



RELATÓRIO

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA JUSTIÇA ELEITORAL DE RORAIMA/2021-2026

AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

1.º TRIMESTRE DE 2024

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: $(42/(42+0)) \times 100 = 100$

CONCLUSÃO: O índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria foi de 100,00%, de modo que *foi superada a meta* de responder 95% das demandas levadas à Ouvidoria, no 1.º trimestre de 2024.

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: $108/41 = 2,63$

CONCLUSÃO: O índice do tempo médio de resposta foi de 2,63 dia(s) útil(eis), *sendo superada a meta* de responder aos contatos num tempo igual ou inferior a 13 dias úteis, no 1.º trimestre de 2024.

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(as) usuários(as)” —

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: $(2401 / 2426) \times 100 = 98,97\%$

CONCLUSÃO: O índice do grau de satisfação de usuários foi de 98,97 %, de modo que *foi superada a meta* de atingir-se 90% de avaliações com conceitos “bom” e “ótimo”, no 1.º trimestre de 2024.

OBSERVAÇÃO: Cumpre registrar que, na apuração do indicador de apoio n.º “1.3” (“Índice do grau de satisfação dos[as] usuários[as]”) preconizado no PEJE-RR/2021-2026, não cabe a esta Ouvidoria coletar e consolidar os dados relativos à pesquisa de satisfação, mas tão somente recebê-los de outras unidades deste Regional e dar-lhes tratamento.

Boa Vista/RR (documento datado e assinado eletronicamente).

Juíza Joana Sarmento de Matos

Ouvidora Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente por **JOANA SARMENTO DE MATOS, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 18/04/2024, às 13:02, 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 **0856107** e o código CRC **9A15432D**.

0002443-73.2016.6.23.8000

0856107v2