



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/2019

Emitido em:
21/01/2020

Aprovado por:
Diretor Geral da DGSEI

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
1. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS	6
2. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	6
3. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO.....	6
4. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE	6
5. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	7
6. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	7
7. ANEXO I – PLANILHA DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	8
8. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS	9



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

Fóruns: 99

Edificações com controle de acesso: 70

Monitoramento por CFTV: 147

Câmeras: 4143

Sistemas de alarme: 124

Salas de videoconferência: 65 salas, sendo 20 salas para cursos e palestras, 42 salas para audiências criminais e 03 kits móveis para atendimento itinerante

Consumo

Telefonia: R\$ 193.231,99 (cento e noventa e três mil, duzentos e trinta e um reais e noventa e nove centavos). Valores referentes ao mês de NOVEMBRO/2019, sujeitos a análise pelo setor de tarifação eletrônica, podendo sofrer alterações após contestação junto às operadoras.

OBS: Até a data do envio as operadoras de Telefonia ainda não emitiram as faturas referentes a DEZEMBRO/2019.

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)
Solução de Monitoramento de Alarme de Pânico em Comarcas e Regionais do Estado do Rio de Janeiro	100,00%	20,00%	As instalações estão sendo feitas dentro do prazo estabelecido no cronograma
Aprimorar a segurança nas instalações físicas do PJERJ com a implementação do Sistema de Controle de Acesso	66,67%	62,63%	Está aguardando a instalação e implementação em 05 unidades para a sua conclusão



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 barras: Implementação do controle de acesso</caption><thead><tr><th>Período</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>1ºt 18</td><td>59,60%</td></tr><tr><td>2ºt 18</td><td>59,50%</td></tr><tr><td>3ºt 18</td><td>59,60%</td></tr><tr><td>4ºt 18</td><td>61,62%</td></tr><tr><td>1ºt 19</td><td>62,63%</td></tr><tr><td>2ºt 19</td><td>62,63%</td></tr><tr><td>3ºt 19</td><td>62,53%</td></tr><tr><td>4ºt 19</td><td>62,63%</td></tr></tbody></table>	Período	Porcentagem	1ºt 18	59,60%	2ºt 18	59,50%	3ºt 18	59,60%	4ºt 18	61,62%	1ºt 19	62,63%	2ºt 19	62,63%	3ºt 19	62,53%	4ºt 19	62,63%	<p>O atual Indicador estratégico é alimentado pelo projeto: Aprimorar a segurança nas instalações físicas do Pjerj com a implementação do Sistema de Controle de Acesso. Em 2019, até o momento, 62 unidades do Pjerj contam com o controle de acesso implementado. A meta estabelecida é implementar o controle de acesso em mais 05 unidades, perfazendo um total de 67 Unidades do Pjerj (Comarcas e Regionais).</p>
Período	Porcentagem																		
1ºt 18	59,60%																		
2ºt 18	59,50%																		
3ºt 18	59,60%																		
4ºt 18	61,62%																		
1ºt 19	62,63%																		
2ºt 19	62,63%																		
3ºt 19	62,53%																		
4ºt 19	62,63%																		
<table border="1"><caption>Resultado no período - DEZ/19</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>LINHA DE BASE</td><td>15,91%</td></tr><tr><td>RESULTADO ATUAL</td><td>97,44%</td></tr><tr><td>META</td><td>100,00%</td></tr></tbody></table>	Categoria	Porcentagem	LINHA DE BASE	15,91%	RESULTADO ATUAL	97,44%	META	100,00%	<p>Esse indicador estratégico é alimentado pelo projeto Expansão do sistema virtual de audiência nas Varas Criminais do Pjerj (Videoconferência). Teve um aumento no último trimestre de 2019 por conta da conclusão das obras do Presídio de Gericinó. Porém continuamos aguardando a finalização das obras de infraestrutura dos Presídios de Japeri e Volta Redonda.</p>										
Categoria	Porcentagem																		
LINHA DE BASE	15,91%																		
RESULTADO ATUAL	97,44%																		
META	100,00%																		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																																								
GRÁFICO	COMENTÁRIO																																							
<p>% DE LIGAÇÕES ATENDIDAS EM 2018/2019 FONTE:DETEL</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>% LIGAÇÕES ATENDIDAS</th></tr></thead><tbody><tr><td>2018</td><td>99,38%</td></tr><tr><td>2019</td><td>98,79%</td></tr></tbody></table>	Ano	% LIGAÇÕES ATENDIDAS	2018	99,38%	2019	98,79%	<p>Não foi possível contabilizar com precisão as ligações atendidas devido a um problema no antigo sistema, o Win Nave. Foi implantado um novo sistema gerenciador de Call Center, o GNave-Pro, mais o mesmo ainda se encontra em fases de ajustes técnicos para melhor precisão nos indicadores de produtividade.</p>																																	
Ano	% LIGAÇÕES ATENDIDAS																																							
2018	99,38%																																							
2019	98,79%																																							
<table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>2018 (%)</th><th>2019 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>99,44</td><td>100</td></tr><tr><td>Fev</td><td>99,44</td><td>100</td></tr><tr><td>Mar</td><td>99,44</td><td>100</td></tr><tr><td>Abr</td><td>99,44</td><td>100</td></tr><tr><td>Mai</td><td>99,44</td><td>100</td></tr><tr><td>Jun</td><td>99,44</td><td>100</td></tr><tr><td>Jul</td><td>99,44</td><td>100</td></tr><tr><td>Ago</td><td>90,56</td><td>100</td></tr><tr><td>Set</td><td>90,56</td><td>100</td></tr><tr><td>Out</td><td>99,44</td><td>100</td></tr><tr><td>Nov</td><td>99,44</td><td>100</td></tr><tr><td>Dez</td><td>99,44</td><td>100</td></tr></tbody></table>	Mês	2018 (%)	2019 (%)	Jan	99,44	100	Fev	99,44	100	Mar	99,44	100	Abr	99,44	100	Mai	99,44	100	Jun	99,44	100	Jul	99,44	100	Ago	90,56	100	Set	90,56	100	Out	99,44	100	Nov	99,44	100	Dez	99,44	100	<p>O atendimento ao botão de pânico está sendo realizado dentro do tempo limite estabelecido (4min.) a média apurada, no período, foi de 100%. Em relação ao mesmo período do ano de 2018 (99,44%), houve um equilíbrio na média de atendimentos dentro do tempo de qualidade estipulado. A equipe tem se esforçado para cumprir a meta estabelecida.</p>
Mês	2018 (%)	2019 (%)																																						
Jan	99,44	100																																						
Fev	99,44	100																																						
Mar	99,44	100																																						
Abr	99,44	100																																						
Mai	99,44	100																																						
Jun	99,44	100																																						
Jul	99,44	100																																						
Ago	90,56	100																																						
Set	90,56	100																																						
Out	99,44	100																																						
Nov	99,44	100																																						
Dez	99,44	100																																						
<table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>2018</th><th>2019</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>1250</td><td>950</td></tr><tr><td>Fev</td><td>1250</td><td>1250</td></tr><tr><td>Mar</td><td>1500</td><td>1250</td></tr><tr><td>Abr</td><td>1550</td><td>1250</td></tr><tr><td>Mai</td><td>1750</td><td>1800</td></tr><tr><td>Jun</td><td>1550</td><td>1350</td></tr><tr><td>Jul</td><td>1400</td><td>1750</td></tr><tr><td>Ago</td><td>1650</td><td>1500</td></tr><tr><td>Set</td><td>1150</td><td>1450</td></tr><tr><td>Out</td><td>1450</td><td>1600</td></tr><tr><td>Nov</td><td>1150</td><td>1450</td></tr><tr><td>Dez</td><td>950</td><td>1250</td></tr></tbody></table>	Mês	2018	2019	Jan	1250	950	Fev	1250	1250	Mar	1500	1250	Abr	1550	1250	Mai	1750	1800	Jun	1550	1350	Jul	1400	1750	Ago	1650	1500	Set	1150	1450	Out	1450	1600	Nov	1150	1450	Dez	950	1250	<p>A quantidade de presos acautelados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (2018) obteve um aumento (2%). O efetivo de policiais da Carceragem atende de forma eficaz e dentro do tempo de qualidade estipulado (10min.)</p>
Mês	2018	2019																																						
Jan	1250	950																																						
Fev	1250	1250																																						
Mar	1500	1250																																						
Abr	1550	1250																																						
Mai	1750	1800																																						
Jun	1550	1350																																						
Jul	1400	1750																																						
Ago	1650	1500																																						
Set	1150	1450																																						
Out	1450	1600																																						
Nov	1150	1450																																						
Dez	950	1250																																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

1. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

2. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Foi implementado o controle de acesso na Comarca de Santa Cruz;
- Foram fornecidas Instruções de capacitação e treinamento em tiro, bem como de direção defensiva, ministradas por profissionais de segurança com especializações em órgãos externos, tais como:
- 01 curso de direção defensiva para 15 Magistrados;
- 06 cursos de direção defensiva para 86 agentes de segurança;
- 16 cursos de armamento e tiro para 16 Magistrados;
- 01 curso de segurança (percepção, reação e protocolos) para 40 magistrados

3. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO

- Não há

4. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA				
Contratação da empresa CLARO para prestação do serviço de Telefonia Fixa por adesão à ATA de Registro Preços do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, foi obtida grande redução de despesas. No entanto, como a empresa Claro não tem alcance em todo o estado do Rio de Janeiro, apenas 50% da comarcas puderam ser atendidas pela mesma, continuando as demais a serem atendidas pela empresa Telemar/Oi.	Mesmo com a migração ocorrendo de forma gradativa de uma empresa para outra a partir de agosto de 2019, já foi realizada uma a redução anual de despesas de 17,9% em relação à 2018 <table border="1"><tr><td>2018</td><td>2019</td></tr><tr><td>2.850.251,48</td><td>2.339.663,80</td></tr></table>	2018	2019	2.850.251,48	2.339.663,80
2018	2019				
2.850.251,48	2.339.663,80				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

5. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		Devido a crise financeira em que o Estado do Rio de Janeiro se encontra, a Administração Superior determinou a redução do efetivo nos contratos de prestação de serviços. Com isso houve a necessidade de reduzir o número de equipes e, conseqüentemente, o aumento do prazo para atendimento às ordens de serviço.
Tecnologia da Informação	X			
Infraestrutura	X			

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

6. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

- Não há



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

7. ANEXO I – PLANILHA DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS



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	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	MM					
FÓRMULA	(Total de unidades consideradas seguras * / total de unidades) x 100						SENTIDO DE MELHORIA	MM					
META	Aumentar para 66,67% o índice de unidades seguras até 31/12/2019			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 2018/2019				1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	Δ% 2018/2019	
UONSeg - Unidades Consideradas Não Seguras				40	40	40	38	37	37	37	37	37	2,63%
UOSeg - Unidades Consideradas seguras				59	59	59	61	62	62	62	62	62	1,64%
Total de Unidades				99	99	99	99	99	99	99	99	99	0,00%
ÍNDICE DE UNIDADES COM SEGURANÇA ARMADA E/OU ELETRÔNICA				59,60%	59,60%	59,60%	61,62%	62,63%	62,63%	62,63%	62,63%	62,63%	1,64%
* Segurança eletrônica, entendida como controle de acesso com detector de metais e ratos x o número de visitantes nas áreas do circuito													
RESULTADOS NO PERÍODO													
LINHA DE BASE	59,60%												
RESULTADO ATUAL	62,63%												
META	66,67%												
ANÁLISE CRÍTICA	O atual indicador estratégico é alimentado pelo projeto: Aprimorar a segurança nas instalações físicas do PJERJ com a implementação do Sistema de Controle de Acesso. Em 2019, até o momento foram implementado o controle de acesso em 62 unidades do PJERJ. A meta estabelecida é de implementar o controle de acesso em mais 05 unidades, perfazendo um total de 67 Unidades do PJERJ (Comarcas e Regionais) com o controle de acesso implementado.												
AÇÕES GERENCIAIS	Orientar equipe do projeto, a fim de dar continuidade nas ações previstas e deixar o maior número possível de unidades do PJERJ prontas para o recebimento do serviço de controle de acesso.												
Responsável pela emissão do relatório:	William Ricardo Alves - Gerente de Projetos			Responsável [aprovação e divulgação]:	Francisco Costa Matias de Carvalho			Data:	13/01/2020				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

8. 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	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													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per
	2019	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per
RESULTADOS NO PERÍODO		18	63	28	37	60	35	24	29	41	33	23	20	431
PERÍODO ANTERIOR	496													
RESULTADO ATUAL	431													
META	NA													
ANÁLISE CRÍTICA	A quantidade de atendimentos às ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2018) teve uma redução de 13,10%. 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: William Ricardo Alves				Responsável (aprovação e divulgação): Marley Elysis dos Santos				Data: 13/01/2020						



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	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	Maiores melhor (MM)							
META	90%					ORIGEM DOS DADOS	UNIDADE DE MEDIDA							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	IRIM-DGSEI-017-02												Resultado no Per.	
	2018	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	90,33%
2019	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.	
RESULTADOS NO PERÍODO													100,00%	
PERÍODO ANTERIOR													98,33%	
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 o atingimento 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:	William Ricardo Alves			Responsável (aprovação e divulgação):	Marley Elycio dos Santos				Data:	09/01/2020				



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 ESTRATEGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE									
TEMA	Estrutura Predial, Logística e de Segurança		OBJETIVO ESTRATEGICO	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	Porcentual								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.	
	2019	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.	
PERÍODO ANTERIOR	16.906														
RESULTADO ATUAL	17.300														
META	NA														
ANÁLISE CRÍTICA	A quantidade de presos acautelados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (ano de 2018) foi maior. Foram acautelados em média 1.442 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 acautelados, 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:		William Ricardo Alves				Responsável (aprovação e divulgação):				Marley Elycio dos Santos				Data:	13/01/2020



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	\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	2018	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total no Período		
		1.209	986	2.475	1.556	1.529	1.473	1.693	2.045	1.489	2.515	1.341	1.151	19.462		
	2019	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total no Período		
		1.531	1.634	1.481	1.913	2.106	1.809	2.246	2.469	2.263	2.300	1.716	1.392	22.860		
RESULTADOS NO PERÍODO																
MÉDIA 2018	1.622	MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2017/2018 FONTE: DETEL					COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS NO PERÍODO DE 2017/2018 FONTE: DETEL									
MÉDIA 2019	1.905															
META	NA															
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Houve um aumento de 17 % na média de ordens de serviço em 2019, quando comparado ao ano de 2018. Esse aumento é o reflexo da implementação do Projeto Estratégico de expansão das salas de videoconferência, aumentando consideravelmente o número de audiências e depoimentos especiais feitos pelo NUDECA.</p>															
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Foi solicitado aditamento ao contrato de mão de obra técnica para aumentar o efetivo, visando atender com qualidade a esse aumento na demanda.</p>															
Responsável pela emissão do relatório:		CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO					Responsável (aprovação e divulgação):					CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO			Data:	17/01/2020



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			Formulário DGSEI-020-01		UNIDADE DE MEDIDA	nº de OS		
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA EM TELEFONIA	2018	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total no Período	
		1.494	1.521	1.279	1.469	1.483	1.254	1.208	1.295	1.030	1.838	1.007	718	15.596	
	2019	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total no Período	
		1.280	1.456	2.166	1.267	1.238	934	1.622	1.331	1.196	1.561	1.172	940	16.163	
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA 2018	1.300	<p>MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2017/2018 FONTE:DETEL</p>						<p>COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS MÊS A MÊS NO PERÍODO DE 2018/2019 FONTE:DETEL</p>							
MÉDIA 2019	1.347														
META	NÃO DISPONÍVEL														
ANÁLISE CRÍTICA	Houve um pequeno aumento de 3,6 % na média mensal das ordens de serviço em 2019, quando comparado a igual período de 2018.														
AÇÕES GERENCIAIS	Não foi necessário nenhuma ação gerencial, uma vez que os atendimentos estão na média determinada pela Diretoria do Departamento.														
Responsável pela emissão do relatório:	CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO				Responsável (aprovação e divulgação):	CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO				Data:	17/01/2020				



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 2018		87.221	84.078	103.891	53.815	88.422	82.274	89.727	102.308	70.343	87.607	78.375	73.346	1.001.407	
Σ Ligações Atendidas 2018		86.354	82.910	101.791	53.588	87.869	82.126	89.496	102.065	70.246	87.435	78.237	73.072	995.189	
Σ Ligações Perdidas 2018		867	1.168	2.100	227	553	148	231	243	97	172	138	274	6.218	
% de Ligações atendidas 2018		99,01%	98,61%	97,98%	99,58%	99,37%	99,82%	99,74%	99,76%	99,86%	99,80%	99,82%	99,63%	99,38%	
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período	
Σ Ligações Recebidas 2019		75.669			78.214	94.920	72.190	87.817	82.743	97.163	108.493	82.940	75.371	855.520	
Σ Ligações Atendidas 2019		75.527			74.149	91.611	71.804	87.389	82.447	96.999	107.700	82.302	75.211	845.139	
Σ Ligações Perdidas 2019		142	0	0	4.065	3.309	386	428	296	164	793	638	160	10.381	
% de Ligações atendidas 2019		99,81%			94,80%	96,51%	99,47%	99,51%	99,64%	99,83%	99,27%	99,23%	99,79%	98,79%	
RESULTADOS NO PERÍODO															
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2018)	99,38%														
% LIGAÇÕES ATENDIDAS (2019)	98,79%														
META	NA														
ANÁLISE CRÍTICA	Devido a troca do Gerenciador de Call Center por um sistema mais moderno e de maior confiabilidade, o Gnav Pro, não foi possível contabilizar as ligações nos meses de fevereiro e março, ressaltamos que os atendimentos foram feitos normalmente, apenas não foram contabilizados, pois nesse período estavam sendo realizados constantes testes e modificações para adequação do novo sistema ao serviço.														
AÇÕES GERENCIAIS	A equipe de Engenheiros do DETEL juntamente com a empresa NEC ,responsável pelo novo sistema, trabalharam em conjunto para o reestabelecimento do sistema.														
Responsável pela emissão do relatório:	CEL. EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO				Responsável (aprovação e divulgação):	CEL. FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO				Data:	17/01/2020				



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	(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 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%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019	jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19	Resultado no Per.	
Quantidade de solicitações (Vistos)	19	17	11	3	5	3	4	26	18	13	16	7	142	
Quantidade de solicitações (Passaportes)	71	49	26	24	48	52	60	29	27	39	33	20	478	
Quantidade de solicitações (Detran)	195	230	163	135	171	142	183	163	46	108	61	83	1680	
Quantidade de solicitações (produtos controlados)	62	54	78	82	71	65	57	72	64	98	65	43	811	
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	347	350	278	244	295	262	304	290	155	258	175	153	3111	
Índice de solicitações de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
RESULTADOS NO PERÍODO														
2018	2326													
2019	3111													
META	N/A													
<p style="text-align: center;">QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS ATENDIDAS</p>														
ANÁLISE CRÍTICA	Nota-se que houve um aumento de 33% no total de solicitações realizadas e atendidas no primeiro semestre de 2019, quando comparado a igual período de 2018. Podemos observar, ainda, que o aumento foi mais significativo no número de solicitações referentes ao DETRAN, que cresceu em 8,32% em relação ao mesmo período de 2018 e pela inclusão de serviços referentes a produtos controlados. Cabe ressaltar que o índice de solicitações atendidas durante o primeiro semestre de 2019 manteve-se em 100%, o que nos permite verificar que a equipe envolvida atende de forma satisfatória à 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 possuem caráter 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: 17/01/2020



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 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	18	32	34	19	22	23	18	19	14	18	13	9	239		
Total de solicitações encerradas Nível II	17	12	14	6	12	9	10	10	10	14	10	7	131		
Total de solicitações encerradas Nível III	1	0	1	1	2	0	1	0	1	0	0	0	7		
Total de solicitações em aberto (em 17/01/2020)	0	1	3	0	4	5	3	2	3	7	1	3	32		
TOTAL DE SOLICITAÇÕES	36	45	52	26	40	37	32	31	28	39	24	19	409		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019	janeiro-19	fevereiro-19	março-19	abril-19	maio-19	junho-19	julho-19	agosto-19	setembro-19	outubro-19	novembro-19	dezembro-19	Resultado no Per.		
Total de solicitações encerradas Nível I	19	21	25	23	13	16	14	10	9	9	8	1	168		
Total de solicitações encerradas Nível II	7	11	8	11	6	12	7	5	8	4	2	5	86		
Total de solicitações encerradas Nível III	3	0	3	4	0	7	7	0	6	1	1	0	32		
Total de solicitações em aberto (em 17/01/2020)	5	0	1	7	2	9	3	10	8	25	20	13	103		
TOTAL DE SOLICITAÇÕES	34	32	37	45	21	44	31	25	31	39	31	19	389		
RESULTADOS NO PERÍODO															
2018															
	Total de Solicitações:	409													
2019															
	Total de Solicitações:	389													
META	N/A														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Houve uma redução de 4,89% no número de contingências solicitadas em 2019, quando comparado a 2018. Em contrapartida, é possível observar um aumento de 357,14% de solicitações geradoras de contingências de nível três, entre as já encerradas, em relação ao mesmo período de 2018. Esse aumento é decorrente de uma reformulação dos critérios de classificação dos níveis de complexidade das tratativas que envolvem as contingências. Cabe ressaltar que tais contingências, além de maior complexidade, necessitam, em sua maioria, de monitoramento por períodos extensos, maior comprometimento da equipe e interação com Órgãos externos.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Em busca da melhora contínua no processo de trabalho, os critérios de classificação dos níveis das contingências e suas tratativas são, constantemente, reavaliados e corrigidos, quando necessário. Devido a essas alterações, um novo indicador está sendo elaborado para atendimento a contingências, a fim de que seja possível mensurar o volume de força de trabalho ao atendimentos a contingências.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:				Diretor do DESIN				Responsável (aprovação e divulgação):				Diretor da DGSEI		Data:	17/01/2020