



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) – 2017(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/2017	Emitido em: 18/01/2018	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.....	7
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	7
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	8
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS	10



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS (DEZ/2017)

Fóruns: 102

Monitoramento por CFTV: 102

Edificações com controle de acesso: 67

Câmeras: 3845

Sistemas de alarme: 131

Salas de videoconferência: 38 salas, sendo 15 salas para audiências criminais 20 salas para cursos e palestras e 3 kits de videoconferência móvel para atendimento itinerante

Consumo

Telefonia: R\$ R\$ 322.206,08 (trezentos e vinte e dois mil, duzentos e seis reais e oito centavos). Valores sujeitos a alteração conforme conferência e contestação junto às operadoras de telefonia.

2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
Aprimorar a segurança nas instalações físicas do PJERJ	25%	10%	Atrasado Devido a contenção de despesas a ação: Providenciar a adequação da infraestrutura das Unidades do PJERJ, será executada no ano de 2018
Índice de varas criminais com sistema de audiência por videoconferência (Res. 198 CNJ)	100%	35,90%	Em atraso. Projeto estava aguardando autorização para empenho dos valores licitados. Foi autorizado o empenhamento da despesa com equipamentos e software em janeiro/2018. O início das instalações está previsto para março/2018.



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										
<table border="1"><caption>Gráfico de Progresso (1º a 4º Trimestre 2017)</caption><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Progresso (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1º 17</td><td>~70,00%</td></tr><tr><td>2º 17</td><td>~70,00%</td></tr><tr><td>3º 17</td><td>~70,00%</td></tr><tr><td>4º 17</td><td>~70,00%</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Progresso (%)	1º 17	~70,00%	2º 17	~70,00%	3º 17	~70,00%	4º 17	~70,00%	<p>O presente Indicador visa atender o Objetivo Estratégico: Aprimoramento da Segurança dos Magistrados, Servidores e Edificações. Atualmente em fase de planejamento e aquisições. Em 2018 está previsto a fase de implementação do controle de acesso nas Unidades do PJERJ.</p>
Trimestre	Progresso (%)										
1º 17	~70,00%										
2º 17	~70,00%										
3º 17	~70,00%										
4º 17	~70,00%										
<table border="1"><caption>RESULTADO NO PERÍODO - DEZ/17</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>Resultado (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>LINHA DE BASE</td><td>15,9%</td></tr><tr><td>RESULTADO ATUAL</td><td>35,9%</td></tr><tr><td>META</td><td>100,0%</td></tr></tbody></table>	Categoria	Resultado (%)	LINHA DE BASE	15,9%	RESULTADO ATUAL	35,9%	META	100,0%	<p>Este projeto refere-se à ampliação do Sistema de Videoconferência para atendimento às varas criminais visando o atendimento aos presos de alta e altíssima periculosidade contribuindo para a Ampliação da Estrutura de Segurança nas instalações do PJERJ e redução dos custos na Estrutura Logística e Predial no transporte e guarda de presos. Pretende-se atingir até o final de 2018 a meta de 100% do projeto, ou seja, a instalação de mais 25 salas de audiência criminais por videoconferência.</p>		
Categoria	Resultado (%)										
LINHA DE BASE	15,9%										
RESULTADO ATUAL	35,9%										
META	100,0%										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																																								
GRÁFICO	COMENTÁRIO																																							
<table border="1"><caption>Quantidade de atendimentos à ocorrências de Incêndios (2016 vs 2017)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2016</th><th>2017</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>34</td><td>22</td></tr><tr><td>Fev</td><td>25</td><td>24</td></tr><tr><td>Mar</td><td>30</td><td>38</td></tr><tr><td>Abr</td><td>25</td><td>27</td></tr><tr><td>Mai</td><td>27</td><td>41</td></tr><tr><td>Jun</td><td>37</td><td>46</td></tr><tr><td>Jul</td><td>37</td><td>38</td></tr><tr><td>Ago</td><td>29</td><td>44</td></tr><tr><td>Set</td><td>35</td><td>56</td></tr><tr><td>Out</td><td>49</td><td>39</td></tr><tr><td>Nov</td><td>25</td><td>41</td></tr><tr><td>Dez</td><td>21</td><td>20</td></tr></tbody></table>	Mês	2016	2017	Jan	34	22	Fev	25	24	Mar	30	38	Abr	25	27	Mai	27	41	Jun	37	46	Jul	37	38	Ago	29	44	Set	35	56	Out	49	39	Nov	25	41	Dez	21	20	<p>A quantidade de atendimentos à ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2016) teve um acréscimo de 16%. Apesar da elevação do percentual de ocorrências atendidas pela Brigada 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</p>
Mês	2016	2017																																						
Jan	34	22																																						
Fev	25	24																																						
Mar	30	38																																						
Abr	25	27																																						
Mai	27	41																																						
Jun	37	46																																						
Jul	37	38																																						
Ago	29	44																																						
Set	35	56																																						
Out	49	39																																						
Nov	25	41																																						
Dez	21	20																																						
<table border="1"><caption>Quantidade de presos acautelados (2016 vs 2017)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2016</th><th>2017</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>1100</td><td>1300</td></tr><tr><td>Fev</td><td>1600</td><td>1600</td></tr><tr><td>Mar</td><td>2100</td><td>2200</td></tr><tr><td>Abr</td><td>1800</td><td>1700</td></tr><tr><td>Mai</td><td>2100</td><td>2300</td></tr><tr><td>Jun</td><td>2300</td><td>1800</td></tr><tr><td>Jul</td><td>2100</td><td>1800</td></tr><tr><td>Ago</td><td>1600</td><td>2300</td></tr><tr><td>Set</td><td>1900</td><td>2100</td></tr><tr><td>Out</td><td>1700</td><td>1400</td></tr><tr><td>Nov</td><td>1900</td><td>1300</td></tr><tr><td>Dez</td><td>1500</td><td>900</td></tr></tbody></table>	Mês	2016	2017	Jan	1100	1300	Fev	1600	1600	Mar	2100	2200	Abr	1800	1700	Mai	2100	2300	Jun	2300	1800	Jul	2100	1800	Ago	1600	2300	Set	1900	2100	Out	1700	1400	Nov	1900	1300	Dez	1500	900	<p>A quantidade de presos acautelados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (2016), foi reduzida. Os presos para audiência de custódia deixaram de serem apresentados na Capital a partir do segundo semestre de 2017. O efetivo de policiais da Carceragem atende de forma eficaz e dentro do tempo de qualidade estipulado (10min.)</p>
Mês	2016	2017																																						
Jan	1100	1300																																						
Fev	1600	1600																																						
Mar	2100	2200																																						
Abr	1800	1700																																						
Mai	2100	2300																																						
Jun	2300	1800																																						
Jul	2100	1800																																						
Ago	1600	2300																																						
Set	1900	2100																																						
Out	1700	1400																																						
Nov	1900	1300																																						
Dez	1500	900																																						
<table border="1"><caption>Atendimento ao botão de pânico dentro do tempo limite (2016 vs 2017)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2016</th><th>2017</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janeiro</td><td>99,44%</td><td>99,44%</td></tr><tr><td>Fevereiro</td><td>99,44%</td><td>99,44%</td></tr><tr><td>Março</td><td>99,44%</td><td>99,44%</td></tr><tr><td>Abril</td><td>99,44%</td><td>99,44%</td></tr><tr><td>Mai</td><td>99,44%</td><td>99,44%</td></tr><tr><td>Junho</td><td>99,44%</td><td>99,44%</td></tr><tr><td>Julho</td><td>99,44%</td><td>99,44%</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>99,44%</td><td>99,44%</td></tr><tr><td>Setembro</td><td>99,44%</td><td>99,44%</td></tr><tr><td>Outubro</td><td>99,44%</td><td>99,44%</td></tr><tr><td>Novembro</td><td>99,44%</td><td>99,44%</td></tr><tr><td>Dezembro</td><td>99,44%</td><td>99,44%</td></tr></tbody></table>	Mês	2016	2017	Janeiro	99,44%	99,44%	Fevereiro	99,44%	99,44%	Março	99,44%	99,44%	Abril	99,44%	99,44%	Mai	99,44%	99,44%	Junho	99,44%	99,44%	Julho	99,44%	99,44%	Agosto	99,44%	99,44%	Setembro	99,44%	99,44%	Outubro	99,44%	99,44%	Novembro	99,44%	99,44%	Dezembro	99,44%	99,44%	<p>O atendimento ao botão de pânico está sendo realizado dentro do tempo limite estabelecido (4min.) a média apurada, no período, foi 99,44%. Houve uma melhora na média de atendimentos dentro do tempo de qualidade estipulado. A equipe tem se esforçado para cumprir a meta estabelecida.</p>
Mês	2016	2017																																						
Janeiro	99,44%	99,44%																																						
Fevereiro	99,44%	99,44%																																						
Março	99,44%	99,44%																																						
Abril	99,44%	99,44%																																						
Mai	99,44%	99,44%																																						
Junho	99,44%	99,44%																																						
Julho	99,44%	99,44%																																						
Agosto	99,44%	99,44%																																						
Setembro	99,44%	99,44%																																						
Outubro	99,44%	99,44%																																						
Novembro	99,44%	99,44%																																						
Dezembro	99,44%	99,44%																																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS							
GRÁFICO	COMENTÁRIO						
<p style="text-align: center;">% DE LIGAÇÕES ATENDIDAS EM 2016/2017 FONTE:DETEL</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>% de Ligações Atendidas</th></tr></thead><tbody><tr><td>2016</td><td>98,74%</td></tr><tr><td>2017</td><td>98,66%</td></tr></tbody></table>	Ano	% de Ligações Atendidas	2016	98,74%	2017	98,66%	<p>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.</p>
Ano	% de Ligações Atendidas						
2016	98,74%						
2017	98,66%						

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Foram disponibilizadas Instruções de capacitação e treinamento em segurança, ministradas por profissionais de segurança com especializações em órgãos externos, tais como:
 - ✓ 13 instruções de armamento e tiro para 33 Magistrados, sendo 11 individuais;
 - ✓ 01 curso para inicialização de 08 novos agentes de segurança;
 - ✓ 05 instruções de capacitação com avaliação física para 72 agentes de segurança, após retorno de férias (reciclagem);
 - ✓ 01 instrução de capacitação para 13 agentes de segurança do T.R.E.;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Implementação do Serviço de Controle de Acesso na Unidade da 2ª Vara da Infância e Juventude (Gamboa)

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>	

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

PLANILHA DE INDICADORES												
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	Estrutura Predial, Logística e de Segurança			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da Segurança dos Magistrados, Servidores e Edificações							
INDICADOR	Unidades com Segurança Armada e/ou Eletrônica			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE								
FINALIDADE	Mensurar 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 76,15% o índice de unidades seguras, até 31/12/2018			ORIGEM DOS DADOS	Projeto: Aprimorar a segurança nas instalações físicas do PJERJ com a implementação do Sistema de Controle de Acesso				UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018
UONSeg - Unidades Consideradas Não Seguras				41	41	41	41					-100,00%
UOSeg - Unidades Consideradas Seguras				89	89	89	89					-100,00%
Total de Unidades				130	130	130	130					-100,00%
ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA				68,46%	68,46%	68,46%	68,46%					-100,00%
<small>* Segurança eletrônica, entendida como controle de acesso com detector de metais e raios x e câmeras de vigilância nas áreas de circulação</small>												
RESULTADOS NO PERÍODO												
LINHA DE BASE	68,46%											
RESULTADO ATUAL	68,46%											
META	76,15%											
ANÁLISE CRÍTICA	O presente Indicador visa atender o Objetivo Estratégico: Aprimoramento da Segurança dos Magistrados, Servidores e Edificações. Atualmente em fase de planejamento e aquisições. Em 2018 está previsto a fase de 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: 05/01/2018												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI/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 CNU)		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 com audiência por videoconferência definido no projeto) x 100					SENTIDO DE MELHORIA	MM	
META		Instalação de 25 salas com sistema de audiência por videoconferência			ORIGEM DOS DADOS	Projeto Estratégico Expansão do Sistema de Videoconferência	UNIDADE DE MEDIDA	%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR EM 2017		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		35,90%		35,90%		35,90%		35,90%	35,90%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR EM 2018		1º trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre	Resultado no Per.
Salas para audiência com Sist. de videoconferência Implantados									
Índice de Varas Criminais com Sist. de Videoconferência									
RESULTADOS NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO -DEZ/17		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: CRONOGRAMA DO PROJETO					
LINHA DE BASE (2016)	15,91%								
RESULTADO ATUAL	35,90%								
META (+25 SALAS)	100,00%								
ANÁLISE CRÍTICA	Em função da redução de custos implementada pela Administração Superior, 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 licitado (mai/17) e autorizado (jan/18) pela Administração Superior. 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 Gericinó. A instalação dos sistemas está prevista para ter início em março/2018.								
AÇÕES GERENCIAIS	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:	04/07/2017



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

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		90,00%					ORIGEM DOS DADOS	FRM-DGSEI-017-02							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Resultado no Per.	
	2017	100,00%	100,00%	100,00%	93,30%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Resultado no Per.	
RESULTADOS NO PERÍODO															
PERÍODO ANTERIOR	99,44%														
RESULTADO ATUAL	99,44%														
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 Elysis dos Santos				Data:	08/01/2018



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	Estrutura Predial, Logística e de Segurança		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações										
INDICADOR	Presos acautelados na Carceragem do TJERJ		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-003 - Controlar presos em Dependências do PJERJ										
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de presos acautelados para audiência neste TJERJ					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual							
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	Σ de presos no período					SENTIDO DE MELHORIA	nM							
META	NA		ORIGEM DOS DADOS	Controle de entrada, movimentação interna e saída de presos (FRM-DGSEI-003-02)		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
	2017	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
RESULTADOS NO PERÍODO		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
PERÍODO ANTERIOR		1.336	1.640	2.214	1.761	2.266	1.797	1.874	2.291	2.148	1.399	1.284	900	20.910
RESULTADO ATUAL														
META														

ANÁLISE CRÍTICA

A quantidade de presos acautelados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (2016) se manteve estável. foram acautelados em média 1.743 presos ao mês . 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 Elysis dos Santos

Data:

04/01/2018



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	Estrutura Predial, Logística e de Segurança			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações									
INDICADOR	Ocorrências atendidas pela Divisão de Combate a Incêndio			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-005 - Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ RAD-DGSEI-007 - Prevenir e Combater Incêndio									
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de atendimentos realizados pela Brigada de Incêndio do PJERJ							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	Σ de ocorrências no período							SENTIDO DE MELHORIA	nM					
META	NA					ORIGEM DOS DADOS	Relatório de Atendimento a Ocorrências	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
	2017	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
RESULTADOS NO PERÍODO														
PERÍODO ANTERIOR	382													
RESULTADO ATUAL	444													
META	NA													
ANÁLISE CRÍTICA	A quantidade de atendimentos às ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2016) teve um acréscimo de 13,33%. Apesar do aumento no percentual de ocorrências atendidas pela Brigada de Incêndio, os atendimentos são 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 Elycio dos Santos				Data:	07/01/2018			



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	Estrutura predial, logística e de segurança				OBJETIVO ESTRATÉGICO				Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações						
INDICADOR	Ligações telefônicas atendidas				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				RAD-DGSEI-024- Operar Centrais Telefônicas com Atendimento Pessoal						
FINALIDADE	Medir o percentual de atendimento das ligações atendidas/recebidas pelas telefonistas do DETEL											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		x	INDICADOR DE DESEMPENHO				INDICADOR DE EFICIÊNCIA				INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	((Σ ligações atendidas no período/ (Σ ligações recebidas)) x 100											SENTIDO DE MELHORIA	nM		
META	Não Aplicável								ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		MÊS													
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período	
Σ Ligações Recebidas 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 2016		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%	
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período	
Σ Ligações Recebidas 2017		90.091	97.066	120.700	91.217	111.124	102.511	102.534	113.698	93.699	103.050	96.256	78.515	1.200.461	
Σ Ligações Atendidas 2017		88.900	96.042	119.437	90.486	109.585	101.109	99.847	112.196	92.594	101.476	95.283	77.366	1.184.321	
Σ Ligações Perdidas 2017		1.191	1.024	1.263	731	1.539	1.402	2.687	1.502	1.105	1.574	973	1.149	16.140	
% de Ligações atendidas 2017		98,68%	98,95%	98,95%	99,20%	98,62%	98,63%	97,38%	98,68%	98,82%	98,47%	98,99%	98,54%	98,66%	
RESULTADOS NO PERÍODO															
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2016)	98,74%														
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2017)	98,66%														
META	NA														
ANÁLISE CRÍTICA	Este indicador encontra-se estável em torno de 98%, desde a aquisição do sistema Win Nave, que permitiu a distribuição automática das ligações, o que reduziu sensivelmente o montante de ligações perdidas. Houve uma redução de 0,08% no quantitativo de ligações atendidas. A referida redução apesar de ser pouco significativa, foi decorrente de problemas com o sistema TELEF.														
AÇÕES GERENCIAIS	Foi aberta Ordem de Serviço para manutenção corretiva do sistema TELEF junto à informática, e o problema já foi sanado. 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:	15/01/2018



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	Estrutura predial, logística e de segurança				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações						
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	2016	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	2017	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	2.069
		1.696	1.847	2.042	1.296	2.041	1.594	1.551	1.979	1.572	1.669	1.583	1.060	1.661
RESULTADOS NO PERÍODO														
MÉDIA 2016	2.069	MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2016/2017 FONTE: DETEL 				COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS NO PERÍODO DE 2016/2017 FONTE: DETEL 								
MÉDIA 2017	1.661													
META	NA													
ANÁLISE CRÍTICA	Houve uma redução de -19,73 % na média de ordens de serviço em 2017, quando comparado ao ano de 2016. Essa redução é reflexo das mudanças implementadas pela nova Administração, que reduziu as solicitações para novas instalações de equipamentos de segurança eletrônica, bem como a aquisição de novos equipamentos. cumpre ressaltar que, apesar da redução na média de ordens de serviço, houve uma redução de aproximadamente 20% no efetivo de técnicos para atendimento das OS, o que fez com que as equipes não tenham sofrido ainda o impacto da redução do serviço uma vez que a media de OS por técnico continua igual, como foi verificado nos dados que estão sendo coletados experimentalmente para a elaboração de novos indicadores.													
AÇÕES GERENCIAIS	Estabelecer novos prazos de atendimento às solicitações por região e tipologia, de acordo os novos quantitativos de OS e de mão de obra. Implementar, em complemento a este indicador, um novo indicador que forneça não só a média de ordens de serviço porém permita mensurar o tempo de atendimento e a média estimada de produtividade por tecnico. Já está sendo medido o tempo de atendimento das ordens de serviço do DETEL, porém ainda não há série histórica suficiente para a criação do novo indicador													
Responsável pela emissão do relatório:		CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO				Responsável (aprovação e divulgação):				CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO				Data: 15/01/2018



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				X		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	Estrutura predial, logística e de segurança				OBJETIVO ESTRATÉGICO				Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações						
INDICADOR	Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia atendidas				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				RAD-DGSEI-020 - Instalar e Manter Sistemas de Telefonia						
FINALIDADE	Mensurar o atendimento de Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		x	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	Σ de Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia										SENTIDO DE MELHORIA				
META	Não disponível (em formação de série histórica)								ORIGEM DOS DADOS		Formulário DGSEI-020-01		UNIDADE DE MEDIDA	nº de OS	
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA EM TELEFONIA	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	1.248	2.206	
	2017	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		1.670	1.851	2.202	1.590	2.149	2.070	2.002	1.407	1.398	1.474	1.290	909	1.668	
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA 2016	2.206	<p>MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2016/2017 FONTE:DETEL</p>						<p>COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS MÊS A MÊS NO PERÍODO DE 2015/2016 FONTE:DETEL</p>							
MÉDIA 2017	1.668														
META	NÃO DISPONÍVEL														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Houve uma redução de -24,39 % na média de ordens de serviço em 2017, quando comparado a igual período de 2016. Verifica-se que as ações de economicidade adotadas pela nova Administração, resultaram numa diminuição de obras e mudanças estruturais, impactaram indiretamente na redução das ordens de serviço de telefonia. Apesar da redução notada, os tempos para atendimento das ordens de serviço aumentou, tendo em vista a redução de 20% do efetivo técnico para atendimento das OS, o que necessita de um no prazo para a nova demanda.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Estabelecer novos prazos de atendimento às solicitações por região e tipologia, de acordo os novos quantitativos de OS e de mão de obra. Implementar, em complemento a este indicador, um novo indicador que forneça não só a média de ordens de serviço porém permita mensurar o tempo de atendimento e a média estimada de produtividade por tecnico. Já está sendo medido o tempo de atendimento das ordens de serviço do DETEL, porém ainda não há série histórica suficiente para a criação do novo indicador</p>														
Responsável pela emissão do relatório:				CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO				Responsável (aprovação e divulgação):				CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO		Data:	15/01/2018



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	Estrutura predial, logística e de segurança					OBJETIVO ESTRATÉGICO				Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações				
INDICADOR	Quantidade de solicitações de Magistrados atendidas					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				Interagir com Órgãos Públicos (RAD-DGSEI-012)				
FINALIDADE	Mensurar e Acompanhar os Procedimentos dos Atendimentos Solicitados										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status	
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			X	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA	$(\sum \text{de atendimentos no período})$										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 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%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017														
	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Resultado no Per.	
Quantidade de solicitações (Vistos)	23	15	24	7	13	22	17	27	23	24	5	3	203	
Quantidade de solicitações (Passaportes)	30	21	47	38	75	30	14	36	33	45	23	11	403	
Quantidade de solicitações (Detran)	96	166	157	152	148	163	184	94	76	60	58	56	1410	
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	149	202	228	197	236	215	215	157	132	129	86	70	2016	
Índice de solicitações de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
RESULTADOS NO PERÍODO														
2016	1772													
2017	2016													
META	N/A													
<p style="text-align: center;">QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS ATENDIDAS</p>														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Houve um aumento de 13,77% no número de solicitações realizadas em 2017, quando comparado a 2016. Verifica-se que o aumento mais significativo foi no atendimento a solicitações do DETRAN. Tal aumento decorre da disponibilização do serviço de emissão de DIC, iniciado no final de 2016 e que tem aumentado gradativamente.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Manter atualizado o acompanhamento aos fatores externos que possam interferir direta ou indiretamente nas solicitações pleiteadas, uma vez que o atendimento depende da interação com Órgãos Externas e que qualquer mudança poderá necessitar de alterações no processo de trabalho associado a este indicador</p>													
Responsável pela emissão do relatório: Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação): Diretor da DGSEI				Data: 15/01/2018						



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	Estrutura predial, logística e de segurança				OBJETIVO ESTRATÉGICO		Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações							
INDICADOR	Quantidade de atendimentos a contingências				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Gerenciar Contingências(RAD-DGSEI-004)							
FINALIDADE	Coordenar e controlar o efetivo, os deslocamentos das equipes e viaturas.										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	(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 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.
Total de solicitações encerradas Nível I		15	15	19	12	18	7	8	2	9	10	15	10	140
Total de solicitações encerradas Nível II		8	12	4	1	10	10	2	5	3	0	8	5	68
Total de solicitações encerradas Nível III		0	2	1	6	5	5	2	3	3	3	2	1	33
Total de solicitações em aberto (até 01/07/2017)		7	1	9	14	4	10	11	4	1	19	10	0	0
TOTAL DE SOLICITAÇÕES		30	30	33	33	37	32	23	14	16	32	35	16	331
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017		janeiro-17	fevereiro-17	março-17	abril-17	maio-17	junho-17	julho-17	agosto-17	setembro-17	outubro-17	novembro-17	dezembro-17	Resultado no Per.
Total de solicitações encerradas Nível I		10	16	18	16	10	12	9	12	17	13	8	4	145
Total de solicitações encerradas Nível II		6	6	10	2	7	12	15	5	6	7	6	2	84
Total de solicitações encerradas Nível III		0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3
Total de solicitações em aberto (até 15/01/2018)		6	3	7	4	6	6	11	21	17	17	16	18	18
TOTAL DE SOLICITAÇÕES		22	25	35	22	23	31	35	39	41	37	30	24	364
RESULTADOS NO PERÍODO														
2016	Total de Solicitações:	331												
	Encerradas Nível I:	140												
	Encerradas Nível II:	68												
	Encerradas Nível III:	33												
Em aberto:		0												
2017	Total de Solicitações:	364												
	Encerradas Nível I:	145												
	Encerradas Nível II:	84												
	Encerradas Nível III:	3												
Em aberto:		18												
META	N/A													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Houve um aumento de 9,97% no número de contingências realizadas em 2017, quando comparado ao ano de 2016. Cumpre-nos esclarecer que essa informação só ratifica a necessidade de ressaltar 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. Foi verificado ainda, que apesar de não terem sido geradas contingências de nível III no ano de 2017, houve uma necessidade criteriosa de tratar e acompanhar algumas contingências em um prazo maior de tempo, tendo em vista a busca mais ampla de novos questionamentos feitos aos demais Órgãos de Inteligência. Foi verificado ainda que, a medição dos serviços deste processo de trabalho necessitou de alterações no seu formato, uma vez que apenas o quantitativo de contingências abertas e seus níveis de complexidade já não demonstravam o volume de trabalho exigido das equipes envolvidas. Notou-se um aumento do serviço porém quando verificado em números, houve uma redução do número de contingências solicitadas.</p>													
	AÇÕES GERENCIAIS	Esta sendo implementada em caráter de teste. planilha de medição dos serviços realizados através da abertura de contingências, para criar série histórica que possibilite uma melhor verificação das demandas oriundas das referidas contingências.												
Responsável pela emissão do relatório:			Diretor do DESIN			Responsável (aprovação e divulgação):			Diretor da DGSEI			Data: 15/01/2018		

