



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE

CENAF, Lote 7, Variante 2 - Bairro Capucho - CEP 49081-000 - Aracaju - SE - <http://www.tre-se.jus.br>

_cgcas@tre-se.jus.br

Ata de Comitê e Comissões

Data	Horário - Início	Horário - Final	Local	Coordenação
------	------------------	-----------------	-------	-------------

Identificação

19/07/23

8:00

10:00

PLATAFORMA ZOOM

CGCAS

Presidência

ANA KARLA CARVALHO MONTEIRO NASCIMENTO

Participantes

ALINE SERAFIM LEITE DOS SANTOS

ANA KARLA CARVALHO MONTEIRO NASCIMENTO

EVANDRO LIMA NASCIMENTO

JOSÉ ANDERSON SANTANA CORREIA

VANDA DOS SANTOS GOIS

Objetivo

Debate sobre alterações do [formulário de pesquisa de satisfação das \(dos\) clientes](#); além da abordagem de outros temas que eventualmente surdissem no curso da sessão.

Assuntos/Deliberações/Responsáveis

AssuntosDeliberaçõesResponsáveis

Execução das atividades deliberadas, na última reunião, sobre as modificações do formulário de pesquisa de satisfação das (dos) clientes.

- **Atividade I:** Alterar o [formulário de Pesquisa de Satisfação](#), incluindo a opção “Não se aplica” no item 6, que cuida da satisfação com os serviços, logo após a opção “Péssimo”, de forma a alcançar as(os) clientes que utilizam os serviços através da *internet*.
- **Atividade II:** Enviar Comunicação Interna às(aos) gestoras(es) das unidades solicitando que informem quem é(são) seu público-alvo, dentre aquelas (es) clientes elencadas(os) no item 1 do [formulário de Pesquisa de Satisfação das\(dos\) Clientes](#), a fim de classificar os tipos de serviços procurados na Justiça Eleitoral, constantes do item 5 do referido formulário, de acordo com as(os) respectivas(os) interessadas(os);
- **Atividade III:** Após a conclusão da atividade anterior, enviar *e mail*, ao setor responsável, para compatibilizar a relação dos serviços incluídos no item 5 do [formulário](#) com o tipo de cliente selecionado no item 1 do referido documento, de modo a restringir o rol de serviços apenas para sua(seu) usuária(o) específica(o);
- **Atividade IV:** Por fim, enviar *e mail*, para o setor responsável, solicitando a criação de um *QR Code*, contendo o formulário atualizado da Pesquisa de Satisfação das(dos) Clientes, o qual será disponibilizado nas estações de trabalho, para que as(os) usuárias(os) possam preencher a pesquisa, de forma *on line* e utilizando o seu próprio *smartphone*, logo após o seu atendimento.

Atividade I: Débora Maria Barbosa do Nascimento;

Atividade II: Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento;

Atividade III: Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento;

Atividade IV: Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento.

Proposta para revisão/atualização dos serviços constantes da Carta de Serviços de 1º e 2º Grau do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

Realizar pesquisa sobre o conceito de “Serviço Externo” para que as Unidades possam utilizar como parâmetro para a definição dos serviços elencados nas Cartas de Serviços de 1º e 2º Grau do TRE/SE.

Analisar a Apostila encaminhada por Evandro para o *e mail* do CGCAS e compartilhar com as demais integrantes, através do *e mail* deste Comitê, todo o material de pesquisa que entender pertinente.

Todos os membros do CGCAS que participaram da reunião.

Verificar junto ao Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet a possibilidade de promover as seguintes alterações no *site* do TRE/SE:

- Desassociar a Pesquisa de Satisfação da Carta de Serviços, no menu dos “Serviços Eleitorais”, fazendo com que cada item se apresente de forma individualizada;
- Disponibilizar um espaço de destaque para o *Banner* fixo da pesquisa de satisfação, uma vez que a sua atual localização, no *site* deste Regional, dificulta o preenchimento do respectivo formulário.

Solicitar ao Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet, através da abertura de um processo no Sistema SEI do CGCAS, que, no menu dos “Serviços Eleitorais”, separe a Pesquisa de Satisfação da Carta de Serviços; bem como que disponibilize um espaço de destaque na página inicial do *site* do TRE/SE para o *Banner* fixo da pesquisa de satisfação, a fim de que a(o) usuá(ri)a(o) possa acessar mais facilmente o respectivo formulário.

Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento

Apresentação da explicação oferecida por membro do Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet sobre as Unidades Gestoras do *site* do TRE/SE.

Registrar, em ata, a observação de que, em virtude de restrições técnicas, nenhum Comitê ou Comissão pode constar como Unidade Gestora no *site* do TRE/SE.

No caso específico deste Comitê, destacar que, apesar de constar o Núcleo de Atendimento ao Eleitorado- NAE como Unidade Gestora no *site* do TRE/SE, no Menu Serviços Eleitorais- Cartas de Serviços - Pesquisa de Satisfação, o verdadeiro gestor responsável por esses serviços é o Comitê Gestor das Cartas de Serviço de 1º e 2º Grau- CGCAS.

Dessa forma, nas hipóteses de eventuais consultas ou solicitações acerca dos referidos serviços, a(o) responsável pela resposta será a(o) Presidente do CGCAS e em sua ausência a(o) substituta(o) automática(o) do Comitê.

O NAE deverá ser informado, por escrito, através de *e mail*, sobre tal peculiaridade.

Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento

Aspectos suscitados que serão abordados em outra(s) oportunidade(s)

Nesse encontro, foi sugerido como tema a ser abordado na próxima reunião a apresentação de ideias para a escolha do melhor conceito de “Serviço Externo”, visando orientar as Unidades deste Tribunal na definição dos serviços externos por ela prestados.



Documento assinado eletronicamente por **ANA KARLA CARVALHO MONTEIRO NASCIMENTO**, **Presidente de Comissão/Comitê**, em 28/07/2023, às 08:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EVANDRO LIMA NASCIMENTO**, **Integrante de Comissão/Comitê Titular**, em 28/07/2023, às 10:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALINE SERAFIM LEITE**, **Integrante de Comissão/Comitê Titular**, em 28/07/2023, às 14:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VANDA DOS SANTOS GÓIS**, **Integrante de Comissão/Comitê Titular**, em 04/09/2023, às 15:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1409529** e o código CRC **B431BC76**.