



Metas Nacionais 2017

Glossário das Metas Específicas

Tribunal Superior Eleitoral e Tribunais Regionais Eleitorais

Versão 4
Julho/2017

SUMÁRIO

1. Controle de versões.....	3
2. Introdução e orientações gerais.....	4
3. Meta específica nº 1.....	5
4. Meta específica nº 2.....	9
5. Meta específica nº 3.....	11

1. Controle de versões

Versão	Autor/Revisor	Data	Revisão
1	TSE e TRE-CE	25/4/2017	• Primeira versão elaborada a partir das colaborações coletadas pela AGE/TSE e pela Aspeg/TRE-CE com as unidades de planejamento e gestão dos tribunais eleitorais.
2	TSE	6/6/2017	• Versão elaborada após compilação das propostas dos subcomitês.
3	TSE	30/06/2017	• Versão elaborada após decisões da Reunião de Assesores em Brasília/DF, em 27 e 28/06/2017.
4	TSE	05/07/2017	• Versão elaborada após sugestão de correção do TRE/MG.

2. Introdução e orientações gerais

Este documento se destina a estabelecer as instruções e os critérios de cumprimento das metas nacionais 2017, específicas do segmento Justiça Eleitoral, de modo a subsidiar os tribunais eleitorais na coleta de dados a serem encaminhados à Assessoria de Gestão Estratégica (AGE) do Tribunal Superior Eleitoral, com vistas a possibilitar o acompanhamento, a aferição de cumprimento e a geração de relatórios estatísticos.

As metas nacionais para 2017 foram definidas no 10º Encontro Nacional do Poder Judiciário, realizado em Brasília/DF, em 5 e 6 de dezembro de 2016, que contou com a participação de presidentes e representantes dos 91 tribunais brasileiros, sob a coordenação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Como resultado do Encontro Nacional e das duas reuniões preparatórias que precederam ao evento e que tiveram a participação da Rede de Governança da Justiça Eleitoral, instituída pela Portaria-TSE nº 342, de 27 de agosto de 2015, os presidentes dos tribunais eleitorais aprovaram três metas específicas para o segmento da Justiça Eleitoral, cuja forma de medição e cujos esclarecimentos estão detalhados neste glossário.

Os resultados das metas específicas deverão ser coletados pela AGE junto aos tribunais regionais eleitorais, trimestralmente, até o 18º dia útil do mês seguinte ao trimestre de referência. A data-limite será observada para efeito de consolidação dos dados, para levantamentos estatísticos e composição de relatórios, para divulgação no portal do TSE e comunicação ao Departamento de Gestão Estratégica do CNJ.

3. Meta específica nº 1

Identificar e julgar com prioridade as ações que possam importar em não diplomação ou perda de mandato eletivo, fixando-se prazo máximo de julgamento, não podendo ultrapassar 12 meses em todas as instâncias.

3.1. Questionário

Id.	Pergunta	Resposta
P1	Número total de processos prioritários na instância: - Distribuídos: antes do período de referência. - Julgados: não julgados antes do período de referência.	variável
P2	Número total de processos prioritários na instância: - Distribuídos: no período de referência. - Prazo para julgamento: dentro do período de referência.	variável
P3	Número total de processos prioritários na instância: - Distribuídos: no período de referência. - Julgados: no período de referência. - Prazo para julgamento: após o período de referência.	variável
P4	Número total de processos prioritários apurados em P1, P2 e P3, julgados no período de referência, fora do prazo máximo estabelecido para a instância.	variável
P5	Número total de processos prioritários apurados em P1, P2 e P3, não julgados no período de referência, cujo o último dia para julgamento na instância seja anterior ou igual à data final do período de referência da medição.	variável

3.2. Critério de cumprimento

A meta estará cumprida se, no fim do período de referência, o percentual de cumprimento for igual a 70% por instância.

3.3. Fórmula

$$\text{Indicador de cumprimento} = \left(1 - \frac{P_4 + P_5}{P_1 + P_2 + P_3}\right) \times 100$$

3.4. Unidade responsável pela medição

- Nos TREs: corregedorias eleitorais para os processos na 1ª instância e secretarias judiciárias para os processos na 2ª instância.
- No TSE: secretarias judiciárias.

3.5. Esclarecimento da meta

3.5.1. Período de referência

O período de referência é de 1º de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017.

3.5.2. Processos que se enquadram na meta

- Todos os processos que tiverem as classes Aime, Aije e RCED ou os recursos que tiverem essas classes na origem;
- Todos os processos que tiverem os assuntos relacionados, ou os recursos que apresentarem esses assuntos nos processos de origem, excetuando-se aqueles enquadrados na classe “Consulta”:
 - Abuso:
 - de poder econômico;
 - de poder político;
 - de autoridade;
 - de uso indevido de meio de comunicação social.
 - Captação ou gasto ilícito de recursos financeiros de campanha eleitoral.
 - Captação ilícita de sufrágio.
 - Conduta vedada a agente público.
 - Corrupção ou fraude.

3.5.3. Prazos máximos de julgamento

A contagem do prazo de julgamento é feita por instância e não por processo.

Os prazos máximos a serem considerados para julgamento dos processos que importem em perda ou cassação do registro, do diploma ou do mandato eletivo, observando os termos do art. 97-A da Lei nº 9.504/97, são:

Feitos de competência do Juízo de 1º grau:

- seis meses entre a protocolização do pedido e a prolação da sentença;
- três meses entre a distribuição e o julgamento do recurso nos TREs;
- três meses entre a distribuição e o julgamento do recurso no TSE;

Feitos de competência originária dos TREs:

- seis meses entre a distribuição do processo e o julgamento;
- seis meses entre a distribuição e o julgamento do recurso no TSE, nos feitos de competência originária nos TREs;

Feitos de competência originária do TSE:

- 12 meses entre a distribuição do processo e o julgamento.

3.5.4. Definição de acervo processual

O acervo processual do Tribunal é composto pelos processos que se encontram em tramitação em determinada data. Computam-se, portanto, todos os processos judiciais recebidos pela Corte de outros órgãos do Judiciário ou nela originados, excluindo-se aqueles que constam com baixa na autuação (expedidos ou a expedir; e definitivamente arquivados ou a arquivar).

Não são considerados na meta os processos que já tiveram decisão final, mas permanecem em tramitação porque ainda aguardam o julgamento de recurso interno ou a realização de providências complementares, como, por exemplo, a realização de diligências, comunicações e contagem de prazo.

Para determinação do acervo, são contados os processos registrados no sistema de acompanhamento processual (SADP) que atendam aos critérios constantes no quadro a seguir.

CRITÉRIOS DE INCLUSÃO NO ACERVO PROCESSUAL

TSE e TREs	Zonas eleitorais
<p>Tipo de Documento: “Processo Judiciário” Fase diferente de “Baixado” Situação diferente de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “A Arquivar”; - “A Expedir”; - “Arquivado”; - “Emprestado”; - “Expedido”; - “Remetido para devolução”; - “Solicitado Arquivamento”; - “Solicitado Expedição”; - “Solicitado o Desarquivamento”; - “Solicitado o Empréstimo”; - “Juntado”. <p>Se a situação for igual a “Apensado” ou “Apensado/Enviado”, o processo entrará no cômputo do acervo se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - O campo “Fase” do processo principal não for igual a “Baixado”; - Situação do processo principal for diferente das situações elencadas acima. 	<p>Tipo de Documento: “Processo Zona” Localização do processo: “Zona Eleitoral”; Situação diferente de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Arquivado no local”; - “Juntado”.

4. Meta específica nº 2

Publicar, até 31/12/2017, norma regulamentadora do Sistema de Governança e Gestão para a Justiça Eleitoral.

4.1. Questionário

Id.	Pergunta	Resposta	Peso
P1	O Tribunal regulamentou, por meio de Resolução, o Sistema de Governança e Gestão?	SIM/NÃO	100

4.2. Critério de Cumprimento

A meta estará cumprida se, no fim do ano, o indicador de cumprimento for igual a 100%.

4.3. Fórmula

Indicador de cumprimento: (SE P1 = SIM, 100).

4.4. Unidade responsável pela medição

Unidades de gestão estratégica dos tribunais eleitorais.

4.5. Esclarecimento da meta

A norma regulamentadora objeto deste glossário deve:

– **Identificar as partes interessadas** - Definir as partes interessadas, as semelhanças e distinções entre elas, bem como suas necessidades e expectativas.

– **Estabelecer as instâncias internas de governança da organização** - Consiste em definir papéis e responsabilidades do conselho de administração ou equivalente, da alta administração e das instâncias internas de apoio à governança, contemplando atividades relacionadas à tomada de decisão, à elaboração, à implementação e à revisão de diretrizes, ao monitoramento e ao controle.

As demais instâncias internas necessárias ao sistema de governança e gestão deverão ser criadas e normatizadas em normativo próprio, observando-se as disposições contidas nos normativos do CNJ, como, por exemplo: comitê de gestão de pessoas e comitê socioambiental.

– **Estabelecer os canais de comunicação com as partes interessadas** - Envolve definir diretrizes da alta administração para abertura de dados, para divulgação de informações relacionadas à área de atuação da organização e comunicação com as diferentes partes interessadas e para atender as necessidades de informação decorrentes de exigências normativas e jurisprudenciais de publicidade e de demandas. Além disso, envolve, também, definir qual será o canal de comunicação com as partes interessadas.

Recomenda-se aos tribunais incluir na regulamentação do seu sistema de governança e gestão as regras de transição de gestão, respeitando-se as disposições da Resolução-CNJ nº 95/2009, que trata sobre a transição dos cargos de direção nos órgãos do Poder Judiciário.

Para fundamentar adequadamente a regulamentação do sistema de governança e gestão, sugere-se consultar o material produzido pelo TCU, publicado no endereço <http://portal.tcu.gov.br/governanca/governancapublica/>, em especial a Resolução-TCU nº 269/2015, que dispõe sobre o sistema de planejamento e gestão do Tribunal de Contas da União, disponível em <http://portal.tcu.gov.br/educacao-corporativa/normas/>.

5. Meta específica nº 3

Atingir 80% no grau de satisfação dos eleitores quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, através da instituição de mecanismo de aferição permanente.

5.1. Questionário

Id.	Pergunta	Pergunta
P1	O Tribunal obteve grau de satisfação do cidadão-usuário igual ou superior a 80%?	SIM/NÃO

5.2. Critério de cumprimento

Os tribunais devem implantar mecanismo de aferição permanente do grau de satisfação do cidadão-usuário, cujos resultados deverão ser divulgados periodicamente.

A meta estará cumprida se, no fim do ano, o indicador de cumprimento for igual ou superior a 80% de satisfação dos respondentes nos quesitos avaliados pelos tribunais regionais e pelo TSE.

O cálculo do grau de satisfação será medido a partir das avaliações conduzidas por cada tribunal, levando-se em consideração a média das respostas nos itens mínimos estabelecidos, conforme descrito no item 5.4.

5.3. Unidade responsável pela medição

Cada tribunal determinará qual será a unidade responsável por monitorar a aplicação da pesquisa, assim como por consolidar e dar publicidade aos resultados.

5.4. Esclarecimento da meta

A pesquisa deverá avaliar, no mínimo, a satisfação do público externo quanto a aspectos relativos à **cortesia no atendimento**, à **qualidade da resposta à demanda** e ao **prazo de atendimento** nos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

O objetivo da pesquisa é captar o **grau de satisfação** do cidadão-usuário sobre o atendimento prestado pelos tribunais em suas unidades, presencialmente ou não. Recomenda-

se, portanto, a adoção da pesquisa de satisfação do cidadão-usuário também *on line*, disponibilizando-se o instrumento nos portais dos tribunais.

O referido “público externo” da Justiça Eleitoral compreende:

- Eleitores;
- Candidatos;
- Partidos políticos;
- Partes interessadas nas ações judiciais/advogados;
- Pesquisadores;
- Entidades (empresas, associações, sindicatos, escolas, entes públicos e outras organizações que se relacionam com a Justiça Eleitoral).

Recomenda-se incluir no formulário de pesquisa a identificação do público externo, de modo a permitir que o Tribunal saiba a quem direcionar suas ações de melhoria dos serviços de atendimento.

Para delimitar o escopo de medição, serão inicialmente consideradas, para cumprimento da meta, as avaliações do grau de satisfação nos serviços prestados em cartórios e ouvidorias apenas.

O Tribunal deverá adotar, no formulário de pesquisa de satisfação, escala de cinco pontos, na qual a pessoa poderá avaliar os serviços de atendimento de 1 a 5, conforme exemplo a seguir:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

A escala poderá conter texto em cada ponto, conforme exemplos que seguem:

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
1	2	3	4	5

Caso o Tribunal opte por adotar escala sem texto, deverá garantir que o enunciado do questionário esclareça ao usuário que quanto mais próxima sua resposta ao extremo “5” da escala, maior seu grau de satisfação; e quanto mais próxima ao “1”, menor seu grau de satisfação. Será considerado satisfatório o serviço que for avaliado, na escala, como “4” ou “5”.

Atente-se para o fato de que os tribunais **podem realizar ajustes semânticos no questionário caso julguem necessário.**

O alcance de 80% no grau de satisfação do cidadão-usuário a que se refere a pergunta considera as respostas dos formulários de pesquisa que avaliaram o serviço de atendimento nas escalas “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” ou “Bom” e “Ótimo” ou “Concordo Parcialmente” e “Concordo Totalmente”.