



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

RELATÓRIO

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (PEJE-RR/2016-2021)

— 3.º TRIMESTRE DE 2020 —

INDICADOR DE APOIO N.º 01

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

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

Medição: $(126/(126+0)) \times 100$

CONCLUSÃO: Restou atingida a meta de responder 100% das demandas levadas à Ouvidoria, no 3.º trimestre de 2020.

OBSERVAÇÃO: Foram recebidos 140 contatos no período, mas excluídos 14 contatos da estatística (devido a inadmissibilidade, duplicidade etc), do que resultou o quantitativo de 126 contatos usados como “TCR” (Total de Contatos Recebidos) na medição.

INDICADOR DE APOIO N.º 02

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

Fórmula: $(\sum \text{dias})/NCRP$

Medição: $246/126=1,95$

CONCLUSÃO: O índice do tempo médio de resposta foi de 1,95 dia útil, sendo superada, no 3.º trimestre de 2020, a meta de responder aos contatos em um tempo igual ou inferior a 6 dias úteis.

OBSERVAÇÃO: Apenas foi utilizado o somatório de dias para as respostas dos 126 contatos considerados válidos para estatística de um total de 140 contatos recebidos no período.

INDICADOR DE APOIO N.º 03

— “Índice do grau de satisfação dos clientes” —

Fórmula: $(VBO / TV) \times 100$

Medição: $140/141 \times 100 = 99,29$

CONCLUSÃO: o índice do grau de satisfação foi de 99,29%, sendo superada, no 3.º trimestre de 2020, a meta de atingir 90% de avaliações com conceitos “bom” e “ótimo”.

OBSERVAÇÃO: O cálculo em foco advém estritamente de dados apurados pela 3.ª ZE/RR, no tocante ao mês de julho/2020.

Com efeito, no respeitante ao 3.º trimestre de 2020, remanesceram presentes as circunstâncias que obstaculizaram a coleta de dados da pesquisa de satisfação dos eleitores por parte dos cartórios eleitorais, no período anterior, descritas e avaliadas no “Relatório - 2.º TRIMESTRE/2020 (0595516)”, a saber, a suspensão do atendimento presencial (salvo situações excepcionais) e o fechamento do cadastro eleitoral.

É o que se extrai das manifestações contidas nos eventos/SEI n.ºs: 0595710 (1.ª ZE/RR); 0595798 (2.ª ZE/RR); 0595723 (3.ª ZE/RR); 0595712 (4.ª ZE/RR); 0553407, 0560173 e 0568016 (5.ª ZE/RR); 0558627 e 0568284 (6.ª ZE/RR); 0553624, 0560176 e 0568917 (7.ª ZE/RR); bem como 0595713 (8.ª ZE/RR).

Não obstante, a despeito de tal situação, o cartório da 3.ª ZE encaminhou o relatório de pesquisa de satisfação atinente a julho de 2020, conforme evento n.º 0553072, esclarecendo que *“Em virtude da pandemia os atendimentos estão sendo realizados por meio de mensagens instantâneas, através do aparelho fornecido pelo TRE (...). Os servidores desta zona respondem as dúvidas e fazem o atendimento através de vídeos curtos e pontuais de acordo com a demanda. Após o atendimento é enviado ao eleitor via mensagem instantânea um formulário de atendimento...”*.

Nesse particular, embora mereça elogios tal iniciativa da 3.ª ZE/RR, este subscritor entende que tal conduta não poderia, à época, ser imposta aos demais cartórios, tendo em vista a inexistência de qualquer orientação normativa prévia nesse sentido, bem como o disposto no art. 3.º, § 2.º, do Prov./CRE/RR n.º 001/2014 c/c Res./TSE n.º 23.627/2020, dos quais se extrai que *“... em período de fechamento de cadastro [07 de maio a 08 de dezembro de 2020], (...) não se realizará a pesquisa...”*, tema abordado, detidamente, no “Relatório - 2.º TRIMESTRE/2020 (0595516)”.

Noutro giro, em relação aos meses de agosto e setembro/2020, o cartório da 3.ª ZE/RR assinalou que *“Os atendimentos foram realizados em sua totalidade pelo celular do cartório (...), tendo inclusive este cartório criando um sistema de pesquisa para que os usuários respondam, no entanto não obtivemos êxito na coleta, visto que após o atendimento a maioria não responde o questionário.”* (destaquei — 0595723).

Posto isso, conquanto ainda presentes, no 3.º trimestre de 2020, as circunstâncias que impediram a coleta de dados, no trimestre anterior, como sobredito, foi, excepcionalmente, possível efetuar a medição do indicador em tela, nas condições acima descritas.

Boa Vista (RR), 19 de janeiro de 2021.

Juiz Francisco Guimarães

Ouvidor Regional Eleitoral

Tribunal Regional Eleitoral de Roraima



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO DE ASSIS GUIMARÃES ALMEIDA, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 20/01/2021, às 13:32, 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 **0596703** e o código CRC **D7324E00**.