



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

## RELATÓRIO

### OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

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

— 4.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:  $(221/(221+0)) \times 100$

**CONCLUSÃO:** Restou atingida a meta de responder 100% das demandas levadas à Ouvidoria, no 4.º trimestre de 2020.

**OBSERVAÇÃO:** Foram recebidos 256 contatos no período, mas excluídos 35 contatos da estatística (devido a inadmissibilidade, duplicidade etc), do que resultou o quantitativo de 221 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:  $304/221=1,37$

**CONCLUSÃO:** O índice do tempo médio de resposta foi de 1,37 dia útil, sendo superada, no 4.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 úteis para as respostas dos 221 contatos considerados válidos para estatística de um total de 256 contatos recebidos no período.

#### INDICADOR DE APOIO N.º 03

— “Índice do grau de satisfação dos clientes” —

Fórmula:  $(VBO / TV) \times 100$

**OBSERVAÇÃO:** No respeitante ao 4.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, já 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); 0561570 e 0595798 (2.ª ZE/RR); 0595723 (3.ª ZE/RR); 0595712 (4.ª ZE/RR); 0577373, 0586299 e 0594371 (5.ª

ZE/RR); 0577634, 0591230 e 0593990 (6.<sup>a</sup> ZE/RR); 0577511, 0585999 e 0594190 (7.<sup>a</sup> ZE/RR); bem como 0595713 (8.<sup>a</sup> ZE/RR).

Posto isso, tendo em vista as razões acima declinadas, restou inviabilizada a apuração do Indicador de Apoio n.º 03, no respeitante ao 4.º trimestre de 2020.

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 13:33, 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](https://sei.tre-rr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0596734** e o código CRC **379C47C7**.