



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA
AVENIDA JUSCELINO KUBITSCHEK 543 - Bairro SÃO PEDRO - CEP 69306685 - Boa Vista - RR

RELATÓRIO

RELATÓRIO ANUAL

AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA - ANO 2018

- INDICADOR DE APOIO Nº 01 - **AFERIÇÃO DO 1º TRIMESTRE:**

Fórmula: $(TCRR/(TCR+TRP)) \times 100$

$$(624/624)+0 \times 100 = 100\%$$

RESULTADO atingimos 100% da meta do indicador **Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria.**

- INDICADOR DE APOIO Nº 02 - **AFERIÇÃO DO 1º TRIMESTRE:**

Fórmula: $(\sum \text{dias})/NCRP$

$$48/33 = 1,45 \text{ dias}$$

RESULTADO: o tempo médio é de aproximadamente 1,45 dias para resposta, assim atingiu-se a meta do **indicador Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria**

- INDICADOR DE APOIO Nº 03 - **AFERIÇÃO DO 1º TRIMESTRE:**

Fórmula: $(VBO / TV) \times 100$

$$(569/574) \times 100 = 99,12\%$$

RESULTADO: o grau de satisfação é de 99,12% entre bom e ótimo, assim atingiu-se a meta do indicador **Grau de satisfação dos clientes**

OBSERVAÇÃO: a fórmula utilizada no Indicador 3 foi diferente da que consta no planejamento estratégico aprovado, pois onde constava total de votantes colocamos total de votos.

- INDICADOR DE APOIO Nº 01 - **AFERIÇÃO DO 2º TRIMESTRE:**

Fórmula: $(TCRR/(TCR+TRP)) \times 100$

$$(301/301) + 0 \times 100 = 100\%$$

RESULTADO atingimos 100% da meta do indicador **Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria.**

- INDICADOR DE APOIO Nº 02 - **AFERIÇÃO DO 2º TRIMESTRE:**

Fórmula: $(\sum \text{dias})/NCRP$

$$(0)/3 = 0 \text{ dias}$$

RESULTADO: o tempo médio é de aproximadamente 0 dias para resposta, assim atingiu-se a meta do **indicador Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria**

- INDICADOR DE APOIO Nº 03 - **AFERIÇÃO DO 2º TRIMESTRE:**

Fórmula: $(VBO / TV) \times 100$

$$288/291 \times 100 = 0,98 \times 100 = 98,96\%$$

RESULTADO: o grau de satisfação é de 98,96% entre bom e ótimo, assim atingiu-se a meta do indicador Grau de satisfação dos clientes

OBSERVAÇÃO: a fórmula utilizada no Indicador 3 foi diferente da que consta no planejamento estratégico aprovado, pois onde constava total de votantes colocamos total de votos.

- INDICADOR DE APOIO Nº 01 - **AFERIÇÃO DO 3º TRIMESTRE:**

Fórmula: $(TCRR/(TCR+TRP)) \times 100$

$$163/163 + 0 \times 100 = 100\%$$

RESULTADO atingimos 100% da meta do indicador **Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria.**

- INDICADOR DE APOIO Nº 02 - **AFERIÇÃO DO 3º TRIMESTRE:**

Fórmula: $(\sum \text{dias})/\text{NCRP}$

$$(14)/105 = 0,13 \text{ dias}$$

RESULTADO: o tempo médio é de aproximadamente 0,13 dias para resposta, assim atingiu-se a meta do indicador Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

- INDICADOR DE APOIO Nº 03 - **AFERIÇÃO DO 3º TRIMESTRE:**

Fórmula: $(\text{VBO} / \text{TV}) \times 100$

OBS: Consoante disposto no art. 3º, § 2º do Provimento CRE/RR n.º 001/2014 "Será utilizado, na pesquisa instituída no art. 1º, o formulário constante do Anexo I deste Provimento; § 2º O quantitativo de consultas a serem realizadas, mensalmente, são as constantes do Anexo II, **salvo em período de fechamento de cadastro, durante o qual não se realizará a pesquisa**". Portanto, considerando o fechamento do cadastro eleitoral no ano de 2018 na data de 09 de maio, e sua reabertura em 01/11, não foi possível aferir o grau de satisfação dos clientes.

- INDICADOR DE APOIO Nº 01 - **AFERIÇÃO DO 4º TRIMESTRE:**

Fórmula: $(\text{TCRR}/(\text{TCR}+\text{TRP})) \times 100$

$$(258/258) \times 100 = 100\%$$

RESULTADO atingimos 100% da meta do indicador **Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria.**

- INDICADOR DE APOIO Nº 02 - **AFERIÇÃO DO 4º TRIMESTRE:**

Fórmula: $(\sum \text{dias})/\text{NCRP}$

$$(0)/66 = 0 \text{ dias}$$

RESULTADO: o tempo médio é de aproximadamente 0 dias para resposta, assim atingiu-se a meta do indicador Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

- INDICADOR DE APOIO Nº 03 - **AFERIÇÃO DO 4º TRIMESTRE:**

Fórmula: (VBO / TV) X 100

(231/258) X 100 = 0,89 x 100 = 89,53%

RESULTADO: o grau de satisfação é de 89,53% entre bom e ótimo, assim atingiu-se a meta do indicador Grau de satisfação dos clientes

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **ANA CAROLINA CARVALHO PONTES CASTRO, Analista Judiciário**, em 06/02/2019, às 08:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0449354** e o código CRC **029C8F3B**.