



Tribunal Regional Eleitoral
do Ceará



LIODS
TRE-CE

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
ênfase 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 segurança
(guardas municipais, vigilantes
desarmados e armados, policiais
militares e servidores)

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

**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 desigualdades

Reduzir 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

	COMO?	ONDE?	QUEM?	QUANTO?
ação 1	debates ao longo das reuniões	salas de reuniões do TRE-CE	LIODS / DIFOR	Sem custos
ação 2	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
ação 3	por telefone ou videochamada	ambiente virtual	LIODS e entidades / Representativas dos grupos minorizados	Sem custos
ação 4	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
ação 5	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
ação 6	facilitação na modalidade presencial	auditório do fórum eleitoral da capital	PRESI / Diger / DIFOR / SECAP / ASSEG / ASCOM	Sem custos
ação 7	aplicação de questionário em formulário eletrônico	aplicação de questionário em formulário eletrônico	DIFOR	Sem custos





**Atendimento cidadão:
da calçada ao guichê**

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



PLANO DE AÇÃO

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
Instagram: @tre.ceara
Youtube: TRE Ceará