



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

RELATÓRIO

RELATÓRIO — 4.º TRIMESTRE DE 2019

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

INDICADOR DE APOIO N.º 01

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

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

Medição: $23 / (23 + 0) \times 100 = 100\%$

CONCLUSÃO: restou atingida, no 4.º trimestre de 2019, a meta de responder 100% das demandas levadas à Ouvidoria.

INDICADOR DE APOIO N.º 02

— “Índice do tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria” —

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

Medição: $94 / 23 = 4$

CONCLUSÃO: o índice do tempo médio de resposta foi de 4 dias úteis, sendo superada, no 4.º trimestre de 2019, a meta de responder aos contatos em um tempo igual ou inferior a 9 dias úteis.

INDICADOR DE APOIO N.º 03

— “Índice do grau de satisfação dos clientes” —

Fórmula: $(VBO / TV) \times 100$

Medição: $(3.520 / 3.612) \times 100 = 97,45\%$

CONCLUSÃO: o índice do grau de satisfação foi de 97,45%, sendo superada, no 4.º trimestre de 2019, a meta de atingir 80% de avaliações com conceitos “bom” e “ótimo”.

Boa Vista (RR), 14 de janeiro de 2020.

Juiz **Francisco Guimarães**

Ouvidor Eleitoral

TRE/RR



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO DE ASSIS GUIMARÃES ALMEIDA, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 14/01/2020, às 10:47, 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 informando o código verificador **0514407** e o código CRC **191511AA**.

0002443-73.2016.6.23.8000

0514407v6