



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais
Setorial Semestral

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

Semestral de 2009

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE		
	Unidade Organizacional: DGSEI	Aprovado por: Diretoria Geral de Segurança Institucional	Período: 1º semestre de 2009

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

SUMÁRIO

1	RESUMO EXECUTIVO	4
2	Avaliação da Gestão Estratégica	5
2.1	Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	5
2.2	Objetivos Estratégicos.....	5
3	AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	9
3.1	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESIN).....	9
3.2	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESIN)	10
3.3	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESIN).....	11
3.4	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)	12
3.5	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)	13
3.6	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)	14
3.7	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)	15
3.8	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)	16
3.9	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DETEL)	17
3.10	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	18
3.11	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	19
3.12	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	20
3.13	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	21
3.14	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	22
3.15	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	23
3.16	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	24
3.17	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	25
3.18	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (DESEP)	26
4	GESTÃO DOS RECURSOS	27
4.1	Situação do Quadro de Pessoal.....	27
4.2	Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação	27
4.3	Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura.....	28
4.4	Documentação e Informação (RAD e Registro)	29
4.5	Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades.....	29



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

4.6 Atividades Complementares.....	29
5 AUDITORIAS DE GESTÃO.....	29
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	29
7 ANEXOS	30
7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores.....	30



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 junho de 2009.

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

É importante também observar o esforço que a DGSEI está realizando para implementar as ferramentas da Gestão da Qualidade e os resultados que obteve neste 1º semestre de 2009.

No que diz respeito à gestão estratégica, a DGSEI previu para o biênio de 2009 ~ 2010 a realização de 6 Objetivos Estratégicos. Os Objetivos previstos estão sendo cumpridos de acordo com o planejamento inicial.

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 revisou 42 rotinas administrativas e formulários, assim como recebeu o apoio do DEGEA na gestão do seu arquivo corrente.

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



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

A DGSEI passou por 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 2009 ~ 2010, Objetivos Estratégicos a partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ.

2.2.1 Avaliação dos Objetivos do Biênio 2009-2010

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FOCOS ESTRATÉGICOS 3 E 6	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
CAPACITAR E VALORIZAR MAGISTRADOS E SERVIDORES / APERFEIÇOAR A INFRA-ESTRUTURA OPERACIONAL	Incremento das ações de segurança preventiva	2009: Curso de direção defensiva e evasiva para 5% dos magistrados. (DESIN) Curso de direção defensiva e evasiva para 20% dos motoristas de magistrados. (DESIN) Intensificar as campanhas de segurança preventiva com uma campanha com distribuição de folder. (DESIN) Instalação e operação de sistema de Ronda Eletrônica nas lâminas I e II. (DESEP) Aquisição de 2 (dois) pórticos móveis com detectores de metais para o TJERJ. (DESEP)	33%	33%	Jan 09 Dez 10	---
		2010: Curso de direção defensiva e evasiva para 5% dos magistrados. (DESIN) Curso de direção defensiva e evasiva para 20% dos motoristas de magistrados. (DESIN) Intensificar as campanhas de segurança preventiva com uma campanha com distribuição de folder. (DESIN) Instalação e operação de sistema de Ronda Eletrônica na lâmina III. (DESEP)				

Análise de Dados: Pode-se notar que houve uma concentração de metas por objetivo, e em razão da mudança da política da Alta Administração do Poder, os percentuais planejados para este semestre foram pequenos, porém foram atingidas as metas planejadas.

Ações Gerenciais: Aguardar aprovação e consolidação dos Objetivos Estratégicos pela Alta Administração para dar prosseguimento à execução dos objetivos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FOCO ESTRATÉGICO 6	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
APERFEIÇOAR A INFRA-ESTRUTURA OPERACIONAL	Criação do Centro Integrado de Segurança do Poder Judiciário – CISPJ.	2009: Obter aprovação do projeto pela Administração Superior até agosto de 2009. 2010: Conclusão da obra até dezembro de 2010.	1%	1%	Jan 09 Dez 10	---
	Atualização tecnológica em comunicação.	2009: Obter aprovação do projeto de instalação de Mídia Indoor pela Administração Superior até julho de 2009. Unificar os sistemas de registro de atendimento a contingência 2010: Instalação de mídia com geração de conteúdo nos elevadores sociais das lâminas I, II e III e seus halls até dezembro de 2010.	4%	4%	Jan 09 Dez 10	---
	Melhorar a percepção da sensação de segurança dos usuários do PJERJ através da comunicação interna.	2009: Lançar uma campanha de disseminação dos serviços prestados pelo DESEP / DICIN até o final de maio de 2009.	100%	100%	Jan 09 Mai 09	---
	Implantação do Sistema de controle de acesso em edificações do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	2009: Instalação do Sistema de Controle de Acesso em 05 edificações do PJERJ. 2010: Instalação do Sistema de Controle de Acesso em 05 edificações do PJERJ.	40%	40%	Jan 09 Jul 09	---



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FOCO ESTRATÉGICO 6	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
	Implementação do Plano de Escape do Centro Administrativo do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	<p>2009: Conclusão do Plano de Escape do Centro Administrativo do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.</p> <p>Ações de Treinamento.</p> <p>2010: Elaboração e aprovação pela Administração Superior do TJERJ do Plano de Escape da Lâmina III.</p>	14%	14%	Jan 09 Jul 09	Continuidade de Objetivo Estratégico de 2008.
Análise de Dados: Observa-se que as metas estabelecidas para cumprimento neste primeiro semestre foram cumpridas conforme planejado.						
Ações Gerenciais: Dar continuidade ao estabelecido no plano de ação dos objetivos estratégicos para manter o cumprimento das metas.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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 (DESIN)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL / DGSEI / DIEVE														
PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGSEI-012 - Interagir com Órgãos Públicos														
INDICADOR		Tempo de Atendimento das Solicitações dos Magistrados							DESEMPENHO		Z		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADO		Acompanhar o tempo médio de atendimento das solicitações dos Magistrados														
FÓRMULA		$\left[\frac{\sum \text{dias de processamento de todas as solicitações atendidas no mês}}{\text{Total de atendimentos realizados no mês}} \right]$														
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-012-1										SENTIDO DE MELHORIA		mM		
META		< ou = a 10 dias										UNIDADE DE MEDIDA		dias		
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	Méd. an. Par.		
	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	Méd. an. Par.		
RESULTADO NO PERÍODO		7	23	14	9	26	12							15,2		
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)																
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)																
META (- ou + que)		10														
ANÁLISE DE DADOS:		<p>Verificar que o tempo médio de atendimento às solicitações ficou acima da meta estipulada em 4 meses distintos devido principalmente, na que se refere a atendimento no setor da DETRAN, em razão de problemas funcionais no setor de agendamento de vistorias de veículos e renovação de CNH. Cabe ressaltar que houve uma mudança na calendarização anual de vistorias de veículos acarretando uma demanda muito grande, ocasionando tal resultado. Quanto à renovação de CNH pode-se relatar que por determinação deste setor na DETRAN houve mudança interna de procedimentos que resultaram neste atraso.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS:		Já foram feitas várias reclamações na DETRAN solicitando soluções para os problemas.														
Responsável pela emissão do relatório: DGSEI							Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI						Data: 07/07/09			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																															
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI																															
PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGSEI-004 - Gerenciar Contingências																															
INDICADOR		Tempo Médio de Início de Atendimento								DESEMPENHO		Z		ACOMPANHAMENTO																			
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o tempo médio de atendimento das solicitações																															
FÓRMULA		$\left(\frac{\sum \text{de minutos decorridos entre a solicitação e a primeira providência}}{\text{Total de solicitações realizadas no mês}} \right)$																															
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-004-01										SENTIDO DE MELHORIA		mM																			
META		A definir										UNIDADE DE MEDIDA		minutos																			
PERIODICIDADE		Mensal																															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	Má na Par.																			
	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	Má na Par.																			
RESULTADO NO PERÍODO		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</td> <td style="width: 15%;">0:16:03</td> <td colspan="12" rowspan="3" style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</td> <td>0:10:00</td> </tr> <tr> <td>META (- ou + que)</td> <td></td> </tr> </table>														MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	0:16:03													MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	0:10:00	META (- ou + que)	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	0:16:03																																
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	0:10:00																																
META (- ou + que)																																	
ANÁLISE DE DADOS:		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="14" style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>																															
ACÇÕES GERENCIAIS:		Foi observada que a média da período ficou em 10 minutos, possibilitando assim estabelecer uma meta a partir da média do período analisado que será de 15 minutos.																															
ACÇÕES GERENCIAIS:		Orientar e monitorar os funcionários do setor para manter o indicador dentro da meta estipulada durante a próxima semana.																															
Responsável pela emissão do relatório:		DGSEI/GBSEI								Responsável (aprovação e divulgação):				DGSEI		Data: 07/07/09																	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI													
PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGSEI-012 - Interagir com Órgãos Públicos														
INDICADOR		Quantidade de Atendimentos Completados							DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO		X			
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar o número de Atendimentos Completados														
FÓRMULA		Total de Solicitações de Magistrados com Atendimentos Completados no mês														
ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-012-1										SENTIDO DE MELHORIA		Mm		
META		Não Aplicável										UNIDADE DE MEDIDA		Atendimentos		
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	Méd. an Per.		
	75	45	66	49	53	41	72	83	86	77	31	25	58,6			
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	Méd. an Per.			
51	52	62	62	53	68								58,0			
RESULTADO NO PERÍODO																
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	58,6															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	58,0															
META (- ou > que)	N/D															
ANÁLISE DE DADOS:		Observar-se uma regularidade na quantidade de atendimento completado na primeira metade de 2009.														
AÇÕES GERENCIAIS:		Gerencialmente não há ação a tomar com este indicador. Para a próxima metade será verificada a possibilidade de alterar este indicador para analisar a média de solicitações relativa a quantidade de atendimento completado.														
Responsável pela emissão do relatório:		DGSEI/GBSEI					Responsável (aprovação e divulgação):					DGSEI			Data: 07/07/2009	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL				
PROCESSO DE TRABALHO OU	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	$[(\sum \text{despesas com Telecomunicações}) / (\sum \text{despesa total do PJERJ})] \times 100$				
ORIGEM DOS DADOS	DETEL/DEFIN				
META	Não Disponível (Em formação de série histórica)				
PERIODICIDADE	semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR					
Mês	1º Sem/2008	2º Sem/2008	1º Sem/2009	2º Sem/2009	Mé em Per.
Dep. Telecomunicações	R\$ 11.256.105,54	R\$ 11.726.813,12	R\$ 11.662.191,63		R\$ 11.548.370,10
Dep. Total do PJERJ	R\$ 873.671.640,00	R\$ 934.291.352,00			R\$ 928.981.496,00
% Investimento em Telecom.	1,29%	1,19%	\$DIV/0!	\$DIV/0!	\$DIV/0!
RESULTADO NO PERÍODO	DESPESAS COM TELECOMUNICAÇÕES / DESPESA TOTAL PJERJ		DESPESAS COM TELECOMUNICAÇÕES SOBRE DESPESA TOTAL DO PJERJ		
% em 1º sem de 2009	\$DIV/0!				
% em 2008	1,24%				
META	N/D				
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Nota-se na gráfica acima que em relação ao 2º semestre de 2008, com a medida de economicidade empregada pela DETEL, a quarta com Telecomunicações teve uma redução significativa de aproximadamente 65 mil reais. Os dados referentes às despesas totais do PJERJ não foram informados em razão do prazo superior que a DGPCF dispõe para emitir o seu RIGER.</p>				
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Dar sequência as medidas que foram tomadas, emitindo memorandos, via e-mail, aos setores responsáveis (informar), oferecendo o serviço da DETEL para maior controle das quartas, se for o caso, oferecendo suporte técnico e de corte para a adequação orçamentária, na medida de reduzir ainda mais as quartas com Telecomunicações.</p>				
Responsável pela emissão do relatório: DETEL		Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI		Data: 07/07/09	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																					
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL																																																				
PROCESSO DE TRABALHO OU INDICADOR	P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA																																																				
INDICADOR	ID.P.1.6.3 - Tempo Médio de Atendimento das OS																																																				
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a eficiência e eficácia do atendimento às OS																																																				
FÓRMULA	$(\sum \text{de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos}) / (\sum \text{de OS atendidas})$																																																				
ORIGEM DOS DADOS	Formulário DGSEI-020-01																																																				
META	Não Disponível (Em formação de série histórica)																																																				
PERIODICIDADE	Mensal																																																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR																																																					
Mês	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <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>Má na Par.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0:38:00</td><td>0:39:00</td><td>0:45:00</td><td>0:37:00</td><td>0:43:00</td><td>0:40:00</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>0:40:20</td> </tr> <tr> <td>43:15:00</td><td>44:32:00</td><td>52:46:00</td><td>42:11:00</td><td>50:09:00</td><td>44:56:00</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>46:18:10</td> </tr> <tr> <td>68:22:00</td><td>68:55:00</td><td>75:27:00</td><td>65:02:00</td><td>73:44:00</td><td>70:18:00</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>70:18:00</td> </tr> </tbody> </table>	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Má na Par.	0:38:00	0:39:00	0:45:00	0:37:00	0:43:00	0:40:00							0:40:20	43:15:00	44:32:00	52:46:00	42:11:00	50:09:00	44:56:00							46:18:10	68:22:00	68:55:00	75:27:00	65:02:00	73:44:00	70:18:00							70:18:00
JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Má na Par.																																									
0:38:00	0:39:00	0:45:00	0:37:00	0:43:00	0:40:00							0:40:20																																									
43:15:00	44:32:00	52:46:00	42:11:00	50:09:00	44:56:00							46:18:10																																									
68:22:00	68:55:00	75:27:00	65:02:00	73:44:00	70:18:00							70:18:00																																									
RESULTADO NO PERÍODO																																																					
TEMPO MÉDIO CAPITAIS (2009)	0:40:20																																																				
TEMPO MÉDIO REGIONAIS (2009)	46:18:10																																																				
TEMPO MÉDIO INTERIOR (2009)	70:18:00																																																				
ANÁLISE DE DADOS:	Observar que o tempo de atendimento às solicitações tem variado proporcionalmente à quantidade de serviços executados.																																																				
AÇÕES GERENCIAIS:	Analisar série histórica de dados para estabelecer meta.																																																				
Responsável pela emissão do relatório:	DETEL																																																				
Responsável (aprovação e divulgação):	DGSEI																																																				
Data:	07/07/09																																																				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL													
PROCESSO DE TRABALHO OU	P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA													
INDICADOR	ID.P.1.6.2 - Quantidades de OS atendidas													
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o atendimento de OS													
FÓRMULA	$(\sum \text{de OS eletrônicas}) / (\sum \text{de OS telefônicas})$													
ORIGEM DOS DADOS	Formulário DGSEI - 020-01											SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (MM)	
META	Não Disponível (em formação de série histórica)											UNIDADE DE MEDIDA	Nº de OS	
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	M4 em Per.
OS Eletrônicas		641	600	921	421	654	740							664
OS Telefônicas		1.297	1.475	1.831	1.382	1.897	1.377							1.543
TOTAL de OS		1.938	2.075	2.752	1.818	2.551	2.117							2.207
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA OS ELETRÔNICAS (2009)	664	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA OS ATENDIDAS - DETEL</p> <p>MÉDIA OS ELETRÔNICAS (2009): 664 MÉDIA OS TELEFÔNICAS (2009): 1.543 MÉDIA TOTAL DE OS (2009): 2.207</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ATENDIMENTO DE OS - DETEL</p> <p>■ OS Eletrônicas ■ OS Telefônicas ■ TOTAL de OS</p> </div> </div>												
MÉDIA OS TELEFÔNICAS (2009)	1.543													
MÉDIA TOTAL DE OS (2009)	2.207													
ANÁLISE DE DADOS:	Nota-se na gráfica acima uma irregularidade na regularização do serviço.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Verificar a possibilidade de disponibilizar equipe técnica para atender a maior demanda para execução de novos projetos.													
Responsável pela emissão do relatório: DETEL					Responsável (aprovação e divulgação): DGSEI					Data: 07/07/2009				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL				
PROCESSO DE TRABALHO OU INDICADOR	P.1.6- REALIZAR PROJETOS E SUPORTE DE TECNOLOGIA EM SEGURANÇA				
INDICADOR	ID.P.1.6.1 - Projetos Concluídos no Prazo				
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o desenvolvimento e implementação dos Projetos				
FÓRMULA	$(\sum \text{de projetos concluídos no prazo}) / (\sum \text{de projetos concluídos no período})$				
ORIGEM DOS DADOS	Formulário DGSEI - 020-01				
META	80%				
PERIODICIDADE	semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR					
Mês	1º Sem/2008	2º Sem/2008	1º Sem/2009	2º Sem/2009	Méd. an. Per.
P. CONCLUÍDOS NO PRAZO	25	28	12		22
PROJETOS PLANEJADOS	54	47	12		38
% EFICÁCIA	46,30%	59,57%	100,00%	#DIV/0!	53%
RESULTADO NO PERÍODO					
GRAU DE EFICÁCIA (1º/2008)	100%				
GRAU DE EFICÁCIA (2008/2009)	53%				
META	80%				
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Houve diminuição na quantidade de projetos planejados em razão da quantidade reduzida de pessoal para execução de projetos. A maior parte da equipe técnica existente utilizada para atender a aumenta da demanda de reparar e manutenção. Mesmo assim, ainda foi possível executar os projetos planejados.</p>				
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Analisar a viabilidade de aumentar a quantidade de projetos para o próximo semestre de 2009.</p>				
Responsável pela emissão do relatório:	DETEL		Responsável (aprovação e divulgação):	DGSEI	
					Data: 07/07/2009



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DETEL																																																								
PROCESSO DE TRABALHO OU INDICADOR	P.1.7 Gerenciar Recursos de Telecomunicações (ESTE INDICADOR ESTÁ SENDO UTILIZADO PARA ACOMPANHAMENTO)																																																								
INDICADOR	ID.P.1.7.3 Tempo médio de espera para atendimento																																																								
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a eficiência no atendimento																																																								
FÓRMULA	$(\sum \text{de minutos decorridos entre as solicitações e os atendimentos}) / (\sum \text{de atendimentos realizados})$																																																								
ORIGEM DOS DADOS	Relatório da Central Telefônica																																																								
SENTIDO DE MELHORIA	Menor é Melhor (mM)																																																								
UNIDADE DE MEDIDA	Segundos																																																								
META	< 0:00:05																																																								
PERIODICIDADE	Mensal																																																								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Mês</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>Mé na Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Samatária Tmp Atendimento</td> <td>1283:31:00</td> <td>1044:42:00</td> <td>1369:11:00</td> <td>1084:30:00</td> <td>1289:44:00</td> <td>1308:13:00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1229:58:30</td> </tr> <tr> <td>Samatária Atendimentos</td> <td>101.697</td> <td>107.412</td> <td>132.024</td> <td>111.460</td> <td>119.231</td> <td>115.413</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>114.540</td> </tr> <tr> <td>Tempo Médio de Espera</td> <td>0:00:03</td> <td>0:00:02</td> <td>0:00:02</td> <td>0:00:04</td> <td>0:00:03</td> <td>0:00:01</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0:00:02</td> </tr> </tbody> </table>	Mês	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Mé na Per.	Samatária Tmp Atendimento	1283:31:00	1044:42:00	1369:11:00	1084:30:00	1289:44:00	1308:13:00							1229:58:30	Samatária Atendimentos	101.697	107.412	132.024	111.460	119.231	115.413							114.540	Tempo Médio de Espera	0:00:03	0:00:02	0:00:02	0:00:04	0:00:03	0:00:01							0:00:02
Mês	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Mé na Per.																																												
Samatária Tmp Atendimento	1283:31:00	1044:42:00	1369:11:00	1084:30:00	1289:44:00	1308:13:00							1229:58:30																																												
Samatária Atendimentos	101.697	107.412	132.024	111.460	119.231	115.413							114.540																																												
Tempo Médio de Espera	0:00:03	0:00:02	0:00:02	0:00:04	0:00:03	0:00:01							0:00:02																																												
RESULTADO NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>TEMPO MÉDIO GERAL (2009)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>TEMPO MÉDIO (META)</p> </div> </div>																																																								
ANÁLISE DE DADOS:	O Samatária Tmp reflete a tempo que a partir da momento que a ligação é atendida pela telefonista até a sua finalização. O samatária de atendimentos informa a quantidade de ligações atendidas pela telefonista no mês. O Tempo Médio de Espera mede a tempo que a usuário aguarda até receber a primeira atendimento da telefonista. Podemos observar que o indicador se manteve abaixo da meta.																																																								
AÇÕES GERENCIAIS:	Analisar a viabilidade de diminuir a meta para a próxima semana.																																																								
Responsável pela emissão do relatório:	DETEL																																																								
Responsável (aprovação e divulgação):	DGSEI																																																								
Data:	07/07/09																																																								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																																				
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGSEI / DETEL																																																																				
PROCESSO DE TRABALHO OU INDICADOR		GERENCIAR RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES																																																																				
INDICADOR		IDF.P.1.7.2 - Ligações Telefônicas Atendidas																																																																				
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a eficiência do sistema telefônico																																																																				
FÓRMULA		[(\sum de ligações recebidas) + (\sum ligações atendidas)] e (\sum ligações perdidas)																																																																				
ORIGEM DOS DADOS		Relatório da Central Telefônica										SENTIDO DE MELHORIA		Nominal & Melhor (nM)																																																								
META		NA (não-aplicável)										UNIDADE DE MEDIDA		Nº de ligação																																																								
PERIODICIDADE		Mensal																																																																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Mês</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>Mé. an. Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Liq. Recebidas</td> <td>105.724</td> <td>110.835</td> <td>136.131</td> <td>116.006</td> <td>123.388</td> <td>117.971</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>118.343</td> </tr> <tr> <td>Liq. Atendidas</td> <td>101.697</td> <td>107.412</td> <td>132.024</td> <td>111.460</td> <td>119.231</td> <td>115.413</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>114.540</td> </tr> <tr> <td>Liq. Perdidas</td> <td>4.027</td> <td>3.423</td> <td>4.107</td> <td>4.546</td> <td>4.157</td> <td>2.558</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3.803</td> </tr> </tbody> </table>													Mês	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Mé. an. Per.	Liq. Recebidas	105.724	110.835	136.131	116.006	123.388	117.971							118.343	Liq. Atendidas	101.697	107.412	132.024	111.460	119.231	115.413							114.540	Liq. Perdidas	4.027	3.423	4.107	4.546	4.157	2.558							3.803
Mês	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Mé. an. Per.																																																									
Liq. Recebidas	105.724	110.835	136.131	116.006	123.388	117.971							118.343																																																									
Liq. Atendidas	101.697	107.412	132.024	111.460	119.231	115.413							114.540																																																									
Liq. Perdidas	4.027	3.423	4.107	4.546	4.157	2.558							3.803																																																									
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>MÉDIA LIG. REALIZADAS (2009)</p> <p style="text-align: center;">232.882</p> <p style="text-align: center;">MÉDIA LIG. REALIZADAS (2009)</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>MÉDIA LIG. PERDIDAS (2009)</p> <p style="text-align: center;">3.803</p> <p style="text-align: center;">MÉDIA LIG. PERDIDAS (2009)</p> </div> </div>																																																																				
ANÁLISE DE DADOS:		Nota-se na gráfica acima um aumento das ligações perdidas acima da média da última ano, indicando problema técnico.																																																																				
AÇÕES GERENCIAIS:		Feita contato com a empresa responsável pela equipamentos, solicitada vistoria técnica e instalada nova versão do Sistema Gerenciador de Call Center. Acompanhar as próximas meses.																																																																				
Responsável pela emissão do relatório:		DETEL										Responsável (aprovação e divulgação):		DGSEI																																																								
												Data:		07/07/09																																																								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

MONITORAMENTO DE INDICADOR											
DGSEI DESEP		ÁREA			TIPO DE INDICADOR				PERÍODO		
		DESEP/DICIN			DESEMPENHO				MAIO/2009		
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
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR											
MÉDIA 2008				MÉDIA 2009				META			
98,76%				100,00%				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 - 2009					
MÉDIA 2008 98,76%		MÉDIA 2009 100,00%		META 98,22%		100% 100% 100% 100% 100%					
						JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ					
ANÁLISE DE DADOS											
Média permanece acima da meta											
AÇÕES GERENCIAIS											
Manter o acompanhamento dos indicadores											
EMITIDO POR: XXXXXX				APROVADO POR: XXXX				DATA: xxxx			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

MONITORAMENTO DE INDICADOR											
 DGSEI DESEP	ÁREA			TIPO DE INDICADOR			PERÍODO				
	DESEP/DICIN			DESEMPENHO			MAIO/2009				
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
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR											
MÉDIA 2008			MÉDIA 2009			META					
98,05%			100,00%			96,25%					
PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.) COMPARATIVO DE MÉDIA						PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS DENTRO DO TEMPO DE QUALIDADE (3MIN.) GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2009					
MÉDIA 2008 98,05%			MÉDIA 2009 100,00%			META 96,25%					
ANÁLISE DE DADOS Média permanece acima da meta											
AÇÕES GERENCIAIS Manter o acompanhamento dos indicadores											
EMITIDO POR: XXXXXX				APROVADO POR: XXXX				DATA: xxxx			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

MONITORAMENTO DE INDICADOR												
DGSEI DESEP	ÁREA			TIPO DE INDICADOR				PERÍODO				
	DESEP/DISEC			DESEMPENHO				JUNHO/2009				
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					
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	
80,0%	53,7%	34,5%	38,5%	36,5%	40,5%							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR												
MÉDIA 2008			MÉDIA 2009				META					
35,99%			47,29%				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 - 2009						
<p>MÉDIA 2008: 35,99% MÉDIA 2009: 47,29% META: 34,50%</p>						<p>META <= 34,50%</p>						
ANÁLISE DE DADOS												
ESTÁ SENDO MANTIDO O TEMPO DE ATENDIMENTO DENTRO DO PROPOSTO.												
AÇÕES GERENCIAIS												
NÃO HÁ.												
EMITIDIDO POR: DISEC				APROVADO POR: DESEP				DATA: 01-07-2009				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

MONITORAMENTO DE INDICADOR			
DGSEI DESEP	ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO
		DESEP	DESEMPENHO
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		$[(\Sigma \% \text{ de ótimo} + \text{ bom da pesquisa de satisfação do usuário})]$	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	
91%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
MÉDIA 2007	MÉDIA 2008	MÉDIA 2009	META
80,0%	91%	46%	85%
GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO CONTROLE DE ACESSO COMPARATIVO DE MÉDIA		GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO CONTROLE DE ACESSO GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2009	
ANÁLISE DE DADOS			
A meta estabelecida foi alcançada com êxito			
AÇÕES GERENCIAIS			
Não Há			
EMITIDO POR:		APROVADO POR:	
		DATA:	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

MONITORAMENTO DE INDICADOR			
DGSEI DESEP	ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO
	DESEP / DIVPA	DESEMPENHO	1º SEMESTRE 2009
INDICADOR		PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O.
Grau de satisfação do usuário do CENGE		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		$[(\sum \% \text{ de ótimo} + \text{ bom da pesquisa de satisfação do usuário})]$	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	
100%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
MÉDIA 2007	MÉDIA 2008	MÉDIA 2009	META
79,7%	91%	50%	85%
GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO CENGE COMPARATIVO DE MÉDIA		GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO CENGE GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2009	
ANÁLISE DE DADOS			
A meta estabelecida foi alcançada com êxito			
AÇÕES GERENCIAIS			
Não Há			
EMITIDO POR:		APROVADO POR:	
		DATA:	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

MONITORAMENTO DE INDICADOR			
ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO	
DESEP	DESEMPENHO	1º SEMESTRE 2009	
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	$[(\% \text{ de ótimo} + \text{ bom da pesquisa de satisfação do usuário})]$	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	
99%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
MÉDIA 2007	MÉDIA 2008	MÉDIA 2009	META
80,0%	91%	49%	85%
GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SERVIÇO DE ACAUTELAMENTO DE MATERIAIS DE SEGURANÇA COMPARATIVO DE MÉDIA		GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SERVIÇO DE ACAUTELAMENTO DE MATERIAIS DE SEGURANÇA GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2009	
ANÁLISE DE DADOS			
A meta estabelecida foi alcançada com êxito			
AÇÕES GERENCIAIS			
Não Há			
EMITIDIDO POR:		APROVADO POR:	
		DATA:	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

MONITORAMENTO DE INDICADOR																					
DGSEI DESEP	ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO																		
	DESEP / DIVPA	DESEMPENHO	1º SEMESTRE 2009																		
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		$[(\sum \% \text{ de ótimo} + \text{ bom da pesquisa de satisfação do usuário})]$	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																			
100%																					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR																					
MÉDIA 2007	MÉDIA 2008	MÉDIA 2009	META																		
80,0%	91%	50%	85%																		
GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SERVIÇO DE PREVENÇÃO E PERDA		GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SERVIÇO DE PREVENÇÃO E PERDA																			
COMPARATIVO DE MÉDIA		GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2009																			
<table border="1"><caption>COMPARATIVO DE MÉDIA</caption><thead><tr><th>Ano</th><th>Média</th></tr></thead><tbody><tr><td>2007</td><td>80%</td></tr><tr><td>2008</td><td>91%</td></tr><tr><td>2009</td><td>50%</td></tr><tr><td>Meta</td><td>85%</td></tr></tbody></table>		Ano	Média	2007	80%	2008	91%	2009	50%	Meta	85%	<table border="1"><caption>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2009</caption><thead><tr><th>Semestre</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>1º SEMESTRE</td><td>100%</td></tr><tr><td>2º SEMESTRE</td><td>0%</td></tr><tr><td>Meta</td><td>85%</td></tr></tbody></table>		Semestre	Valor	1º SEMESTRE	100%	2º SEMESTRE	0%	Meta	85%
Ano	Média																				
2007	80%																				
2008	91%																				
2009	50%																				
Meta	85%																				
Semestre	Valor																				
1º SEMESTRE	100%																				
2º SEMESTRE	0%																				
Meta	85%																				
ANÁLISE DE DADOS																					
A meta estabelecida foi alcançada com êxito																					
AÇÕES GERENCIAIS																					
Não Há																					
EMITIDO POR:		APROVADO POR:																			
DATA:		DATA:																			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

MONITORAMENTO DE INDICADOR			
ÁREA	TIPO DE INDICADOR	PERÍODO	
DESEP	DESEMPENHO	1º SEMESTRE 2009	
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 85% de Ótimo + Bom	Percentual	Maior é melhor (MM)	Pesquisa de Satisfação do Usuários
PERÍODO ATUAL			
1º SEMESTRE		2º SEMESTRE	
97%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
MÉDIA 2007	MÉDIA 2008	MÉDIA 2009	META
79,7%	90%	49%	85%
GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COMPARATIVO DE MÉDIA		GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2009	
ANÁLISE DE DADOS			
A meta estabelecida foi alcançada com êxito			
AÇÕES GERENCIAIS			
Não Há			
EMITIDO POR:		APROVADO POR:	
		DATA:	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

4.1.1 Quadro de Pessoal (data base: junho/2009)

Unidade	Servidor	Policial/Bombeiro	Terceirizado	Total Geral
DIATC	-	34	01	35
DESIN	-	04	01	05
DIEVE	01	03	01	05
DESEP	28	04	02	34
DIVPA	11	03	247	261
DISEC	-	53	01	54
DICIN	-	25	44	69
DETEL	-	03	252	255
GBSEI	-	13	03	16
DGSEI	01	05	-	06
Total	41	153	550	746

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Os sistemas e os equipamentos disponíveis tem atendido, em parte, 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.

Quanto à unificação do sistema de registro de contingência foi apresentado um sistema pela DGTEC que não atendia as necessidades do DESIN.

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

No primeiro semestre de 2009 foram revisadas e implementadas 39 (trinta e nove) rotinas administrativas, assim como foram revisados e implementados 3 (três) formulários.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

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

4.6 Atividades Complementares

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

5 AUDITORIAS DE GESTÃO

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

Fonte: RELAÇÃO GBSEI

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.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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