consideradas Seguras				69	72	77	77	80	84	86	89	15,58%			
Total de Unidades				141	141	141	141	141	141	141	141	0,00%			
ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA				48,94%	51,06%	54,61%	54,61%	56,74%	59,57%	60,99%	63,12%	15,58%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014				1ºTrim 2013	2ºTrim 2013	3ºTrim 2013	4ºTrim 2013	1ºTrim 2014	2ºTrim 2014	3ºTrim 2014	4ºTrim 2014	Δ% 2013/2014			
UONSeg - Unidades Consideradas Não Seguras				49	46	43	85	73	69	63	54	-36,47%			
UOSeg - Unidades Consideradas Seguras				92	95	98	52	64	68	74	83	59,62%			
Total de Unidades				141	141	141	137	137	137	137	137	0,00%			
ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA				65,25%	67,38%	69,50%	37,96%	46,72%	49,64%	54,01%	60,58%	59,62%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015/2016				1ºTrim 2015	2ºTrim 2015	3ºTrim 2015	4ºTrim 2015	1ºTrim 2016	2ºTrim 2016	3ºTrim 2016	4ºTrim 2016	Δ% 2015/2016			
UONSeg - Unidades Consideradas Não Seguras				57	57	57	49	47	47	44	40	-18,37%			
UOSeg - Unidades Consideradas Seguras				73	73	73	81	83	83	86	90	11,11%			
Total de Unidades				130	130	130	130	130	130	130	130	0,00%			
ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA				56,15%	56,15%	56,15%	62,31%	63,85%	63,85%	66,15%	69,23%	11,11%			
* Segurança eletrônica, entendida como controle de acesso com detector de metais e raios x e câmeras de vigilância nas áreas de circulação															
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE (31/12/2012)	37,00%														
RESULTADO ATUAL	69,23%														
META	100,00%														
ANÁLISE CRÍTICA	O atual Indicador estratégico é alimentado por três 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 Controle de Acesso (Resolução 104/10 CNJ), todos gerenciados pelo Departamento de Segurança Patrimonial - DESEP. O resultado alcançado até a presente data está de acordo com o planejado. A tendência é que a meta estabelecida seja atingida. Atualmente todas as Unidades do PJERJ possuem um sistema de CFTV e um sistema deAlarme presencial instalados, ou seja, os projetos foram encerrados. Para alcançar a meta estabelecida (100%) falta a conclusão do projeto que visa a implementação do Controle de Acesso nas Unidades do PJERJ>														
AÇÕES GERENCIAIS	Orientar equipe do projeto, a fim de agilizar a implantação do controle de acesso nas Unidades do PJERJ.														
Responsável pela emissão do relatório:				Gilmar Pereira da Silva - Gerente de Projetos				Responsável (aprovação e divulgação):				Francisco Costa Matias de Carvalho	Data:		05/01/2017



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

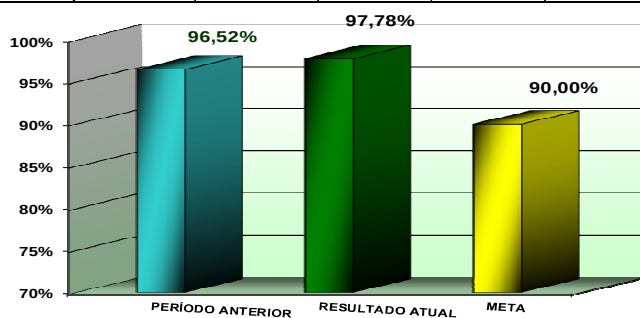
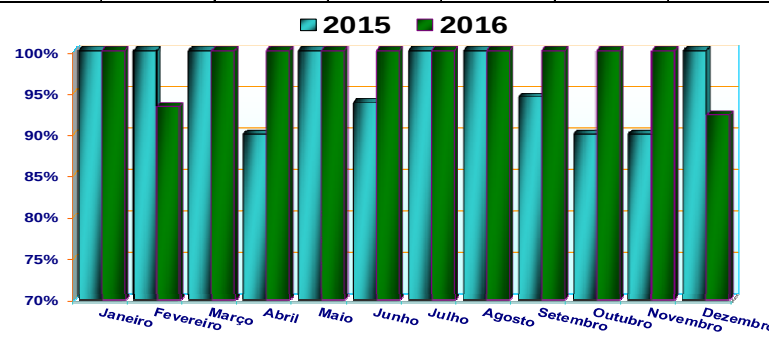
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	X	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA		Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO			Aprimoramento da justiça criminal como mecanismo de pacificação social			
INDICADOR		Índice de varas criminais com sistema de audiência por videoconferência (Res. 198 CNJ)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Expansão do sistema virtual de audiência nas Varas Criminais do Pjerj (Videoconferência)			
FINALIDADE		Aprimoramento da justiça criminal como mecanismo de pacificação social						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE		trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA		(número de varas com audiência por videoconferência implantado / total de varas criminais existentes) x 100						SENTIDO DE MELHORIA			
META		Instalação de 25 salas com sistema de audiência por videoconferência				ORIGEM DOS DADOS	UNIDADE DE MEDIDA	%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR EM 2015		1º trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre		Resultado no Per.	
Salas para audiência com Sist. de videoconferência implantados		14		14		14		14		14	
Índice de Varas Criminais com Sist. de Videoconferência		15,91%		15,91%		15,91%		15,91%		15,91%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR EM 2016		1º trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre		Resultado no Per.	
Salas para audiência com Sist. de videoconferência implantados		14		14		14		14		14	
Índice de Varas Criminais com Sist. de Videoconferência		15,91%		15,91%		15,91%		15,91%		15,91%	
RESULTADOS NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO - OUT/2016									
LINHA DE BASE (14 SALAS)		15,91%									
RESULTADO ATUAL		15,91%									
META (+25 SALAS)		44,32%									
ANÁLISE CRÍTICA		O indicador foi criado considerando o número de Varas Criminais existentes atualmente (88 Varas Criminais) e o número de salas que hoje atendem as audiências criminais, tanto nos fóruns quanto nos presídios. Verifica-se que ainda não houve instalação de sistemas de videoconferência para atendimento às Varas Criminais desde o primeiro trimestre de março/15. A aquisição dos equipamentos para instalação dos Sistemas de Videoconferência vem sendo tratada no processo nº 2014-029.415 e encontra-se em fase de aprovação da minuta de edital para Licitação. Cumpre-nos esclarecer que além do material para instalação nos Fóruns contemplados no Projeto, há previsão de instalação de salas nos presídios de São Gonçalo, Japeri e Campos, que necessitam de interfaces juntos aos Órgãos prisionais e DGENG, objetivando a viabilidade técnica dos locais a serem instalados os sistemas para audiências virtuais, conforme realizado entre o Pjerj e o Complexo Presidiário de Gerició. A previsão para instalação dos sistemas nos Fóruns de Niterói, São Gonçalo, e Nova Iguaçu é de atendimento até dezembro/2016, porém dependem do resultado da licitação de equipamentos e softwares.									
AÇÕES GERENCIAIS		Atualizar Cronograma do Projeto com base na entrega dos equipamentos necessários para a realização das instalações; Avaliar os locais disponibilizados pelos presídios para a propositura de novas ações de adequação das salas.									
Responsável pela emissão do relatório:		DIRETOR DO DETEL			Responsável (aprovação e divulgação):			DIRETOR DA DGSEI			Data: 20/10/2016



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

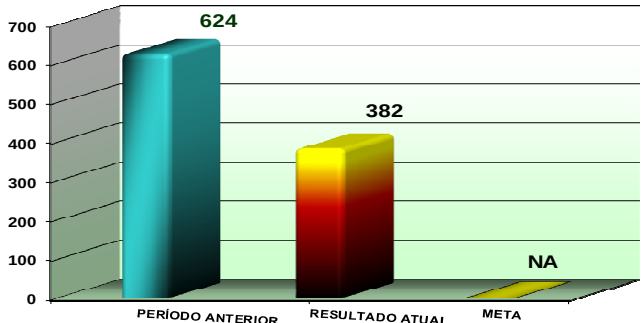
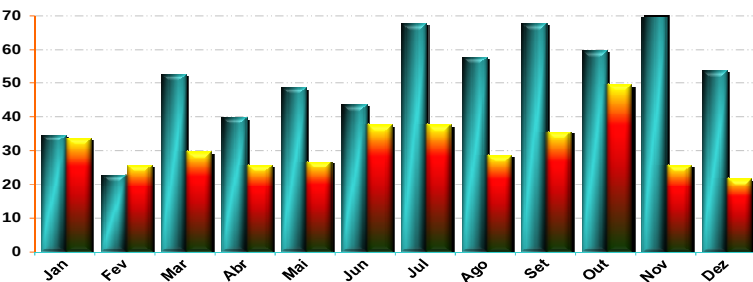
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

		PLANILHA DE INDICADORES																											
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																													
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DESEP		INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE													
TEMA		Infra-Estrutura e Tecnologia						OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais																			
INDICADOR		Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (4 min.) no horário compreendido entre 09:00h às 19:00h.						PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ.																			
FINALIDADE		Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade												CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Medição pontual													
PERIODICIDADE		Mensal		INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO		X		INDICADOR DE EFICIÊNCIA				INDICADOR DE EFETIVIDADE													
FÓRMULA		(Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos) x 100												SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor (MM)													
META		90%								ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-017-02		UNIDADE DE MEDIDA		Percentual													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2015		Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Resultado no Per.	
		2016		100,00%		100,00%		100,00%		90,00%		100,00%		93,75%		100,00%		100,00%		94,44%		90,00%		90,00%		100,00%		96,52%	
RESULTADOS NO PERÍODO				100,00%		93,33%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		92,31%		98,80%	
PERÍODO ANTERIOR		96,52%																											
RESULTADO ATUAL		98,80%																											
META		90,00%																											
ANÁLISE CRÍTICA		O atendimento ao botão de pânico está sendo realizado dentro do tempo limite estabelecido. A equipe da DIVPA tem envidados esforços para cumprir a meta estabelecida.																											
AÇÕES GERENCIAIS		Orientar equipe da DIVPA quanto a importância da manutenção do índice de atendimentos dentro do tempo da qualidade.																											
Responsável pela emissão do relatório:				Gilmar Pereira da Silva				Responsável (aprovação e divulgação):				Marley Elysio dos Santos				Data:				11/01/2017									



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

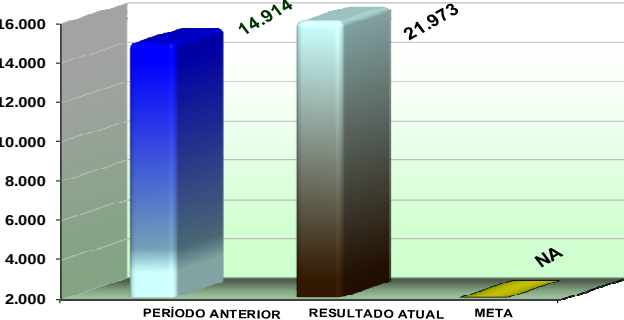
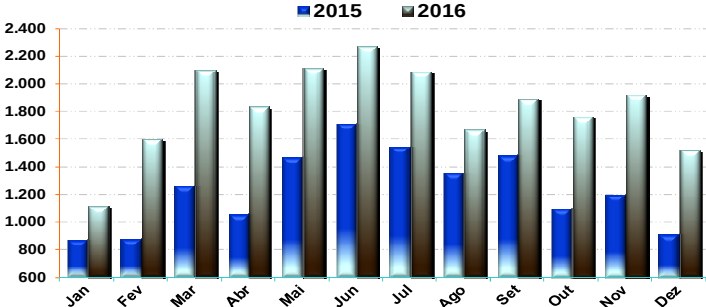
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

		PLANILHA DE INDICADORES												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DESEP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais						
INDICADOR	Ocorrências atendidas pela Divisão de Combate a Incêndio				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			RAD-DGSEI-005 - Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ RAD-DGSEI-007 - Prevenir e Combater Incêndio						
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de atendimentos realizados pela Brigada de Incêndio do PJERJ											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Medição pontual
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	Σ de ocorrências no período											SENTIDO DE MELHORIA		nM
META	NA							ORIGEM DOS DADOS		Relatório de Atendimento a Ocorrências		UNIDADE DE MEDIDA		Percentual
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
		35	23	53	40	49	44	68	58	68	60	72	54	624
	2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
		34	26	30	26	27	38	38	29	36	50	26	22	382
RESULTADOS NO PERÍODO														
PERÍODO ANTERIOR	624													
RESULTADO ATUAL	382													
META	NA													
														
ANÁLISE CRÍTICA	A quantidade de atendimentos à ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2015) teve um decréscimo de 38,78%. A queda expressiva no percentual de ocorrências atendidas pela Brigada de Incêndio, deve-se as medidas preventivas implementadas pela Divisão de Incêndio. Os atendimentos realizados pela Brigada de Incêndio foram realizados dentro do tempo da qualidade proposto (3 min.). O efetivo composto por Bombeiros militares e Bombeiros profissionais civis atende de forma eficaz a demanda apresentada													
AÇÕES GERENCIAIS	Monitorar o atendimento às ocorrências nas dependências do TJERJ, a fim de melhor mensurar o efetivo empregado na Divisão de Combate a Incêndio.													
Responsável pela emissão do relatório: Gilmar Pereira da Silva														
Responsável (aprovação e divulgação): Marley Elysio dos Santos														
Data: 07/01/2017														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

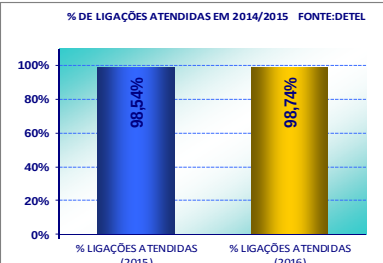
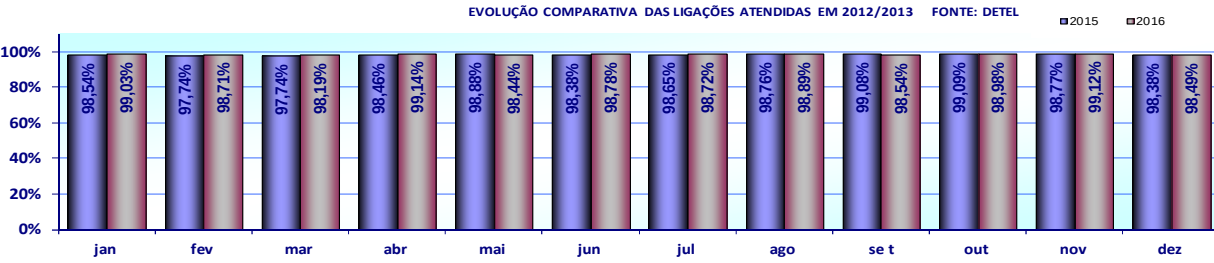
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

		PLANILHA DE INDICADORES												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DESEP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia				OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais							
INDICADOR	Presos acautelados na Carceragem do TJERJ				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-003 - Controlar presos em Dependências do PJERJ							
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de presos acautelados para audiência neste TJERJ											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual	
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA	Σ de presos no período											SENTIDO DE MELHORIA	nM	
META	NA				ORIGEM DOS DADOS		Controle de entrada, movimentação interna e saída de presos (FRM-DGSEI-003-02)						UNIDADE DE MEDIDA	Percentual
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
		878	887	1.272	1.067	1.472	1.716	1.550	1.357	1.490	1.106	1.203	916	14.914
	2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
		1.124	1.606	2.110	1.839	2.123	2.282	2.098	1.670	1.899	1.771	1.928	1.523	21.973
RESULTADOS NO PERÍODO														
PERÍODO ANTERIOR	14.914													
RESULTADO ATUAL	21.973													
META	NA													
														
ANÁLISE CRÍTICA	A quantidade de presos acautelados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (2015) obteve um acréscimo expressivo (47%). O aumento é devido a criação da audiência de custódia. Apesar do aumento da demanda, o efetivo de policiais da Carceragem atende de forma eficaz e dentro do tempo de qualidade estipulado (10min.)													
AÇÕES GERENCIAIS	Monitorar a quantidade de presos acutelados, a fim de mensurar o efetivo de policiais militares adequado para a perfeita realização dos serviços de escolta e segurança.													
Responsável pela emissão do relatório:		Gilmar Pereira da Silva				Responsável (aprovação e divulgação):		Marley Elysio dos Santos				Data:		04/01/2017



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

		PLANILHA DE INDICADORES																
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																		
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA		Infra-Estrutura e Tecnologia					OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais									
INDICADOR		Ligações telefônicas atendidas					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-024- Operar Centrais Telefônicas com Atendimento Pessoal									
FINALIDADE		Medir o percentual de atendimento das ligações atendidas/recebidas pelas telefonistas do DETEL										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado				
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		x	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA		((Σ ligações atendidas no período/ (Σ ligações recebidas)) x 100										SENTIDO DE MELHORIA		nM				
META		Não Aplicável							ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		MÊS		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período		
Σ Ligações Recebidas 2015				99.165	93.781	125.949	110.798	107.636	110.264	117.097	116.672	107.426	106.771	102.120	93.717	1.291.396		
Σ Ligações Atendidas 2015				97.714	91.663	123.099	109.093	106.429	108.481	115.516	115.222	106.436	105.800	100.868	92.196	1.272.517		
Σ Ligações Perdidas 2015				1.451	2.118	2.850	1.705	1.207	1.783	1.581	1.450	990	971	1.252	1.521	18.879		
% de Ligações atendidas 2014				98,54%	97,74%	97,74%	98,46%	98,88%	98,38%	98,65%	98,76%	99,08%	99,09%	98,77%	98,38%	98,54%		
				jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período		
Σ Ligações Recebidas 2016				80.782	98.261	113.294	103.923	102.761	107.874	105.204	81.873	102.500	98.835	101.756	85.949	1.183.012		
Σ Ligações Atendidas 2016				79.995	96.990	111.248	103.033	101.154	106.558	103.854	80.966	101.008	97.828	100.861	84.651	1.168.146		
Σ Ligações Perdidas 2016				787	1.271	2.046	890	1.607	1.316	1.350	907	1.492	1.007	895	1.298	14.866		
% de Ligações atendidas 2015				99,03%	98,71%	98,19%	99,14%	98,44%	98,78%	98,72%	98,89%	98,54%	98,98%	99,12%	98,49%	98,74%		
RESULTADOS NO PERÍODO																		
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2015)		98,54%																
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2016)		98,74%																
META		NA																
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DAS LIGAÇÕES ATENDIDAS EM 2012/2013 FONTE: DETEL																		
																		
ANÁLISE CRÍTICA		Este indicador encontra-se estável em torno de 98%, desde a aquisição do sistema Win Nave, que permitir a distribuição automática das ligações, o que reduziu sensivelmente o montante de ligações perdidas. Houve um aumento de 0,20% no quantitativo de ligações atendidas, resultado de reciclagem junto às telefonistas, bem como otimização junto à NEC, do sistema Win Nave com o fito de garantir um maior número de ligações atendidas.																
AÇÕES GERENCIAIS		Dar prosseguimento ao estudo de viabilidade técnica junto à NEC para otimização do sistema Win Nav no que tange à medição do tempo de espera para atendimento das ligações, para futuramente, implementação de um indicador de desempenho das ligações atendidas. Está sendo documentada as capacitações das telefonistas no intuito de garantir a qualidade no atendimento.																
Responsável pela emissão do relatório:		CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO					Responsável (aprovação e divulgação):					CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO					Data:	
																	12/01/2017	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

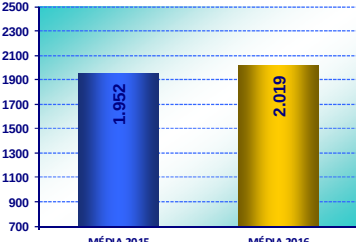
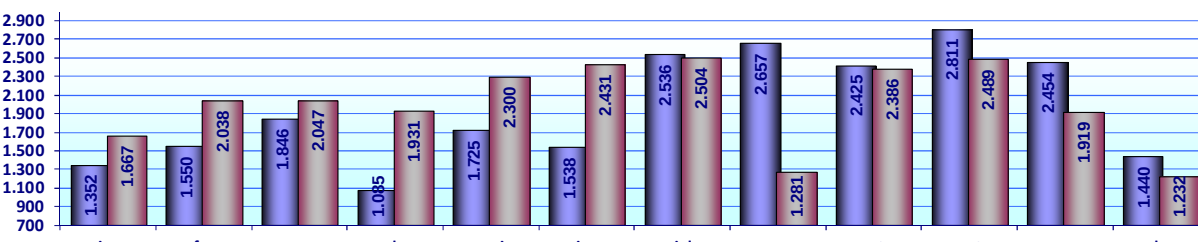
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Infra-Estrutura e Tecnologia					OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais							
INDICADOR	Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia atendidas					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-020 - Instalar e Manter Sistemas de Telefonia							
FINALIDADE	Mensurar o atendimento de Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia												CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado	
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	Σ de Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia												SENTIDO DE MELHORIA		
META	Não disponível (em formação de série histórica)								ORIGEM DOS DADOS		Formulário DGSEI-020-01		UNIDADE DE MEDIDA	nº de OS	
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA EM TELEFONIA	2015	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		1.442	1.748	2.249	1.489	1.948	2.412	2.623	2.426	2.065	1.974	2.576	1.147	2.008	
	2016	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		1.452	1.786	1.568	2.944	2.724	2.760	1.841	871	2.368	1.565	1.201	1.213	1.858	
RESULTADOS NO PERÍODO		MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2013/2014 FONTE:DETEL MÉDIA 2015 2.008 MÉDIA 2016 1.858 COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS MÊS A MÊS NO PERÍODO DE 2015/2016 FONTE:DETEL ■ 2015 ■ 2016 jan 1.442 1.452 fev 1.748 1.786 mar 2.249 1.568 abr 1.489 2.944 mai 1.948 2.724 jun 2.412 2.760 jul 2.623 1.841 ago 2.426 871 set 2.065 2.368 out 1.974 1.565 nov 2.576 1.201 dez 1.147 1.213													
MÉDIA 2015	2.008														
MÉDIA 2016	1.858														
META	NÃO DISPONÍVEL														
ANÁLISE CRÍTICA	Houve uma redução de 7,49% na média de Ordens de Serviço ocorridas no ano de 2016, quando comparadas a 2015. Verifica-se que a referida redução ocorreu devido a modernização das centrais telefônicas e dos recessos no período das olimpíadas.														
AÇÕES GERENCIAIS	Estabelecer prazos de atendimento às solicitações por região e tipologia, de acordo com histórico da planilha de controle de ordens de serviço, implementada em 2016. Estabelecer indicador de desempenho para melhor medição dos processos de trabalho que envolvem ordens de serviço de segurança em telefonia.														
Responsável pela emissão do relatório:		CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO				Responsável (aprovação e divulgação):		CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO				Data:		13/01/2017	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Infra-Estrutura e Tecnologia					OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais						
INDICADOR	Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica atendidas					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGSEI-015 - Elaborar Soluções de Segurança Eletrônica RAD-DGSEI-021 - Instalar e Manter Sistemas de Circuito fechado de TV RAD-DGSEI-022 - Instalar e Manter Sistemas de Alarme Presencial e Alarme de Pânico RAD-DGSEI-023 - Instalar e Manter Sistemas de Pregão Eletrônico RAD-DGSEI-030 - Instalar, Operar e Manutenir Equipamentos de Videoconferência						
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	status	
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	Σ de Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica											SENTIDO DE MELHORIA	nM	
META	Não disponível (em formação de série histórica)								ORIGEM DOS DADOS		Formulário DGSEI-020-01		UNIDADE DE MEDIDA	nº de OS
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA ELETRÔNICA	2015	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per
		1.352	1.550	1.846	1.085	1.725	1.538	2.536	2.657	2.425	2.811	2.454	1.440	1.952
	2016	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per
		1.667	2.038	2.047	1.931	2.300	2.431	2.504	1.281	2.386	2.489	1.919	1.232	2.019
RESULTADOS NO PERÍODO														
MÉDIA 2015	1.952	MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2014/2015 FONTE: DETEL 												
		MÉDIA 2016	2.019	COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS NO PERÍODO DE 2013/2014 FONTE: DETEL 										
META	NA													
ANÁLISE CRÍTICA	Houve um aumento de 3,44 % na média de ordens de serviço no ano de 2016, quando comparado ao ano de 2015. Tal aumento é resultado da maior demanda de Magistrados na utilização dos recursos de videoconferência. Alia-se a isso a implementação de controle de acesso decorrente de projeto estratégico da DGSEI.													
AÇÕES GERENCIAIS	Estabelecer prazos de atendimento às solicitações por região e tipologia, de acordo com histórico da planilha de controle de ordens de serviço, implementada em 2016. Estabelecer indicador de desempenho para melhor medição dos processos de trabalho que envolvem ordens de serviço de segurança eletrônica.													
Responsável pela emissão do relatório: CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO														
Responsável (aprovação e divulgação): CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO														
Data: 13/01/2017														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DESIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia					OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais							
INDICADOR	Quantidade de solicitações de Magistrados atendidas					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Interagir com Órgãos Públicos (RAD-DGSEI-012)							
FINALIDADE	Mensurar e Acompanhar os Procedimentos dos Atendimentos Solicitados											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	(Σ de atendimentos no período)											SENTIDO DE MELHORIA	nM		
META	NÃO APLICÁVEL								ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-012-01 E FORMULÁRIOS OFICIAIS DOS ÓRGÃOS EXTERNOS		UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de solicitações	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	Resultado no Per.		
Quantidade de solicitações (Vistos)	17	25	88	32	10	80	50	58	70	64	40	17	551		
Quantidade de solicitações (Passaportes)	238	113	214	108	125	105	81	85	125	102	72	54	1422		
Quantidade de solicitações (Detran)	47	75	81	71	87	106	98	96	61	39	45	26	832		
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	302	213	383	211	222	291	229	239	256	205	157	97	2805		
Índice de solicitações de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	Resultado no Per.		
Quantidade de solicitações (Vistos)	15	22	35	18	18	19	10	9	19	27	12	20	224		
Quantidade de solicitações (Passaportes)	32	47	34	25	32	25	22	16	40	11	40	33	357		
Quantidade de solicitações (Detran)	117	118	116	189	170	162	111	36	35	34	46	57	1191		
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	164	187	185	232	220	206	143	61	94	72	98	110	1772		
Índice de solicitações de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
RESULTADOS NO PERÍODO															
2015	2805														
2016	1772														
META	N/A														
ANÁLISE CRÍTICA	Houve um aumento de 43,15% no número de solicitações do DETRAN. Isso deve-se à inclusão do serviço de Identificação Civil, que passou a ser disponibilizado no segundo semestre de 2016. Porém, foi verificada ainda uma redução de 36,83 % no total de solicitações de Magistrados e Serventuários no ano de 2016, quando comparado a 2015. Verifica-se que a redução está relacionada a menor procura por vistos e passaportes , o que acredita-se ter relação da crise econômica atual.														
AÇÕES GERENCIAIS	Realocar mão de obra de acordo com a nova demanda de serviço, visando sempre a otimização no atendimento.														
Responsável pela emissão do relatório:				Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação):				Diretor da DGSEI		Data: 13/01/2017	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DESIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia					OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais							
INDICADOR	Quantidade de atendimentos a contingências					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Gerenciar Contingências(RAD-DGSEI-004)							
FINALIDADE	Coordenar e controlar o efetivo, os deslocamentos das equipes e viaturas.											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	(Σ de atendimentos no período)											SENTIDO DE MELHORIA	nM		
META	NÃO APLICÁVEL							ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-004-01		UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de solicitações		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2015		jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	Resultado no Per.	
Quantidade de solicitações encerradas Nível I								8	15	14	12	10	10	69	
Quantidade de solicitações encerradas Nível II								13	19	10	15	7	5	69	
Quantidade de solicitações encerradas Nível III								5	1	1	3	3	2	15	
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ABERTAS		48	35	31	16	30	26	30	46	31	36	23	27	379	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016		janeiro-16	fevereiro-16	março-16	abril-16	maio-16	junho-16	julho-16	agosto-16	setembro-16	outubro-16	novembro-16	dezembro-16	Resultado no Per.	
Quantidade de solicitações encerradas Nível I		15	15	19	12	18	7	10	0	3	4	13	2	118	
Quantidade de solicitações encerradas Nível II		8	11	4	2	9	9	4	4	2	1	7	3	64	
Quantidade de solicitações encerradas Nível III		0	2	0	5	4	4	1	0	1	0	0	0	17	
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ABERTAS		30	30	33	33	37	32	23	14	16	32	35	16	331	
RESULTADOS NO PERÍODO															
2015		Nível I: 68 Nível II: 66 Nível III:13													
2016		Nível I: 103 Nível II: 57 Nível III:8													
META		N/A													
ATENDIMENTO DE CONTINGÊNCIAS POR NÍVEIS DE CLASSIFICAÇÃO															
Verifica-se uma redução de 12,66 % no número de contingências realizadas em 2016, quando comparado a igual período em 2015. Quando analisados mensalmente, nota-se que a redução foi mais expressiva nos meses de agosto e setembro de 2016, período que compreendeu as olimpíadas e paralimpíadas. Ressalte-se que a conclusão de algumas contingências não dependem diretamente deste Departamento, podendo em algumas situações, manter-se em aberto em razão da dependência de informações referentes a procedimentos originários de Órgãos externos ao PJERJ.															
ANÁLISE CRÍTICA															
Realizar estudo de viabilidade técnica para otimizar a medição dos processos de trabalho que envolvem as contingências de Magistrados/Serventuários, visando melhor percepção da demanda de serviços envolvidos.															
AÇÕES GERENCIAIS															
Responsável pela emissão do relatório:				Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação):				Diretor da DGSEI		Data: 13/01/2017	