



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE

COPEG - COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO, ESTRATÉGIA E GESTÃO

Monitoramento dos Indicadores do Planejamento Estratégico TRE/SE Ciclo 2015 – 2020

Exercício: 2020

RESUMO DO INDICADOR						
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES						
Indicador	Descrição	Responsável	Periodicidade	Meta 2020	Resultado Final (Anual)	% de Cumprimento da Meta
1	Mede a satisfação dos clientes quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral nos pontos de atendimento ao público (SJD, ZEs e Postos de Atendimento) e disponibilizados no site do TRE.	Comitê Gestor das Cartas de Serviços	Anualmente	70%	98,53%	140,76%

MENSURAÇÕES

MÊS DA MEDIÇÃO	Campos a serem preenchidos pelo gestor responsável pelo Indicador VARIÁVEIS		Resultado do mês	Resultado Parcial no ano	% de Cumprimento da Meta	OBSERVAÇÕES	RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO	RESPONSÁVEL PELA VALIDAÇÃO	DATA DA VALIDAÇÃO
	Número de respostas auferidas nas categorias "bom" e "ótimo" (NRBO)	Total de respostas (TR)	NRBO ----- * 100 TR						
Janeiro	755	760	99,34%	99,34%	141,92%		Aline Serafim L. Santos	Ana Karla C. M. Nascimento	06/02/20
fevereiro	1355	1368	99,05%	99,15%	141,65%		Aline Serafim L. Santos	Ana Karla C. M. Nascimento	05/03/20
março	530	544	97,43%	98,80%	141,15%		Rafael B. Santos (SEADE)	Ana Karla C. M. Nascimento	27/05/20
abril	4	12	33,33%	98,51%	140,73%		Rafael B. Santos (SEADE)	Ana Karla C. M. Nascimento	27/05/20
maio	0	0		98,51%	140,73%		Rafael B. Santos (SEADE)	Ana Karla C. M. Nascimento	03/06/20
junho	12	12	100,00%	98,52%	140,74%		Aline Serafim L. Santos	Ana Karla C. M. Nascimento	03/07/20
julho	0	0		98,52%	140,74%		Aline Serafim L. Santos	Ana Karla C. M. Nascimento	05/08/20
agosto	16	16	100,00%	98,53%	140,75%		Rafael B. Santos (SEADE)	Ana Karla C. M. Nascimento	03/09/20
setembro	0	0		98,53%	140,75%		Rafael B. Santos (SEADE)	Ana Karla C. M. Nascimento	06/10/20
outubro	8	8	100,00%	98,53%	140,76%		Rafael B. Santos (SEADE)	Ana Karla C. M. Nascimento	05/11/20
novembro	0	0		98,53%	140,76%		Rafael B. Santos (SEADE)	Ana Karla C. M. Nascimento	04/12/20
dezembro	4	4	100,00%	98,53%	140,76%		Rafael B. Santos (SEADE)	Ana Karla C. M. Nascimento	11/01/21
TOTAL	2684	2724	98,5%	98,53%	140,76%				