




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais
Setorial do 1º Semestre

**DIRETORIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL
(DGSEI)**

1º Semestre de 2008

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE		
	Unidade Organizacional: DGSEI	Aprovado por: Cel. Sylvio Carlos Guerra	Período: Janeiro a junho de 2008

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica	4
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	4
2.2 Objetivos Estratégicos	4
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	9
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (GBSEI)	9
3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (GBSEI)	10
3.3 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (GBSEI)	11
3.4 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL).....	12
3.5 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL).....	13
3.6 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL).....	14
3.7 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL).....	15
3.8 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL).....	16
3.9 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL).....	17
3.10 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL).....	18
3.11 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	19
3.12 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	20
3.13 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	21
3.14 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	22
3.15 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	23
4 GESTÃO DOS RECURSOS	24
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	24
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	25
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura.....	25
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)	26
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	26
4.6 Atividades Complementares.....	26
5 AUDITORIAS DE GESTÃO	26
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	26
7 ANEXOS	27
7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores.....	27



1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Diretoria Geral de Segurança Institucional - DGSEI, relativos ao período compreendido entre o mês de janeiro e o mês de junho de 2008.

Ressalte-se que este RIGER é o primeiro a ser emitido pela Diretoria Geral e aborda os assuntos abaixo relacionados de forma objetiva, porém com a evidente limitação de dados históricos.

É importante também observar o esforço que a DGSEI está realizando para implementar as ferramentas da Gestão da Qualidade e os resultados que obteve neste 1º semestre de 2008, como por exemplo a certificação do Departamento de Segurança Patrimonial – DESEP.

No que diz respeito à gestão estratégica, a DGSEI previu para o ano de 2008 a realização de 12 Objetivos Estratégicos. Até a data de emissão deste RIGER, os Objetivos previstos estão sendo cumpridos de acordo com o planejamento inicial, com exceção dos observados no item 2 deste relatório, cujo cumprimento de metas ficou prejudicado em decorrência das alterações orçamentárias do PJERJ previstas para o ano de 2008.

Quanto à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os respectivos resultados apresentados, demonstram que a DGSEI apresenta alguns indicadores que estão em início de medição e que ainda não possibilitam a estipulação de metas ou definição de tendências do desempenho, explicados no capítulo específico deste RIGER.

No que se refere a recursos pertinentes a pessoal e material, constata-se que houve provimento satisfatório. Os recursos de informática, referentes a equipamentos, atenderam à necessidade da Unidade, enquanto que os recursos pertinentes a implantação de sistemas de atendimento e monitoramento necessitam de apoio prioritário da DGTEC e DGLOG.



No que refere à documentação e registro dos processos de trabalho, a DGSEI elaborou e revisou 25 rotinas administrativas e formulários, assim como recebeu o apoio do DEGEA na gestão do seu arquivo corrente.

A DGSEI está gerindo conforme planejado os contratos de manutenção e de serviços que lhe cabem.

Não foram realizadas no período atividades complementares àquelas previstas nas suas atribuições.

A DGSEI passou por 7 (sete) Auditorias e obteve resultados plenamente satisfatórios, conforme detalhamos no tópico específico deste RIGER.

A DGSEI e seus Departamentos estão gerindo conforme planejado os contratos de manutenção e de serviços que lhe cabem.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da Diretoria Geral de Segurança Institucional foram definidos a partir da missão e da visão do Poder Judiciário, e são:

➤ **Missão da DGSEI**

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

➤ **Visão da DGSEI**

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

2.2 Objetivos Estratégicos

Foram estabelecidos, para o período 2007 - 2008, Objetivos Estratégicos a partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

2.2.1 Avaliação dos Objetivos do Biênio 2007-2008

O quadro seguinte pormenoriza os objetivos estratégicos selecionados, cada meta estabelecida e a situação em que se encontram no período analisado.

FOCO ESTRATÉGICO 2	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
MANTER E EXPANDIR O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO NBR ISO 9001:2000	Certificar o Sistema Integrado de Gestão no Departamento de Segurança Patrimonial (DGSEI/DESEP)	SIGA implementado, com a certificação da UO até Dez/2008	100%	100%	JAN-07 JUN-08	---
Análise de Dados: Meta atingida com êxito.						
Ações Gerenciais: Acompanhar os resultados das próximas Auditorias no DESEP						

FOCO ESTRATÉGICO 4	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
IMPLEMENTAR NOVAS PRÁTICAS DE GESTÃO	Implementar política e utilização de recursos de telefonia	2007: Instalar sistema de tarifação telefônica em 60% dos Foros até Dez/2007 2008: Instalar centrais telefônicas adquiridas para substituição de centrais telefônicas obsoletas em 60% dos Foros até Dez/2008	20%	15%	JAN-07 DEZ-08	---
	Implementar Interface para celular	2007: Instalar interface em 10 Foros com maior despesa telefônica até Dez/2007 2008: Instalar interface em + 10 Foros com maior despesa telefônica até Dez/2008	5%	10%	JAN-08 JUN-08	---
Análise de Dados: A meta estipulada para implementação de política e utilização de recursos de telefonia, prevista para o 1º semestre de 2008 não foi atingida tendo em vista as limitações de recursos enfrentadas no período.						
Ações Gerenciais: Acompanhar o processo de implementação, redirecionando os esforços de infra-estrutura.						

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE**

FOCO ESTRATÉGICO 6	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
MODERNIZAR AS INSTALAÇÕES FÍSICAS	Ampliar a vigilância eletrônica por meio de Sistema de Alarme	2007: Instalar mais 15 sistemas CFTV até Dez/2007 2008: Instalar mais 15 sistemas CFTV até Dez/2008, além dos 48 existentes	15%	60%	JAN-07 DEZ-08	---
	Ampliar a vigilância eletrônica por meio de CFTV	2007: Instalar mais 15 sistemas de alarme até Dez/2007 2008: Instalar mais 15 sistemas de alarme até Dez/2008	35%	65%	JAN-07 DEZ-08	---
	Mudar as instalações da Diretoria Geral e do Centro de Gerenciamento de Crises para o 11º andar	Instalações realocadas até Dez/2008	10%	0%	JAN-07 DEZ-08	---
	Ampliar sistema de pronto atendimento através dos botões de pânico	2007: 10% dos Foros de Entrância Especial até Dez/2007 2008: 20% dos Foros de Entrância Especial até Dez/2008	15%	15%	JAN-08 JUN-08	---
	Ampliar o sistema de pregão eletrônico de chamadas para audiências	2007: Instalar mais 17 sistemas de pregão até Dez/2007 2008: Instalar mais 17 sistemas de pregão até Dez/2008	12%	75%	JAN-08 JUN-08	---

Análise de Dados: O Objetivo Estratégico “Mudar as instalações da Diretoria Geral e do Centro de Gerenciamento de Crises para o 11º andar” não foi alcançado devido à mudança do cronograma de obras.

Ações Gerenciais: Aguardar readequação do cronograma de obras.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

FOCO ESTRATÉGICO 7	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
MODERNIZAR O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERNA E DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	Intensificar as campanhas de segurança preventiva	Lançar 2 campanhas até Dez/2008	100%	100%	JAN-08 JUN-08	---

Análise de Dados: Meta atingida.

Ações Gerenciais: Monitorar resultados das campanhas para fins de aprimoramento das próximas ações.

FOCO ESTRATÉGICO 11	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
MODELAR, DOCUMENTAR E MEDIR PROCESSOS DE TRABALHO	Implementar o Documento Estratégico da DGSEI	Documento implementado até Dez/2007	20%	20%	JAN-08 JUN-08	---
	Implementar Relatório de Informações Gerenciais (RIGER)	RIGER implementado até Dez/2007	100%	100%	JAN-08 JUN-08	---
	Modelar e documentar os processos de trabalho do Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações (DGSEI/DETEL)	Processos documentados até Dez/2007	100%	100%	JAN-08 JUN-08	---

Análise de Dados: O desenvolvimento dos trabalhos para emissão do Documento Estratégico da DGSEI, previsto para o 1º semestre de 2008, encontra-se no prazo. Também o RIGER da DGSEI foi elaborado e emitido no prazo previsto.

Ações Gerenciais: Divulgar, através de reuniões com os Gestores e Responsáveis da DGSEI, os trabalhos elaborados objetivando aprimorá-los continuamente.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

2.2.2 Avaliação dos Objetivos do Biênio 2007-2008 (DESEP)

O quadro a seguir pormenoriza os objetivos estratégicos selecionados, a meta estabelecida e a situação em que se encontra no período analisado.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	FINALIDADE	SITUAÇÃO EM 30/06/2008	META
1. Operacionalizar a motobomba de combate a incêndio e capacitar sua equipe de emprego (DICIN)	Colocar em condições de pronto emprego, no combate a incêndio, o conjunto motobomba da DICIN, com uma equipe capacitada para operá-lo.	100% das ações implementadas.	<u>Para JUN 2008:</u> Conjunto motobomba em condições de pronto emprego com uma equipe capacitada para operá-lo.
2. Disponibilizar o Sistema DCP – Distribuição de Controle Processual – (Projeto Comarca) para a Divisão de Segurança de Carceragem (DISEC)	Permitir a consulta prévia das convocações de presos para audiências no Fórum Central, para poder antecipadamente dimensionar a alocação de efetivos de segurança.	Cancelado por não ser gerenciável pelo DESEP.	<u>Para JUN 2008:</u> Sistema DCP disponível para consulta no DISEC.
3. Informatizar o acatamento na Reserva de Material de Segurança (DIVPA)	Aprimorar o controle e a gestão dos itens de segurança acatados.	Cancelado por não ser gerenciável pelo DESEP.	<u>Para NOV 2008:</u> Acatamento na Reserva de Material de Segurança informatizado.
4. Desenvolver Plano de Escape para o Centro Administrativo do TJERJ, capacitando seus servidores e colaboradores.	2008: 1ª Etapa – Elaborar Plano de Escape e capacitar efetivo próprio do DESEP.	25% das das ações implementadas. (Dentro do estabelecido)	<u>Para DEZ 2008:</u> Plano de Escape elaborado e efetivo do DESEP capacitado.
5. Melhorar a percepção da sensação de segurança dos usuários do PJERJ através da comunicação interna.	Lançar duas campanhas de disseminação dos serviços prestados pelo DESEP até o final de Dez/2008.	15% das das ações implementadas. (Dentro do estabelecido)	<u>Para DEZ 2008:</u> 100% do Plano de Ação implementado.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (GBSEI)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI													
PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGSEI-012 - Interagir com Órgãos Públicos														
INDICADOR		Tempo de Atendimento das Solicitações dos Magistrados								DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o tempo médio de atendimento das solicitações dos Magistrados														
FÓRMULA		$(\sum \text{ dias de processamento de todas solicitações atendidas no mês}) / (\text{Total de atendimentos realizados no mês})$														
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-012-1										SENTIDO DE MELHORIA		mM		
META		< ou = a 10 dias										UNIDADE DE MEDIDA		dias		
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.		
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.		
RESULTADO NO PERÍODO		12	18	11	12	7	6							11,0		
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)																
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)																
META (= ou < que)		10														
ANÁLISE DE DADOS:		<p>Verifica-se que o tempo médio apurado no ano de 2007 é menor do que o verificado nos seis primeiros meses de 2008, conforme gráfico 1 acima. Analisando-se o gráfico 2, constatamos que apesar do tempo médio de atendimento ter aumentado em 2008, a linha de tendência demonstra claro declínio, visto que o resultado do primeiro semestre deste ano encontra-se distorcido pelo tempo monitorado no mês de fevereiro/2008, que indicou um pico de 18 dias. Este cenário indica que a meta estipulada será atingida no final do período.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS:		<p>Realizar levantamentos inerentes ao método de coleta de dados aplicado durante o 1º semestre de 2008 e determinar as situações atípicas ocorridas no mês de fevereiro, emitindo relatório conclusivo a respeito das eventuais correções necessárias.</p>														
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/GBSEI						Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI						Data:				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (GBSEI)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI														
PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGSEI-004 - Gerenciar Contingências														
INDICADOR		Tempo Médio de Início de Atendimento								DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o tempo médio de atendimento das solicitações														
FÓRMULA		$(\sum \text{de minutos decorridos entre a solicitação e a primeira providência}) / (\text{Total de contingências realizadas no mês})$														
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-004-01								SENTIDO DE MELHORIA		mM				
META		A definir								UNIDADE DE MEDIDA		minutos				
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.		
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.		
RESULTADO NO PERÍODO						0:11:00	0:13:33							0:12:16		
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	N/D	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DO TEMPO ENTRE CHAMADO E PROVIDÊNCIA</p> <p>Nº DE MINUTOS</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>TEMPO DECORRIDO ENTRE A SOLICITAÇÃO E A 1ª PROVIDÊNCIA</p> <p>Nº DE MINUTOS</p> </div> </div>														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	0:12:16															
META (= ou < que)																
ANÁLISE DE DADOS:		Trata-se de indicador recente e com curta série histórica, limitando análise dos dados e da linha de tendência.														
AÇÕES GERENCIAIS:		Acompanhar o resultados mensais a fim de possibilitar a estipulação da primeira meta.														
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/GBSEI						Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI						Data:				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.3 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (GBSEI)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL											DGSEI	
PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGSEI-012 - Interagir com Órgãos Públicos												
INDICADOR	Quantidade de Atendimentos Completados						DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO			X	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o número de Atendimentos Completados													
FÓRMULA	Total de Solicitações de Magistrados com Atendimentos Completados no mês													
ORIGEM DOS DADOS	FRM-DGSEI-012-1										SENTIDO DE MELHORIA		Mm	
META	Não Aplicável										UNIDADE DE MEDIDA		Atendimentos	
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md no Per.
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.
RESULTADO NO PERÍODO		75	45	66	49	53	41							54,8
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)														
	MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	54,8												
META (= ou > que)														
ANÁLISE DE DADOS:	Nos gráficos 1 e 2, acima, percebe-se o incremento gradativo da quantidade e média de atendimentos completados nos últimos 10 meses analisados.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Indicador de Acompanhamento.													
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/GBSEI							Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI						Data:	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.4 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL			
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA				
INDICADOR		ID.P.1.6.1 - Projetos Concluídos no Prazo				
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o desenvolvimento e implementação dos Projetos				
FÓRMULA		$(\sum \text{de projetos concluídos no prazo}) / (\sum \text{de projetos concluídos no período})$				
ORIGEM DOS DADOS		Formulário DGSEI - 020-01			SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (MM)
META		80%			UNIDADE DE MEDIDA	Nº de projetos
PERIODICIDADE		semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		1º Sem/2007	2º Sem/2007	1º Sem/2008	2º Sem/2008	Md no Per.
P. CONCLUÍDOS NO PRAZO		30	24	25		26
PROJETOS PLANEJADOS		25	30	54		36
% EFICÁCIA		120,00%	80,00%	46,30%		82%
RESULTADO NO PERÍODO						
GRAU EFICÁCIA 1ºs 2008						
GRAU DE EFICÁCIA (2007/2008)						
META						
ANÁLISE DE DADOS:		Os Projetos orientados para ampliação da vigilância eletrônica por meio de sistema de alarme, pregão eletrônico de chamadas para audiência, e de CFTV encontram-se atendidos dentro dos cronogramas, porém os projetos de substituição de Centrais Obsoletas, bem como a Instalação de Interfaces para Celular encontram-se parados aguardando decisão da Alta Administração.				
AÇÕES GERENCIAIS:		Fazer contatos telefônicos, emitir memorandos, via e-mail, com os responsáveis dos setores envolvidos (informar). Solicitando esclarecimentos, oferecendo os serviços do DETEL para agilização do processo em andamento e, se for o caso, oferecer reestudos técnicos e de custos para sua adequação orçamentária.				
Responsável pela emissão do relatório: DETEL			Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI			Data:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.5 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL													
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA													
INDICADOR	ID.P.1.6.2 - Quantidades de OS atendidas													
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o atendimento de OS													
FÓRMULA	$(\sum \text{ de OS eletrônicas}) / (\sum \text{ de OS telefônicas})$													
ORIGEM DOS DADOS	Formulário DGSEI - 020-01											SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (MM)	
META	Não Disponível (em formação de série histórica)											UNIDADE DE MEDIDA	Nº de OS	
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.
OS Eletrônicas		561	507	1.022	837	631	866							737
OS Telefônicas		1.332	1.117	1.363	1.293	1.560	1.422							1.348
TOTAL de OS		1.893	1.624	2.385	2.130	2.191	2.288	0	0	0	0	0	0	2.085
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA OS ELETRÔNICAS (2008)	737	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA OS ATENDIDAS - DETEL</p> <p>MÉDIA OS ELETRÔNICA (2008): 737 MÉDIA OS TELEFÔNICAS (2008): 1.348 MÉDIA TOTAL DE OS (2008): 2.085</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ATENDIMENTO DE OS - DETEL</p> <p>Legenda: ■ OS Eletrônicas ■ OS Telefônicas ■ TOTAL de OS</p> </div> </div>												
MÉDIA OS TELEFÔNICAS (2008)	1.348													
MÉDIA TOTAL DE OS (2008)	2.085													
ANÁLISE DE DADOS:	Nota-se no gráfico acima uma irregularidade nas solicitações de serviço.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Acompanhamento dos dados.													
Responsável pela emissão do relatório: DETEL						Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI						Data:		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.6 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI / DETEL													
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA													
INDICADOR		ID.P.1.6.3 - Tempo Médio de Atendimento das OS													
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar a eficiência e eficácia do atendimento às OS													
FÓRMULA		$(\sum \text{ de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos}) / (\sum \text{ de OS atendidas})$													
ORIGEM DOS DADOS		Formulário DGSEI-020-01										SENTIDO DE MELHORIA	Menor é Melhor (mM)		
META		Não Disponível (Em formação de série histórica)										UNIDADE DE MEDIDA	minutos		
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.
CAPITAIS			0:38:00	0:35:00	0:44:00	0:42:00	0:41:00	0:44:00							0:40:40
REGIONAIS			46:37:00	46:15:00	50:22:00	49:17:00	48:57:00	51:55:00							48:53:50
INTERIOR			71:24:00	70:03:00	73:18:00	71:33:00	72:28:00	72:39:00							71:54:10
RESULTADO NO PERÍODO															
TEMPO MÉDIO CAPITAIS (2008)	0:40:40	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS OS</p> <p>TEMPO MÉDIO CAPITAIS (2008) TEMPO MÉDIO REGIONAIS (2008) TEMPO MÉDIO INTERIOR (2008)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO</p> <p>■ CAPITAIS ■ REGIONAIS ■ INTERIOR</p> </div> </div>													
TEMPO MÉDIO REGIONAIS (2008)	48:53:50														
TEMPO MÉDIO INTERIOR (2008)	71:54:10														
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Houve uma diminuição do tempo médio de atendimento de solicitações em comparação ao último semestre de 2007. Porém esta diminuição foi pequena e proporcional ao quantitativo de funcionários e viaturas disponíveis e à quantidade de serviços executados.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS:	Acompanhamento dos dados.														
Responsável pela emissão do relatório: DETEL							Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI							Data:	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.7 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																																																			
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI / DETEL																																																																																			
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		GERENCIAR RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES																																																																																			
INDICADOR		IDF.P.1.7.2 - Ligações Telefônicas Atendidas																																																																																			
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a eficiência do sistema telefônico																																																																																			
FÓRMULA		$[(\sum \text{de ligações recebidas}) + (\sum \text{ ligações atendidas})] \text{ e } (\sum \text{ ligações perdidas})$																																																																																			
ORIGEM DOS DADOS		Relatório da Central Telefônica										SENTIDO DE MELHORIA		Nominal é Melhor (nM)																																																																							
META		NA (não-aplicável)										UNIDADE DE MEDIDA		Nº de ligações																																																																							
PERIODICIDADE		Mensal																																																																																			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>JAN/08</th> <th>FEV/08</th> <th>MAR/08</th> <th>ABR/08</th> <th>MAI/08</th> <th>JUN/08</th> <th>JUL/08</th> <th>AGO/08</th> <th>SET/08</th> <th>OUT/08</th> <th>NOV/08</th> <th>DEZ/08</th> <th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lig. Recebidas</td> <td>129.979</td> <td>115.552</td> <td>125.248</td> <td>123.341</td> <td>120.140</td> <td>130.485</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>124.124</td> </tr> <tr> <td>Lig. Atendidas</td> <td>127.631</td> <td>114.077</td> <td>124.163</td> <td>122.398</td> <td>118.523</td> <td>128.855</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>122.608</td> </tr> <tr> <td>Lig. Perdidas</td> <td>2.348</td> <td>1.475</td> <td>1.085</td> <td>943</td> <td>1.617</td> <td>1.630</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1.516</td> </tr> </tbody> </table>														Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.	Lig. Recebidas	129.979	115.552	125.248	123.341	120.140	130.485							124.124	Lig. Atendidas	127.631	114.077	124.163	122.398	118.523	128.855							122.608	Lig. Perdidas	2.348	1.475	1.085	943	1.617	1.630							1.516														
Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.																																																																								
Lig. Recebidas	129.979	115.552	125.248	123.341	120.140	130.485							124.124																																																																								
Lig. Atendidas	127.631	114.077	124.163	122.398	118.523	128.855							122.608																																																																								
Lig. Perdidas	2.348	1.475	1.085	943	1.617	1.630							1.516																																																																								
RESULTADO NO PERÍODO		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 15%;">MÉDIA LIG. REALIZADAS (2008)</td> <td rowspan="2" style="width: 15%; text-align: center;">246.732</td> <td colspan="2" style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">MÉDIA LIG. PERDIDAS (2008)</td> <td style="text-align: center;">1.516</td> </tr> </table>														MÉDIA LIG. REALIZADAS (2008)	246.732			MÉDIA LIG. PERDIDAS (2008)	1.516																																																																
MÉDIA LIG. REALIZADAS (2008)	246.732																																																																																				
		MÉDIA LIG. PERDIDAS (2008)	1.516																																																																																		
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="14" style="text-align: center;">LIGAÇÕES TELEFÔNICAS - DETEL</th> </tr> <tr> <th>Mês</th> <th>JAN/08</th> <th>FEV/08</th> <th>MAR/08</th> <th>ABR/08</th> <th>MAI/08</th> <th>JUN/08</th> <th>JUL/08</th> <th>AGO/08</th> <th>SET/08</th> <th>OUT/08</th> <th>NOV/08</th> <th>DEZ/08</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lig. Recebidas</td> <td>129.979</td> <td>115.552</td> <td>125.248</td> <td>123.341</td> <td>120.140</td> <td>130.485</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Lig. Atendidas</td> <td>127.631</td> <td>114.077</td> <td>124.163</td> <td>122.398</td> <td>118.523</td> <td>128.855</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Lig. Perdidas</td> <td>2.348</td> <td>1.475</td> <td>1.085</td> <td>943</td> <td>1.617</td> <td>1.630</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>														LIGAÇÕES TELEFÔNICAS - DETEL														Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08		Lig. Recebidas	129.979	115.552	125.248	123.341	120.140	130.485								Lig. Atendidas	127.631	114.077	124.163	122.398	118.523	128.855								Lig. Perdidas	2.348	1.475	1.085	943	1.617	1.630							
LIGAÇÕES TELEFÔNICAS - DETEL																																																																																					
Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08																																																																									
Lig. Recebidas	129.979	115.552	125.248	123.341	120.140	130.485																																																																															
Lig. Atendidas	127.631	114.077	124.163	122.398	118.523	128.855																																																																															
Lig. Perdidas	2.348	1.475	1.085	943	1.617	1.630																																																																															
ANÁLISE DE DADOS:		Nota-se no gráfico acima, um equilíbrio no número de ligações telefônicas recebidas, atendidas e nas ligações perdidas. Nota-se também uma queda nas ligações no mês de fevereiro em virtude do feriado prolongado do carnaval.																																																																																			
AÇÕES GERENCIAIS:		Requer acompanhamento diário.																																																																																			
Responsável pela emissão do relatório: DETEL					Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI					Data:																																																																											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.8 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																																				
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI / DETEL																																																																				
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA																																																																				
INDICADOR		ID.P.1.6.3 - Tempo Médio de Atendimento das OS de emergência																																																																				
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar a eficiência e eficácia do atendimento às OS																																																																				
FÓRMULA		$(\sum \text{ de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos}) / (\sum \text{ de OS de emergência atendidas})$																																																																				
ORIGEM DOS DADOS		Formulário DGSEI-020-01										SENTIDO DE MELHORIA		Menor é Melhor (mM)																																																								
META		Não Disponível (Em formação de série histórica)										UNIDADE DE MEDIDA		minutos																																																								
PERIODICIDADE		Mensal																																																																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>JAN/08</th> <th>FEV/08</th> <th>MAR/08</th> <th>ABR/08</th> <th>MAI/08</th> <th>JUN/08</th> <th>JUL/08</th> <th>AGO/08</th> <th>SET/08</th> <th>OUT/08</th> <th>NOV/08</th> <th>DEZ/08</th> <th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CAPITAIS</td> <td>0:24:31</td> <td>0:23:25</td> <td>0:25:00</td> <td>0:24:52</td> <td>0:24:58</td> <td>0:25:00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0:24:38</td> </tr> <tr> <td>REGIONAIS</td> <td>22:59:03</td> <td>21:15:45</td> <td>23:37:22</td> <td>23:54:04</td> <td>23:48:25</td> <td>23:57:23</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>23:15:20</td> </tr> <tr> <td>INTERIOR</td> <td>46:39:54</td> <td>44:25:28</td> <td>47:14:15</td> <td>47:03:25</td> <td>46:28:42</td> <td>47:41:12</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>46:35:29</td> </tr> </tbody> </table>													Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.	CAPITAIS	0:24:31	0:23:25	0:25:00	0:24:52	0:24:58	0:25:00							0:24:38	REGIONAIS	22:59:03	21:15:45	23:37:22	23:54:04	23:48:25	23:57:23							23:15:20	INTERIOR	46:39:54	44:25:28	47:14:15	47:03:25	46:28:42	47:41:12							46:35:29
Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.																																																									
CAPITAIS	0:24:31	0:23:25	0:25:00	0:24:52	0:24:58	0:25:00							0:24:38																																																									
REGIONAIS	22:59:03	21:15:45	23:37:22	23:54:04	23:48:25	23:57:23							23:15:20																																																									
INTERIOR	46:39:54	44:25:28	47:14:15	47:03:25	46:28:42	47:41:12							46:35:29																																																									
RESULTADO NO PERÍODO		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td>TEMPO MÉDIO CAPITAIS (2008)</td> <td colspan="13">0:24:38</td> </tr> <tr> <td>TEMPO MÉDIO REGIONAIS (2008)</td> <td colspan="13">23:15:20</td> </tr> <tr> <td>TEMPO MÉDIO INTERIOR (2008)</td> <td colspan="13">46:35:29</td> </tr> </tbody> </table>													TEMPO MÉDIO CAPITAIS (2008)	0:24:38													TEMPO MÉDIO REGIONAIS (2008)	23:15:20													TEMPO MÉDIO INTERIOR (2008)	46:35:29																										
TEMPO MÉDIO CAPITAIS (2008)	0:24:38																																																																					
TEMPO MÉDIO REGIONAIS (2008)	23:15:20																																																																					
TEMPO MÉDIO INTERIOR (2008)	46:35:29																																																																					
		<p style="text-align: center;">TEMPO MÉDIO ATEND. OS EMERGÊNCIA</p>					<p style="text-align: center;">TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DE OS DE EMERGÊNCIA</p>																																																															
ANÁLISE DE DADOS:		Nota-se no gráfico acima que os atendimentos emergenciais encontram-se estáveis, com variação proporcional à quantidade de situações emergenciais.																																																																				
AÇÕES GERENCIAIS:		Solicitar ao DETRA maior disponibilidade de viaturas para melhoria do atendimento das situações emergenciais.																																																																				
Responsável pela emissão do relatório: DETEL					Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI					Data:																																																												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.9 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL														
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	P.1.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações (ESTE INDICADOR ESTÁ SENDO UTILIZADO PARA ACOMPANHAMENTO)														
INDICADOR	ID.P.1.7.3 Tempo médio de espera para atendimento														
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a eficiência no atendimento														
FÓRMULA	$(\sum \text{ de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos}) / (\sum \text{ de atendimentos realizados})$														
ORIGEM DOS DADOS	Relatório da Central Telefônica											SENTIDO DE MELHORIA	Menor é Melhor (mM)		
META	< 0:00:05											UNIDADE DE MEDIDA	Segundos		
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md no Per.	
Somatório Tmp Atendimento		893:48:03	831:08:37	987:01:57	994:08:30	916:11:04	901:47:55							920:41:01	
Somatório Atendimentos		127.631	114.077	124.163	122.398	118.523	128.855							122.608	
Tempo Médio de Espera		0:00:04	0:00:02	0:00:03	0:00:03	0:00:03	0:00:04							0:00:03	
RESULTADO NO PERÍODO															
TEMPO MÉDIO GERAL (2008)	0:00:03														
TEMPO MÉDIO(META)	0:00:05														
ANÁLISE DE DADOS:	O Somatório Tmp reflete o tempo gasto a partir do momento que a ligação é atendida pela telefonista até a sua finalização. O somatório de atendimentos informa a quantidade de ligações atendidas pelas telefonistas no mês. O Tempo Médio de Espera mede o tempo que o usuário aguarda até receber o primeiro atendimento da telefonista. Podemos observar que o tempo médio de espera varia de acordo com o volume de atendimentos e que, apesar do grande volume obtido neste semestre, o indicador se manteve abaixo da meta.														
AÇÕES GERENCIAIS:	Este Indicador é de acompanhamento.														
Responsável pela emissão do relatório: DETEL					Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI					Data:					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.10 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI / DETEL				
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		P.1.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações				
INDICADOR		ID.P.1.7.1 Despesas com Telecomunicações sobre Despesa Total do PJERJ				
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o nível de investimentos em Telecomunicações				
FÓRMULA		[[\sum despesas com Telecomunicações) + (\sum despesa total do PJERJ)] x 100				
ORIGEM DOS DADOS		DETEL/DEFIN			SENTIDO DE MELHORIA	Menor melhor
META		Não Disponível (Em formação de série histórica)			UNIDADE DE MEDIDA	Valor gasto
PERIODICIDADE		semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês	1º Sem/2007	2º Sem/2007	1º Sem/2008	2º Sem/2008	Md no Per.
Desp. Telecomunicações		R\$ 12.128.946,01	R\$ 12.141.043,70	R\$ 11.256.105,54		R\$ 11.842.031,75
Desp. Total do PJERJ		R\$ 819.460.079,35	R\$ 883.829.828,20			R\$ 851.644.953,78
% Investimentos em Telecom.		1,48%	1,37%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
RESULTADO NO PERÍODO						
% no 1ºsem de 2008	#DIV/0!					
% em 2008	#DIV/0!					
META	N/D					
ANÁLISE DE DADOS:	<p>ATENÇÃO: Nota-se no gráfico acima que a partir do 1º semestre de 2008, com as medidas de economicidade empregadas pelo DETEL, o gasto com Telecomunicações, especialmente com telefonia, teve uma redução significativa de aproximadamente 7,08%.</p> <p>OBS: Os dados referentes ao DEFIN ainda não foram informados em razão deste Departamento dispor de prazo superior para fechamento do RIGER.</p>					
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Emitir memorandos, via e-mail, aos setores responsáveis (informar), oferecendo os serviços do DETEL para maior controle dos gastos, se for o caso, oferecer reestudos técnicos e de custos para sua adequação orçamentária, no sentido de reduzir ainda mais os custos com Telecomunicações.</p>					
Responsável pela emissão do relatório:		DETEL				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.11 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)

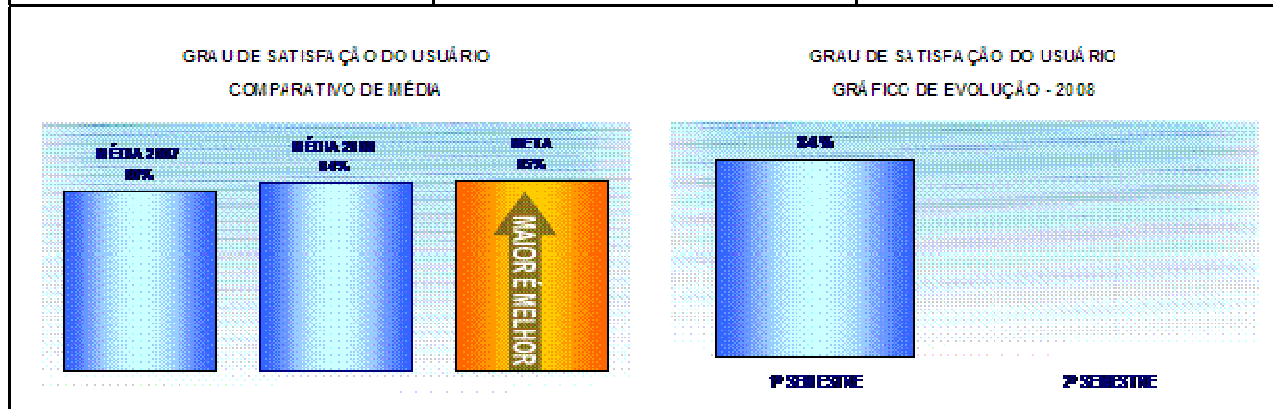
INDICADOR	PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.
Grau de satisfação do usuário	RAD-DGSEI-027 - Gerir o Departamento de Segurança Patrimonial	DESEP

FINALIDADE DO INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Monitorar a gestão da unidade organizacional, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do DESEP	$[(\sum\% \text{ de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário do DESEP})]$	Semestral

META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS
Pelo menos 85% de Ótimo + Bom	Percentual	Maior é melhor (MM)	FRM-DGSEI-027-01

PERÍODO ATUAL	
1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
84%	

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		
MÉDIA 2007	MÉDIA 2008	META
79,7%	84%	85%



ANÁLISE DE DADOS

Obteve-se uma melhora de 4%, passando de 80% da pesquisa anterior para 84% na de agora. Apesar disso, a meta de 85% não foi atingida, permanecendo inalterada para a próxima pesquisa.

AÇÕES GERENCIAIS

A Administração Superior do DESEP acredita que fatores exógenos afetos à segurança pública afetam a percepção do usuário dos serviços do DESEP. Para melhorar essa percepção, faz-se necessário incrementar a divulgação dos nossos serviços. Para isso, a oportunidade de melhoria da RAC de 24/10/2007, "Melhorar a percepção da sensação de segurança dos usuários do PJERJ através da comunicação interna" foi ampliada e transformada em Objetivo Estratégico.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.12 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)

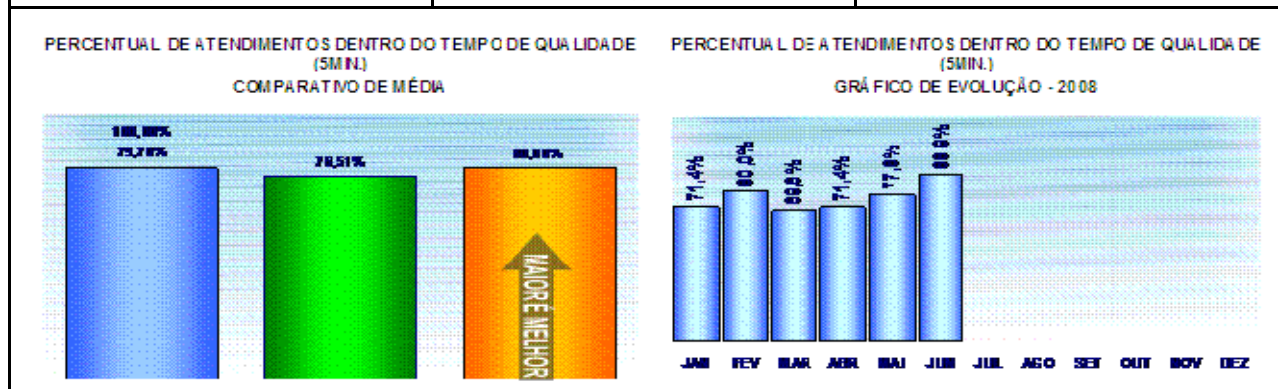
INDICADOR	PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.
Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (5min.)	RAD-DGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ	DESEP/DIVPA

FINALIDADE DO INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade	Total de atendimentos acima do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos	Mensal

META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS
80%	Percentual	Maior é melhor (MM)	Livro de Partes Diárias (LPD)

PERÍODO ATUAL											
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
71,4%	80,0%	69,6%	71,4%	77,8%	88,9%						

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		
MÉDIA 2007	MÉDIA 2008	META
79,70%	76,51%	80%



ANÁLISE DE DADOS
Apesar de alguns picos, estamos com a média de 2008 abaixo da meta estabelecida.

AÇÕES GERENCIAIS
A Alta Direção do DESEP aprovou o uso de um formulário para ajudar a mapear os dados dos atendimentos realizados pelas equipes da DIVPA. Espera-se com isso, identificar os locais com maiores ocorrências e, com isso, reordenar a localização das equipes de pronto-atendimento.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.13 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)

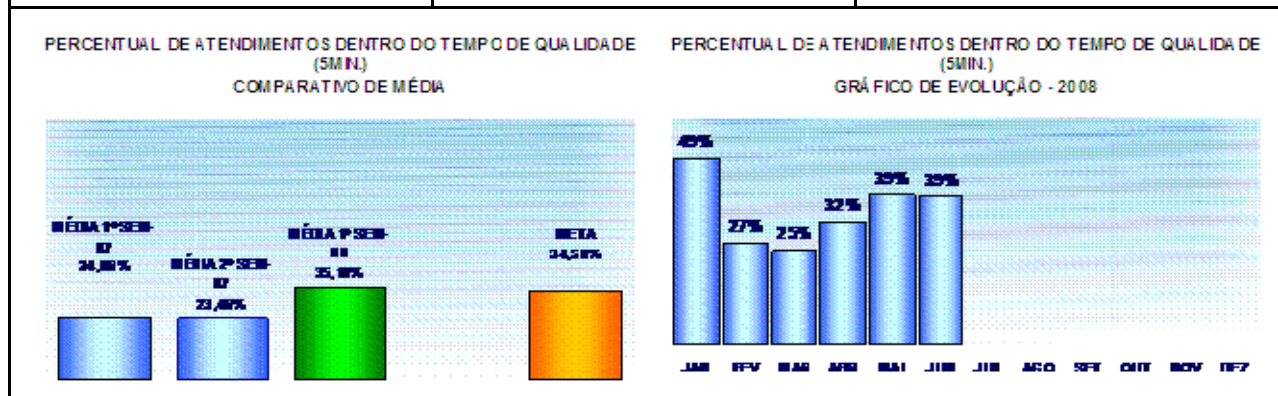
INDICADOR	PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.
Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (5min.)	RAD-DGSEI-003 - Controlar presos em dependências do PJERJ	DESEP/DISEC

FINALIDADE DO INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade	Total de atendimentos acima do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos	Mensal

META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS
34,5%	Percentual	Maior é melhor (MM)	Planilha de registro de solicitação de presos e tempo para condução

PERÍODO ATUAL											
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
49,1%	26,7%	24,7%	32,2%	39,3%	39,0%						

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		
MÉDIA 2007	MÉDIA 2008	META
23,76%	35,18%	34,50%



ANÁLISE DE DADOS

Apesar de estarmos acima da meta, é histórico o resultado do primeiro semestre ser maior do que o do segundo, em razão da redução de audiências nos meses de janeiro. Excluindo-se o mês de janeiro de 2008, estamos com uma média em torno de 32,5%, portanto, abaixo da meta estabelecida.

AÇÕES GERENCIAIS

A DISEC está monitorando diariamente os resultados do indicador, motivando a equipe para alcançar a meta estabelecida.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.14 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)

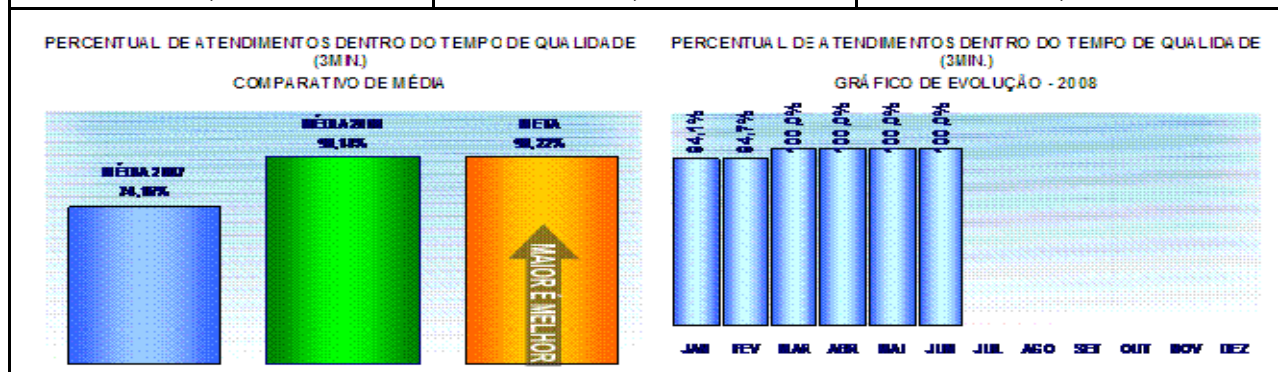
INDICADOR	PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.
Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (5min.)	RAD-DGSEI-005 - Tratar situações de emergências nas dependências do TJERJ	DESEP/DICIN

FINALIDADE DO INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade	Total de atendimentos acima do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos	Mensal

META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS
98,22%	Percentual	Maior é melhor (MM)	Relatório de Atendimento a Ocorrências

PERÍODO ATUAL											
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
94,1%	94,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%						

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		
MÉDIA 2007	MÉDIA 2008	META
74,16%	98,14%	98,22%



ANÁLISE DE DADOS

Apesar de ainda estarmos abaixo da meta estabelecida, o resultado dos últimos meses, nos leva a crer que atingiremos a meta em breve.

AÇÕES GERENCIAIS

A DICIN está monitorando diariamente os resultados do indicador, motivando a equipe para alcançar a meta estabelecida. Além disso, a partir de julho de 2008, os valores do tempo de atendimento passarão a ser representados de forma mais detalhada, no formato (mm:ss), possibilitando assim detectar atendimentos não desejados acima de 3 minutos e abaixo de 4 minutos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.15 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)

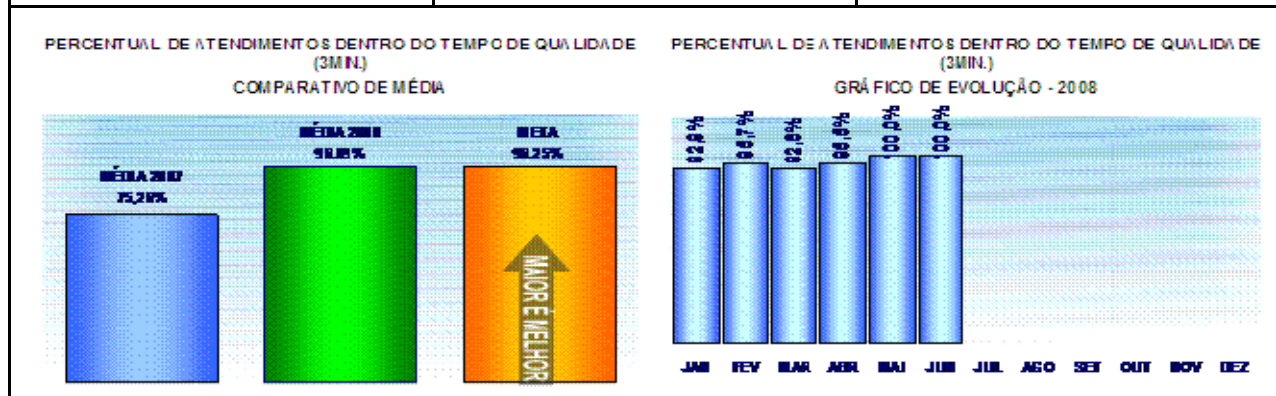
INDICADOR	PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.
Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (5min.)	RAD-DGSEI-007 - Prevenir e combater incêndio	DESEP/DICIN

FINALIDADE DO INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade	Total de atendimentos acima do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos	Mensal

META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS
96,25%	Percentual	Maior é melhor (MM)	Relatório de Atendimento a Ocorrências

PERÍODO ATUAL											
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
92,9%	95,7%	92,6%	95,5%	100,0%	100,0%						

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		
MÉDIA 2007	MÉDIA 2008	META
75,26%	96,09%	96,25%



ANÁLISE DE DADOS

Apesar de ainda estarmos abaixo da meta estabelecida, o resultado dos últimos meses, nos leva a crer que atingiremos a meta em breve.

AÇÕES GERENCIAIS

A DICIN está monitorando diariamente os resultados do indicador, motivando a equipe para alcançar a meta estabelecida. Além disso, a partir de julho de 2008, os valores do tempo de atendimento passarão a ser representados de forma mais detalhada, no formato (mm:ss), possibilitando assim detectar atendimentos não desejados acima de 3 minutos e abaixo de 4 minutos.



4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

4.1.1 Quadro de Pessoal (data base: junho/2008)

Unidade	Servidor	Policial/Bombeiro	Terceirizado	Total Geral
DIATC	-	44	01	45
DESIN	-	08	01	09
DIEVE	01	03	01	05
DESEP	32	03	25	60
DIVPA	108	01	115	224
DISEC	0	73	01	74
DICIN	0	25	32	57
DETEL	03	-	237	240
GABSEI	-	06	02	08
DGSEI	-	04	-	04
Total	144	167	415	726

Fonte: Relações Departamentos e Gabinete

4.1.2 Capacitação

O Gabinete da DGSEI está iniciando os levantamentos necessários à consolidação das informações referentes ao treinamento dos servidores de cada Departamento objetivando centralizar e monitorar as ações de capacitação, a fim de aperfeiçoar a grade de treinamento dos seus colaboradores, tanto no que se refere à carga horária, como aos temas abordados.



4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

Os sistemas e os equipamentos disponíveis têm atendido às necessidades da DGSEI, observadas as limitações apresentadas no período.

No que se refere, especificamente, aos Sistemas e Equipamentos para o DETEL, foi solicitado à DGTEC um Sistema de Abertura e Controle de Ordens de Serviço no ano de 2005, conforme consta nos autos do processo administrativo 2005-037735.

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

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

4.3.1 Instalações

A mudança prevista das instalações da Diretoria Geral e do Centro do Controle de Gerenciamento de Crises para o 11º andar encontra-se prejudicada, devido às alterações do cronograma de obras do PJERJ.

No que se refere às instalações do DETEL, há necessidade de ampliação do espaço físico para adequada acomodação dos funcionários e para o bom andamento dos serviços, de modo que atenda os padrões mínimos necessários.

4.3.2 Materiais de Consumo

O fornecimento de materiais de consumo tem atendido às necessidades da Diretoria Geral.

4.3.3 Materiais Permanentes

O fornecimento de materiais permanentes tem atendido às necessidades da Diretoria Geral.

4.3.4 Segurança

Não foram verificados aspectos relevantes para a abordagem do assunto-título.



4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

No primeiro semestre de 2008 foram implementadas 7 (sete) e revisadas 7 (sete) rotinas administrativas, assim como foram implementados 7 (sete) formulários e revisadas 4 (quatro).

Faz parte do planejamento da DGSEI dar continuidade à publicação de 2 (duas) rotinas administrativas no segundo semestre de 2008.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

Não foram verificados aspectos relevantes para abordagem do assunto-título.

4.6 Atividades Complementares

Não foram verificados aspectos relevantes para abordagem do assunto-título.

5 AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DGSEI	DESEP	DETEL
INTERNA	01	02	01
EXTERNA	-	02	-
SUPERVISÃO	-	01	-

Fonte: RELAÇÃO GABSEI

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

7 ANEXOS

7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

(DGSEI)			
MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.1 Prover Segurança Institucional	ID.P.1.1 Quantidade de pessoas circulantes ID.P.1.2 Eficácia da DGSEI (grau no qual as finalidades institucionais são alcançadas) ID.P.1.3 Despesa da DGSEI	P.1.1 Realizar a Segurança Patrimonial	ID.P.1.1.1 Quantidade de ocorrências com vítimas (mensal e anual) ID.P.1.1.2 Quantidade de ocorrência sem vítimas (mensal e anual) ID.P.1.1.3 Quantidade de pessoas circulantes (mensal e anual)
		P.1.2 Realizar o Controle de Presos	ID.P.1.2.1 Fluxo de movimentação de carceragem (quantidade) ID.P.1.2.2 Distribuição semanal da movimentação ID.P.1.2.3 Quantidade de ocorrências
		P.1.3 Prevenir e Atender a Situações de Emergência	ID.P.1.3.1 Tempo médio de reação às situações de emergência ID.P.1.3.2 Eficácia da reação (preservação da integridade) / (casos)
		P.1.4 Realizar a Segurança Institucional	ID.P.1.4.1 Tempo médio de reação ao atendimento ID.P.1.4.2 Eficácia do atendimento (preservação da integridade) / (casos) ID.P.1.4.3 Despesas com cobertura de segurança e eventos
		P.1.5 Realizar a Segurança Pessoal de Magistrados e Servidores	ID.P.1.5.1 Tempo médio de reação às solicitações de magistrados e servidores ID.P.1.5.2 Grau de Eficácia do atendimento ID.P.1.5.3 Despesas com segurança pessoal
		P.1.6 Realizar Projetos e Suporte de Tecnologia em Segurança	ID.P.1.6.1 Quantidade de Projetos concluídos no prazo ID.P.1.6.2 Quantidade de OS atendidas ID.P.1.6.3 Tempo médio de atendimento de OS