



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

RELATÓRIO

METAS NACIONAIS

2017

Resultados alcançados frente às metas anuais estabelecidas para o Poder Judiciário

Os 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.

O evento foi a consolidação do resultado de aberta e participativa deliberação dos representantes dos órgãos que compõem o Poder Judiciário brasileiro, por meio da rede de Governança Colaborativa. As metas nacionais de 2017 foram assumidas como passos importantes e indispensáveis à oferta de uma prestação jurisdicional efetiva, segura, célere e democrática.

Após aprovação final das metas, coube à Justiça Eleitoral, para o ano de 2017, o cumprimento de cinco metas, duas impostas a todos os segmentos do Poder Judiciário e três específicas para a Justiça Eleitoral, a saber:

I – Metas impostas a todos os segmentos do Poder Judiciário:

- **Meta 1:** Julgar quantidade maior de processos de conhecimento do que os distribuídos no ano corrente;
- **Meta 2:** Identificar e julgar, até 31/12/2017, pelo menos 90% dos processos distribuídos até 31/12/2015;

II – Metas específicas para a Justiça Eleitoral

- **Meta Específica 1:** identificar e julgar com prioridade as ações que possam importar em não diplomação ou perda do mandato eletivo, fixando 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, inclusive em anos eleitorais.

No TRE-AC, as metas 1 e 2 e a meta específica 1 são monitoradas pela Corregedoria Regional Eleitoral no 1º Grau de Jurisdição e no 2º Grau pela Secretaria Judiciária. A meta específica 2 ficou a cargo da Assessoria de Planejamento, enquanto a meta específica 3 sob a responsabilidade da Ouvidoria.

Na tabela abaixo descrevemos o desempenho atingido pelo TRE-AC no exercício de 2017:

Quadro resumo de cumprimento das metas no TRE-AC no 1º e 2º Graus:

Identificação	Meta 2017	Unidade Responsável	Alvo	Alcançado
Meta 1 (todos os segmentos do Judiciário)	Julgar quantidade maior de processos de conhecimento do que os distribuídos no ano corrente	*CRE – 1º grau *SEJUD - 2º grau	100%+1	141,37%
Meta 2 (todos os segmentos do Judiciário)	Identificar e julgar, até 31/12/2017, pelo menos 90% dos processos distribuídos até 31/12/2015.	CRE – 1º grau SEJUD - 2º grau	90%	101,27%
Meta Específica 1	Identificar e julgar com prioridade as ações que possam importar em não diplomação ou perda do mandato eletivo, fixando prazo máximo de julgamento, não podendo ultrapassar 12 meses em todas as instâncias.	CRE – 1º grau SEJUD - 2º grau	70%	25,71%
Meta Específica 2	Publicar, até 31/12/2017, norma regulamentadora do Sistema de Governança e Gestão para a Justiça Eleitoral.	Assessoria de Planejamento	Sim	Cumprida
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, inclusive em anos eleitorais.	Ouvidoria	80%	90,77%

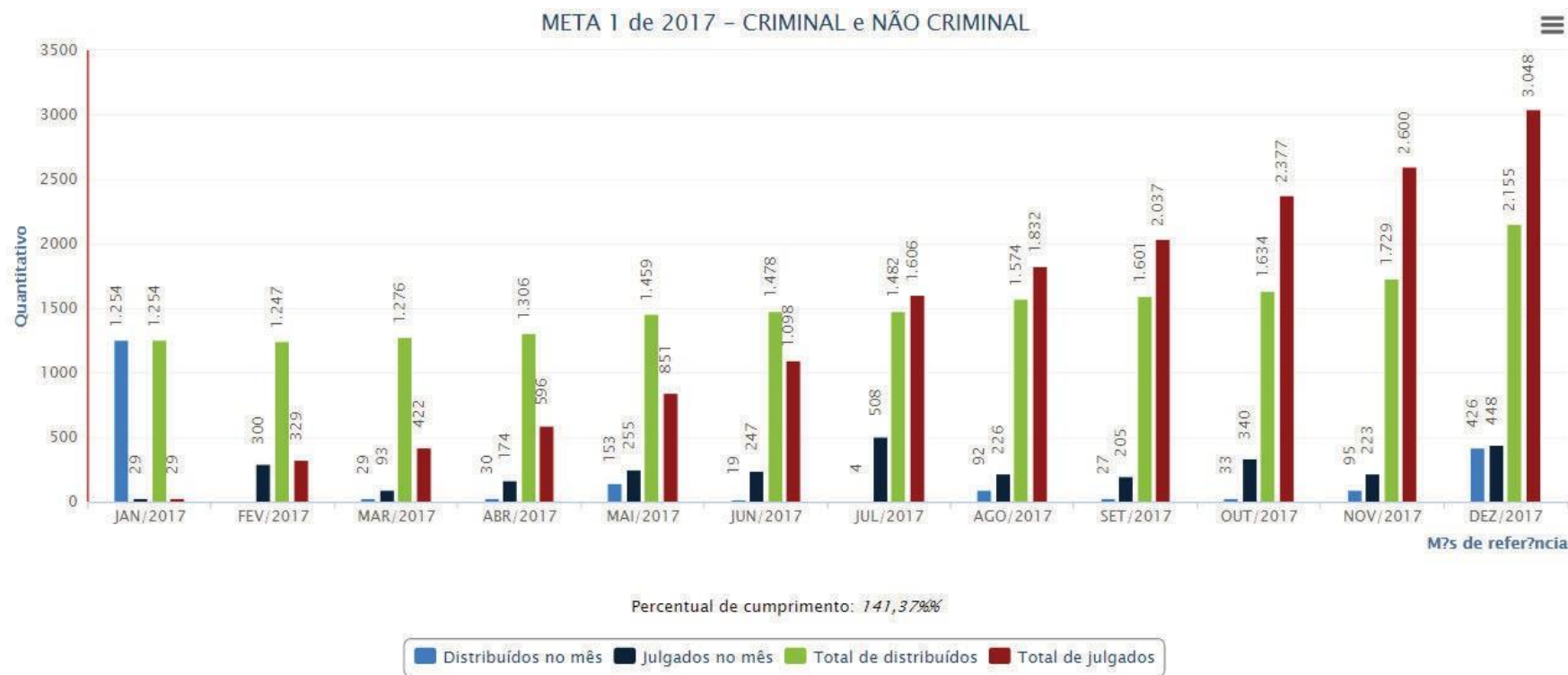
*CRE – Corregedoria Regional Eleitoral

*SEJUD – Secretaria Judiciária

Nota-se, pelo resultado apresentado na tabela acima, que o Tribunal Regional Eleitoral do Acre cumpriu quatro das cinco metas estabelecidas para 2017.

Na sequência, uma análise sucinta de cada uma das metas estabelecidas a esta Justiça Especializada:

Gráfico. Meta 1/2017

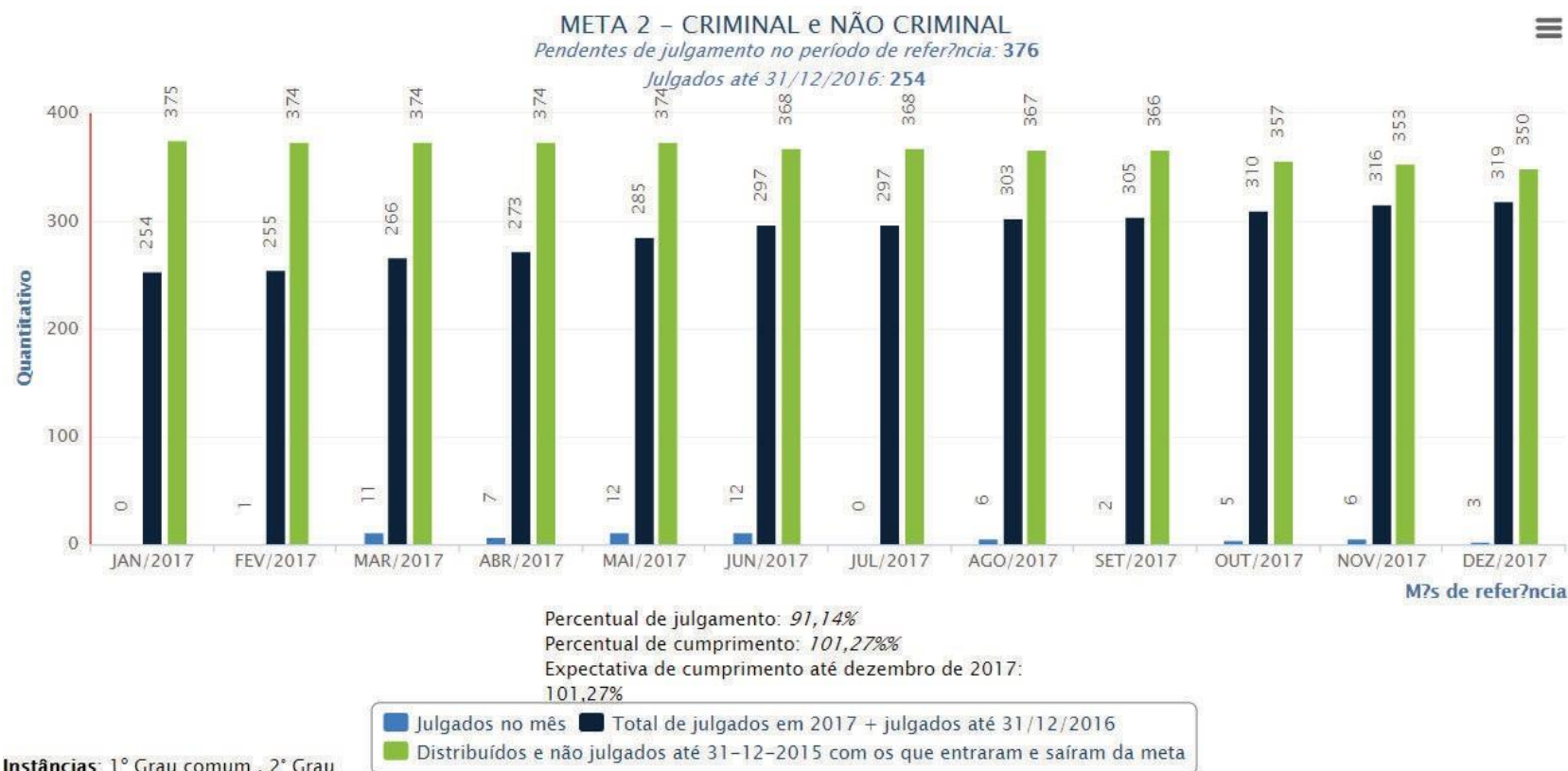


Instâncias: 1º Grau comum, 2º Grau

Período de referência: Em 2017

Nota-se, pela representação gráfica, o desempenho extraordinário do Tribunal nessa meta, o maior índice de cumprimento dos últimos anos (141,37%). Tal resultado, revela a rapidez com que a prestação jurisdicional aconteceu no âmbito do 1º e do 2º Graus de Jurisdição no exercício. Ademais, o acompanhamento na tramitação processual realizado por meio dos vários relatórios mensais, a identificação dos casos prioritários e o interesse pela resolução célere destes convergiram para o sucesso no resultado da meta.

Gráfico. Meta 2/2017



Instâncias: 1º Grau comum, 2º Grau

Período de referência: Até 31-12-2015

O gráfico aponta um reduzido estoque de processos antigos na Justiça Eleitoral Acreana. Do total de 350 processos existentes, 319 receberam o primeiro julgamento até o final do exercício, correspondendo a um percentual de cumprimento de 101,27% da meta. Assim como o ocorrido com a meta 1, o acompanhamento na tramitação processual realizado por meio dos vários relatórios mensais, a identificação dos casos prioritários e o interesse pela resolução célere destes convergiram para o sucesso no resultado almejado.

Meta Específica 1 – Identificar e julgar com prioridade as ações que possam importar em não diplomação ou perda do mandato eletivo, fixando prazo máximo de julgamento, não podendo ultrapassar 12 meses em todas as instâncias.

Tribunal	Perguntas	Resultados - 1º Quadrimestre	Resultados - 2º Quadrimestre		Resultados - 3º Quadrimestre		Resultado Final da Meta
			1º Grau	2º Grau	1º Grau	2º Grau	
Tribunal Regional do Acre	P1.1 - Número total de processos prioritários na instância: - Distribuídos: antes do período de referência. - Julgados: não julgados antes do período de referência.	Glossário em construção	31	4	31	3	34
	P1.2 - Número total de processos prioritários na instância: - Distribuídos: no período de referência. - Prazo para julgamento: dentro do período de referência.	Glossário em construção	1	1	1	0	1
	P1.3 - 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.	Glossário em construção	0	1	0	0	0
	P1.4 - Número total de processos prioritários apurados em P1, P2 e P3, julgados no período de referência, fora do prazo máximo estabelecido para a instância.	Glossário em construção	1	0	11	0	11
	P1.5 - 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.	Glossário em construção	12	4	12	3	15
	% Cumprimento da meta		59,38%	33,33%	28,13%	0,00%	25,71%

Diferentemente do exigido em 2016, que reclamava tão somente a identificação das ações que poderiam importar a não diplomação ou perda do mandato eletivo, no exercício de 2017 o CNJ alterou substancialmente o modo de medição dessa meta, estabelecendo que ela estaria cumprida se, no período de referência (2017), o percentual de cumprimento fosse igual a 70% por instância (1º e 2º Graus).

Importante frisar que, em recente levantamento nacional, apurou-se que nenhum dos Tribunais Regionais Eleitorais do país conseguiu o cumprimento da meta, na forma previamente estabelecida. Por isso, recentemente, na 1ª Reunião de Análise da Estratégia 2018 do TRE-AC, ocorrida em 30/01/2018, as unidades técnicas (Secretaria Judiciária no 2º Grau e Corregedoria Regional Eleitoral no 1º Grau), responsáveis pelo acompanhamento desse indicador, concluíram que a forma como foi definido o percentual de cumprimento da meta, impossibilita seu alcance, pois o prazo legal para o julgamento desse tipo de ação é superior aos prazos definidos pela meta atualmente (três meses para o 1º Grau, três meses para o 2º Grau e de seis meses para o Tribunal Superior Eleitoral, a partir da autuação). A medida a ser adotada pelo TRE-AC, inicialmente, foi sugerir a alteração do percentual de cumprimento da meta pelo CNJ, a fim de torna-la factível, uma vez que permanece como meta para 2018.

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

No âmbito do TRE-AC, essa meta estava atendida, pois, desde 2016 o Tribunal aprovou a Resolução TRE-AC nº 1.705/2016, que disciplina seu sistema de governança e gestão. No entanto, pautado no processo de melhoria contínua, essa Resolução passou recentemente por adequações, sobretudo para o regular alinhamento com a norma de governança aprovada pelo Tribunal Superior 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, inclusive em anos eleitorais.

O objetivo dessa meta é captar o grau de satisfação do cidadão-usuário sobre o atendimento prestado pelo Tribunal em suas unidades, presencialmente ou não. Para delimitar o escopo de medição, foram inicialmente consideradas, para cumprimento da meta, as avaliações do grau de satisfação nos serviços prestados em cartórios e ouvidorias apenas.

A Ouvidoria Eleitoral é a unidade responsável por monitorar a aplicação e consolidar os resultados da pesquisa.

A meta deve considerar: a *cortesia do atendente*, a *orientação prestada* e o *prazo de atendimento*, conforme a especificidade de cada serviço submetido à avaliação. Os resultados devem ser encaminhados para a Assessoria de Gestão Estratégica do Tribunal Superior Eleitoral por intermédio da Assessoria de Planejamento deste Tribunal.

Desta forma, em junho de 2017, foi iniciada a aplicação da pesquisa, por meio de formulário impresso distribuído nos locais de atendimento ao eleitor. O formulário contém os seguintes itens de avaliação: *solução do problema*, *atendimento*, *tempo de atendimento* e *instalações* (este último não é utilizado para o cálculo da meta). Foi necessário realizar ajuste semântico no questionário.

Para cada item, a avaliação é feita numa escala de cinco pontos, sendo as opções de resposta **ótimo**, **bom**, **regular**, **ruim** ou **péssimo**. Somente é aceita uma marcação por item em cada formulário. Será considerado satisfatório o serviço que for avaliado, na escala, como **ótimo** ou **bom**.

O formulário está disponível, inicialmente, na forma impressa, em todos os locais de atendimento ao público, na Capital e no interior do Estado, de modo acessível ao cidadão, que poderá, a seu critério, responder as perguntas nele inseridas e, oportunamente, na *internet*, no sítio do TRE.

O índice de satisfação é calculado dividindo-se o número de escolhas auferidas nas categorias “ótimo” e “bom”, pelo número total de questionários respondidos.

O resultado da avaliação é divulgado levando-se em consideração o quadrimestre anterior e ainda, o resultado anual, no início do exercício seguinte.

Os resultados obtidos podem ser apresentados da seguinte forma:

RESULTADO DO 2º QUADRIMESTRE (21 de junho a 31 de agosto de 2017)				
Pesquisas realizadas	1. Solução do problema*	2. Atendimento*	3. Tempo de atendimento*	Índice geral de satisfação
942	906	868	805	91,26%

*Respostas **ótimo** e **bom**

RESULTADO DO 3º QUADRIMESTRE (01 de setembro a 31 de dezembro de 2017)				
Pesquisas realizadas	1. Solução do problema*	2. Atendimento*	3. Tempo de atendimento*	Índice geral de satisfação
455	436	425	371	90,27%

*Respostas **ótimo** e **bom**

RESULTADO ANUAL (21 de junho a 31 de dezembro de 2017)				
Pesquisas realizadas	4. Solução do problema*	5. Atendimento*	6. Tempo de atendimento*	Índice geral de satisfação
1.397	1.342	1.293	1.176	90,77%

*Respostas **ótimo** e **bom**

Os resultados acima da meta de 80% denotam que os cidadãos-usuários têm considerado o atendimento prestado pelo TRE-AC como **satisfatório**.

Para o ano de 2018, haverá necessidade de atuar junto às unidades que não iniciaram ou que não deram continuidade à divulgação da pesquisa para que disponibilizem formulários e caixas de armazenamento. Também está prevista a viabilização da pesquisa e apuração dos resultados na forma eletrônica.