



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ata da Reunião	
Data e hora	20/10/2022 15h
Local	Videoconferência Zoom
Participantes	Robson dos Santos França (STI) Taís Rigon Belintani (STI) Magaly Silicani Cardoso (COUVEX) Letícia de Souza Machado (COUVEX) Adriana Lauretti Vieira da Silva (COUVEX) Juliano Meneghini (COUVEX) Sávio Nunes Amaral (COUVEX) Suely Ito (COUVEX) Samuel Mendes Pereira (COUVEX) Gilberto Rezende de Almeida Junior (ASSEC) Olympio Teixeira Neto (ASSEC) Luis Felipe de Oliveira Reis (SEPLAN) Alessandro Mildo Gonçalves Ferreira (SEPLAN) Marco Aurélio Goraieb (SECOM) Eliane Bacchi Machado (CRE-SEC) Michelle Lapa Cortegiano Molarino (CRCE)
Pauta	<ul style="list-style-type: none">• Elaboração do Plano de Ação

Tópico	Resumo da discussão
<p>Análise dos itens do PDTIC (PTE-40, PTE-41 e PTE-43)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O plano de ação foi revisado para identificar o atendimento aos itens do PDTIC (PTE-40, PTE-41 e PTE-43). • Item do plano de ação “Elaborar questionário único para os serviços digitais disponibilizados no site” foi associado ao atendimento do PTE-40 item 1. <i>Criar mecanismos de avaliação da satisfação e experiência da usuária e do usuário no uso dos serviços digitais oferecidos pelo TRE-SP.</i> • Item do plano de ação “Elaborar pesquisa para atendimentos efetuados totalmente pela URA na Central 148” foi incluído para atendimento ao PTE-40 item 2. <i>Avaliar implementação de pesquisa de satisfação após atendimentos efetuados pela Central 148.</i> • Para o PTE-40 item 2, foi discutida necessidade de confirmar com a SEPG se a pesquisa do serviço digital na Central 148 seria referente ao atendimento total feito pela URA, sem atendimento humano. Isto porque, atualmente, já existe pesquisa de satisfação para este canal, com enfoque no atendimento prestado. Caso se confirme o entendimento, a proposta para atendimento seria a criação de uma pesquisa adicional na URA específica para quando o atendimento é feito completamente pela URA, sem atendimento humano. • Ainda sobre este item, será necessário perguntar para a SEELETEL sobre a viabilidade de criação de uma pesquisa de satisfação para a URA da Central 148, que seja acionada apenas quando o atendimento for feito completamente pela URA (sem atendimento humano). • Item do plano de ação “Promover divulgação da pesquisa de satisfação” foi incluído para atendimento ao PTE-40 item 3. <i>Promover a divulgação ampla das pesquisas de satisfação e experiência da usuária e do usuário.</i> • Item do plano de ação “Definir um questionário único para os serviços digitais” foi associado ao atendimento do PTE-41 item 1. <i>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> <p>Foi discutido que não foram identificadas pesquisas existentes sobre serviços digitais, apenas sobre atendimento. GT optou por manter as pesquisas com finalidades diferentes em separado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Item do plano de ação “Análise crítica dos resultados das pesquisas de satisfação com sugestões de melhorias nos serviços de TIC e processos de atendimento ao cidadão” foi incluído para atendimento ao PTE-41 itens 2. <i>Estabelecer processo de gestão de atendimento ao cidadão baseado em modelos e boas práticas de mercado e 4. Avaliar processos de trabalho relacionados ao atendimento ao cidadão visando sua simplificação e otimização.</i> • Item do plano de ação “Definir parâmetros de pesquisa e indicadores com metas” foi incluído para atendimento ao

Tópico	Resumo da discussão
	<p>PTE41 item 3. <i>Definir parâmetros de pesquisa e indicadores com metas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Não foi incluído ainda item no plano de ação para atendimento ao PTE-43, pois surgiram dúvidas quanto à abrangência deste item – seria relativo exclusivamente a serviços digitais? SEPG será contatada para entendimento. A segmentação do atendimento por perfil poderia contemplar os perfis eleitor, advogado, candidato, pessoas em situação de rua, excluídos digitais, pesquisadores, comunidades isoladas, entre outros. Entretanto, já há iniciativas em andamento para atendimento destes grupos.
Análise dos itens referentes à pesquisa criada	<ul style="list-style-type: none"> • Item do plano de ação “Inclusão preliminar do link da pesquisa nas páginas dos serviços digitais” refere-se à inclusão de texto no Plone, nas páginas do tipo Janela, acima do sistema, sugerindo o preenchimento da Pesquisa de Satisfação e incluindo um link para a pesquisa, já selecionando o serviço digital em uso. • Foi discutido que essa solução atende muito bem principalmente os serviços apenas de consulta. O ideal seria que a mensagem pudesse ser colocada abaixo da aplicação – recurso não existente no portal atualmente. Será aberto chamado no TSE (chamado GSTI 168978) perguntando sobre essa possibilidade. • Item do plano de ação “Inclusão do link da pesquisa nos Serviços Digitais que possuem envio de informações” refere-se à inclusão da mensagem sugerindo o preenchimento da Pesquisa de Satisfação e incluindo um link para a pesquisa, já selecionando o serviço digital em uso, dentro do próprio sistema / serviço digital, nos casos em que o sistema possui envio de informações (exemplo: Agendamento ou Mesário Voluntário). Essa demanda poderá ser atendida por meio de abertura de chamados para a SESSIS, após a definição do texto a ser inserido. A cada atualização de sistema, a respectiva mensagem no Plone poderá ser retirada.

Próximos passos	
Ação	Responsável
Consultar a Seção de Gestão da Acessibilidade sobre a necessidade de ajuste na pergunta “ <i>Acessibilidade: Os recursos de acessibilidade possibilitaram o pleno acesso ao serviço digital?</i> ”	Luís Felipe

Perguntar para a SEELETEL sobre a viabilidade de criação de nova pesquisa de satisfação para a URA da Central 148	Taís
Perguntar para a SEPG sobre o entendimento com relação ao PTE 40 – 2: pesquisa do serviço digital na Central 148 seria referente ao atendimento total feito pela URA, sem atendimento humano?	Robson
Pedir orientações para a SEPG sobre o PTE 43: seria relacionado exclusivamente a serviços digitais?	Robson
Abertura de chamado para o TSE perguntando sobre possibilidade de, nas páginas do tipo Janela, incluir texto abaixo da aplicação.	Taís
Próxima reunião: 03/11/2022 15h	

GT Satisfação TIC



Documento assinado eletronicamente por **TAIS RIGON BELINTANI, TÉCNICA JUDICIÁRIA**, em 03/11/2022, às 17:37, 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 07/11/2022, às 13:45, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANA LAURETTI VIEIRA DA SILVA, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 07/11/2022, às 14:05, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO REZENDE DE ALMEIDA JUNIOR, ANALISTA JUDICIÁRIO**, em 07/11/2022, às 14:56, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **OLYMPIO TEIXEIRA NETO, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 08/11/2022, às 12:43, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LETÍCIA DE SOUZA MACHADO, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 08/11/2022, às 18:41, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MICHELLE LAPA CORTEGIANO MOLARINO, TÉCNICA JUDICIÁRIA**, em 09/11/2022, às 16:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JULIANO MENEGHINI, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 10/11/2022, às 10:45, 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 14:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCO AURELIO GORAIEB, ANALISTA JUDICIÁRIO**, em 10/11/2022, às 15:13, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MAGALY SILICANI CARDOSO, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 16/11/2022, às 13:47, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO MILDO GONÇALVES FERREIRA, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 16/11/2022, às 23:21, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SUELY ITO, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 17/11/2022, às 17:59, 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 **4017764** e o código CRC **CEE41F72**.
