TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ

RESOLUÇÃO N.º 497

(9 DE JULHO DE 2012)

Dispõe sobre a revisão do Planejamento Estratégico para o período 2012-2014 no âmbito da Justiça Eleitoral do Ceará e dá outras providências.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ, no uso das atribuições conferidas pelo art. 16 de seu Regimento Interno, por sua composição plena,

CONSIDERANDO a necessidade de adequar o Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral do Ceará ao Planejamento Estratégico Nacional da Justiça Eleitoral para o período 2012-2014, conforme dispõe o art. 2º da Resolução TSE nº 23.371, de 14 de dezembro de 2011;

CONSIDERANDO a necessidade de promover a revisão de valores da Justiça Eleitoral do Ceará de modo a atualizá-los com a cultura organizacional, bem como alinhá-los à conduta assumida pelas instituições diretamente vinculadas – Poder Judiciário, Conselho Nacional de Justiça e Tribunal Superior Eleitoral;

CONSIDERANDO a manutenção de um processo participativo na condução do planejamento estratégico, envolvendo os gestores e servidores de todas as instâncias da Justiça Eleitoral do Ceará;

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída a revisão do Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral do Ceará (PEJE-CE) para o período 2012-2014, conforme o Anexo desta Resolução.

Art. 2º As unidades de trabalho da Justiça Eleitoral do Ceará deverão adequar suas ações ao Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral do Ceará, alinhando-as aos objetivos estratégicos, metas e indicadores do PEJE-CE.

Parágrafo único. As unidades poderão incluir em seus planejamentos metas e indicadores setoriais, de acordo com a especificidade do trabalho desenvolvido em cada unidade.

Art. 3º A Justiça Eleitoral do Ceará estabelecerá Plano de Metas contemplando todos os indicadores e objetivos estratégicos do PEJE-CE, mediante portaria do Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará.

Parágrafo único. Caberá à Assessoria de Planejamento, Estratégia e Gestão detalhar as fórmulas de aferição dos indicadores utilizados para a apuração das metas institucionais e setoriais, bem como o acompanhamento dos seus resultados (§ 3º do art. 4 da Res. TRE-CE nº 459, de 6.9.2011).

Art. 4º Alterações de alto impacto na Estratégia da Justiça Eleitoral do Ceará, como a criação, alteração ou exclusão de sua missão, visão e objetivos estratégicos, bem como a instituição de um novo planejamento deverão ser aprovadas pela Corte do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará.

Art. 5º Fica revogada a Resolução nº 394, de 10 de maio de 2010.

Art. 6º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Sala de Sessões do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, em Fortaleza, aos 9 de julho de 2012.

Des. Ademar Mendes Bezerra – PRESIDENTE; Desa. Maria Iracema Martins do Vale – VICE-PRESIDENTE; Dr. Raimundo Nonato Silva Santos – JUIZ; Dr. João Luís Nogueira Matias – JUIZ; Dr. Manoel Castelo Branco Camurça – JUIZ; Dr. Antônio Sales de Oliveira – JUIZ SUBSTITUTO; Dr. Márcio Andrade Torres - PROCURADOR REGIONAL ELEITORAL.

Publicada no DJE de 11.7.2012.

A Estratégia

da Justiça Eleitoral do Ceará

2012-2014

Fortaleza - CE

COMPOSIÇÃO DO PLENO

Des. Ademar Mendes Bezerra
PRESIDENTE

Desª. Maria Iracema Martins Do Vale
VICE-PRESIDENTE E CORREGEDORA

Dr. Francisco Luciano Lima Rodrigues
Dr. Raimundo Nonato Silva Santos
Dr. João Luis Nogueira Matias
Dr. Cid Marconi Gurgel de Souza
Dr. Manoel Castelo Branco Camurça
JUÍZES

Dr. Márcio Andrade Torres
PROCURADOR REGIONAL ELEITORAL

Dr. José Humberto Mota Cavalcanti
DIRETOR-GERAL

COMITÊ ESTRATÉGICO

José Humberto Mota Cavalcanti – Diretor-Geral e Presidente do Comitê
Agenor Studart Neto – Juiz Auxiliar da Presidência
Cléber de Castro Cruz – Juiz Auxiliar da Corregedoria Regional Eleitoral
Giancarlo Teixeira Priante – Assessor da Corregedoria Regional Eleitoral
Rodrigo Ribeiro Cavalcante – Assessor Jurídico da Presidência
José Eduardo Cantarino Gomes – Assessor de Imprensa e Com. Social
Roberta Martins de Castro – Assessora da Diretoria-Geral
Antônio Sales Rios Neto – Assessor de Planejamento, Estratégia e Gestão
Hugo Pereira Filho – Secretário de Controle Interno
Vládia Santos Teixeira – Secretária de Gestão de Pessoas
Raimundo Lúcio Gonzaga Wanderley – Secretário Judiciário
Iberê Comin Nunes – Secretário de Orçamento e Finanças
Carlos Antônio Sampaio de Melo – Secretário de Tecnologia da Informação
Benedito Sérgio Monte Silva Coelho – Secretário de Administração
Priscilla Aguiar C. de Siqueira – Coordenadora da Escola Judiciária Eleitoral
Representantes dos Cartórios Eleitorais

EQUIPE TÉCNICA

Antônio Sales Rios Neto
Eleonora Campos Dell'orto
Helena Maria Gurgel Maia
Luthiano Sande Lima Vasconcelos
Rivana Pinto de Azevedo
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO, ESTRATÉGIA E GESTÃO

Sumário

1. Introdução 5

2. Referencial Estratégico 7

3. Objetivos Estratégicos 9

4. Iniciativas Estratégicas 11

5. Mapa Estratégico 13

6. Perspectiva da Sociedade 14

7. Perspectiva dos Processos Internos 15

8. Perspectiva dos Recursos 16

9. Indicadores de Desempenho 17

10 Fichas Técnicas dos Indicadores 18

11. Plano de Metas 33

12. Glossário 35

1. Introdução

"Estratégia é a ciência e a arte de construir
o presente a partir do futuro desejado."
Ruy Mattos

A Justiça Eleitoral do Ceará aprovou o seu Planejamento Estratégico 2010-2014 por meio da Resolução nº 394, de 13 de maio de 2010. Na época, a equipe de direção resolveu seguir o alinhamento ao Planejamento Estratégico do Poder Judiciário, regulamentado pela Resolução nº 70 do Conselho Nacional de Justiça, de 18 de março de 2009, mantendo a Missão, a Visão de Futuro, os valores institucionais e os 16 (dezesseis) objetivos estratégicos da Justiça Eleitoral do Ceará estabelecidos no planejamento anterior (PE 2008-2012).

A partir de 2012, os Tribunais Eleitorais foram obrigados a adequar seus planejamentos estratégicos ao Planejamento Estratégico Nacional da Justiça Eleitoral, aprovado pelo TSE por meio da Resolução TSE nº 23.371, de 14 de dezembro de 2011. Com esse alinhamento estratégico, todos os Regionais devem adotar uma missão comum, que é "Garantir a legitimidade do processo eleitoral", 6 objetivos estratégicos e 16 indicadores de resultado obrigatórios.

Diante da necessidade de promover essa adequação, o Comitê Estratégico deliberou pela revisão geral do planejamento estratégico em vigor, incluindo-se a atualização dos valores da Justiça Eleitoral do Ceará. Desse modo, visando aperfeiçoar sua atuação estratégica no período 2012-2014, a Justiça Eleitoral do Ceará incorporou em seu planejamento estratégico as diretrizes estratégicas estabelecidas pelo TSE e efetuou outros ajustes necessários, sempre baseando-se na metodologia do Balanced Scorecard – BSC, os quais estão representados em seu mapa estratégico.

Ressalte-se que referida atualização de valores deu-se em três etapas:

1- Pesquisa de valores assumidos pelas instituições do Poder Judiciário no Brasil, promovido pela Assessoria de Planejamento, Estratégia e Gestão, para fins de elaboração de formulário de pesquisa de revisão de valores na Justiça Eleitoral do Ceará;

2- Votação de valores com participação dos Membros do Pleno, Diretor-Geral, Juízes auxiliares da Presidência e Corregedoria, Secretários, Coordenadores e Assessores-chefe, mediante uso do referido formulário de pesquisa contendo um rol de 20 valores institucionais;

3- Os 11 valores mais votados na pesquisa aplicada foram submetidos à votação aberta na intranet a todos os servidores da Justiça Eleitoral do Ceará para escolha de 5 valores institucionais, a serem assumidos pela instituição no Planejamento Estratégico 2012-2014.

Dessa forma, o presente planejamento, é fruto de análises e avaliações promovidas pelo Comitê Estratégico visando um melhor direcionamento dos recursos institucionais para o cumprimento da missão da Justiça Eleitoral do Ceará.

Portanto, caberá a cada gestor dos níveis estratégico, tático e operacional promover as adaptações necessárias em seus planos de ação, de modo a alinhá-los a este planejamento estratégico assumido para o período 2012-2014.

Assim, apresenta-se, a seguir, a ESTRATÉGIA da Justiça Eleitoral do Ceará – o caminho por meio do qual esta instituição pretende assumir a construção de seu próprio futuro, criar possibilidades de êxito na realização de seus desejos e alcançar a satisfação de seus clientes.

2. Referencial Estratégico

JUSTIÇA ELEITORAL DO CEARÁ

Negócio **(O que fazemos?)**

Administração do processo eleitoral no estado do Ceará.

Missão **(Para que existimos?)**

Garantir a legitimidade do processo eleitoral.

Visão 2014 **(O que queremos?)**

Ser modelo de excelência na gestão do processo eleitoral e na educação política da sociedade.

Estratégias **(Como chegaremos lá?)**

Fortalecer a atuação jurisdicional da Justiça Eleitoral do Ceará
Modernizar a estrutura, os processos de trabalho e a gestão
Aperfeiçoar a realização das eleições
Promover a cidadania e a responsabilidade socioambiental

Valores Institucionais

(Princípios norteadores)

Ética

Agir com integridade, moralidade, coerência, honestidade e probidade para a preservação dos interesses institucionais e dos princípios que regem a Administração Pública.

Valorização de pessoas

Reconhecer a valorização das pessoas como essencial para o desenvolvimento da sociedade; prover formação dos servidores independentemente do local, posição ou cargo; agir com os clientes e servidores com solidariedade, respeito, humildade, urbanidade, disponibilidade, atenção, eqüidade de oportunidades e fidelidade aos compromissos assumidos.

Transparência

Informar, interna e externamente, sobre decisões políticas, dados e resultados institucionais e procedimentos, de forma aberta, clara e em tempo oportuno, observadas as restrições de ordem legal ou de caráter estratégico, permitindo um amplo controle social.

Justiça

Pautar-se estritamente por princípios de justiça, pela verdade e pela lei, com integridade, equidade, impessoalidade e imparcialidade.

Cidadania

Priorizar o compromisso com o direito do cidadão aos serviços prestados pela Instituição e à informação clara, correta e isenta, de modo a contribuir para uma sociedade mais justa, harmônica e ambientalmente equilibrada.

Política da Qualidade

Resolução TRE-CE nº 482, de 5.3.2012

"Planejar, instruir, realizar e apurar as eleições com transparência, rapidez e segurança. Prestar a jurisdição com devotamento, abertura democrática, celeridade e competência. Promover a melhoria contínua dos processos e serviços, fortalecendo a democracia no país".

3. Objetivos Estratégicos

OE1 - Prestar serviços de excelência
Aperfeiçoar a prestação dos serviços ofertados ao cidadão, oferecendo um alto padrão de qualidade, prestando os esclarecimentos necessários a todos, atendendo à satisfação das necessidades dos clientes e buscando a solução efetiva das suas demandas.

OE2 - Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos
Garantir a agilidade na tramitação dos processos judiciais e administrativos a fim de assegurar a razoável duração do processo.

OE3 - Aprimorar o processo eleitoral
Garantir o aprimoramento contínuo do processo eleitoral, bem como o aperfeiçoamento do planejamento integrado de eleições, com o objetivo de realizar eleições com qualidade, celeridade e segurança.

OE4 - Buscar a excelência na gestão de custos operacionais
Garantir a economicidade dos recursos por meio da racionalização dos processos de trabalho e da aquisição e utilização de todos os materiais, bens e serviços, bem como da melhor alocação dos recursos humanos necessários à prestação jurisdicional e às atividades administrativas.
Os custos operacionais envolvem: gastos com telefonia, energia elétrica, água, combustíveis, serviços de limpeza e segurança e material de consumo.

OE5 - Fomentar a interação e a troca de experiências entre instituições
Fortalecer a integração da Justiça Eleitoral do Ceará por meio da troca de experiências e desenvolvimento de parcerias com outras instituições, compartilhando conhecimento, práticas, estruturas e soluções jurídicas e administrativas.

OE6 - Aprimorar a comunicação com públicos externos
Aprimorar a comunicação com o público externo, com linguagem clara e acessível, disponibilizando, com transparência, informações sobre o papel, as ações e as iniciativas da Justiça Eleitoral do Ceará, o andamento processual, os atos judiciais e administrativos, os dados orçamentários e o desempenho operacional.

OE7 - Promover a cidadania
Promover o desenvolvimento e a inclusão social, por meio de ações que contribuam para o fortalecimento da educação política e da consciência dos direitos, deveres e valores do cidadão.

OE8 - Melhorar a relação com o meio ambiente
Promover ações no sentido de preservar os recursos naturais, conscientizar magistrados e servidores quanto à preservação do meio ambiente e reduzir o impacto ambiental das atividades da Justiça Eleitoral do Ceará.

OE9 - Desenvolver competências necessárias às atividades institucionais
Garantir que os servidores possuam conhecimento, habilidades e atitudes essenciais para o alcance dos objetivos estratégicos.

OE10 - Motivar e comprometer magistrados e servidores com a execução da Estratégia
Elevar o nível de comprometimento, motivação e identificação institucional dos magistrados e servidores para viabilizar a execução da Estratégia.

OE11 - Garantir a infraestrutura apropriada às atividades institucionais
Prover os recursos materiais (instalações, mobiliários e equipamentos) que permitam o bom desempenho das unidades da Justiça Eleitoral do Ceará, garantindo aos magistrados e servidores condições de trabalho com saúde e segurança, além da proteção e manutenção dos bens materiais.

OE12 - Garantir a infraestrutura de tecnologia da informação
Estruturar a tecnologia da informação e o seu gerenciamento de forma a garantir o desenvolvimento, aperfeiçoamento e a disponibilidade dos equipamentos e sistemas essenciais à execução da Estratégia.

OE13 - Assegurar recursos orçamentários necessários à execução da Estratégia
Gerenciar o orçamento de forma integrada, visando assegurar e gerir recursos que viabilizem as ações e metas necessárias à execução da Estratégia.

4. Iniciativas Estratégicas

Fortalecer a atuação jurisdicional da Justiça Eleitoral do Ceará

1- Criação de Núcleo de Cooperação Judiciária e a figura do Juiz de Cooperação para integrar a Justiça Eleitoral do Ceará à Rede Nacional de Cooperação Judiciária (OE2 e OE6);

2- Implantação do Processo Judicial Eletrônico – PJE, sob coordenação do Tribunal Superior Eleitoral(OE1);

3- Cumprimento integral das metas estabelecidas pelo Programa de Metas do Poder Judiciário(OE2);

Modernizar a estrutura, os processos de trabalho e a gestão

1. Implantação de novo modelo de gestão, estabelecendo três âmbitos de atuação administrativa (Resolução TRE-CE nº 459, de 6.9.2011 (OE3):

- Comitê Estratégico – deliberativo
- Grupos de Trabalho – propositivos
- Equipes de Projeto – operacionais

2- Realização de "Direcionamento Estratégico" para definir a agenda estratégica da Justiça Eleitoral do Ceará, promovido a cada biênio: 2011-2013 e 2013-2015 (OE3);

3- Adoção sistemática das Reuniões de Análise Estratégica para acompanhamento da gestão estratégica na Justiça Eleitoral do Ceará (OE3, OE4 e OE13);

4- Adoção de plano de metas plurianual, integrando o conjunto de indicadores de desempenho institucional com a Estratégia da Justiça Eleitoral do Ceará (OE10);

5- Implantação de Sistema de Gestão por Competência nas unidades de trabalho da Justiça Eleitoral do Ceará (OE9 e OE10);

6- Criação do Escritório Corporativo de Projetos para gerenciar o portfólio de projetos corporativos, buscando convergência com os objetivos delineados no planejamento estratégico (OE3 e OE4);

7- Criação do Escritório de Processos Organizacionais para gerenciar a arquitetura de processos organizacionais da Justiça Eleitoral do Ceará, mediante a identificação, análise, melhoria, registro e publicação dos processos de trabalho (OE1 e OE3);

8- Criação do Escritório de Gestão da Qualidade para atuar na elaboração e no desenvolvimento de estratégias para a execução da Política da Qualidade da Justiça Eleitoral do Ceará – Resolução TRE-CE nº 482, de 5.3.2012 (OE1 e OE5);

9- Elaboração do Manual de Organização da Justiça Eleitoral do Ceará com vista à racionalização dos processos de trabalho e da estrutura organizacional (OE3);

10- Fomento de programas institucionais visando promover ações de forma coordenada e articulada para a consecução de objetivos convergentes da Justiça Eleitoral do Ceará (OE1 e OE3);

11- Construção dos fóruns eleitorais de Crateús, Crato, Caucaia, Ibiapina, e Tauá, e início da construção da nova sede do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (OE1 e OE11);

Aperfeiçoar a realização das eleições

1- Implantação do planejamento integrado para as Eleições, de modo a permitir um acompanhamento mais integrado das atividades de eleição e proporcionar ao Comitê Estratégico um melhor gerenciamento das informações relacionadas à realização dos pleitos (OE3, OE4, OE11, OE12 e OE13);

2- Implementação de medidas para a remoção de barreiras físicas, arquitetônicas, de comunicação e atitudinais para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, na sede do TRE-CE, cartórios eleitorais e locais de votação do Estado do Ceará (OE1 e OE7);

3- Realização do cadastramento biométrico de 20% do eleitorado cearense, permitindo a identificação desses eleitores por meio de suas impressões digitais (OE1 e OE3);

Promover a cidadania e a responsabilidade socioambiental

1- Realização de alistamento eleitoral para minorias étnicas, presos provisórios, adolescentes de 16 e 17 anos, pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida e comunidades carentes e de baixa renda (OE7);

2- Ações coordenadas pela Escola Judiciária Eleitoral para promoção da educação e da participação política da sociedade (OE7);

3- Ações permanentes para fomentar a responsabilidade socioambiental dos magistrados, dos servidores e dos eleitores em geral (OE8).

5. Mapa Estratégico

6. Perspectiva da Sociedade

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES DE DESEMPENHO
Prestar serviços de excelência	➢ Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria ➢ Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria ➢ Índice de acesso à Justiça ➢ Grau de satisfação de clientes ➢ Zonas inspecionadas ou correcionadas ➢ Número de entidades contempladas com empréstimo de UE ➢ Índice de conteúdo adequado para pessoas com deficiência no sítio eletrônico do TRE-CE ➢ Índice de eficácia das contratações

7. Perspectiva dos Processos Internos

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES DE DESEMPENHO
Garantir agilidade nos trâmites judiciais e administrativos	➢ Índice de celeridade de julgamento ➢ Índice de agilidade na publicação dos acórdãos ➢ Índice de celeridade de distribuição de processos com tutela de urgência ➢ Índice de agilidade na publicação de decisões e despachos ➢ Índice de agilidade na tramitação dos processos de aquisição de bens e serviços ➢ Taxa de congestionamento - 1º grau ➢ Taxa de congestionamento - 2º grau
Aprimorar o processo eleitoral	➢ Índice de urnas eletrônicas substituídas ➢ Percentual de eleitores com cadastro biométrico ➢ Índice de execução do Planejamento Integrado de Eleições ➢ Percentual de implementação de ações resultantes das avaliações das eleições
Buscar a excelência na gestão de custos operacionais	➢ Índice de economicidade de custeio (IEC) ➢ Índice de execução das ações de fiscalização (IEAF) ➢ Número de documentos classificados
Fomentar a interação e a troca de experiências entre instituições	➢ Índice de acompanhamento do ordenamento administrativo ➢ Índice de parcerias com resultados concretos
Aprimorar a comunicação com públicos externos	➢ Inserções institucionais na mídia ➢ Índice de disponibilização da íntegra das decisões proferidas na Internet ➢ Eleitores atendidos pelo Disque Eleições
Promover a cidadania	➢ Participações de alunos no projeto JE nas escolas ➢ Participações nas Campanhas de Alistamento Eleitoral nas Escolas ➢ Participações de professores no projeto Justiça Eleitoral nas escolas ➢ Índice de locais de votação adequados para pessoas com deficiência
Melhorar a relação com o meio ambiente	➢ Ações de preservação ambiental

8. Perspectiva dos Recursos

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES DE DESEMPENHO
Desenvolver competências necessárias às atividades institucionais	➢ Índice de aderência ao PACD ➢ Índice de execução do PACD ➢ Índice de adequação às competências organizacionais
Motivar e comprometer magistrados e servidores com a execução da Estratégia	➢ Índice de alcance das metas ➢ Índice do clima organizacional ➢ Índice de novas ações de Qualidade de Vida no Trabalho
Garantir infraestrutura apropriada às atividades institucionais	➢ Índice de instalações físicas adequadas a pessoas com deficiência ➢ Índice de adequação das instalações físicas
Garantir a infraestrutura de tecnologia da informação	➢ Índice de atualização de equipamentos servidores ➢ Disponibilidade da rede de comunicação de dados de interligação das ZE's ➢ Índice de atualização de estações de trabalho ➢ Índice de disponibilidade de serviços essenciais de TI
Assegurar recursos orçamentários necessários à execução da Estratégia	➢ Índice de aderência orçamentária ➢ Índice de execução orçamentária ➢ Índice de disponibilização do orçamento estratégico ➢ Índice de execução do orçamento estratégico

9. Indicadores de Desempenho

A Justiça Eleitoral do Ceará compreende o conjunto de organizações integradas pelo Tribunal Regional Eleitoral do Ceará e pelos 123 cartórios eleitorais que, sob o aspecto da gestão estratégica, encontra-se atualmente em um estágio muito prematuro de desenvolvimento gerencial. Foi somente a partir de 2007 que o TRE-CE iniciou um processo de aprendizagem organizacional, buscando favorecer a criação de uma cultura de planejamento e gestão por meio da sucessiva implantação de planejamentos estratégicos plurianuais, principalmente impulsionado pelas recomendações normativas emanadas do Conselho Nacional de Justiça, as quais passaram a exigir a adoção de novas práticas administrativas direcionadas para a gestão estratégica.

No Planejamento Estratégico 2010-2014, aprovado pela Resolução TRE-CE nº 394, de 10 de maio de 2010, foram consolidados a missão, visão, atributos de valor e objetivos estratégicos da Justiça Eleitoral do Ceará.

Entretanto, somente no ano de 2011, o TRE-CE conseguiu implantar indicadores de desempenho institucional e metas anuais vinculados aos seus 16 (dezesseis) objetivos estratégicos. Para alcance dessas metas, os gestores das unidades de trabalho de nível de assessoria, secretaria e coordenadoria estabeleceram e implementaram várias ações estratégicas. Conforme Relatório de Resultado das Ações Estratégicas 2011, o percentual de metas cumpridas em 2011 foi de 84%, superando o índice de 60% de cumprimento de metas previsto no plano de ação 2011 da Justiça Eleitoral do Ceará.

Com esta revisão do seu planejamento estratégico, a Justiça Eleitoral do Ceará passa a incorporar os indicadores obrigatórios definidos no Planejamento Estratégico Nacional 2012-2014 da Justiça Eleitoral (Resolução TSE nº 23.371, de 14.12.2011), além de estabelecer ajustes e uma integração dos indicadores existentes, resultando num conjunto de 48 indicadores de desempenho institucional a serem acompanhados no período 2012-2014, conforme fichas técnicas apresentadas a seguir.

10. Fichas Técnicas dos Indicadores

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Prestar serviços de excelência

Indicador **Grau de Satisfação dos Clientes**
Descrição Mede a satisfação dos clientes quanto ao atendimento prestado pela Justiça Eleitoral do Ceará nos pontos de atendimento ao público (Secretarias Judiciárias, Cartórios Eleitorais e postos descentralizados de atendimento).
Meta Obter, no mínimo, 70%, 80% e 90% de avaliações com conceito "bom" e "ótimo"nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador O indicador pretende avaliar a satisfação dos clientes da Justiça Eleitoral quanto ao atendimento recebido. É medido pela Corregedoria Regional Eleitoral com apoio da Secretaria de Tecnologia da Informação.

Indicador **Zonas inspecionadas ou correcionadas**
Descrição Mede o percentual de inspeções ou correições extraordinárias realizadas durante ano não eleitoral.
Meta Inspecionar ou correcionar o número correspondente à 56% do número de Zonas Eleitorais do Estado do Ceará até o ano de 2014, atingindo 28% em 2012, 48% em 2013 e 56% em 2014.
Esclarecimento sobre o indicador A inspeção e a correição extraordinária em zonas eleitorais são atividades-fim da Corregedoria Regional Eleitoral e devem ser realizadas em ano em que não acontecem eleições, sempre objetivando o saneamento de irregularidades e a orientação das normas corretas a serem aplicadas no serviço cartorário.

Indicador **Índice de acesso à Justiça**
Descrição Mede o percentual de municípios atendidos pela Justiça Eleitoral (seja por meio de estrutura física, justiça itinerante ou peticionamento eletrônico).
Meta Atender pelo menos 50% dos municípios, a cada ano, até 2014.
Esclarecimento sobre o indicador O indicador visa avaliar o percentual de municípios atendidos pela Justiça Eleitoral. Os locais onde a justiça eleitoral chega de alguma forma, seja ela por justiça itinerante, peticionamento eletrônico ou estrutura física. O indicador considera apenas ações realizadas fora dos Cartórios Eleitorais e da sede do TRE/CE.

Indicador **Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria**
Descrição Mede o percentual de contatos dirigidos à ORE que receberam resposta
Meta Responder a 100% dos contatos recebidos pela ORE até 2014, sendo 70% em 2012 e 80% em 2013.
Esclarecimento sobre o indicador Total de Contatos que Receberam Resposta (TCRR) dividido pelo Total de Contatos Recebidos (TCR), multiplicado por cem.

Indicador **Número de entidades contempladas com empréstimo de UE**
Descrição Mede a quantidade de entidades contempladas com a utilização de urnas eletrônicas em eleições não oficiais.
Meta Ampliar, no mínimo, em 25%, 10% e 5% a quantidade de entidades contempladas com a utilização de urnas eletrônicas em eleições não oficiais, nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador O percentual será obtido através do Anexo Eleições Não Oficiais Realizadas, integrante do Manual de Procedimentos de Eleições Não Oficiais.

Indicador **Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria**
Descrição Mede o tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada solicitação dirigida à Ouvidoria e o envio de sua resposta
Meta Responder aos contatos recebidos pela Ouvidoria em tempo médio inferior a 6 (seis) dias úteis até 2014, sendo de 10 (dez) dias úteis em 2012 e 8 (oito) dias úteis em 2013.
Esclarecimento sobre o indicador Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada contato (Σdias) dividido pelo Número de Contatos Respondidos no Período analisado (NCRP)

Indicador **Índice de conteúdo adequado para pessoas com deficiência no sítio eletrônico do TRE-CE**
Descrição Mede o percentual de conteúdo nos sítios eletrônicos dos órgãos da Justiça Eleitoral adaptados para pessoas com deficiência para garantir o acesso de pessoas com deficiência às informações prestadas pela Justiça Eleitoral.
Meta Obter, no mínimo, 25%, 30% e 45% das páginas aderentes aos padrões de acessibilidade adotados pelo TSE, considerando os 10 serviços mais acessados, em 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador O índice objetiva Garantir e estimular a plena participação das pessoas com deficiência aos serviços e às informações prestados pela Justiça Eleitoral.

Indicador **Índice de Eficácia das Contratações**
Descrição Mede a quantidade de bens e serviços licitados, porém não adquiridos e contratados (itens desertos e frustrados)
Meta Formar base histórica em 2012 e a partir de 2013 diminuir a cada ano 5% dos itens
Esclarecimento sobre o indicador Os itens desertos ou frustrados no certame serão anotados em planilha após a conclusão de cada certame.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos

Indicador **Índice de celeridade de julgamento**
Descrição Mede o percentual de processos judiciais julgados, em relação ao total de processos de conhecimento distribuídos mais parcela do estoque
Meta Julgar 100% de processos de conhecimento distribuídos e, no mínimo, mais 1, nos anos de 2011 até 2014.
Esclarecimento sobre o indicador Este indicador corresponde à Meta 3/2011 do CNJ (Julgar quantidade igual a de processos de conhecimento distribuídos anualmente e parcela do estoque, com acompanhamento mensal). A meta foi proposta pelo CNJ para 2011, sem prejuízo das metas dos anos anteriores. Indica a celeridade no julgamento da Justiça Eleitoral do Ceará. Os dados serão extraídos do SADP, por meio de relatórios específicos elaborados pela Seção de Banco de Dados.

Indicador **Índice de agilidade na publicação de decisões e despachos**
Descrição Mede o percentual de decisões monocráticas e despachos de admissibilidade publicados dentro do prazo de 10 dias corridos após o registro da decisão ou despacho no SADP
Meta Publicar, no mínimo, 80%, 90% e 100% das decisões monocráticas e despachos de admissibilidade publicados em até 10 dias nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador Este indicador visa aferir a celeridade no trâmite processual ocorrido entre o registro das decisões monocráticas e despachos de admissibilidade dos recursos especiais e a respectiva publicação. O prazo de 10 dias é corrido, contando-se do dia útil seguinte ao registro da decisão ou despacho no SADP. Para efeito deste indicador, considera-se a data de disponibilização em diário da justiça eletrônico como a data de publicação.

Indicador
Índice de agilidade na publicação dos acórdãos
Descrição
Mede o percentual de acórdãos publicados dentro do prazo de 10 dias corridos após a sessão de julgamento
Meta
Publicar 70%, 80% e 90% dos acórdãos dentro do prazo padrão nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador
Este indicador está relacionado à Meta 4 de 2010 do CNJ, que estabelece que todos os acórdãos deverão ser lavrados e publicados em até 10 dias da sessão de julgamento. O prazo de 10 dias é corrido, contando-se do dia útil seguinte ao da sessão de julgamento. Para efeito deste indicador, considera-se a data de disponibilização em diário da justiça eletrônico como data de publicação.

Indicador
Taxa de Congestionamento – 1° Grau
Descrição
Mede a relação entre os processos judiciais baixados, os casos novos e os pendentes de julgamento
Meta
Reduzir a taxa de congestionamento para 0,85 em 2012, 0,80 em 2013 e 0,75 em 2014.
Esclarecimento sobre o indicador
Este Indicador serve para verificar a capacidade do TRE/CE em atender à demanda de processos judiciais. Consideram-se baixados: Processos remetidos para outros órgãos judiciais competentes, desde que vinculados a tribunais diferentes; Processos remetidos para instância superior; Processos arquivados definitivamente; Processos suspensos/sobrestados; e Processos apensados, desde que não continuem tramitando. Os processos suspensos/sobrestados quando voltarem a tramitar passarão a ser computados como casos novos; Não se constituem por baixas as remessas para cumprimento de diligências e as entregas para carga/vista; Havendo mais de um movimento de baixa no mesmo processo, apenas o primeiro deve ser considerado; Havendo a remessa de um processo de um Juízo Eleitoral de 1º grau para outro, tal processo não será considerado baixado para o Juízo que o remeter, nem como caso novo para o Juízo que o receber. Nessa circunstância, ele só será considerado como baixado no Juízo que o recebeu quando se enquadrar numa das hipóteses da observação acima; Com relação aos processos de prestação de contas, só devem ser contabilizadas aquelas relativas a partidos (ordinárias) e candidatos eleitos. As prestações de contas de candidatos não eleitos não deverão ser contabilizadas no cômputo de processos ingressados no período base, devendo, contudo, ser computadas no período imediatamente posterior; e Para todas as variáveis, devem ser consideradas as seguintes classes processuais: Ação Cautelar; Ação de Impugnação de Mandato Eletivo; Ação de Investigação Judicial Eleitoral; Ação Penal; Apuração de Eleição; Embargos à Execução; Exceção; Habeas Corpus; Habeas Data; Mandado de Segurança; Petição de natureza judicial; Prestação de Contas; Registro de Candidaturas; e Representação.

Indicador
Taxa de Congestionamento – 2° Grau
Descrição
Mede a relação entre os processos judiciais baixados, os casos novos e os pendentes de julgamento
Meta
Reduzir a taxa de congestionamento para 0,85 em 2012, 0,80 em 2013 e 0,75 em 2014.
Esclarecimento sobre o indicador
Os mesmo do indicador "Taxa de Congestionamento – 2° Grau"

Indicador **Índice de celeridade de distribuição de processos com tutela de urgência**
Descrição Mede o tempo médio entre a saída de expediente, que exige tutela de urgência, da Seção de Protocolo até a saída da SEADI, quando já estiver devidamente autuado e distribuído.
Meta Distribuir os processos em até 32, 28 e 24 horas nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador Os dados serão extraídos do SADP, por meio de relatórios específicos elaborados pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

Indicador **Índice de agilidade na tramitação dos processos de aquisição de bens e serviços**
Descrição Mede o percentual de processos de aquisição de bens e serviços finalizados no tempo padrão, considerado o tempo decorrido entre a protocolização do pedido e o empenho da despesa correspondente.
Meta Finalizar 85%, 90% e 95% dos processos de aquisição de bens e serviços no tempo padrão em 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador Para prazo padrão, considerar: 120 dias úteis para concurso e concorrências dos tipos empreitada, integral, técnicas ou técnica e preço; 105 dias úteis para demais concorrências e tomadas de preço dos tipos técnica e técnica e preço; 60 dias úteis para demais tomadas de preço; 60 dias úteis para convite e pregão; e 15 dias úteis para dispensa, inclusive pelo valor, e inexigibilidade. No decorrer do procedimento licitatório, sempre que for impetrado pedido de esclarecimento, recurso, impugnação ou outro ato de natureza similar, acrescer à contagem dos prazos: 20 dias úteis para concorrência e concurso; 15 dias úteis para tomada de preço; 10 dias úteis para carta convite e pregão; e 05 dias úteis para dispensa e inexigibilidade.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Aprimorar o processo eleitoral

Indicador **Percentual de Eleitores com cadastro biométrico**
Descrição Mede a quantidade de eleitores recadastrados com coleta de fotos e digitais em relação ao total do eleitorado cearense.
Meta Recadastrar 2% do eleitorado cearense até 2012 e 20% até 2014. (Índice sujeito a alteração tendo em vista que a proposta de governança do programa de biometria da Justiça Eleitoral, coordenado pelo TSE, encontra-se em fase de estudo.)
Esclarecimento sobre o indicador Os dados serão coletados a partir do Sistema de Cadastro Nacional, pela COACE/PRODU. Indicador do TSE.

Indicador **Índice de urnas eletrônicas substituídas**
Descrição Mede a quantidade de urnas substituídas no dia do 1º turno das eleições.
Meta Obter um percentual de substituição de urnas abaixo de 0,5% a cada eleição, em 2012 e 2014.
Esclarecimento sobre o indicador A medição visa atestar a qualidade dos procedimentos de conservação das urnas eletrônicas, bem como o nível de capacitação das equipes dos cartórios eleitorais responsáveis pelo suporte às seções eleitorais. Indicador do TSE.

Indicador **Índice de execução do Planejamento Integrado de Eleições**
Descrição Mede o percentual de atividades de eleição executadas dentro do prazo planejado.
Meta Obter, no mínimo, 80% das atividades de eleição executadas conforme prazos finais estabelecidos no Planejamento Integrado de Eleições, a cada eleição, em 2012 e 2014.
Esclarecimento sobre o indicador O percentual será obtido através do acompanhamento da planilha "Cronograma de Atividades", anexo ao Planejamento das Eleições 2012.

Indicador **Percentual de implementação de planos de ação/projetos resultantes das avaliações das eleições**
Descrição Mede a realização de melhorias no processo eleitoral.
Meta Obter, no mínimo, 80% de planos de ação/projetos implementados no ano de 2013
Esclarecimento sobre o indicador O percentual visa garantir que as oportunidades de melhorias observadas nas avaliações de cada eleição sejam efetivamente alcançadas..

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Buscar a excelência na gestão de custos operacionais

Indicador **Número de documentos classificados**
Descrição Mede a quantidade de documentos registrados e classificados no Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos através do Código de Classificação de Documentos de Arquivo.
Meta Realizar a classificação de, no mínimo, 20.000, 40.000 e 60.000 documentos nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador Obtido mediante as informações obtidas no SADP e SIGAD CCDA - Código de Classificação de Documentos de Arquivo e Res. Nº433/2011 TRE/CE

Indicador **Índice de Economicidade de Custeio (IEC)**
Descrição Mede o total das despesas de custeio (exceto pessoal e encargos) e investimento, relacionadas nos incisos II e III do Anexo I da Resolução CNJ 102/2009 – Transparência, em termos per capita (por eleitor), comparando o resultado com os dos demais Tribunais Eleitorais.
Meta A meta é estar entre os 7 tribunais com menor índice da Justiça Eleitoral, mantendo IEC anual menor ou igual a 0,90 nos anos de 2011, 2012, 2013 e 2014. (descontada a obra da Sede, que precisará ser avaliada quando houver o custo exato e o cronograma).
Esclarecimento sobre o indicador O CNJ, nas justificativas de sua Resolução n. 102/2009, reconheceu a "necessidade de padronizar a apresentação das informações, de modo a lhes conferir inteligibilidade e comparabilidade em benefício da eficácia do controle social sobre os gastos públicos", haja vista que "a padronização da apresentação das informações alusivas à gestão orçamentária e financeira dos tribunais e conselhos permitirá a construção de indicadores de eficiência e mecanismos de comparação entre os órgãos judiciários". Isto posto, quer-se com este indicador favorecer a busca pelo aprimoramento dos serviços prestados ao menor custo possível, situando o Tribunal tanto temporalmente, mediante a construção de uma série histórica, como espacialmente, pela comparação com os demais Tribunais Regionais Eleitorais. Pretende-se acompanhar mensalmente o IEC do TRE-CE e sua comparação com os valores dos demais Tribunais Eleitorais e com a média nacional, para determinar a posição relativa ocupada pelo TRE-CE segundo esse critério, provendo a Administração de um parâmetro global do custo de suas atividades administrativas. Deverá ser calculado, relativamente a todo o período referido pela Resolução CNJ 102/2009, para o TRE-CE e para os demais TREs, calculando-se também a média nacional.

Indicador **Índice de Execução de Ações de Fiscalização (IEAF)**
Descrição Mede a execução de ações de fiscalização (auditorias e relatórios de acompanhamento) da Secretaria de Controle Interno ao longo do exercício financeiro
Meta Executar anualmente todas as ações de fiscalização planejadas nos anos de 2012 até 2014.
Esclarecimento sobre o indicador O indicador medirá o cumprimento das auditorias programadas no Plano Anual de Auditoria, bem como dos relatórios de acompanhamento da gestão periodicamente efetuados pela COGES

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fomentar a interação e a troca de experiências entre instituições

Indicador **Índice de parcerias com resultados concretos**
Descrição Mede o percentual de parcerias efetivas firmadas pela Justiça Eleitoral do Ceará.
Meta Obter resultados concretos em 85%, 90% e 95% das parcerias firmadas, para os anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador A Presidência firma diversas parcerias com órgãos do Poder Judiciário, de outros Poderes, instituições e setores, com as mais diversas finalidades. Neste sentido, o indicador objetiva estabelecer o percentual de efetividade das reportadas parcerias, anualmente, de modo a permitir melhoria na gestão desses ajustes pelos gestores do TRE-CE.

Indicador **Índice de Atualização Normativa e Jurisprudencial (IANJ)**
Descrição Mede o acompanhamento das inovações legais e jurisprudenciais com potencial impacto sobre os procedimentos administrativos do TRE-CE, com o intuito de assegurar a incorporação dessas inovações nas rotinas do Tribunal.
Meta Divulgar na intranet pelo menos um relatório mensal nos anos de 2012 a 2014.
Esclarecimento sobre o indicador Quer-se com este indicador favorecer a atualização das rotinas administrativas do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, mediante o acompanhamento sistemático das alterações no ordenamento legal brasileiro e nas jurisprudências do Tribunal de Contas da União e do Conselho Nacional de Justiça. Para tanto, deve-se acompanhar, no mínimo, os *sites* da Presidência da República, CNJ e TCU, com o objetivo de identificar e apresentar, em relatórios periódicos sistematizados, as inovações normativas, possibilitando a pronta incorporação de seus preceitos aos procedimentos do Tribunal

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Aprimorar a comunicação com públicos externos

Indicador **Índice de disponibilização da íntegra das decisões proferidas no âmbito do TRE/CE na Internet**
Descrição Mede o percentual de decisões proferidas no âmbito do TRE/CE disponibilizadas na íntegra, na Internet
Meta Disponibilizar o conteúdo do inteiro teor de 70%, 80%, 90% das decisões proferidas no âmbito da Justiça Eleitoral nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador As informações relativas às decisões monocráticas serão extraídas do SADP, por meio de relatórios específicos elaborados pela Seção de Banco de Dados. No tocante aos acórdãos, as informações serão fornecidas pelo ITAR.

Indicador **Eleitores atendidos pelo Disque Eleições**
Descrição Mede a quantidade de eleitores atendidos através do Serviço Disque Eleições.
Meta Elevar em 10% a quantidade de atendimentos a cada ano eleitoral, até 2014.
Esclarecimento sobre o indicador Serão coletadas as informações a partir dos acessos ao Disque Eleições pela Internet, através das ligações ao número 148 e das ligações a SINFE.

Indicador **Inserções institucionais na mídia**
Descrição Mede a quantidade de inserções institucionais na mídia, no período.
Meta Aumentar em 1% o número de inserções institucionais na mídia impressa a cada ano, até 2014.
Esclarecimento sobre o indicador Medir a quantidade de matérias que façam referência à instituição veiculadas na mídia.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Promover a cidadania

Indicador **Participações de alunos no Projeto Justiça Eleitoral nas Escolas**
Descrição Mede o quantitativo de alunos que participaram de projetos desenvolvidos nas escolas com foco na conscientização do jovem eleitor.
Meta Aumentar em 5% o número de participações no Projeto Justiça Eleitoral nas Escolas – dez/2012 e dez/2014.
Esclarecimento sobre o indicador O Projeto Justiça Eleitoral nas Escolas prevê ações desenvolvidas pela EJE, objetivando conscientizar o os jovens sobre a importância do voto e suas consequências.

Indicador **Participações nas Campanhas de Alistamento Eleitoral nas Escolas**
Descrição Mede o quantitativo de títulos emitidos nas campanhas de alistamento eleitoral nas escolas.
Meta Aumentar em 5% o número de participações nas campanhas de alistamento eleitoral nas escolas, em 2011 e 2013.
Esclarecimento sobre o indicador A campanha de alistamento eleitoral nas escolas objetiva a ampliação do contingente de jovens de 16(dezesseis) e 17(dezessete) anos alistados.

Indicador **Participações de professores no Projeto Justiça Eleitoral nas Escolas**
Descrição Mede o quantitativo de professores envolvidos em projetos desenvolvidos nas escolas com foco na conscientização do jovem eleitor.
Meta Aumentar em 5% o número de participações no Projeto Justiça Eleitoral nas Escolas – dez/2012 e dez/2014.
Esclarecimento sobre o indicador O Projeto Justiça Eleitoral nas Escolas prevê ações desenvolvidas pela EJE, objetivando conscientizar o os jovens sobre a importância do voto e suas consequências.

Indicador **Índice de locais de votação adequados para pessoas com deficiência**
Descrição Mede a quantidade de locais de votação adaptados para pessoas com deficiência, para garantir o acesso de pessoas com deficiência aos locais de votação no dia da eleição.
Meta Formar base histórica em 2012 e obter, no mínimo, 0,3% de locais de votação do Ceará adequados para pessoas com deficiência em 2014.
Esclarecimento sobre o indicador O acompanhamento do indicador visa garantir e estimular a plena participação das pessoas com deficiência aos serviços e às informações prestados pela Justiça Eleitoral.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Melhorar a relação com o meio ambiente

Indicador **Ações de preservação ambiental**
Descrição Mede a quantidade de ações organizadas pela EJE, objetivando a conscientização de servidores quanto a preservação do meio ambiente.
Meta Promover pelo menos 1 ação mensal objetivando conscientizar os servidores quanto a preservação do ambiental. (2012- 12 ações/ 2013- 12 ações/ 2014- 12 ações)
Esclarecimento sobre o indicador Ações são palestras, exposições de obras, seminários, mostra de vídeos, campanhas educativas, entre outras atividades direcionadas à conscientização de preservação do meio ambiente.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Desenvolver competências necessárias às atividades institucionais

Indicador **Índice de aderência ao PACD**
Descrição Mede o percentual de cursos previstos no Plano Anual de Capacitação e Desenvolvimento - PACD, em relação ao total de cursos ministrados.
Meta Alcançar 80%, 80% e 85% de aderência ao Plano Anual de Capacitação – PAC, nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador O indicador 'índice de aderência ao PAC' tem o propósito de avaliar o grau de priorização do Plano Anual de Capacitação.

Indicador **Índice de execução do PACD**
Descrição Mede o percentual de itens atendidos do Plano Anual de Capacitação e Desenvolvimento em relação ao total de itens do Plano.
Meta Obter, no mínimo, 25%, 30% e 30% de realização dos itens do Plano Anual de Capacitação e Desenvolvimento nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente
Esclarecimento sobre o indicador O Plano Anual de Capacitação e Desenvolvimento não será uma lista exaustiva das competências a serem desenvolvidas, mas sim uma orientação quanto ao direcionamento dos investimentos estratégicos em capacitação, que consolida as atuais políticas de gestão de pessoas, já previstas na legislação e regulamentação.

Indicador **Índice de adequação às competências organizacionais**
Descrição Mede a necessidade de desenvolvimento das competências dos servidores necessárias às atividades institucionais.
Meta Realizar, a cada ano, pelo menos uma ação visando a implantação da gestão por competência na Justiça Eleitoral do Ceará, até 2014.
Esclarecimento sobre o indicador O indicador tem a finalidade de identificar a carência de desenvolvimento da capacitação dos servidores nas competências organizacionais necessárias. Com a implantação da Gestão por Competências – GPC no TRE/Ce, espera-se, dentre outros, alcançar melhorias nos processos de identificação dos perfis das funções existentes no Tribunal, aprimorar o processo de capacitação dos gestores, prover avaliação consistente do desempenho dos ocupantes de cargos e funções, estabelecer critérios aplicáveis à gestão por competências para todos os cargos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Motivar e comprometer magistrados e servidores com a execução da Estratégia

Indicador **Índice de novas ações de Qualidade de Vida no Trabalho**
Descrição Mede o percentual de novas ações de Qualidade de Vida no Trabalho, desenvolvidas pela SGP, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral/Ce até dez/2013.
Meta Aumentar em 20%, 25% e 30% o índice de novas ações de Qualidade de Vida no Trabalho, desenvolvidas pela SGP, no âmbito do TRE/CE, nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador Qualidade de Vida no Trabalho – diz respeito a valorização do capital humano da organização, através de ações de desenvolvimento e aprendizagem, resultando em agregação de benefício para os servidores e para a instituição. As ações compreendem aspectos de desenvolvimento organizacional, tais como: motivação, satisfação, saúde, segurança etc. Será realizada pesquisa de dados das ações já realizadas e plano de ação das novas ações a serem implementadas

Indicador **Índice de alcance das metas**
Descrição Mede o percentual de metas alcançadas pelas unidades do TRE.
Meta Alcançar 70%, 75% e 80% das metas em 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador Pretende demonstrar o grau de comprometimento dos gestores com a melhoria do desempenho.

Indicador **Índice do clima organizacional**
Descrição Mede o nível de satisfação e motivação, variáveis que influenciam o clima organizacional, através do percentual entre as avaliações positivas sobre o total de avaliações na pesquisa de clima organizacional
Meta Atingir o percentual de 50% de satisfação e motivação dos colaboradores até novembro de 2013.
Esclarecimento sobre o indicador A pesquisa de clima será realizada com base nas orientações do Tribunal Superior Eleitoral e terá como foco principal a averiguação da satisfação e motivação. Será utilizada a plataforma do EAD do Tribunal para disseminação do formulário de pesquisa e coleta de dados.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a infraestrutura apropriada às atividades institucionais

Indicador **Índice de adequação das instalações físicas**
Descrição Mede a adequação dos imóveis pertencentes ou ocupados pela Justiça Eleitoral do Ceará.
Meta Obter, no mínimo, 70%, 80% e 90% de adequação nos prédios ocupados pela Justiça Eleitoral do Ceará nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador A mensuração deverá ser efetuada através de questionário a ser respondido anualmente pelos chefes de cartórios das zonas eleitorais pelo qual serão avaliados todos os parâmetros que compõem as instalações físicas do cartório eleitoral. De posse desses questionários será feito o enquadramento de cada cartório dentro das seguintes faixas de condições das instalações físicas: "precária", "regular", "satisfatória". Utilização do sistema GERIM e critérios de avaliação previstos no art. 2º, § 1º, inciso I, da Resolução nº114/10 CNJ.

Indicador **Índice de instalações físicas adequadas a pessoas com deficiência**
Descrição Mede a quantidade de imóveis da Justiça Eleitoral adaptados para pessoas com deficiência, para garantir o acesso às instalações físicas da Justiça Eleitoral.
Meta Obter, no mínimo, 40%, 50% e 60% de adequação nos prédios ocupados pela Justiça Eleitoral do Ceará nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador A adoção do indicador visa garantir e estimular a plena participação das pessoas com deficiência aos serviços e às informações prestados pela Justiça Eleitoral.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a infraestrutura de tecnologia da informação

Indicador **Índice de atualização de equipamentos servidores**
Descrição Mede o percentual entre o número de equipamentos servidores em produção no *datacenter* do Tribunal com no máximo 3 (três) anos de uso em relação ao total de equipamentos servidores.
Meta Obter, no mínimo, 70%, 73% e 75% de equipamentos atualizados em 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador Este indicador permite medir o percentual de equipamentos servidores cobertos por garantia do fabricante. Indicador do PETI/STI.

Indicador **Disponibilidade da Rede de Comunicação de Dados de interligação das zonas eleitorais**
Descrição Mede o percentual entre o tempo em que o serviço de backbone secundário esteve disponível em relação ao tempo total possível de funcionamento.
Meta Atingir, no mínimo, 97%, 98% e 99% de disponibilidade nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador Embora este indicador dependa do serviço prestado pela contratada, é importante que o seu valor seja medido mensalmente de forma que o gestor possa ter dados que permitam a cobrança por um serviço de melhor qualidade por parte da operadora.

Indicador **Índice de atualização de estações de trabalho**
Descrição Mede a atualização das estações de trabalho.
Meta Atingir, no mínimo, 53%, 56% e 60% nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador Este indicador refere-se ao percentual de estações de trabalho com menos de 5 anos de uso, sobre o total de estações disponíveis, excluindo as inservíveis. Indicador do PETI/STI.

Indicador **Índice de disponibilidade de serviços essenciais de TI**
Descrição Mede o percentual do tempo, em um período determinado, em que os serviços de TI, incluindo sistemas informatizados eleitos essenciais, estiveram disponíveis para utilização.
Meta Manter, no mínimo, 97%, 98% e 99% de disponibilidade nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador O índice objetiva delinear a disponibilidade dos serviços essenciais. Portanto, serão enumerados e acompanhado a disponibilidade de cada serviço essencial. O objetivo é assegurar o acesso permanente e contínuo a todos os serviços de TIC nos quais se apoiam as atividades essenciais de cunho administrativo e jurisdicional do TRE-CE. Indicador do TSE e do PETI/STI.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Assegurar recursos orçamentários necessários para a execução da Estratégia

Indicador **Índice de Aderência Orçamentária**
Descrição Mede a compatibilidade entre a proposta orçamentária anual formulada pelas diversas unidades do TRE-CE e a execução da Dotação Orçamentária Anual oriunda dessa proposta.
Meta Atingir, no mínimo, 35%, 40% e 45% nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Esclarecimento sobre o indicador Este indicador possui o objetivo intrínseco de demonstrar a capacidade do TRE-CE em cumprir o planejamento orçamentário para cada exercício através da comparação dos montantes previstos em nível de Plano Interno da proposta orçamentária com os Planos Internos utilizados na execução orçamentária anual. Saliente-se que o Plano Interno é uma variável de controle orçamentário a qual permite identificar a natureza de gasto agregado para a despesa que se deseja efetuar. Dessa forma, comparando-se os valores dos planos internos previstos com a sua execução pode-se mensurar a capacidade de gestão do gasto com base no que se programou. Esse item de controle será uma variável a ser utilizada pela SOF/TSE para demonstrar a qualidade do planejamento de todas as unidades gestoras da Justiça Eleitoral, o que poderá ser fator de prioridade no momento de atender às demandas orçamentárias.

Indicador **Índice de Disponibilização do Orçamento Estratégico**
O que mede Mede o percentual entre os recursos efetivamente disponibilizados e os demandados para a execução das iniciativas previstas no Planejamento Estratégico.
Meta Atingir, no mínimo, 50%, 60% e 70% nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Para que medir Este indicador possui o objetivo intrínseco de demonstrar a capacidade do TRE-CE em cumprir o planejamento orçamentário com base no planejamento estratégico deste órgão, com vistas a garantir os recursos necessários para a realização dos feitos vinculados à estratégia deste Regional.

Indicador **Índice de Execução do Orçamento Estratégico**
O que mede Mede o percentual entre os recursos efetivamente disponibilizados para as ações estratégicas e os executados no exercício.
Meta Atingir, no mínimo, 80%, 85% e 90% nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Para que medir Este indicador possui o objetivo intrínseco de demonstrar a capacidade do TRE-CE em executar o orçamento estratégico com base no Orçamento Estratégico disponibilizado para este órgão, com vistas a garantir os recursos necessários para a realização dos feitos vinculados à estratégia deste Regional.

Indicador **Execução Orçamentária**
O que mede Mede a execução da dotação orçamentária autorizada ao TRE-CE no exercício, com base nos dados do SIAFI.
Meta Atingir, no mínimo, 96%, 97% e 97,8% nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.
Para que medir Este indicador terá por objetivo mensurar a capacidade executória do TRE-CE em cada exercício através da parcela executada. Tal fator mostra-se relevante quando da análise qualitativa, por parte da Setorial Orçamentária – SOF/TSE, após a apresentação de nossa proposta orçamentária anual. Dessa análise, deriva a aplicação do limite orçamentário proposto pela referida SOF/TSE, com o qual tem-se o corte em nossas demandas.

11. Plano de Metas

INDICADORES	METAS 2012-2014	GESTOR
Índice de celeridade de julgamento	Julgar 100% de processos de conhecimento distribuídos e, no mínimo, mais 1, nos anos de 2012 até 2014.	Juízes Auxiliares da Presidência e da Corregedoria
Índice de agilidade na publicação dos acórdãos	Publicar 70%, 80% e 90% dos acórdãos dentro do prazo padrão nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Sessões e Jurisprudência
Índice de celeridade de distribuição de processos com tutela de urgência	Distribuir os processos em até 32, 28 e 24 horas nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Registros Partidários, Autuação e Distribuição
Índice de agilidade na publicação de decisões e despachos	Publicar, no mínimo, 80%, 90% e 100% das decisões monocráticas e despachos de admissibilidade publicados em até 10 dias nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Processamento
Índice de agilidade na tramitação dos processos de aquisição de bens e serviços	Finalizar 85%, 90% e 95% dos processos de aquisição de bens e serviços no tempo padrão em 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Assessor-chefe Jurídico da Diretoria-Geral
Taxa de congestionamento - 1º grau	Reduzir a taxa de congestionamento no 1º grau para 0,85 em 2012, 0,80 em 2013 e 0,75 em 2014.	Coordenador de Assuntos Jurídicos e Correicionais
Taxa de congestionamento - 2º grau *	Reduzir a taxa de congestionamento no 2º grau para 0,85 em 2012, 0,80 em 2013 e 0,75 em 2014.	Secretário Judiciário
Índice de economicidade de custeio (IEC)	Estabelecer o TRE-CE entre os 7 (sete) Tribunais com menor índice da Justiça Eleitoral.	Secretário de Controle Interno
Índice de execução das ações de fiscalização (IEAF)	Executar anualmente todas as ações de fiscalização planejadas nos anos de 2012 até 2014.	Coordenador de Acompanhamento e Orientação às Gestões Administrativa e de Recursos Humanos
Número de documentos classificados	Realizar a classificação de, no mínimo, 20.000, 40.000 e 60.000 documentos nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Gestão Documental
Índice de urnas eletrônicas substituídas	Obter um percentual de substituição de urnas abaixo de 0,5% a cada eleição, em 2012 e 2014.	Secretário de Tecnologia da Informação
Percentual de eleitores com cadastro biométrico	Recadastrar 2% do eleitorado cearense até 2012 e 20% até 2014. ("Índice sujeito a alteração tendo em vista que a proposta de governança do programa de biometria da Justiça Eleitoral, coordenado pelo TSE, encontra-se em fase de estudo.)	Coordenador de Supervisão e Fiscalizacão do Cadastro Eleitoral
Índice de execução do Planejamento Integrado de Eleições	Obter, no mínimo, 80% das atividades de eleição executadas conforme prazos finais estabelecidos no Planejamento Integrado de Eleições, a cada eleição, em 2012 e 2014.	Coordenador de Eleições
Percentual de implementação de ações resultantes das avaliações das eleições	Obter, no mínimo, 80% de planos de ação/projetos implementados no ano de 2014.	Coordenador de Eleições
Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria	Obter, no mínimo, 70%, 80% e 100% de contatos respondidos nos anos 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Ouvidor Regional Eleitoral
Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	Obter, no máximo, 10, 8 e 6 dias úteis nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Ouvidor Regional Eleitoral
Índice de acesso à Justiça	Atender pelo menos 50% dos municípios, a cada ano, até 2014.	Assessor-chefe de Planejamento, Estratégia e Gestão
Grau de satisfação de clientes	Obter, no mínimo, 70%, 80% e 90% de avaliações com conceito “bom” e "ótimo” nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Assessor-chefe da Corregedoria
Zonas inspecionadas ou correcionadas	Inspecionar ou correcionar o número correspondente à 56% do número de Zonas Eleitorais do Estado do Ceará até o ano de 2014, atingindo 28% em 2012, 48% em 2013 e 56% em 2014.	Coordenador de Assuntos Jurídicos e Correicionais
Número de entidades contempladas com empréstimo de UE	Ampliar, no mínimo, em 25%, 10% e 5% a quantidade de entidades contempladas com a utilização de urnas eletrônicas em eleições não oficiais, nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Eleições
Índice de conteúdo adequado para pessoas com deficiência no sítio eletrônico do TRE-CE	Obter, no mínimo, 25%, 30% e 45% das páginas aderentes aos padrões de acessibilidade adotados pelo TSE, considerando os 10 serviços mais acessados, em 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Sistemas
Índice de eficácia das contratações	Formar base histórica em 2012 e a partir de 2013 diminuir a cada ano 5% dos itens.	Coordenador de Licitações e Contratos
Atualização Normativa e Jurisprudencial (IANJ)	Divulgar na intranet pelo menos um relatório mensal nos anos de 2012 a 2014.	Coordenador de Auditoria e de Contas Eleitorais e Partidárias

INDICADORES	METAS 2012-2014	GESTOR
Índice de parcerias com resultados concretos	Obter resultados concretos em 85%, 90% e 95% das parcerias firmadas, para os anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Assessor-chefe Jurídico da Presidência
Inserções institucionais na mídia	Aumentar em 1% o número de inserções institucionais na mídia impressa a cada ano, até 2014.	Assessor-chefe de Imprensa e Comunicação Social
Índice de disponibilização da íntegra das decisões proferidas na Internet	Disponibilizar o conteúdo do inteiro teor de 70%, 80%, 90% das decisões proferidas no âmbito da Justiça Eleitoral nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Sessões e Jurisprudência
Eleitores atendidos pelo Disque Eleições	Elevar em 10% a quantidade de atendimentos a cada ano eleitoral, até 2014.	Coordenador de Administração do Cadastro Eleitoral
Participações de alunos no projeto JE nas escolas	Aumentar em 5% o número de participações no Projeto Justiça Eleitoral nas Escolas, em 2012 e 2014.	Coordenador da Escola Judiciária Eleitoral
Participações nas Campanhas de Alistamento Eleitoral nas Escolas	Aumentar em 5% o número de títulos eleitorais emitidos nas campanhas de alistamento eleitoral nas escolas, em 2013.	Coordenador da Escola Judiciária Eleitoral
Participações de professores no projeto Justiça Eleitoral nas escolas	Aumentar em 5% o número de participações no Projeto Justiça Eleitoral nas Escolas, em 2012 e 2014.	Coordenador da Escola Judiciária Eleitoral
Índice de locais de votação adequados para pessoas com deficiência	Formar base histórica em 2012 e obter, no mínimo, 0,3% de locais de votação do Ceará adequados para pessoas com deficiência em 2014.	Coordenador de Eleições
Ações de preservação ambiental	Promover pelo menos 1 (uma) ação trimestral objetivando conscientizar os servidores quanto a preservação do ambiental, a cada ano, até 2014.	Coordenador da Escola Judiciária Eleitoral
Índice de aderência ao PACD	Alcançar 80%, 80% e 85% de aderência ao Plano Anual de Capacitação – PAC, nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Educação e Desenvolvimento
Índice de execução do PACD	Obter, no mínimo, 25%, 30% e 30% de realização dos itens do Plano Anual de Capacitação e Desenvolvimento nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Educação e Desenvolvimento
Índice de adequação às competências organizacionais	Realizar, a cada ano, pelo menos uma ação visando a implantação da gestão por competência na Justiça Eleitoral do Ceará, até 2014.	Secretário de Gestão de Pessoas
Índice de alcance das metas	Alcançar 70%, 75% e 80% das metas em 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Assessor-chefe de Planejamento, Estratégia e Gestão
Índice do clima organizacional	Atingir o percentual de 50% de satisfação e motivação dos colaboradores até 2013.	Secretário de Gestão de Pessoas
Índice de novas ações de Qualidade de Vida no Trabalho	Aumentar em 20%, 25% e 30% o índice de novas ações de Qualidade de Vida no Trabalho, desenvolvidas pela SGP, no âmbito do TRE-CE, nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Assessor-chefe de Planejamento e Gestão
Índice de instalações físicas adequadas a pessoas com deficiência	Obter, no mínimo, 40%, 50% e 60% de adequação nos prédios ocupados pela Justiça Eleitoral do Ceará nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Serviços Gerais
Índice de adequação das instalações físicas	Obter, no mínimo, 70%, 80% e 90% de adequação nos prédios ocupados pela Justiça Eleitoral do Ceará nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Secretario de Administração
Índice de atualização de equip. servidores	Obter, no mínimo, 70%, 73% e 75% de equipamentos atualizados em 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Infraestrutura
Disponibilidade da rede de comunicação de dados de interligação das ZE's	Atingir, no mínimo, 97%, 98% e 99% de disponibilidade nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Infraestrutura
Índice de atualização de estações de trabalho	Atingir, no mínimo, 53%, 56% e 60% nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Infraestrutura
Índice de disponibilidade de serviços essenciais de TI	Manter, no mínimo, 97%, 98% e 99% de disponibilidade nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Infraestrutura
Índice de aderência orçamentária	Atingir, no mínimo, 35%, 40% e 45% nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Secretário de Orçamento e Finanças
Índice de execução orçamentária	Atingir, no mínimo, 96%, 97% e 97,8% nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Coordenador de Orçamento
Índice de disponibilização do orçamento estratégico	Atingir, no mínimo, 50%, 60% e 70% nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Secretário de Orçamento e Finanças
Índice de execução do orçamento estratégico	Atingir, no mínimo, 80%, 85% e 90% nos anos de 2012, 2013 e 2014, respectivamente.	Secretário de Orçamento e Finanças

Indicadores obrigatórios do Planejamento Estratégico Nacional 2012-2014 da Justiça Eleitoral (Resolução TSE nº 23.371, de 14.12.2011)

12. Glossário

Balanced Scorecard; ferramenta (ou uma metodologia) que traduz a missão e a visão das empresas num conjunto abrangente de medidas de desempenho que serve de base para um sistema de medição e gestão estratégica.

Comitê Estratégico: comitê formado pelo Diretor-Geral, Juízes Auxiliares, Secretários e Assessores para deliberar sobre assuntos relacionados à gestão estratégica da Justiça Eleitoral do Ceará. Tem como objetivos analisar, validar, acompanhar e avaliar, em consonância com a legislação e as normas regulamentares vigentes: a) o Planejamento Estratégico plurianual da Justiça Eleitoral do Ceará; b) a Agenda Estratégica estabelecida no início de cada gestão administrativa; c) os programas e projetos corporativos; d) os indicadores e metas relacionados ao Planejamento Estratégico (art. 2º da Resolução TRE-CE nº 459, de 6.9.2011).

Competência: mobilização de conhecimentos (saber), habilidades (fazer) e atitudes (querer) necessários ao desempenho de atividades ou funções, segundo padrões de qualidade e produtividade requeridos pela natureza do trabalho.

Cultura Organizacional: conjunto de valores e símbolos compartilhados. É também percebida pelo comportamento coletivo expressado nas relações de trabalho que, num círculo vicioso, reforça o regime de poder da organização.

Indicador institucional: são medidas utilizadas para aferir o nível de alcance das metas definidas nos planos e avaliar o desempenho da instituição.

Diretrizes Estratégicas: conjunto de orientações que a organização deve seguir, como, por exemplo, missão, visão, políticas e códigos de conduta.

Estratégia: caminho escolhido para posicionar a organização de forma sustentável e garantir sua sobrevivência no longo prazo, com a subseqüente definição de atividades e competências interrelacionadas, capa de gerar valor de maneira diferenciada às partes interessadas. É um conjunto de decisões que orientam a definição das ações a serem tomadas pela organização.

Integração de indicadores: capacidade de um indicador ou grupo de indicadores de interagir com outros indicadores ou grupos, a fim de permitir a medição do desempenho global da organização, de subsistemas ou de aspectos relevantes.

Mapas Estratégico: arcabouço visual comum que insere os diferentes itens do BSC de uma organização, numa cadeia de causa e efeito que conecta os resultados almejados com os respectivos vetores e impulsionadores.

Metas: níveis de desempenho pretendidos para determinado período de tempo.

Missão: razão de ser de uma organização, necessidades sociais a que ela atende e seu foco fundamental de atividades.

Objetivos Estratégicos: resultados que a organização deseja alcançar por intermédio da canalização de esforços e recursos, e cujo desempenho possa ser medido para o atendimento da missão e da visão de futuro da organização.

Perspectiva Estratégica: caminho escolhido para concentrar esforços como o objetivo de tornar real a visão e alcançar os objetivos da organização de maneira coesa, integrada e sistemática, proporcionada pela comunicação visual do mapa estratégico.

Política da Qualidade: tem por objetivo principal firmar os compromissos da organização com a garantia da qualidade perante seus clientes, ou seja, demonstrar suas verdadeiras intenções e as diretrizes globais da organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela equipe de direção, com relação aos seus produtos e serviços.

Processo: qualquer atividade ou conjunto de atividades que toma um input (insumos), adiciona valor a ele e fornece um output (produto/serviço) a um cliente específico.

Programa: conjunto de projetos relacionados entre si e coordenados de maneira articulada para a consecução de objetivos convergentes. A gestão e o controle centralizados do conjunto de projetos facilitam a operacionalização de cada um e a manutenção da visão em conjunto com os seus objetivos.

Projeto: qualquer empreendimento não repetitivo, caracterizado por uma sequência lógica de eventos, que se destina a atingir um objetivo definido, sendo conduzido por pessoas, dentro de parâmetros predefinidos de tempo, recursos e qualidade.

Valores Organizacionais: entendimentos e expectativas que descrevem como os profissionais da organização se comportam e nos quais se baseiam todas as relações organizacionais.

Visão: estado que a organização deseja atingir no futuro.