



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/2016-2021

AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

— 1.º TRIMESTRE DE 2021 —

INDICADOR DE APOIO N.º 01

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

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

Medição: $171/(171+0) \times 100=100$

CONCLUSÃO: restou atingida, no 1.º trimestre de 2021, a meta de responder 100% das demandas levadas à Ouvidoria.

OBSERVAÇÃO: Foram recebidos 198 contatos no período, mas excluídos 27 contatos da estatística (devido a inadmissibilidade, duplicidade etc), do que resultou o quantitativo de 171 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: $319/171 = 1,86$

CONCLUSÃO: o índice do tempo médio de resposta foi de 1,86 dia útil, sendo superada, no 1.º trimestre de 2021, a meta de responder aos contatos em um tempo igual ou inferior a 3 dias úteis.

OBSERVAÇÃO: apenas foi utilizado o somatório de dias úteis para as respostas dos 171 contatos considerados válidos para estatística de um total de 198 contatos recebidos no período.

INDICADOR DE APOIO N.º 03

— “Índice do grau de satisfação dos clientes” —

Fórmula: $(VBO / TV) \times 100$

Medição: $(95 / 100) \times 100 = 95\%$

CONCLUSÃO: o índice do grau de satisfação de clientes foi de 95%, de modo que não foi alcançada, no 1.º trimestre de 2021, a meta de atingir-se 100% de avaliações com conceitos “bom” e “ótimo”.

OBSERVAÇÕES:

De início, impende salientar que todos os índices sobreditos foram mensurados com espeque no Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral de Roraima-PEJERR/2016-2021, porquanto ainda não foi aprovado o novel plano estratégico atinente ao período de 2021 até 2026 (cf. processo/SEI n.º 0002442-88.2016.6.23.8000) e tampouco foi localizado qualquer ato revocatório da Resolução/TRE/RR n.º 276/2015, de acordo com pesquisas realizadas, em 10.09.2021, ao Sistema Eletrônico de Informações-SEI desta Corte.

Pois bem.

Na apuração do indicador de apoio n.º 3 (“Índice do grau de satisfação dos clientes”) preconizado no PEJERR/2016-2021 (Resolução/TRE/RR n.º 276/2015), impõe-se destacar que **não cabe a esta Ouvidoria coletar os dados** relativos à pesquisa de satisfação dos clientes, **mas tão somente recebê-los de outras unidades** deste Regional e **dar-lhes tratamento**.

Com efeito, no respeitante ao 1.º trimestre de 2021, a coleta de dados relativos à pesquisa de satisfação de usuários ainda restou em muito dificultada pelas medidas de prevenção ao contágio pelo Novo Coronavírus (SARS-CoV-2) que vêm sendo adotadas no âmbito desta Corte e dos cartórios eleitorais, notadamente a suspensão do atendimento presencial, na esteira do panorama já descrito nos 2.º, 3.º e 4.º relatórios trimestrais de 2020.

É o que se pode extrair das manifestações contidas nos eventos/SEI n.ºs: 0618599 (1.ª ZE/RR); 0618690 (2.ª ZE/RR); 0599401, 0618539 e 0612299 (3.ª ZE/RR); 0618661 (4.ª ZE/RR); 0599675, 0604868 e 0618595 (5.ª ZE/RR); 0601367 e 0618553 (6.ª ZE/RR); 0599453, 0611460 e 0618541 (7.ª ZE/RR); bem como 0618962 e 0611464 (8.ª ZE/RR).

Noutro giro, a despeito de tal situação, convém registrar que os *cartórios da 3.ª e da 8.ª Zonas Eleitorais lograram encaminhar seus relatórios de pesquisa de satisfação atinentes a março de 2021*, conforme eventos/SEI n.ºs 0612299 e 0611464, respectivamente, o que viabilizou a apuração do indicador em tela, no tocante ao 1.º trimestre de 2021.

Em especial no que tange ao cartório da 3.ª ZE, é importante destacar que, no exercício passado, não obstante todas as dificuldades geradas pela pandemia e pelo aumento exponencial do volume de trabalho em razão dos preparativos para o pleito eleitoral, essa unidade tomou a elogiosa iniciativa de criar uma versão eletrônica do formulário de pesquisa de satisfação e disponibilizá-la a seus usuários, o que permitiu a apuração do indicador de apoio em foco, no 3.º trimestre de 2020.

Tal atitude proativa e exitosa da Chefia do Cartório da 3.ª ZE inspirou esta Ouvidoria a instar as demais Zonas Eleitorais a fazerem o mesmo, em março deste ano, o que redundou na criação e disponibilização de formulário eletrônico também por parte do cartório da 8.ª ZE/RR.

Desse modo, *devem ser enaltecidas as atitudes das chefias dos cartórios das 3.ª e 8.ª Zonas Eleitorais, que, apesar da grande quantidade de atividades diariamente enfrentadas, engendraram alternativas eletrônicas para desincumbir-se de um mister imposto pela Res./TRE n.º 276/2015*, que antes era executado através de formulários impressos, preenchidos pelos seus usuários. *E tal iniciativa facilitou não só a coleta como também o tratamento que esses cartórios conferem a tais dados.*

Por derradeiro, sobreleva fazer algumas considerações sobre a meta imposta para este exercício no PEJERR/2016-2021, a saber, de atingir-se 100% de avaliações com conceitos “ótimo” e “bom”, bem como acerca do grau de satisfação de clientes que foi efetivamente apurado no 1.º trimestre de 2021.

Primeiramente, é curial divisar que **o índice de 100% de satisfação é virtualmente inatingível, dadas a amplitude e a heterogeneidade do público-alvo da pesquisa de satisfação.**

Inclusive, constata-se que *aprouve a vários Tribunais Regionais Eleitorais não fixar um índice tão alto* de satisfação de usuários, em seus planejamentos estratégicos, conforme se extrai da tabela abaixo, que consolida pesquisa relativa ao período de 2015-2020, mormente:

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO							
ÍNDICE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES							
TRE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	OBSERVAÇÕES
CE	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Cf. “Resultado das Metas 2015-2020” (último acesso em 10.09.2021).
DF	93%	90%	93%	80%	95%	96%	Cf. “Planejamento Estratégico 2015-2020” (último acesso em 10.09.2021).
RN	87%	75%	77%	80%	84%	88%	Cf. “Resultados Institucionais 2010-2020” (último acesso em 10.09.2021).
RO	96,2%	96,5%	96,8%	97%	97,2%	97,5%	Cf. “Planejamento Estratégico 2015-2020” (último acesso em 10.09.2021).
RS	___*1	> 90%*2	>90%*2	> 90%*2	≥ 90%*3	≥ 90%*3	*1 No “Plano Estratégico 2013-2015” (pp. 18-19) não consta a meta para o ano de 2015, embora tenham sido fixadas as metas de 91% para 2013 e 92% para 2014 (último acesso em 10.09.2021). *2 “Plano Estratégico 2016-2021” (último acesso em 10.09.2021). *3 “Plano Estratégico 2019-2021; Revisão do Plano Estratégico 2016-2021” (último acesso em 10.09.2021). O índice de ≥ 90% foi também preconizado como meta para o ano de 2021.

Por outro lado, sobreleva anotar que a obtenção de **95% de avaliações de usuários com conceitos “ótimo” e “bom”, no 1.º trimestre de 2021, é algo que não deve de modo algum ser menoscabado, pois certamente sinaliza um alto nível de satisfação.**

Posto isso, conquanto ainda presentes, no 1.º trimestre de 2021, as circunstâncias que dificultaram sobremaneira a coleta de dados de pesquisa de satisfação de usuários no exercício passado, **foi possível efetuar a medição do indicador em tela, nas condições acima descritas e, apesar de não ter sido alcançada a meta prevista para o atual exercício, não se pode perder de vista que o índice atingido (95%) representa um elevado grau de satisfação por parte dos usuários dos serviços prestados por esta Justiça Especializada.**



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ ALBERTO DE MORAIS JUNIOR, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 10/09/2021, às 13:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0640810** e o código CRC **4F4E336A**.