



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

São Paulo, 30 de agosto de 2022.

Ata da Reunião	
Data e hora	25/08/2022 16h
Local	Videoconferência Zoom
Participantes	Robson dos Santos França (STI) Taís Rigon Belintani (STI) Flávia Machado (STI) Magaly Silicani Cardoso (COUVEX) Letícia de Souza Machado (COUVEX) Adriana Lauretti Vieira da Silva (COUVEX) Sávio Nunes Amaral (COUVEX) Juliano Meneghini (COUVEX) Samuel Mendes Pereira (COUVEX) Gilberto Rezende de Almeida Junior (ASSEC) Olympio Teixeira Neto (ASSEC) Alessandro Mildo Gonçalves Ferreira (SEPLAN) Marco Aurélio Goraieb (SECOM) Eliane Bacchi Machado (CRE-SEC)
Pauta	<ul style="list-style-type: none">• Andamento dos trabalhos

Tópico	Resumo da discussão
Definição do escopo da pesquisa	<ul style="list-style-type: none">• Análise do levantamento dos serviços disponíveis no site. Definido que o foco serão os sistemas.• Avaliada a inclusão dos servidos fornecidos pelo TSE e disponibilizados no site do TRE-SP. Foi considerado que, apesar

Tópico	Resumo da discussão
	<p>do serviço estar no site do regional, ele tem o monitoramento e avaliação da satisfação realizados pelo TSE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escopo definido: serviços digitais (sistemas) disponibilizados pelo TRE-SP. • Público alvo definido: público externo (cidadão, candidatos etc). Não se aplicará ao público interno (servidores).
Conteúdo e formato da pesquisa	<ul style="list-style-type: none"> • Analisados critérios de pesquisa conforme conteúdo do executivo federal: <p><i>O que é a avaliação de satisfação de serviços?</i></p> <p><i>A avaliação de satisfação consiste em uma nota em escala de 1 a 5 que o usuário atribui à prestação do serviço, indicando também a qual dimensão a nota se refere.</i></p> <p><i>As dimensões são as seguintes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - clareza das informações apresentadas; - facilidade de uso e de navegação no site, sistema ou aplicativo; - qualidade dos canais de comunicação e atendimento; - custo ou esforço para obtenção do serviço; - performance, estabilidade e disponibilidade do serviço; - tempo para obtenção do serviço; - eficácia do processo de requisição do serviço. <ul style="list-style-type: none"> • Analisado modelo do TRE-RN: https://www.tre-rn.jus.br/comunicacao/noticias/2022/Agosto/tre-rn-lanca-pesquisa-de-satisfacao-com-servicos-digitais • Proposta: criar uma pesquisa nestes moldes e submeter para avaliação da Seção de Planejamento e Gestão, para validação da aderência ao PTE-40 do PDTIC. • Proposta: Incluir esta pesquisa disponibilizada no site como etapa inicial do plano de ação. Deve ser disponibilizada em um local específico, banner próprio. Acompanhar a adesão e planejar evolução do modelo em etapas posteriores do plano de ação (envio automatizado após uso dos sistemas, identificação automática do sistema, entre outros). • A pesquisa precisa contemplar acessibilidade. Consultar a Seção de Gestão de Acessibilidade nesta etapa. • Atividades previstas: elaboração do plano de ação, definição do fluxo de trabalho, disponibilização da pesquisa no site.

Próximos passos

Ação	Responsável
<p>Estudar as questões da pesquisa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pesquisar o que deixa o usuário satisfeito, o que é mais relevante para a satisfação do usuário? O que faz ele se sentir satisfeito no uso de um serviço digital? Agilidade, Usabilidade, Disponibilidade, Navegabilidade, Acessibilidade. • Após definição dos tópicos principais, elaborar as perguntas • Definir quantidade de perguntas (3, 4 ou 5) 	GT Satisfação TIC
Estudar propostas para o Plano de Ação	GT Satisfação TIC
Próxima reunião: 08/09/2022 15h	

GT Satisfação TIC



Documento assinado eletronicamente por **TAIS RIGON BELINTANI, TÉCNICA JUDICIÁRIA**, em 30/08/2022, às 20:01, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LETÍCIA DE SOUZA MACHADO, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 30/08/2022, às 20:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCO AURELIO GORAIEB, ANALISTA JUDICIÁRIO**, em 31/08/2022, às 09:28, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SÁVIO NUNES AMARAL, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 31/08/2022, às 11:38, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANA LAURETTI VIEIRA DA SILVA, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 31/08/2022, às 12:01, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JULIANO MENECHINI, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 31/08/2022, às 13:26, 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 13:34, 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 13:41, 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 31/08/2022, às 14:06, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MAGALY SILICANI CARDOSO, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 31/08/2022, às 14:20, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SAMUEL MENDES PEREIRA, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 31/08/2022, às 15:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ELIANE BACCHI MACHADO, TÉCNICA JUDICIÁRIA**, em 31/08/2022, às 16:06, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO MILDO GONÇALVES FERREIRA, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 01/09/2022, às 15:06, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIA MACHADO, CHEFE DE SEÇÃO**, em 11/10/2022, às 16:44, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MICHELLE LAPA CORTEGIANO MOLARINO, TÉCNICA JUDICIÁRIA**, em 11/10/2022, às 17:16, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUÍS FELIPE DE OLIVEIRA REIS, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 10/11/2022, às 15:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SUELY ITO, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 17/11/2022, às 17:54, 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 informando o código verificador **3718684** e o código CRC **73EEECBD**.
