



Tribunal Regional Eleitoral  
do Ceará



# Atendimento cidadão: da calçada ao guichê

Plano de Ação do TRE-CE para a  
**Meta Nacional nº 9** do CNJ

**2023**





## Atendimento cidadão: da calçada ao guichê

Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, visando ao cumprimento da **Meta 9 do Poder Judiciário para 2023**, com foco nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, apresenta o projeto **ATENDIMENTO CIDADÃO: DA CALÇADA AO GUICHÊ**, elaborado pelo Laboratório de Inovação, Inteligência e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Justiça Eleitoral do Ceará (**LIODS**), com apoio da Diretoria do Fórum Eleitoral de Fortaleza (**DIFOR**).

Trata-se de ação de capacitação relacionada à temática de **inclusão e diversidade**, voltada para o aperfeiçoamento do pessoal deste Tribunal envolvido em atendimento ao público, de forma a contemplar todos os atores no caminho percorrido pela pessoa atendida, da calçada ao guichê.



**Atendimento cidadão:  
da calçada ao guichê**

Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



**equipe  
responsável**

**Giancarlo Teixeira Priante**

Assessoria da Diretoria-Geral **ASDIR/LIODS**

**José Romaico de Carvalho**

Assessoria de Planejamento, Estratégia e Gestão **ASPEG/LIODS**

**Letícia Passos Priante**

Assessoria de Acessibilidade, Sustentabilidade e Inclusão **ASSAI/LIODS**

**Lenina Beserra Coelho Canamary**

Núcleo de Gestão dos Sistemas do Cadastro Eleitoral **NSC/LIODS**

**Marcel Leonardo Fonseca Almeida**

Coordenadoria de Atendimento ao Eleitor **COATE/LIODS**

**Paulo Roberto Clementino Queiroz**

Diretoria do Fórum Eleitoral de Fortaleza **DIFOR**



## Atendimento cidadão: da calçada ao guichê

Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



# exposição de motivos

Necessidade de identificação de **competências em sustentabilidade** em seu pilar social das unidades envolvidas com atendimento ao público

Adequação da Justiça Eleitoral do Ceará às **melhores práticas de relações humanas** no ambiente corporativo

Necessidade de alçar o **acolhimento e o respeito à diversidade humana** à condição de parâmetros de excelência no atendimento

Necessidade de a formação **contemplar todos os atores envolvidos** no caminho percorrido pela pessoa atendida, da calçada ao guichê

Necessidade de aperfeiçoamento de pessoal envolvido em atendimento ao público, consistente na criação de um **programa permanente e anual de capacitação** que aborde, inicialmente, as temáticas relacionadas a inclusão e diversidade nos seguintes temas: **diversidade; tolerância religiosa; letramento racial** (introdução)

Capacitação das pessoas envolvidas no processo de atendimento quanto ao **respeito à diversidade de público**, inclusive em relação a possível responsabilização individual ou da Administração em caso de constrangimento ou outros danos sofridos pelas pessoas atendidas



## Atendimento cidadão: da calçada ao guichê

Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



# objetivos específicos

**Melhorar a  
qualidade do serviço**  
prestado pela Justiça  
Eleitoral do Ceará aos  
cidadãos

Promover a **formação continuada  
do quadro de colaboradores**  
envolvido em todo o percurso  
trilhado pelo cliente, da calçada ao  
guichê, em relação a questões  
contemporâneas de acolhimento e  
respeito à diversidade humana

Identificar as  
**competências  
necessárias  
para o  
atendimento** ao  
público com  
enfoque na  
diversidade

Alinhar o atendimento  
prestado pela Justiça  
Eleitoral do Ceará às  
**boas práticas**  
recomendadas pela  
**ONU, OIT, CNJ e TCU**

Promover a **conscientização**  
do público capacitado acerca  
da importância do  
desenvolvimento de **ações  
contempladas pelos ODS**

Demonstrar a  
relevância de adotar o  
**acolhimento e o  
respeito à  
diversidade humana**  
como parâmetro de  
excelência no  
atendimento



## Atendimento cidadão: da calçada ao guichê

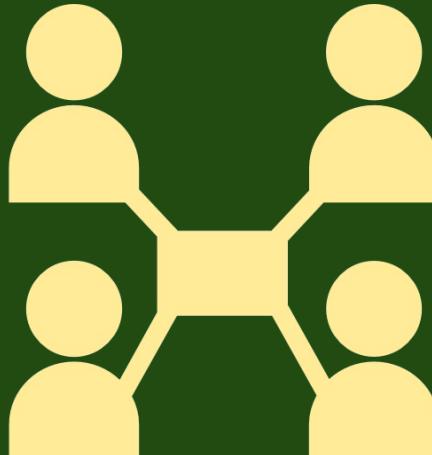
Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



# partes interessadas

## equipe de limpeza (auxiliares de serviços gerais)

## equipe de atendimento (recepção e servidores da Central de Atendimento de Fortaleza e Diretoria do Fórum da capital, inclusive os gestores)



## equipe de segurança (guardas municipais, vigilantes desarmados e armados, policiais militares e servidores)

## estagiários de nível médio





## Atendimento cidadão: da calçada ao guichê

Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



# alinhamento com **ODS**



## **ODS 4. Educação de Qualidade**

Garantir o acesso à educação inclusiva, equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos

**4.7** Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não violência, cidadania global e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável.



## Atendimento cidadão: da calçada ao guichê

Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



## alinhamento com **ODS**



### **ODS 10. Redução da desigualdade**

Reducir as desigualdades no interior dos países  
e entre eles.

**10.3** Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as  
desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis,  
políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação,  
políticas e ações adequadas a este respeito.



## Atendimento cidadão: da calçada ao guichê

Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



## alinhamento com **ODS**



### **ODS 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes**

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis.

**16.b** Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável



## Atendimento cidadão: da calçada ao guichê

Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



# alinhamento à Política de Inovação Res. CNJ 395/2021

**Art. 2º** Para fins desta Resolução, considera-se inovação a implementação de ideias que criam uma forma de atuação e geram valor para o Poder Judiciário, seja por meio de novos produtos, serviços, processos de trabalho, ou uma maneira diferente e eficaz de solucionar problemas complexos encontrados no desenvolvimento das atividades que lhe são afetas.

[...]

**Art. 3º** São princípios da gestão de inovação no Poder Judiciário:  
**I – Cultura da inovação:** promoção da cultura da inovação a partir da adoção de valores voltados ao estímulo da inovação incremental ou disruptiva, com prospecção e desenvolvimento de procedimentos que qualifiquem o acesso à justiça e promovam a excelência do serviço judicial, processual ou administrativo, com vistas a propiciar melhor atendimento ao usuário do Poder Judiciário.

**II – foco no usuário:** observância, sempre que possível, da construção de solução de problemas a partir dos valores da inovação consistentes na concepção do usuário como eixo central da gestão;

[...]

**VI – acessibilidade:** fomento à acessibilidade e à inclusão;

**VII – sustentabilidade socioambiental:** promoção da sustentabilidade socioambiental;



**Atendimento cidadão:  
da calçada ao guichê**

Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



**alinhamento com o  
Planejamento  
Estratégico do TRE-CE  
(2021-2026)**

**1. Perspectiva Sociedade:**  
Garantia dos Direitos Fundamentais e  
Fortalecimento da Relação  
Institucional do Poder Judiciário com a Sociedade

**2. Perspectiva Aprendizado e Crescimento**  
Aperfeiçoamento da Gestão de Pessoas





## Atendimento cidadão: da calçada ao guichê

Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



# PLANO DE AÇÃO

## O QUÊ?

## QUANDO?

**ação 1**

Definição dos temas específicos a serem abordados na capacitação

**março de 2023**

**ação 2**

Identificação do formato a ser adotado e do público-alvo

**março a maio de 2023**

**ação 3**

Entrevistas a entidades representativas dos grupos minorizados sobre quem tratarão as capacitações

**junho de 2023**

**ação 4**

Oficina de ideação

**julho de 2023**

**ação 5**

Escolha dos facilitadores

**março a maio de 2023**

**ação 6**

Capacitação

**agosto a setembro de 2023**

**ação 7**

Avaliação de benefícios à sociedade

**setembro a outubro de 2023**





**Atendimento cidadão:  
da calçada ao guichê**

Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



## PLANO DE AÇÃO

	<b>COMO?</b>	<b>ONDE?</b>	<b>QUEM?</b>	<b>QUANTO?</b>
<b>ação 1</b>	debates ao longo das reuniões	salas de reuniões do TRE-CE	LIODS / DIFOR	Sem custos
<b>ação 2</b>	debates ao longo das reuniões	auditório do Fórum da Capital	Equipe de segurança / Equipe de limpeza / Estagiárias e estagiários de nível médio / Equipe de atendimento	Sem custos
<b>ação 3</b>	por telefone ou videochamada	ambiente virtual	LIODS e entidades / Representativas dos grupos minorizados	Sem custos
<b>ação 4</b>	reunião presencial com o uso da ferramenta do <i>design thinking</i>	sede do TRE-CE	LIODS / Público-alvo / Representantes dos grupos minorizados	Sem custos
<b>ação 5</b>	contato telefônico para ajuste de agenda	ambiente virtual	Sabrina da Paula Braga (TRE-MG) / Élder Maia Goltzman (TRE-PA; assessor do TSE)	R\$19.407,68
<b>ação 6</b>	facilitação na modalidade presencial	auditório do fórum eleitoral da capital	PRESI / DIGER / DIFOR / SECAP / ASSEG / ASCOM	Sem custos
<b>ação 7</b>	aplicação de questionário em formulário eletrônico	aplicação de questionário em formulário eletrônico	DIFOR	Sem custos





4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

## Atendimento cidadão: da calçada ao guichê

Plano de Ação do TRE-CE para  
a Meta Nacional nº 9 do CNJ



TRE-CE



LIODS

TRE-CE

### POR QUÊ?

#### ação 1

Esses temas foram escolhidos após relatos da Diretoria do Fórum da Capital - DIFOR, que, dentro do ambiente da Central de Atendimento ao Eleitor de Fortaleza - CEATE, identificou fatos concretos que demonstraram desconhecimento das equipes de atendimento.

#### ação 2

A capacitação presencial permitirá uma melhor interação entre os facilitadores e o público alvo. Além disso, a divisão em duas turmas permitirá que toda a equipe de trabalho seja contemplada com a ação. Deliberou-se por realizar uma capacitação piloto para permitir a testagem do formato, pois o objetivo final é aplicar o mesmo conteúdo para todas as pessoas envolvidas no percurso de todo o atendimento de eleitoras e eleitores.

#### ação 3

Para conceder oportunidade de escuta direta desses grupos.

#### ação 4

Pensar a capacitação a partir da perspectiva conjunta do LIODS, do público-alvo e dos grupos minorizados.

#### ação 5

O conhecimento teórico e, especialmente, o prático sobre os temas a serem abordados revela-se fundamental para o sucesso da iniciativa. Acrescente-se que o entendimento acerca da realidade do atendimento de eleitores afasta eventual viés político-partidário nas abordagens dos conteúdos. Além disso, fazer parte dos grupos minorizados confere legitimidade aos facilitadores, por ocuparem o devido lugar de fala.

#### ação 6

- .: Orientar a definição do conteúdo pelos facilitadores
- .: Promover o conhecimento relativo aos temas definidos para o projeto-piloto
- .: Demonstrar a relevância de adotar o acolhimento e o respeito à diversidade humana como parâmetro de excelência no atendimento
- .: Identificar competências esperadas das pessoas que trabalham com atendimento ao público

#### ação 7

A pesquisa de satisfação dirigida será uma forma precisa de entender se houve uma melhora real no atendimento prestado pela CEATE às pessoas dos grupos minorizados objeto da capacitação e se o público-alvo da capacitação está praticando o conteúdo ministrado.





---

**[www.tre-ce.jus.br](http://www.tre-ce.jus.br)**  
**Instagram: @tre.ceara**  
**Youtube: TRE Ceará**