



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>Ata da Reunião</b>	
<b>Data e hora</b>	04/08/2022 15h
<b>Local</b>	Videoconferência Zoom
<b>Participantes</b>	Robson dos Santos França (STI) Taís Rigon Belintani (STI) Magaly Silicani Cardoso (COUVEX) Leticia de Souza Machado (COUVEX) Adriana Lauretti Vieira da Silva (COUVEX) Sávio Nunes Amaral (COUVEX) Juliano Meneghini (COUVEX) Suely Ito (COUVEX) Samuel Mendes Pereira (COUVEX) Gilberto Rezende de Almeida Junior (ASSEC) Olympio Teixeira Neto (ASSEC) Alessandro Mildo Gonçalves Ferreira (SEPLAN) Marco Aurélio Goraieb (SECOM) Eliana Bacchi Machado (CRE-SEC) Michelle Lapa Cortegiano Molarino (CRCE)
<b>Pauta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentação: SEI 0009586-22.2022.6.26.8000 - PDTIC 2021-2022 - OE-1: Aumentar a Satisfação das Usuárias e dos Usuários dos recursos de TIC</li><li>• Prorrogação do prazo para o plano de ação</li><li>• Proposta de andamento dos trabalhos.</li></ul>

Tópico	Resumo da discussão
<p>Apresentação: SEI 0009586-22.2022.6.26.8000 - PDTIC 2021-2022 - OE-1: Aumentar a Satisfação das Usuárias e dos Usuários dos recursos de TIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender normativo PDTIC - Satisfação das usuárias e usuários dos serviços digitais oferecidos pelo TRE-SP, iniciativas abaixo:</li> </ul> <p><i>PTE-40</i></p> <p><i>Elaborar, aplicar e divulgar pesquisas de satisfação.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Criar mecanismos de avaliação da satisfação e experiência da usuária e do usuário no uso dos serviços digitais oferecidos pelo TRE-SP.</i></li> <li><i>2. Avaliar implementação de pesquisa de satisfação após atendimentos efetuados pela Central 148.</i></li> <li><i>3. Promover a divulgação ampla das pesquisas de satisfação e experiência da usuária e do usuário.</i></li> </ol> <p><i>Justificativa: em atendimento ao Art. 17, § 2, da Res. CNJ nº 370/2021.</i></p> <p><i>b) PTE-41</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Avaliar as pesquisas disponíveis às cidadãs e aos cidadãos relativas aos serviços digitais prestados pelo TRE-SP visando propor sua padronização às unidades envolvidas, com o objetivo de aprimorar a percepção de utilidade das informações dos serviços, monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços prestados, baseado nos resultados das referidas pesquisas.</i></li> <li><i>2. Estabelecer processo de gestão de atendimento ao cidadão baseado em modelos e boas práticas de mercado.</i></li> <li><i>3. Definir parâmetros de pesquisa e indicadores com metas.</i></li> <li><i>4. Avaliar processos de trabalho relacionados ao atendimento ao cidadão visando sua simplificação e otimização.</i></li> </ol> <p><i>Justificativa: em atendimento ao Art. 18 da Res. CNJ nº 370/2021.</i></p> <p><i>PTE-43</i></p> <p><i>Promover mecanismos para o atendimento personalizado às usuárias e aos usuários.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Avaliar junto às unidades responsáveis as ferramentas já existentes no TRE-SP que proporcionam atendimento</i></li> </ol>

Tópico	Resumo da discussão
	<p><i>personalizado às usuárias e aos usuários.</i></p> <p>2. <i>Identificar a necessidade de aperfeiçoamento das soluções existentes ou criação de novas soluções.</i></p> <p>3. <i>Implementar as soluções priorizadas.</i></p> <p><i>Justificativa: em atendimento ao Art. 20 da Res. CNJ nº 370/2021.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar mecanismos de avaliação da satisfação dos usuários de serviços digitais centralizado e padronizado, bem como divulgar os resultados.</li> <li>• Resultado esperado: elaboração do plano de ação até dez/22.</li> <li>• Plano de ação deve conter o que será feito, quem será responsável e data de entrega da atividade.</li> </ul>
Prorrogação do prazo para o plano de ação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicação da Portaria TRE-SP nº 134/2022 em 08/07/2022, definindo 40 dias corridos para entrega do plano de ação. Prazo previsto: 17/08/2022.</li> <li>• Proposta 1: solicitar a prorrogação do prazo do plano de ação por 45 dias – entrega em meio de setembro.</li> <li>• Proposta 2, aprovada: solicitar prorrogação para novembro, após segundo turno. Elaboração de um plano de ação focado, com primeira entrega em dez/22 utilizando os recursos existentes, contemplando evoluções no plano de ação após dezembro/22 para melhoria do processo.</li> <li>• Com o fechamento do cadastro, muitas ações de atendimento estão interrompidas, muitas devolutivas virão quando houver a reabertura do cadastro.</li> </ul>
Proposta de andamento dos trabalhos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeiro trabalho: definir o escopo do nosso trabalho. Quais são os serviços digitais que serão abrangidos por essa iniciativa?</li> <li>• Proposta 1: pesquisa junto aos outros regionais e outros órgãos sobre os procedimentos existentes.</li> <li>• A COUVEX já possui formulário disponível no site e enviado ao cidadão/cidadã após os atendimentos realizados: <a href="https://www.tre-sp.jus.br/o-tre/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao">https://www.tre-sp.jus.br/o-tre/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao</a></li> <li>• Os resultados compilados desta pesquisa já existem e são divulgados no site: <a href="https://www.tre-sp.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria">https://www.tre-sp.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria</a>. Atendimentos feitos pela Ouvidoria, SeAC e Agendamento Biométrico.</li> <li>• Proposta 2, entrega em dezembro/22: a partir do formulário de Pesquisa de Satisfação existente (link acima), incluir itens para a pesquisa referente aos serviços digitais. Mantém o fluxo de recebimento, análise e divulgação.</li> </ul>

Tópico	Resumo da discussão
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir um questionário único para os serviços digitais é bom em termos estatísticos para comparação dos resultados. Ter uma questão para saber qual o serviço (origem), para que seja possível comparar.</li> <li>• Este processo não pode conflitar com o atendimento da Ouvidoria. Pesquisa é um dado estatístico, não deve gerar retorno individual ao usuário. Retorno ao usuário é pela Ouvidoria.</li> <li>• Foco: Retornos não individuais, divulgação dos resultados. Usar essas informações para evolução dos serviços.</li> <li>• Critérios adicionais: Deixar a pesquisa em um local mais visível no site. Eleitor precisa receber o link para responder após o atendimento.</li> <li>• Na SeAC e na Ouvidoria os links já são encaminhados após os respectivos atendimentos; no atendimento pela Central 148 a avaliação é feita pela própria URA.</li> <li>• Pesquisa deve ser simples para estimular o preenchimento. Proposta 3: utilizar NPS (nota e explicação). Com base nas notas e nas palavras (nuvem), é possível identificar os motivos pelos quais foi escolhida aquela nota.</li> <li>• Adicional: melhorar modelo da Pesquisa de Satisfação feita no Cartório Eleitoral após o atendimento presencial, para que o eleitor possa responder de forma anônima. Foco: atendimento presencial sem agendamento, uma vez que, quem agenda o atendimento pelo Agendamento Biométrico, já recebe a pesquisa por e-mail.</li> </ul>

Próximos passos	
Ação	Responsável
Continuar as reuniões de forma semanal para elaborar proposta de plano de ação. Toda quinta-feira às 15h.	GT
Criar um grupo de whatsapp e de email para o GT	Robson



Documento assinado eletronicamente por **TAIS RIGON BELINTANI, TÉCNICA JUDICIÁRIA**, em 24/08/2022, às 15:01, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **SÁVIO NUNES AMARAL, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 24/08/2022, às 16:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANA LAURETTI VIEIRA DA SILVA, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 24/08/2022, às 16:28, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **SAMUEL MENDES PEREIRA, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 24/08/2022, às 16:40, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **MARCO AURELIO GORAIEB, ANALISTA JUDICIÁRIO**, em 24/08/2022, às 17:40, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **LETÍCIA DE SOUZA MACHADO, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 24/08/2022, às 17:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO MILDO GONÇALVES FERREIRA, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 24/08/2022, às 19:40, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **JULIANO MENEGHINI, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 25/08/2022, às 11:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **ROBSON DOS SANTOS FRANÇA, COORDENADOR DE GRUPO DE TRABALHO**, em 25/08/2022, às 13:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **ELIANE BACCHI MACHADO, TÉCNICA JUDICIÁRIA**, em 25/08/2022, às 14:47, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **MAGALY SILICANI CARDOSO, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 26/08/2022, às 16:12, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **OLYMPIO TEIXEIRA NETO, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 31/08/2022, às 13:37, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO REZENDE DE ALMEIDA JUNIOR, ANALISTA JUDICIÁRIO**, em 31/08/2022, às 13:39, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **MICHELLE LAPA CORTEGIANO MOLARINO**,  
**CHEFE DE CARTÓRIO ELEITORAL**, em 11/10/2022, às 17:11, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da  
Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **SUELY ITO**, **ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 17/11/2022,  
às 17:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-sp.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-sp.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **3697659** e o código CRC **76EBC9D9**.

---