



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DESEP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE										
TEMA	Estrutura Predial, Logística e de Segurança			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações													
INDICADOR	Percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade (4 min.) no horário compreendido entre 09:00h às 19:00h.			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ.													
FINALIDADE	Medir o percentual de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual									
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE										
FÓRMULA	(Total de atendimentos dentro do Tempo de Qualidade / Total de atendimentos) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor (MM)									
META	90%							ORIGEM DOS DADOS	FRM-DGSEI-017-02	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Resultado no Per.				
	2017													Resultado no Per.				
RESULTADOS NO PERÍODO		100,00%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,44%				
RESULTADOS NO PERÍODO		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,33%	100,00%							98,89%				
PERÍODO ANTERIOR	99,44%																	
RESULTADO ATUAL	98,89%																	
META	90,00%																	
ANÁLISE CRÍTICA	O atendimento ao botão de pânico está sendo realizado dentro do tempo limite estabelecido. A equipe da DIVPA tem envidados esforços para cumprir a meta estabelecida.																	
AÇÕES GERENCIAIS	Orientar equipe da DIVPA quanto a importância da manutenção do índice de atendimentos dentro do tempo da qualidade.																	
Responsável pela emissão do relatório:				Gilmar Pereira da Silva				Responsável (aprovação e divulgação):				Marley Elysis dos Santos				Data:	06/07/2017	



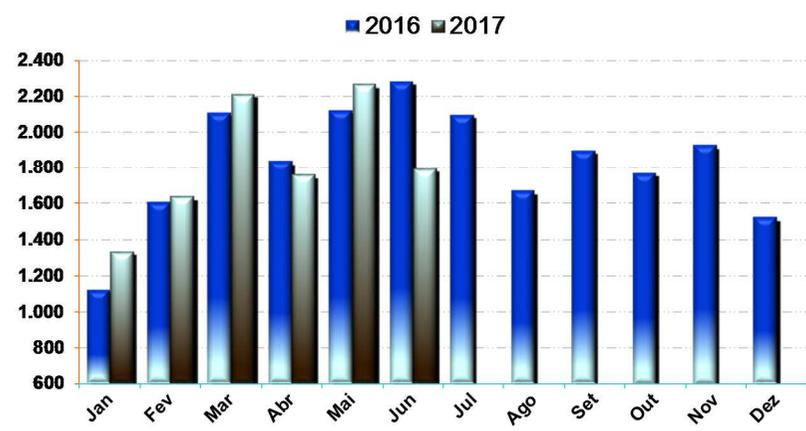
PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DESEP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Estrutura Predial, Logística e de Segurança			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações									
INDICADOR	Presos acautelados na Carceragem do TJERJ			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-003 - Controlar presos em Dependências do PJERJ									
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de presos acautelados para audiência neste TJERJ							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	Σ de presos no período							SENTIDO DE MELHORIA	nM					
META	NA			ORIGEM DOS DADOS	Controle de entrada, movimentação interna e saída de presos (FRM-DGSEI-003-02)			UNIDADE DE MEDIDA	Percentual					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
	2017	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.

RESULTADOS NO PERÍODO

PERÍODO ANTERIOR	21.973	
RESULTADO ATUAL	11.014	
META	NA	



ANÁLISE CRÍTICA	A quantidade de presos acautelados nas dependências da Carceragem deste TJERJ em relação ao mesmo período anterior (2016) se manteve estável. foram acautelados em média 1.836 presos ao mês . O efetivo de policiais da Carceragem atende de forma eficaz e dentro do tempo de qualidade estipulado (10min.)
AÇÕES GERENCIAIS	Monitorar a quantidade de presos acutelados, a fim de mensurar o efetivo de policiais militares adequado para a perfeita realização dos serviços de escolta e segurança.

Responsável pela emissão do relatório: Gilmar Pereira da Silva

Responsável (aprovação e divulgação): Marley Elysis dos Santos

Data: 04/07/2017



PLANILHA DE INDICADORES

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

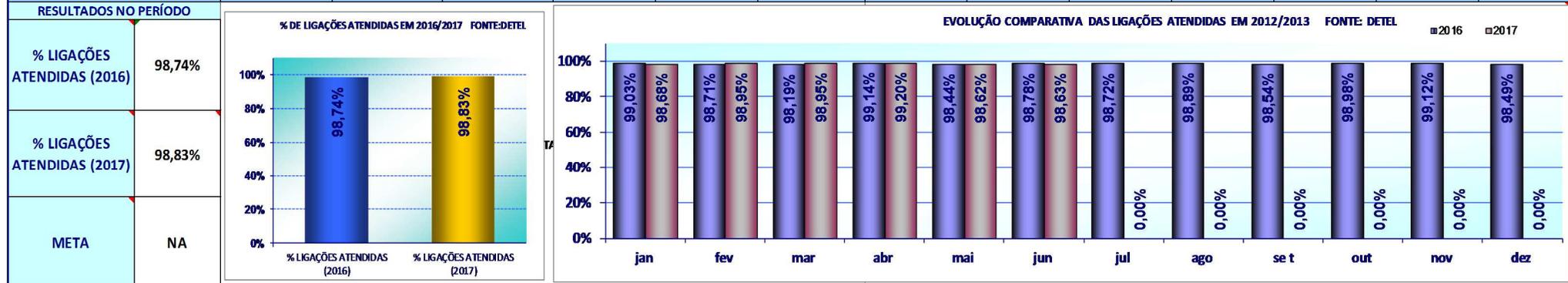
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DESEP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	Estrutura Predial, Logística e de Segurança			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações									
INDICADOR	Ocorrências atendidas pela Divisão de Combate a Incêndio			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-005 - Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ RAD-DGSEI-007 - Prevenir e Combater Incêndio									
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de atendimentos realizados pela Brigada de Incêndio do PJERJ					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Medição pontual							
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	Σ de ocorrências no período					SENTIDO DE MELHORIA	nM							
META	NA													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	ORIGEM DOS DADOS								Relatório de Atendimento a Ocorrências	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual			
	2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
	2017	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado no Per.
		34	26	30	26	27	38	38	29	36	50	26	22	382
		23	25	39	27	41	47							202
RESULTADOS NO PERÍODO														
PERÍODO ANTERIOR	382													
RESULTADO ATUAL	202													
META	NA													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>A quantidade de atendimentos à ocorrências, pela Divisão de Combate a Incêndios, em comparação com o período anterior (2016) teve um acréscimo de 13,33%. Apesar do aumento no percentual de ocorrências atendidas pela Brigada de Incêndio, os atendimentos são realizados dentro do tempo da qualidade proposto (3 min.). O efetivo composto por Bombeiros militares e Bombeiros profissionais civis atende de forma eficaz a demanda apresentada</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Monitorar o atendimento às ocorrências nas dependências do TJERJ, a fim de melhor mensurar o efetivo empregado na Divisão de Combate a Incêndio.</p>													



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Estrutura predial, logística e de segurança				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações						
INDICADOR	Ligações telefônicas atendidas				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			RAD-DGSEI-024- Operar Centrais Telefônicas com Atendimento Pessoal						
FINALIDADE	Medir o percentual de atendimento das ligações atendidas/recebidas pelas telefonistas do DETEL										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			x	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	((Σ ligações atendidas no período/ (Σ ligações recebidas)) x 100										SENTIDO DE MELHORIA			nM
META	Não Aplicável								ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	MÊS	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período
Σ Ligações Recebidas 2016		80.782	98.261	113.294	103.923	102.761	107.874	105.204	81.873	102.500	98.835	101.756	85.949	1.183.012
Σ Ligações Atendidas 2016		79.995	96.990	111.248	103.033	101.154	106.558	103.854	80.966	101.008	97.828	100.861	84.651	1.168.146
Σ Ligações Perdidas 2016		787	1.271	2.046	890	1.607	1.316	1.350	907	1.492	1.007	895	1.298	14.866
% de Ligações atendidas 2016		99,03%	98,71%	98,19%	99,14%	98,44%	98,78%	98,72%	98,89%	98,54%	98,98%	99,12%	98,49%	98,74%
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	se t	out	nov	dez	Total no Período
Σ Ligações Recebidas 2017		90.091	97.066	120.700	91.217	111.124	102.511							612.709
Σ Ligações Atendidas 2017		88.900	96.042	119.437	90.486	109.585	101.109							605.559
Σ Ligações Perdidas 2017		1.191	1.024	1.263	731	1.539	1.402	0	0	0	0	0	0	7.150
% de Ligações atendidas 2017		98,68%	98,95%	98,95%	99,20%	98,62%	98,63%							98,83%



ANÁLISE CRÍTICA Este indicador encontra-se estável em torno de 98%, desde a aquisição do sistema Win Nave, que permitiu a distribuição automática das ligações, o que reduziu sensivelmente o montante de ligações perdidas. Houve um aumento de 0,20% no quantitativo de ligações atendidas, resultado de reciclagem junto às telefonistas, bem como otimização junto à NEC, do sistema Win Nave com o fito de garantir um maior número de ligações atendidas.

AÇÕES GERENCIAIS Dar prosseguimento ao estudo de viabilidade técnica junto à NEC para otimização do sistema Win Nav no que tange à medição do tempo de espera para atendimento das ligações, para futuramente, implementação de um indicador de desempenho das ligações atendidas. Está sendo documentada as capacitações das telefonistas no intuito de garantir a qualidade no atendimento.

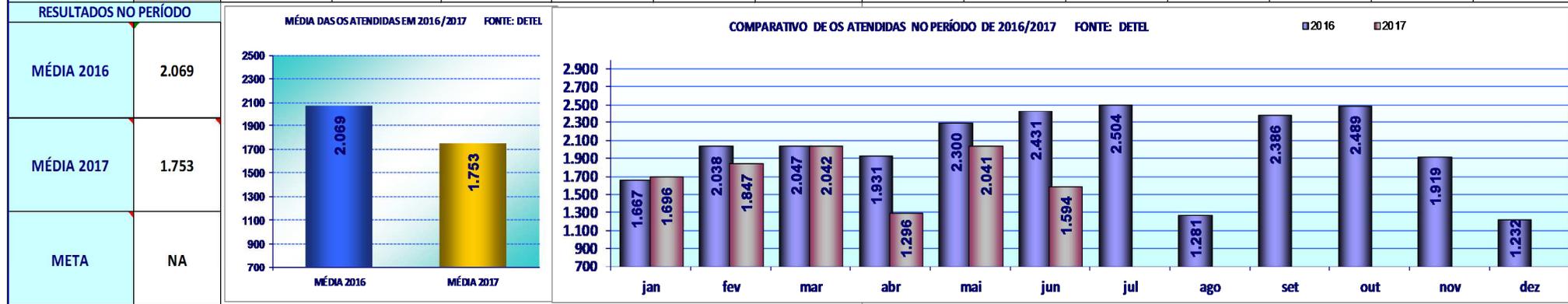


PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Estrutura predial, logística e de segurança			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações				
INDICADOR	Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica atendidas			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-015 - Elaborar Soluções de Segurança Eletrônica RAD-DGSEI-021 - Instalar e Manter Sistemas de Circuito fechado de TV RAD-DGSEI-022 - Instalar e Manter Sistemas de Alarme Presencial e Alarme de Pânico RAD-DGSEI-023 - Instalar e Manter Sistemas de Pregão Eletrônico RAD-DGSEI-030 - Instalar, Operar e Manutenir Equipamentos de Videoconferência				
FINALIDADE	Mensurar a quantidade de Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	status
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	Σ de Ordens de Serviço de Segurança Eletrônica							SENTIDO DE MELHORIA	nM

META	Não disponível (em formação de série histórica)							ORIGEM DOS DADOS	Formulário DGSEI-020-01	UNIDADE DE MEDIDA	nº de OS			
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA ELETRÔNICA	2016	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
		1.667	2.038	2.047	1.931	2.300	2.431	2.504	1.281	2.386	2.489	1.919	1.232	2.069
	2017	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
		1.696	1.847	2.042	1.296	2.041	1.594							1.753



ANÁLISE CRÍTICA Houve uma redução de 15,29 % na média de ordens de serviço no 1º semestre de 2017, quando comparado a igual período de 2016. Essa redução é reflexo das mudanças implementadas pela nova Administração, que reduziu as solicitações para novas instalações de equipamentos de segurança eletrônica, bem como a aquisição de novos equipamentos. cumpre ressaltar que, apesar da redução na média de ordens de serviço, houve uma redução de aproximadamente 20% no efetivo de técnicos para atendimento das OS, o que fez com que as equipes não tenham sofrido ainda o impacto da redução do serviço uma vez que a media de OS por técnico continua igual, como foi verificado nos dados que estão sendo coletados experimentalmente para a elaboração de novos indicadores.

AÇÕES GERENCIAIS Estabelecer novos prazos de atendimento às solicitações por região e tipologia, de acordo os novos quantitativos de OS e de mão de obra. Implementar, em complemento a este indicador, um novo indicador que forneça não só a média de ordens de serviço porém permitamensurar o tempo de atendimento e a média estimada de produtividade por tecnico.



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI/DETEL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE									
TEMA	Estrutura predial, logística e de segurança		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações											
INDICADOR	Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia atendidas		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGSEI-020 - Instalar e Manter Sistemas de Telefonia											
FINALIDADE	Mensurar o atendimento de Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado								
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	x	INDICADOR DE DESEMPENHO	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE									
FÓRMULA	Σ de Ordens de Serviço de Segurança em Telefonia					SENTIDO DE MELHORIA									
META	Não disponível (em formação de série histórica)					ORIGEM DOS DADOS	Formulário DGSEI-020-01								
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA EM TELEFONIA	2016	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		1.452	1.786	1.568	2.944	2.724	2.760	1.841	871	2.368	1.565	1.201	1.213	2.206	
ORDENS DE SERVIÇO DE SEGURANÇA EM TELEFONIA	2017	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		1.670	1.851	2.202	1.590	2.149	2.070							1.922	
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA 2016	2.206	MÉDIA DAS OS ATENDIDAS EM 2016/2017 FONTE:DETEL					COMPARATIVO DE OS ATENDIDAS MÊS A MÊS NO PERÍODO DE 2015/2016 FONTE:DETEL								
MÉDIA 2017	1.922														
META	NÃO DISPONÍVEL														
ANÁLISE CRÍTICA	Houve uma redução de 12,86 % na média de ordens de serviço no 1º semestre de 2017, quando comparado a igual período de 2016. Verifica-se que as ações de economicidade adotadas pela nova Administração, resultaram numa diminuição de obras e mudanças estruturais, impactaram indiretamente na redução das ordens de serviço de telefonia. Apesar da redução notada, os tempo para atendimento das ordens de serviço aumentou, tendo em vista a redução de 20% do efetivo técnico para atendimento das OS, o que necessita de um no prazo para a nova demanda.														
AÇÕES GERENCIAIS	Estabelecer novos prazos de atendimento às solicitações por região e tipologia, de acordo os novos quantitativos de OS e de mão de obra. Implementar, em complemento a este indicador, um novo indicador que forneça não só a média de ordens de serviço porém permitamensurar o tempo de atendimento e a média estimada de produtividade por tecnico.														

Responsável pela emissão do relatório: CEL EDGARD RENATO OLIVEIRA DE CARVALHO

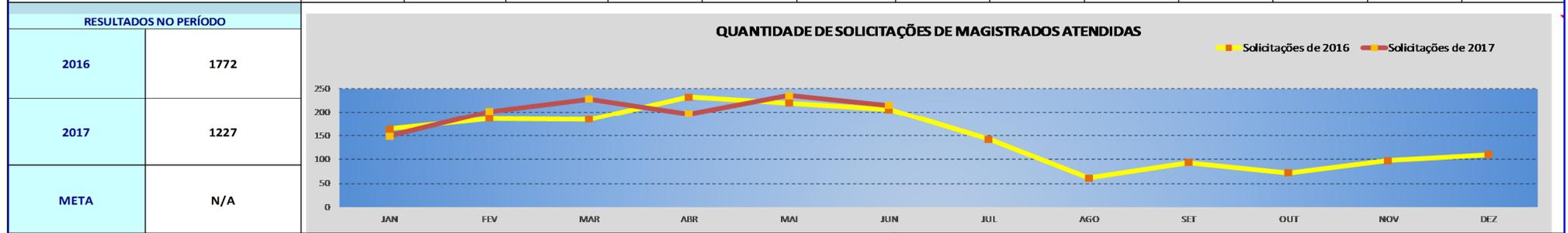
Responsável (aprovação e divulgação): CEL FRANCISCO COSTA MATIAS DE CARVALHO

Data: 14/07/2017



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DESIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					
TEMA	Estrutura predial, logística e de segurança			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações								
INDICADOR	Quantidade de solicitações de Magistrados atendidas			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Interagir com Órgãos Públicos (RAD-DGSEI-012)								
FINALIDADE	Mensurar e Acompanhar os Procedimentos dos Atendimentos Solicitados								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	$(\Sigma \text{ de atendimentos no período})$								SENTIDO DE MELHORIA	nM			
META	NÃO APLICÁVEL					ORIGEM DOS DADOS	FRM-DGSEI-012-01 E FORMULÁRIOS OFICIAIS DOS ÓRGÃOS EXTERNOS	UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de solicitações				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	Resultado no Per.
Quantidade de solicitações (Vistos)	15	22	35	18	18	19	10	9	19	27	12	20	224
Quantidade de solicitações (Passaportes)	32	47	34	25	32	25	22	16	40	11	40	33	357
Quantidade de solicitações (Detran)	117	118	116	189	170	162	111	36	35	34	46	57	1191
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	164	187	185	232	220	206	143	61	94	72	98	110	1772
Índice de solicitações de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Resultado no Per.
Quantidade de solicitações (Vistos)	23	15	24	7	13	22	0	0	0	0	0	0	104
Quantidade de solicitações (Passaportes)	30	21	47	38	75	30	0	0	0	0	0	0	241
Quantidade de solicitações (Detran)	96	166	157	152	148	163	0	0	0	0	0	0	882
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	149	202	228	197	236	215	0	0	0	0	0	0	1227
Índice de solicitações de Magistrados atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100%



ANÁLISE CRÍTICA Houve um aumento de 2,76% no número de solicitações no primeiro semestre de 2017, quando comparado a igual período de 2016. Apesar do número parecer inexpressivo, houve um aumento de 23,59 % nas solicitações de passaportes. Verifica-se que o aumento ultrapassa os 100% em maio, quando comparado à média dos quatro primeiros meses, talvez em virtude da baixa do dólar e das férias escolares. Em contrapartida houve uma queda de 18,11% nas solicitações de vistos. Acredita-se que essa redução possa estar vinculada às novas regras para isenção de entrevista adotadas pelo novo governo americano no final de janeiro deste ano. Quanto às solicitações do DETRAN, houve um aumento de 1,15%, decorrentes da procura pelos serviços de emissão de DIC.

AÇÕES GERENCIAIS Manter atualizado o acompanhamento aos fatores externos que possam interferir direta ou indiretamente nas solicitações pleiteadas, uma vez que o atendimento depende da interação com Órgãos Externas e que qualquer mudança poderá necessitar de alterações no processo de trabalho associado a este indicador



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGSEI / DESIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	Estrutura predial, logística e de segurança				OBJETIVO ESTRATÉGICO		Aprimoramento da segurança aos Magistrados, servidores e edificações							
INDICADOR	Quantidade de atendimentos a contingências				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Gerenciar Contingências(RAD-DGSEI-004)							
FINALIDADE	Coordenar e controlar o efetivo, os deslocamentos das equipes e viaturas.										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	$(\sum \text{de atendimentos no período})$										SENTIDO DE MELHORIA	nM		
META	NÃO APLICÁVEL							ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGSEI-004-01	UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de solicitações		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2016		jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	Resultado no Per.
Total de solicitações encerradas Nível I		15	15	19	12	18	7	8	2	9	10	15	10	140
Total de solicitações encerradas Nível II		8	12	4	1	10	10	2	5	3	0	8	5	68
Total de solicitações encerradas Nível III		0	2	1	6	5	5	2	3	3	3	2	1	33
Total de solicitações em aberto (até 01/07/2017)		7	1	9	14	4	10	11	4	1	19	10	0	0
TOTAL DE SOLICITAÇÕES		30	30	33	33	37	32	23	14	16	32	35	16	331
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017		janeiro-17	fevereiro-17	março-17	abril-17	maio-17	junho-17	julho-17	agosto-17	setembro-17	outubro-17	novembro-17	dezembro-17	Resultado no Per.
Total de solicitações encerradas Nível I		9	9	12	11	3	6							50
Total de solicitações encerradas Nível II		4	5	6	2	7	1							25
Total de solicitações encerradas Nível III		0	0	0	0	0	0							0
Total de solicitações em aberto (até 01/07/2017)		9	11	17	9	13	24	0	0	0	0	0	0	24
TOTAL DE SOLICITAÇÕES		22	25	35	22	23	31							158

RESULTADOS NO PERÍODO			
2016	Total de Solicitações:	195	<p>SOLICITAÇÕES 2016</p> <p>Encerradas Nível I: 43.6% Encerradas Nível II: 23.1% Encerradas Nível III: 9.7% Em aberto: 0%</p>
	Encerradas Nível I:	86	
Encerradas Nível II:	45		
Encerradas Nível III:	19		
Em aberto:	0		
2017	Total de Solicitações:	158	<p>SOLICITAÇÕES 2017</p> <p>Encerradas Nível I: 31.7% Encerradas Nível II: 15.8% Encerradas Nível III: 0% Em aberto: 15.2%</p>
	Encerradas Nível I:	50	
	Encerradas Nível II:	25	
	Encerradas Nível III:	0	
Em aberto:	24		
META	N/A		

ANÁLISE CRÍTICA

Verifica-se uma redução de 18,97 % no número de contingências realizadas em 2017, quando comparado a igual período em 2016. Quando analisado mensalmente, verifica-se que houve um aumento no quantitativo de contingências em aberto, o que nos leva a ressaltar que a conclusão de algumas contingências não dependem diretamente deste Departamento, podendo em algumas situações, manter-se em aberto em razão da dependência de informações referentes a procedimentos originários de Órgãos externos ao PJERJ. Foi verificado ainda, que apesar de não terem sido geradas contingências de nível III no ano de 2017, houve uma necessidade criteriosa de tratar e acompanhar algumas contingências em um prazo maior de tempo, tendo em vista a busca mais ampla de novos questionamentos feitos aos demais Órgãos de Inteligência. Foi verificado ainda que, a medição dos serviços deste processo de trabalho necessitou de alterações no seu formato, uma vez que apenas o quantitativo de contingências abertas e seus níveis de complexidade já não demonstravam o volume de trabalho exigido das equipes envolvidas. Notou-se um aumento do serviço porém quando verificado em números, houve uma redução do número de contingências solicitadas.

AÇÕES GERENCIAIS

Implementar nova planilha de medição dos serviços realizados através da abertura de contingências, para criar série histórica que possibilite uma melhor verificação das demandas oriundas das referidas contingências.