

RELATÓRIO ANUAL DO TRE-MG RELATIVO ÀS METAS NACIONAIS DO CNJ

Resultados do Exercício 2017



Metas CNJ



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS

RELATÓRIO ANUAL DO TRE-MG RELATIVO ÀS METAS NACIONAIS DO CNJ

Resultados do Exercício 2017

Belo Horizonte

Março de 2018

2018 Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais

Ficha técnica

Elaboração

Coordenadoria de Gestão Estratégica
Seção de Planejamento e Estatística
Coordenador: Flávio Augusto Nannetti Caixeta
Chefe da Seção: Breno Murari Magnani Machado
Alexandre Henrique Martins
Alexandre Petronilho dos Santos
Fernanda Rodrigues Cunha
Vanessa Loureiro Silva
Estagiário: Devid Lima da Silva

Distribuição

Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais
Seção de Planejamento e Estatística
Avenida Prudente de Moraes, 320 - 1º andar
30380-000 - Belo Horizonte - Minas Gerais
Telefone: (31) 3307-1621/ 1607
E-mail: seple@tre-mg.jus.br

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS

Presidente

Des. José Edgard Penna Amorim Pereira

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Des. Pedro Bernardes de Oliveira

Juizes

João Batista Ribeiro
Paulo Rogério de Souza Abrantes
Ricardo Matos de Oliveira
Ricardo Torres Oliveira
Antônio Augusto Mesquita Fonte Boa

Procurador Regional Eleitoral

Ângelo Giardini de Oliveira

Diretor-Geral

Adriano Denardi Júnior

Sumário

1. Apresentação.....	6
2. Análise	7
2.1. Meta 1 / 2017.....	7
2.2. Meta 2 / 2017.....	12
2.3. Meta Específica 1 / 2017.	17
2.4. Meta Específica 2 / 2017.	22
2.5. Meta Específica 3 / 2017.	22
3. Conclusões	24

1. Apresentação

O presente relatório visa apresentar os resultados alcançados pelo Tribunal no ano de 2017 referentes às Metas estabelecidas pelo CNJ. Vale informar que os dados para a aferição das metas foram fornecidos pela Corregedoria Regional Eleitoral, pela Secretaria Judiciária, pela Seção de Gestão de Processos Organizacionais e pela Ouvidoria TRE/MG.

Os presidentes ou representantes dos tribunais do país, reunidos em Brasília/DF, nos dias 5 e 6 de dezembro de 2016, durante o 10º Encontro Nacional do Poder Judiciário, aprovaram as Metas Nacionais e as Metas Específicas para o Judiciário brasileiro alcançar em 2017. São duas metas nacionais que ensejam cumprimento pelo TRE-MG, e também por todos os órgãos do Poder Judiciário, além de três metas específicas para a Justiça Eleitoral, quais sejam:

- Meta Nacional 1 – Julgar quantidade maior de processos de conhecimento do que os distribuídos em 2017;
- Meta Nacional 2 – Julgar, até 31/12/2017, pelo menos, 90% dos processos distribuídos até 31/12/2015;
- Meta Específica 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;
- Meta Específica 2 - Publicar, até 31/12/2017, norma regulamentadora do Sistema de Governança e Gestão para a Justiça Eleitoral;
- Meta Específica 3 - Atingir 80% no grau de satisfação dos eleitores quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, através da instituição de mecanismo de aferição permanente.

A seguir, apresenta-se a análise detalhada de cada uma das metas no âmbito deste Regional. Como pode-se verificar, no exercício de 2017, houve cumprimento da Meta Nacional 1 e da Meta Específica 3.

Em relação à Meta Específica 2, a publicação de norma regulamentadora do Sistema de Governança e Gestão para a Justiça Eleitoral ficou à cargo do próprio Tribunal Superior Eleitoral, não cabendo a este regional a possibilidade de seu cumprimento.

2. Análise

2.1. Meta 1: Julgar quantidade maior de processos de conhecimento do que os distribuídos em 2017.

Esse indicador demanda que os Tribunais julguem maior quantidade processos de conhecimento do que os distribuídos no ano corrente. Assim, a meta estaria cumprida caso o percentual de processos julgados em relação ao distribuídos fosse maior ou igual a 100%.

Destaca-se que o número de processos distribuídos a ser considerado aqui se refere aos processos efetivamente distribuídos ao longo de 2017 menos os processos que saíram da meta neste ano, por cancelamento da distribuição ou redistribuição para outro tribunal ou jurisdição.

2.1.1 – Resultados Gerais de 2017.

Componente do indicador	2016	2017
Processos distribuídos (Dist)	187.142	29.595
Processos julgados (Julg)	131.104	64.541
% de Julgamento	70,06 %	218,08 %

Tabela 1 – Resultados Meta 1 – 2016 e 2017

De acordo com a tabela 1 acima, em 2017 foram distribuídos 29.595 processos neste Regional e foram julgados 64.541 processos. Dessa forma, o resultado apurado para a Meta 1 em 2017 foi que o percentual de julgamento de processos foi de

218,07 %. Com esse resultado, bem superior aos 100% estabelecidos, conclui-se que a Meta Nacional 1 foi cumprida.

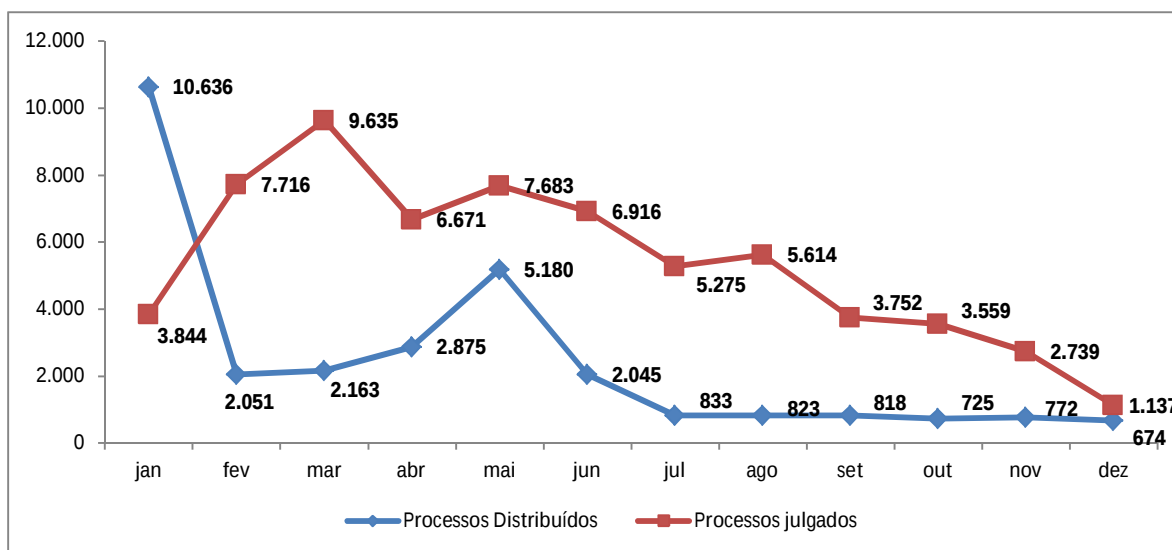


Figura 01: Volume mensal de processos 2017 – Meta 1

Analisando os números mensais de distribuição e julgamento de processos, conforme se visualiza na Figura 01 acima, evidencia-se que em janeiro/2017 houve o maior volume de processos distribuídos no ano, pois o montante acumulado foi de 10.636 casos. Essa grande quantidade de processos distribuídos logo no primeiro mês do ano se deve aos casos de prestações de contas de candidatos que não foram eleitos na eleição de 2016 e que não foram julgados até o dia 31/12/2016. Todos os processos com essa característica foram considerados distribuídos em 2017, em razão da prioridade da Justiça Eleitoral, ao final de um ano eleitoral, ser o julgamento das prestações de contas dos candidatos efetivamente eleitos. Note-se, ainda, que o ápice de julgamentos de processos se deu em março/2017 com 9.635 casos.

A seguir, serão apresentados os resultados da Meta 1 por tipo de processos (criminal e não criminal), por instância (1º e 2º graus) e a evolução dos percentuais de julgamento entre 2010 e 2017.

2.1.2. Resultados de 2017 por tipo de processo

TOTAL	Criminais	Não Criminais	Total
Processos distribuídos (Dist)	441	29.154	29.595
Processos julgados (Julg)	437	64.104	64.541
% Julgamento	99,09 %	219,88 %	218,08 %

Tabela 2 – Resultados Meta 1 – 2017 – Tipo de Processo

Em relação aos dados desmembrados por tipo de processo, como pode ser observado na tabela 2 acima, em 2017 foram distribuídos 441 processos criminais e julgados 437, resultando em uma taxa de julgamento **99,09 %**. Quanto aos processos não criminais, foram distribuídos 29.154 e julgados 64.104, resultando em um percentual de julgamento de **219,88 %**.

2.1.3. Resultados de 2017 por instância

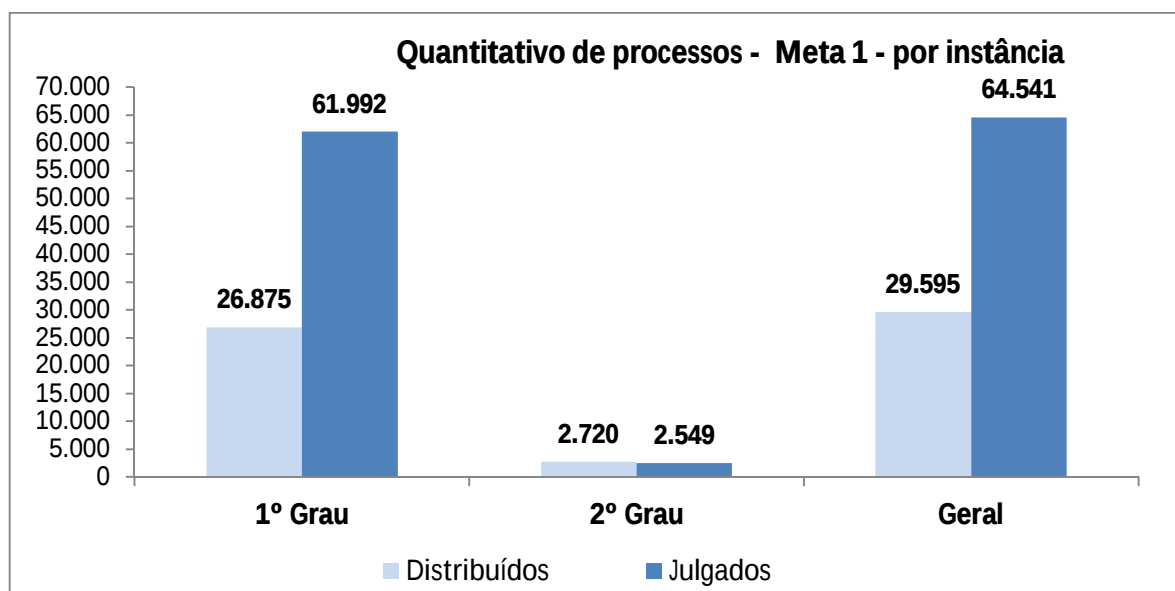


Figura 02: Quantitativo de processos por instância - Meta 1 /2017

Pela figura 02, ao analisar os dados da Meta 1 por instância, no 1º grau foram distribuídos 26.875 processos e julgados 61.992. No 2º grau foram distribuídos 2.720 novos processos e julgados 2.549. Com isso, tem-se que os resultados deste indicador

para a 1ª e 2ª instâncias são, respectivamente, 230,67% e 93,71%, como pode ser observado na figura 03 abaixo.

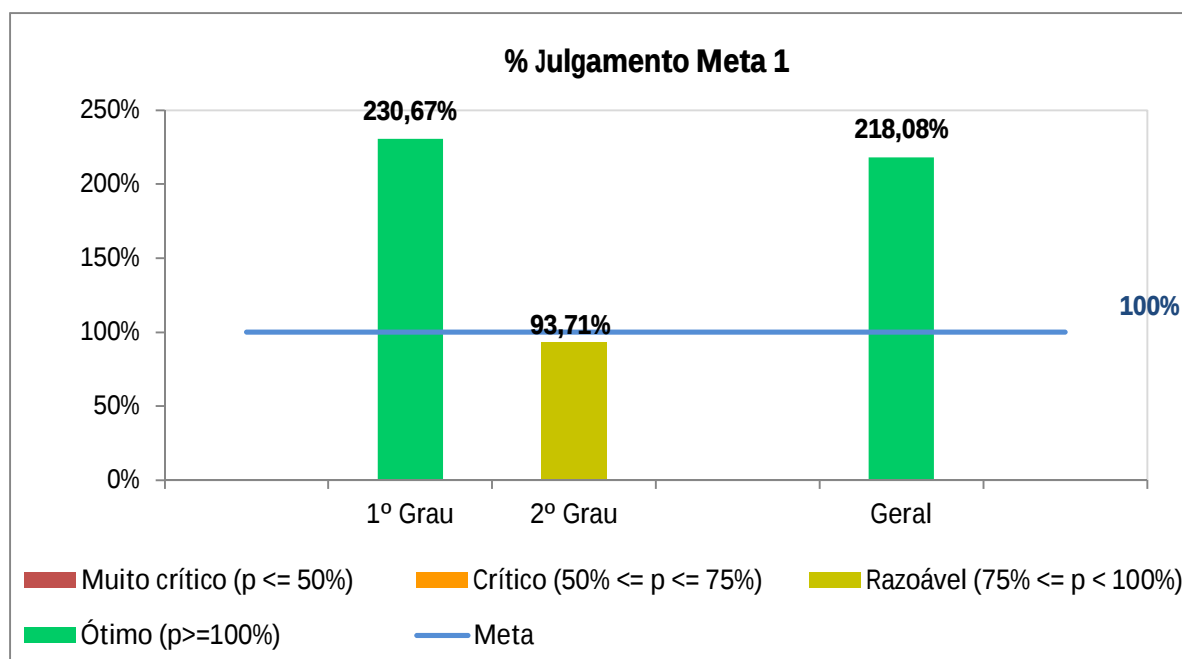


Figura 03: Percentuais de Julgamento por instância- Meta 1/2017

2.1.4. Análise dos resultados pelo setor responsável:

Segundo a Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral (SCRE), o alto percentual de cumprimento da Meta 1 foi resultado do incessante monitoramento da alimentação do SADP e da movimentação dos processos paralisados junto às Zonas Eleitorais. Todos os esforços envidados para atingir o julgamento de processos mais antigos (Meta 2) acabaram por refletir também nos resultados dessa Meta. A criação, na Corregedoria, da Seção de Inspeções e Correções – SINSC, em setembro de 2017, possibilitou, mesmo que ainda incipiente, dada a exiguidade de tempo e a falta de estrutura adequada, um melhor controle sobre cada processo em tramitação nos cartórios, contribuindo para a celeridade dos julgamentos. Relevante acentuar que a futura implantação do sistema PORTCRE neste Tribunal será de fundamental importância para a extração de dados, tornando-os mais uniformes com os resultados obtidos por praticamente todos os regionais do país que já o utilizam.

2.1.5. Evolução dos resultados da Meta 1

Observa-se pela figura 04 abaixo que a Meta 1, que é aferida desde 2010, teve em 2017 o melhor desempenho da série. Nos últimos 03 (três) anos, a Meta 1 passou de **80,99%** de processos julgados em 2015 para **218,08%** no último exercício. Sendo a meta maior ou igual a 100%, observa-se que, além de 2017, o resultado esperado foi alcançado somente em 2011 e 2014, quando consideramos o resultado geral do Tribunal.

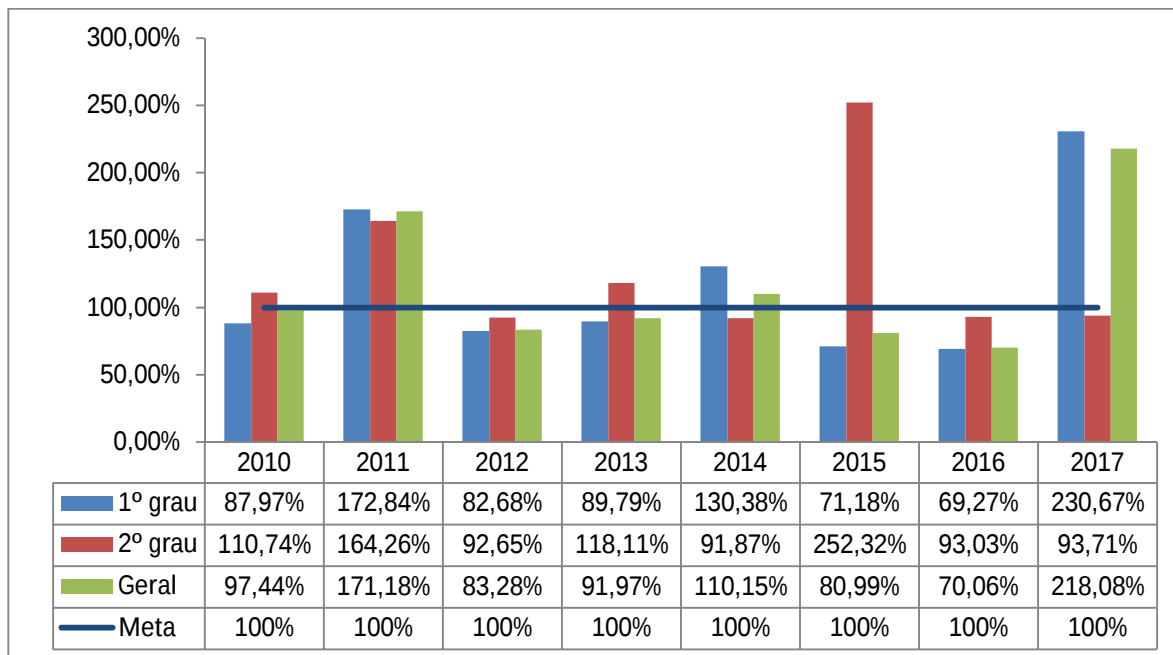


Figura 04: Desempenho Meta 1 – 2010 a 2017

Em relação aos resultados por instância, observa-se, também pela figura 04, que no 1º grau houve o alcance da meta nos anos de 2011 (172,84%), 2014 (130,38%) e 2017 (230,67%). Vale ressaltar que o menor índice alcançado foi no ano eleitoral 2016 (69,27%). Já na 2ª instância, observa-se que o resultado esperado para a Meta 1 foi alcançado em 2010 (110,74%), 2011 (164,26%), 2013 (118,11%) e 2015 (252,32%). No entanto, em 2017 o volume de processos julgados ficou abaixo da meta, alcançando o índice de 93,71%.

2.2. Meta 2/2017: Identificar e julgar, até 31/12/2017, pelo menos, 90 % dos processos distribuídos até 31/12/2015

O objetivo deste indicador é julgar os processos que foram distribuídos até 31/12/2015 e que ainda se encontravam no acervo deste Tribunal em 2017. A meta estabelecida para este indicador demanda que a Justiça Eleitoral julgue, pelo menos, 90% destes processos pendentes.

2.2.1 – Resultados Gerais de 2017

Foram distribuídos até 2015 e não julgados até dezembro daquele mesmo ano um total de 3.656 processos criminais e não criminais. Em 2016, foram julgados 2.184 desses processos, resultando em uma taxa de julgamento de 59,74% ao final daquele ano e restando 1.472 processos a serem julgados em 2017. Sendo assim, para cumprimento da Meta 2 ao final de 2017, qual seja, atingir uma taxa de julgamento de 90%, seria necessário julgar 1.106 destes processos restantes.

Componente do indicador	2017
Processos distribuídos e não julgados até final de 2015 (Pendentes)	3.656
Processos pendentes julgados no ano de 2016 (Julg_a)	2.184
Processos pendentes julgados em 2017 (Julg_b)	621
Total de processos pendentes de 2015 julgados até o final de 2017 (Julg_a + Julg_b)	2.805
% de Julgamento	76,72 %

Tabela 3 – Resultados Meta 2 –2017

Entretanto, conforme verificamos na Tabela 3 acima, em 2017, apenas 621 dos processos restantes foram julgados, sumarizando 2.805 processos julgados em 2016 e 2017. Desta forma, ao final do último exercício, o percentual de julgamento da Meta 2 foi de **76,72 %**, estando abaixo do percentual de 90% estabelecido pelo CNJ.

Assim como na Meta 1, o desempenho da Meta 2 será detalhado por tipo de processos (criminal e não criminal), por instância (1º e 2º graus) e a evolução dos percentuais de julgamento entre 2010 e 2017.

2.2.2 - Resultados de 2017 por tipo de processo

TOTAL	Criminais	Não Criminais	Total
Distribuídos e não julgados até 31/12/2015	604	3.052	3.656
Julgados (2016 + 2017)	283	2.522	2.805
Julg / Distribuídos	46,85 %	82,63 %	76,72 %

Tabela 4 - Resultados Meta 2 – 2017 – Tipo de Processo

Quando analisados os processos criminais, conforme tabela 4 acima, observa-se que foram distribuídos e não julgados, até 2015, 604 processos, sendo julgado um total de 283 casos (121 em 2016 e 162 em 2017), correspondendo a uma taxa de julgamento de **46,85 %**.

Em relação aos 3.052 processos não criminais distribuídos e não julgados até 2015, foram julgados 2.063 em 2016 e 439 em 2017, totalizando 2.522 casos e resultando no percentual de julgamento de **82,63 %**. Assim, em ambas as competências também não houve o cumprimento da meta.

2.2.3 - Resultados de 2017 por instância

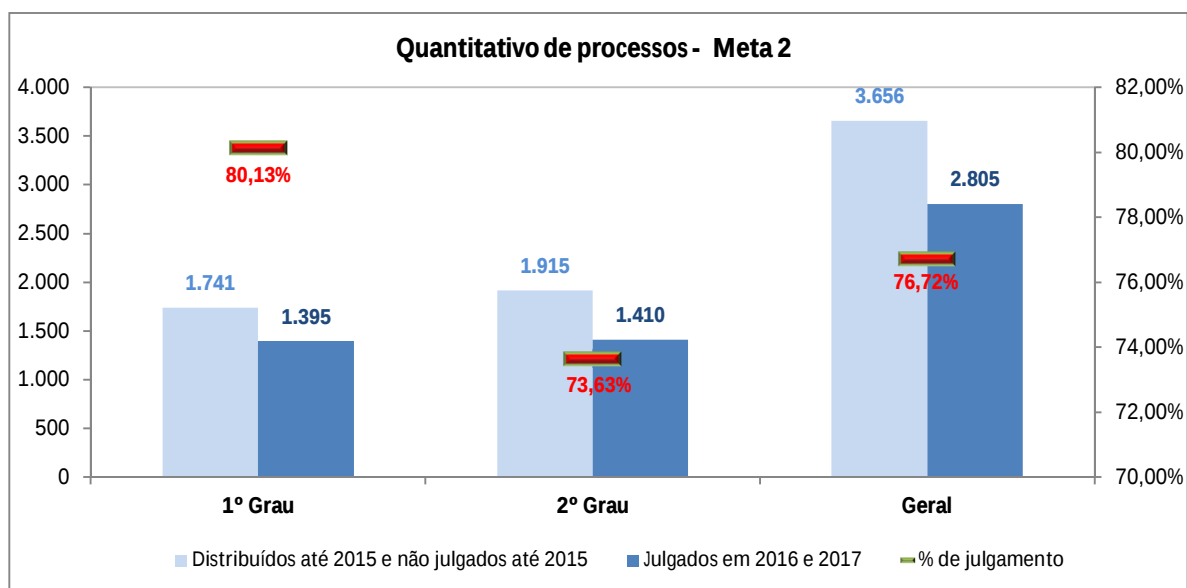


Figura 05: Quantitativo de processos por instância - Meta 2/2017

Considerando-se os índices por instância, representados na figura 05 acima, em relação ao 1º grau, foram distribuídos e não julgados, até o ano de 2015, 1.741 processos criminais e não criminais, sendo julgados 798 em 2016 e 597 em 2017, totalizando 1.395 casos julgados. Com isso, o percentual de julgamento no 1º grau foi de **80,13 %**.

No 2º grau foram distribuídos e não julgados, até o ano de 2015, 1.915 processos criminais e não criminais, sendo julgados 1.386 em 2016 e 24 em 2017. Assim, a taxa de julgamento foi de **73,63 %**. Portanto, em ambas as instâncias, também não houve o cumprimento da meta.

2.2.4 – Percentuais de Cumprimento de 2017

Como informação adicional, a Figura 06 abaixo apresenta os percentuais de cumprimento da referida meta. O percentual de cumprimento é calculado pela razão entre o percentual de julgamento e o fator 0,9, considerando que a meta é 90%. Desta forma, um percentual de julgamento de 90% passa a corresponder, para efeitos de análise e comparação, a um percentual de cumprimento de 100%. Nota-se, portanto, que o percentual de cumprimento geral da meta 2 foi de apenas **85,25 %**.

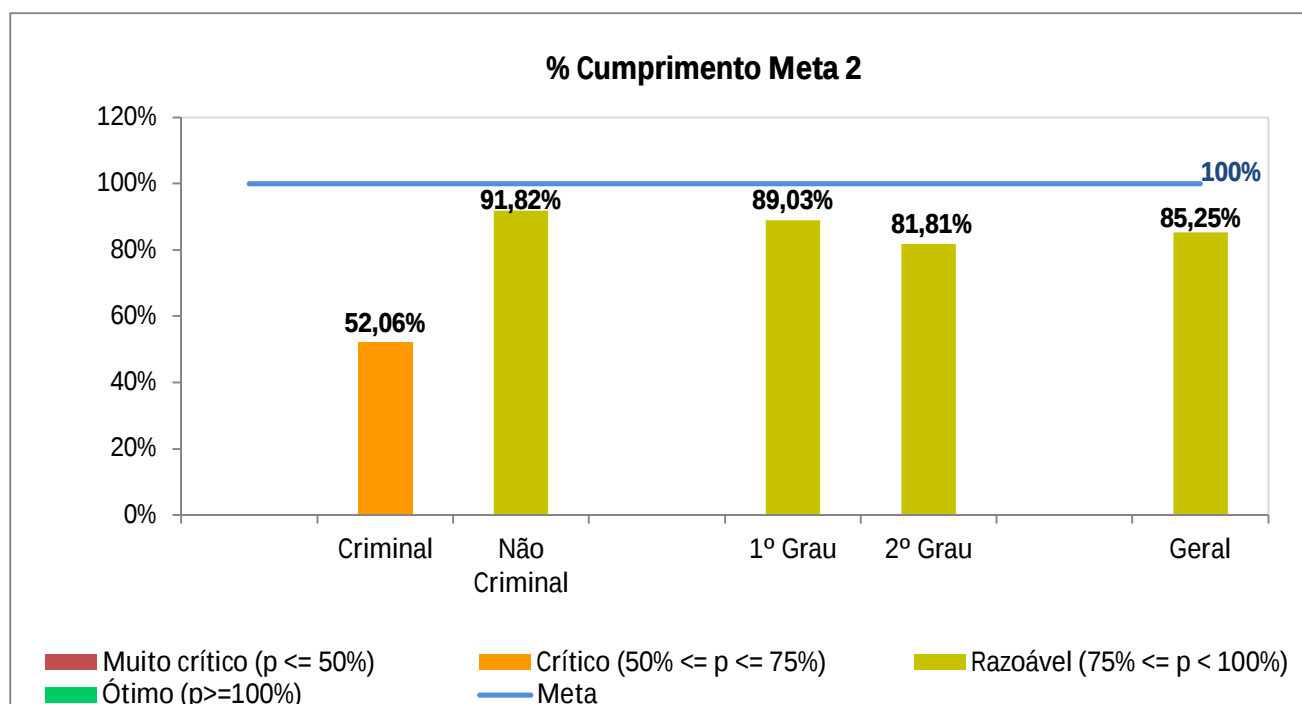


Figura 06: Percentuais de Cumprimento da Meta 2 em 2017

2.2.5. Análise dos resultados pelo setor responsável

De acordo com a Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral (SCRE), o percentual de 89,03% atingido no 1º grau de jurisdição, muito próximo à meta estipulada de 90%, demonstra que o monitoramento efetivo da Corregedoria, com a adoção de providências para o efetivo julgamento dos processos mais antigos, vem surtindo grande efeito, tais como, expedientes exortando os Magistrados a adotarem as providências necessárias ao imediato julgamento dos feitos respectivos e a empreenderem verdadeira tarefa de fôlego junto aos servidores em prol da conscientização da importância de que se revestem a alimentação sistemática das informações e o comando de publicação destas no SADP. Também contribuiu para o resultado apresentado o envio de mensagem sobre o posicionamento de cada serventia quanto aos processos paralisados há mais de 30 dias, enviada diretamente aos respectivos Juízes e aos Chefes de Cartório via e-mail institucional.

2.2.6. Evolução dos resultados da Meta 2

Apesar da Meta 2 ser aferida desde 2010, esse indicador passou por mudanças estruturais no conceito dos processos antigos distribuídos a serem julgados. Até 2013,

era necessário julgar, até o ano corrente, **90% de todos os processos distribuídos no período de referência**; a partir de 2014, houve a definição de que era necessário julgar, no ano corrente, **90% dos processos distribuídos no período de referência que não foram julgados até o ano anterior ao corrente, ou seja, julgar 90% do acervo restante**.

Além dessa alteração, houve uma modificação no período de referência dos processos antigos. A maior alteração se deu a partir de 2014, visto que a referência passou a englobar todos os processos da Justiça Eleitoral até determinado ano (no caso em análise, até o final do ano de 2015), e não apenas os processos de alguns anos específicos. Essa alteração trouxe grande impacto para o cumprimento ou não da meta.

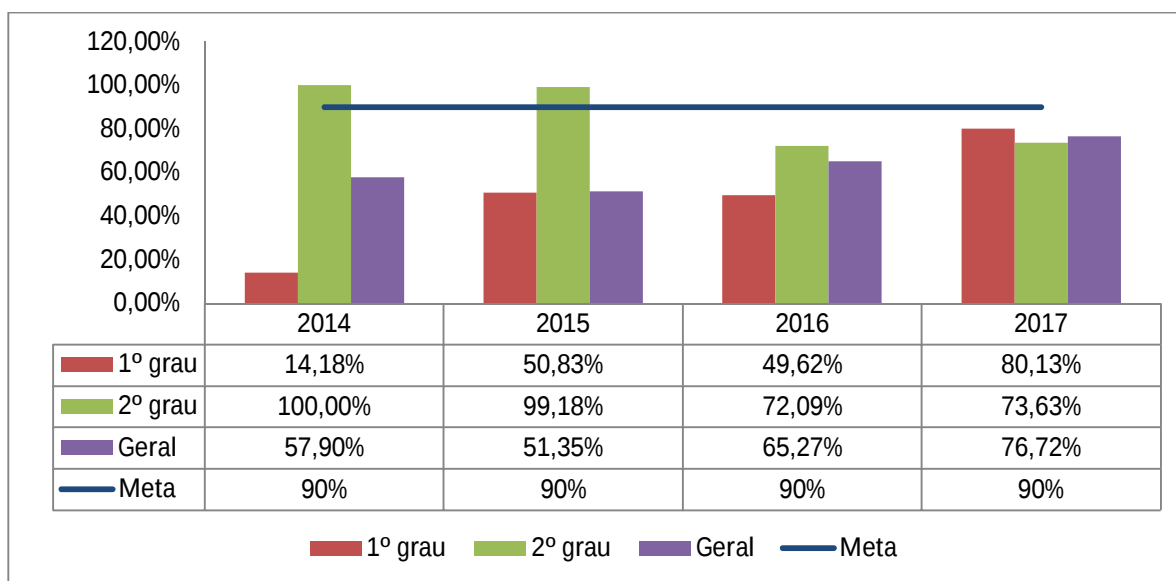


Figura 07: Desempenho Meta 2 – 2014 a 2017

Assim, os resultados da Meta 2 só podem ser comparados entre si a partir de 2014. Em 2017, apesar índice de julgamento ter ficado abaixo do esperado (76,72% para uma meta de 90%), observa-se pela figura 07 acima que esse foi o ano com melhor desempenho no TRE/MG. Em relação a 2014, houve uma evolução de pelo menos 18,82 pontos percentuais em 2017.

Ao avaliar os resultados da Meta 2 por instância, observa-se que no 1º grau houve um crescimento significativo a partir de 2015. Em 2014, o resultado da meta 2 foi de 14,18% e em 2015 de 50,83%, ou seja, um crescimento de 36,65 pontos percentuais. Comparando 2015 com 2017, verifica-se que também houve um ganho significativo no

resultado nesses dois anos, pois a Meta 2 passou de um índice de 50,83% para 80,13%, um ganho de 29,30 pontos percentuais.

Na segunda instância, o desempenho foi inverso. Em 2014, o índice de processos antigos julgados foi de 100%; em 2015 esse resultado foi de 99,18%, percentual muito próximo do ano anterior. Contudo, esse alto desempenho caiu significativamente em 2016, pois, em relação a 2015, houve uma queda de 27,09 pontos percentuais e o índice para aquele ano foi de 72,09%. Já em 2017, o resultado foi relativamente o mesmo de 2016, pois houve um aumento de somente 1,54 pontos percentuais.

2.3. Meta Específica 1/2017: 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.

Como resultado do 10º Encontro Nacional do Poder Judiciário, realizado em 05 e 06 de dezembro de 2016, 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 27/08/2015, foi definida a meta específica para o segmento da Justiça Eleitoral para o ano 2017.

De acordo com o enunciado do indicador, todos os processos de classes consideradas prioritárias têm prazo máximo de conclusão de 01 (um) ano para tramitar pela 1ª, 2ª instâncias e no Tribunal Superior Eleitoral. A meta seria considerada cumprida se, ao final de 2017, **70 %** dos processos considerados prioritários fossem julgados dentro do prazo estabelecido por instância. Além disso, a apuração do cumprimento da meta no TRE-MG foi efetivada pela Seção de Planejamento e Estatística através de dados fornecidos pela Corregedoria Regional Eleitoral e Secretaria Judiciária.

Para apuração do cumprimento da meta, foram estabelecidas 05 (cinco) variáveis que categorizavam cada processo de acordo com a sua data de distribuição, data de julgamento e se o julgamento se deu dentro do período máximo estabelecido para cada instância. Abaixo as cinco variáveis que compõem a Meta Específica 1:

1- Número total de processos prioritários por instância:

- Distribuídos: antes do período de referência.
- Julgados: não julgados antes do período de referência.

2 – Número total de processos prioritários por instância:

- Distribuídos: no período de referência.
- Prazo para julgamento: dentro do período de referência.

3 – 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.

4- Número total de processos prioritários apurados em P1, P2 e P3, julgados no período de referência, fora do prazo máximo estabelecido para a instância.

5- Número total de processos prioritários apurados em P1, P2 e P3, não julgados no período de referência, cujo último dia para julgamento na instância seja anterior ou igual à data final do período de referência da medição.

Como prazos para julgamento, foram estabelecidos os seguintes parâmetros:

Feitos de competência do Juízo de 1º grau:

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

Feitos de competência originária dos TREs:

- 06 (seis) meses entre a distribuição do processo e o julgamento;
- 06 (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.

É imprescindível destacar que as definições acerca dos parâmetros e variáveis acima mencionados foram definitivamente disponibilizadas pelo TSE para os Regionais somente em meados de julho de 2017. Dessa forma, após esta disponibilização, iniciou-se um grande trabalho neste regional que possibilitasse a identificação dos processos

prioritários, o levantamento dos dados estatísticos e, finalmente, a condição para aferição dos resultados desta meta. Assim sendo, somente em meados de outubro de 2017 foi possível que alguns valores fossem apurados para início do acompanhamento.

2.3.1 – Resultados Gerais de 2017

Componentes do indicador	2017
Número total de processos prioritários distribuídos	471
Número total de processos prioritários julgados fora do prazo padrão ou não julgados no período de referência	299
% de julgamento	36,52 %

Tabela 5: Resultado Meta Específica 1/2017

Conforme os dados apurados em 2017 apresentados na tabela 5 acima, o ano foi encerrado com um montante de 471 processos prioritários distribuídos, do quais 299 foram julgados fora do prazo padrão ou não julgados no período de referência. Com isso, o percentual de julgamento de processos prioritários dentro do prazo padrão em 2017 foi de **36,52 %**, não alcançando assim a meta estabelecida para a Justiça Eleitoral.

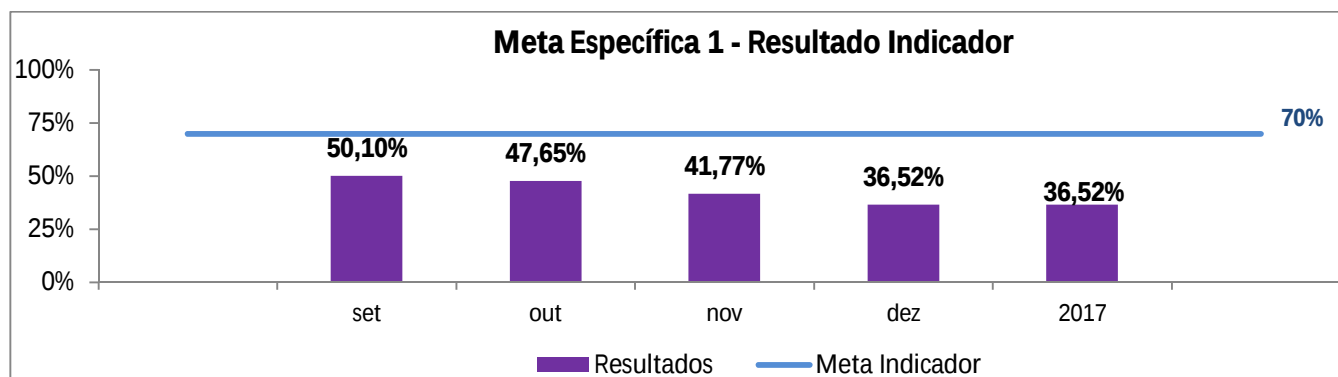


Figura 08: Desempenho do TRE-MG – Meta Específica 1/2017

Na figura 08 acima, apresenta-se o desempenho mensal global do julgamento de processos prioritários a partir de setembro/2017. No último quadrimestre de 2017, observa-se a queda gradual dos resultados desse indicador. A figura 08 mostra que entre

setembro e dezembro do ano passado, houve uma queda de 13,58 pontos percentuais no julgamento de processos prioritários, impossibilitando o alcance da meta proposta.

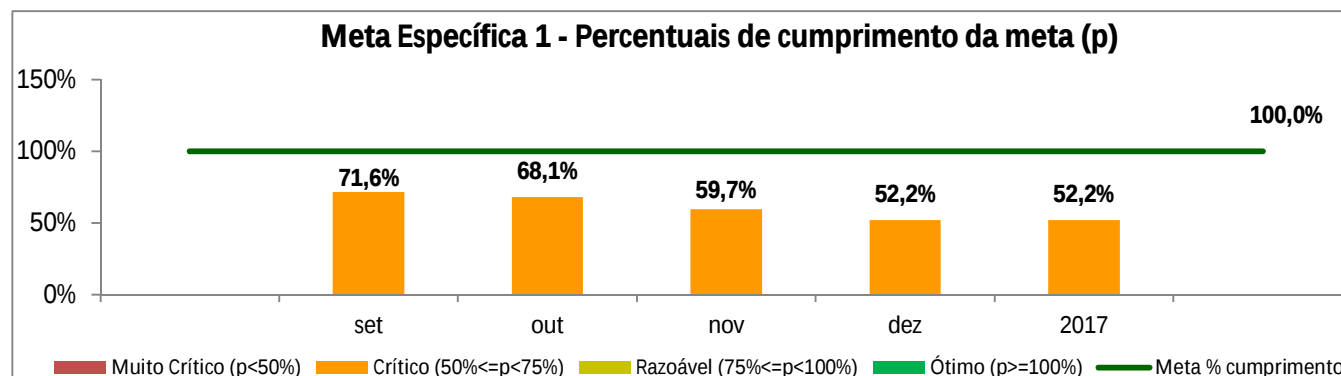


Figura 09: Percentual de cumprimento – Meta Específica 1/2017

Em relação ao percentual de cumprimento da meta estabelecida, verifica-se na Figura 09 acima que em 2017 alcançou-se **52,3%** de cumprimento do resultado proposto para a Justiça Eleitoral. Em relação a setembro/17, houve uma queda de 19,4 pontos percentuais no cumprimento da meta até o final do ano.

Vale destacar que o percentual de cumprimento, nesse caso, é calculado pela razão entre o percentual de julgamento e o fator 0,7, considerando que a meta era de julgar 70% dos processos nos prazos estabelecidos. Desta forma, um percentual de julgamento de 70% passa a corresponder, para efeitos de análise e comparação, a um percentual de cumprimento de 100%.

A seguir, serão apresentados os resultados da Meta Específica 1/2017 por instância de julgamento.

2.3.2 - Resultados de 2017 por instância

Segmentando essa análise por instância, observa-se que, em 2017, na 1ª instância, foram distribuídas 130 ações prioritárias e 114 foram julgadas fora do prazo padrão ou não julgadas no período de referência. Assim, o percentual de julgamento de processos prioritários dentro do prazo em 2017 foi de **12,3%** para uma meta de 70%, como pode-se observar na figura 10 abaixo.

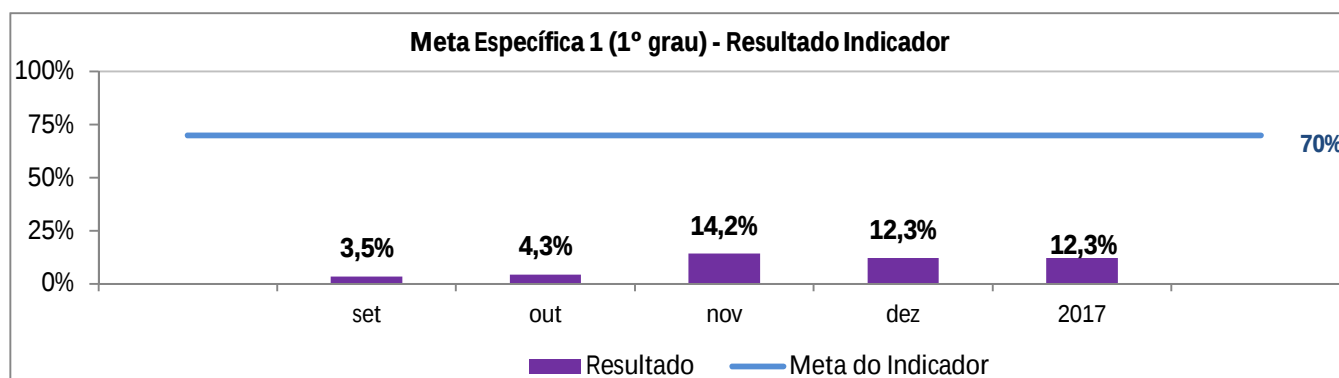


Figura 10: Desempenho do TRE-MG – Meta Específica 1/2017 – 1ª instância

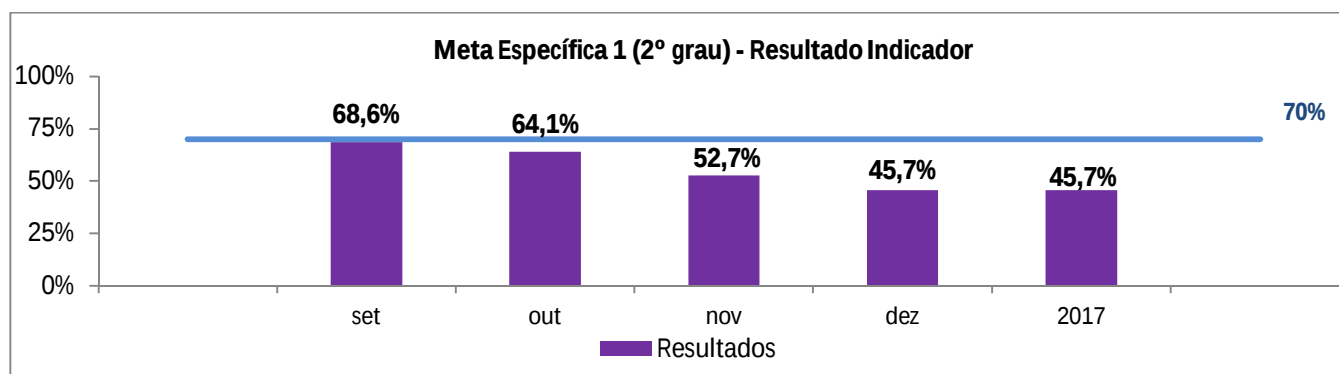


Figura 11: Desempenho do TRE-MG – Meta Específica 1/2017 – 2ª instância

Já na 2ª instância, em 2017, foram distribuídas 341 ações prioritárias e julgadas fora do prazo padrão ou não julgadas no período de referência 185. Isso equivale ao percentual de julgamento de processos prioritários dentro do prazo de **45,75%** para uma meta de 70%, como observado na figura 11 acima. Esse índice representa um percentual de cumprimento da meta de **65,35%**.

2.3.3. Análise dos resultados pelo setor responsável

Segundo a Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral (SCRE), o que contribuiu para o não alcance dessa meta foi o fato de o glossário ter sido divulgado apenas em julho de 2017, com prazo exíguo para depuração até setembro do mesmo ano, o que dificultou a aferição dos parâmetros utilizados para a mensuração dos dados. Foram averiguadas inconsistências nos relatórios respectivos que demandarão custos e tempo da equipe técnica para sua solução o que poderia ser evitado com a implantação do PORTCRE, sistema que contribuirá para o saneamento das incongruências apontadas.

Além desse fator, acrescente-se o exíguo prazo máximo para o julgamento dos feitos prioritários.

2.4. Meta Específica 2 / 2017: Publicar, até 31 / 12 / 2017, norma regulamentadora do Sistema de Governança e Gestão para a Justiça Eleitoral

O TRE-MG realizou estudos técnicos relacionados ao tema Governança e participou do curso “Desenvolvendo a Governança Pública com Foco em Resultado”, ministrado pelo Instituto Brasileiro de Governança Pública – IBGP, em agosto de 2017.

Posteriormente, iniciou os trabalhos de elaboração de minuta de ato normativo acerca de Governança no âmbito regional, tomando como relevante aguardar a publicação do normativo do Tribunal Superior Eleitoral, a que se refere à Meta Específica 2/2017, para que pudesse estar alinhado aos parâmetros nacionais.

Entretanto, a Meta determinada para a Justiça Eleitoral não foi cumprida pelo TSE e a ausência de parâmetros nacionais reforçou a relevância da criação de diretrizes em nível Regional.

Para tanto, a minuta de resolução deste regional foi elaborada e sua construção encontra-se sob análise das demais áreas do TRE-MG, tendo em vista a relevância e abrangência do tema, havendo previsão de sua publicação ao longo do ano de 2018.

Ressalta-se que algumas práticas relacionadas ao tema já vêm sendo adotadas, como a publicação da Resolução nº 1063/2017, que dispõe sobre a Política de Gestão de Riscos do TRE-MG.

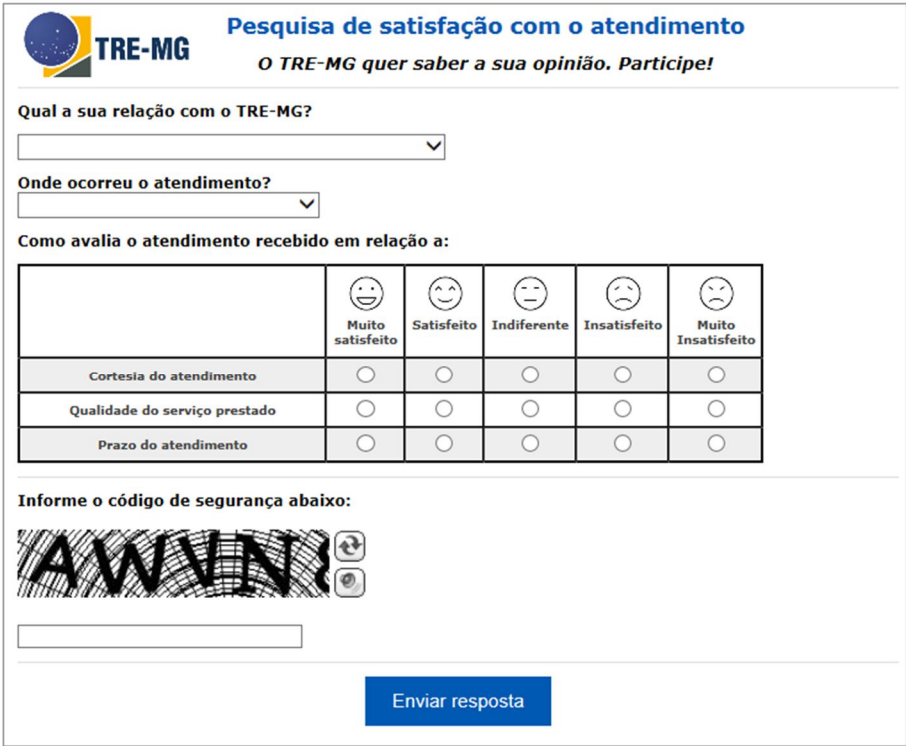
2.5. Meta Específica 3 / 2017: Atingir 80 % no grau de satisfação dos eleitores quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, através da instituição de mecanismo de aferição permanente

A estruturação dessa meta teve início a partir do Ofício-Circular nº 56 GAB-SPR, de 30 de março de 2017, em que o Presidente do TSE, Ministro Gilmar Mendes, determinou que todos os TREs, por meio de suas Ouvidorias, adotassem mecanismos para aferição da satisfação quanto os serviços prestados no atendimento ao eleitor. Em julho/2017, o TSE publicou o Glossário das Metas Específicas que delimitou o escopo para avaliação da satisfação.

Este indicador tem como objetivo avaliar a percepção dos eleitores quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral. Nesse caso, os eleitores são indagados quanto à cortesia no ato do atendimento, à qualidade dos serviços prestados e ao prazo do atendimento. Dessa forma, a meta é considerada cumprida caso o percentual de satisfação do eleitor seja maior ou igual a 80%.

Conforme informações da Ouvidoria TRE/MG, em setembro/2017, este Regional implantou a pesquisa de satisfação, inicialmente, nas Centrais de Atendimento ao Eleitor de Belo Horizonte, Betim, Contagem, Uberaba e Uberlândia para que os eleitores pudessem manifestar a sua satisfação quanto aos serviços prestados *in loco*. Em dezembro do mesmo ano, a pesquisa foi implementada em todos os cartórios por meio de formulários impressos.

Além disso, a pesquisa em questão também foi implementada no sítio eletrônico do TRE/MG (<http://www.tre-mg.jus.br/eleitor/pesquisa-de-satisfacao>), para que todos os usuários pudessem expressar a sua opinião relativa aos serviços prestados por este Tribunal.



Pesquisa de satisfação com o atendimento
O TRE-MG quer saber a sua opinião. Participe!

Qual a sua relação com o TRE-MG?

Onde ocorreu o atendimento?

Como avalia o atendimento recebido em relação a:

	 Muito satisfeito	 Satisfeito	 Indiferente	 Insatisfeito	 Muito Insatisfeito
Cortesia do atendimento	☐	☐	☐	☐	☐
Qualidade do serviço prestado	☐	☐	☐	☐	☐
Prazo do atendimento	☐	☐	☐	☐	☐

Informe o código de segurança abaixo:

Figura 12: Formulário da pesquisa de satisfação

Para cada pergunta do questionário, são contabilizadas as quantidades de respostas “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”, pois essas opções definem o quantitativo de eleitores que estão satisfeitos com os serviços prestados. Em 2017, 9.127 eleitores participaram da pesquisa. Desses, 98,38% (8.103 eleitores “Muito Satisfeitos” e 876 “Satisfeitos”) se sentem satisfeitos com a “Cortesia de atendimento”, 98,30% (8.078 eleitores “Muito Satisfeitos” e 894 “Satisfeitos”) com a “Qualidade do serviço prestado” e 97,12% (7.982 eleitores “Muito Satisfeitos” e 882 “Satisfeitos”) com o “Prazo de atendimento”.

Conforme a orientação do glossário das Metas Específicas da Justiça Eleitoral, o resultado geral de satisfação é medido pela seguinte fórmula, que expressa a nota média das avaliações:

$$\text{Satisfação} = \frac{\% \text{ Satisfação Cortesia} + \% \text{ Satisfação Qualidade} + \% \text{ Satisfação Prazo}}{\text{n}^{\circ} \text{ de perguntas da pesquisa de satisfação}}$$

A partir dessa fórmula, utilizando-se os percentuais acima mencionados, é possível obter-se o resultado para a satisfação geral dos eleitores:

$$\text{Satisfação} = \frac{98,38\% + 98,30\% + 97,12\%}{3} = 97,93\%$$

Portanto, conclui-se que a meta de 80% de satisfação foi superada pelo TRE/MG, uma vez que o resultado geral para a Meta Específica 3/2017 foi de 97,93%.

3. Conclusões

Conforme demonstrado neste documento, em uma avaliação geral, o TRE-MG cumpriu duas das quatro metas prioritárias estabelecidas para o ano de 2017, obtendo um percentual de alcance de 50,00%. Reforçamos, mais uma vez, que o não cumprimento da Meta Específica 2 não está sendo contabilizado, tendo em vista que somente a publicação de norma regulamentadora por parte do TSE poderia ensejar o cumprimento da meta.

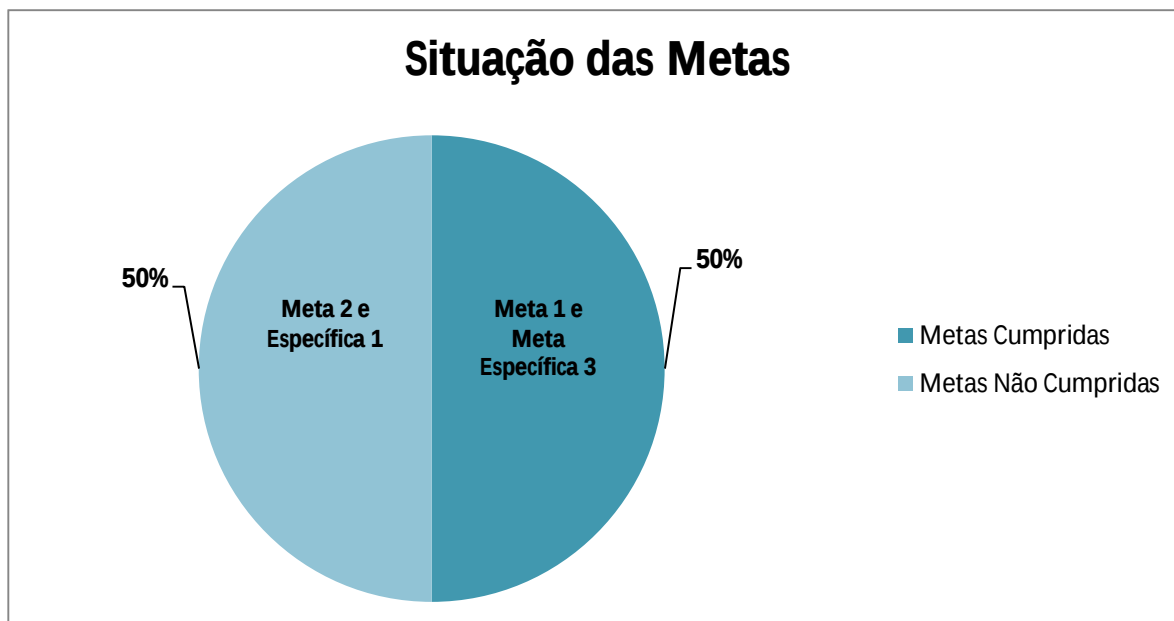


Figura 13: Situação das Metas 2017

Em relação à **Meta 1/2017**, cuja prescrição é “julgar quantidade maior de processos de conhecimento do que os distribuídos em 2017”, temos o seguinte resultado: foram julgados, no ano de 2017, **218,07%** da quantidade total de processos distribuídos nesse período. Portanto, a meta foi alcançada no último exercício.

No que tange à **Meta 2/2017**, cujo ordenamento era “julgar, até 31/12/2017, pelo menos 90% dos processos distribuídos até 31/12/2015 e não julgados até 31/12/2015 na Justiça Eleitoral”, o TRE-MG conseguiu julgar somente **76,72%** destes processos antigos, obtendo um percentual de cumprimento de **82,25%**.

Além disso, no que se refere à **Meta Específica 1/2017**, qual seja, ‘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’, este Tribunal alcançou o índice de **36,6%**. Com isso, a meta nesse ano não foi atingida. Neste caso, vale ressaltar que o trabalho de depuração para levantamento e análise dos dados estatísticos ainda está sendo realizado pelas áreas especialistas a fim de que os resultados possam refletir, com segurança, a realidade deste Regional.

Por fim, a **Meta Específica 3/2017** foi cumprida no ano de 2017. Com um percentual de satisfação dos eleitores de 97,93%, a meta de 80% no grau de satisfação dos eleitores quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral foi superada.

Cumprе destacar o valoroso trabalho desempenhado pela Corregedoria Regional Eleitoral, pela Secretaria Judiciária, Seção de Gestão de Processos Organizacionais e pela Ouvidoria TRE/MG, não só no volumoso levantamento de dados necessários para o cômputo das Metas, mas também na avaliação, com coerência e criticidade, dos números e resultados apurados.

Ressalta-se ainda a importância da continuidade na boa condução dos trabalhos dessas áreas especialistas, de forma que as análises minuciosas perdurem e continuem se desenvolvendo, permitindo a apresentação de dados e resultados cada vez mais fidedignos à realidade.