



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
CENAF, Lote 7, Variante 2 - Bairro Capucho - CEP 49081-000 - Aracaju - SE - http://www.tre-se.jus.br

ATA DE COMITÊ E COMISSÕES

IDENTIFICAÇÃO

Data	Horário - Início	Horário - Final	Local	Coordenação
11/06/21	7:30	10:30	PLATAFORMA ZOOM	CGCAS

PRESIDÊNCIA

ANA KARLA CARVALHO MONTEIRO NASCIMENTO

PARTICIPANTES

ANA KARLA CARVALHO MONTEIRO NASCIMENTO
ALINE SERAFIM LEITE DOS SANTOS
VANDA DOS SANTOS GOIS
JOSÉ ANDERSON SANTANA CORREIA
DÉBORA MARIA BARBOSA DO NASCIMENTO
EVANDRO LIMA NASCIMENTO

OBJETIVO

Apresentação dos resultados decorrentes das atividades desenvolvidas por esta Comissão, conforme as deliberações constantes da Ata da última reunião; discussão acerca das estratégias a serem adotadas para a finalização do processo de revisão das Cartas de Serviços dos 1º e 2º Graus; além da abordagem de outros temas que eventualmente possam surgir no curso da sessão.

ASSUNTOS/DELIBERAÇÕES/RESPONSÁVEIS

Assuntos	Deliberações	Responsáveis
<p>1. Apresentação dos resultados decorrentes das atividades desenvolvidas por esta Comissão.</p> <p>Aberta a sessão, a Presidente do CGCAS (Comitê Gestor das Cartas de Serviços - 1º e 2º Graus) deste TRE/SE, Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento, apresentou os resultados obtidos em decorrência da adoção das medidas relativas ao fomento da participação do usuário na Pesquisa de Satisfação do(a) Cliente e à finalização do processo de revisão das Cartas de Serviços dos 1º e 2º Graus.</p> <p>1.1. Visando estimular e facilitar o preenchimento da pesquisa de satisfação pelos usuários dos serviços externos do TRE/SE, foram tomadas as seguintes providências:</p> <p>1.1.1 - Abertura de processo no Sistema SEI solicitando à DG a disponibilização de um espaço de destaque para o <i>Banner</i> fixo da pesquisa de satisfação no site do Tribunal e solicitado à ASCOM (Assessoria de Imprensa e Comunicação Social), a divulgação de tal <i>Banner</i> nas redes sociais do TRE/SE;</p> <p>1.1.2 - Foi solicitada, à ASCOM, a divulgação de notícia sobre a pesquisa de satisfação ao cliente, com o respectivo <i>link</i>, nas redes sociais do TRE/SE, a cada dois meses;</p> <p>1.1.3 Foi encaminhado <i>e-mail</i> para as todas as Zonas Eleitorais e para o NAE (Núcleo de Atendimento ao Eleitor) solicitando a divulgação do <i>link</i> da pesquisa nas mensagens enviadas aos eleitores/interessados.</p> <p>1.1.4 Foram efetuadas, também, alterações no formulário da pesquisa de satisfação, tais como: revisão do ano, adequação dos textos quanto à flexão do gênero e inclusão de mais um item em que o cliente pode adicionar comentários/sugestões de melhorias para simplificar os serviços prestados pela Justiça Eleitoral.</p> <p>Como resultado de todas essas medidas, houve um aumento da participação dos usuários dos serviços externos na mencionada pesquisa, a saber:</p>	<p>Atividades I e II: verificar qual setor ou unidade do TRE/SE é responsável pela alteração do Menu de "Serviço ao eleitor", localizado no canto superior direito da página inicial do site deste Regional e, através da abertura de um processo no Sistema SEI do CGCAS, solicitar: I) a inclusão, no mencionado Menu, do serviço "Atendimento pelo <i>Whatsapp</i>", requerendo, caso seja possível, a substituição do nome "pelo <i>Whatsapp</i>" pela imagem do ícone do <i>Whatsapp</i>, ficando "Atendimento (ícone <i>Whatsapp</i>)" e, ainda, que ao clicar neste serviço o usuário seja direcionado para o <i>link</i> https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria, que daria acesso às respostas automáticas, fornecidas pela Ouvidoria, acerca das dúvidas mais frequentes do eleitorado; II) a reinserção do serviço de "quitação de multa" e a exclusão de um desses serviços: "título eleitoral" ou "local de votação", prestando todas as informações pertinentes deliberadas por este Comitê e constantes desta Ata.</p> <p>Atividade III: solicitar à ASCOM, através da abertura de um processo no Sistema SEI do CGCAS, que substitua o <i>link</i> do <i>Banner</i> fixo da Carta de Serviços ao Cidadão, situado na parte inferior da página inicial do <i>site</i> do TRE/SE, a fim de que o usuário possa acessar diretamente a página geral da Carta de Serviços do 1º Grau (https://www.tre-se.jus.br/eleitor/Pesquisa-de-Satisfacao-cartas-de-servicos/carta-de-servicos-do-1deg-</p>	<p>Atividades I e II: Vanda dos Santos Gois</p> <p>Atividade III: Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento.</p>
MÊS	Quantidade de clientes que participaram da pesquisa ANTES	

	das mudanças
janeiro	1
fevereiro	0
março	3
MÊS	Quantidade de clientes que participaram da pesquisa APÓS das mudanças
abril	46
maio	42

1.2. Em relação ao processo de revisão das Cartas de Serviços dos 1º e 2º Graus, as medidas adotadas foram:

1.2.1. Sobre o formato atual da Carta de Serviços de 1º grau, foi elaborada uma Informação indagando o setor competente (SETEC – Seção de Novas Tecnologias) sobre a viabilidade técnica de manutenção do seu formato atual, considerando que a alteração poderia dificultar o acesso e a compreensão pelo eleitor. Em resposta, foi sugerida a migração para o Plone, diante da integração do seu visual ao site padrão e, também, da agilidade nas atualizações, que seria feita através do próprio Plone.

1.2.2. Foi enviada uma Comunicação Interna para o Gabinete da Presidência indagando sobre a prestação, ou não, de serviços externos, visando à inclusão dessa atividade na Minuta da Carta de Serviços do 2º Grau, tendo este setor respondido negativamente.

1.2.3. Foi enviada, também, uma Comunicação Interna para a Corregedoria Regional Eleitoral - CRE, diante da verificação da necessidade de complementação de algumas minutas, relacionadas aos serviços externos de 1º grau, tendo sido todas prontamente preenchidas.

1.2.4. Foram compiladas e incluídas no Plone, através da criação de páginas internas e da disponibilização privada das Minutas das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus, as informações fornecidas pelas unidades deste Tribunal que sofreram alterações/atualizações.

Após a exposição de tais resultados, visando melhorar ainda mais os efeitos das atividades desenvolvidas por esta Comissão e ampliar a divulgação das informações que facilitem o acesso do eleitorado aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, foram apresentadas as seguintes sugestões:

I) Verificar, com o setor responsável, a possibilidade de inclusão no Menu de “Serviço ao eleitor” (localizado no canto superior direito da página inicial do site do TRE/SE) do serviço “**Atendimento pelo Whatsapp**”, colocando, se possível, a imagem do ícone do *Whatsapp* em substituição ao nome “pelo *Whatsapp*”, ficando “**Atendimento (ícone Whatsapp)**”, a fim de criar um apelo visual para o usuário e viabilizar o seu acesso a todas as respostas automáticas, fornecidas pela Ouvidoria, acerca das dúvidas mais frequentes do eleitorado, que seria direcionado para o [link https://www.tre-se.jus.br/ouvidoria/ouvidoria](https://www.tre-se.jus.br/ouvidoria/ouvidoria). Além disso, estimularia o preenchimento do Formulário da Pesquisa de Satisfação do(a) Cliente, cujo *link* consta ao final de cada resposta.

II) Ademais, foi sugerida a reinserção do serviço de “quitação de multa” neste Menu, diante da sua relevância, e a exclusão de um desses serviços: “título eleitoral” ou “local de votação”, por prestarem idêntica informação ao eleitor interessado.

III) Sugeriu-se, outrossim, solicitar à ASCOM que, ao acessar o *Banner* fixo da Carta de Serviços ao Cidadão, situado na parte inferior da página inicial do site do TRE/SE, o usuário não seja encaminhado diretamente para a Carta de Serviços de 1º Grau, pois esta se encontra em processo de revisão e atualização, mas sim que, antes disso, tenha acesso à página geral da Carta de Serviços do 1º Grau (<https://www.tre-se.jus.br/eleitor/Pesquisa-de-Satisfacao-cartas-de-servicos/carta-de-servicos-do-1deg-grau-tre-se>), na qual constam informações importantes sobre a Carta e o processo de revisão e atualização.

[grau-tre-se](#)) na qual constam informações importantes sobre a Carta e o seu processo de revisão e atualização.

2. Discussão acerca das estratégias a serem adotadas para a finalização do processo de revisão das Cartas de Serviços dos 1º e 2º Graus

Durante a reunião, foram apresentadas as etapas restantes para a finalização do processo de revisão das Cartas de Serviços dos 1º e 2º Graus.

De acordo com o Plano de Ação apresentado a TCU (Tribunal de Contas da União), através de Planilha relativa ao Questionário de Governança 2020, o CGCAS informou que, até o mês de junho do ano de 2021, adotaria as seguintes medidas para finalizar o processo de revisão das Cartas de Serviços dos 1º e 2º Graus:

1. Compilação das informações fornecidas por todas as unidades deste Tribunal, efetuando as alterações/atualizações pertinentes;
2. Criação de aproximadamente 13 (treze) páginas internas, visando à disponibilização privada das Minutas das Cartas de Serviços de 1º e 2º Grau e, posteriormente, o preenchimento de todo o conteúdo dos

Atividades I e VI: Enviar uma Comunicação Interna para a SEFIC, dentro do Processo SEI nº 0025093-55.2019.6.25.8000, solicitando que sejam efetuadas as seguintes alterações no formulário de Serviços de Autoatendimento na Internet: a) inclusão dos serviços que também podem ser considerados como serviços de autoatendimento na internet; b) no tocante ao serviço Título Net, que seja providenciada a inclusão do *link* de acesso do vídeo do TSE, que ensina o procedimento para a solicitação de tal serviço, e acrescentados os esclarecimentos sobre os títulos impresso e digital (App e-Título), promovendo a divulgação de tais informações junto aos Cartórios

Atividades I e VI: Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento.
Atividade II: Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento.
Atividade III: Aline Serafim Leite dos Santos;
Atividade IV: Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento.
Atividade V: Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento.
Atividade VII: Aline Serafim Leite dos Santos;

<p>respectivos Serviços Externos informados pelo setor competente (CRE);</p> <p>3. Solicitação de providências, ao Comitê Gestor da Intranet e Internet, a fim de habilitar o acesso da Diretoria Geral e da Presidência às páginas internas do Plone, referentes às Minutas das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus;</p> <p>4. Submissão das aludidas Minutas à Diretoria Geral e Presidência para apreciação e eventual aprovação.</p> <p>Segundo a Presidente do Comitê, os itens 1 e 2 foram devidamente cumpridos, restando pendentes os itens 3 e 4, além das providências elencadas abaixo, surgidas em momento posterior à elaboração do mencionado Plano de Ação:</p> <p>I) Adaptações, no Plone privado da Minuta da Carta de 1º Grau, fazendo as alterações e inclusões necessárias no conteúdo dos serviços de autoatendimento de 1º grau, após a solicitação de tais alterações e inclusões pela CRE, no SEI 0025093-55.2019.6.25.8000;</p> <p>II) Revisão do texto da Apresentação da Minuta da Carta de Serviços do 1º Grau;</p> <p>III) Revisão dos formulários relacionada a flexão do gênero;</p> <p>IV) Conferência dos <i>links</i> da Minuta da Carta de Serviços do 1º Grau;</p> <p>V) Acréscimo, no Plone privado da Minuta da Carta de 1º Grau, de informações sobre o Título Net, o App E-título e o Núcleo de Atendimento ao Eleitor – NAE, após solicitações a serem feitas pela CRE e pelo NAE, no SEI 0025093-55.2019.6.25.8000;</p> <p>Durante a reunião foram dadas algumas sugestões, em complementação às providências apresentadas, a saber:</p> <p>VI) Sugestão à CRE, para alteração do Formulário de Serviços de Autoatendimento na Internet, no tocante ao Título Net, para incluir o <i>link</i> de acesso do vídeo do TSE, que ensina o procedimento para a solicitação de tal serviço, bem como para acrescentar os esclarecimentos necessários para o eleitor sobre os títulos impresso e digital (App e-Título), solicitando à SEFIC que promova a divulgação de tais informações junto aos Cartórios Eleitorais;</p> <p>VII) Inclusão de normas que tratam sobre as Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus e Pesquisa de Satisfação do(a) Cliente, em suas respectivas páginas localizadas no site do TRE/SE.</p>	<p>Eleitorais;</p> <p>Atividade II: Realizar, dentro do Plone, a revisão da Apresentação da Minuta da Carta de Serviços do 1º Grau, através de uma análise minuciosa do seu texto e, em havendo possibilidade, fazer referência sobre o atendimento remoto prestado pela Justiça Eleitoral, em virtude da pandemia, mencionando a Resolução do TSE que disciplina o assunto;</p> <p>Atividade III: Revisar, dentro do Plone, todos os formulários que integram as Minutas das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus, visando à adequação dos textos quanto à flexão do gênero, e certificar, dentro do Processo SEI nº 0025093-55.2019.6.25.8000, a execução dessa tarefa, a fim de dar cumprimento à Resolução CNJ 376/2021.</p> <p>Atividade IV: Realizar, dentro do Plone, a conferência de todos os <i>links</i> constantes das Minutas das Cartas de Serviços do 1º e 2º Graus, para fins de averiguação de acesso;</p> <p>Atividade V: Verificar, dentro do Plone, a possibilidade de, após solicitação do NAE no SEI nº 0025093-55.2019.6.25.8000, acrescentar, nos formulários que cuidam dos Serviços Externos prestados ao eleitor e dos Serviços de Autoatendimento na Internet, as informações sobre o Título Net e o App E-título, como também a viabilidade da inclusão de dados referentes ao Núcleo de Atendimento ao Eleitor - NAE (Central de Atendimento e CEAC Riomar), tais como telefones, <i>e-mail</i>, etc., onde houver os mesmos elementos em relação aos Cartórios Eleitorais, atendendo, inclusive, para os horários de atendimento diferenciados existentes nas Zonas da capital, do interior e no CEAC.</p> <p>Atividade VII: Incluir conteúdo normativo relacionado às Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus e à Pesquisa de Satisfação do(a) Cliente em suas respectivas páginas localizadas no <i>site</i> do TRE/SE.</p>	
<p>3. Considerações finais:</p> <p>Encerrada a reunião, a Presidente do CGCAS informou que seria a responsável pela elaboração da Ata e que, antes de anexá-la ao processo SEI 0020422-86.2019.6.25.8000 e promover a sua divulgação no site do TRE/SE, encaminharia o respectivo esboço aos membros do Comitê que participaram da sessão, a fim de que avaliassem o seu conteúdo e sugerissem as alterações que entendessem pertinentes, de acordo com os assuntos discutidos.</p>	<p>Atividade I: Elaborar a Ata da 2ª Reunião do CGCAS e encaminhar cópia, através do <i>e mail</i> do Comitê, para fins de análise do teor do documento e envio de eventuais sugestões de mudanças por parte dos membros participantes;</p> <p>Atividade II: Anexar a Ata da Reunião no processo SEI 0020422-86.2019.6.25.8000, com o seguinte título na árvore: "Reunião 2/21 - CGCAS";</p> <p>Atividade III: Enviar cópia da Ata para o NAG, através de e mail no próprio processo;</p> <p>Atividade IV: Incluir a Ata no Plone, nas páginas das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus, visando sua divulgação no <i>site</i> do TRE/SE.</p>	<p>Atividades I, II e III: Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento.</p> <p>Atividade IV: Aline Serafim Leite dos Santos.</p>

ASPECTOS SUSCITADOS QUE SERÃO ABORDADOS EM OUTRA(S) OPORTUNIDADE(S)

Nesse encontro, foi sugerido como tema a ser abordado na próxima sessão e após a aprovação das Minutas das Cartas de Serviços de 1º e 2º Grau pela Diretoria Geral e Presidência, a elaboração, por este Comitê, de proposta à Presidência do TRE/SE de uma Minuta de Resolução, para determinar a revogação dos anexos constantes das Resoluções do TRE/SE que criaram e alteraram as mencionadas Cartas, por estarem obsoletos, em virtude das alterações decorrentes do processo de Atualização e Revisão.



Documento assinado eletronicamente por **ANA KARLA CARVALHO MONTEIRO NASCIMENTO, Presidente do Comitê**, em 17/06/2021, às 10:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EVANDRO LIMA NASCIMENTO, Assessor de Planejamento e Gestão**, em 17/06/2021, às 10:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALINE SERAFIM LEITE, Analista Judiciário**, em 17/06/2021, às 12:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VANDA DOS SANTOS GÓIS, Técnico Judiciário**, em 17/06/2021, às 12:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ ANDERSON SANTANA CORREIA, Técnico Judiciário**, em 23/06/2021, às 09:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DEBORA MARIA BARBOSA DO NASCIMENTO, Técnico Judiciário**, em 30/06/2021, às 10:43, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_externo=0
informando o código verificador **1042807** e o código CRC **0E8F82D2**.