



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) – 2018 (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/2018	Emitido em: 18/01/2019	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 (JAN/18)

Fóruns: 99

Monitoramento por CFTV: 102

Edificações com controle de acesso: 69

Câmeras: 3935

Sistemas de alarme: 125

Salas de videoconferência: 63 salas, sendo 20 salas para cursos e palestras, 40 salas para audiências criminais e 03 kits móveis para atendimento itinerante

Consumo

Telefonia: R\$ 271.945,85 (duzentos e setenta e um mil, novecentos e quarenta e cinco reais e oitenta e cinco centavos) Valores referentes ao mês de dezembro/2018, sujeitos a análise pelo setor de tarifação eletrônica, podendo sofrer alterações após contestação junto às operadoras.)

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	100,00%	61,50%	Em dia.
Índice de varas criminais com sistema de audiência por videoconferência (Res. 198 CNJ)	100,00%	92,31%	. Os processos relacionados aos projetos tiveram suas obras iniciadas em Setembro de 2018. No final do 4º trimestre (Dezembro) a DGSEI-DETEL concluiu as instalações em Dezembro de 2018, exceto os Presídios (Japeri, Gericinó e Volta Redonda) que terão suas obras licitadas, porém os equipamentos já estão disponíveis



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 Desempenho</caption><thead><tr><th>Período</th><th>Valor (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1ºt 17</td><td>68,46%</td></tr><tr><td>2ºt 17</td><td>68,46%</td></tr><tr><td>3ºt 17</td><td>68,46%</td></tr><tr><td>4ºt 17</td><td>68,46%</td></tr><tr><td>1ºt 18</td><td>68,46%</td></tr><tr><td>2ºt 18</td><td>68,46%</td></tr><tr><td>3ºt 18</td><td>68,46%</td></tr><tr><td>4ºt 18</td><td>68,46%</td></tr></tbody></table>	Período	Valor (%)	1ºt 17	68,46%	2ºt 17	68,46%	3ºt 17	68,46%	4ºt 17	68,46%	1ºt 18	68,46%	2ºt 18	68,46%	3ºt 18	68,46%	4ºt 18	68,46%	<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>
Período	Valor (%)																		
1ºt 17	68,46%																		
2ºt 17	68,46%																		
3ºt 17	68,46%																		
4ºt 17	68,46%																		
1ºt 18	68,46%																		
2ºt 18	68,46%																		
3ºt 18	68,46%																		
4ºt 18	68,46%																		
<table border="1"><caption>Resultado no Período - DEZ/18</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valor (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>LINHA DE BASE</td><td>15,9%</td></tr><tr><td>RESULTADO ATUAL</td><td>92,3%</td></tr><tr><td>META</td><td>100,0%</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valor (%)	LINHA DE BASE	15,9%	RESULTADO ATUAL	92,3%	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	Valor (%)																		
LINHA DE BASE	15,9%																		
RESULTADO ATUAL	92,3%																		
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>Atendimentos em 2017 e 2018</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2017</th><th>2018</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>22</td><td>40</td></tr><tr><td>Fev</td><td>24</td><td>46</td></tr><tr><td>Mar</td><td>38</td><td>55</td></tr><tr><td>Abr</td><td>26</td><td>36</td></tr><tr><td>Mai</td><td>40</td><td>52</td></tr><tr><td>Jun</td><td>46</td><td>35</td></tr><tr><td>Jul</td><td>38</td><td>42</td></tr><tr><td>Ago</td><td>44</td><td>40</td></tr><tr><td>Set</td><td>56</td><td>48</td></tr><tr><td>Out</td><td>39</td><td>36</td></tr><tr><td>Nov</td><td>41</td><td>32</td></tr><tr><td>Dez</td><td>21</td><td>28</td></tr></tbody></table>	Mês	2017	2018	Jan	22	40	Fev	24	46	Mar	38	55	Abr	26	36	Mai	40	52	Jun	46	35	Jul	38	42	Ago	44	40	Set	56	48	Out	39	36	Nov	41	32	Dez	21	28	<p>A quantidade de atendimentos à ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2017) teve um acréscimo de 11,71%. 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</p>
Mês	2017	2018																																						
Jan	22	40																																						
Fev	24	46																																						
Mar	38	55																																						
Abr	26	36																																						
Mai	40	52																																						
Jun	46	35																																						
Jul	38	42																																						
Ago	44	40																																						
Set	56	48																																						
Out	39	36																																						
Nov	41	32																																						
Dez	21	28																																						
<table border="1"><caption>Média de presos escoltados por policial militar em 2018</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2018</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>38</td></tr><tr><td>Fev</td><td>36</td></tr><tr><td>Mar</td><td>44</td></tr><tr><td>Abr</td><td>44</td></tr><tr><td>Mai</td><td>52</td></tr><tr><td>Jun</td><td>46</td></tr><tr><td>Jul</td><td>49</td></tr><tr><td>Ago</td><td>56</td></tr><tr><td>Set</td><td>42</td></tr><tr><td>Out</td><td>52</td></tr><tr><td>Nov</td><td>42</td></tr><tr><td>Dez</td><td>35</td></tr></tbody></table>	Mês	2018	Jan	38	Fev	36	Mar	44	Abr	44	Mai	52	Jun	46	Jul	49	Ago	56	Set	42	Out	52	Nov	42	Dez	35	<p>Medir a média de presos escoltados por policial militar pertencente ao efetivo de Escolta. Vem sendo desenvolvido com qualidade e excelência dentro da meta estabelecida. A tendência para o próximo período é que a DISEC permaneça abaixo do limite (meta) estabelecido.</p>													
Mês	2018																																							
Jan	38																																							
Fev	36																																							
Mar	44																																							
Abr	44																																							
Mai	52																																							
Jun	46																																							
Jul	49																																							
Ago	56																																							
Set	42																																							
Out	52																																							
Nov	42																																							
Dez	35																																							
<table border="1"><caption>Atendimento ao botão de pânico em 2017 e 2018</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2017</th><th>2018</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janeiro</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Fevereiro</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Março</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Abril</td><td>94%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Mai</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Junho</td><td>100%</td><td>100%</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>100%</td></tr><tr><td>Outubro</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Novembro</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Dezembro</td><td>100%</td><td>100%</td></tr></tbody></table>	Mês	2017	2018	Janeiro	100%	100%	Fevereiro	100%	100%	Março	100%	100%	Abril	94%	100%	Mai	100%	100%	Junho	100%	100%	Julho	100%	100%	Agosto	100%	100%	Setembro	100%	100%	Outubro	100%	100%	Novembro	100%	100%	Dezembro	100%	100%	<p>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. A tendência para o próximo período é o atingimento da meta proposta.</p>
Mês	2017	2018																																						
Janeiro	100%	100%																																						
Fevereiro	100%	100%																																						
Março	100%	100%																																						
Abril	94%	100%																																						
Mai	100%	100%																																						
Junho	100%	100%																																						
Julho	100%	100%																																						
Agosto	100%	100%																																						
Setembro	100%	100%																																						
Outubro	100%	100%																																						
Novembro	100%	100%																																						
Dezembro	100%	100%																																						



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 2017/2018 FONTE:DETEL</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>% LIGAÇÕES ATENDIDAS</th></tr></thead><tbody><tr><td>2017</td><td>98,66%</td></tr><tr><td>2018</td><td>100%</td></tr></tbody></table>	Ano	% LIGAÇÕES ATENDIDAS	2017	98,66%	2018	100%	<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. Atualmente o sistema não está medindo as ligações perdidas, porém já está sendo providenciada uma plataforma para monitoramento das ligações</p>
Ano	% LIGAÇÕES ATENDIDAS						
2017	98,66%						
2018	100%						

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:
- 36 instruções de armamento e tiro para 121 Magistrados;
- 01 curso para inicialização de 08 novos agentes de segurança;
- 15 instruções de capacitação continuada com avaliação física para 313 agentes de segurança;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- 03 instruções de tiro com simulações de risco baseadas em situações reais, para 103 agentes de segurança;
- 02 instruções de capacitação para 25 agentes de segurança do T.R.E.

Palestra para Oficiais de Justiça do PJERJ, sobre segurança.

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	41	41	41	41	0,00%		
UOSeg - Unidades Consideradas Seguras				89	89	89	89	89	89	89	89	0,00%		
Total de Unidades				130	130	130	130	130	130	130	130	0,00%		
ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA				68,46%	68,46%	68,46%	68,46%	68,46%	68,46%	68,46%	68,46%	0,00%		
<small>* Segurança eletrônica, entendida como controle de acesso com detector de metais e raio 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:	10/01/2019



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		14		14		20		36		36
Índice de Varas Criminais com Sist. de Videoconferência		35,90%		35,90%		51,28%		92,31%		92,31%
RESULTADOS NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO - DEZ/18		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: CRONOGRAMA DO PROJETO						
LINHA DE BASE (2016)	15,91%									
RESULTADO ATUAL	92,31%									
META (+25 SALAS)	100,00%									
ANÁLISE CRÍTICA	Após aprovação e encaminhamento do Projeto Estratégico em 2018, os equipamentos relacionados à ampliação da videoconferência foram devidamente entregues. Os processos relacionados aos projetos tiveram suas obras iniciadas em Setembro de 2018. No final do 4º trimestre (Dezembro) a DGSEI-DETEL concluiu as instalações em Dezembro de 2018, exceto os Presídios (Japeri, Gericinó e Volta Redonda) que terão suas obras licitadas, porém os equipamentos já estão disponíveis. Ressaltamos que foram instaladas as Salas por Videoconferência do Depoimento Especial no último trimestre de 2018.									
AÇÕES GERENCIAIS	Acompanhar a evolução das obras para infraestrutura dos locais definidos e gerenciar as instalações no prazo previsto.									

Responsável pela emissão do relatório: DIRETOR DO DETEL

Responsável (aprovação e divulgação): DIRETOR DA DGSEI

Data: 28/12/2018



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	2017	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Resultado no Per.			
	2018	100,00%	100,00%	100,00%	93,30%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,44%			
RESULTADOS NO PERÍODO																	
PERÍODO ANTERIOR	99,44%																
RESULTADO ATUAL	100,00%																
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. A tendência para o próximo período é se manter acima da meta proposta.																
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:	11/01/2019



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	Efetivo de Policiais no DISEC			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-003 Controlar Presos em Dependências do PJERJ										
FINALIDADE	Medir a média de presos escoltados por policial militar pertencente ao efetivo de Escolta.							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	\sum de presos escoltados ÷ \sum do efetivo de policiais da carceragem							SENTIDO DE MELHORIA	Menor é melhor (mM)						
META	Até 75 presos escoltados por Policial Militar					ORIGEM DOS DADOS	FRM-DGSEI-003-02	UNIDADE DE MEDIDA	Numeral						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Período	
		Qtd Presos	Qtd Presos	Qtd Presos	Qtd Presos	Qtd Presos	Qtd Presos	Qtd Presos	Qtd Presos	Qtd Presos	Qtd Presos	Qtd Presos	Qtd Presos	Qtd Presos	Total de Presos
		1.101	1.018	1.268	1.276	1.490	1.316	1.422	1.643	1.192	1.492	1.191	966	15.375	
		Efetivo Escolta	Efetivo Escolta	Efetivo Escolta	Efetivo Escolta	Efetivo Escolta	Efetivo Escolta	Efetivo Escolta	Efetivo Escolta	Efetivo Escolta	Efetivo Escolta	Efetivo Escolta	Efetivo Escolta	Efetivo Escolta	
		32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média		
34,41	31,81	39,63	39,88	46,56	41,13	44,44	51,34	37,25	46,63	37,22	30,19	40,04			
RESULTADOS NO PERÍODO															
RESULTADO ATUAL	40,04														
META	75														
ANÁLISE CRÍTICA	O serviço de escolta de presos vem sendo desenvolvido com qualidade e excelência dentro da meta estabelecida. tendência para o próximo período é que a DISEC permaneça abaixo do limite (meta) estabelecido.												A		
AÇÕES GERENCIAIS	Não há necessidade de ações gerenciais.														

Responsável pela emissão do relatório: Gilmar Pereira da Silva

Responsável (aprovação e divulgação): Marley Elysis dos Santos

Data: 11/01/2019



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

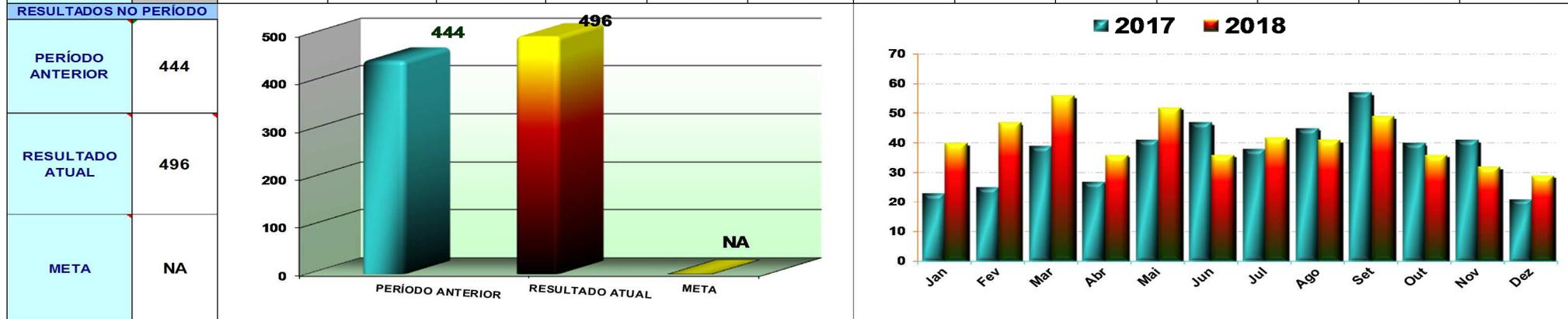
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.



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	2017	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
	2018	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.



ANÁLISE CRÍTICA A quantidade de atendimentos às ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2017) teve um acréscimo de 11,71%. 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 Elysis dos Santos Data: 11/01/2019



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 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		Fomulário DGSEI-020-01		UNIDADE DE MEDIDA	nº de OS	
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA EM TELEFONIA	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
2018	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
	1.494	1.521	1.279	1.469	1.483	1.254	1.208	1.295	1.030	1.838	1.007	718	1.300	
RESULTADOS NO PERÍODO														
MÉDIA 2017	1.668	<p>MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2017/2018 FONTE:DETEL</p>					<p>COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS MÊS A MÊS NO PERÍODO DE 2017/2018 FONTE:DETEL</p>							
MÉDIA 2018	1.300													
META	NÃO DISPONÍVEL													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Houve uma redução de 22,07 % na média de ordens de serviço em 2018, quando comparado a igual período de 2017. Verifica-se que as ações de economicidade adotadas pela atual Administração, que resultaram numa diminuição de obras e mudanças estruturais, impactaram diretamente 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 30% do efetivo técnico para atendimento das OS, o que necessita de um novo 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 técnico. 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: 11/01/19						



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 Manter 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	\sum 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	2017	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		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	
	2018	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		1.209	986	2.475	1.556	1.529	1.473	1.693	2.045	1.489	2.515	1.341	1.151	1.622	
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA 2017	1.661														
MÉDIA 2018	1.622														
META	NA														
ANÁLISE CRÍTICA	Houve uma redução de -2,35 % na média de ordens de serviço em 2018, quando comparado ao ano de 2017. Essa redução é reflexo das mudanças implementadas pela atual Administração.														
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 técnico. 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:	18/01/19		



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 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	1.350	907	1.492	1.007	895	1.298	14.099		
% 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%		
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período		
Σ Ligações Recebidas 2018		87.621	84.300	104.143	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	276.064		
Σ Ligações Atendidas 2018		86.748	83.128	102.033	91.258	101.803	89.500	79.099	90.964	82.942	99.086	93.727	62.676	1.062.964		
Σ Ligações Perdidas 2018		873	1.172	2.110	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!		
% de Ligações atendidas 2018		99,00%	98,61%	97,97%	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	385,04%		
RESULTADOS NO PERÍODO																
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2017)																
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2018)																
META		NA														
ANÁLISE CRÍTICA	Devido ao um problema no sistema Win Nave, não foi possível contabilizar as ligações recebidas/perdidas. O tarifador SUMUS fornece apenas as ligações atendidas, não sendo possível monitorar o percentual de ligações atendidas. O único dado que foi possível verificar foi uma redução de 10,25% nas ligações atendidas, porém sem insumos suficientes para análise.															
AÇÕES GERENCIAIS	Já esta sendo feito junto à empresa NEC a troca do sistema Win Nave para um outro sistema mais atualizado e de maior confiabilidade, o novo sistema encontra-se em fase de teste e de configuração da UPN, sem data específica para sua implementação.															
Responsável pela emissão do relatório:		CEL EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO					Responsável (aprovação e divulgação):					CEL FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO			Data:	21/01/19



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 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%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2018														
	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	Resultado no Per.	
Quantidade de solicitações (Vistos)	4	20	17	19	15	9	14	35	27	54	22	13	249	
Quantidade de solicitações (Passaportes)	40	37	45	51	58	33	52	79	44	52	16	19	526	
Quantidade de solicitações (Detran)	95	63	61	147	176	142	199	218	146	94	85	125	1551	
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	139	120	123	217	249	184	265	332	217	200	123	157	2326	
Índice de solicitações de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
RESULTADOS NO PERÍODO														
2017	2016													
2018	2326													
META	N/A													
<p>QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS ATENDIDAS</p> <p>Legend: Solicitações de 2017 (Amarelo), Solicitações de 2018 (Vermelho)</p>														
ANÁLISE CRÍTICA	Verifica-se que houve um aumento de 16% no total de solicitações realizadas e atendidas em 2018 quando comparado a igual período de 2017. Podemos observar ainda que o aumento foi mais significativo no número de solicitações de passaportes, que cresceu em 31% em relação a 2017. A quantidade de vistos, em complemento ao aumento na solicitação de passaportes, também aumentou em 23%. Cumpre esclarecer que o índice de solicitações atendidas em 2018 manteve-se em 100%, o que nos permite verificar que a equipe envolvida esta sendo satisfatória para a demanda apresentada.													
AÇÕES GERENCIAIS	Estão sendo criados novos indicadores que possibilitem monitorar o desempenho dos processos de trabalho desta Diretoria Geral de Segurança Institucional. Atualmente os indicadores do DESIN são indicadores de acompanhamento e variam de acordo com a demanda solicitada.													

Responsável pela emissão do relatório:

Diretor do DESIN

Responsável (aprovação e divulgação):

Diretor da DGSEI

Data: 18/01/2019



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	$(\Sigma \text{ de atendimentos no período})$										SENTIDO DE MELHORIA		nM		
META	NÃO APLICÁVEL							ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-004-01		UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de solicitações		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 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	14	18	21	19	12	18	18	23	32	19	16	11	221		
Total de solicitações encerradas Nível II	5	7	11	3	8	10	13	13	5	8	12	6	101		
Total de solicitações encerradas Nível III	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3		
Total de solicitações em aberto (até 10/01/2019)	3	0	3	0	3	3	4	3	4	8	1	7	39		
TOTAL DE SOLICITAÇÕES	22	25	35	22	23	31	35	39	41	37	30	24	364		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2018	janeiro-18	fevereiro-18	março-18	abril-18	maio-18	junho-18	julho-18	agosto-18	setembro-18	outubro-18	novembro-18	dezembro-18	Resultado no Per.		
Total de solicitações encerradas Nível I	17	24	25	12	19	22	18	15	12	17	7	3	191		
Total de solicitações encerradas Nível II	12	7	6	4	6	6	9	7	10	11	7	3	88		
Total de solicitações encerradas Nível III	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1		
Total de solicitações em aberto (até 10/01/2019)	7	14	21	9	15	9	5	9	5	11	10	13	128		
TOTAL DE SOLICITAÇÕES	36	45	52	25	40	37	32	31	28	39	24	19	408		
RESULTADOS NO PERÍODO															
2017	<p>SOLICITAÇÕES 2017</p>														
	Total de Solicitações:	364													
2018	<p>SOLICITAÇÕES 2018</p>														
	Total de Solicitações:	408													
META	N/A														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Houve um aumento de aproximadamente 12,09% no número de contingências solicitadas em 2018, quando comparado ao mesmo período em 2017. Acredita-se que o aumento das contingências tenha relação com a sensação de insegurança decorrente da atual crise na segurança do estado. É importante ainda observar que o número de contingências em aberto aumentou em 65% no ano de 2018. Tais contingências representam o nível III, que além de maior complexidade, necessitam, em sua maioria, de monitoramento por períodos extensos.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Foram realizadas alterações no processo de trabalho, reformulando os critérios de classificação dos níveis das contingências e suas tratativas. Está sendo criado um novo indicador para atendimento a contingências, tendo em vista que o atual mensura apenas o número de contingências abertas mas não o volume de atendimentos a contingências. Cumpre ressaltar que as contingências de nível três tem prazo indeterminado para acompanhamento e por conseguinte, seu encerramento.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:				Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação):				Diretor da DGSEI		Data:	18/01/2019