



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

RELATÓRIO

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA JUSTIÇA ELEITORAL DE RORAIMA/2021-2026

AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

1.º TRIMESTRE DE 2022

INDICADOR DE APOIO N.º 1.1

— “Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria” —

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

Total de Contatos que Receberam Resposta (TCRR) dividido pelo Total de Contatos Recebidos (TCR), acrescidos do Total de Respostas Pendentes (TRP), multiplicado por cem.

Observação: Devem ser excluídos do cálculo das metas deste indicador os contatos que não se insiram na esfera de competência da Ouvidoria ou sejam considerados inadmissíveis.

Medição: $170 / (170 + 0) \times 100 = 100$

CONCLUSÃO: O índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria foi de 100%, de modo que **restou superada a meta** de responder 95% das demandas levadas à Ouvidoria, **no 1.º trimestre de 2022**.

OBSERVAÇÃO: Somente foram incluídos na apuração os contatos considerados válidos para estatística.

INDICADOR DE APOIO N.º 1.2

— “Índice do tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria” —

Fórmula: $(\Sigma \text{dias}) / \text{NCPR}$

Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada contato (Σdias) dividido pelo número de contatos do período analisado que foram respondidos (NCPR).

Observações:

1. Para o cálculo das metas preconizadas neste indicador, devem ser consideradas apenas as respostas finais ou definitivas a cada contato, excluindo-se do cômputo, por exemplo, as confirmações de recebimento e respostas intermediárias.
2. Não devem ser consideradas demandas baseadas em leis ou regulamentos que prevejam prazo de resposta maior do que o preconizado nas metas deste indicador.

Medição: $156 / 170 = 0,91$

CONCLUSÃO: O índice do *tempo médio de resposta* foi de *0,91 dia útil*, **sendo superada a meta** de responder aos contatos num tempo igual ou inferior a 13 dias úteis, **no 1.º trimestre de 2022**.

OBSERVAÇÃO: Somente foram incluídos na apuração os contatos considerados válidos para estatística.

INDICADOR DE APOIO N.º 1.3

— “Índice do grau de satisfação dos usuários” —

Fórmula: $(VBO / TV) \times 100$

Número de votos auferidos nas categorias “bom” e “ótimo” (VBO) dividido pelo número total de votos (TV), multiplicado por cem.

Medição: $(1.471 / 1.603) \times 100 = 91,76\%$

CONCLUSÃO: O índice do grau de satisfação de usuários foi de 91,76%, de modo que **foi superada a meta** de atingir-se 90% de avaliações com conceitos “bom” e “ótimo”, **no 1.º trimestre de 2022**.

OBSERVAÇÃO: Cumpre registrar que, na apuração do indicador de apoio n.º “1.3” (“Índice do grau de satisfação dos usuários”) preconizado no PEJE-RR/2016-2021, não cabe a esta Ouvidoria coletar os dados relativos à pesquisa de satisfação, mas tão somente recebê-los de outras unidades deste Regional e dar-lhes tratamento.

Boa Vista (RR), datado e assinado digitalmente.

Juiz Luiz Alberto de Moraes Junior

Ouvidor Regional Eleitoral

Tribunal Regional Eleitoral de Roraima



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ ALBERTO DE MORAIS JUNIOR, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 19/04/2022, às 10:27, 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/autenticidade> informando o código verificador **0683362** e o código CRC **6ABF477B**.