



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

— 2.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: $(94/(94+0)) \times 100 = 100$

CONCLUSÃO: restou atingida, no 2.º trimestre de 2021, a meta de responder 100% das demandas levadas à Ouvidoria

OBSERVAÇÃO: Foram recebidos 109 contatos no período, mas excluídos 15 contatos da estatística (devido a inadmissibilidade, duplicidade etc), do que resultou o quantitativo de 94 contatos válidos, usado 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: $188/94 = 2$

CONCLUSÃO: o índice do tempo médio de resposta foi de 2 dias úteis, sendo superada, no 2.º trimestre de 2021, a meta de responder aos contatos num tempo igual ou inferior a 3 dias úteis.

OBSERVAÇÃO: apenas foi utilizado o somatório de dias úteis para as respostas aos 94 contatos considerados válidos para estatística de um total de 109 contatos recebidos no período.

INDICADOR DE APOIO N.º 03

— “Índice do grau de satisfação dos clientes” —

Fórmula: $(VBO / TV) \times 100$

Medição: $(1.087 / 1.104) \times 100 = 98,46\%$

CONCLUSÃO: o índice do grau de satisfação de clientes foi de 98,46%, de modo que não foi alcançada, no 2.º trimestre de 2021, a meta de atingir-se 100% de avaliações com conceitos “bom” e “ótimo”.

OBSERVAÇÕES:

De início, impende salientar que, na apuração do indicador de apoio n.º 3 (“Índice do grau de satisfação dos clientes”) preconizado no PEJE-RR/2016-2021, 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.

Pois bem.

No respeitante ao 2.º trimestre de 2021, verifica-se que restou um pouco mais mitigado o impacto da suspensão do atendimento presencial — medida adotada por este Regional como prevenção ao contágio pelo Novo Coronavírus — na coleta de dados pertinentes à pesquisa de satisfação de usuários.

Com efeito, no período em tela, além dos cartórios das 3.ª e 8.ª Zonas Eleitorais, os cartórios das 5.ª, 6.ª e 7.ª Zonas Eleitorais outrossim passaram a adotar ferramentas eletrônicas que lhes possibilitaram disponibilizar a seus usuários, via internet, os formulários de pesquisa de satisfação, logrando assim coletar dados e encaminhá-los a esta Ouvidoria, viabilizando a apuração do indicador em foco.

É o que se pode extrair das manifestações contidas nos eventos/SEI n.ºs: 0642725 (1.ª ZE/RR); 0643181 (2.ª ZE/RR); 0617713, 0623573 e 0629163 (3.ª ZE/RR); 0643034 (4.ª ZE/RR); 0618595, 0623508 e 0629337 (5.ª ZE/RR); 0617096, 0643913 e 0643918

Noutro giro, cumpre salientar que os demais cartórios eleitorais desta circunscrição (1.^a, 2.^a e 4.^a Zonas Eleitorais) responderam a esta Ouvidoria, no mês corrente, já haverem criado ferramentas eletrônicas semelhantes, com a ressalva de que a desta última unidade encontra-se em fase de testes.

Desse modo, devem ser enaltecidas as atitudes das chefias de todos os cartórios eleitorais mencionados, pois, apesar de lidarem diariamente com um grande volume de serviço, engendraram alternativas eletrônicas para desincumbir-se de um mister imposto pela Res./TRE n.º 276/2015, antes executado através do fornecimento de formulários impressos a seus usuários. *E tal iniciativa certamente contribuiu para facilitar não só a colheita, como também o tratamento inicial que esses cartórios dão a tais dados.*

Por derradeiro, sobreleva tecer algumas considerações sobre a meta imposta para este exercício, a saber, de atingir-se 100% de avaliações com conceitos “bom” e “ótimo”, bem como acerca do índice do grau de satisfação de clientes que foi efetivamente apurado no 2.º trimestre de 2021, na esteira do que já foi anotado no relatório trimestral anterior (0640810).

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 metas atinentes ao período de 2015-2020, principalmente:

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 **98,46% de avaliações de usuários com conceitos “bom” e “ótimo”, no 2.º trimestre de 2021, é algo que não deve de modo algum ser menoscabado, pois certamente sinaliza um alto nível de satisfação.**

Posto isso, no tocante ao 2.º trimestre de 2021, 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 (100% de avaliações com conceitos “bom” e “ótimo”), é forçoso inferir que o índice atingido (98,46%) 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 30/09/2021, às 13:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trr-rr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0643872** e o código CRC **69467BCB**.