

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024-2025

Comitê Gestor das Cartas de Serviços dos 1º e 2º Graus do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe- CGCAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO DE 2024

AÇÕES REALIZADAS

No exercício de 2024, o Comitê Gestor da Carta de Serviços do 1º e 2º Graus do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (CGCAS) realizou reuniões voltadas ao aprimoramento contínuo da Carta de Serviços e ao aperfeiçoamento dos instrumentos de aferição da satisfação das(os) usuárias(os) da Justiça Eleitoral.

1. Atividades relacionadas ao Formulário de Pesquisa de Satisfação

- Compatibilização do Formulário de Pesquisa de Satisfação, ajustando os serviços disponíveis conforme o tipo de usuária(o);
- Atualização anual do *link* do formulário da pesquisa no site do TRE/SE.
- Retomada do formulário impresso da pesquisa de satisfação apenas na Central de Atendimento ao Eleitorado, visando incluir o público excluído digital e aumentar a adesão das (dos) usuárias(os) na participação da pesquisa;
- Alteração do título do formulário da pesquisa, substituindo o termo “Clientes” por “Usuárias(os)”, para adequação à terminologia do serviço público;
- Criação de QR Code atualizado com o novo formulário da pesquisa, para disponibilização nas estações de atendimento da Central de Atendimento ao Eleitorado e preenchimento digital pelas(os) usuárias(os);
- Acompanhamento do processo SEI nº 0008303-20.2024.6.25.8000, referente à proposta de aquisição de terminais de pesquisa de satisfação.

2. Atividades relacionadas às Cartas de Serviços

- Estudo acerca da reestruturação, no *site* do TRE/SE, da forma como os serviços eram apresentados nas Cartas de Serviços do 1º e 2º Graus, objetivando inicialmente alterar a diferenciação entre as formas de acesso de serviços (autoatendimento pela internet e demais serviços) e adotar modelo semelhante ao do TRE/PI, com classificação por público-alvo (“Serviços à Eleitora/ao Eleitor; Serviços aos Partidos/Candidatas/Candidatos; Serviços as Advogadas-aos

Advogados; Outros Serviços”), além de, ao final, fazer a inclusão de uma versão integral das Cartas de Serviços em formato HTML.

- Análise e atualização dos processos em andamento no SEI, sob responsabilidade do Comitê, com classificação temática e arquivamento dos concluídos.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO DE 2025

AÇÕES REALIZADAS

No exercício de 2025, o Comitê Gestor da Carta de Serviços do 1º e 2º Graus (CGCAS) concentrou esforços na simplificação e ampliação do alcance da Pesquisa de Satisfação das(os) usuárias(os) da Justiça Eleitoral e, com relação às Cartas de Serviços, reformulou a lista de serviços prestados pela Justiça Eleitoral em Sergipe, com base no conceito técnico de serviço público, em sua concepção finalística.

1. Atividades relacionadas ao Formulário de Pesquisa de Satisfação

- Substituição do termo “Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe” por “Justiça Eleitoral em Sergipe”;
- Supressão do ano no título do formulário, a fim de evitar a desatualização ou quebra de *link* anualmente;
- Subdivisão dos serviços prestados, constantes do formulário, de acordo com o local de atendimento indicado pelas(os) usuárias(os).
- Atualização do QR Code do formulário da Pesquisa de Satisfação, na Central de Atendimento ao Eleitorado;
- Reformulação da página da pesquisa no *site* institucional, com maior destaque ao formulário;
- Atualização do formulário da Pesquisa de Satisfação conforme as modificações estruturais das Cartas de Serviços, garantindo a coerência entre os serviços revisados e as opções do questionário.

2. Atividades relacionadas às Cartas de Serviços

- Alteração, no *site* do TRE/SE, da forma como os serviços estavam apresentados nas Cartas de Serviços do 1º e 2º Graus, retirando a diferenciação entre os tipos de serviços (autoatendimento pela *internet* e demais serviços) e utilizando uma versão que distingue os serviços de acordo com o local onde o atendimento foi realizado, a saber: “Serviços da Central de Atendimento ao Eleitorado (1º Grau)”;

“Serviços dos Cartórios Eleitorais (1º Grau)”; “Serviços da Sede do TRE/SE (2º Grau)”;

- Revisão do item “Apresentação” e inclusão deste item no início de cada lista de serviços;
- Remoção de conteúdos obsoletos referentes à pandemia da Covid-19, constantes da Carta de Serviços do 1º Grau, após autorização da Unidade responsável;
- Transformação e disponibilização das Cartas de Serviços em formato PDF pesquisável, conforme exigência do Manual iGovTIC-JUD 2025 do CNJ, mantendo também a versão em HTML, por seu caráter atrativo;
- Reformulação da lista de serviços prestados pela Justiça Eleitoral em Sergipe, com base no conceito técnico de serviço público, em sua concepção finalística;
- Encaminhamento das Cartas de Serviços dos 1º e 2º Graus reformuladas às unidades do Tribunal, para ciência e manifestação;
- Exclusão, no *site* do TRE/SE, dos serviços de apoio às atividades finalísticas do Tribunal, não caracterizados como serviços públicos, para fins de composição das Cartas de Serviços;
- Elaboração de relatório anual de resultados obtidos nos anos de 2024 e 2025, conforme recomendação do CNJ no âmbito do Ranking da Transparência.