



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ata da Reunião	
Data e hora	03/11/2022 15h
Local	Videoconferência Zoom
Participantes	Adriana Lauretti Vieira da Silva (COUVEX) Alessandro Mildo Gonçalves Ferreira (SEINOVA) Gilberto Rezende de Almeida Junior (ASSEC) Luís Felipe de Oliveira Reis (COPEG) Marco Aurélio Goraieb (SECOM) Michelle Lapa Cortegiano Molarino (CRCE) Olympio Teixeira Neto (ASSEC) Robson dos Santos França (STI) Samuel Mendes Pereira (COUVEX) Taís Rigon Belintani (STI)
Pauta	• Continuidade da preparação do plano de ação • Análise das respostas dos questionamentos levantados na última reunião

Tópico	Resumo da discussão
Revisão das ações executadas desde a última reunião	• Foi apresentado o plano de ação até o momento. Não foram indicadas sugestões.
Possibilidade de inclusão de pesquisa para a Central de	• Foi realizado contato com servidor da área da Telefonia sobre inclusão de pesquisa no 148. É possível, porém é necessário incluir mais uma opção na URA no final do atendimento e o eleitor deve escolher. Atualmente há a opção de repetir, voltar

Tópico	Resumo da discussão
Atendimento ao Eleitor (148)	ao menu principal e outra para falar com um atendente. Seria incluída mais uma opção. - Foi questionado se a pesquisa de satisfação da Central de Atendimento ao Eleitor faria sentido considerando-se que o eleitor responde a uma pesquisa de satisfação ao final do atendimento humano. Porém foi observado que o Eleitor poderia realizar todo o seu atendimento utilizando apenas os recursos da URA, sem necessariamente passar pelo atendimento humano. Desta forma, foi decidido manter a pesquisa de satisfação de atendimento da URA - Foi observado que conforme instruções passadas por e-mail pela área de Telefonia, devemos encaminhar o que será dito pela URA. Foi proposto elaborar o texto e encaminhar para aprovação superior. - Foi observado que a pergunta do tipo “satisfeito ou insatisfeito” é insuficiente para entender o que realmente foi o problema. Foi proposto verificar com a empresa responsável pela URA a possibilidade de vincular qual foi o item que o eleitor escolheu.
Questionamento sobre Acessibilidade	A Seção de Gestão de Acessibilidade foi questionada sobre ajustes na pergunta “Acessibilidade: Os recursos de acessibilidade possibilitaram o pleno acesso ao serviço digital?”. Foi realizado novo contato. Aguardamos resposta.
Indicador KR1-1.5 do PDTIC	Foi apontado que há um indicador no PDTIC denominado KR1-1.5 “Garantir a satisfação das usuárias e usuários externos em no mínimo 95%”. Este indicador é novo e a ASSEC ficará responsável por responder esse indicador.
PTE 40	Conforme indicado em reunião anterior, o PTE 40 itens 1 e 3 já estariam sendo contemplados pelas ações do GT. Por sua vez, o item 2 do PTE 40 está relacionado com a Central 148
Minuta de Despacho	Foi proposta a elaboração de minuta de despacho para encaminhamento do plano de ação para a alta administração para aprovação
PTE 43	- Foi observado que a Portaria de Designação de Gestores e a Portaria de Solicitação de Sistemas poderiam contemplar os itens 2 e 3 do PTE 43. - Para o item 1 do PTE 43 foi sugerido encaminhar o resultado da pesquisa para os Gestores de Negócio dos serviços digitais para que eles proponham melhorias nos serviços sob sua responsabilidade - Foi observado que o PTE 43 trata de atendimento personalizado de acordo com o perfil. De modo a atender a essa necessidade, foi proposto acrescentar na pesquisa de satisfação a pergunta sobre o perfil do usuário conforme a pesquisa de satisfação de atendimento da Ouvidoria.

Próximos passos	
Ação	Responsável
Consultar a Seção de Gestão de Acessibilidade sobre a pergunta “Acessibilidade: Os recursos de acessibilidade possibilitaram o pleno acesso ao serviço digital? “	Luís Felipe
Consultar a área de Telefonia sobre a viabilidade de vincular a opção escolhida pelo eleitor a pesquisa de satisfação da URA	Samuel
Minuta de Despacho solicitando aprovação do Plano de Ação	COUVEX e GT
Inclusão de pergunta sobre o perfil de usuário no formulário	Robson
Próxima reunião: 10/11/2022 14h	

GT Satisfação TIC



Documento assinado eletronicamente por **ROBSON DOS SANTOS FRANÇA, COORDENADOR DE GRUPO DE TRABALHO**, em 17/11/2022, às 13:43, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TAIS RIGON BELINTANI, TÉCNICA JUDICIÁRIA**, em 17/11/2022, às 14:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MICHELLE LAPA CORTEGIANO MOLARINO, TÉCNICA JUDICIÁRIA**, em 17/11/2022, às 18:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCO AURELIO GORAIEB, ANALISTA JUDICIÁRIO**, em 17/11/2022, às 19:20, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO MILDO GONÇALVES FERREIRA, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 15/12/2022, às 12:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANA LAURETTI VIEIRA DA SILVA, ANALISTA JUDICIÁRIA**, em 10/01/2023, às 16:25, 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 **4081482** e o código CRC **AF275E5D**.