



INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021-2026

CONTROLE DE VERSÃO

DATA	VERSÃO	ALTERAÇÕES
15, 19 e 20/04/2021	1.0	Aprovado na 19ª RAE, pelo COGETIC. SEI 0003538-54.2021.6.27.8000. Evento 1535835
07/06/2021	2.0	Alteração dos Indicadores 1.1, 7.3, e objetivo 11. SEI 0005105-23.2021.6.27.8000. Evento 1555464
06/12/2021 07/04/2022	3.0	Alteração nos indicadores 1.1, 1.2, 7.2, 7.3, 8.3 e 11.2. SEI 0011633-73.2021.6.27.8000. Evento 1653749 SEI 0002522-31.2022.6.27.8000. Evento 12301418672
12/08/2022	4.0	Exclusão do Indicador 11.1. SEI 0009779-10.2022.6.27.8000. Evento 12301508797
1ª/12/2022	5.0	Alteração das Metas do Indicador 1.1. SEI 0019694-83.2022.6.27.8000. Evento 12301593117
14/04/2023	6.0	Exclusão do Indicador 10.1 Custo por Eleitor SEI 0002570-53.2023.6.27.8000. Evento 000012301663263
15/08/2023	7.0	Correção na descrição do Indicador 10.1 Índice de execução do Plano de Contratações. SEI 0029745-22.2023.6.27.8000. Evento 000012302034742
07/12/2023	8.0	Inclusão de dois novos indicadores. SEI 0034243-64.2023.6.27.8000. Evento 000012302112902
02/04/2024	9.0	Exclusão do Indicador 6.1, alteração da periodicidade de medição do Indicador 1.1, e nova meta anual do Indicador 11.1. SEI 0002181-34.2024.6.27.8000.

2021

MAPA DE INDICADORES DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO TRE-TO

2026

SOCIEDADE

1. Aprimorar mecanismos de atendimento ao cidadão

- 1.1 Índice de satisfação dos clientes externos
1.2 Índice de municípios atendidos pela Justiça Itinerante

2. Aprimorar mecanismos de transparência pública

- 2.1 Índice de transparência pública

3. Fomentar a educação e a participação política da sociedade

- 3.1 Índice de alcance das ações de responsabilidade social

PROCESSOS INTERNOS

4. Aprimorar mecanismos de gestão processual

- 4.1 Índice de processos julgados em relação aos distribuídos
4.2 Índice de julgamento dos processos antigos
4.3 Índice de Atendimento à Demanda no 1º Grau - IAD1
4.4 Índice de Atendimento à Demanda no 2º Grau - IAD2

5. Priorizar o julgamento dos processos relativos à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais

- 5.1 Índice de julgamento de ilícitos eleitorais que importem em perda de mandato, cassação do registro ou diploma

6. Aprimorar políticas e práticas de sustentabilidade

- 6.1 Índice de execução do Plano de Logística Sustentável

7. Aprimorar mecanismos de gestão do processo eleitoral

- 7.1 Índice de cumprimento das metas do Sistema de Gestão da Qualidade
7.2 Índice de cumprimento das iniciativas estratégicas
7.3 Índice de satisfação do cliente interno

8. Aperfeiçoar mecanismos de governança

- 8.1 Índice de Governança Pública
8.2 Índice de maturidade em gestão de riscos
8.3 Índice de cumprimento das recomendações da CCIA

APRENDIZADO E CRESCIMENTO

9. Aperfeiçoar a Governança e Gestão de Pessoas

- 9.1 Índice de Governança em Gestão de Pessoas
9.2 Índice de capacidade em Gestão de Pessoas
9.3 Índice de cumprimento do Plano Estratégico de Gestão de Pessoas

10. Aperfeiçoar a Gestão orçamentária e financeira

- 10.1 Índice de execução do plano de contratações
10.2 Índice de capacidade de gestão das contratações
10.3 Índice de governança e gestão das contratações

11. Prover transformação digital e inovações tecnológicas

- 11.1 Índice de cumprimento do PDTI

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1**APRIMORAR MECANISMO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO****Descrição do Objetivo**

Neste ciclo, o TRE-TO buscará proporcionar mais serviços digitais ao cidadão, bem como melhorar os canais de comunicação, com vista ao aumento e/ou manutenção da satisfação dos serviços prestados. Refere-se, também, à melhoria das instalações físicas, na busca por um ambiente adequado à prestação jurisdicional e o atendimento ao cidadão.

Iniciativas

- ✓ Incrementar serviços digitais para o cidadão;
- ✓ Implementar melhorias nos canais de comunicação com o cidadão;
- ✓ Facilitar o acesso aos serviços da Justiça Eleitoral.

Indicadores de Desempenho:**INDICADOR 1.1: Índice de satisfação dos clientes externos**

O que mede	A satisfação dos clientes nos atendimentos prestados pelo TRE-TO					
Para que medir	Avaliar a satisfação dos clientes da Justiça Eleitoral quanto ao atendimento recebido.					
Quem mede	ORE					
Quando medir	Mensal					
Fonte	Pesquisa de satisfação disponibilizada nas Secretarias Judiciárias, Ouvidoria, Protocolos, Cartórios Eleitorais, postos descentralizados de atendimento e canais de atendimento <i>on line</i>), gerenciadas no painel Qlik sense BI					
Como medir	<p>A avaliação é baseada em duas perguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parte quantitativa, medida em uma escala de 0 a 10; • Parte qualitativa, através da questão aberta. <p>Na avaliação numérica as respostas variam entre 0 e 10, sendo que, quanto menor é o valor atribuído, pior é a avaliação do cliente, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de 0 a 6: clientes detratores (não recomendam a organização); • Notas de 7 a 8: clientes neutros (indiferentes); • Notas de 9 a 10: clientes promotores (recomendam a organização). <p>Na avaliação qualitativa são levantados os pontos a melhorar na organização.</p> <p>Para calcular o NPS:</p> <p>% promotores - % detratores = NPS</p> <p>O resultado final varia de –100 até 100 pontos. Quanto mais próximo do número máximo, melhor. De acordo com a pontuação, a organização pode estar em quatro zonas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre 76 e 100 pontos — zona de excelência; • Entre 51 e 75 pontos — zona de qualidade; • Entre 1 e 50 pontos — zona de aperfeiçoamento; • Entre –100 e 0 pontos — zona crítica. 					
Linha de Base	2022 - 88					
Meta	Em razão da mudança na metodologia de aplicação não há série histórica para determinação de linha de tendência e metas.					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	9	9	85	86	87	88

INDICADOR 1.2: Índice de municípios atendidos pela Justiça Itinerante

O que mede	Mede o percentual dos municípios do estado do TO que não são sede de Cartório Eleitoral ou Posto de Atendimento Permanente que recebeu o Justiça Itinerante pelo menos uma vez no ciclo eleitoral (ou seja, num período de 2 anos).		
Para que medir	Avaliar o percentual de municípios que não são sede de Cartório Eleitoral ou Posto de Atendimento Permanente atendidos pela Justiça Eleitoral.		
Quem mede	STI		
Quando medir	Mensalmente (Exceto no segundo semestre de anos eleitorais)		
Fonte	No relatório do Justiça Itinerante		
Como medir	Quantitativo de municípios que não são sede de Cartório Eleitoral ou Posto de Atendimento Permanente <u>atendidos</u> , dividido pelo total de municípios que não são sede de Cartório Eleitoral ou Posto de Atendimento Permanente, multiplicado por 100. Obs.: mensurar num ciclo eleitoral, ou seja, 1 visita do Justiça Itinerante a cada 2 anos.		
Linha de Base 2020	2019 - 2020 – 76,45%		
Meta	Sobrestar (enquanto durar a pandemia)		
Distribuição da Meta	2021-2022	2023-2024	2025-2026
	100%	100%	100%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

APRIMORAR MECANISMO DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Descrição do Objetivo

Refere-se à adoção de estratégias de comunicação e de procedimentos objetivos, ágeis e em linguagem de fácil compreensão, com vista a melhorar a interface e conteúdos no portal da transparência, para fortalecer a relação da Justiça Eleitoral com a sociedade.

Iniciativas

- ✓ Implementar ações de melhoria no site que facilitem a interação com o cidadão;
- ✓ Melhorar a interface e disposição do conteúdo do portal da transparência.

Indicador de Desempenho:**INDICADOR 2.1 Índice de transparência pública**

O que mede	Mede o índice de transparência pública referentes às informações de interesse da sociedade, atendidos os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. O índice avalia a posição do TRE-TO no ranking da transparência, nacionalmente e por segmento de justiça.					
Para que medir	Para melhorar a interface com o cidadão e fortalecer a relação com a sociedade.					
Quem mede	ASPLAN-DG					
Quando medir	Anualmente					
Fonte	CNJ/DGE /CNJ/Ranking da Transparência do Poder Judiciário					
Como medir	Média ponderada dos itens avaliados, conforme requisitos e pesos em vigor detalhados na normativa mais recentes, referentes ao ranking da transparência/CNJ. Fonte: Portal da transparência - “Tabela de Avaliação e Pontuação das Informações veiculadas na internet” (Anexo II da Resolução CNJ n. 215/2015), Portaria CNJ n o 101, de 26 de março de 2021.					
Linha de Base	2020 – 94,7%					
Meta	Manter em 95% o índice de transparência pública até 2026.					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	95%	95%	95%	95%	95%	95%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3**FOMENTAR A EDUCAÇÃO E A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA DA SOCIEDADE****Descrição do Objetivo**

Refere-se à promoção de ações de educação que esclareçam à sociedade qual o papel da Justiça Eleitoral e como funciona o processo eleitoral em todas as suas fases, bem como os meios de participação ativa e passiva do cidadão.

Iniciativas

- ✓ Promover ações voltadas ao esclarecimento da atuação da Justiça Eleitoral e do funcionamento do processo eleitoral;
- ✓ Promover ações de cidadania que visem à educação política da sociedade;

Indicador de Desempenho:**INDICADOR 3.1: Índice de alcance das ações de responsabilidade social**

O que mede	Mede o número de pessoas beneficiadas com ações que contribuam para o fortalecimento da educação e da consciência dos direitos, deveres e valores do cidadão.					
Para que medir	Para avaliar o alcance das ações sociais do TRE/TO.					
Quem mede	EJE/ASCOM					
Quando medir	Semestralmente (referência: mês de dezembro do ano anterior)					
Fonte	Relatório de ações sociais desenvolvidas.					
Como medir	Quantidade de pessoas alcançadas com as ações dos projetos sociais, dividido pela quantidade de eleitores do Tocantins, multiplicado por 100. 1. Agentes da democracia (Formação de eleitores e políticos do futuro) 2. Inclusão sociopolítica dos povos indígenas 3. +Mulher + Democracia 4. Projeto “Conhecendo a Justiça Eleitoral” 5. Palestras e campanhas voltadas à educação política, segurança do processo eleitoral.					
Linha de Base	2020 – 0,80% do Eleitorado 2020 (8.298 pessoas)					
Meta	Alcançar, no mínimo, 1% do eleitorado Tocantinense em todos os anos, no período de 2021 a 2026.					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	1%	1%	1%	1%	1%	1%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4**APRIMORAR MECANISMO DE GESTÃO PROCESSUAL****Descrição do Objetivo**

Tem por finalidade materializar a razoável duração do processo em todas as suas fases. Trata-se de garantir a prestação jurisdicional efetiva e ágil, com segurança jurídica e procedimental na tramitação dos processos judiciais. Trata-se, também, de estabelecer sistemas de precedentes obrigatórios para os processos de efetiva repetição e que contenham controvérsia sobre a mesma questão unicamente de direito, bem como o risco de ofensa isonomia e segurança jurídica, para fins de IRDR (Índice de Resolução de Demandas Repetitivas).

Iniciativas

- ✓ Implementar e/ou aperfeiçoar as ferramentas que facilitem o acompanhamento processual;
- ✓ Automatizar a estatística e o acompanhamento processual;
- ✓ Identificar demandas repetitivas para estabelecer sistema de precedentes obrigatórios.

Indicadores de Desempenho:**INDICADOR 4.1: Índice de processos julgados em relação aos distribuídos**

O que mede	Mede a quantidade de julgamentos de processo de conhecimento em relação à quantidade de processos distribuídos no ano corrente.						
Para que medir	Para verificar se o número de julgamentos dos processos de conhecimento é maior do que os distribuídos. Esse indicador é acompanhado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).						
Quem mede	1º Grau – CRE 2º Grau – ASPLAN/SJI						
Quando medir	Mensalmente						
Fonte	Sistema de ATENA						
Como medir	Seguir a fórmula da META 1 do Glossário de Metas Nacionais fornecido pelo CNJ.						
Linha de Base	2020 - 96,09%						
Meta	Atingir a meta de 100% de processos julgados em relação aos distribuídos.						
Distribuição da Meta	1º e 2º Grau	2021	2022	2023	2024	2025	2026
		100%.	100%.	100%.	100%.	100%.	100%.

INDICADOR 4.2: Índice de julgamento dos processos antigos

O que mede	Percentual dos processos antigos do acervo baixados até o final do exercício.						
Para que medir	Avaliar a capacidade de julgamento dos processos antigos do acervo do órgão.						
Quem mede	1º Grau – CRE 2º Grau – ASPLAN/SJI						
Quando medir	Mensalmente						
Fonte	Sistema ATENA						
Como medir	Seguir a fórmula da META 2 do Glossário de Metas Nacionais fornecido pelo CNJ.						
Linha de Base	2020 – 83,14%						
	Percentual de julgamento – 2º grau: 64,5%			1º e 2º graus: 90,6%			
	Percentual de cumprimento – 2º grau: 89,58%			1º e 2º graus: 100,92%			
Meta	Julgar 90% dos processos antigos em 2021. A meta varia de acordo com o glossário anual do CNJ.						
Distribuição da Meta	1º e 2º Grau	2021	2022	2023	2024	2025	2026
		90%.	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir

INDICADOR 4.3: Índice de Atendimento à Demanda no 1º Grau – IAD1

O que mede	Percentual de serventias com IAD igual ou superior a 100%.				
Para que medir	Melhorar a entrega da prestação jurisdicional.				
Quem mede	CRE – Corregedoria Regional Eleitoral.				
Quando medir	Mensalmente.				
Fonte	Sistema Atena JUD e Painel de Estatísticas do CNJ.				
Como medir	Quantidade de serventias com IAD igual ou superior a 100%, dividido pelo total de serventias do 1º grau.				
Linha de Base	84,8% (28 zonas eleitorais com IAD igual ou superior a 100%, de um total de 33 serventias).				
Meta	Atingir a meta de 100% de processos julgados em relação aos distribuídos.				
Distribuição da Meta	1º Grau	2023	2024	2025	2026
		100%.	100%.	100%.	100%.

INDICADOR 4.4: Índice de Atendimento à Demanda no 2º Grau – IAD2

O que mede	Percentual de serventias com IAD igual ou superior a 100%.				
Para que medir	Melhorar a entrega da prestação jurisdicional.				
Quem mede	SJI – Secretaria Judiciária e Gestão da Informação.				
Quando medir	Mensalmente.				
Fonte	Sistema Atena JUD e Painel de Estatísticas do CNJ.				
Como medir	Quantidade de serventias com IAD igual ou superior a 100%, dividido pelo total de serventias do 2º grau.				
Linha de Base	25%				
Meta	Atingir a meta de 100% de atendimento à demanda no 2º grau.				
Distribuição da Meta	2º Grau	2023	2024	2025	2026
		100%.	100%.	100%.	100%.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5**PRIORIZAR O JULGAMENTO DOS PROCESSOS RELATIVOS À IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA E AOS ILÍCITOS ELEITORAIS****Descrição do Objetivo**

Conjunto de atos que visem à proteção da coisa pública, à integridade nos processos eleitorais, à preservação da probidade administrativa internamente e externamente ao enfrentamento dos crimes eleitorais e contra a administração pública, entre outros. Para tanto, deve-se priorizar a tramitação dos processos judiciais que tratem do desvio de recursos públicos, de improbidade e de crimes eleitorais, além de medidas administrativas relacionadas à melhoria do controle e fiscalização interna e externa do gasto público no âmbito da Justiça Eleitoral do Tocantins.

Iniciativas

- ✓ Identificar e julgar com prioridade os processos relativos à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais.

Indicador de Desempenho:**INDICADOR 5.1: Índice de julgamento de ilícitos eleitorais que importem em perda de mandato, cassação de registro ou diploma**

O que mede	Mede a quantidade de processos eleitorais julgados, oriundos de ilícitos eleitorais, que possam importar na perda de mandato eletivo, cassação de registro ou cassação de diploma. Visa garantir a quantidade de processos eleitorais julgados, oriundos de ilícitos eleitorais, que possam importar na perda de mandato eletivo, cassação de registro ou cassação de diploma.					
Para que medir	Garantir efetividade na prestação jurisdicional, de forma a coibir a participação no processo eleitoral de pessoas indignas para o exercício de mandatos eletivos					
Quem mede	CRE e SJI					
Quando medir	Mensalmente, 10º dia do mês					
Fonte	SISTEMA ATENA					
Como medir	Quantidade de processos julgados do ano vigente, dividido pela quantidade de processos pendentes no ano anterior, multiplicado por 100. Deve-se considerar apenas os processos relativos à <u>perda de mandato eletivo ou inelegibilidade*</u> . *Identificar e julgar, até 31/12/2021, 90% dos processos referentes às eleições de 2018, e 50% dos processos referentes às eleições de 2020, distribuídos até 31/12/2020, que possam importar na perda de mandato eletivo ou inelegibilidade.					
Linha de Base	2019 - 75% 2020 - 66,7%					
Meta	Julgar 90% dos processos pendentes do ano anterior.					
Distribuição da meta	2021	2022*	2023*	2024*	2025*	2026*
Eleições 2018	90%	-	-	-	-	-
Eleições 2020	50%	-	-	-	-	-

(*) As metas são definidas anualmente pelo CNJ.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6**APRIMORAR POLÍTICAS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE****Descrição do Objetivo**

Adoção e/ou aprimoramento de ações que estimulem o uso sustentável de recursos naturais e bens públicos, a redução do impacto negativo das atividades do TRE-TO no meio ambiente com a adequada gestão dos resíduos gerados, do uso adequado dos recursos finitos, a promoção das contratações sustentáveis, a gestão sustentável de documentos e a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Visa a adoção de modelos de gestão organizacional e de processos estruturados na promoção da sustentabilidade ambiental, econômica e social.

Iniciativas

- ✓ Implementar e/ou aperfeiçoar as ferramentas que facilitem o acompanhamento do Plano de Logística Sustentável;
- ✓ Aprimorar o Guia de contratações sustentáveis;
- ✓ Desenvolver projetos/ações visando a geração de energia renovável e eficiência energética, o consumo consciente e gestão adequada dos resíduos gerados durante o processo eleitoral;
- ✓ Aperfeiçoar modelo de gestão ambiental conforme padrão internacional;
- ✓ Alinhar o Plano de Logística Sustentável aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis – ODS, aplicáveis à Justiça Eleitoral;
- ✓ Promover ações de educação socioambiental.

Indicadores de Desempenho:**INDICADOR 6.1: Índice de Execução do Plano de Logística Sustentável**

O que mede	Mede o índice de cumprimento das ações constantes no Plano de Logística Sustentável. Avalia a efetividade das ações propostas em cada tema do PLS.					
Para que medir	Para avaliar a execução das ações do PLS do TRE-TO.					
Quem mede	NUGES					
Quando medir	Quadrimestralmente					
Fonte	Relatório de execução e monitoramento do PLS.					
Como medir	Quantidade de Ações Realizadas dentro do Prazo Previsto para o período dividido pelo Total de Ações Planejadas para o período de referência, multiplicado por 100.					
Linha de Base	2020 - 73%					
Meta	Atingir 75% do cumprimento das ações do PLS, anualmente.					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	75%	75%	75%	75%	75%	75%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 7**APERFEIÇOAR MECANISMOS DE GESTÃO DO PROCESSO ELEITORAL****Descrição do Objetivo**

Conjunto de práticas voltadas ao aperfeiçoamento do planejamento, execução, controles e ações eficazes das ferramentas gerenciais do processo eleitoral com foco no mapeamento das atividades finalísticas e dos riscos relacionados e da automação dos processos de trabalho.

Visa, também, ao aperfeiçoamento da gestão da carteira de projetos organizacionais.

Iniciativas

- ✓ Aperfeiçoar ferramentas de gerenciamento do processo eleitoral, com foco no mapeamento das atividades fim e dos riscos relacionados;
- ✓ Automatização dos processos de trabalho, com vistas à eficácia e eficiência dos resultados da gestão;
- ✓ Aperfeiçoar a gestão de projetos e processos organizacionais.

Indicadores de Desempenho:**INDICADOR 7.1: Índice de cumprimento das metas do Sistema de Gestão da Qualidade**

O que mede	Mede a efetividade das metas do Sistema de Gestão da Qualidade.		
Para que medir	Para avaliar a efetividade no cumprimento das metas do Sistema de Gestão da Qualidade.		
Quem mede	ASPEQ/DG		
Quando medir	Bianualmente		
Fonte	Qlick Sense BI		
Como medir	Média do percentual de cumprimentos das metas do Sistema de Gestão da Qualidade.		
Linha de Base	2020 - 72% 2020 - 91% (atualizado pela nova fórmula de medir)		
Meta	Atingir o percentual global de 97% do cumprimento das metas estabelecidas no SGQ, até 2026.		
Distribuição da Meta	2022	2024	2026
	91%	92%	93%

INDICADOR 7.2: Índice de cumprimento das Iniciativas Estratégicas

O que mede	Mede o índice de cumprimento dos projetos e ações que integram o Programa de Gestão do biênio.					
Para que medir	Visa avaliar a contribuição da gestão no alcance da estratégia.					
Quem mede	ASPLAN					
Quando medir	Quadrimestralmente					
Fonte	GPWEB					
Como medir	<p>Média do percentual de execução dos projetos e ações definidos no Programa de Gestão.</p> <p>NOTA 01: Nos anos em que coincidirem a execução de dois programas de gestão, termino e início de biênio, a média será pela soma dos percentuais de execução dos projetos/ações do Programa de Gestão iniciado, acrescido dos percentuais de execução dos projetos/ações ainda em execução do Programa de Gestão em encerramento.</p> <p>Exemplo: Em 2021, percentuais de execução dos 32 Projetos/ações do PG 21-23 + percentuais dos Projetos em andamento dos 3 PG 19-21 / 35 * 100 = índice de execução dos projetos estratégicos.</p> <p>NOTA 02: As iniciativas sobrestadas ou canceladas não devem entrar para composição do resultado final.</p>					
Linha de Base	PG 2019-2021	2019 - 16,15% 2020 - 76,40%				
Meta	Executar 100% das ações previstas até dezembro do ano em que findou o biênio.					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	20%	75%	100%	20%	75%	100%

INDICADOR 7.3: Índice de satisfação do cliente interno

O que mede	Mede a satisfação dos servidores em relação aos serviços prestados internamente.					
Para que medir	Para medir a percepção dos clientes sobre os serviços prestados pelas unidades do Tribunal					
Quem mede	ASPEQ					
Quando medir	Semestralmente. (Março e Novembro)					
Fonte	Pesquisa de satisfação do cliente interno					
Como medir	<p>A avaliação é baseada em duas perguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parte quantitativa, medida em uma escala de 0 a 10; • Parte qualitativa, através da questão aberta. <p>Na avaliação numérica as respostas variam entre 0 e 10, sendo que, quanto menor é o valor atribuído, pior é a avaliação do cliente, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de 0 a 6: clientes detratores (não recomendam a organização); • Notas de 7 a 8: clientes neutros (indiferentes); • Notas de 9 a 10: clientes promotores (recomendam a organização). <p>Na avaliação qualitativa são levantados os pontos a melhorar na organização.</p> <p>Para calcular o NPS:</p> <p>% promotores - % detratores = NPS</p> <p>O resultado final varia de -100 até 100 pontos. Quanto mais próximo do número máximo, melhor. De acordo com a pontuação, a organização pode estar em quatro zonas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre 76 e 100 pontos — zona de excelência; • Entre 51 e 75 pontos — zona de qualidade; • Entre 1 e 50 pontos — zona de aperfeiçoamento; • Entre -100 e 0 pontos — zona crítica. 					
Linha de Base	2019 - 90,4%					
Meta	Em razão da mudança na metodologia de aplicação não há série histórica para determinação de linha de tendência e metas.					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	69	72	74	76	78	80

OBJETIVO ESTRATÉGICO 8**APERFEIÇOAR MECANISMOS DE GOVERNANÇA****Descrição do Objetivo**

Conjunto de ações que visem ao direcionamento, monitoramento e avaliação eficazes dos resultados da gestão, tendo como atores os magistrados, servidores, sociedade e as instâncias externas de governança.

Iniciativas

- ✓ Aprimorar o acompanhamento dos resultados da gestão e *accountability*;
- ✓ Aperfeiçoar a comunicação da estratégia interunidades e intraunidades;
- ✓ Melhorar os controles internos com foco no mapeamento dos processos operacionais;
- ✓ Aperfeiçoar o processo de auditoria interna.

Indicadores de Desempenho:

INDICADOR 8.1:	Índice de Governança pública					
O que mede	Índice de governa pública do TRE-TO conforme Levantamento Integrado de Governança e Gestão Pública do realizado pelo Tribunal de Contas da União.					
Para que medir	Para acompanhar o grau de maturidade em governança pública da instituição.					
Quem mede	ASPLAN/DG					
Quando medir	Anualmente					
Fonte	Levantamento Integrado de Governança e Gestão Pública do TCU					
Como medir	Índice do iGovPub do TRE-TO no Levantamento Integrado de Governança e Gestão Pública do TCU Obs.: Faixas de Classificação <ul style="list-style-type: none"> • Aprimorado: 70 a 100% • Intermediário: 40 a 69,9% • Inicial: 15 a 39,9% • Inexpressivo: 0 a 14,9% 					
Linha de Base	2018 – 68% 2020 – 85% (Adesão voluntária)					
Meta	Alcançar o índice de 80% em Governança Pública, até 2026.					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	70%	72%	74%	76%	78%	80%

INDICADOR 8.2: Índice de maturidade em gestão de riscos

O que mede	O nível de maturidade do TRE-TO em gestão de riscos com base no Questionário disponibilizado/aplicado pelo TCU - Levantamento Integrado de Governança e Gestão.					
Para que medir	Utilizar os resultados da avaliação para subsidiar a Administração nas tomadas de decisão para impulsionar seus processos de fortalecimento da gestão de riscos					
Quem mede	COAUDI					
Quando medir	Anualmente					
Fonte	Questionário TCU ou adaptação da COAUDI.					
Como medir	Somatório do resultado questões relacionadas a riscos/pontuação máxima possível, multiplicado por 100.					
Linha de Base	2019 - 49,76% 2020 - 88% (Adesão voluntária)					
Meta	Alcançar o índice de 80% em maturidade em gestão de riscos, até 2026.					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	70%	72%	74%	76%	78%	80%

INDICADOR 8.3: Índice de cumprimento das recomendações da Coordenadoria de Auditoria Interna

O que mede	Mede o cumprimento das recomendações de auditoria aprovadas pela Presidência, no prazo estabelecido.					
Para que medir	Avaliar a atuação das unidades quanto atendimento das recomendações de auditoria acolhidas pela Presidência, no prazo estabelecido					
Quem mede	Coordenadoria de Auditoria Interno - COAUDI					
Quando medir	Semestralmente (nos meses de março e setembro)					
Fonte	Relatórios de monitoramentos das auditorias.					
Como medir	Quantidade de recomendações cumpridas dentro do período de apuração, dividido pela quantidade de recomendações vencidas até o período de apuração, multiplicado por 100.					
Linha de Base	2020 - 71,4%					
Meta	Implementar, dentro do prazo estabelecido, 90% das recomendações de auditoria					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	75%	77%	79%	80%	85%	90%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 9**APERFEIÇOAR A GOVERNANÇA E A GESTÃO DE PESSOAS****Descrição do Objetivo**

Refere-se a políticas, métodos e práticas adotadas na gestão de comportamentos internos, objetivando potencializar o capital humano no TRE-TO. Considera programas e ações relacionados à avaliação e ao desenvolvimento de competências gerenciais e técnicas dos servidores e magistrados; à valorização dos colaboradores; à humanização nas relações de trabalho; ao desenvolvimento de práticas de incentivo, à modernização das carreiras e à adequada distribuição da força de trabalho.

Iniciativas

- ✓ Aperfeiçoar políticas, métodos e práticas de Gestão de Pessoas, com foco na saúde, qualidade de vida e desenvolvimento das competências de magistrados e servidores;
- ✓ Promover ações para estimular o autogerenciamento pessoal e profissional;
- ✓ Construir e manter ambiente de trabalho íntegro e favorável;
- ✓ Definir adequadamente a distribuição da força de trabalho em termos quantitativos e qualitativos;
- ✓ Fomentar ações que fortaleçam o trabalho coletivo e colaborativo.

Indicadores de Desempenho:**INDICADOR 9.1: Índice de Governança em Gestão de Pessoas**

O que mede	Mede a maturidade de seus mecanismos e componentes de governança e de seus processos de gestão de pessoas, direcionando o planejamento e a definição de ações para garantir valor aos resultados institucionais.					
Para que medir	Para avaliar a capacidade do TRE em estabelecer diretrizes para a Governança e a Gestão de Pessoas.					
Quem mede	DG					
Quando medir	Anualmente					
Fonte	Relatório do Levantamento Integrado de Governança do TCU					
Como medir	Somatório do resultado questões relacionadas à Governança em Gestão de Pessoas/pontuação máxima possível, multiplicado por 100.					
Linha de Base	2018 – 60% 2020 – 80% (Adesão voluntária)					
Meta	Atingir o índice de 85% em Governança e Gestão de Pessoas, até 2026.					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	80%	81%	82%	83%	84%	85%

INDICADOR 9.2: Índice de capacidade em Gestão de Pessoas

O que mede	Mede a capacidade em gestão de pessoas quanto à realização de planejamentos adequados para a definição de demanda por colaboradores e gestores, ao adequado provimento das vagas existentes, ao desenvolvimento das competências necessárias, à construção de ambiente de trabalho e à gestão de desempenho de colaboradores e gestores.					
Para que medir	Para avaliar a capacidade do TRE em gestão de pessoas					
Quem mede	ASPLAN/SGP					
Quando medir	Anualmente					
Fonte	Relatório do Levantamento Integrado de Governança do TCU					
Como medir	Somatório dos índices de questões respondidas e aceitas pelo TCU, relativas à capacidade em Gestão de Pessoas.					
Linha de Base	2018 - 54% 2020 - 77% (Adesão voluntária)					
Meta	Alcançar o índice de 82% em capacidade em gestão de pessoas, até 2026					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	77%	78%	79%	80%	81%	82%

INDICADOR 9.3: Índice de cumprimento do Plano Estratégico de Gestão de Pessoas

O que mede	Mede o desempenho dos indicadores do Plano Estratégico de Gestão de Pessoas.					
Para que medir	Para avaliar a efetividade no cumprimento das metas do Plano Estratégico de Gestão de Pessoas.					
Quem mede	ASPLAN/SGP					
Quando medir	Quadrimestralmente					
Fonte	GPWeb					
Como medir	Média do percentual de cumprimento das metas dos indicadores do Plano Estratégico de Gestão de Pessoas (PEPE). Observação: Os indicadores sobrestados não comporão o resultado final.					
Linha de Base	2020 – 94,23%					
Meta	Atingir o percentual de 80% do cumprimento das metas dos indicadores estabelecidas para o Plano Estratégico de Pessoas (PEPE).					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	80%	80%	80%	80%	80%	80%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 10**APRIMORAR A GESTÃO DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS****Descrição do Objetivo**

Refere-se à utilização de mecanismos para alinhar as necessidades orçamentárias de custeio, investimentos e pessoal ao aprimoramento da prestação jurisdicional, atendendo aos princípios constitucionais da administração pública. Envolve estabelecer uma cultura de redução do desperdício de recursos públicos, de forma a assegurar o direcionamento dos gastos para atendimento das necessidades prioritárias e essenciais dos órgãos da justiça.

Iniciativas

- ✓ Acompanhamento e controle das despesas executadas, de forma a reduzir os custos sem perda da capacidade de desenvolvimento dos processos necessários à realização das Eleições;
- ✓ Implementar e aperfeiçoar mecanismos de gestão das contratações.

Indicadores de Desempenho:**INDICADOR 10.1: Índice de execução do Plano de Contratações**

O que mede	Mede o índice de cumprimento das aquisições constantes do Plano de Contratações.					
Para que medir	Para avaliar a eficácia de cumprimento do plano de contratações.					
Quem mede	COMAP					
Quando medir	Quadrimestralmente					
Fonte	Plano Anual de Contratações – Processos de contratações					
Como medir	Quantidade de contratações efetuadas dividida pela quantidade de contratações previstas no plano de contratações, multiplicado por 100.					
Linha de Base	2020 - 91%					
Meta	Executar 80% das contratações previstas no Plano Anual de Contratações.					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	80%	80%	80%	80%	80%	80%

INDICADOR 10.2: Índice de capacidade de gestão das contratações (IgesContrat)

O que mede	Mede a capacidade da unidade responsável pelas contratações em gerir os contratos do TRE-TO, conforme questionamentos do Levantamento Integrado de Governança pública do TCU.					
Para que medir	Para verificar a capacidade do TRE em gerir os contratos					
Quem mede	COMPAP/SADOR					
Quando medir	Anualmente					
Fonte	Questionário de Levantamento Integrado de Governança do TCU					
Como medir	Somatório dos índices de questões respondidas e aceitas pelo TCU, relativas à capacidade de gestão das contratações.					
Linha de Base	2018 – 73%					
	2020 – 83%					
Meta	Atingir o percentual de 85% em capacidade de gestão das contratações, até 2026					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	80%	81%	82%	83%	84%	85%

INDICADOR 10.4: Índice de governança e gestão das contratações

O que mede	Mede a capacidade da unidade responsável pelas contratações em gerir os contratos do TRE-TO, passando pelas fases de planejamento das contratações, elaboração do Plano de contratações, definição de processos de trabalho, gestão de riscos e gestão de desempenho das contratações, conforme questionamentos do Levantamento Integrado de Governança pública.					
Para que medir	Para avaliar a capacidade do TRE em estabelecer diretrizes para a gestão das contratações.					
Quem mede	COMAP					
Quando medir	Anualmente					
Fonte	Questionário de Levantamento Integrado de Governança do TCU					
Como medir	Somatório dos índices de questões respondidas e aceitas pelo TCU, relativas à governança e gestão das contratações					
Linha de Base	2018 - 72% 2020 - 76%					
Meta	Atingir o percentual de 80% em governança e gestão das contratações, até 2026.					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	75%	76%	77%	78%	79%	80%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 11**PROVER TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS****Descrição do Objetivo**

Uso racional dos instrumentos de Tecnologia da Informação e Comunicação, alinhado às políticas de TIC definidas pelo Conselho Nacional de Justiça. Visa garantir confiabilidade, integralidade e disponibilidade das informações, dos serviços e sistemas essenciais da justiça, por meio do incremento e modernização dos mecanismos tecnológicos, controles efetivos dos processos de segurança e de riscos, assim como otimização de recursos humanos, orçamentários e tecnológicos.

Iniciativas

- ✓ Diferenciação dos produtos ou serviços para agregar valor aos clientes (entrega de serviços melhor e mais eficiente);
- ✓ Uso de novas tecnologias para otimizar/aprimorar os processos operacionais (modificações digitais) ou reduzir custos;
- ✓ Desenvolver tecnologia capaz de analisar e transformar dados em informação e conhecimento de valor para alcançar os objetivos institucionais;
- ✓ Promover capacitação e treinamento para aprimorar diferentes competências dos profissionais de tecnologia de informação com ferramentas digitais;
- ✓ Aprimorar políticas e práticas de tecnologia.

Indicador de Desempenho:**INDICADOR 11.1: Índice de cumprimento do PDTI**

O que mede	O cumprimento das demandas (projetos e ações) de tecnologia da informação em relação preestabelecido no Plano Diretor de Tecnologia da Informação. O percentual de demandas (projetos e ações) alcançadas/concluídas oriundas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2021-20023.					
Para que medir	Para identificar e monitorar as demandas de Tecnologia da Informação quanto ao cumprimento de suas entregas.					
Quem mede	STI / GABSTI.					
Quando medir	Mensalmente.					
Fonte	GPWEB (Compilação das informações de demandas (projetos e ações)).					
Como medir	Média do percentual de cumprimento das demandas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação. Quantidade de demandas alcançadas/concluídas, dividido pela quantidade total de demandas oriundas do PDTI, multiplicado 100. Observação 1: Demandas sobrestadas ou canceladas não devem entrar para composição do resultado final. Observação 2: Indicador de projeção acumulada para o período de atividades do PDTI 2021-2023.					
Linha de Base	Não há.					
Distribuição da Meta	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	30%	60%	80%	80%	-	-