



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

RELATÓRIO

RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2019

AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

- **INDICADOR DE APOIO Nº 01 - ÍNDICE DE RESPOSTAS A CONTATOS DIRIGIDOS À OUVIDORIA**

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

$$(6 / (6 + 0)) \times 100 = 100\%$$

RESULTADO: atingida a meta que é responder a 100% das demandas levadas à Ouvidoria.

- **INDICADOR DE APOIO Nº 02 - ÍNDICE DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS A CONTATOS DIRIGIDOS À OUVIDORIA**

Fórmula: $(\sum \text{dias}) / \text{NCRP}$

$$31 / 6 = 5$$

RESULTADO: o tempo médio foi de 5 dias úteis, superada a meta que é responder aos contatos em um tempo igual ou inferior a 9 dias úteis.

- **INDICADOR DE APOIO Nº 03 - ÍNDICE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

Fórmula: $(VBO / TV) \times 100$

$$(552 / 572) \times 100 = 96\%$$

RESULTADO: o grau de satisfação foi de 96 %, superada a meta que é atingir 80 % de avaliações com conceito bom e ótimo.



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 **0463823** e o código CRC **4B0B8FF8**.

0002443-73.2016.6.23.8000

0463823v2