

Boas Práticas

O "**Tu diZEs?**" é um projeto do Tribunal Regional Eleitoral do Pará - TRE-PA que visa incentivar o compartilhamento de boas práticas de servidoras e servidores lotadas (os) em zonas eleitorais e será desenvolvido no seguinte formato:

Periodicidade: mensal

Duração total: 1h

Público alvo: servidoras e servidores lotadas (os) em zonas eleitorais

Formato: apresentação de 3 cases por encontro

Duração de cada exposição: 20min, sendo 10min destinados às apresentações e 10min às perguntas

Conta como boa prática toda ação que melhorou algum serviço, processo ou rotina na sua Zona, pode ser algo pontual como um modelo criado ou uma iniciativa maior que você já realizou.

*Então bora logo, se **Tu diZEs** que deu certo, vem logo contar pra gente!*

E-mail *

lena.leao@tre-pa.jus.br

Nome Completo *

LENA ÉRIKA LIMA LEÃO

Zona Eleitoral *

39ª Zona Eleitoral ▼

Título da prática *

Identidade visual da zona.

Descrição da prática *

Muitos eleitores estavam sem informações que poderiam ser facilmente acessadas por intermédio de simples avisos e vídeos informativos. Enquanto esperam, podem aprender com pequenas imagens e textos, que, embora repassadas por meios simples, são muito significativas (vídeo enviado ao e-mail da Melissa). Além disso, com o retorno da biometria, o espaço para o futuro eleitor é providencial para permitir maior conforto às crianças, enquanto aguardam o atendimento dos pais, bem como aos eleitores, que podem se submeter à coleta de dados mais tranquilos (fotos anexas). Em relação ao espaço de leitura, é simples: um livro à disposição é sempre uma boa forma de ocupar a mente, enquanto aguarda atendimento, principalmente, em departamentos públicos. A urna de treinamento está disponível aos eleitores que acabaram de se alistar, bem como aos veteranos que gostam de ouvir o "plimplim" a lembrar os passos. Enfim, a ideia é acolher, mostrar que aqui são bem-vindos e que podem se sentir à vontade.

Identificação do problema que levou à implementação da prática *

Falta de clareza nas informações, desconforto na espera, demora no atendimento de pais que traziam crianças para o cartório.

Há quanto tempo prática está implementada em sua zona eleitoral? *

Há cerca de 1 ano.

Benefícios alcançados *

Harmonia entre eleitores e servidores, propiciando um atendimento mais célere, tranquilo e eficaz.

Colaboradores

Qualquer pessoa, órgão ou empresa que tenha contribuído com a prática.

Todos os servidores do cartório eleitoral. Alguns livros foram doados pelo Presidente do Tribunal, outros pelo servidor Valdízio da EJE e os gibis pelo servidor Iranor.

Modelos de documentos ou fotos

 4616b713-15dd-...

 4d37250d-9204-...

 efd46a91-818e-4...

 3b84154f-3bfb-4...

 c2bb9aa9-58a1-...

 Adicionar arquivo

Este formulário foi criado em Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Pará.

Google Formulários









Metodologia:

- 1- Reuniões breves e objetivas com a equipe do cartório para definir os avisos com frases curtas e de efeito, bem como os itens do formulário de avaliação do atendimento;
- 2- Elaboração de material por meio da plataforma de design gráfico CANVA;
- 3- Impressão da parte gráfica;
- 4- Solicitação à Administração de uma urna com mídia de treinamento para o espaço “Vem Treinar”;
- 5- Exposição do vídeo informativo na TV da sala de atendimento;
- 6- Aquisição de brinquedos, tapete, jogos infantis e lápis de cor por meio de doação de servidores e magistrados para o “Cantinho do Eleitor do Futuro”;
- 7- Aquisição de livros infantis por intermédio de doação de servidores e do Desembargador Presidente para o “Espaço de Leitura” do “Cantinho do Eleitor do Futuro”;
- 8- Catalogação dos livros em planilha específica de acordo com as normas de biblioteconomia, visando ao controle para possíveis empréstimos por parte dos eleitores;
- 9- Organização e manutenção do espaço físico.

Prática:

- 1- Atualização frequente de informações por meio do vídeo reproduzido na sala de atendimento, com linguagem simples e uso de imagens;
- 2- Uso de avisos fixados com imagens e frases de efeito que ajudem na captação de informações de forma independente e ágil;
- 3- Constante incremento do espaço infantil, que possibilite às crianças e aos jovens sentirem-se acolhidos no cartório eleitoral, enquanto seus responsáveis estão sendo atendidos ou aguardam atendimento;
- 4- Treinamento de eleitores que alistaram-se logo após o atendimento, bem como daqueles que gostariam de relembrar como utilizar a urna eletrônica, sempre disponível aos eleitores;
- 5- Oportunização do preenchimento do formulário de avaliação de atendimento, logo após o serviço prestado;
- 6- Análise dos banco de dados das respostas de modo frequente com a intenção de aperfeiçoar o trabalho da equipe.

Recursos utilizados:

- 1- Plataforma de design gráfico CANVA;
- 2- Sites de desenhos infantis para imprimir imagens para colorir;
- 3- Materiais para colorir, brinquedos, livros, tapete, cadeiras, mesa e jogos infantis;
- 4- Um pendrive para colocar o vídeo a ser reproduzido na TV da sala de atendimento;
- 5- Folhas A4 para imprimir desenhos para colorir e o formulário impresso aos eleitores que não tem smartphone;
- 6- Papel fotográfico ou papel couchê para imprimir os avisos e a imagem do formulário de avaliação com QR code.

Dificuldades encontradas:

Se houve, esquecemos e superamos. :)

Lições aprendidas:

- 1- Com pouco, pode-se fazer muito para um número considerável de eleitores e seus acompanhantes que passam pelo cartório, ainda que brevemente;
- 2- O acolhimento torna o ambiente mais harmônico e a espera mais tranquila;
- 3- Informação pode ser adquirida em uma sala de espera de um cartório eleitoral, por meio de um simples vídeo e impressos;
- 4- Um órgão público pode representar o primeiro local que possibilita o contato de muitas crianças e jovens carentes da zona rural com livros e jogos infantis;
- 5- A urna eletrônica deve estar acessível em todos os momentos, no cartório eleitoral, não somente no dia da eleição, na seção eleitoral;
- 6- Avisos pelo cartório eleitoral com frases curtas e imagens possibilitam informações aos eleitores de modo ágil, evitando que servidores, ocupados com o atendimento, sejam chamados para responder questões mais simples e frequentemente questionadas.

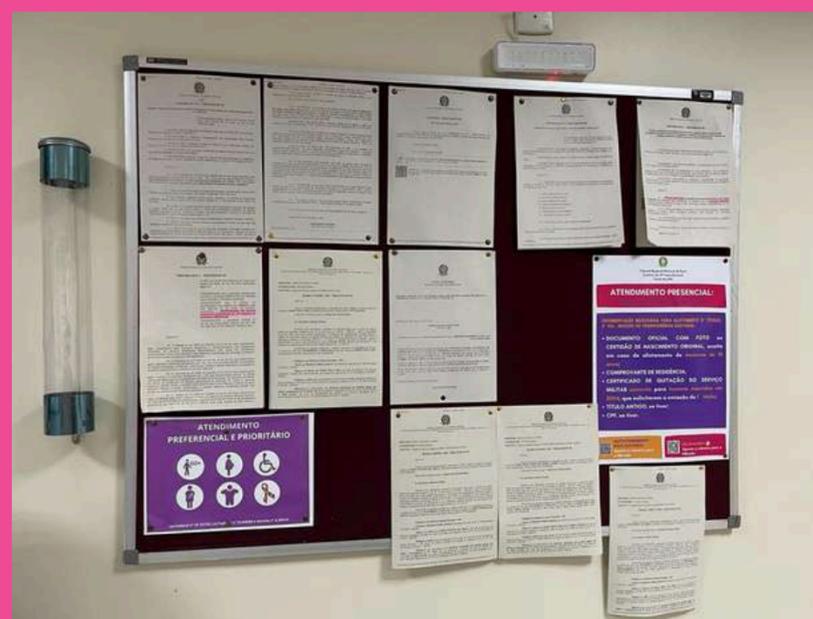


IDENTIDADE VISUAL DA
39ª ZONA ELEITORAL.

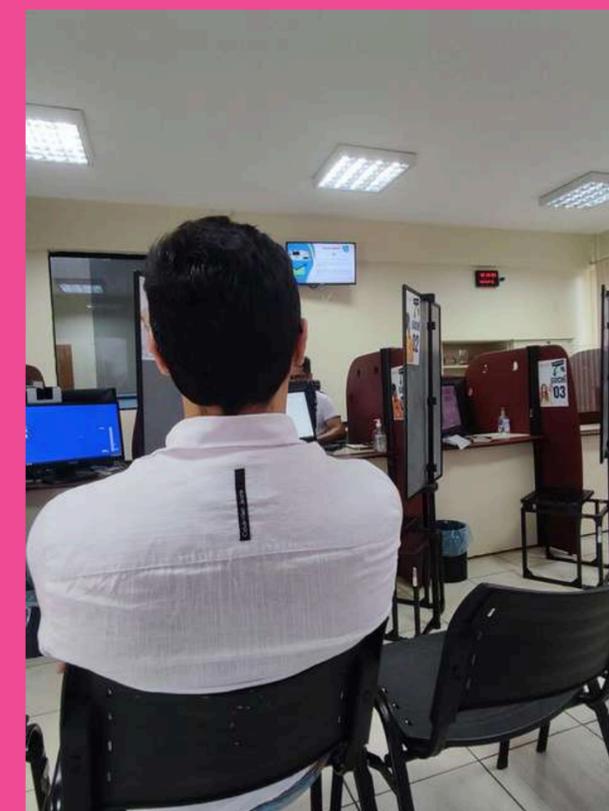
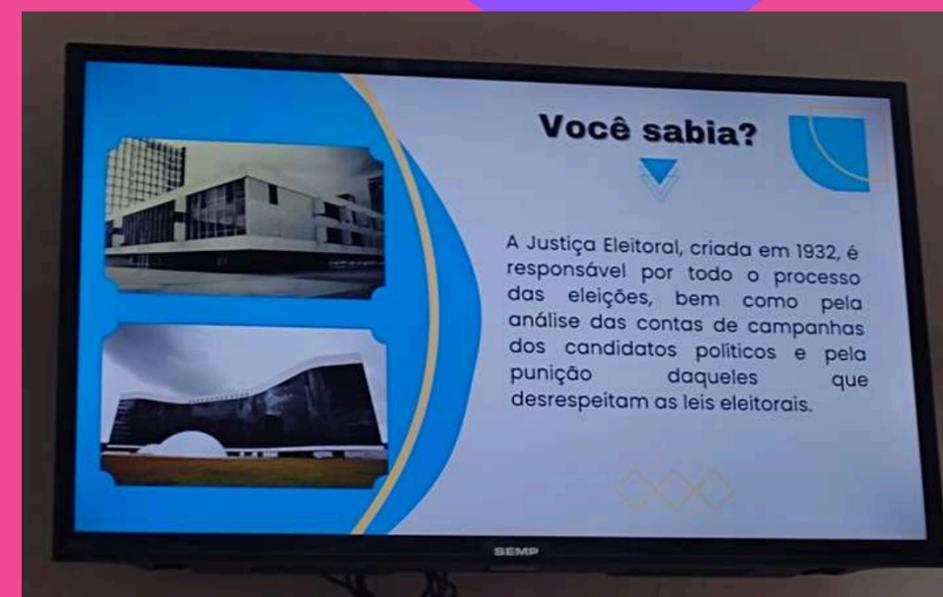
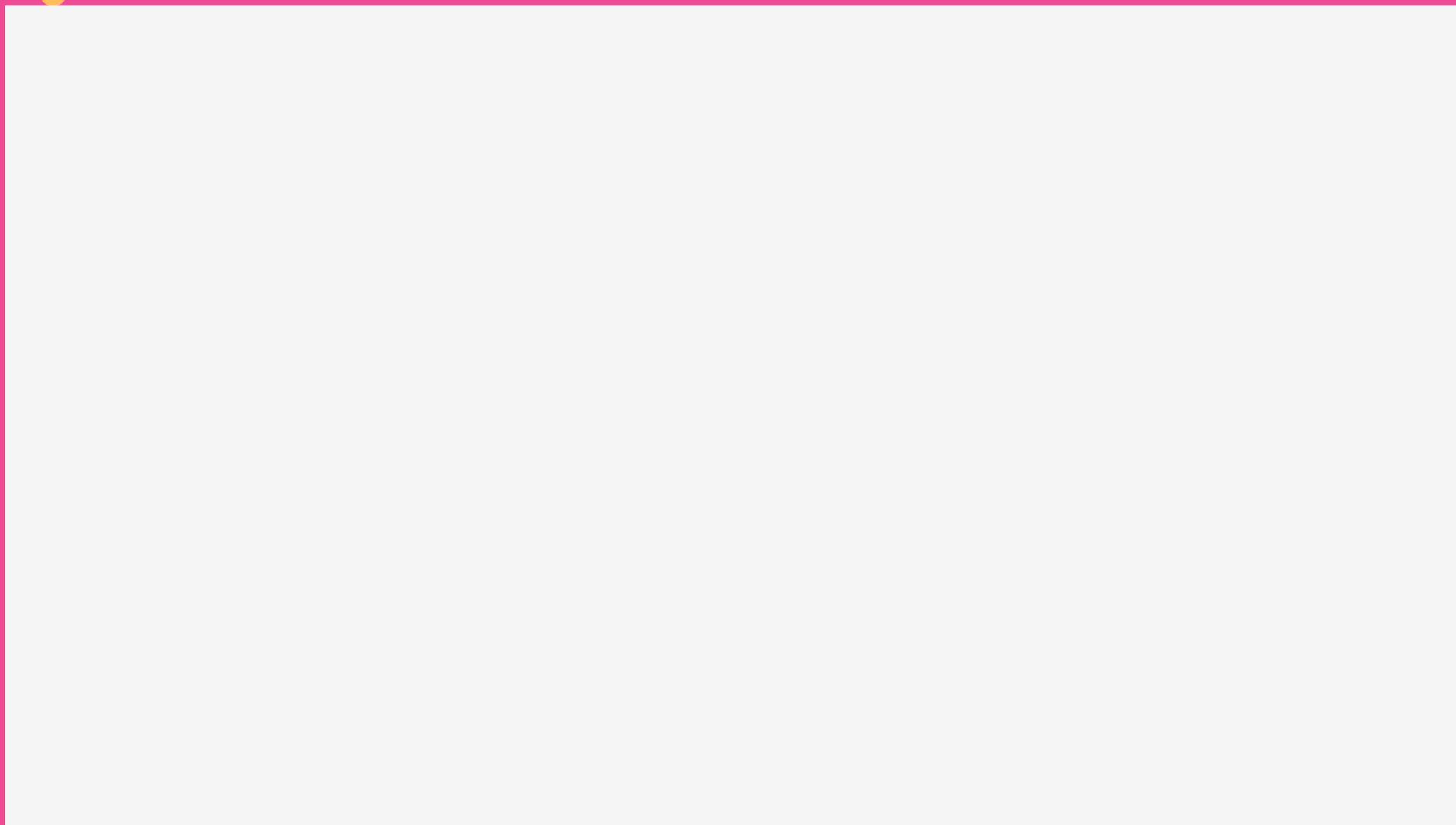
O que é identidade visual?

- A **Identidade Visual** é uma construção de vários elementos gráficos e visuais responsáveis por criar uma atmosfera a respeito de “quem” é a empresa, quais são seus valores e como ela vê o mundo e a sociedade.
- Objetivo: **comunicar ao público a ideia, os valores, o propósito e a missão de uma empresa, produto ou serviço.**

Salão de atendimento ao público.



Você sabia?



Queremos ouvir você!

Cartaz

QUEREMOS OUVIR VOCÊ.

O que deixaria o nosso atendimento melhor?
A sua opinião é importante para nós!



Elogios



Sugestões



Reclamações

Utilize o QR Code ou acesse o link na legenda para
deixar um elogio, sugestão ou reclamação de forma
anônima.



Formulário



Elogios



Sugestões

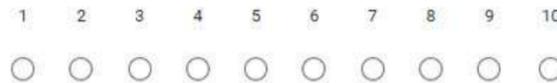


Reclamações

Caixa de elogios, sugestões e reclamações

[Faça login no Google](#) para salvar o que você já preencheu. [Saiba mais](#)

De 1 a 10, qual nota você daria ao atendimento recebido neste Cartório Eleitoral?



Suas dúvidas foram devidamente esclarecidas?

- Sim
- Não
- Parcialmente

Você tem alguma sugestão, crítica ou elogio que gostaria de compartilhar, de modo que possamos melhorar nossa prestação de serviço?

Sua resposta

Enviar

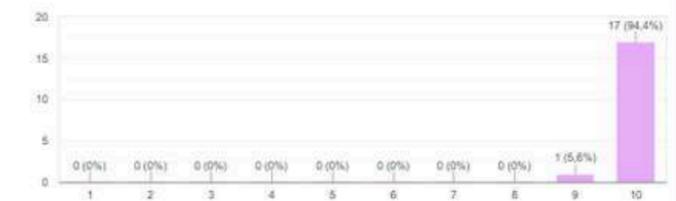
Página 1 de 1

Limpar formulário

Feedback

De 1 a 10, qual nota você daria ao atendimento recebido neste Cartório Eleitoral? [Copiar](#)

18 respostas



Suas dúvidas foram devidamente esclarecidas? [Copiar](#)

18 respostas



Você tem alguma sugestão, crítica ou elogio que gostaria de compartilhar, de modo que possamos melhorar nossa prestação de serviço?

7 respostas

Atendimento Muito Bom

Eu realmente me surpreendi, me atenderam com uma qualidade de atendimento absurda!!! Parabéns se eu soubesse o nome da moça q me atendeu marcaria ela aqui kkkk

Atendente Rogério, excelente atendimento

Ótimo atendimento do Rogério 😊😊😊

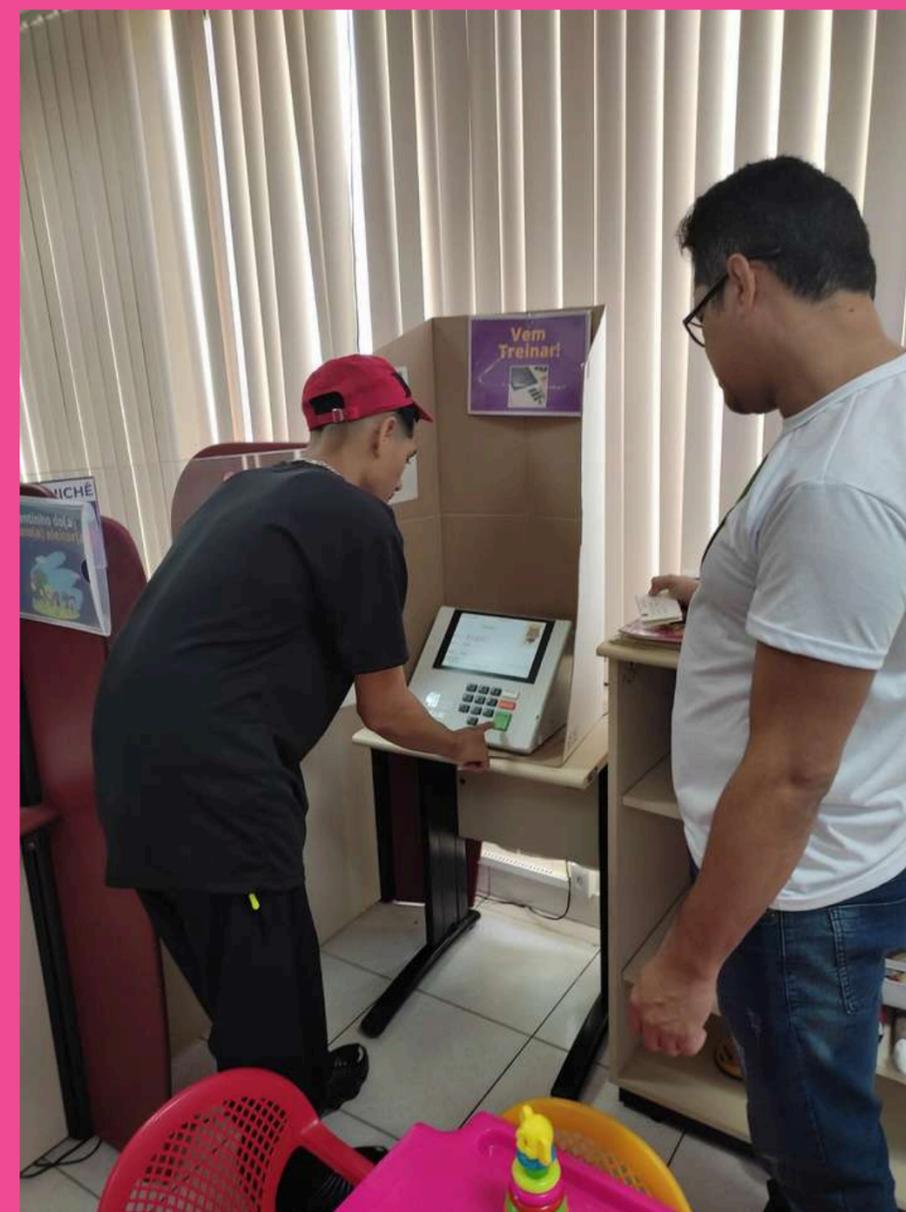
Dúvidas muito bem explicadas, ótimo atendimento.

Não

Atendimento rápido e bem explicado. Atendentes muito simpáticos.

Vem Treinar!

Vem Treinar!



Cantinho do Eleitor do Futuro.

Cantinho do(a)
futuro(a) eleitor(a)



Espaço de Leitura



Espaço de Leitura



Mesinha com material para
colorir.



Tapete com brinquedos e
jogos infantis

Um pouco mais da identidade visual da 39ª ZE pelo cartório...

Informações sobre o limite de acesso a certos compartimentos.

Gestos simples que ajudam na preservação do meio ambiente.



“O acolhimento pode não mudar o mundo, mas o torna um lugar melhor de ser vivido.

O acolhimento colore os dias de quem é acolhido e de quem acolhe!”



Integrantes da 39ªZE

Gratos(as) pela atenção.