



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**


---

**Relatório de Informações Gerenciais  
Setorial – Anual**

---

**DIRETORIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL -  
DGSEI**

**2010**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL</b>		
	Unidade Organizacional: DGSEI	Aprovado por: Diretor-Geral da DGSEI	Período: JANEIRO A JUNHO DE 2010

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

## SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO .....	3
2 AVALIAÇÃO da GESTÃO ESTRATÉGICA .....	5
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos .....	5
2.2 <i>Objetivos da Qualidade</i> .....	5
2.3 Projetos Estratégicos .....	10
2.4 Projetos Não Estratégicos.....	13
2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos .....	13
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL .....	15
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral de Segurança Institucional) .....	15
3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral .....	34
4 GESTÃO DOS RECURSOS.....	34
4.1 Situação do Quadro de Pessoal .....	34
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação .....	34
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura .....	35
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente.....	35
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades .....	37
5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO.....	38
5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO .....	38
5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA.....	38
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	40
7 ANEXOS.....	40
7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores .....	40



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 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 dezembro de 2010.*

#### **§ REFERENTE AO ITEM 2 – AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA - PROJETOS ESTRATÉGICOS**

*De acordo com a Resolução TJ/OE nº. 21/2009, a Diretoria de Segurança Institucional - DGSEI é coordenadora de 06 (seis) projetos estratégicos. Até a data de emissão deste RIGER, os projetos estão sendo cumpridos de acordo com o planejamento inicial, conforme detalhado no item 2.3 deste relatório.*

#### **§ REFERENTE AO ITEM 2 – AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA - INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

*A DGSEI é responsável pela medição de 01 indicador estratégico, definido na Resolução TJ/OE nº. 21/2009 e detalhado no item 2.5 deste relatório. O indicador estratégico está sendo medido adequadamente e os resultados alcançados seguem a tendência de alcance das metas. Há necessidade de revisão das metas definidas no anexo da Resolução TJ/OE nº. 21/2009. As metas definidas anteriormente devem ser alteradas para:*

<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
46,81%	60,99%	82,27%	90,78%	95,04%

*No que diz respeito à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a DGSEI apresenta 02 indicadores que não alcançaram as metas esperadas, conforme detalhado no item 3 deste RIGER.*

*No que se refere a recursos pertinentes a pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro. O quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado na unidade, uma vez que a quantidade de serviço tem aumentado*



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

*consideravelmente, principalmente no DETEL. As necessidades serão avaliadas para que esta questão seja sanada na próxima licitação de mão de obra terceirizada para este Departamento.*

*Quanto à capacitação, houve provimento satisfatório de cursos e treinamentos, tanto no que se refere à quantidade como à qualidade das ações de capacitação.*

*Quanto aos recursos de tecnologia da informação, houve provimento satisfatório de equipamentos. No que se refere aos sistemas, a unidade necessita de apoio prioritário da DGTEC no desenvolvimento de 01 sistema, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório.*

*No que se refere aos recursos de infraestrutura, as instalações não estão adequadas às necessidades da unidade, havendo necessidade de adequar as instalações físicas da DGSEI; o provimento de material de consumo e permanente é satisfatório e a segurança das instalações está adequada às necessidades da Unidade.*

*No que se refere à documentação e registro dos processos de trabalho, a DGSEI não elaborou rotinas administrativas, mas revisou 21, contando com o apoio da DGDIN. Restam documentar 05 processos de trabalho.*

*Para a organização do arquivo corrente, a DGSEI recebeu o apoio do DEGEA, já tendo elaborado relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.*

*Quanto à fiscalização de contratos, a DGSEI está fiscalizando 14 contratos conforme detalhado no item 4.5 deste relatório.*

### **AVALIAÇÃO DA GESTÃO - AUDITORIAS DE GESTÃO**

*O Departamento de Segurança Patrimonial – DESEP passou por uma auditoria interna de gestão em 01/07/10; passou também por uma auditoria externa, realizada em 11/11/10, a fim de obter a renovação do certificado. O Departamento logrou êxito em manter seu certificado de qualidade.*

*A DGSEI passou por auditorias de gestão (interna e externa) no período.*



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

*No que se refere à auto-avaliação do SIGA, a DGSEI passou por 02 avaliações no período de abrangência deste relatório, cujo detalhamento encontra-se no item 5.2 deste relatório.*

*No período de abrangência deste relatório, a DGSEI não realizou atividades complementares àquelas previstas entre as suas atribuições.*

## 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 da Qualidade*

*A DGSEI definiu 04 (quatro) objetivos da qualidade que estão sendo implementados por meio de projetos, cujos resultados estão detalhados a seguir:*



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

**TEMA: INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A INFRAESTRUTURA APROPRIADA ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS**

OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ	95,04% de Unidades consideradas seguras até final de dezembro/2014	40,43% de Unidades consideradas seguras	Aumentar para 46,81% de Unidades consideradas seguras	46,81% de Unidades consideradas seguras	100%	100%
		---	<b>OBSERVAÇÕES</b> 9 Unidades do PJERJ passaram do status de “não seguras” para “seguras”		---	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Após a instalação de equipamentos de segurança em 9 Unidades do PJERJ o DESEP logrou êxito em alcançar sua meta estipulada para o período.						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> No momento não há necessidade de ação gerencial						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

**TEMA: INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A INFRAESTRUTURA APROPRIADA ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS**

OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Implementação do Plano de Escape no Centro Administrativo do Fórum Central da Comarca da Capital do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	Até dezembro de 2010 implementar o plano de escape no Centro Administrativo	Nenhuma Unidade com plano de escape implementado	implementar o plano de escape no Centro Administrativo	Plano de escape implementado	100%	100%
		<b>OBSERVAÇÕES</b>				
		---	---	---	---	

**ANÁLISE DE DADOS:** *O objetivo foi alcançado com êxito. Plano de escape implementado, foi realizado treinamento no dia 29 de outubro de 2010, com todos os funcionários do Centro Administrativo.*

**AÇÕES GERENCIAIS:** *Garantir junto a Administração Superior do TJERJ que uma vez ao ano, a Unidade deverá executar o treinamento do Plano de escape*



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A INFRAESTRUTURA APROPRIADA ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS						
OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
<a href="#">Implementar um sistema de mídia indoor nos elevadores e áreas de circulação das lâminas I, II e III.</a>	Implementar o projeto até dez de 2012	Aguardando definições da administração.	Conseguir a definição do modelo de contratação	A administração não definiu o modelo de contratação	10%	0%
		<b>OBSERVAÇÕES</b>				
		A administração aprovou o projeto, incluindo-o no plano estratégico	A administração não deu segmento ao projeto, apesar de terem sido feitos os estudos necessários.		O projeto se encontra parado à espera das definições da administração	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> A administração aprovou o projeto, incluindo-o no plano estratégico. A administração não deu segmento ao projeto, apesar de terem sido feitos os estudos necessários. O projeto se encontra parado à espera das definições da administração						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Verificar junto à administração diretrizes a respeito da manutenção do Objetivo Estratégico.						





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A INFRAESTRUTURA APROPRIADA ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS						
OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Implantação do Centro Integrado de Segurança do Poder Judiciário.	Implantação do projeto até o final do 1º semestre de 2012	Parado, aguardando definição de espaço físico.	Localizar e definir espaço físico	Espaço físico definido	20%	20%
		OBSERVAÇÕES				
ANÁLISE DE DADOS: Espaço físico definido.						
AÇÕES GERENCIAIS: Não há Ação Gerencial programada.						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 2.3 Projetos Estratégicos

**Opção 1:** As informações e os resultados dos projetos estratégicos coordenados pela DGSEI, estão resumidos na planilha a seguir:

TEMA: INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A INFRAESTRUTURA APROPRIADA ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Sistema de CFTV	100% das Unidades de Entrância Especial, 2ª Entrância e 1ª Entrância com sistema de CFTV instalado até final de 2014	100%	100%	58,02%	58,02%	---	---
		OBSERVAÇÕES					
		---		---		Somente poderá ser mensurado a partir de 2011	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Após a instalação de equipamentos de CFTV em 03 unidades do PJERJ foi possível alcançar a meta estipulada para o período.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> No momento não há necessidade de ação gerencial.							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

**TEMA: INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A INFRAESTRUTURA APROPRIADA ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS**

PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Alarme Presencial	100% das Unidades do PJERJ com alarme presencial instalado até final de 2013	100%	100%	Aumentar para 80,14% de Unidades com alarme presencial instalado	80,14% de Unidades com alarme presencial instalado	---	---
		OBSERVAÇÕES					
		---	---	---	---	Somente poderá ser mensurado a partir de 2011	

**ANÁLISE DE DADOS:** 80,14% de Unidades com alarme presencial instalado

**AÇÕES GERENCIAIS:** No momento não há necessidade de ação gerencial.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

**TEMA: INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A INFRAESTRUTURA APROPRIADA ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS**

PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com operador de CFTV	100% das Unidades de Entrância Especial e 2ª de Entrância com serviço de um operador de CFTV até final de maio/2012	100%	100%	---	---	---	---
		<b>OBSERVAÇÕES</b>					
		---		Somente poderá ser mensurado a partir de 2011		Somente poderá ser mensurado a partir de 2011	

**ANÁLISE DE DADOS:** Realizado o levantamento do quantitativo necessário para contratação de agentes de segurança para realizarem o monitoramento das Unidades.

**AÇÕES GERENCIAIS:** *No momento não há necessidade de ação gerencial*



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### **2.4 Projetos Não Estratégicos**

*A DGSEI não definiu projetos não estratégicos.*

### **2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos**

*A DGSEI é responsável pela medição de todos os elementos de 01 indicador estratégico, definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Os resultados estão apresentados a seguir.*



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		<b>PLANILHA DE INDICADORES DE PROJETOS</b>					
UNIDADE ORGANIZACIONAL		<b>DIRETORIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL</b>					
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>							
<b>TEMA</b>	Infra-Estrutura e Tecnologia						
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais						
<b>INDICADOR</b>	<b>Unidades do PJERJ consideradas seguras</b>						
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Medir o percentual de Unidades do PJERJ consideradas seguras						
<b>FÓRMULA</b>	Total de unidades seguras / Total de Unidades x 100						
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado						
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Projetos: Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Alarme Presencial, Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com operador de CFTV e Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ com a Instalação de Sistema de CFTV			<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Maior melhor		
<b>META</b>	95,04% das Unidades do PJERJ consideradas seguras até o final de 2014			<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Porcentagem		
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral						
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2010	jan/mar10 40,43%	abr/jun10 41,13%	jul/set10 42,55%	out/dez10 46,81%	<b>Result. no Per.</b> 46,81%	
	2011	jan/mar11	abr/jun11	jul/set11	out/dez11	<b>Result. no Per.</b>	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>							
<b>LINHA DE BASE</b>	40,43%						
<b>RESULTADO ATUAL</b>	46,81%						
<b>META</b>	95,04%						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>							
Os projetos desenvolvidos, pelo Departamento de Segurança Patrimonial, lograram êxito no atingimento de suas metas. com isso, a meta estipulada do Objetivo Estratégico foi alcançada.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>							
Orientação junto as equipes dos projetos, a fim de ressaltar a importância do cumprimento da meta estipulada para o ano de 2011							
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Gilmar Pereira da Silva			<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra		<b>Data:</b> 06/01/2011		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

#### 3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral de Segurança Institucional) - DETEL

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DGSEI / DETEL</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>P.1.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações (ESTE INDICADOR ESTÁ SENDO UTILIZADO PARA ACOMPANHAMENTO)</b>												
<b>INDICADOR</b>	<b>ID.P.1.7.3 Tempo médio de espera para atendimento</b>												
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a eficiência no atendimento												
<b>FÓRMULA</b>	$(\sum \text{ de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos}) / (\sum \text{ de atendimentos realizados})$												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Relatório da Central Telefônica												
<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Menor é Melhor (mM)												
<b>META</b>	<b>&lt; 0:00:03</b>												
<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Segundos												
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>													
Mês	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Md no Per.
Somatório Tmp Atendimento	1393:04:00	1069:36:00	1497:13:00	1243:50:00	1155:30:00	1031:47:00	1139:56:00	1182:32:00	1094:55:00	1091:00:00	1083:46:00	922:02:00	1158:45:55
Somatório Atendimentos	113.545	107.728	149.495	109.796	125.999	109.969	123.226	130.572	116.223	122.666	112.777	92.960	115.042
Tempo Médio de Espera	0:00:02	0:00:00	0:00:01	0:00:02	0:00:00	0:00:02	0:00:01	0:00:02	0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:01
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>TEMPO MÉDIO GERAL (2010)</b>	0:00:01	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>TEMPO MÉDIO DE ESPERA</b></p> <p>0:00:09 0:00:04 0:00:01 0:00:00</p> <p>TEMPO MÉDIO GERAL (2010)      TEMPO MÉDIO(META)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>TEMPO MÉDIO DE ESPERA</b></p> <p>0:00:09 0:00:04 0:00:01 0:00:00</p> <p>jan/10 fev/10 mar/10 abr/10 mai/10 jun/10 jul/10 ago/10 set/10 out/10 nov/10 dez/10</p> <p style="color: red;">—•— Tempo Médio de Espera</p> </div> </div>											
<b>TEMPO MÉDIO(META)</b>	0:00:03												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Podemos observar que o indicador se manteve abaixo da meta, que havia sido alterada para "≥ 0:00:03".												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Analisar os dados do próximo ano para estabelecer nova meta.												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DETEL						<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI						<b>Data:</b> 06/01/11	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL				
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>P.1.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações</b>				
<b>INDICADOR</b>	<b>ID.P.1.7.1 Despesas com Telecomunicações sobre Despesa Total do PJERJ</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar o nível de investimentos em Telecomunicações				
<b>FÓRMULA</b>	$[(\sum \text{despesas com Telecomunicações}) \div (\sum \text{despesa total do PJERJ})] \times 100$				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DETEL/DEFIN				
<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Menor melhor				
<b>META</b>	<b>Não Disponível (Em formação de série histórica)</b>				
<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Valor gasto				
<b>PERIODICIDADE</b>	semestral				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>					
Mês	1º Sem/2009	2º Sem/2009	1º Sem/2010	2º Sem/2010	Md no Per.
Desp.Telecomunicações	R\$ 11.662.191,63	R\$ 12.528.971,29	R\$ 12.881.173,24	R\$ 12.276.874,80	R\$ 12.337.302,74
Desp.Total do PJERJ	R\$ 859.693.933,00	R\$ 1.283.591.439,00	R\$ 1.170.367.059,00		R\$ 1.104.550.810,33
% Investimentos em Telecom.	1,36%	0,98%	1,10%	#DIV/0!	1,17%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>					
<b>% no 1ºsem de 2010</b>	1,10%	<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>			
<b>% em 2009</b>	1,17%				
<b>META</b>	N/D				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Os dados referentes às despesas totais do PJERJ do segundo semestre de 2010 não foram informados em razão do prazo superior que a DGPCF dispõe para emitir o seu RIGER, mesmo assim podemos perceber que as despesas com telecomunicações sofreram uma redução de aproximadamente R\$ 605.000,00 no 2º semestre de 2010.				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	A partir das normas estabelecidas pela Resolução 02/2010 do Conselho de Magistratura e da licitação de tarifas de telefonia realizada em 10/06/10 espera-se contribuir para que o TJERJ atinja a meta 6 do CNJ, reduzindo em pelo menos 2% o consumo per capita de energia elétrica, <b>telefone</b> , papel, água e combustível.				
<b>Responsável pela emissão do relatório: DETEL</b>			<b>Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI</b>		<b>Data: 06/01/11</b>





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



### FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DGSEI / DETEL

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>GERENCIAR RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES</b>													
<b>INDICADOR</b>		<b>IDF.P.1.7.2 - Ligações Telefônicas Atendidas</b>													
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Acompanhar a eficiência do sistema telefônico													
<b>FÓRMULA</b>		[( $\sum$ de ligações recebidas) + ( $\sum$ ligações atendidas)] e ( $\sum$ ligações perdidas)													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Relatório da Central Telefônica											<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Nominal é Melhor (nM)	
<b>META</b>		<b>NA (não-aplicável)</b>											<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Nº de ligações	
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>Mês</b>	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Md no Per.
Lig. Recebidas			116.319	108.524	152.377	113.451	127.027	112.051	125.033	134.017	117.297	124.093	114.730	94.339	119.938
Lig. Atendidas			113.545	107.728	149.495	109.796	125.999	109.969	123.226	130.572	116.223	122.666	112.777	92.960	117.913
Lig. Perdidas			2.774	796	2.882	3.655	1.028	2.082	1.807	3.445	1.074	1.427	1.953	1.379	2.025
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>MÉDIA LIG. REALIZADAS (2010)</b>		237.851													
<b>MÉDIA LIG. PERDIDAS (2010)</b>		2.025													
		<p style="text-align: center;">MÉDIA LIGAÇÕES TELEFÔNICAS - DETEL</p>						<p style="text-align: center;">LIGAÇÕES TELEFÔNICAS - DETEL</p>							
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A média percentual de perda de ligações ficou em 1,69%, valor considerado bom, diante da grande quantidade de ligações recebidas.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Fazer análise histórica para estabelecer meta para este indicador.													
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DETEL							<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI						<b>Data:</b> 06/01/11		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



### FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

**DGSEI / DETEL**

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA</b>													
<b>INDICADOR</b>	<b>ID.P.1.6.2 - Quantidades de OS atendidas</b>													
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar o atendimento de OS													
<b>FÓRMULA</b>	$(\sum \text{de OS eletrônicas}) + (\sum \text{de OS telefônicas})$													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Formulário DGSEI - 020-01											<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Maior é Melhor (MM)	
<b>META</b>	<b>Não Disponível (em formação de série histórica)</b>											<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Nº de OS	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>Mês</b>	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	<b>Md no Per.</b>
OS Eletrônicas		649	1.246	996	712	908	1.052	1.199	1.100	801	818	721	888	924
OS Telefônicas		1.338	1.317	1.749	1.169	2.558	2.641	3.084	1.848	1.562	1.266	2.641	1.482	1.888
<b>TOTAL de OS</b>		<b>1.987</b>	<b>2.563</b>	<b>2.745</b>	<b>1.881</b>	<b>3.466</b>	<b>3.693</b>	<b>4.283</b>	<b>2.948</b>	<b>2.363</b>	<b>2.084</b>	<b>2.363</b>	<b>2.370</b>	<b>2.812</b>
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>MÉDIA OS ELETRÔNICAS (2010)</b>	924	<p style="text-align: center;"><b>MÉDIA OS ATENDIDAS - DETEL</b></p>												
<b>MÉDIA OS TELEFÔNICAS (2010)</b>	1.888	<p style="text-align: center;"><b>ATENDIMENTO DE OS - DETEL</b></p>												
<b>MÉDIA TOTAL DE OS (2010)</b>	2.812													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Nota-se no gráfico um aumento considerável na quantidade de Ordens de Serviço a partir do mês de maio, principalmente em função das alterações normatizadas pela Resolução 02/2010 do Conselho de Magistratura (relativo a telefonia) e do Projeto de Aprimoramento da Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ (relativo a eletrônica), que esta sendo executado para atender a resolução 70/2009 do CNJ.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Aguardar realização da licitação com redimensionamento do quantitativo do corpo técnico do DETEL para o novo contrato de mão de obra.													

Responsável pela emissão do relatório: DETEL

Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI

Data: 06/01/11



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



### FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DGSEI / DETEL

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA</b>				
<b>INDICADOR</b>		<b>ID.P.1.6.1 - Projetos Concluídos no Prazo</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Acompanhar o desenvolvimento e implementação dos Projetos				
<b>FÓRMULA</b>		$(\sum \text{ de projetos concluídos no prazo}) / (\sum \text{ de projetos concluídos no período})$				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Formulário DGSEI - 020-01			<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Maior é Melhor (MM)
<b>META</b>		<b>80%</b>			<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Nº de projetos
<b>PERIODICIDADE</b>		semestral				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>Mês</b>	<b>1º Sem/2009</b>	<b>2º Sem/2009</b>	<b>1º Sem/2010</b>	<b>2º Sem/2010</b>	<b>Md no Per.</b>
P. CONCLUÍDOS NO PRAZO		12	5	2	8	7
PROJETOS PLANEJADOS		12	3	2	8	6
% EFICÁCIA		100,00%	166,67%	100,00%	100,00%	122%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						
<b>GRAU EFICÁCIA 1ºs 2009</b>	100%	<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>				
<b>GRAU DE EFICÁCIA (2009/2010)</b>	122%					
<b>META</b>	80%					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Os projetos estão sendo planejados e realizados dentro do prazo, de acordo com o programa de projetos "Aprimorar a Segurança nas Instalações Físicas do PJERJ", que a DGSEI elaborou a fim de atender a resolução CNJ 70/2009.					
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Sempre que houver qualquer ação que possa impactar a entrega de alguma etapa do projeto o DETEL irá passar de imediato o problema para que Gerente do Projeto do DESEP possa tomar a ação preventiva ou corretiva.					
<b>Responsável pela emissão do relatório: DETEL</b>			<b>Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI</b>			<b>Data: 06/01/11</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral de Segurança Institucional) – DESIN

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DIEVE														
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>RAD-DGSEI-012 - Interagir com Órgãos Públicos</b>															
<b>INDICADOR</b>		<b>Tempo de Atendimento das Solicitações dos Magistrados</b>									<b>DESEMPENHO</b>		X		<b>ACOMPANHAMENTO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Acompanhar o tempo médio de atendimento das solicitações dos Magistrados															
<b>FÓRMULA</b>		$(\sum \text{ dias de processamento de todas solicitações atendidas no mês} / \text{Total de atendimentos realizados no mês})$															
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		FRM-DGSEI-012-1										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		mM			
<b>META</b>		< ou = a 10 dias										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		dias			
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal															
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		2009		JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md no Per.	
		7	23	14	9	26	6	8	13	10	12	9	4	11,8			
		2010		JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md no Per.	
		15	10	15	14	15	17	9	15	15	11	11	10	13,1			
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																	
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)</b>		11,8															
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)</b>		13,1															
<b>META (= ou &lt; que)</b>		10															
		<p style="text-align: center;"><b>MÉDIA DE DIAS DE PROCESSAMENTO DE SOLICITAÇÕES</b></p>							<p style="text-align: center;"><b>MÉDIA DE DIAS DE PROCESSAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS</b></p>								
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Verificamos que o tempo médio de atendimento às solicitações ficou acima da meta estipulada em 4 meses distintos devido principalmente, no que se refere a atendimentos no setor do DETRAN, em razão de problemas funcionais nos setores de agendamentos de vistorias de veículos e renovações de CNH. Quanto às renovações de CNH pode relatar que por determinação deste setor no DETRAN houve mudanças internas de procedimentos que resultaram neste atraso.															
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Já foram feitas várias reclamações ao DETRAN solicitando soluções para os problemas.															
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DGSEI						<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI						<b>Data:</b> 06/01/11					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

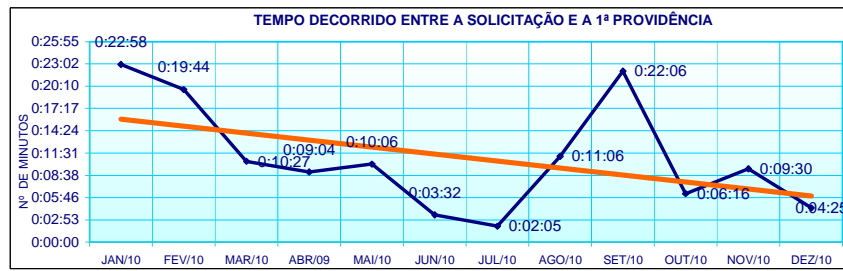
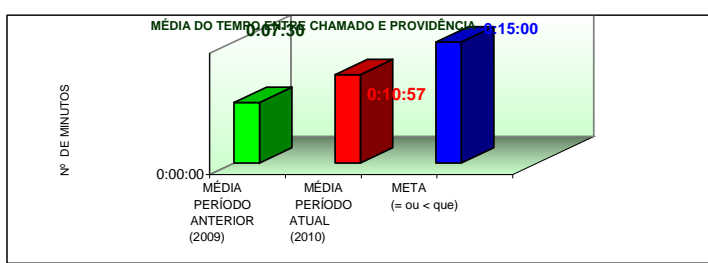


### PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL **DGSEI**

<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>RAD-DGSEI-004 - Gerenciar Contingências</b>												
<b>INDICADOR</b>	<b>Tempo Médio de Início de Atendimento</b>	<b>DESEMPENHO</b>		X		<b>ACOMPANHAMENTO</b>								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar o tempo médio de atendimento das solicitações													
<b>FÓRMULA</b>	$(\sum \text{ de minutos decorridos entre a solicitação e a primeira providência}) / (\text{Total de contingências realizadas no mês})$													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	FRM-DGSEI-004-01										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		mM	
<b>META</b>	A definir										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		minutos	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md no Per.
	<b>2010</b>	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md no Per.
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		0:11:28	0:11:00	0:15:05	0:07:23	0:08:04	0:10:00	0:09:04	0:08:08	0:05:22	0:08:09	0:06:45	0:04:25	0:07:30
		0:22:58	0:19:44	0:10:27	0:09:04	0:10:06	0:03:32	0:02:05	0:11:06	0:22:06	0:06:16	0:09:30	0:04:25	0:10:57

<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)</b>	0:07:30
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)</b>	0:10:57
<b>META (= ou &lt; que)</b>	0:15:00



**ANÁLISE DE DADOS:** Foi observado que a média do período ficou em 10 minutos, possibilitando assim estabelecer uma meta a partir da média dos períodos analisados que será de 15 minutos.

**AÇÕES GERENCIAIS:** Orientar e monitorar os funcionários do setor para manter o indicador dentro da meta estipulada durante o próximo semestre.

Responsável pela emissão do relatório: DGSEI/GBSEI      Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI      Data: 06/01/11



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI																																																								
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>RAD-DGSEI-012 - Interagir com Órgãos Públicos</b>																																																								
<b>INDICADOR</b>	<b>Quantidade de Atendimentos Completados</b>																																																								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o número de Atendimentos Completados																																																								
<b>FÓRMULA</b>	Total de Solicitações de Magistrados com Atendimentos Completados no mês																																																								
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	FRM-DGSEI-012-1																																																								
<b>META</b>	Não Aplicável																																																								
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																																																								
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2009</th> <th>JAN/09</th> <th>FEV/09</th> <th>MAR/09</th> <th>ABR/09</th> <th>MAI/09</th> <th>JUN/09</th> <th>JUL/09</th> <th>AGO/09</th> <th>SET/09</th> <th>OUT/09</th> <th>NOV/09</th> <th>DEZ/09</th> <th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>51</td> <td>52</td> <td>62</td> <td>62</td> <td>53</td> <td>41</td> <td>78</td> <td>77</td> <td>54</td> <td>20</td> <td>46</td> <td>15</td> <td>50,9</td> </tr> <tr> <th>2010</th> <th>JAN/10</th> <th>FEV/10</th> <th>MAR/10</th> <th>ABR/10</th> <th>MAI/10</th> <th>JUN/10</th> <th>JUL/10</th> <th>AGO/10</th> <th>SET/10</th> <th>OUT/10</th> <th>NOV/10</th> <th>DEZ/10</th> <th>Md no Per.</th> </tr> <tr> <td></td> <td>57</td> <td>57</td> <td>70</td> <td>45</td> <td>55</td> <td>65</td> <td>78</td> <td>79</td> <td>54</td> <td>28</td> <td>47</td> <td>21</td> <td>54,7</td> </tr> </tbody> </table>	2009	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md no Per.		51	52	62	62	53	41	78	77	54	20	46	15	50,9	2010	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md no Per.		57	57	70	45	55	65	78	79	54	28	47	21	54,7
2009	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md no Per.																																												
	51	52	62	62	53	41	78	77	54	20	46	15	50,9																																												
2010	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md no Per.																																												
	57	57	70	45	55	65	78	79	54	28	47	21	54,7																																												
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																									
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)</b>	50,9																																																								
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)</b>	54,7																																																								
<b>META (= ou &gt; que)</b>	N/D																																																								
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA DE ATENDIMENTOS COMPLETADOS</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>SOLICITAÇÕES DE MAGISTRADOS COM ATENDIMENTOS COMPLETADOS</b></p> </div> </div>																																																								
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Observa-se uma regularidade na quantidade de atendimentos completados no período de 2010.																																																								
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Gerencialmente não há ações a tomar com este indicador. Para o próximo semestre será verificada a possibilidade de alterar este indicador para analisar a média de solicitações relativa a quantidade de atendimentos completados.																																																								
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> DGSEI/GBSEI	<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> DGSEI																																																								
	<b>Data:</b> 06/01/11																																																								



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 3.3 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral de Segurança Institucional - DESEP

 DGSEI DESEP	<b>MONITORAMENTO DE INDICADOR</b>		
ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO	
DESEP	DESEMPENHO	2º SEMESTRE 2010	
INDICADOR	PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.	
Grau de satisfação do usuário do Controle de Acesso	RAD-DGSEI-002 - Controlar Acesso às Dependências do PJERJ	DESEP	
FINALIDADE DO INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDADE	
Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço	$[(\sum \text{de ótimo} + \text{bom da pesquisa de satisfação do usuário})]$	Semestral	
META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS
Pelo menos 92% de Ótimo + Bom	Percentual	Maior é melhor (MM)	Pesquisa de Satisfação do Usuários
PERÍODO ATUAL			
1º SEMESTRE	2º SEMESTRE		
90%	0%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
MÉDIA 2008	MÉDIA 2009	MÉDIA 2010	META
91%	91%	45%	92%
<b>GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO CONTROLE DE ACESSO</b> COMPARATIVO DE MÉDIA		<b>GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO CONTROLE DE ACESSO</b> GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2010	
ANÁLISE DE DADOS			
Não foi possível realizar a pesquisa de satisfação do 2º semestre, pois os funcionários do PJERJ fizeram greve até o fim de dezembro de 2010. Caso o Departamento de segurança realizasse a pesquisa, esta não refletiria a real situação do momento prejudicando sua análise.			
AÇÕES GERENCIAIS			
No momento não há necessidade de ação gerencial			

EMITIDO POR: Gilmar Pereira da Silva

APROVADO POR: Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

DATA: 06/01/11



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

MONITORAMENTO DE INDICADOR											
DGSEI DESEP	ÁREA			TIPO DE INDICADOR			PERÍODO				
	DESEP/DISEC			DESEMPENHO			DEZEMBRO/10				
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 PJERJ				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					
80,00%		Percentual		Maior é melhor (MM)		FRM-DGSEI-003-02					
PERÍODO ATUAL											
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
83,0%	96,6%	98,5%	99,5%	84,2%	80,4%	82,5%	83,0%	83,8%	84,1%	85,0%	98,3%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR											
MÉDIA 2009				MÉDIA 2010				META			
70,91%				88,24%				80,00%			
PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (10MIN.) COMPARATIVO DE MÉDIA						PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (10MIN.) GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2009					
<p>MÉDIA 2009: 70,91% MÉDIA 2010: 88,24% META: 80,00%</p>						<p>JAN: 83,00% FEV: 96,60% MAR: 98,50% ABR: 99,50% MAI: 84,15% JUN: 80,40% JUL: 82,46% AGO: 83,00% SET: 83,80% OUT: 84,10% NOV: 85,00% DEZ: 98,32%</p>					
ANÁLISE DE DADOS											
O tempo de atendimento está sendo mantido dentro do proposto											
AÇÕES GERENCIAIS											
No momento não há necessidade de ação gerencial											

EMITIDO POR: DISEC

APROVADO POR: Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

DATA: 06-01-2011





# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



## MONITORAMENTO DE INDICADOR

DGSEI  
DESEP

ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO	
DESEP/DICIN	DESEMPENHO	DEZEMBRO/2010	
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
98,72%	Percentual	Maior é melhor (MM)	Relatório de Atendimento a Ocorrências

### PERÍODO ATUAL

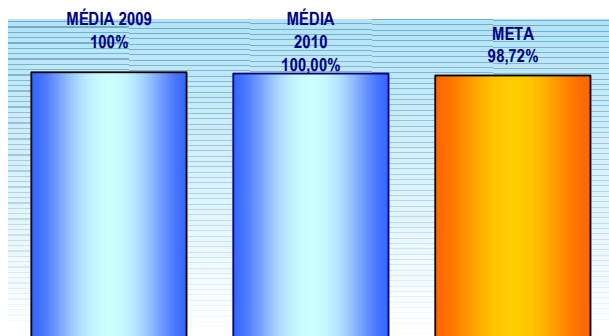
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,30%	100,00%	97,67%	100,00%

### EVOLUÇÃO DO INDICADOR

MÉDIA 2009	MÉDIA 2010	META
100,00%	99,58%	98,72%

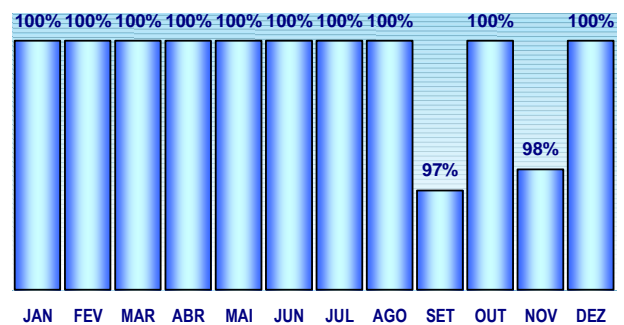
PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.)

COMPARATIVO DE MÉDIA



PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.)

GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2010



### ANÁLISE DE DADOS

Média ficou abaixo da meta

### AÇÕES GERENCIAIS

Verificar as causas que ocasionaram menor índice na meta

EMITIDO POR: DICN

APROVADO POR: Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

DATA: 04/01/2011



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

MONITORAMENTO DE INDICADOR			
DGSEI DESEP	ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO
	DESEP / DIVPA	DESEMPENHO	2º SEMESTRE 2010
INDICADOR		PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.
Grau de satisfação do usuário do Estacionamento		RAD-DGSEI-006 - Controlar estacionamento em áreas do PJERJ	DESEP / DIVPA
FINALIDADE DO INDICADOR		FÓRMULA	PERIODICIDADE
Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço		$[(\sum\% \text{ de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário})]$	Semestral
META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS
Pelo menos 92% de Ótimo + Bom	Percentual	Maior é melhor (MM)	Pesquisa de Satisfação do Usuários
PERÍODO ATUAL			
1º SEMESTRE		2º SEMESTRE	
99%		0%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
MÉDIA 2008	MÉDIA 2009	MÉDIA 2010	META
80%	98%	50%	92%
<b>GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO ESTACIONAMENTO</b> <b>COMPARATIVO DE MÉDIA</b> 		<b>GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO ESTACIONAMENTO</b> <b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2010</b> 	
<b>ANÁLISE DE DADOS</b> <p>Não foi possível realizar a pesquisa de satisfação do 2º semestre, pois os funcionários do PJERJ fizeram greve até o fim de dezembro de 2010. Caso o Departamento de segurança realizasse a pesquisa, esta não refletiria a real situação do momento prejudicando sua análise.</p>			
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b> <p>No momento não há necessidade de ação gerencial</p>			

EMITIDO POR: Gilmar Pereira da Silva

APROVADO POR: Sylvio Ricardo Cluffo Guerra

DATA: 06/01/11



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

MONITORAMENTO DE INDICADOR												
ÁREA				TIPO DE INDICADOR				PERÍODO				
DESEP/DICIN				DESEMPENHO				DEZEMBRO/2010				
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			
97,50%			Percentual			Maior é melhor (MM)			Relatório de Atendimento a Ocorrências			
PERÍODO ATUAL												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR												
MÉDIA 2009				MÉDIA 2010				META				
99,02%				100,00%				97,50%				
PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.)						PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.)						
COMPARATIVO DE MÉDIA						GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2010						
<p>MÉDIA 2009: 99,02% MÉDIA 2010: 100,00% META: 97,50%</p>						<p>100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%</p> <p>JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ</p>						
ANÁLISE DE DADOS												
Meta estipulada alcançada com êxito												
AÇÕES GERENCIAIS												
Não há necessidade de ação gerencial												

EMITIDIDO POR: DICIN

APROVADO POR: Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

DATA: 04/01/2011



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

DGSEI DESEP	MONITORAMENTO DE INDICADOR		
	ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO
	DESEP / DIVPA	DESEMPENHO	2º SEMESTRE 2010
INDICADOR		PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.
Grau de satisfação do usuário do CENGECC		RAD-DGSEI-008 - Monitorar as Dependências do PJERJ	DESEP / DIVPA
FINALIDADE DO INDICADOR		FÓRMULA	PERIODICIDADE
Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço		$[(\sum \% \text{ de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário})]$	Semestral
META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS
Pelo menos 92% de Ótimo + Bom	Percentual	Maior é melhor (MM)	Pesquisa de Satisfação do Usuários
PERÍODO ATUAL			
1º SEMESTRE		2º SEMESTRE	
99%		0%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
MÉDIA 2008	MÉDIA 2009	MÉDIA 2010	META
91%	100%	50%	92%
<p><b>GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO CENGECC</b></p> <p><b>COMPARATIVO DE MÉDIA</b></p>		<p><b>GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO CENGECC</b></p> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2010</b></p>	
ANÁLISE DE DADOS			
<p>Não foi possível realizar a pesquisa de satisfação do 2º semestre, pois os funcionários do PJERJ fizeram greve até o fim de dezembro de 2010. Caso o Departamento de segurança realizasse a pesquisa, esta não refletiria a real situação do momento prejudicando sua análise.</p>			
AÇÕES GERENCIAIS			
<p>No momento não há necessidade de ação gerencial</p>			

EMITIDIDO POR: Gilmar Pereira da Silva


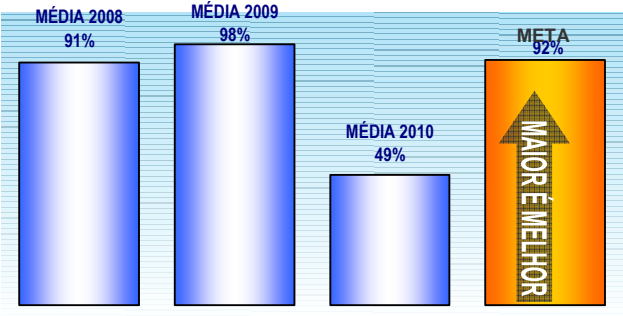
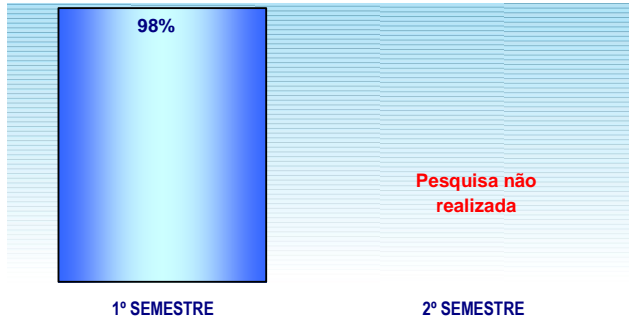
APROVADO POR: Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

DATA: 06/01/11



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

 DGSEI DESEP	MONITORAMENTO DE INDICADOR		
	ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO
	DESEP	DESEMPENHO	2º SEMESTRE 2010
INDICADOR		PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.
Grau de satisfação do usuário do Serviço de Acautelamento de Materiais de Segurança		RAD-DGSEI-010 - Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança	DESEP
FINALIDADE DO INDICADOR		FÓRMULA	PERIODICIDADE
Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço		$[(\Sigma \text{ de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário})]$	Semestral
META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS
Pelo menos 92% de Ótimo + Bom	Percentual	Maior é melhor (MM)	Pesquisa de Satisfação do Usuários
PERÍODO ATUAL			
1º SEMESTRE		2º SEMESTRE	
98%		0%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
MÉDIA 2008	MÉDIA 2009	MÉDIA 2010	META
91%	98%	49%	92%
<b>GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SERVIÇO DE ACAUTELAMENTO DE MATERIAIS DE SEGURANÇA COMPARATIVO DE MÉDIA</b> 		<b>GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SERVIÇO DE ACAUTELAMENTO DE MATERIAIS DE SEGURANÇA GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2010</b> 	
		1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
ANÁLISE DE DADOS			
Não foi possível realizar a pesquisa de satisfação do 2º semestre, pois os funcionários do PJERJ fizeram greve até o fim de dezembro de 2010. Caso o Departamento de segurança realizasse a pesquisa, esta não refletiria a real situação do momento prejudicando sua análise.			
AÇÕES GERENCIAIS			
No momento não há necessidade de ação gerencial			

EMITIDO POR: Gilmar Pereira da Silva

APROVADO POR: Sylvio Ricardo Cluffo Guerra

DATA: 06/01/11



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	<b>MONITORAMENTO DE INDICADOR</b>		
 DGSEI DESEP	ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO
		DESEP / DIVPA	DESEMPENHO
INDICADOR		PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.
Grau de satisfação do usuário do Serviço de Prevenção e Perda		RAD-DGSEI-016 - Apurar Incidentes de Segurança nas Dependências do PJERJ	DESEP / DIVPA
FINALIDADE DO INDICADOR		FÓRMULA	PERIODICIDADE
Monitorar a gestão do processo de trabalho, buscando ações para alcançar a satisfação dos usuários do serviço		$[(\sum \% \text{ de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário})]$	Semestral
META	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO DE MELHORIA	ORIGEM DOS DADOS
Pelo menos 92% de Ótimo + Bom	Percentual	Maior é melhor (MM)	Pesquisa de Satisfação do Usuários
PERÍODO ATUAL			
1º SEMESTRE		2º SEMESTRE	
99%		0%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
MÉDIA 2008	MÉDIA 2009	MÉDIA 2010	META
91%	100%	50%	92%
<b>GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SERVIÇO DE PREVENÇÃO E PERDA</b> COMPARATIVO DE MÉDIA		<b>GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SERVIÇO DE PREVENÇÃO E PERDA</b> GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2010	
<b>ANÁLISE DE DADOS</b>			
Não foi possível realizar a pesquisa de satisfação do 2º semestre, pois os funcionários do PJERJ fizeram greve até o fim de dezembro de 2010. Caso o Departamento de segurança realizasse a pesquisa, esta não refletiria a real situação do momento prejudicando sua análise.			
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>			
No momento não há necessidade de ação gerencial			

EMITIDO POR: Gilmar Pereira da Silva

APROVADO POR: Sylvio Ricardo Cluffo Guerra

DATA: 06/01/11



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



DGSEI  
DESEP

### MONITORAMENTO DE INDICADOR

ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO
DESEP/DIVPA	DESEMPENHO	DEZEMBRO/2010

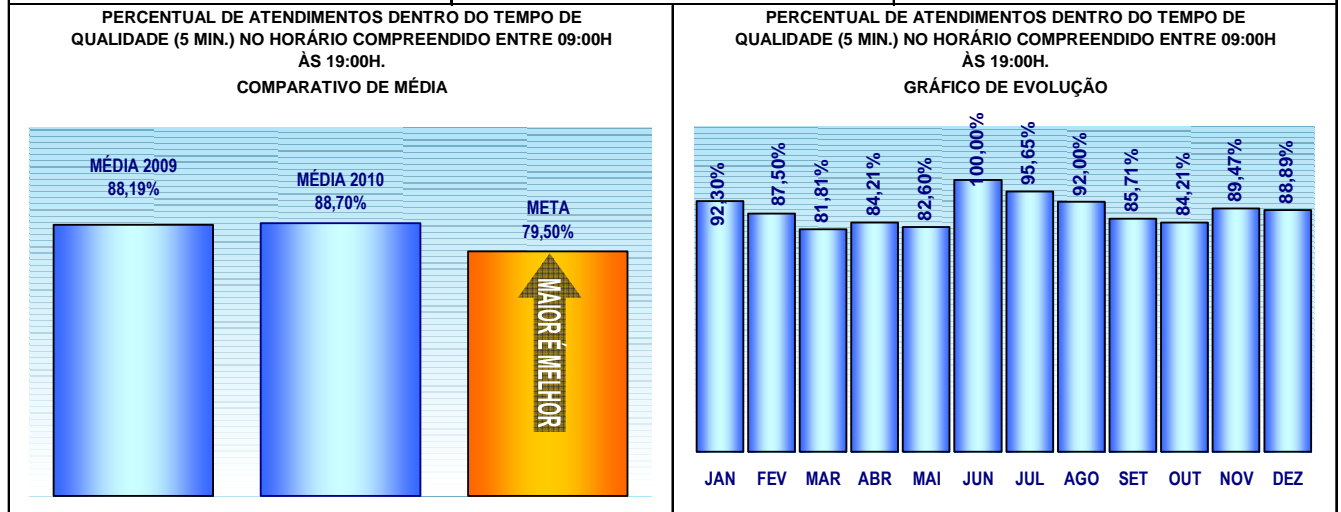
INDICADOR	PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.
Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (5 min.) no horário compreendido entre 09:00h às 19:00h.	RAD-DGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ	DESEP/DIVPA

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
79,50%	Percentual	Maior é melhor (MM)	FRM-DGSEI-008-07

PERÍODO ATUAL											
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
92,30%	87,50%	81,81%	84,21%	82,60%	100,00%	95,65%	92,00%	85,71%	84,21%	89,47%	88,89%

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		
MÉDIA 2009	MÉDIA 2010	META
88,19%	88,70%	79,50%



ANÁLISE DE DADOS
A meta estipulada foi alcançada com êxito

AÇÕES GERENCIAIS
Não há necessidade de ação gerencial

EMITIDIDO POR: Gilmar Pereira da Silva

APROVADO POR: Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

DATA: 06/01/11



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	<b>MONITORAMENTO DE INDICADOR</b>											
 DGSEI DESEP	ÁREA			TIPO DE INDICADOR						PERÍODO		
	DESEP/DIVPA			DESEMPENHO						DEZEMBRO/2010		
INDICADOR				PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO						U.O.		
Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (9min.) no horário compreendido entre 19:00h às 09:00h.				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 no horário compreendido entre 19:00h às 09:00h.						Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos			Mensal			
META			UNIDADE DE MEDIDA			SENTIDO DE MELHORIA			ORIGEM DOS DADOS			
79,50%			Percentual			Maior é melhor (MM)			FRM-DGSEI-008-07			
PERÍODO ATUAL												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
80,00%	100,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%	---	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR												
MÉDIA 2009				MÉDIA 2010				META				
Não houve				94,55%				79,50%				
PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (9MIN.) NO HORÁRIO COMPREENDIDO ENTRE 19:00H ÀS 09:00H. COMPARATIVO DE MÉDIA						PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (9MIN.) NO HORÁRIO COMPREENDIDO ENTRE 19:00H ÀS 09:00H. GRÁFICO DE EVOLUÇÃO						
ANÁLISE DE DADOS												
No período analisado não houve ocorrências/atendimentos, impossibilitando a medição do indicador												
AÇÕES GERENCIAIS												
Não há necessidade de ação gerencial												

EMITIDIDO POR: Gilmar Pereira da Silva

APROVADO POR: Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

DATA: 06/01/11





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



### MONITORAMENTO DE INDICADOR

DGSEI  
DESEP

ÁREA

TIPO DE INDICADOR

PERÍODO

DESEP

DESEMPENHO

2º SEMESTRE 2010

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

$[(\sum \% \text{ de ótimo + bom da pesquisa de satisfação do usuário})]$

Semestral

META

UNIDADE DE MEDIDA

SENTIDO DE MELHORIA

ORIGEM DOS DADOS

Pelo menos 92% de Ótimo + Bom

Percentual

Maior é melhor (MM)

Pesquisa de Satisfação do Usuários

#### PERÍODO ATUAL

1º SEMESTRE

2º SEMESTRE

96%

0%

#### EVOLUÇÃO DO INDICADOR

MÉDIA 2008

MÉDIA 2009

MÉDIA 2010

META

90%

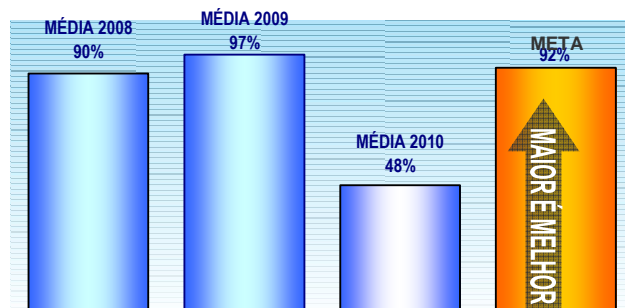
97%

48%

92%

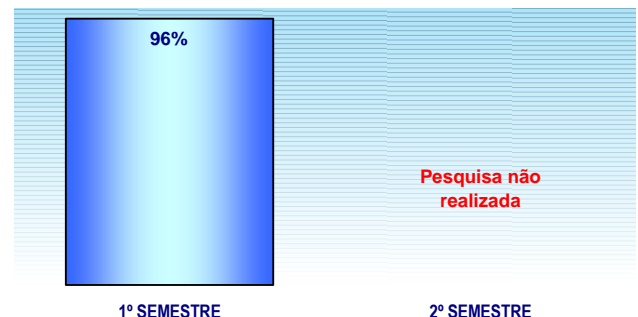
#### GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

##### COMPARATIVO DE MÉDIA



#### GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

##### GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2010



#### ANÁLISE DE DADOS

Não foi possível realizar a pesquisa de satisfação do 2º semestre, pois os funcionários do PJERJ fizeram greve até o fim de dezembro de 2010. Caso o Departamento de segurança realizasse a pesquisa, esta não refletiria a real situação do momento prejudicando sua análise.

#### AÇÕES GERENCIAIS

No momento não há necessidade de ação gerencial

EMITIDIDO POR: Gilmar Pereira da Silva

APROVADO POR: Sylvio Ricardo Ciuffo Guerra

DATA: 06/01/11



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 3.4 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho)

A DGSEI não possui indicadores de 2º nível de processos de trabalho

## 4 GESTÃO DOS RECURSOS

### 4.1 Situação do Quadro de Pessoal

Unidade	Servidor	Policial/Bombeiro	Terceirizado	Total Geral
DGSEI	----	07	02	09
GBSEI	----	16	----	16
DESIN	01	69	03	50
DETEL	01	03	255	259
DESEP	36	118	383	537
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>213</b>	<b>562</b>	<b>790</b>

Fonte: Relações Departamentos e Gabinete

A 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

#### - Sistemas

Os sistemas atualmente disponíveis tem atendido parcialmente às necessidades da DGSEI.

No que se refere especificamente aos Sistemas 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.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### - Equipamentos

Os equipamentos disponíveis tem atendido satisfatoriamente às necessidades da DGSEI.

### 4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

#### - Instalações

Ainda existe necessidade de melhoria nas instalações da DGSEI, porém em razão das obras das lâminas IV e V, ainda não há previsão para alocação da Diretoria.

#### - Materiais de Consumo

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

#### - Materiais Permanentes

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

#### - Segurança

A segurança das instalações está adequada às necessidades da unidade.

### 4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

*Este item descreve a situação das Rotinas Administrativas referentes da Diretoria Geral de Segurança Institucional, conforme detalhado na tabela a seguir:*

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGSEI-001	Documento Estratégico da DGSEI	01	DGSEI	Revisada	---
RAD-DGSEI-002	Controlar Acesso às Dependências do PJERJ	07	DESEP	Revisada	---
RAD-DGSEI-003	Controlar Presos em Dependências do PJERJ	10	DESEP	Revisada	---
RAD-DGSEI-004	Gerenciar Contingências	05	DESIN	Revisada	---
RAD-DGSEI-005	Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ	06	DESEP	Falta revisão	RAD em fase de revisão



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGSEI-006	Controlar Estacionamento em Áreas do PJERJ	06	DESEP	Revisada	---
RAD-DGSEI-007	Prevenir e Combater Incêndio	06	DESEP	Revisada	---
RAD-DGSEI-008	Monitorar as Dependências do PJERJ	04	DESEP	Falta revisão	RAD em fase de revisão
RAD-DGSEI-010	Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança	03	DESEP	Revisada	---
RAD-DGSEI-012(SIGILOSA)	Interagir com Órgãos Públicos	03	DESIN	Revisada	---
RAD-DGSEI-013 (SIGILOSA)	Avaliar Riscos Pessoais de Magistrados e Serventuários	03	DESIN	Revisada	---
RAD-DGSEI-014 (SIGILOSA)	Realizar a Segurança Pessoal de Magistrados e Servidores	03	DESIN	Revisada	---
RAD-DGSEI-015	Elaborar Soluções de Segurança Eletrônica	03	DETEL	Revisada	---
RAD-DGSEI-016	Apurar Incidentes de Segurança nas Dependências do PJERJ	04	DESEP	Revisada	---
RAD-DGSEI-017	Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ	05	DESEP	Falta revisão	RAD em fase de revisão
RAD-DGSEI-020	Instalar e Manter Sistemas de Telefonia	04	DETEL	Revisada	---
RAD-DGSEI-021	Instalar e Manter Sistemas de Circuito Fechado de TV (CFTV)	03	DETEL	Revisada	---
RAD-DGSEI-022	Instalar e Manter Sistemas de Alarme Presencial e Alarme de Pânico	04	DETEL	Revisada	---
RAD-DGSEI-023	Instalar e Manter Sistema de Pregão Eletrônico	02	DETEL	Revisada	---
RAD-DGSEI-024	Operar Centrais Telefônicas com Atendimento Pessoal	04	DETEL	Revisada	---
RAD-DGSEI-025	Analisar Custos de Recursos em Telefonia	02	DETEL	Revisada	---
RAD-DGSEI-026	Organizar Equipamentos de Emergência	02	DESEP	Revisada	---
RAD-DGSEI-027	Gerir o Departamento de Segurança Patrimonial	04	DESEP	Revisada	---



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGSEI-028	Controlar Produtos Não Conformes no DESEP	05	DESEP	Revisada	---
RAD-DGSEI-029	Requisição de Policial Militar para Prestar Depoimento	03	GBSEI	Revisada	---

Para a organização do arquivo corrente, a DGSEI recebeu o apoio do DEGEA, já tendo elaborado relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.

### 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A DGSEI está fiscalizando 14 contratos conforme detalhado a seguir.

	Número do Processo	Número do Contrato	Empresa	Especificação do Serviço
1	176.585/05	003/066/06	NOVA RIO	Prestação de serviços de telefonia, radiocomunicações, sonorização, vídeo-vigilância (CFTU), alarme e desenvolvimento, instalação e manutenção em eletrônica
2	162.241/06	003/222/07	MAX SEGURANÇA	Prestação de serviços de vigilância desarmada para operar equipamentos eletrônicos de controle de acesso e monitoramento eletrônico
3	211.672/10	003/1242/10	MAX SEGURANÇA (emergencial)	Contratação de empresa especializada em segurança patrimonial desarmada para prestação de serviços de operação de controle de acesso com ou sem a operação de equipamentos em prédios do Tribunal de Justiça do estado do rio de Janeiro
4	18.5450/08	003/1006/10	ATAC FIRE	Prestação de serviços de segurança contra incêndio e pânico
5	45.893/05	003/587/05	FACILITY	Prestação de serviços de controle e fiscalização de estacionamentos
6	197.625/07	003/0046/09	CM COUTO	Prestação de serviços de recarga e manutenção de extintores e mangueiras
7	58.795/06	003/772/06	SODEXHO	Ticket-Alimentação
8	107.042/09	003/422/09	NEXTEL	Prestação de serviço móvel especializado (SME) para atender aos Desembargadores 400 aparelhos



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	Número do Processo	Número do Contrato	Empresa	Especificação do Serviço
9	176.728/08	003/429/09	NEXTEL	Serviço móvel especializado (SME), com tecnologia "iDEN", ininterrupto, de rádio ponto a ponto e telefonia celular em 54 (cinquenta e quatro) equipamentos.
10	300.461/09	003/929/09	NEXTEL	Prestação de serviço móvel para atender aos magistrados do 1º Grau do TJ - 847 aparelhos
11	210.776/09	003/956/2009	NOVA RIO	Apoio técnico-administrativo
12	142564/10	003/1992/10	NOVA RIO	Prestação de serviço de atendimento telefônico
12	174.507/10	Sem formalização de termo NAD 1741/2010	Pontual Veículos e Auto Locadora Ltda	Locações de veículos blindados
13	194973/08	Contratação Direta	SKY	Assinatura de TV a cabo

## 5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

### 5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS APONTADAS
INTERNA	DESEP - 01/07/10	04 NC 04 OBS
INTERNA	DGSEI - 14/07/2010	04 NC
EXTERNA (RECERTIFICAÇÃO)	DESEP - 11/11/10	04 NC

Fonte: Relatórios de auditoria das Unidades

### 5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

Resultado 2010		
1ª Avaliação		
Resultado:	69,9%	Ações Gerenciais



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

<b>Período de Realização:</b>	19/03/2010	Em razão da necessidade de atender às determinações do CNJ, a DGSEI optou por dar prioridade ao item 2 “Planos e Projetos” que obteve percentual de 50,6%, capacitando as pessoas envolvidas na elaboração e execução dos projetos.
<b>2ª Avaliação</b>		
<b>Resultado:</b>	74%	<b>Ações Gerenciais</b>
<b>Período de Realização:</b>	20/12/10	Em razão da evolução da implementação do SIGA na DGSEI, a Diretoria reforçará junto aos seus colaboradores a importância e benefícios do SIGA totalmente implantado em uma Unidade

### RESULTADO GLOBAL - DGSEI

1. DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS	86,3%
2. PLANOS E PROJETOS	79,8%
3. DOCUMENTO ESTRATÉGICO	100,0%
4. ROTINAS ADMINISTRATIVAS GERAIS	87,8%
5. ROTINAS ADMINISTRATIVAS OPERACIONAIS	72,9%
6. ORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO CORRENTE	92,8%
7. DOCUMENTOS E REGISTROS	95,0%
8. INDICADORES	71,4%
9. COMPETÊNCIAS	50,0%
10. CAPACITAÇÃO	80,0%
11. AMBIENTE DE TRABALHO E CLIMA ORGANIZACIONAL	92,5%
12. INFRAESTRUTURA	97,3%
13. PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO	55,1%
14. CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME	62,9%
15. REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA	25,0%
16. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	95,3%
17. RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS	86,3%
<b>GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO</b>	<b>74,0%</b>

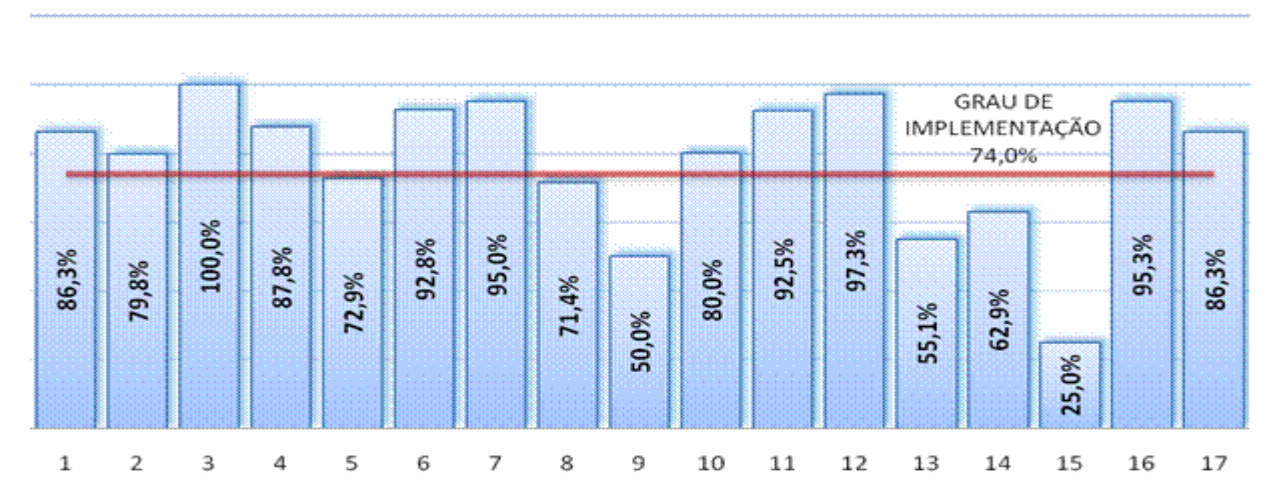
Fonte: Relatório da 1ª e 2ª Avaliação do SIGA 2010 DGSEI.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### RESULTADO GLOBAL - DGSEI



## 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 devem ser 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.

## 7 ANEXOS

### 7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

(DGSEI)			
MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
<b>P.18 Prover Segurança Institucional</b>	<u>ID.18.1</u> Quantidade de pessoas circulantes <u>ID.18.2</u> Eficácia da DGSEI (grau no qual as finalidades institucionais são alcançadas) <u>ID.18.3</u> Despesa da DGSEI	<b>P.18.1 Realizar a Segurança Patrimonial</b>	<u>ID.18.1.1</u> Quantidade de ocorrências com vítimas (mensal e anual) <u>ID.18.1.2</u> Quantidade de ocorrência sem vítimas (mensal e anual) <u>ID.18.1.3</u> Quantidade de pessoas circulantes (mensal e anual)
		<b>P.18.2 Realizar o Controle de Presos</b>	<u>ID.18.2.1</u> Fluxo de movimentação de carceragem (quantidade) <u>ID.18.2.2</u> Distribuição semanal da movimentação <u>ID.P.1.2.3</u> Quantidade de ocorrências
		<b>P.18.3 Prevenir e Atender a Situações de Emergência</b>	<u>ID.18.3.1</u> Tempo médio de reação às situações de emergência





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

(DGSEI)			
MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
			(preservação da integridade) / (casos)
		<b>P.18.4 Realizar a Segurança Institucional</b>	<u>ID.18.4.1</u> Tempo médio de reação ao atendimento <u>ID.P.1.4.2</u> Eficácia do atendimento (preservação da integridade) / (casos)
		<b>P.18.5 Realizar a Segurança Pessoal de Magistrados e Servidores</b>	<u>ID.18.5.1</u> Tempo médio de reação às solicitações de magistrados e servidores <u>ID.18.5.2</u> Grau de Eficácia do atendimento
		<b>P.18.6 Realizar Projetos e Suporte de Tecnologia em Segurança</b>	<u>ID.18.6.1</u> Quantidade de Projetos concluídos no prazo <u>ID.18.6.2</u> Quantidade de OS atendidas <u>ID.18.6.3</u> Tempo médio de atendimento de OS
		<b>P.18.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações</b>	<u>ID.18.7.1</u> Despesas com telecomunicações <u>ID.18.7.2</u> Quantidade de Ligações atendidas <u>ID.18.7.3</u> Tempo médio de espera para atendimento