




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais
Setorial Anual

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

Anual de 2008

| | | | |
|---|---|--|------------------------|
|  | RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL | | |
| | Unidade Organizacional: DGSEI | Aprovado por: Cel. Sylvio Carlos Guerra | Período: ANUAL 2008 |

SUMÁRIO

| | | |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
| 1 | RESUMO EXECUTIVO..... | 3 |
| 2 | Avaliação da Gestão Estratégica | 4 |
| 2.1 | Avaliação dos Direcionadores Estratégicos..... | 4 |
| 2.2 | Objetivos Estratégicos | 4 |
| AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL..... | | Erro! Indicador não definido. |
| 3 | AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL..... | 9 |
| 3.1 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 9 |
| 3.2 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 10 |
| 3.1 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 11 |
| 3.2 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 12 |
| 3.3 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 13 |
| 3.4 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 14 |
| 3.5 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 15 |
| 3.6 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 16 |
| 3.7 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 17 |
| 3.8 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 18 |
| 3.9 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 19 |
| 3.10 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 20 |
| 3.11 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 21 |
| 3.12 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 22 |
| 3.13 | Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral..... | 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 | 28 |
| 7.1 | Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores..... | 28 |



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 julho e o mês de dezembro de 2008.

Ressalte-se que este RIGER é o segundo 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 2º semestre de 2008.

No que diz respeito à gestão estratégica, a DGSEI previu para o ano de 2008 a realização de 17 Objetivos Estratégicos, sendo que 2 destes foram cancelados por não serem gerenciáveis pela DGSEI. Os Objetivos previstos foram cumpridos de acordo com o planejamento inicial, com exceção dos observados no item 2.2.1 deste relatório, cujo cumprimento de metas ficou prejudicado em decorrência de ações gerencias da Alta Administração 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, demonstraram 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 13 rotinas administrativas e formulários, assim como recebeu o apoio do DEGEA na gestão do seu arquivo corrente.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

A DGSEI passou por 8 (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.

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 | --- |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

| FOCO ESTRATÉGICO 2 | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | META | % | | PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO | OBSERVAÇÃO |
|--|------------------------|------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------------|------------|
| | | | Planejado para o semestre | Realizado no semestre | | |
| 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 | 80% | 0% | JAN-07 JUN-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 | 95% | 0% | JAN-08 JUN-08 | --- |

Análise de Dados: A meta estipulada para implementação de política e utilização de recursos de telefonia, prevista para 2008 não foi atingida tendo em vista as mudanças de política da Alta Administração.

Ações Gerenciais: Os objetivos foram reavaliados, alterados e inseridos nos objetivos estratégicos do próximo biênio.

| 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 | 40% | 40% | JAN-07 DEZ-08 | --- |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

| FOCO ESTRATÉGICO 6 | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | META | % | | PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO | OBSERVAÇÃO |
|--|---|--|---------------------------|-----------------------|--------------------------------------|------------|
| | | | Planejado para o semestre | Realizado no semestre | | |
| | 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% | 35% | 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 | 90% | 0% | JAN-07 DEZ-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 | 88% | 88% | JAN-08 JUN-08 | --- |
| <p>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, pois foi retirado do cronograma de obras. As demais metas foram atingidas.</p> | | | | | | |
| <p>Ações Gerenciais: Verificar com a Alta Administração a possibilidade de inclusão no cronograma de obras do próximo biênio.</p> | | | | | | |

| 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 | --- |
| <p>Análise de Dados: Meta atingida.</p> | | | | | | |
| <p>Ações Gerenciais: Monitorar resultados das campanhas para fins de aprimoramento das próximas ações.</p> | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

| FOCO ESTRATÉGICO 11 | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | META | % | | PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO | OBSERVAÇÃO |
|---|---|-------------------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------------|------------|
| | | | Planejado para o semestre | Realizado no semestre | | |
| MODELAR, DOCUMENTAR E MEDIR PROCESOS DE TRABALHO | Implementar o Documento Estratégico da DGSEI | Documento implementado até Dez/2008 | 80% | 80% | JAN-08 DEZ-08 | --- |
| | Implementar Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) | RIGER implementado até Dez/2008 | 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 Documento Estratégico e o RIGER da DGSEI foram elaborados e emitidos no prazo previsto.

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

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 31/12/2008 | 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. |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

| OBJETIVO ESTRATÉGICO | FINALIDADE | SITUAÇÃO EM 31/12/2008 | META |
|---|--|---|--|
| 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. | 100% 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. | 50% das ações implementadas. (Mudança do cronograma pela Alta Administração para o próximo biênio) | <u>Para DEZ 2008:</u> 1 Campanha de Divulgação realizada. |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|---|--------|--------|--------|--------|---|--------|-------------------|--------|--------|----------------------------|-----------------------|------------|--|--|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | | DGSEI / DESIN | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | (? de minutos decorridos entre a solicitação e a primeira providência) / (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 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) | N/D | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) | 0:16:03 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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/DESIN | | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI | | | | | | Data: 07/01/09 | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|--------|---|--------|---------------|----------------|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | | | | | | | | | | | | DGSEI / DESIN | | | | | | | | | | | |
| 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 | | (? de minutos decorridos entre a solicitação e a primeira providência) / (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 | | | | | | | | | | | | 2008 | | | | | | | | | | | |
| | | 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. | JAN/08 | FEV/08 | MAR/08 | ABR/08 | MAI/08 | JUN/08 | JUL/08 | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) | | N/D | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) | | 0:16:03 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META (= ou < que) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <p style="text-align: center;">MÉDIA DO TEMPO ENTRE CHAMADO E PROVIDÊNCIA</p> <p style="text-align: center;">Nº DE MINUTOS</p> <p style="text-align: center;">0:00:00 0:16:03 0:16:03</p> <p style="text-align: center;">MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) META (= ou < que)</p> | | | | | | | | | | <p style="text-align: center;">TEMPO DECORRIDO ENTRE A SOLICITAÇÃO E A 1ª PROVIDÊNCIA</p> <p style="text-align: center;">Nº DE MINUTOS</p> <p style="text-align: center;">0:11:00 0:13:33 0:20:19 0:16:20 0:16:02 0:10:32 0:28:29 0:12:11</p> <p style="text-align: center;">MAI/08 JUN/08 JUL/08 AGO/08 SET/08 OUT/08 NOV/08 DEZ/08</p> | | | | | | | | | | | | | |
| 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: DGSE/DESIN | | | | | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI | | | | | Data: 07/01/09 | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---------------|--------|--------|--------|--|---|--------|--------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|------------|--|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | DGSEI / DESIN | | | | | | | | | | | | |
| 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. | |
| | | 75 | 45 | 66 | 49 | 53 | 41 | 72 | 83 | 86 | 77 | 31 | 25 | 58,6 | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) | 26,5 | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) | 58,6 | | | | | | | | | | | | | | |
| META (= ou > que) | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <p style="text-align: center;">MÉDIA DE ATENDIMENTOS COMPLETADOS</p> <p style="text-align: center;">Nº DE ATENDIMENTOS</p> <p style="text-align: center;">MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) META (= ou > que)</p> | | | | | | <p style="text-align: center;">SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS COM ATENDIMENTOS COMPLETADOS</p> <p style="text-align: center;">Nº DE SOLICITAÇÕES</p> <p style="text-align: center;">MÊS</p> <p style="text-align: center;">6,00 2,00 46,00 52,00 75,00 45,00 66,00 49,00 53,00 47,00 72,00 83,00 86,00 77,00 31,00 25,00</p> | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS : | Observa-se um aumento considerável no segundo semestre de 2008, excetuando-se os meses de novembro, em razão da greve dos serventuários, e dezembro justificado pelo recesso. | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS : | Indicador de Acompanhamento. | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DESIN | | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI | | | | | | Data: 07/01/09 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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 | (? de projetos concluídos no prazo) / (? de projetos concluídos no período) | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | Formulário DGSEI - 020-01 | | | | |
| META | 80% | | | | |
| PERIODICIDADE | semestral | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | | | | |
| Mês | 1º Sem/2007 | 2º Sem/2007 | 1º Sem/2008 | 2º Sem/2008 | Md no Per. |
| P. CONCLUÍDOS NO PRAZO | 30 | 24 | 25 | 28 | 27 |
| PROJETOS PLANEJADOS | 25 | 30 | 54 | 47 | 39 |
| % EFICÁCIA | 120,00% | 80,00% | 46,30% | 59,57% | 76% |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | |
| GRAU EFICÁCIA 1ºs 2008 | 46% | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS - DETEL</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS - DETEL</p> </div> </div> | | | |
| GRAU DE EFICÁCIA (2007/2008) | 76% | | | | |
| META | 80% | | | | |
| 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 : | Os Projetos foram reavaliados, alterados e inseridos nos objetivos estratégicos do próximo biênio. | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL | | | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI | | Data: 07/01/09 |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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 | | (? de OS eletrônicas) / (? 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 | 942 | 694 | 733 | 627 | 711 | 832 | 626 | 727 | |
| OS Telefônicas | | | 1.332 | 1.117 | 1.363 | 1.293 | 1.560 | 1.422 | 1.613 | 1.489 | 1.398 | 1.362 | 1.147 | 907 | 1.334 | |
| TOTAL de OS | | | 1.893 | 1.624 | 2.385 | 2.130 | 2.191 | 2.364 | 2.307 | 2.222 | 2.025 | 2.073 | 1.979 | 1.533 | 2.061 | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA OS ELETRÔNICAS (2008) | | 727 | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA OS TELEFÔNICAS (2008) | | 1.334 | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA TOTAL DE OS (2008) | | 2.061 | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS : | | Nota-se no gráfico acima uma irregularidade nas solicitações de serviço. | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS : | | Acompanhamento dos dados. | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL | | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI | | | | | | Data: 07/01/09 | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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 | (? de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos) / (? 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 | 00:43:52 | 41:44:09 | 39:27:53 | 39:38:23 | 38:33:27 | 35:12:43 | 16:37:02 | |
| REGIONAIS | | 46:37:00 | 46:15:00 | 50:22:00 | 49:17:00 | 48:57:00 | 51:55:00 | 51:18:33 | 50:27:36 | 49:52:34 | 49:56:21 | 46:26:45 | 45:34:36 | 48:54:57 | |
| INTERIOR | | 71:24:00 | 70:03:00 | 73:18:00 | 71:33:00 | 72:28:00 | 72:39:00 | 72:25:49 | 71:45:29 | 70:23:12 | 70:17:05 | 69:55:24 | 69:27:32 | 71:18:18 | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | |
| TEMPO MÉDIO CAPITAIS (2008) | 16:37:02 | <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</div> </div> | | | | | | | | | | | | | |
| TEMPO MÉDIO REGIONAIS (2008) | 48:54:57 | | | | | | | | | | | | | | |
| TEMPO MÉDIO INTERIOR (2008) | 71:18:18 | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS : | Observa-se que o tempo de atendimento às solicitações tem variado proporcionalmente à quantidade de serviços executados. | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS : | Analisar requisitos necessários para melhoria deste indicador. | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI | | | | | | Data: 07/01/09 | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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 | | [(? de ligações recebidas) + (? ligações atendidas)] e (? 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 | | 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 | 140.273 | 127.448 | 124.140 | 140.923 | 115.941 | 108.616 | 125.174 | |
| Lig. Atendidas | | | 127.631 | 114.077 | 124.163 | 122.398 | 118.523 | 128.855 | 138.594 | 125.306 | 121.001 | 137.926 | 112.744 | 104.205 | 122.952 | |
| Lig. Perdidas | | | 2.348 | 1.475 | 1.085 | 943 | 1.617 | 1.630 | 1.679 | 2.142 | 3.139 | 2.997 | 3.197 | 4.411 | 2.222 | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA LIG. REALIZADAS (2008) 248.126 MÉDIA LIG. PERDIDAS (2008) 2.222 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS : | | Nota-se no gráfico acima um aumento das ligações perdidas nos meses de novembro e dezembro. | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS : | | Requer uma ação gerencial e um acompanhamento diário. | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI | | | | | | Data: 07/01/09 | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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 | (? de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos) / (? 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 | 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 | 0:23:20 | 0:24:32 | 0:22:07 | 0:22:34 | 0:21:54 | 0:21:04 | 0:23:36 |
| REGIONAIS | | 22:59:03 | 21:15:45 | 23:37:22 | 23:54:04 | 23:48:25 | 23:57:23 | 23:30:12 | 23:50:02 | 22:32:02 | 22:47:23 | 21:47:38 | 21:28:21 | 22:57:18 |
| INTERIOR | | 46:39:54 | 44:25:28 | 47:14:15 | 47:03:25 | 46:28:42 | 47:41:12 | 43:35:26 | 45:47:11 | 45:55:16 | 45:58:34 | 44:56:37 | 44:43:09 | 45:52:26 |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | |
| TEMPO MÉDIO CAPITAIS (2008) | 0:23:36 | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>TEMPO MÉDIO ATEND. OS EMERGÊNCIA</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 DE OS DE EMERGÊNCIA</p> <p>■ CAPITAIS ■ REGIONAIS ■ INTERIOR</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | |
| TEMPO MÉDIO REGIONAIS (2008) | 22:57:18 | | | | | | | | | | | | | |
| TEMPO MÉDIO INTERIOR (2008) | 45:52:26 | | | | | | | | | | | | | |
| 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 : | Necessidade de ações gerenciais de acompanhamento para viabilizar a melhoria contínua. | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/DETEL | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI | | | | | | Data: 07/01/09 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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 | (? de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos) / (? 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 | 1230:22:57 | 1001:56:02 | 1032:28:19 | 1037:16:57 | 875:52:14 | 825:26:25 | 960:37:25 |
| Somatório Atendimentos | | 127.631 | 114.077 | 124.163 | 122.398 | 118.523 | 128.855 | 89.537 | 77.393 | 85.024 | 91.844 | 76.055 | 70.256 | 102.146 |
| 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 | 0:00:01 | 0:00:01 | 0:00:00 | 0:00:02 | 0:00:04 | 0:00:02 |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | |
| TEMPO MÉDIO GERAL (2008) | 0:00:02 | | | | | | | | | | | | | |
| 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: DGSEI/DETEL | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI | | | | | | Data: 07/01/09 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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\$ 11.726.813,12 | R\$ 11.813.227,09 |
| Desp.Total do PJERJ | | | | R\$ 819.460.079,35 | R\$ 883.829.828,20 | R\$ 873.671.640,00 | R\$ 858.987.182,52 | R\$ 858.987.182,52 |
| % Investimentos em Telecom. | | | | 1,48% | 1,37% | 1,29% | #DIV/0! | #DIV/0! |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | |
| % no 1ºsem de 2008 | | 1,29% | | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>DESPESAS COM TELECOMUNICAÇÕES / DESPESA TOTAL PJERJ</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>DESPESAS COM TELECOMUNICAÇÕES SOBRE DESPESA TOTAL DO PJERJ</p> </div> </div> | | | | |
| % 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 0,8% em comparação ao 2º Semestre de 2007.</p> <p>OBS: Os dados referentes a DGPCF ainda não foram informados em razão desta Diretoria dispor de prazo superior para fechamento do RIGER.</p> | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | 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. | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | DETEL | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| DGSEI DESEP | MONITORAMENTO DE INDICADOR | | |
|---|---|--|------------------------------------|
| | ÁREA | TIPO DE INDICADOR | PERÍODO |
| | DESEP | DESEMPENHO | 2º SEMESTRE 2008 |
| 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 do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço | | [[(% de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário do Serviço dos Sindicantes)]] | Semestral |
| META | UNIDADE DE MEDIDA | SENTIDO DE MELHORIA | ORIGEM DOS DADOS |
| Pelo menos 85% de Ótimo + Bom | Percentual | Maior é melhor (MM) | Pesquisa de Satisfação do Usuários |
| PERÍODO ATUAL | | | |
| 1º SEMESTRE | | 2º SEMESTRE | |
| 84% | | 96,00% | |
| EVOLUÇÃO DO ÍNDICADOR | | | |
| MÉDIA 2007 | MÉDIA 2008 | | META |
| 79,7% | 90% | | 85% |
| GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COMPARATIVO DE MÉDIA | | GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2008 | |
| | | | |
| ANÁLISE DE DADOS | | | |
| A meta estabelecida foi alcançada com êxito | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | | | |
| Manter o acompanhamento do indicador | | | |

EMITIDO POR: DESEP


APROVADO POR: DGSEI

DATA: 09/01/09



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

|  DGSEI DESEP | MONITORAMENTO DE INDICADOR | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|---|------------------|------------|--------|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| | ÁREA | TIPO DE INDICADOR | PERÍODO | | | | | | | | |
| | DESEP/DIVPA | DESEMPENHO | 2º SEMESTRE 2008 | | | | | | | | |
| 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 dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos | Mensal | | | | | | | | |
| META | UNIDADE DE MEDIDA | SENTIDO DE MELHORIA | ORIGEM DOS DADOS | | | | | | | | |
| 79,23% | Percentual | Maior é melhor (MM) | FRM-DGSEI-008-07 | | | | | | | | |
| PERÍODO ATUAL | | | | | | | | | | | |
| JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
| 71,43% | 80,00% | 69,57% | 71,43% | 77,78% | 80,24% | 83,15% | 82,58% | 80,00% | 82,58% | 83,15% | 81,81% |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA 2007 | | | | MÉDIA 2008 | | | | META | | | |
| 78,00% | | | | 78,64% | | | | 79,23% | | | |
| PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (5MIN.) COMPARATIVO DE MÉDIA | | | | | | PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (5MIN.) GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2008 | | | | | |
| <p>MÉDIA 2007: 78,00% MÉDIA 2008: 78,64% META: 79,23%</p> | | | | | | <p>JAN: 71% FEV: 80% MAR: 70% ABR: 71% MAI: 78% JUN: 80% JUL: 83% AGO: 83% SET: 80% OUT: 83% NOV: 83% DEZ: 82%</p> | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS | | | | | | | | | | | |
| A meta estabelecida foi alcançada com êxito | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | | | | | | | | | | | |
| Manter o acompanhamento do indicador | | | | | | | | | | | |

EMITIDO POR: DESEP

APROVADO POR: DGSEI

DATA: 09/01/09



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| | MONITORAMENTO DE INDICADOR | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------------------|-------------------|-------|---|-------|--|-------|---------------|---------------|-------|-------|--|
| DGSEI DESEP | ÁREA | TIPO DE INDICADOR | | | | | | PERÍODO | | | | |
| | DESEP/DISEC | DESEMPENHO | | | | | | DEZEMBRO/2008 | | | | |
| INDICADOR | | | | PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO | | | | U.O. | | | | |
| Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (10min.) | | | | RAD-DGSEI-003 - Controlar presos em dependências do PJER. | | | | DESEP/DISEC | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | | | | | FÓRMULA | | | PERIODICIDADE | | | |
| Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade | | | | | | Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos | | | Mensal | | | |
| META | | UNIDADE DE MEDIDA | | SENTIDO DE MELHORIA | | ORIGEM DOS DADOS | | | | | | |
| 34,50% | | Percentual | | Maior é melhor (MM) | | FRM-DGSEI-003-02 | | | | | | |
| PERÍODO ATUAL | | | | | | | | | | | | |
| JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | |
| 49,1% | 26,7% | 24,7% | 32,2% | 39,3% | 39,1% | 30,3% | 37,3% | 47,4% | 36,4% | 34,6% | 34,8% | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA 2007 | | | | MÉDIA 2008 | | | | META | | | | |
| 23,76% | | | | 35,99% | | | | 34,50% | | | | |
| PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (10MIN.) COMPARATIVO DE MÉDIA | | | | | | PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (10MIN.) GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2008 | | | | | | |
| <p>MÉDIA 2007: 23,76% MÉDIA 2008: 35,99% META: 34,50%</p> | | | | | | <p>JAN: 49% FEV: 27% MAR: 25% ABR: 32% MAI: 39% JUN: 39% JUL: 30% AGO: 37% SET: 47% OUT: 36% NOV: 35% DEZ: 35%</p> | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS | | | | | | | | | | | | |
| ESTÁ SENDO MANTIDO O TEMPO DE ATENDIMENTO DENTRO DO PROPOSTO. | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | | | | | | | | | | | | |
| NÃO HÁ. | | | | | | | | | | | | |

EMITIDO POR: DESEP/DISEC

APROVADO POR: DGSEI

DATA: 29/12/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| | MONITORAMENTO DE INDICADOR | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|-------------------|-------------------|--|---------|--|---------|---------------|--|-------------|---------|--|
| DGSEI DESEP | ÁREA | TIPO DE INDICADOR | | | | | | PERÍODO | | | | |
| | DESEP/DICIN | DESEMPENHO | | | | | | DEZEMBRO/2008 | | | | |
| INDICADOR | | | | PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO | | | | | | U.O. | | |
| Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (3min.) | | | | RAD-DGSEI-005 - Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ | | | | | | DESEP/DICIN | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | | | | | FÓRMULA | | | PERIODICIDADE | | | |
| Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade | | | | | | Total de atendimentos dentro 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 | |
| 94,12% | 94,74% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 96,30% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA 2007 | | | | MÉDIA 2008 | | | | META | | | | |
| NÃO MEDIDO | | | | 98,76% | | | | 98,22% | | | | |
| PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.) | | | | | | PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.) | | | | | | |
| COMPARATIVO DE MÉDIA | | | | | | GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2008 | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS | | | | | | | | | | | | |
| Média permanece acima da meta | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | | | | | | | | | | | | |
| Manter o acompanhamento dos indicadores | | | | | | | | | | | | |

EMITIDO POR: DESEP


APROVADO POR: DGSEI

DATA: 09/01/09



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

|  DGSEI DESEP | MONITORAMENTO DE INDICADOR | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|--|--|---------------------|---------|---|---------|----------------|---------|---------|---------|---------|
| | ÁREA | TIPO DE INDICADOR | PERÍODO | | | | | | | | | |
| | DESEP/DICIN | DESEMPENHO | DEZEMBRO/2008 | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO | U.O. | | | | | | | | | |
| Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (3min.) | | 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 dentro 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 | |
| 92,86% | 95,65% | 92,59% | 95,45% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA 2007 | | | | MÉDIA 2008 | | | | META | | | | |
| NÃO MEDIDO | | | | 98,05% | | | | 96,25% | | | | |
| PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.) | | | | | | PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.) | | | | | | |
| COMPARATIVO DE MÉDIA | | | | | | GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2008 | | | | | | |
| <p>MÉDIA 2007: 0,00%</p> <p>MÉDIA 2008: 98,05%</p> <p>META: 96,25%</p> | | | | | | <p>JAN: 93%</p> <p>FEV: 96%</p> <p>MAR: 93%</p> <p>ABR: 95%</p> <p>MAI: 100%</p> <p>JUN: 100%</p> <p>JUL: 100%</p> <p>AGO: 100%</p> <p>SET: 100%</p> <p>OUT: 100%</p> <p>NOV: 100%</p> <p>DEZ: 100%</p> | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS | | | | | | | | | | | | |
| Média permanece acima da meta | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | | | | | | | | | | | | |
| Manter o acompanhamento dos indicadores | | | | | | | | | | | | |
| EMITIDO POR: DESEP | | | | APROVADO POR: DGSEI | | | | DATA: 09/01/09 | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

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

| Unidade | Servidor | Policial/Bombeiro | Terceirizado | Total Geral |
|--------------|-----------|-------------------|--------------|-------------|
| DIATC | - | 47 | 01 | 48 |
| DESIN | - | 06 | 01 | 07 |
| DIEVE | 01 | 03 | 01 | 05 |
| DESEP | 32 | 03 | 02 | 37 |
| DIVPA | 11 | - | - | 11 |
| DISEC | - | 63 | 01 | 64 |
| DICIN | - | 21 | 24 | 45 |
| DETEL | 03 | - | 238 | 241 |
| GABSEI | - | 13 | 02 | 15 |
| DGSEI | - | 05 | - | 05 |
| Total | 47 | 161 | 270 | 478 |

Fonte: Relações Departamentos e Gabinete

4.1.2 Capacitação

O Gabinete da DGSEI está dando continuidade aos 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 em partes às necessidades da DGSEI, observadas as limitações concernentes à defasagem de configuração das máquinas.

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 até o fechamento deste relatório.

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 foi prejudicada, devido a sua retirada 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 segundo semestre de 2008 foram implementadas 11 (onze) e revisadas 11 (onze) rotinas administrativas, assim como foram implementados 6 (seis) formulários e revisadas 6 (seis).

Faz parte do planejamento da DGSEI dar continuidade à publicação de 1 (uma) rotina administrativa no primeiro semestre de 2009.

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.

4 AUDITORIAS DE GESTÃO

| TIPO DE AUDITORIA | DGSEI | DESEP | DETEL |
|-------------------|-------|-------|-------|
| INTERNA | 01 | 03 | 01 |
| EXTERNA | - | 02 | - |
| SUPERVISÃO | - | 01 | - |

Fonte: RELAÇÃO GABSEI

5 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 devem ser atividades permanentes.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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 ANUAL

7 ANEXOS

7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

| (DGSEI) | | | |
|--|--|---|---|
| MACROPROCESSO | INDICADOR DE MACROPROCESSO | PROCESSO | INDICADOR DE PROCESSO |
| P.18 Prover Segurança Institucional | ID.18.1 Quantidade de pessoas circulantes ID.18.2 Eficácia da DGSEI (grau no qual as finalidades institucionais são alcançadas) ID.18.3 Despesa da DGSEI | P.18.1 Realizar a Segurança Patrimonial | ID.18.1.1 Quantidade de ocorrências com vítimas (mensal e anual) ID.18.1.2 Quantidade de ocorrência sem vítimas (mensal e anual) ID.18.1.3 Quantidade de pessoas circulantes (mensal e anual) |
| | | P.18.2 Realizar o Controle de Presos | ID.18.2.1 Fluxo de movimentação de carceragem (quantidade) ID.18.2.2 Distribuição semanal da movimentação ID.P.1.2.3 Quantidade de ocorrências |
| | | P.18.3 Prevenir e Atender a Situações de Emergência | ID.18.3.1 Tempo médio de reação às situações de emergência ID.18.3.2 Eficácia da reação (preservação da integridade) / (casos) |
| | | P.18.4 Realizar a Segurança Institucional | ID.18.4.1 Tempo médio de reação ao atendimento ID.P.1.4.2 Eficácia do atendimento (preservação da integridade) / (casos) |
| | | P.18.5 Realizar a Segurança Pessoal de Magistrados e Servidores | ID.18.5.1 Tempo médio de reação às solicitações de magistrados e servidores ID.18.5.2 Grau de Eficácia do atendimento |
| | | P.18.6 Realizar Projetos e Suporte de Tecnologia em Segurança | ID.18.6.1 Quantidade de Projetos concluídos no prazo ID.18.6.2 Quantidade de OS atendidas ID.18.6.3 Tempo médio de atendimento de OS |
| | | P.18.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações | ID.18.7.1 Despesas com telecomunicações ID.18.7.2 Quantidade de Ligações atendidas ID.18.7.3 Tempo médio de espera para atendimento |