



# CADERNO DE INDICADORES

Atualizado até 27/04/2021



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO  
TRE-SP

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SÃO PAULO  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E DE ELEIÇÕES  
Escritório de Projetos e de Processos Organizacionais  
Núcleo de Estatística da Gestão Estratégica

## Sumário

1. O Planejamento Estratégico.....	2
1.1 A Estratégia do TRE/SP – ciclo 2016-2021.....	2
1.2 Mapa Estratégico .....	4
2. Indicadores e metodologias de coleta.....	5
2.1. Macrodesafio: Garantir os direitos de cidadania .....	5
Indicador de Resultado .....	5
Indicadores de Esforço.....	7
2.2. Macrodesafio: Combater a corrupção e a improbidade administrativa	27
Indicador de Resultado .....	27
Indicadores de Esforço.....	29
2.3. Macrodesafio: Promover a celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.....	33
Indicador de Resultado .....	33
Indicadores de Esforço.....	35
2.4. Macrodesafio: Fortalecer a segurança do processo eleitoral .....	40
Indicador de Resultado .....	40
2.5. Macrodesafio: Melhorar a gestão de pessoas.....	43
Indicador de Resultado .....	43
Indicadores de Esforço.....	44
2.6. Macrodesafio: Aperfeiçoar a gestão de custos .....	49
Indicador de Resultado .....	49
Indicadores de Esforço.....	51
2.7. Macrodesafio: Instituir a governança judiciária .....	66
Indicador de Resultado .....	66
2.8. Macrodesafio: Melhorar a infraestrutura e governança de TIC .....	68
Indicador de Resultado .....	68
Indicador de Esforço .....	70
3. Histórico – Controle de versões .....	73

## 1. O Planejamento Estratégico

### 1.1 A Estratégia do TRE/SP – ciclo 2016-2021

A Estratégia do TRE/SP, para o ciclo 2016-2021, está estruturada na Resolução TRE-SP nº 367/2016, que aprovou o Plano Estratégico Institucional (PEI) da Justiça Eleitoral paulista e trouxe diretrizes para o seu monitoramento.

Em 2018, tornou-se necessária a revisão da cesta de indicadores que compõem o atual plano estratégico, sobretudo, diante:

- a) do disposto no artigo 2º da Resolução TRE-SP nº 367, de 25 de fevereiro de 2016<sup>1</sup>;
- b) das Diretrizes Estratégicas da Justiça Eleitoral para o quadriênio 2017/2020, aprovadas pela Resolução TSE nº 23.543, de 18 de dezembro de 2017;
- c) do decidido pelo Comitê Gestor da Estratégia – COGEST (Documento PAD n. 248.569/2018);
- d) das alterações promovidas na jurisdição das zonas eleitorais do Estado de São Paulo, nos termos da Resolução TRE SP nº 413/2017 - Rezoneamento 2017 - (alterada pelas Resoluções TRE-SP nº 416/2017 e 420/2017)<sup>2</sup>;
- e) da necessidade de adequação de indicadores às Metas do Poder Judiciário de 2017, 2018 e 2019;
- f) da necessidade de convergência dos parâmetros utilizados para mensuração dos indicadores estabelecidos no Plano Estratégico Institucional com os parâmetros adotados na medição das Metas Nacionais e Específicas da Justiça Eleitoral e na medição dos indicadores do Sistema de Estatística do Poder Judiciário (Justiça em Números).

Os doze indicadores que sofreram alterações visando permitir a sua correta mensuração e os dois que foram excluídos em razão de sua menor relevância atualmente estão registrados nos Anexos I e II, respectivamente, da Resolução TRE-SP nº 466/2019, a qual aprova a atualização do PEI – período 2016- 2021.

Além desses indicadores, restaram quatro que deveriam ser revistos pelas áreas competentes e providências deveriam ser adotadas, conforme Parecer ASSPE nº 374/2018, que pode ser encontrado no processo SEI nº 0008714-

---

<sup>1</sup> Art. 2º O Plano Estratégico poderá ser revisado, sempre que necessário, a fim de contemplar as evoluções naturais ocorridas durante o ciclo, antecipar estratégias e alinhar o direcionamento da Instituição às diretrizes nacionais.

<sup>2</sup> Resolução nº 413/2017 - Dispõe sobre a extinção e o remanejamento de zonas eleitorais do interior do Estado de São Paulo. (Alterada pelas Resoluções TRE-SP nº 416/2017 e 420/2017).



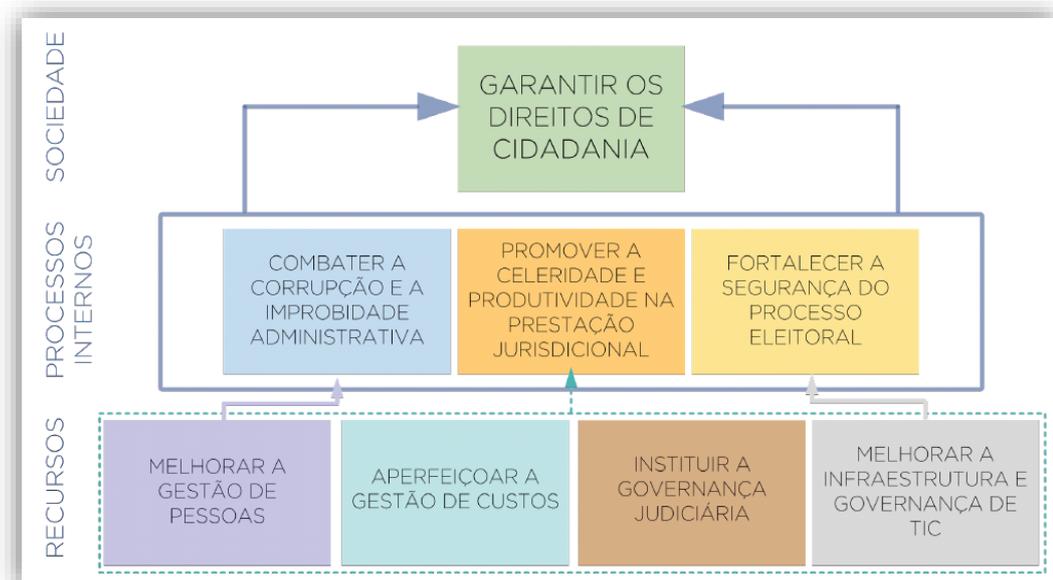
51.2015.6.26.8000. Nesse processo, estão também as providências adotadas pelas respectivas áreas.

Todas essas mudanças já estão presentes neste Caderno, que deverá ser utilizado como referência para a medição relativa ao ciclo 2016-2021, sobretudo no que diz respeito a sua metodologia de coleta.



## 1.2 Mapa Estratégico

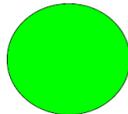
### DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS



## 2. Indicadores e metodologias de coleta

### 2.1. Macrodesafio: Garantir os direitos de cidadania

#### Indicador de Resultado

<b>INDICADOR DE RESULTADO 1 – Índice de garantia dos direitos da cidadania</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Garantir os direitos de cidadania</b>					
<b>O que mede</b>	A média aritmética dos percentuais de atingimento das metas dos indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio.				
<b>Para que medir</b>	Utilizar os resultados da avaliação para subsidiar a Administração nas tomadas de decisão para impulsionar seus processos de governança.				
<b>Quem mede</b>	ASSPE				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{\sum_{i=1}^n PAM_i}{n}$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>PAM_i</math> é o percentual de atingimento da meta do i-ésimo indicador de esforço atrelado ao macrodesafio; e</li> <li>- <math>n</math> é a quantidade de indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio.</li> </ul>				
<b>Evolução Desejada</b>  					
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	99,36%	99,53%	99,97%	98,42%	99,22%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



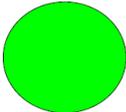
Variável	Descrição
<p><math>PAM_i</math> - Percentual de atingimento da meta do i-ésimo indicador de esforço atrelado ao macrodesafio)</p>	<p>1) O percentual de atingimento da meta é dado por:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <math>\frac{Valor}{Meta} \cdot 100</math> (Fórmula 1) (Fórmula 1) para indicadores cuja evolução desejada é ascendente; e</li><li>• <math>\frac{Meta}{Valor} \cdot 100</math> (Fórmula 1) (Fórmula 2) para indicadores cuja evolução desejada é descendente.</li></ul> <p>2) Se o indicador é composto de apenas um dado, o percentual de atingimento da meta é dado pela aplicação direta da fórmula 1 ou da fórmula 2, conforme o caso.</p> <p>3) Se o indicador é composto de dois ou mais dados, calcula-se a média da porcentagem de atingimento da meta de cada um desses dados de acordo com a fórmula 1 ou com a fórmula 2, conforme o caso. Essa média será o percentual de atingimento desse indicador.</p> <p>4) A porcentagem de atingimento da meta dos dados que compõem o indicador observará, ainda, o que segue:</p> <p>4.1) Para os indicadores que não foram mensurados no período, será atribuído o valor de 0% de atingimento da meta;</p> <p>4.2) Caso se trate de indicador aferido pela primeira vez em um período, a meta será desconsiderada, bem como será desconsiderado esse indicador no cálculo do atingimento do objetivo, com exceção dos indicadores que expressamente estipularem metas iniciais;</p> <p>4.3) Caso se verifique que no período analisado houve alteração (explícita ou aparente) na metodologia de cálculo, o indicador também será desconsiderado do cálculo do atingimento do objetivo, tomando-se como linha de base a medição atual;</p> <p>4.4) Caso a meta esteja prevista apenas para um período posterior ao que se está analisando, ela será escalonada linearmente tendo como ponto de partida a linha de base, com exceção dos</p>

	indicadores que expressamente estipulem metas parciais.
n - quantidade de indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio	A quantidade de indicadores de esforço atrelada a cada macrodesafio está definida na Resolução que institui o ciclo 2016-2021 da Estratégia.

#### Indicadores de Esforço

Indicador	Responsável(is) pela medição
1.1 Índice de matérias institucionais positivas	CCS
1.2 Índice de Acesso à Justiça	ASSPE
1.3 Índice de locais de votação acessíveis	ASSPE
1.4 Grau de satisfação dos clientes	CRE, SJ e ASSPE
1.5 Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria	Ouvidoria
1.6 Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	Ouvidoria
1.7 Índice de instalações físicas adequadas a pessoas com deficiência	SGS

*Indicador de esforço 1.1: Índice de matérias institucionais positivas*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO: 1.1 - Índice de matérias institucionais positivas</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Garantir os direitos de cidadania</b>					
<b>O que mede</b>	A publicação de matérias positivas na mídia, sobre a Instituição.				
<b>Para que medir</b>	Para gerir e aferir as notícias veiculadas na mídia sobre o TRE/SP.				
<b>Quem mede</b>	CCS				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{TMIP}{TMI} \cdot 100$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- TMIP é o total de matérias institucionais positivas veiculadas na mídia sobre o TRE/SP; e</li> <li>- TMI é o total de matérias institucionais veiculadas na mídia sobre o TRE.</li> </ul>				
<b>Evolução Desejada</b>  					
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	98,24%	98,55%	99,03%	98,91%	99,92%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

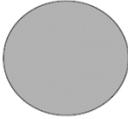


Variável	Descrição																																																			
TMIP - Total de matérias institucionais positivas veiculadas na mídia sobre o TRE/SP	<p>São consideradas “Matérias Institucionais Positivas” aquelas nas quais o veículo de comunicação publicou palavras elogiosas e/ou ratificou o bom desempenho da Justiça Eleitoral.</p> <p>A coleta de informações se dá por meio de clipping (recorte de uma notícia, informação ou comentário, de interesse de quem os coleciona) dos jornais impressos e dos veículos de internet e é realizada por servidores da Coordenadoria de Comunicação Social (CCS).</p> <p>As notícias veiculadas em rádio e TV são capturadas por empresas contratadas, que fazem a contabilização.</p> <p><u>Observação:</u> Para efeito de mensuração, devido à imparcialidade da mídia, as matérias informativas são somadas às positivas, sendo assim consideradas em uma só categoria como TMIP.</p>																																																			
TMI – Total de matérias institucionais veiculadas na mídia sobre o TRE	<p>Para construir o TMI (Total de Matérias Institucionais) são pesquisados os seguintes veículos de comunicação, agrupados por tipos de veículo:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Impressos / Internet</th><th>Rádio</th><th>TV</th></tr></thead><tbody><tr><td>Online TSE</td><td>Bandeirantes</td><td>Cultura</td></tr><tr><td>STF Online</td><td>Capital</td><td>SBT</td></tr><tr><td>Agência Câmara</td><td>Cultura</td><td>Globo</td></tr><tr><td>Estado de S. Paulo</td><td>Eldorado</td><td>Record</td></tr><tr><td>Agência Estado</td><td>Gazeta</td><td>Rede TV</td></tr><tr><td>Folha de S. Paulo</td><td>Sistema Globo de Rádio</td><td>Gazeta</td></tr><tr><td>Agora São Paulo</td><td>(CBN e Rádio Globo)</td><td>Bandeirantes</td></tr><tr><td>Folha Online</td><td>Jovem Pan</td><td>Band News</td></tr><tr><td>Diário de S. Paulo</td><td>Record</td><td>Globo News</td></tr><tr><td>O Globo</td><td>Trianon</td><td>Rede Vida</td></tr><tr><td>O Globo Online</td><td>Rádio Justiça</td><td>TV Justiça</td></tr><tr><td>JB Online</td><td>USP</td><td>Record News</td></tr><tr><td>Correio Braziliense</td><td>Bandnews</td><td>MTV</td></tr><tr><td>Revista Consultor Jurídico</td><td></td><td>TV Brasil</td></tr><tr><td>A Tribuna</td><td></td><td>RIT</td></tr><tr><td>Outros*</td><td></td><td>CNT</td></tr></tbody></table> <p><u>Passo a passo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Inserções em rádio e televisão: são contabilizadas e classificadas em positivas, negativas ou neutras por empresa(s) contratada(s). A(s) empresa(s) envia um relatório no início de cada mês, relativo ao mês anterior.</li><li>2) Notícias de jornais impressos e online, revistas online, blogs e páginas institucionais são clipadas (pesquisados através de sistema de busca por palavras-chave na Web),</li></ol>	Impressos / Internet	Rádio	TV	Online TSE	Bandeirantes	Cultura	STF Online	Capital	SBT	Agência Câmara	Cultura	Globo	Estado de S. Paulo	Eldorado	Record	Agência Estado	Gazeta	Rede TV	Folha de S. Paulo	Sistema Globo de Rádio	Gazeta	Agora São Paulo	(CBN e Rádio Globo)	Bandeirantes	Folha Online	Jovem Pan	Band News	Diário de S. Paulo	Record	Globo News	O Globo	Trianon	Rede Vida	O Globo Online	Rádio Justiça	TV Justiça	JB Online	USP	Record News	Correio Braziliense	Bandnews	MTV	Revista Consultor Jurídico		TV Brasil	A Tribuna		RIT	Outros*		CNT
Impressos / Internet	Rádio	TV																																																		
Online TSE	Bandeirantes	Cultura																																																		
STF Online	Capital	SBT																																																		
Agência Câmara	Cultura	Globo																																																		
Estado de S. Paulo	Eldorado	Record																																																		
Agência Estado	Gazeta	Rede TV																																																		
Folha de S. Paulo	Sistema Globo de Rádio	Gazeta																																																		
Agora São Paulo	(CBN e Rádio Globo)	Bandeirantes																																																		
Folha Online	Jovem Pan	Band News																																																		
Diário de S. Paulo	Record	Globo News																																																		
O Globo	Trianon	Rede Vida																																																		
O Globo Online	Rádio Justiça	TV Justiça																																																		
JB Online	USP	Record News																																																		
Correio Braziliense	Bandnews	MTV																																																		
Revista Consultor Jurídico		TV Brasil																																																		
A Tribuna		RIT																																																		
Outros*		CNT																																																		



	<p>contabilizadas e classificadas em positivas, negativas ou neutras, pela CCS.</p> <p>3) A CCS faz a consolidação dos resultados de todas as mídias (rádio, televisão, impressos e internet), somando as respectivas classificações obtidas.</p> <p>4) Aplica-se a fórmula proposta no indicador e obtém-se o percentual anual (TMI e TMIP), verificando se foi atingida a meta proposta.</p>
--	--

*Indicador de esforço 1.2: Índice de acesso à Justiça*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO 1.2 - Índice de Acesso à Justiça</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Garantir os direitos da cidadania</b>					
<b>O que mede</b>	O percentual de municípios atendidos pela Justiça Eleitoral (seja por meio de Cartórios Eleitorais, postos ou pontos de atendimento, locais determinados nos projetos de agendamento ou biometria itinerante, entre outros)				
<b>Para que medir</b>	Avaliar o percentual de municípios atendidos pela Justiça Eleitoral.				
<b>Quem mede</b>	ASSPE				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{QMA}{TM} \cdot 100$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- QMA é o quantitativo de municípios atendidos; e</li> <li>- TM é o total de municípios do Estado.</li> </ul>				
<b>Evolução Desejada</b>  					
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	52,71%	55,35%	56,59%	81,09%	48,53%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>42%</b>	<b>44%</b>	<b>46%</b>	<b>48%</b>	<b>50%</b>



Variável	Descrição
QMA - quantitativo de municípios atendidos	<p>Será considerado atendido o município que tiver pelo menos uma ação do Tribunal no período analisado, um posto de atendimento ou um Cartório Eleitoral.</p> <p>As ações apenas são consideradas no período de medição. Ou seja, o município que recebeu uma ação do TRE no ano de 2018 apenas será computado no indicador de 2018.</p> <p>As ações do Tribunal incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• projetos de biometria itinerante</li><li>• projetos de agendamento itinerante</li><li>• ônibus legal</li><li>• centrais de atendimento em shoppings e outros locais</li></ul>
TM - total de municípios do Estado	Fonte oficial: IBGE

*Indicador de esforço 1.3: índice de locais de votação acessíveis – VIGENTE A PARTIR DE 2019*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO 1.3 - Índice de locais de votação acessíveis</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Garantir os direitos da cidadania</b>					
<b>O que mede</b>	O percentual de locais de votação acessíveis no Estado de São Paulo.				
<b>Para que medir</b>	Garantir e estimular a plena participação das pessoas com deficiência aos serviços e às informações prestados pela Justiça Eleitoral.				
<b>Quem mede</b>	ASSPE				
<b>Quando medir</b>	<b>Bienalmente, em anos não eleitorais</b>				
<b>Fórmula</b>	$\frac{LA}{TL} \cdot 100$ , onde:				
<b>Evolução Desejada</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- LA é o total de locais de votação considerados acessíveis na data da aplicação do questionário; e</li> <li>- TL representa o total de locais de votação na data da aplicação do questionário.</li> </ul>				
<b>Linha de Base</b>	<b>2011</b>			<b>2019</b>	
	80,27%			93,05%	
<b>Série Histórica</b>	<b>2013*</b>	<b>2015</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>
	87,95%	90,08%	91,84%	93,05%	
<b>Meta</b>				<b>92%</b>	<b>93%</b>

\* as Zonas Eleitorais que se encontravam trabalhando com coleta de dados biométricos<sup>3</sup> foram dispensadas de responder o questionário em 2013.

<sup>3</sup> Zonas Eleitorais dos Municípios de Embu das Artes, Guarulhos, Jundiaí, Nuporanga, Osasco, São Bernardo do Campo, São Paulo, São Pedro, Vinhedo e a 245ª ZE – Rio Claro.



Variável	Descrição
LA - Total de locais de votação considerados acessíveis	<p>Visando assegurar o pleno exercício do voto pelos eleitores com mobilidade reduzida (idosos, pessoas com deficiência, dentre outros), bem como a fim de propiciar um acompanhamento mais efetivo da questão, este Tribunal disponibiliza nos anos não eleitorais consulta eletrônica sobre as condições de acessibilidade dos locais de votação, que deve ser respondida pelas zonas eleitorais do Estado, após verificação “in loco” das condições de acessibilidade.</p> <p>Nessa consulta, há a indicação por parte das zonas eleitorais dos locais de votação acessíveis e dos não acessíveis.</p> <p>Para que um local de votação seja considerado acessível, as afirmações abaixo devem ser verdadeiras:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Entrada de acesso ao local de votação com vão de pelo menos 80 cm;</li><li>• Entrada do local de votação sem degraus e obstáculos que impeçam ou dificultem a entrada de pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.</li></ul>
TL – Total de locais de votação	O total de locais de votação na data da aplicação do questionário.

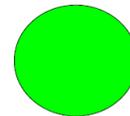


Indicador de esforço 1.4: Grau de satisfação dos clientes: 1º Grau

**INDICADOR DE ESFORÇO 1.4.1 - Grau de satisfação dos clientes –  
1º Grau**

**Macrodesafio:**

**Garantir os direitos da cidadania**



**O que mede** Nos termos da Meta Específica nº 3 da Justiça Eleitoral – 2017, a satisfação dos clientes quanto ao atendimento prestado pela Justiça Eleitoral nos locais de atendimento ao público (Cartórios Eleitorais, postos ou pontos de atendimento, locais determinados nos projetos de agendamento ou biometria itinerante, entre outros)

**Para que medir** Avaliar a satisfação dos clientes da Justiça Eleitoral quanto ao atendimento recebido.

**Quem mede** CRE

**Quando medir** Quadrimestralmente

**Fórmula**

**Evolução  
Desejada**



$\frac{VBO}{TV} \cdot 100$ , onde:

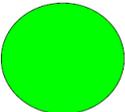
- VBO é o total de votos nas categorias "bom" e "ótimo"; e
- TV é o total de votantes na pesquisa.

Linha de Base – Tempo de Espera	2016	2017	2018	2019	2020
	98,32%	98,83%	98,11%	99,49%	99,52%
Linha de Base – Atendimento	2016	2017	2018	2019	2020
	99,50%	99,64%	99,66%	99,76%	99,77%
Meta do TRE/SP – Tempo de Espera	2016	2017	2018	2019	2020
	97%	98%	99%	99%	99%
Meta do TRE/SP – Atendimento	2016	2017	2018	2019	2020
	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%



Variável	Descrição
VBO - Total de votos nas categorias "bom" e "ótimo"	<p>Ao público atendido nos cartórios eleitorais é apresentado um formulário eletrônico com duas questões a serem respondidas diretamente pelo pesquisado, logo após o atendimento, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1- De modo geral, como você avalia o atendimento recebido no cartório eleitoral?</li><li>2- Como você avalia o tempo de espera?</li></ol> <p>Para cada uma das perguntas acima, as respostas possíveis são:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ótimo</li><li>2. Bom</li><li>3. Ruim</li><li>4. Péssimo</li></ol> <p>Os resultados são arquivados em um servidor do Tribunal e são acessados por meio da página da Intranet, no menu “Cartórios/Pesquisa de Satisfação”/ fazer o login – “Relatórios” – escolher o tipo de relatório (Simples), o tipo de agrupamento (Cartório Eleitoral), as zonas pesquisadas (Todas) e se deve mostrar atendente (Não)– preencher os campos início e fim com o período a ser aferido.</p> <p>A partir da planilha gerada, somam-se a quantidade de votos em nas categorias “bom” e “ótimo” em cada uma das questões.</p>
TV - Total de votantes na pesquisa	<p>A partir da planilha gerada na intranet do Tribunal como mencionado acima, obtém-se o total de votantes em cada uma das pesquisas.</p>

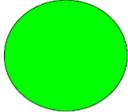
*Indicador de esforço 1.4: Grau de satisfação dos clientes: 2º Grau*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO: 1.4.2 - Grau de satisfação dos clientes – 2º Grau</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Garantir os direitos da cidadania</b>					
<b>O que mede</b>	<p>Nos termos da Meta Específica nº 3 da Justiça Eleitoral – 2017, a satisfação dos clientes quanto ao atendimento prestado pela Justiça Eleitoral nos locais de atendimento ao público na Secretaria Judiciária.</p> <p>A partir de fevereiro de 2018, os critérios são 3:</p> <p><u>Cortesia</u>: Refere-se a polidez e educação do atendente</p> <p><u>Orientação</u>: Refere-se a qualidade técnica na solução ou encaminhamento da questão</p> <p><u>Prazo</u>: Refere-se a cumprimento dos prazos legais</p>				
<b>Para que medir</b>	Avaliar a satisfação dos clientes da Justiça Eleitoral quanto ao atendimento recebido.				
<b>Quem mede</b>	SJ				
<b>Quando medir</b>	Quadrimestralmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{VBOC + VBOO + VBOP}{\frac{TVC + TVO + TVP}{3}}$ , onde:				
<b>Evolução Desejada</b>	<p>- VBOC, VBOO e VBOP são os totais de votos nas categorias "bom" e "ótimo" para o critério Cortesia, Orientação e Prazo, respectivamente</p> <p>- TVC, TVO e TVP são os total de votantes na pesquisa Cortesia, Orientação e Prazo, respectivamente.</p>				
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	96,40%	94,05%	97,63%	97,27%	100,00%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>



<b>Variável</b>	<b>Descrição</b>
VBO - Total de votos nas categorias "bom" e "ótimo"	<p>Ao público externo na Secretaria Judiciária é apresentado um formulário eletrônico com uma questão a ser respondida diretamente pelo pesquisado, logo após o atendimento, a saber: “Avalie o atendimento prestado no balcão.”.</p> <p>As respostas possíveis são:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ótimo</li><li>2. Bom</li><li>3. Ruim</li><li>4. Péssimo</li></ol> <p>Os resultados são arquivados em um servidor do Tribunal e são acessados por meio da página da Intranet, no menu “Unidades e Regionais” – “SJ – Secretaria Judiciária” – “Avaliação do público externo” – fazer o login – “Relatórios” – preencher os campos início e fim com o período a ser aferido.</p>
TV - Total de votantes na pesquisa	<p>Os resultados são acessados por meio da página da Intranet, no menu “Unidades e Regionais” – “SJ – Secretaria Judiciária” – “Avaliação do público externo” – fazer o login – “Relatórios” – preencher os campos início e fim com o período a ser aferido.</p>

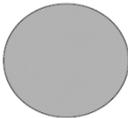
*Indicador de esforço 1.4: Grau de satisfação dos clientes: NIC*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO 1.4.3 - Grau de satisfação dos clientes – NIC</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Garantir os direitos da cidadania</b>					
<b>O que mede</b>	Nos termos da Meta Específica nº 3 da Justiça Eleitoral – 2017, a satisfação dos clientes quanto ao atendimento prestado pelo Núcleo de Informação ao Cidadão.				
<b>Para que medir</b>	Avaliar a satisfação dos clientes da Justiça Eleitoral quanto ao atendimento recebido.				
<b>Quem mede</b>	ASSPE				
<b>Quando medir</b>	Quadrimestralmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{VBO}{TV} \cdot 100$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- VBO é o total de votos nas categorias "bom" e "ótimo"; e</li> <li>- TV é o total de votos na pesquisa.</li> </ul>				
<b>Evolução Desejada</b>  					
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	90,47%	97,16%	89,76%	91,74%	94,29%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>



Variável	Descrição
VBO - Total de votos nas categorias "bom" e "ótimo"	<p>Para os eleitores que demandam os serviços do Núcleo de Informação ao Cidadão – NIC, é enviada uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento recebido, em que são questionados os seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cortesia no atendimento</li><li>• Clareza da resposta</li><li>• Tempo de envio da resposta</li></ul> <p>Para cada item, o eleitor poderá selecionar um nível de satisfação entre as opções abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Péssimo</li><li>• Ruim</li><li>• Regular</li><li>• Bom</li><li>• Ótimo</li></ul> <p>A variável VBO será a soma dos votos nos níveis de satisfação “bom” e “ótimo” em cada um dos itens questionados, valor obtido por meio da totalização do sistema OUVE.</p> <p>Ressalte-se que um único eleitor poderá contribuir com até três votos (um em cada item).</p>
TV - Total de votos na pesquisa	<p>Cada eleitor, conforme descrito acima, poderá votar em até quatro itens. O Total de votos é obtido somando-se o total de respostas de cada eleitor (assim, cada eleitor terá contabilizados até quatro votos). Tal valor é obtido por meio da totalização do sistema OUVE.</p>

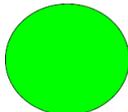
*Indicador de esforço 1.5: Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO 1.5 - Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Garantir os direitos da cidadania</b>					
<b>O que mede</b>	O percentual de contatos dirigidos à Ouvidoria que receberam resposta.				
<b>Para que medir</b>	Avaliar o grau de prontidão da Ouvidoria.				
<b>Quem mede</b>	Ouvidoria				
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{TCCR}{TCR+TRP} \cdot 100$ , onde:				
<b>Evolução Desejada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TCCR é o total de contatos que receberam resposta no período base;</li> <li>- TCR representa o total de contatos recebidos no período base; e</li> <li>- TRP é o quantitativo de respostas pendentes.</li> </ul>				
<b>Linha de base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	98,29%	89,89%	99,65%	84,52%	90,87%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>90%</b>	<b>92,5%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>92,5%</b>



Variável	Descrição
TCRR - Total de contatos que receberam resposta no período base	<p>Serão considerados nesta variável os contatos que, no último dia do período base, estejam no sistema Ouv (sistema informatizado para receber e responder as demandas dos cidadãos e gerar relatórios), assinalados como Atendidos ou Encerrados e cuja data de fechamento (data em que foram marcados como Atendidos ou Encerrados) pertençam ao período base.</p> <p>Essa variável é obtida por meio do Sistema Ouv, da seguinte forma:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 - Para acessar o Sistema OUV é necessário digitar o login e senha (a senha é a mesma do Acesso Web, que, para as ZEs, é a mesma senha utilizada no Biozint);</li><li>2 - Acessar Relatórios/indicadores, inserir no campo “período base” a data, considerando que os indicadores são apresentados trimestralmente. Exemplo: De 01/01/2014 até 31/03/2014;</li><li>3 - Após a indicação da data, clicar em gerar relatório. Os dados solicitados estarão inseridos no relatório, os quais serão apresentados no relatório trimestral das atividades da Ouvidoria.</li></ol>
TCR - Total de contatos recebidos no período base	<p>Número de chamados com data de abertura pertencente ao período base (excluindo-se os chamados com situação improcedente, inadmissíveis, isentos de necessidade de resposta, cancelado ou excluídos da competência do Órgão).</p> <p>Variável obtida por meio do Sistema Ouv, seguindo o mesmo procedimento descrito para o insumo TCRR.</p>
TRP - Quantitativo de respostas pendentes	<p>Número de chamados que foram abertos antes do período base e que não tenham sido atendidos até o início desse período (desconsiderando-se os chamados que estejam assinalados como Improcedente ou Cancelado).</p> <p>Variável obtida por meio do Sistema Ouv, seguindo o mesmo procedimento descrito para o insumo TCRR.</p>

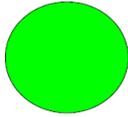
*Indicador de esforço 1.6: Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO 1.6 - Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Garantir os direitos da cidadania</b>					
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada solicitação dirigida à Ouvidoria e o envio de sua resposta.				
<b>Para que medir</b>	Avaliar o grau de eficiência da Ouvidoria.				
<b>Quem mede</b>	Ouvidoria				
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{\sum dias}{NCRP}$ , onde				
<b>Evolução Desejada</b>	<p>- <math>\sum dias</math> é o somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada conta; e</p> <p>- NCRP - Número de contatos respondidos no período analisado.</p>				
<b>Linha de base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	7,28	6,35	9,45	6,06	6,34
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>7</b>	<b>6,5</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>



Variável	Descrição
$\Sigma$ Dias - Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada conta	<p>Somatório da quantidade de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta dos chamados que neste momento estejam Atendidos ou Encerrados, e que possuam data de fechamento (data em que foram marcados como Atendidos) pertencente ao período base, desconsiderando-se o dia do recebimento da demanda. Dessa forma, para chamados abertos e fechados no mesmo dia, serão considerados “zero dias”.</p> <p>Dado obtido a partir do Sistema Ouv.</p>
NCRP - Número de contatos respondidos no período analisado	<p>Variável idêntica ao insumo TCRR do indicador 1, inclusive no que tange à metodologia, ou seja:</p> <p>1 - Número de chamados que foram abertos antes do período base e que não tenham sido atendidos até o início desse período (desconsiderando-se os chamados que estejam assinalados como Improcedente ou Cancelado).</p> <p>2 - Variável obtida por meio do Sistema Ouv.</p>

*Indicador de esforço 1.7: Índice de instalações físicas adequadas a pessoas com deficiência*

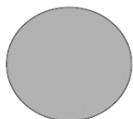
<b>INDICADOR DE ESFORÇO 1.7 - Índice de instalações físicas adequadas a pessoas com deficiência</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Garantir os direitos da cidadania</b>					
<b>O que mede</b>	Mede a quantidade de imóveis da Justiça Eleitoral adaptados para pessoas com deficiência.				
<b>Para que medir</b>	Garantir e estimular a plena participação das pessoas com deficiência aos serviços e às informações prestados pela Justiça Eleitoral.				
<b>Quem mede</b>	SGS				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{QPA}{QPO} \cdot 100$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- QPA é a quantidade de prédios que garantam o acesso para a prestação de serviços a pessoas com deficiência; e</li> <li>- QPO representa o quantitativo de prédios ocupados pela Justiça Eleitoral.</li> </ul>				
<b>Evolução Desejada</b>					
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	93,26%	92,21%	92,46%	93,72%	93,72%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>79%</b>	<b>79,5%</b>	<b>80%</b>	<b>80,5%</b>	<b>81%</b>



Variável	Descrição
QPA - Quantidade de prédios que garantam o acesso para a prestação de serviços a pessoas com deficiência física ou capacidade motora reduzida	<p>Visando facilitar o acesso à prestação de serviço pela Justiça Eleitoral é solicitado aos Chefes dos Cartórios Eleitorais, através de Linha Direta, que respondam o questionário para avaliar a adequação da infraestrutura dos cartórios eleitorais no qual questiona-se também se o imóvel é acessível a pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida.</p> <p>Será considerado acessível o prédio que garanta o acesso para a prestação de serviços a pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida. Para os imóveis da Capital, a ScGI possui os dados no Sistema de Gerenciamento de Imóveis – GERIM.</p> <p>Para cada prédio da Justiça Eleitoral, será atribuída uma nota entre 0 e 1, sendo:</p> <p>0 para os prédios que não possuem nenhuma acessibilidade a pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida; 1 para os imóveis que garantam acesso para a prestação de serviços a pessoas com deficiência física e mobilidade reduzida.</p> <p>O QPA será a soma das notas atribuídas a cada um dos prédios.</p>
QPO – Quantidade de prédios ocupados pela Justiça Eleitoral	<p>São considerados prédios ocupados pelo TRE/SP as sedes dos Cartórios Eleitorais e os edifícios da Sede, conforme descrito abaixo:</p> <p>Sede I – (Prédios Miquelina, Brigadeiro e Anexo I) Sede II – (Prédio Dr. Falcão) Anexo II - Patrimônio e Almoxarifado (Imóvel - Alameda Nothmann, 1146) Anexo III – ( Imóvel – Rua Francisca Miquelina, nº 135) Arquivo Geral/CEMEL (Imóvel - Rua Major Diogo, 105) 58 Cartórios na Capital 335 Cartórios no Interior</p> <p>QPO = 393 imóveis ocupados pelo TRE/SP.</p>

## 2.2. Macrodesafio: Combater a corrupção e a improbidade administrativa

### Indicador de Resultado

INDICADOR DE RESULTADO 2 – índice de combate à corrupção e à improbidade administrativa					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Combater a corrupção e a improbidade administrativa</b>					
<b>O que mede</b>	A média aritmética dos percentuais de atingimento das metas dos indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio.				
<b>Para que medir</b>	Utilizar os resultados da avaliação para subsidiar a Administração nas tomadas de decisão para impulsionar seus processos de governança.				
<b>Quem mede</b>	ASSPE				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{\sum_{i=1}^n PAM_i}{n}$ , onde:				
<b>Evolução Desejada</b> 	<p>- PAM<sub>i</sub> é o percentual de atingimento da meta do i-ésimo indicador de esforço atrelado ao macrodesafio; e</p> <p>- n é a quantidade de indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio.</p>				
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	-	-	68,39%	87,43%	83,33%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



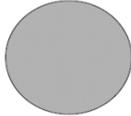
Variável	Descrição
$PAM_i$ - Percentual de atingimento da meta do i-ésimo indicador de esforço atrelado ao macrodesafio)	<p>1) O percentual de atingimento da meta é dado por:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <math>\frac{Valor}{Meta} \cdot 100</math> (Fórmula 1) (Fórmula 1) para indicadores cuja evolução desejada é ascendente; e</li><li>• <math>\frac{Meta}{Valor} \cdot 100</math> (Fórmula 2) (Fórmula 2) para indicadores cuja evolução desejada é descendente.</li></ul> <p>2) Se o indicador é composto de apenas um dado, o percentual de atingimento da meta é dado pela aplicação direta da fórmula 1 ou da fórmula 2, conforme o caso.</p> <p>3) Se o indicador é composto de dois ou mais dados, calcula-se a média da porcentagem de atingimento da meta de cada um desses dados de acordo com a fórmula 1 ou com a fórmula 2, conforme o caso. Essa média será o percentual de atingimento desse indicador.</p> <p>4) A porcentagem de atingimento da meta dos dados que compõem o indicador observará, ainda, o que segue:</p> <p>4.1) Para os indicadores que não foram mensurados no período, será atribuído o valor de 0% de atingimento da meta;</p> <p>4.2) Caso se trate de indicador aferido pela primeira vez em um período, a meta será desconsiderada, bem como será desconsiderado esse indicador no cálculo do atingimento do objetivo, com exceção dos indicadores que expressamente estipularem metas iniciais;</p> <p>4.3) Caso se verifique que no período analisado houve alteração (explícita ou aparente) na metodologia de cálculo, o indicador também será desconsiderado do cálculo do atingimento do objetivo, tomando-se como linha de base a medição atual;</p> <p>4.4) Caso a meta esteja prevista apenas para um período posterior ao que se está analisando, ela será escalonada linearmente tendo como ponto de partida a linha de base, com exceção dos indicadores que expressamente estipularem metas parciais.</p>
n - quantidade de indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio	A quantidade de indicadores de esforço atrelada a cada macrodesafio está definida na Resolução que institui o ciclo 2016-2021 da Estratégia.

#### Indicadores de Esforço

Indicador	Responsável(is) pela medição
2.1 Índice de priorização do julgamento dos processos relativos à corrupção, à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais	SJ
2.2 Percentual de auditoria das prestações de contas dos partidos políticos	SCI

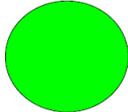
*Indicador de esforço 2.1 - Índice de priorização do julgamento dos processos relativos à corrupção, à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais*

**INDICADOR DE ESFORÇO 2.1 – Índice de priorização do julgamento dos processos relativos à corrupção, à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais**

<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Combater a corrupção e a improbidade administrativa</b>					
<b>O que mede</b>	Ações que possam importar em não diplomação ou perda de mandato eletivo.				
<b>Para que medir</b>	Verificar o cumprimento do prazo legal de 12 meses para processos que possam importar em não diplomação ou perda de mandato eletivo.				
<b>Quem mede</b>	SJ				
<b>Quando medir</b>	Quadrimestralmente				
<b>Fórmula</b>	<p>Nos termos do Glossário da Meta Nacional Nº 4 de 2020: Priorizar o julgamento dos processos relativos a crimes contra a administração pública, à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais, divulgado na página do Conselho Nacional de Justiça.</p> <p><a href="https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/02/Gloss%C3%A1rio-Metas-Nacionais-do-Poder-Judici%C3%A1rio-2020-Justi%C3%A7a-Eleitoral-1.pdf">https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/02/Gloss%C3%A1rio-Metas-Nacionais-do-Poder-Judici%C3%A1rio-2020-Justi%C3%A7a-Eleitoral-1.pdf</a></p>				
<b>Evolução Desejada</b>  					
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	-	-	-	84,62%	60,00%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020**</b>
	70%	70%	75%	90% (eleições 2016) 75% (eleições 2018)	90% (eleições 2018)

\*\* Para 2020, nos termos do Glossário de Metas Nacionais do PJ do CNJ, a meta nº. 4 é: "Identificar e julgar, até 31/12/2020, 90% dos processos referentes às eleições de 2018, distribuídos até 31/12/2019, que possam importar na perda de mandato eletivo.

*Indicador de esforço 2.2: Percentual de auditoria das prestações de contas dos partidos políticos*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO 2.2 – Percentual de auditoria das prestações de contas dos partidos políticos</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Combater a corrupção e a improbidade administrativa</b>					
<b>O que mede</b>	O percentual de processos de prestação de contas dos partidos políticos auditados, em relação ao estoque e aos casos novos.				
<b>Para que medir</b>	Verificar a capacidade da Justiça Eleitoral em auditar processos de prestação de contas dos partidos políticos.				
<b>Quem mede</b>	SCI				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\left( \frac{PE}{CE+CN} \right) \cdot 100$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PE - Total de pareceres conclusivos em prestações de contas emitidos;</li> <li>- CE - Total de prestações de contas em estoque; e</li> <li>- CN - Total de novas prestações de contas.</li> </ul>				
<b>Evolução Desejada</b>  					
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	8,70%	13,14%	36,77%	32,09%	43,20%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019**</b>	<b>2020**</b>
	-	-	-	38,00%	42,50%

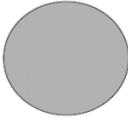
\*\*metas 2019 e 2020 definidas pela SCI conforme especificação contida no processo SEI 0008714-51.2015.6.26.8000 (PAD 3248 / 2015)



Variável	Descrição
PE - Total de pareceres conclusivos de prestação de contas emitidos	<p>Considerar-se-á pareceres conclusivos de prestações de contas a quantidade de pareceres emitidos pela ScCOP nos processos de competência originária, nos termos do art. 36 da Resolução TSE nº. 23.464/2015, no ano mensurado.</p> <p>O controle da emissão de pareceres será efetuado pela chefia da Seção de Contas Partidárias, por meio de planilha eletrônica específica disponível no caminho de rede "ScCOP em Rspwscop201\CONTAS ANUAIS\20xx".</p>
CE - Total de prestações de contas em estoque	<p>Considerar-se-á prestações de contas em estoque a quantidade de processos de prestação de contas anual de competência originária, tramitando na ScCOP em 1º de janeiro do ano mensurado, aguardando exame, nos termos dos arts. 34, § 4º, II e 35 <i>caput</i> da Resolução TSE nº. 23.464/2015.</p> <p>O controle de processos em estoque será efetuado pela chefia da Seção de Contas Partidárias, por meio de planilha eletrônica específica disponível no caminho de rede "ScCOP em Rspwscop201\CONTAS ANUAIS\20xx".</p>
CN - Total de novas prestação de contas	<p>Considerar-se-á novas prestações de contas a quantidade de processos de prestação de contas anual de competência originária, recebida na ScCOP no ano mensurado, para exame nos termos dos arts. 34, § 4º, II e 35 <i>caput</i> da Resolução TSE nº. 23.464/2015.</p> <p>O controle das novas prestações de contas será efetuado pela chefia da Seção de Contas Partidárias, por meio de planilha eletrônica específica disponível no caminho de rede "ScCOP em Rspwscop201\CONTAS ANUAIS\20xx".</p>

## 2.3. Macrodesafio: Promover a celeridade e produtividade na prestação jurisdicional

### Indicador de Resultado

<b>INDICADOR DE RESULTADO 3 – Índice de promoção da celeridade e da produtividade na prestação jurisdicional</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Promover a celeridade e a produtividade na prestação jurisdicional</b>					
<b>O que mede</b>	A média aritmética dos percentuais de atingimento das metas dos indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio.				
<b>Para que medir</b>	Utilizar os resultados da avaliação para subsidiar a Administração nas tomadas de decisão para impulsionar seus processos de governança.				
<b>Quem mede</b>	ASSPE				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{\sum_{i=1}^n PAM_i}{n}$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PAM<sub>i</sub> é o percentual de atingimento da meta do i-ésimo indicador de esforço atrelado ao macrodesafio; e</li> <li>- n é a quantidade de indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio.</li> </ul>				
<b>Evolução Desejada</b>  					
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	99,86%	95,84%	97,75%	92,38%	88,66%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

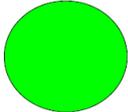


Variável	Descrição
$PAM_i$ - Percentual de atingimento da meta do i-ésimo indicador de esforço atrelado ao macrodesafio)	<p>1) O percentual de atingimento da meta é dado por:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <math>\frac{Valor}{Meta} \cdot 100</math> (Fórmula 1) (Fórmula 1) para indicadores cuja evolução desejada é ascendente; e</li><li>• <math>\frac{Meta}{Valor} \cdot 100</math> (Fórmula 1) (Fórmula 2) para indicadores cuja evolução desejada é descendente.</li></ul> <p>2) Se o indicador é composto de apenas um dado, o percentual de atingimento da meta é dado pela aplicação direta da fórmula 1 ou da fórmula 2, conforme o caso.</p> <p>3) Se o indicador é composto de dois ou mais dados, calcula-se a média da porcentagem de atingimento da meta de cada um desses dados de acordo com a fórmula 1 ou com a fórmula 2, conforme o caso. Essa média será o percentual de atingimento desse indicador.</p> <p>4) A percentagem de atingimento da meta dos dados que compõem o indicador observará, ainda, o que segue:</p> <p>4.1) Para os indicadores que não foram mensurados no período, será atribuído o valor de 0% de atingimento da meta;</p> <p>4.2) Caso se trate de indicador aferido pela primeira vez em um período, a meta será desconsiderada, bem como será desconsiderado esse indicador no cálculo do atingimento do objetivo, com exceção dos indicadores que expressamente estipularem metas iniciais;</p> <p>4.3) Caso se verifique que no período analisado houve alteração (explícita ou aparente) na metodologia de cálculo, o indicador também será desconsiderado do cálculo do atingimento do objetivo, tomando-se como linha de base a medição atual;</p> <p>4.4) Caso a meta esteja prevista apenas para um período posterior ao que se está analisando, ela será escalonada linearmente tendo como ponto de partida a linha de base, com exceção dos indicadores que expressamente estipularem metas parciais.</p>
n - quantidade de indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio	A quantidade de indicadores de esforço atrelada a cada macrodesafio está definida na Resolução que institui o ciclo 2016-2021 da Estratégia.

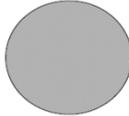
**Indicadores de Esforço**

<b>Indicadores</b>	<b>Responsável(is) pela medição</b>
3.1 Taxa de congestionamento	CRE, SJ
3.2 Índice de agilidade no julgamento	CRE, SJ

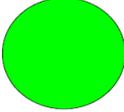
*Indicador de esforço 3.1: Taxa de Congestionamento- 1º Grau*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO: 3.1.1 - Taxa de congestionamento – 1º Grau</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Promover a celeridade e a produtividade na prestação jurisdicional</b>					
<b>O que mede</b>	Nos termos dos anexos que integram a Resolução CNJ nº 76 / 2009, a relação entre os processos judiciais pendentes e os processos baixados.				
<b>Para que medir</b>	Verificar a capacidade da Justiça Eleitoral em atender à demanda de processos judiciais.				
<b>Quem mede</b>	CRE				
<b>Quando medir</b>	Semestralmente				
<b>Fórmula</b>	Conforme determinado no Anexo – Justiça Eleitoral – Indicadores do Sistema de Estatística do Poder Judiciário, da Resolução CNJ nº 76 / 2009.				
<b>Evolução Desejada</b> 	$TC = \frac{CP}{T_{Baix+CP}}$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- CP - Total de casos pendentes de julgamento, até o final do período-base (ano);</li> <li>- Tbaix - Total de processos baixados durante o período-base (ano).</li> </ul>				
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	37,23%	10,06%	42,29%	18,27%	52,82%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	60,5%	15%	54%	20%	60,5%

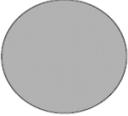
*Indicador de esforço 3.1: Taxa de Congestionamento- 2º Grau*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO: 3.1.2 - Taxa de congestionamento – 2º Grau</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Promover a celeridade e a produtividade na prestação jurisdicional</b>					
<b>O que mede</b>	Nos termos dos anexos que integram a Resolução CNJ nº 76 / 2009, a relação entre os processos judiciais pendentes e os processos baixados.				
<b>Para que medir</b>	Verificar a capacidade da Justiça Eleitoral em atender à demanda de processos judiciais.				
<b>Quem mede</b>	SJ				
<b>Quando medir</b>	Semestralmente				
<b>Fórmula</b>	Conforme determinado no Anexo – Justiça Eleitoral – Indicadores do Sistema de Estatística do Poder Judiciário, da Resolução CNJ nº 76 / 2009.				
<b>Evolução Desejada</b> 	$TC = \frac{CP}{T_{Baix+CP}}$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- CP – Total de casos pendentes de julgamento, até o final do período-base (ano);</li> <li>- Tbaix – Total de processos baixados durante o período-base (ano).</li> </ul>				
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	23,26%	53,30%	36,14%	36,83%	43,38%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>30%</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>	<b>30%</b>

*Indicador de esforço 3.2: Índice de agilidade no julgamento- 1º Grau*

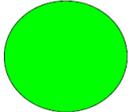
<b>INDICADOR: 3.2.1 - Índice de agilidade no julgamento – 1º Grau</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Promover a celeridade e a produtividade na prestação jurisdicional</b>					
<b>O que mede</b>	Nos termos dos anexos que integram a Resolução CNJ nº 76 / 2009, o percentual de processos judiciais baixados com tempo de tramitação de até um ano, em relação ao total de processos judiciais baixados no período (ano).				
<b>Para que medir</b>	Garantir a efetividade das decisões da Justiça Eleitoral, evitando que a demora do julgamento reduza os efeitos da decisão ou provoque a perda do objeto.				
<b>Quem mede</b>	CRE				
<b>Quando medir</b>	Semestralmente				
<b>Fórmula</b>	Conforme determinado no Anexo – Justiça Eleitoral – Indicadores do Sistema de Estatística do Poder Judiciário, da Resolução CNJ nº 76 / 2009.				
<b>Evolução Desejada</b> 	$IAB = \frac{T_{BaixPrazo}(100)}{T_{Baix}}$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tbaix - Total de processos baixados durante o período-base (ano).</li> <li>- TbaixPrazo - Total de processos baixados durante o período-base (ano), com prazo de tramitação de até um ano.</li> </ul>				
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	97,15%	93,45%	68,53%	67,68%	99,19%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>98%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>98%</b>

*Indicador de esforço 3.2: Índice de agilidade no julgamento- 2º Grau*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO: 3.2.2 - Índice de agilidade no julgamento – 2º Grau</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Promover a celeridade e a produtividade na prestação jurisdicional</b>					
<b>O que mede</b>	Nos termos dos anexos que integram a Resolução CNJ nº 76 / 2009, o percentual de processos judiciais finalizados dentro de um ano, por instância, em relação ao total de processos finalizados no período.				
<b>Para que medir</b>	Garantir a efetividade das decisões da Justiça Eleitoral, evitando que a demora do julgamento reduza os efeitos da decisão ou provoque a perda do objeto.				
<b>Quem mede</b>	SJ				
<b>Quando medir</b>	Semestralmente				
<b>Fórmula</b>	Conforme determinado no Anexo – Justiça Eleitoral – Indicadores do Sistema de Estatística do Poder Judiciário, da Resolução CNJ nº 76 / 2009.				
<b>Evolução Desejada</b> 	$\frac{TPJP}{TPJF} \cdot 100$ , onde: - TPJP é o total de processos judiciais finalizados com prazo de tramitação inferior a um ano; e - TPJF representa o total de processos judiciais finalizados.				
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	92,97%	86,01%	85,62%	67,40%	76,94%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>90%</b>	<b>85%</b>	<b>90%</b>	<b>85%</b>	<b>90%</b>

## 2.4. Macrodesafio: Fortalecer a segurança do processo eleitoral

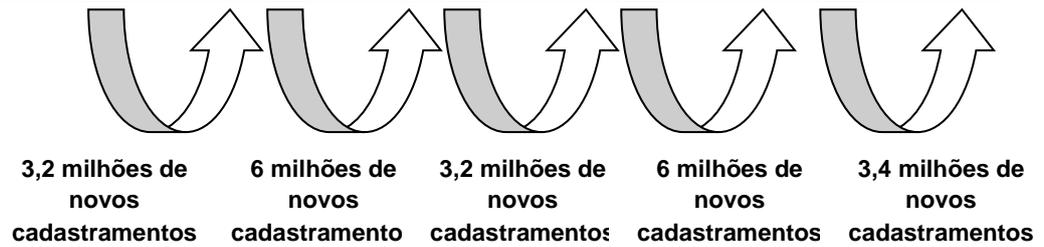
### Indicador de Resultado

<b>INDICADOR DE RESULTADO 4: Percentual de eleitores com cadastro biométrico</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Fortalecer a segurança do processo eleitoral</b>					
<b>O que mede</b>	A relação entre eleitores com cadastro biométrico e o eleitorado total.				
<b>Para que medir</b>	Melhorar a qualidade dos procedimentos de cadastro e reconhecimento do eleitor de modo a evitar fraudes de identificação.				
<b>Quem mede</b>	STI				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{TECB}{TE} \cdot 100$ , onde:				
<b>Evolução Desejada</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TECB é o total acumulado desde 2010 de eleitores com cadastramento biométrico; e</li> <li>- TE representa o total de eleitores.</li> </ul>				
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	20,33%	32,54%	45,86%	68,21%	74,59%
<b>Eleitores com biometria</b>	6.635.362	10.648.650	15.151.343	22.778.712	23.551.889



## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO TRE-SP

Meta do TRE/SP	2017	2018	2019	2020	2021	2022
	32,50%	42,32%	60,66%	70,44%	88,77%	100,00%
Eleitores com biometria*	10,6 milhões	13,8 milhões	19,8 milhões	23 milhões	29 milhões	32,4 milhões



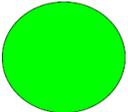
\* Valores estimados



Variável	Descrição
TECB - Total de eleitores cadastramento biométrico com	<p>Corresponde ao total do eleitorado do estado que já teve dados biométricos coletados.</p> <p>A partir de 2014 o valor desta variável pode ser obtida no portal do TSE na internet conforme segue:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Acessar a página do TSE na internet-<a href="http://www.tse.jus.br">www.tse.jus.br</a>.</li><li>2) Clicar no item Eleitor/Estatísticas do eleitorado/Evolução do eleitorado.</li><li>3) Selecionar os campos Início e Fim, Dezembro do ano desejado;</li><li>4) Selecionar no campo abrangência, UF;</li><li>5) Selecionar no campo Biometria, Com biometria;</li><li>6) Clicar no botão Pesquisar;</li><li>7) O valor para a variável estará na linha referente a SP, repetido em ambas as colunas, início e fim.</li></ol>
TE - Total de eleitores	<p>Corresponde ao eleitorado do estado.</p> <p>Obtido a partir de dados estatísticos disponibilizados no portal da internet no TSE, na mesma página utilizada para a obtenção do TECB, conforme segue:</p> <p>Após a obtenção do valor do TECB (item 7) , alterar o campo Biometria para Todos.Clicar no botão Pesquisar</p> <p>O valor para a variável estará na linha referente a SP, repetido em ambas as colunas, início e fim.</p>

## 2.5. Macrodesafio: Melhorar a gestão de pessoas

### Indicador de Resultado

<b>INDICADOR DE RESULTADO 5: Índice de governança em gestão de pessoas</b>						
<b>Macrodesafio:</b>						
<b>Melhorar a gestão de pessoas</b>						
<b>O que mede</b>	O grau de atendimento aos itens elaborados pelo Tribunal de Contas da União – TCU em relação à governança de pessoal – IGOVPessoas, relacionados à SGP, cujo nível de adoção da prática seja pelo menos parcial.					
<b>Para que medir</b>	Conhecer e avaliar o estágio de maturidade da governança em gestão de pessoas no TRE/SP.					
<b>Quem mede</b>	SGP					
<b>Quando medir</b>	Anualmente					
<b>Fórmula</b>	$\frac{IPA}{IP} . 100$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- IPA é o Total de itens do IGOVPessoas, relacionados à SGP, atendidos no ano (total e parcialmente); e</li> <li>- IP representa o total de itens do IGOVPessoas, relacionados à SGP, programados para o ano.</li> </ul>					
<b>Evolução Desejada</b>						
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	
	70,00%	62,50%	90%	80%	92,86%	
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021**</b>
	80%	80%	80%	80%	80%	80%

\*\*meta de 2021 acrescentada conforme especificação da SGP contida no processo SEI 0008714-51.2015.6.26.8000 (PAD 3248/ 2015)

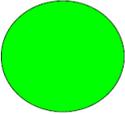


Variável	Descrição
IPA - Total de itens do IGOVPessoas, relacionados à SGP, atendidos no ano (total e parcialmente).	<p>No ano de 2013 o Tribunal de Contas da União elaborou um questionário com o propósito de colher informações sobre práticas de governança de pessoal em instituições da Administração Pública Federal.</p> <p>Baseado no referido instrumento e no intuito de melhorar a governança, a gestão e o desempenho, a Secretaria de Gestão de Pessoas realizou um levantamento dos itens do questionário IGOVPessoas que o TRE/SP ainda não adotou ou que necessitam de aprimoramento.</p> <p>Diante disso, foram selecionados 52 itens que deverão ser implantados gradualmente durante o período do planejamento estratégico, sendo: dez em 2016, dez em 2017, dez em 2018, dez em 2019 e doze em 2020.</p> <p>A variável IPA corresponderá à somatória dos itens do IGOVPessoas, relacionados à SGP, atendidos (total e parcialmente) no ano analisado.</p>
IP - Total de itens do IGOVPessoas, relacionados à SGP, programados para o ano.	A variável IP corresponderá à somatória dos itens do IGOVPessoas, relacionados à SGP, programados para o ano.

#### Indicadores de Esforço

Indicador	Responsável(is) pela medição
5.1 Grau de satisfação com o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT)	SGP
5.2 Índice de Favorabilidade ao Clima Organizacional	SGP

*Indicador de esforço 5.1: Grau de satisfação com o Programa Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT)*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO 5.1: Grau de satisfação com o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT)</b>						
<b>Macrodesafio:</b>						
<b>Melhorar a gestão de pessoas</b>						
<b>O que mede</b>	O grau de satisfação dos participantes do programa.					
<b>Para que medir</b>	Balizar o planejamento das ações do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT), tendo como referência a Resolução CNJ nº 201/2015.					
<b>Quem mede</b>	SGP					
<b>Quando medir</b>	Anualmente					
<b>Fórmula</b>	$\frac{NRS}{NRA} \cdot 100$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- NRS é o número de respostas satisfatórias; e</li> <li>- NRA é o número de respostas apresentadas.</li> </ul>					
<b>Evolução Desejada</b>  						
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	
	Não mensurado	97,74%	98,39%	97,54%	97,42%	
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	60%	65%	70%	90%**	90%**	90%**

\*\* a meta de 2019 foi alterada de 75% para 90%; a meta de 2020, de 80% para 90% e a meta de 2021 foi incluída conforme especificação da SGP contida no processo SEI 0008714-51.2015.6.26.8000 (PAD 3248/2015)



Variável	Descrição
NRS - Número de respostas satisfatórias	<p>Anualmente, a Coordenadoria de Atenção à Saúde – CAS, da Secretaria de Gestão de Pessoas, elabora o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, que será aplicado no ano seguinte.</p> <p>Na fase de execução do Programa, a cada atividade realizada, a CAS aplica uma pesquisa de satisfação aos servidores participantes.</p> <p>A variável NRS corresponderá à somatória das respostas satisfatórias para cada uma das atividades em que os servidores participaram no período analisado.</p>
NRA - Número de respostas apresentadas	<p>A variável NRA corresponderá à somatória das respostas apresentadas para cada uma das atividades em que os servidores participaram no período analisado.</p>

*Indicador de esforço 5.2: Índice de favorabilidade ao clima organizacional – VIGENTE A PARTIR DE 2019*

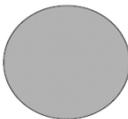
<b>INDICADOR DE ESFORÇO 5.2: Índice de favorabilidade ao clima organizacional</b>		
<b>Macrodesafio:</b>		
<b>Melhorar a gestão de pessoas</b>		
<b>O que mede</b>	A percepção dos servidores a respeito do seu ambiente de trabalho.	
<b>Para que medir</b>	Verificar a efetividade da gestão do clima organizacional.	
<b>Quem mede</b>	SGP	
<b>Quando medir</b>	Bienalmente, em anos não eleitorais	
<b>Fórmula</b>	$\frac{M_i}{K} \cdot 100$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>M_i</math> é a média percentual da i-ésima dimensão do clima avaliada; e</li> <li>- K é o número de dimensões avaliadas.</li> </ul>	
<b>Evolução Desejada</b>  		
<b>Linha de Base</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>
	86,30%	
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>
	85%	85%



Variável	Descrição
Mi	<p>Bienalmente, a Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento – CEDES, da Secretaria de Gestão de Pessoas, aplica pesquisa com o objetivo de medir o Clima Organizacional.</p> <p>A variável Mi corresponde à média percentual dos resultados obtidos na análise das dimensões medidas na referida pesquisa.</p>
K	<p>A variável K corresponde ao número total de dimensões avaliadas na pesquisa de clima organizacional.</p>

## 2.6. Macrodesafio: Aperfeiçoar a gestão de custos

### Indicador de Resultado

INDICADOR DE RESULTADO 6 – índice de gestão de custos					
<b>Macrodesafio:</b> <b>Aperfeiçoar a gestão de custos</b> 					
<b>O que mede</b>	A média aritmética dos percentuais de atingimento das metas dos indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio.				
<b>Para que medir</b>	Utilizar os resultados da avaliação para subsidiar a Administração nas tomadas de decisão para impulsionar seus processos de governança.				
<b>Quem mede</b>	ASSPE				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{\sum_{i=1}^n PAM_i}{n}$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PAM<sub>i</sub> é o percentual de atingimento da meta do i-ésimo indicador de esforço atrelado ao macrodesafio; e</li> <li>- n é a quantidade de indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio.</li> </ul>				
<b>Evolução Desejada</b> 					
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	95,56%	99,60%	99,50%	76,27%	96,73%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

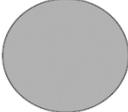


Variável	Descrição
$PAM_i$ - Percentual de atingimento da meta do i-ésimo indicador de esforço atrelado ao macrodesafio)	<ol style="list-style-type: none"><li>1) O percentual de atingimento da meta é dado por:<ul style="list-style-type: none"><li>• <math>\frac{Valor}{Meta} \cdot 100</math> (Fórmula 1) (Fórmula 1) para indicadores cuja evolução desejada é ascendente; e</li><li>• <math>\frac{Meta}{Valor} \cdot 100</math> (Fórmula 1) (Fórmula 2) para indicadores cuja evolução desejada é descendente.</li></ul></li><li>2) Se o indicador é composto de apenas um dado, o percentual de atingimento da meta é dado pela aplicação direta da fórmula 1 ou da fórmula 2, conforme o caso.</li><li>3) Se o indicador é composto de dois ou mais dados, calcula-se a média da porcentagem de atingimento da meta de cada um desses dados de acordo com a fórmula 1 ou com a fórmula 2, conforme o caso. Essa média será o percentual de atingimento desse indicador.</li><li>4) A porcentagem de atingimento da meta dos dados que compõem o indicador observará, ainda, o que segue:<ol style="list-style-type: none"><li>4.1) Para os indicadores que não foram mensurados no período, será atribuído o valor de 0% de atingimento da meta;</li><li>4.2) Caso se trate de indicador aferido pela primeira vez em um período, a meta será desconsiderada, bem como será desconsiderado esse indicador no cálculo do atingimento do objetivo, com exceção dos indicadores que expressamente estipularem metas iniciais;</li><li>4.3) Caso se verifique que no período analisado houve alteração (explícita ou aparente) na metodologia de cálculo, o indicador também será desconsiderado do cálculo do atingimento do objetivo, tomando-se como linha de base a medição atual;</li><li>4.4) Caso a meta esteja prevista apenas para um período posterior ao que se está analisando, ela será escalonada linearmente tendo como ponto de partida a linha de base, com exceção dos indicadores que expressamente estipularem metas parciais.</li></ol></li></ol>
n - quantidade de indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio	A quantidade de indicadores de esforço atrelada a cada macrodesafio está definida na Resolução que institui o ciclo 2016-2021 da Estratégia.

#### Indicadores de Esforço

Indicador	Responsável pela medição
6.1 Aderência da execução ao planejamento orçamentário	SOF
6.2 Perdas orçamentárias	SOF
6.3 Economicidade	SAM
6.4 Índice de execução do planejamento das aquisições	SAM
6.5 Índice de agilidade na tramitação dos processos de aquisição de bens e serviços	SAM

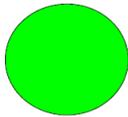
*Indicador de esforço 6.1: Aderência da execução ao planejamento orçamentário*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO 6.1 - Aderência da execução ao planejamento orçamentário</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Aperfeiçoar a gestão de custos</b>					
<b>O que mede</b>	O percentual de execução em acordo com o planejado no processo de elaboração do orçamento do TRE/SP.				
<b>Para que medir</b>	Avaliar o grau de aderência da execução orçamentária ao planejamento orçamentário do TRE/SP.				
<b>Quem mede</b>	SOF				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{TEPO}{ROA} \cdot 100$ , onde:				
<b>Evolução Desejada</b>	 <p>- TEPO é o total executado em acordo com a programação orçamentária; e</p> <p>- ROA representa o total de recursos orçamentários alocados no SIGEPRO.</p>				
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	80,74%	82,28%	76,05%	83,95%	78,55%
<b>Meta do TRE/SP.</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>76%</b>	<b>77%</b>	<b>78%</b>	<b>79%</b>	<b>80%</b>



Variável	Descrição
TEPO - Total executado em acordo com a programação orçamentária	<p>O valor corresponde ao total do orçamento executado na despesa agregada para a qual foi planejada no SIGEPRO.</p> <p>O valor é obtido no relatório “Aderência” do banco Access “Indicadores”, que utiliza dados extraídos dos sistemas SIGEPRO e SIAFI, disponível na estação de trabalho da Coordenadoria de Orçamento.</p> <p>Obs.: Não são consideradas nos cálculos as despesas de Pessoal, Benefícios, despesas custeadas pela fonte 50, créditos reabertos no exercício subsequente e as ações nacionais (Pleitos Eleitorais, Implantação do Sistema de Automação e Identificação do Eleitor – Biometria).</p>
ROA - Total de créditos orçamentários alocados no SIGEPRO	<p>O valor corresponde ao total de créditos orçamentários alocados nas diversas despesas agregadas no SIGEPRO.</p> <p>O valor é obtido no relatório “Aderência” do banco Access “Indicadores”, que utiliza dados extraídos dos sistemas SIGEPRO e SIAFI, disponível na estação de trabalho da Coordenadoria de Orçamento.</p> <p>Obs. 1: Não são consideradas nos cálculos as despesas de Pessoal, Benefícios, despesas custeadas pela fonte 50, créditos reabertos no exercício subsequente e as ações nacionais (Pleitos Eleitorais, Implantação do Sistema de Automação e Identificação do Eleitor – Biometria).</p> <p>Obs. 2: Serão considerados os créditos orçamentários alocados no SIGEPRO após o fechamento da proposta orçamentária no sistema.</p>

*Indicador de esforço 6.2: Perdas Orçamentárias*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO 6.2 - Perdas orçamentárias</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Aperfeiçoar a gestão de custos</b>					
<b>O que mede</b>	Relação entre o valor não executado e o valor disponível, considerando o orçamento unificado (exercício corrente e restos a pagar não processados).				
<b>Para que medir</b>	Verificar a capacidade do TRE/SP para executar os recursos programados e reduzir a perda orçamentária, otimizando, assim, a utilização dos recursos disponibilizados.				
<b>Quem mede</b>	SOF				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{OTNE+RPNP}{OTD+RPNPI}$ , onde:				
<b>Evolução Desejada</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OTNE representa o orçamento total não empenhado;</li> <li>- RPNP é o total dos restos a pagar não processados não pagos;</li> <li>- OTD representa o orçamento total disponibilizado; e</li> <li>- RPNPI é o total dos restos a pagar não processados inscritos.</li> </ul>				
<b>Linha de base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	1,26%	5,84%	0,28%	0,40%	4,05%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>

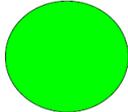


Variável	Descrição
OTNE - Orçamento total não empenhado	<p>O valor corresponde ao total do orçamento disponibilizado ao TRE/SP que não foi empenhado.</p> <p>O valor é obtido no relatório “Perdas” do banco Access “Indicadores”, que utiliza dados extraídos do sistema TESOURO GERENCIAL, disponível na estação de trabalho da Coordenadoria de Orçamento.</p> <p>Obs.: Não são consideradas nos cálculos as despesas de Pessoal, Benefícios, despesas custeadas pela fonte 50, créditos reabertos no exercício subsequente e as ações nacionais (Pleitos Eleitorais, Implantação do Sistema de Automação e Identificação do Eleitor – Biometria).</p>
RPNP - Restos a pagar não processados não pagos	<p>O valor corresponde ao total dos Restos a Pagar Não Processados inscritos que não foram pagos, não compreendendo os reinscritos.</p> <p>O valor é obtido no relatório “Perdas” do banco Access “Indicadores”, que utiliza dados extraídos do sistema TESOURO GERENCIAL, disponível na estação de trabalho da Coordenadoria de Orçamento.</p> <p>Obs.: Não são consideradas nos cálculos as despesas de Pessoal, Benefícios, despesas custeadas pela fonte 50, créditos reabertos no exercício subsequente e as ações nacionais (Pleitos Eleitorais, Implantação do Sistema de Automação e Identificação do Eleitor – Biometria).</p>
OTD - Orçamento total disponibilizado	<p>O valor corresponde ao total do orçamento disponibilizado ao TRE/SP.</p> <p>O valor é obtido no relatório “Perdas” do banco Access “Indicadores”, que utiliza dados extraídos do sistema TESOURO GERENCIAL, disponível na estação de trabalho da Coordenadoria de Orçamento.</p> <p>Obs.: Não são consideradas nos cálculos as despesas de Pessoal, Benefícios, despesas custeadas pela fonte 50, créditos reabertos no exercício subsequente e as ações nacionais (Pleitos Eleitorais, Implantação do Sistema de Automação e Identificação do Eleitor – Biometria).</p>



<p>RPNPI - Restos a pagar não processados inscritos</p>	<p>O valor corresponde ao total dos Restos a Pagar Não Processados inscritos, não compreendendo os reinscritos.</p> <p>O valor é obtido no relatório “Perdas” do banco Access “Indicadores”, que utiliza dados extraídos do sistema TESOIRO GERENCIAL, disponível na estação de trabalho da Coordenadoria de Orçamento.</p> <p>Obs.: Não são consideradas nos cálculos as despesas de Pessoal, Benefícios, despesas custeadas pela fonte 50, créditos reabertos no exercício subsequente e as ações nacionais (Pleitos Eleitorais, Implantação do Sistema de Automação e Identificação do Eleitor – Biometria).</p>
---	---

*Indicador de esforço 6.3: Economicidade*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO 6.3 - Economicidade</b>	
<b>Macrodesafio:</b> <b>Aperfeiçoar a gestão de custos</b> 	
<b>O que mede</b>	Mede a variação dos valores gastos em diversos itens de consumo do TRE/SP para identificar os pontos críticos dos gastos operacionais e buscar alternativas de racionalização.
<b>Para que medir</b>	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.
<b>Quem mede</b>	SAM
<b>Quando medir</b>	Anualmente
<b>Fórmula</b>	$\left[ 1 - \frac{CIAP/FTAP}{CIAR/FTAR} \right] \cdot 100$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- CIAP é o consumo do item no ano presente;</li> <li>- CIAR é o consumo do item no ano de referência;</li> <li>- FTAP é a força de trabalho no ano presente; e</li> <li>- FTAR representa a força de trabalho no ano de referência.</li> </ul> <p>Para calcular o indicador para o Tribunal utiliza-se a média dos resultados obtidos para cada um dos itens apurados.</p> <p>Observações</p>



<b>Fórmula</b>	<p>1 - Serão avaliados os seguintes itens: água (em m3), energia elétrica (em KW), telefonia (em Reais), papel (em resmas) e combustível (em reais).</p> <p>2 - O ano de referência será aquele no qual ocorreram eleições de mesmo nível imediatamente anterior ao presente. No caso de anos não eleitorais, o ano de referência será aquele imediatamente anterior no qual também não ocorreram eleições.</p> <p>3 - O cálculo será efetuado para cada um dos itens considerados pelo indicador (Água, Luz, Telefone, Papel e Combustível) e a meta será analisada pela média dos resultados obtidos.</p> <p>4 - Os valores de telefonia do ano de referência devem ser atualizados pelo valor do IPCA acumulado até o ano presente.</p> <p>5 - Como a estrutura física da Justiça Eleitoral encontra-se em transição, passando dos imóveis cedidos para imóveis próprios ou alugados, o que pressupõe a assunção dos gastos relativos ao custo operacional, o TRE/SP deverá utilizar o campo observações para relatar as alterações ocorridas entre os períodos comparados. Deve-se relatar, pelo menos, a diferença entre o número de imóveis próprios e alugados e suas respectivas metragens quadradas relativamente aos dois períodos considerados. Havendo outras evidências dessa diferenciação, elas devem ser relatadas.</p>				
	<b>Evolução Desejada</b>				
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	6,08%	2,45%	33,27%	-0,24%	38,06%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	1%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%



Variável	Descrição
CIAP - Consumo do item no ano presente  CIAR - Consumo do item no ano de referência	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Água e Energia:</b> O consumo e gasto de cada medidor de energia ou hidrômetro, e outros dados como retenção tributária, multas, créditos e data de vencimento, vem discriminado na respectiva fatura mensal. Um servidor checa tais informações, de forma a identificar qualquer cobrança indevida ou consumo exagerado. Caso verifique alguma anormalidade, a concessionária e/ou o cartório eleitoral é instado a se manifestar e prestar esclarecimentos. Havendo necessidade de correção, é emitida uma nova fatura. Feitas as observações citadas, os dados da conta são lançados manualmente pelo servidor, em um sistema (Access) desenvolvido especificamente para esse fim. Uma vez inseridos tais dados, cria-se um relatório de processamento da fatura, onde está descrito o valor líquido e bruto. Este relatório deve ser submetido à chefia, que confere os dados da fatura com aqueles ali constantes e, então, encaminha para pagamento. Alimentado com essas informações, o sistema gera relatórios mensais e anuais com o total de kwh ou m<sup>3</sup> consumido e, também, o custo monetário;</li><li>• <b>Telefonia:</b> As faturas são recebidas em arquivo digital e então submetidas a um processo de adequação de formato, para posterior leitura em um sistema próprio o “COP”. Tal sistema é capaz de detectar cobranças indevidas ou irregularidades na fatura, uma vez que foi desenvolvido com base no contrato de telefonia vigente, e, portanto, utiliza estes dados como parâmetro. Se for verificada qualquer irregularidade, o servidor designado para tal tarefa solicita esclarecimentos à operadora, ou, em casos mais extremos, contesta-se a fatura até que os erros apontados pelo COP sejam sanados. Caso não ocorra nenhuma pendência, a fatura é processada para pagamento, sendo gerado um relatório que detalha as ligações efetuadas e os custos decorrentes. Ao final de cada relatório, é apresentado o valor líquido e bruto. O relatório é submetido à chefia que, após conferência dos dados, envia a fatura para quitação. O “COP” não possui a função de gerar relatório anual. Portanto, para se obter o gasto compreendido nesse período, soma-se os totais mensais.</li><li>• <b>Papel:</b> O relatório refere-se única e exclusivamente ao consumo efetivo de papel A4 - 75 g/m<sup>2</sup>. O relatório já vem pré-formatado no sistema Asi e basta apenas definir datas e tipo de material para obtê-lo, ou seja, é gerado automaticamente após a definição desses dados de entrada no sistema.</li><li>• <b>Combustíveis:</b> A medição do gasto com combustíveis é elaborada (planilhada) durante o processo de preparo do pagamento das despesas com tais insumos, a partir do recebimento de processos de pagamento, lançados no sistema Processo Administrativo Digital (PAD), pelo fiscal do contrato. Assim que os processos de pagamento são disponibilizados à área de gestão contratual, contendo os</li></ul>



	<p>documentos pertinentes - Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica - DANFE; atesto do fiscal de contrato; planilhas de controle de abastecimentos; e informe de preços médios divulgados para o período dos abastecimentos, pela Agência Nacional de Petróleo (ANP) – o servidor encarregado dos procedimentos financeiros na unidade de gestão confere, prepara o pagamento e ato contínuo, lança (copia) os dados na planilha de medição. Especificamente, os dados são extraídos do DANFE e do informe de preços médios semanais, e logo depois confirmados junto às planilhas de controle dos abastecimentos, ambos apresentados na forma acima descrita. Quanto aos campos da planilha, na variável "DATA", é considerado o dia de preparação do pagamento pela unidade de gestão de contratos. É lançada também a variável "VENCIMENTO" do documento fiscal, de acordo com o cálculo previsto em lei e no contrato. Na variável "DOCUMENTO", lançamos o número do DANFE. A variável "QUANTIDADE" de cada qual dos tipos de combustíveis é copiada do DANFE e confirmada no controle de abastecimentos; a planilha de medição contém fórmulas que permitem, a partir desse lançamento, atualizar o quantitativo total utilizado até o momento e calcular o saldo disponível para aquisição, frente ao total contratado, por tipo de combustível. É lançada ainda a variável "MÉD. ANP (R\$/LITRO)" de cada qual dos combustíveis, de acordo com o informe de preços médios do período apurado; a planilha contém fórmulas que permitem, a partir desse lançamento, calcular o "PREÇO FINAL (R\$/Litro)", que corresponde ao valor a ser pago já com o desconto contratado, por tipo de combustível, bem como atualizar o montante total dispendido até o momento o ano e calcular o saldo de verba disponível para aquisição, frente ao total empenhado, por combustível e por empenho. Ressalte-se por fim que a referida anotação quantitativa, lançada nos documentos fiscais (DANFE's) e nos relatórios de abastecimento apresentados pela fiscalização (também semanais), só é possível a partir de totalizadores semanais, contidos no sistema próprio de controle da fiscalização, que reúne os lançamentos diários, por veículo e tipo de combustível.</p>
<p>FTAR - Força de trabalho no final do ano de referência</p> <p>FTAP - Força de trabalho no final do ano presente</p>	<p>Esse insumo é fornecido de forma parcial pela Secretaria de Administração de Material, no que tange ao quantitativo de terceirizados. Os dados são obtidos diretamente através de consulta aos contratos vigentes. Já no tocante à quantidade de Servidores do TRE, que inclui os estagiários, os dados são obtidos por consulta à Secretaria de Gestão de Pessoas, no Sistema SGRH/ Módulo de Gestão/ Relatório/ Força de trabalho/ Resumo</p>

*Indicador de esforço 6.4: Índice de execução do planejamento das aquisições – VIGENTE A PARTIR DE 2019*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO: 6.4 - Índice de execução do planejamento das aquisições</b>		
<b>Macrodesafio:</b>		
<b>Instituição da governança Judiciária</b>		
<b>O que mede</b>	O percentual de aquisições executadas que estão discriminadas no plano de aquisição.	
<b>Para que medir</b>	Avaliar o planejamento das aquisições no TRE/SP.	
<b>Quem mede</b>	SAM	
<b>Quando medir</b>	Anualmente	
<b>Fórmula</b>	$\frac{VAE}{VO} \cdot 100$ , onde	
<b>Evolução Desejada</b> 	<p>- VAE representa o valor das aquisições (bens e serviços) executadas, constantes no Plano Anual de Contratações (PAC), avaliadas ao final do exercício;</p> <p>- VO representa o valor orçamentário concedido ao TRE/SP, destinado a custear a execução do Plano de Aquisições.</p>	
<b>Linha de Base</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	99,97%	99,76%
<b>Meta do TRE/SP</b>	2019	2020
	<b>99%</b>	<b>100%</b>



<b>Variável</b>	<b>Descrição</b>
VAE – Valor das aquisições executadas discriminadas no Plano Anual de Contratações	Corresponde ao valor monetário total contratado com aquisições (de bens e serviços), discriminadas no Plano Anual de Contratações (PAC), avaliadas ao final do exercício.
VO - Valor orçamentário	Corresponde ao valor orçamentário concedido para custear as aquisições (bens e serviços) que serão processadas no exercício, conforme previsto no Plano de Aquisições.

*Indicador de esforço 6.5 : Índice de agilidade na tramitação dos processos de aquisição de bens e serviços*

**INDICADOR: 6.5 - Índice de agilidade na tramitação dos processos de aquisição de bens e serviços**

<p><b>Macrodesafio:</b></p> <p><b>Aperfeiçoar a gestão de custos</b></p> 	
<b>O que mede</b>	O percentual de processos de aquisição de bens e serviços finalizados no tempo padrão, considerado o tempo decorrido entre a data da definição da modalidade licitatória e a data de homologação do certame.
<b>Para que medir</b>	Garantir o tempo razoável de tramitação dos processos de aquisição de bens e serviços.
<b>Quem mede</b>	SAM
<b>Quando medir</b>	Anualmente
<b>Fórmula</b>	$\frac{TPAFPP}{TPAFPB} \cdot 100$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- TPAFPP representa o total de processos de aquisição de bens e serviços finalizados no prazo padrão; e</li> <li>- TPAFPB representa o total de processos de aquisição de bens e serviços finalizados no período base.</li> </ul> <p><u>Obs. 01:</u> Para prazo padrão, considerar:</p> <p><b>120 dias úteis</b> para concurso e concorrências dos tipos empreitada, integral, técnica ou técnica e preço;</p> <p><b>105 dias úteis</b> para demais concorrências e tomadas de preço dos tipos técnica e técnica e preço;</p>



<b>Evolução Desejada</b> 	<b>60 dias úteis</b> para demais tomadas de preço; <b>60 dias úteis</b> para convite e pregão; e <b>15 dias úteis</b> para dispensa, inclusive pelo valor, e inexigibilidade. <u>Obs. 02:</u> 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.				
	<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	50,25%	86,24%	63,91%	50,44%	50,56%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>57%</b>	<b>60%</b>	<b>58%</b>	<b>62%</b>	<b>59%</b>



Variável	Descrição
TPAFPP - Total de processos de aquisição de bens e serviços finalizados no prazo padrão	<p>O valor dessa variável é obtido por meio de comparação dos prazos com a diferença apurada, em dias úteis, entre data da definição da modalidade licitatória e a data de homologação do certame, por meio do relatório gerencial “Aquisições” descrito no insumo anterior. Se a diferença for igual ou menor que o prazo padrão, considera-se que o processo foi finalizado no tempo padrão. A soma dos processos finalizados no tempo padrão compõe o insumo TPAFPP.</p>
TPAFPB - Total de processos de aquisição de bens e serviços finalizados no período base	<p>São considerados no cálculo todos os processos de aquisição instaurados e finalizados no exercício. O processo é considerado instaurado quando recebe número de protocolo e posteriormente é atualizado com o número da respectiva modalidade de contratação (pregão, tomada de preços, etc.).</p> <p>Atualmente, o controle é realizado manualmente por meio do Sistema SADP, onde se consulta cada um dos processos de aquisição finalizados no Período Base, data da definição da modalidade licitatória e a data de homologação do certame.</p> <p>A partir do próximo exercício, o controle de tramitação de processos realizado pela Secretaria de Administração de Material será efetuado por meio do relatório gerencial denominado “Aquisições”, elaborado pela Coordenadoria de Licitações e Contratos.</p> <p>Tal relatório, elaborado pela Coordenadoria de Licitações e Contratos, será atualizado à medida que os processos tramitarem na Coordenadoria e mediante consulta ao SADP ou PAD e consulta ao processo físico (quando não for possível obter os dados nos sistemas). O relatório conterá, entre outras informações, objeto, requisitante, número de protocolo (SADP) ou número PAD, data do pedido do requisitante, data da homologação do certame e modalidade da licitação, além da data do protocolo e do empenho da despesa. A soma total do processos instaurados no período base compõe o insumo TPAFPB.</p>

## 2.7. Macrodesafio: Instituir a governança judiciária

### Indicador de Resultado

INDICADOR DE RESULTADO 7 - Índice de Governança Pública					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Instituição da governança judiciária</b>					
<b>O que mede</b>	O grau de atendimento aos itens constantes do Questionário de Governança Pública aplicado pelo TCU.				
<b>Para que medir</b>	Utilizar os resultados da avaliação para subsidiar a Administração nas tomadas de decisão para impulsionar seus processos de governança.				
<b>Quem mede</b>	ASSPE				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{IPA}{IP} \cdot 100$ , onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- IPA é o Total de itens do Questionário adotados (em maior parte ou totalmente, parcialmente, em menor parte e "adota"); e</li> <li>- IP representa o total de itens do questionário.</li> </ul>				
<b>Evolução Desejada</b>  					
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	-	83,87%	80%	**	**
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	-	-	-	81%	82%

\*\* Em 2019 e 2020, este indicador foi prejudicado, uma vez que o TCU não realizou o ciclo do Levantamento nesses anos. Mais informações no link abaixo:

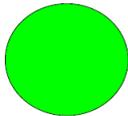
<https://portal.tcu.gov.br/governanca/governancapublica/organizacional/levantamento-de-governanca/>



Variável	Descrição
IPA - Total de itens do Questionário de Governança – IGov do TCU adotados (em maior parte ou totalmente, parcialmente, em menor parte ou para questões do tipo E: adota)	<p>A variável IPA será obtida por meio da contabilização dos itens do questionário PerfilGov – descrito na variável abaixo – em que seja assinalada uma das alternativas abaixo:</p> <p>Para questões do tipo “M” (abordam o estabelecimento de modelos) ou tipo “A” (envolvem execução de atividades):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adota em maior parte ou totalmente,</li><li>• Adota parcialmente,</li><li>• Adota em menor parte</li></ul> <p>Para questões do tipo “E” (tratam da existência de estratégia, planos, políticas e processos de trabalhos definidos):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adota</li></ul>
IP - Total de itens do Questionário de Governança – IGov do TCU	<p>Com o objetivo de aprimorar o perfil de Governança dos órgãos públicos Federais, o Tribunal de Contas da União – TCU, desenvolveu o programa PerfilGov. Para a avaliação da evolução da governança pública, o referido Tribunal realiza uma pesquisa, por meio de um questionário, onde se verifica se os órgãos atendem ou não a determinados itens ou se adotam determinadas boas práticas. Quanto o atendimento a item ou boa prática, a organização pode escolher uma entre as possibilidades abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adota em maior parte ou totalmente</li><li>• Adota parcialmente</li><li>• Adota em menor parte</li><li>• Adota</li><li>• Há decisão formal ou plano aprovado para adotá-la</li><li>• Não adota</li><li>• Não se aplica porque há normas legais que impedem (leis ou normas)</li><li>• Não se aplica porque o custo de implementação é maior que os benefícios (conforme estudos)</li><li>• Não se aplica por outras razões</li></ul> <p>A variável IP, a cada ano, será a quantidade de itens ou boas práticas apresentadas no questionário do programa PerfilGov do TCU.</p>

## 2.8. Macrodesafio: Melhorar a infraestrutura e governança de TIC

### Indicador de Resultado

<b>INDICADOR DE RESULTADO 8 – Índice de infraestrutura e governança de TIC</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Melhorar a infraestrutura e governança de TIC</b>					
<b>O que mede</b>	A média aritmética dos percentuais de atingimento das metas dos indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio.				
<b>Para que medir</b>	Utilizar os resultados da avaliação para subsidiar a Administração nas tomadas de decisão para impulsionar seus processos de governança.				
<b>Quem mede</b>	ASSPE				
<b>Quando medir</b>	Anualmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{\sum_{i=1}^n PAM_i}{n}$ , onde:				
<b>Evolução Desejada</b>	 <p>- PAM<sub>i</sub> é o percentual de atingimento da meta do i-ésimo indicador de esforço atrelado ao macrodesafio; e</p> <p>- n é a quantidade de indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio.</p>				
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	100%	50%	100%	100%	100%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

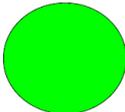


Variável	Descrição
$PAM_i$ - Percentual de atingimento da meta do i-ésimo indicador de esforço atrelado ao macrodesafio)	<p>5) O percentual de atingimento da meta é dado por:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <math>\frac{Valor}{Meta} \cdot 100</math> (Fórmula 1) (Fórmula 1) para indicadores cuja evolução desejada é ascendente; e</li><li>• <math>\frac{Meta}{Valor} \cdot 100</math> (Fórmula 1) (Fórmula 2) para indicadores cuja evolução desejada é descendente.</li></ul> <p>6) Se o indicador é composto de apenas um dado, o percentual de atingimento da meta é dado pela aplicação direta da fórmula 1 ou da fórmula 2, conforme o caso.</p> <p>7) Se o indicador é composto de dois ou mais dados, calcula-se a média da porcentagem de atingimento da meta de cada um desses dados de acordo com a fórmula 1 ou com a fórmula 2, conforme o caso. Essa média será o percentual de atingimento desse indicador.</p> <p>8) A porcentagem de atingimento da meta dos dados que compõem o indicador observará, ainda, o que segue:</p> <p>4.1) Para os indicadores que não foram mensurados no período, será atribuído o valor de 0% de atingimento da meta;</p> <p>4.2) Caso se trate de indicador aferido pela primeira vez em um período, a meta será desconsiderada, bem como será desconsiderado esse indicador no cálculo do atingimento do objetivo, com exceção dos indicadores que expressamente estipularem metas iniciais;</p> <p>4.3) Caso se verifique que no período analisado houve alteração (explícita ou aparente) na metodologia de cálculo, o indicador também será desconsiderado do cálculo do atingimento do objetivo, tomando-se como linha de base a medição atual;</p> <p>4.4) Caso a meta esteja prevista apenas para um período posterior ao que se está analisando, ela será escalonada linearmente tendo como ponto de partida a linha de base, com exceção dos indicadores que expressamente estipularem metas parciais.</p>
n - quantidade de indicadores de esforço atrelados ao macrodesafio	A quantidade de indicadores de esforço atrelada a cada macrodesafio está definida na Resolução que institui o ciclo 2016-2021 da Estratégia.

**Indicador de Esforço**

Indicador	Responsável pela medição
8.1 Índice de disponibilidade de serviços essenciais de TI	STI

*Indicador de esforço 8.1: Índice de disponibilidade de serviços essenciais de TI*

<b>INDICADOR DE ESFORÇO 8.1 - Índice de disponibilidade de serviços essenciais de TI</b>					
<b>Macrodesafio:</b>					
<b>Melhorar a infraestrutura e governança de TIC</b>					
<b>O que mede</b>	O percentual de tempo, em um período determinado, em que os serviços essenciais de TI estiveram disponíveis para utilização.				
<b>Para que medir</b>	Indicar a necessidade de aprimoramento das ações para minimizar as interrupções e promover melhorias contínuas do desempenho e da capacidade de TI.				
<b>Quem mede</b>	STI				
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente				
<b>Fórmula</b>	$\frac{TTP - (TIS - TIP)}{TTP} \cdot 100$ , onde:				
<b>Evolução Desejada</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TTP - Tempo total do período em minutos;</li> <li>- TIS - Tempo de indisponibilidade dos serviços; e</li> <li>- TIP - Tempo de indisponibilidade programada em minutos;</li> </ul>				
<b>Linha de Base</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	99,74%	99,85%	99,38%	99,02%	99,42%
<b>Meta do TRE/SP</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>



Variável	Descrição
TIS - Tempo de indisponibilidade dos serviços	<p>Tempo de Indisponibilidade dos Serviços (tempo total em minutos, incluindo incidentes, problemas, manutenções programadas, etc.)</p> <p>Processo de verificação da disponibilidade de serviços no Nimsoft:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 - Logar no sistema Nimsoft;</li><li>2 - Adicionar no Portlet do grupo Monitoring a opção SLM</li><li>3 - Recarregando a página, clicar no botão NEW + e em seguida no botão Service Level Agreement</li><li>4 - No Service Level Agreement definidos os QOS's e SLO's de uma determinada disponibilidade, o Agreement calcula automaticamente, conforme configuração do período, a porcentagem esperada, podendo se desprezar os períodos de manutenção programada.</li></ol> <p>Observações:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Os serviços essenciais definidos pelo TSE na Res. 23.371/2011 são medidos pela STI do TSE; os serviços essenciais administrados por este Regional são o SADP/ SADPWEB, PAD, Correio Eletrônico, SGRH e Internet.</li><li>2) A indisponibilidade de um serviço é verificada quando o monitoramento identifica falha em um ou mais elementos que compõem os serviços essenciais, sendo que as manutenções programadas são consideradas no cálculo, conforme a fórmula, e não se constituem em indisponibilidades.</li></ol>
TIP - Tempo de indisponibilidade programada em minutos	<p>O Tempo de Indisponibilidade Programada em minutos não é considerada indisponibilidade.</p> <p>As indisponibilidades programadas referem-se às interrupções para manutenção da infraestrutura do CPD, informadas pela Secretaria de Gestão de Serviços e às interrupções para manutenções programadas dos serviços de TI, informadas pela Seção de Redes e Servidores.</p>
TTP - Tempo total do período.	<p>O Tempo Total do Período será contabilizado em minutos e será considerado o período de 24 horas, 7 dias por semana.</p>



### 3. Histórico – Controle de versões

VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO
1.0	2016	ASSPE – EPP	1ª versão instituída
1.1	29/05/2019	ASSPE - EPP	Inclusão, na linha de base, dos resultados de 2018 calculados pelo Núcleo de Estatística da Gestão Estratégica (NEGE)
2.0	12/09/2019	ASSPE – EPP	Atualização dos indicadores após revisão do Planejamento Estratégico Institucional ocorrida em 2018 e oficializada em 2019 via Resolução TRE-SP 466/2019
2.1	22/01/2020	ASSPE - EPP	Atualização do indicador 1.4.3 – Grau de satisfação dos clientes - NIC
2.2	10/06/2020	ASSPE - EPP	Inclusão, na linha de base, dos resultados de 2019 calculados pelo Núcleo de Estatística da Gestão Estratégica (NEGE)
2.3	05/04/2021	ASSPE – EPP	Inclusão, na linha de base, dos resultados de 2020, calculados pelo Núcleo de Estatística da Gestão Estratégica (NEGE)