



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA
SISTEMA DA OUVIDORIA

Indicadores de atendimento da Ouvidoria
Avaliação no período de 01/01/2019 a 30/04/2019.

INDICADOR 02: Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	
Objetivo estratégico: Prestar serviços de excelência	
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada contato (Σ dias) dividido pelo número de contatos respondidos no período analisado (NCRP).
Σ dias	7379,03
NCRP	73
Situação no período	101, 08* dias úteis
Meta	Responder aos contatos recebidos pela Ouvidoria em tempo médio inferior a 20 dias úteis.

* Notamos que, em função do volume de demanda decorrente das eleições/2018, bem assim demandas antigas, represadas em várias unidades deste Regional. A partir disso, efetuamos um ‘mutirão’ para resolução desses casos. O fato determinou que o número de dias e a situação do período extrapolasse a meta. Foi o caso de alguns chamados com abertura no ano passado terem sido encerrados nos meses de março e abril de 2019.