



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

## RELATÓRIO 1/2021 - I9SE

O Projeto **OtimizE** está alinhado aos Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável "3 - Saúde e Bem-Estar" e "16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes" da Agenda 2030 da [Organização das Nações Unidas](#).

Considerando a Portaria 1103/2019 (0798213), o Projeto está relacionado às seguintes atribuições do I9SE: "Apoiar e colaborar com Unidades internas, outros órgãos e a sociedade civil na formulação e implementação de soluções e medidas criativas e inovadoras" (art. 1º, IV); e "Compreender e utilizar a criatividade e a inovação como princípios e ferramentas de trabalho com vistas à promoção de melhorias materiais e imateriais" (art. 1º, V).

Ainda considerando essa Portaria, o OtimizE integra os seguintes eixos temáticos do I9SE: "Integração e Pertencimento - disseminação da cultura de integração e pertencimento ao ambiente de trabalho" (art. 2º, II) e "Serviço de Excelência - estímulo à simplificação e busca pela otimização na prestação de serviços" (art. 2º, III).

Conforme o art. 2º, parágrafo único, da Portaria, o OtimizE é um projeto que desdobra esses temas conforme o Plano Geral do Projeto (1009699 e 1014264) e que utiliza a metodologia do *Design Thinking* com vistas a contribuir para a melhoria da qualidade de vida no trabalho de servidoras(es) dos Cartórios Eleitorais e da Sede do Tribunal, com repercussão positiva no apoio da Sede aos Cartórios e nos serviços prestados por estes à sociedade.

Integram o Time do Projeto representantes do I9SE, da COSIS, da SETEC e do NSA. O I9SE foi procurado pela COSIS e pela SETEC, que manifestaram interesse em colaborar para atender a necessidade dos Cartórios Eleitorais, razão pela qual convidamos a titular do NSA, quem durante muito tempo trabalhou em Cartório e recentemente veio trabalhar na Sede.

Fizemos encontros semanais, às sextas-feiras, de abril a agosto de 2021. Desde a primeira reunião de alinhamento, em 12/3, até a última reunião de validação, em 31/8/2021, o time se mostrou integrado e com espírito colaborativo.

Utilizando a metodologia do *Design Thinking*, planejamos e executamos o trabalho em quatro etapas, conforme a imagem e a descrição abaixo:



(1ª) descoberta, na qual, após a realização de pesquisa etnográfica junto a 13 colegas, efetivos e requisitados, dos Cartórios da 3ª, 15ª, 21ª e 31ª ZEs; dois que já trabalharam em Cartório e atualmente trabalham na Sede; e quatro da COCRE, relacionamos suas principais "dores" e esboçamos o desafio inicial do projeto (1087553, 1087564, 1087570);

(2ª) definição, na qual, a partir dos perfis das(os) colegas entrevistadas(os), criamos uma *persona*, que chamamos de Aniele, e, após a elaboração de uma matriz de priorização, esboçamos o desafio redefinido (1087605);

(3ª) desenvolvimento, na qual, com base numa matriz criativa (1087634), prototipamos uma solução, a que chamamos de "Espaço Colaborativo"; e

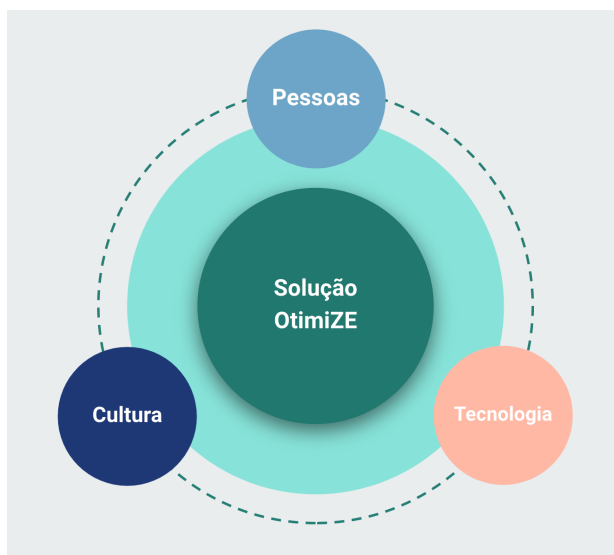
(4ª) entrega, na qual testamos o protótipo, elaboramos material para apresentação e realizamos reuniões de validação, para colher o *feedback* das(os) colegas entrevistadas(os), de colegas de Unidades da Sede impactadas (SGP, SJD e COCRE) e do DG (1087657).

Como dissemos acima, assim caracterizamos a *persona* do Projeto:



Após, assim redefinimos o desafio do OtimizE: **"Como podemos acolher Aniele de modo que ela receba as respostas adequadas para suas dúvidas e necessidades, com orientações e procedimentos detalhados e atualizados, de forma a se sentir segura, valorizada e menos sobrecarregada na execução de suas atividades"**.

Para enfrentarmos tal desafio, pensamos numa solução que envolvesse pessoas, cultura e tecnologia, do seguinte modo:



Quanto às pessoas, percebemos que é necessário o envolvimento de todas(os), com a curadoria do que chamamos de "Time de Relacionamento". Já quanto à cultura, percebemos que é necessário fomentar o espírito de colaboração e co-criação, a partir de uma política de inovação e de iniciativas que despertem a criatividade. E quanto à tecnologia, percebemos que é necessária uma ferramenta que aproxime e integre as(os) colegas envolvidas(os) mais diretamente, daí pensamos e prototipamos o que chamamos de "Espaço Colaborativo", plataforma digital do tipo enciclopédia, com ferramentas de FAQ, de comunicação síncrona e assíncrona, de compartilhamento de modelos etc.

Esse trabalho nos permitiu formular as seguintes hipóteses de valor<sup>1</sup>:

- (1) Acreditamos que, criando um canal único de informações para Aniele, conseguiremos promover o acesso rápido às orientações e procedimentos;
- (2) Acreditamos que, criando orientações em linguagem visual para Aniele, conseguiremos facilitar o entendimento e a execução dos procedimentos;
- (3) Acreditamos que, criando um espaço colaborativo para perguntas e respostas para Aniele, conseguiremos promover maior segurança na execução dos procedimentos; e
- (4) Acreditamos que, criando um time de relacionamento para Aniele, conseguiremos promover uma melhor interação com as unidades na resolução de dúvidas e problemas.

Prototipamos uma versão de alta fidelidade do "Espaço Colaborativo", o que nos permitiu testar e apresentar a solução. Os testes não foram exaustivos, mas foram suficientes para percebermos que uma tal plataforma digital, com ferramentas interativas, parece ser uma solução factível e tem alto potencial de atender à demanda, com a qualidade de ser plenamente adaptável a situações não previstas. Isso parece ser confirmado pela análise da reação das(os) colegas(os) que assistiram à apresentação e responderam a um questionários de avaliação (1087691 e 1087694).

Das ideias apresentadas nessas ocasiões, cabe destacar: (1) a formulação de regras de convivência no "Espaço Colaborativo"; e (2) uma campanha de divulgação permanente intitulada "Dica da Aniele".

Diante do exposto, sugerimos aos Patrocinadores do Projeto "OtimizE" que enviem os esforços necessários para:

- (A) o desenvolvimento da solução tecnológica "Espaço Colaborativo" pela STI;

(B) o estímulo ao envolvimento de todas(os) as/os colegas, especialmente das Unidades impactadas e diretamente envolvidas, designando colegas, preferencialmente voluntários, para o "Time de Relacionamento", com autonomia para curadoria do conteúdo da solução; e

(C) a disseminação da cultura de criatividade e inovação e do espírito de colaboração e co-criação, a cargo do !9SE, a começar pela divulgação da figura de Aniele e, oportunamente, do "Espaço Colaborativo".

Como lições aprendidas do Projeto, podemos destacar que, para os trabalhos de inovação, é: (a) imprescindível a integração e o espírito colaborativo do time, preferencialmente com integrantes multidisciplinares; (b) importante a definição de papéis dentro do time, aproveitando-se seus conhecimentos e suas habilidades; (c) necessárias a disponibilidade de tempo para reuniões e a liberdade para formulação de ideias; e (d) utilidade do *Design Thinking* e do *Design Sprint*, com a adoção de métodos de trabalho ágeis e heterodoxos, p. ex., ferramentas e instrumentos de trabalho informais e não-tradicionais e preferência da definição de cronogramas adaptáveis em lugar do estabelecimento de prazos fixos.

Por oportuno, agradecemos a participação, as observações e as sugestões de todos que colaboraram com este projeto.

<sup>1</sup> Hipóteses de valor representam elementos da solução proposta que trazem valor à persona, contribuindo para mitigar as principais dores identificadas. Tais hipóteses devem ser verificadas através de protótipos.



Documento assinado eletronicamente por **HERMANO DE OLIVEIRA SANTOS, Técnico Judiciário**, em 08/10/2021, às 14:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JEIRLAN CORREIA PALMEIRA, Coordenadora/Coordenador**, em 13/10/2021, às 07:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



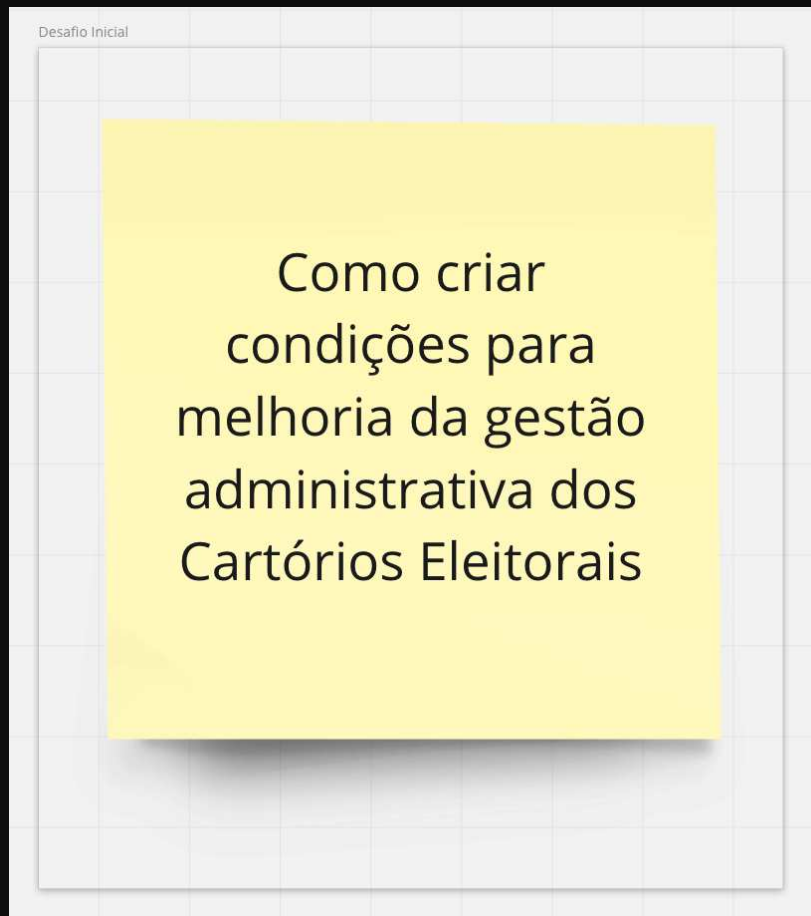
Documento assinado eletronicamente por **PAULO SÉRGIO DE SANTANA SILVA, Analista Judiciário**, em 13/10/2021, às 07:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



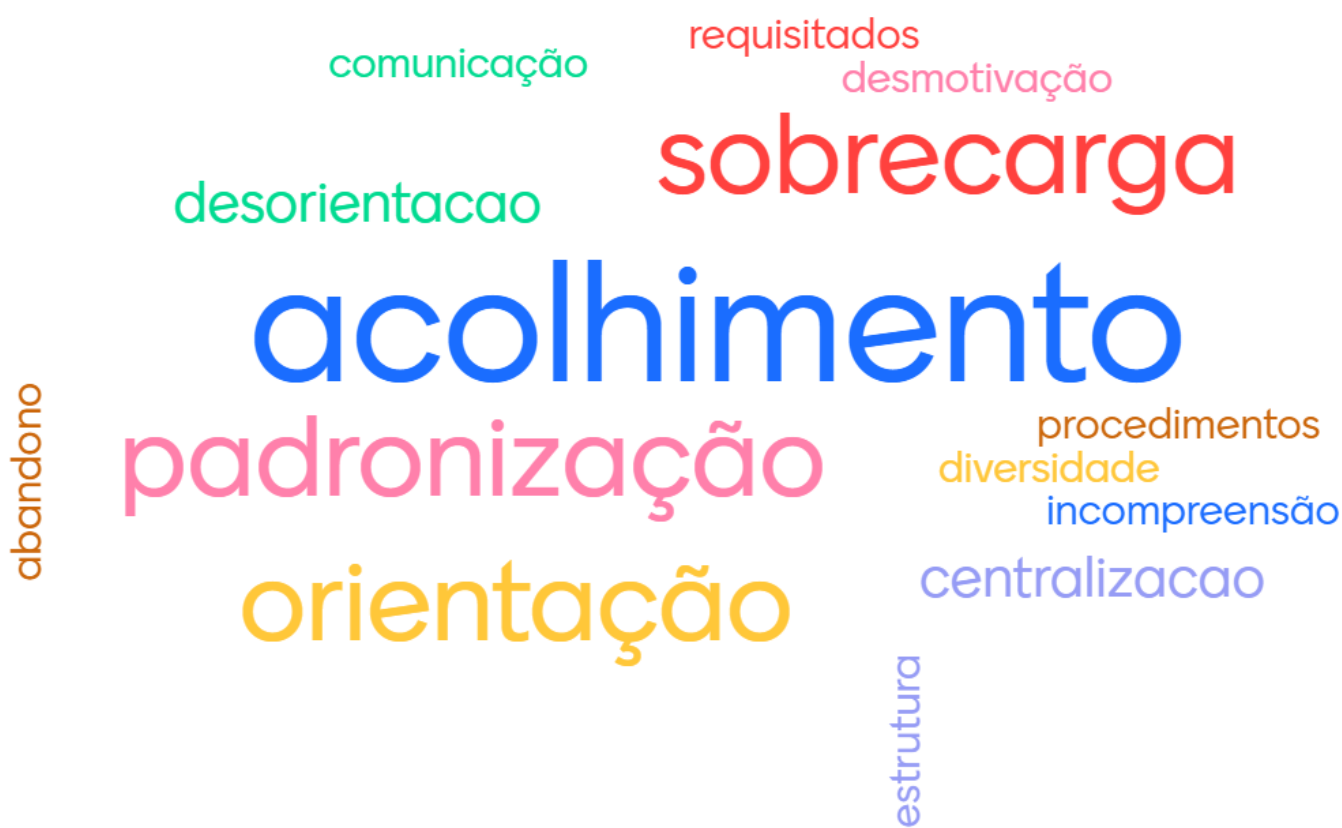
Documento assinado eletronicamente por **ROSA MÁRCIA FONTES MACHADO, Analista Judiciário**, em 14/10/2021, às 13:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1083010** e o código CRC **6A62ED1D**.



Certezas	Suposições	Dúvidas
<p>A demanda e variedade de atividades cartorárias é alta</p> <p>Que há processos de trabalho a serem otimizados.</p> <p>Que embora os Cartórios desenvolvam atividades finalísticas, muitos projetos iniciam no TRE para depois avançarem para as ZEs.</p>	<p>Que há desconhecimento de ferramentas de gestão que poderiam otimizar as atividades</p> <p>Problemas de comunicação TRE-Zonas comprometem o desenvolvimento de atividades.</p> <p>Que há dificuldade em identificar e realizar ações preventivas e de planejamento.</p>	<p>A comunicação das necessidades dos cartórios está sendo efetiva?</p> <p>A recepção e tratamento das demandas dos cartórios está sendo eficiente?</p> <p>O quadro de servidores dos cartórios é suficiente?</p>
<p>Que há realidades muito distintas de atuação de juizes, de servidores e de perfil de requisitados.</p> <p>Que há boas práticas de Cartórios Eleitorais que poderiam ser compartilhadas.</p> <p>Que os servidores de Cartórios Eleitorais se sentem muito cobrados pelo TRE</p>	<p>Há dificuldade em padronizar procedimentos</p> <p>Que em muitos casos não há um processo estruturado de avaliação das Eleições.</p> <p>Há dificuldades na delegação de atividades dentro das ZEs.</p>	<p>Os Cartórios identificam de forma clara os canais de comunicação para tratar de certos temas?</p> <p>Os Cartórios sabem que podem solicitar alguns serviços às unidades do TRE? Exemplo: Criação de Formulários SEI, Portfólio de TI, Mapeamento de Processo, arte ASCOM</p>
<p>Embora haja padronização, os juizes eleitorais têm autonomia</p> <p>Alguns servidores se sentem órfãos dos Juizes Eleitorais</p> <p>Os Cartórios Eleitorais possuem realidades muito diferentes em diversos aspectos.</p>	<p>A variedade de atividades cartorárias incompatível com o cargo efetivo do servidor</p> <p>Alguns servidores dos cartórios não se sentem assistidos/acolhidos pelo TRE nas suas atividades</p> <p>Falta espaço ou oportunidade para planejamento dos Cartórios, embora haja ferramentas disponíveis mas subutilizadas (línguas aprendidas/inspeções cartorárias)</p>	<p>Há menos servidores do que o necessário ou falta racionalidade de rotinas?</p> <p>Como podemos testar a capacidade operacional dos Cartórios?</p> <p>Divisão de atividades: baixa ou alta?</p>
<p>Em alguns Cartórios a gestão do conhecimento concentra atividades e responsabilidades</p> <p>Os servidores requisitados são imprescindíveis para atendimento e diligências, devido ao número reduzido de servidores do quadro</p> <p>A CRE é a unidade que mais conhece as demandas e peculiaridades de cada Cartório Eleitoral</p>	<p>Interferência de fatores externos no desempenho profissional e no relacionamento interpessoal (deslocamento, FC etc.)</p> <p>Aprimorar processos internos pode otimizar o trabalho dos cartórios</p> <p>Há potenciais práticas já existentes em cartórios capazes de atender o desafio proposto.</p>	<p>Por que a padronização de algumas atividades ainda não é a "regra" por todos os Cartórios Eleitorais?</p> <p>A regulamentação do teletrabalho será benéfica para os servidores dos Cartórios e para a sociedade ?</p>
<p>Tendência de concentração de atividades (rezoneamento etc.)</p> <p>Tendência de estagnação ou redução de pessoal</p> <p>Grande diversidade de meios de encaminhamento de demandas para os cartórios</p>	<p>A forma/linguagem de comunicação entre TRE e cartórios não é adequada</p>	<p>Os projetos iniciados no TRE atendem apropriadamente as necessidades das zonas?</p> <p>Como os serviços dos cartórios são avaliados pelos eleitores, partidos, mesários?</p>



Desafio Redefinido

Como podemos acolher Aniele de modo que ela receba as respostas adequadas para suas dúvidas e necessidades, com orientações e procedimentos detalhados e atualizados, de forma a se sentir segura, valorizada e menos sobrecarregada na execução de suas atividades







2019

- LIODS - CNJ
- Ideia de um Laboratório de Inovação no TRE-SE
- aventuRE-SE e mosTRE-SE
- !9SE – Port. TRE-SE 1103

2020

- Preparação do Espaço da Criatividade
- LIODS-JE – Port. TSE 747/2020
- Adesão do TRE-SE à Rede LIODS-JE
- Participação nos cursos Design Thinking e Design Sprint

2021

- Inauguração do Espaço da Criatividade
- OtimizE
- Política de Gestão da Inovação – Res. CNJ 395/2021
- Rede LIODS-JE



experimentação  
simplificação cultura  
colaboração acessibilidade criatividade  
foco no usuário  
prototipação dados  
interação inclusão  
empatia cocriação  
inovação compartilhamento





# OtimizE

Um novo olhar para as Zonas Eleitorais



# Time

ROSA MÁRCIA

HERMANO

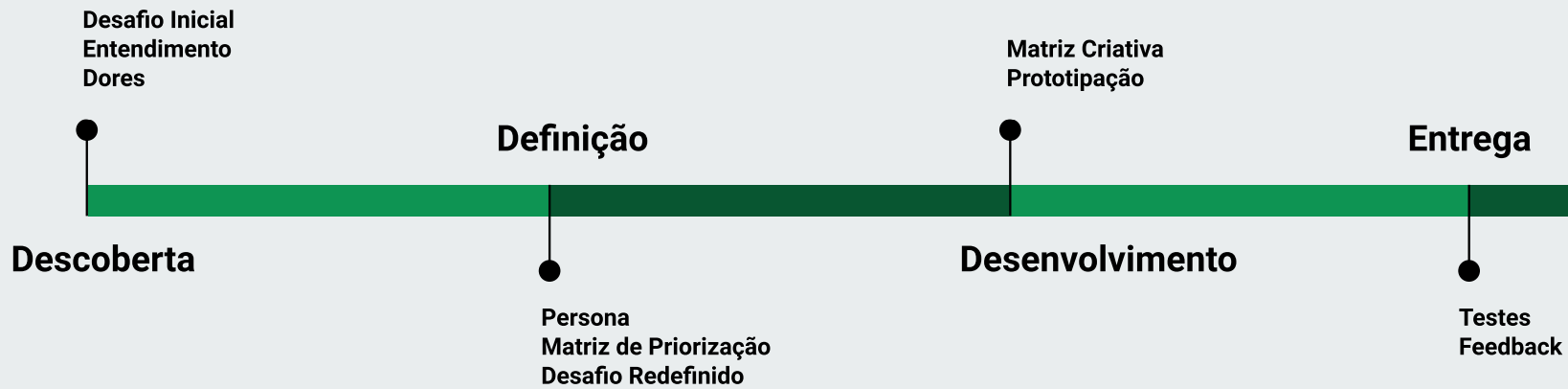
CAROL VALERIANO

JEIRLAN

PAULO SÉRGIO



# OtimizE



---

## Desafio Inicial

Como criar condições para melhoria na gestão administrativa dos Cartórios Eleitorais.

comunicação  
requisitados  
desmotivação  
**sobrecarga**  
desorientacao

**acolhimento**

abandono

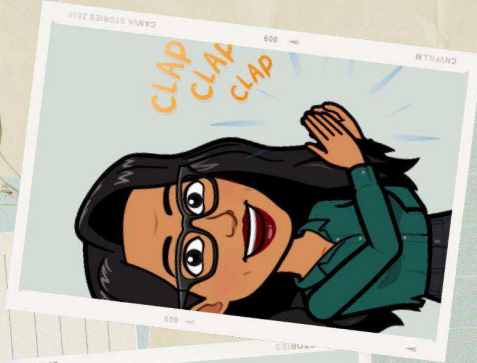
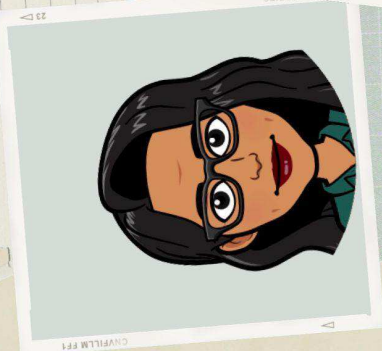
procedimentos  
diversidade  
incompreensão

**padronização**  
**orientação**  
centralizacao

estrutura

## Aniele

Mãe, 39 anos, Chefe de Cartório



ANIELE É MULHER, MÃE, HÁ 18 ANOS FOI APROVADA NO CONCURSO PÚBLICO DO TRE-SE, PARA O CARGO DE TÉCNICO JUDICIÁRIO. DESDE SUA POSSE FOI LOTADA EM CARTÓRIO ELEITORAL DO INTERIOR DO ESTADO E HÁ 5 ANOS ASSUMIU A CHEFIA DO CARTÓRIO.

SEMPRE FOI DAQUELAS SERVIDORAS ENVOLVIDAS E COMPROMETIDAS COM AS ATIVIDADES QUE DESEMPENHA E COM O SERVIÇO QUE PRESTA À SOCIEDADE. ATUALMENTE ESTÁ COM 39 ANOS E SENTE-SE SOBRECARGADA COM O ACÚMULO E A DIVERSIDADE DE TAREFAS DESENVOLVIDAS PELOS CARTÓRIOS ELEITORAIS, COM A COMPLEXIDADE QUE VEM AUMENTANDO AO LONGO DOS ANOS E, EM ESPECIAL, POR TER DIFICULDADE EM COMPARTILHAR AS ATIVIDADES COM OS COLEGAS, POR SEREM POUCOS PARA AS DEMANDAS ATUAIS OU POR NÃO TEREM O PREPARO NECESSÁRIO E ADEQUADO PARA DETERMINADAS FUNÇÕES. ELA É DAQUELAS MULHERES PRÁTICAS, QUE GOSTA DE ENTREGAR RESULTADOS, DINÂMICA E QUE SE SENTE VALORIZADA EM PODER CONTRIBUIR COM O TRE.



Aniele



NO ENTANTO, TEM ALGUM TEMPO QUE VEM SE SENTINDO SOLITÁRIA E DESMOTIVADA A BUSCAR APOIO. EM SUAS NECESSIDADES, QUE NÃO SÃO POUCAS, PREFERE RECORRER A SITES DE OUTROS TRES, A COLEGAS DE OUTRAS ZONAS OU A AMIGOS QUE CONSTRUIU NESTA TRAJETÓRIA DO TRE. EXPERIÊNCIAS ANTERIORES NÃO FORAM

MUITO FELIZES: INFORMAÇÕES DIVERGENTES, ORIENTAÇÕES DESATUALIZADAS, FALTA DE PADRONIZAÇÃO, DIFICULDADE EM IDENTIFICAR A QUEM RECORRER EM DETERMINADOS ASSUNTOS, ALÉM DO POUCO ACOLHIMENTO RECEBIDO EM ALGUMAS SITUAÇÕES. EM SEUS PESADELOS, SE VÊ PERDIDA E DESORIENTADA ENTRE TANTAS DEMANDAS, ATIVIDADES, INFORMAÇÕES, RESPONSABILIDADES. SEM ENERGIA!

Aniele

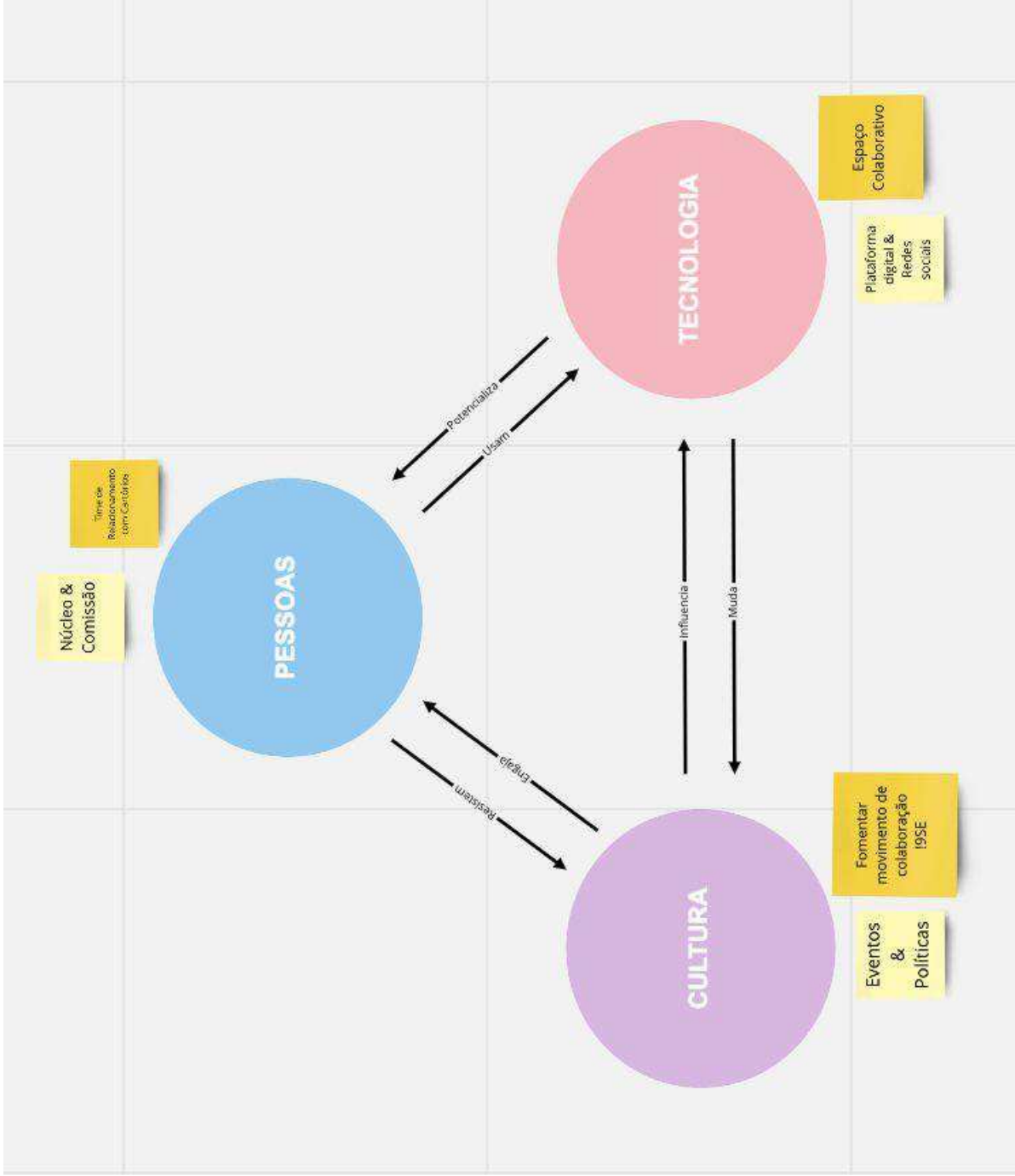


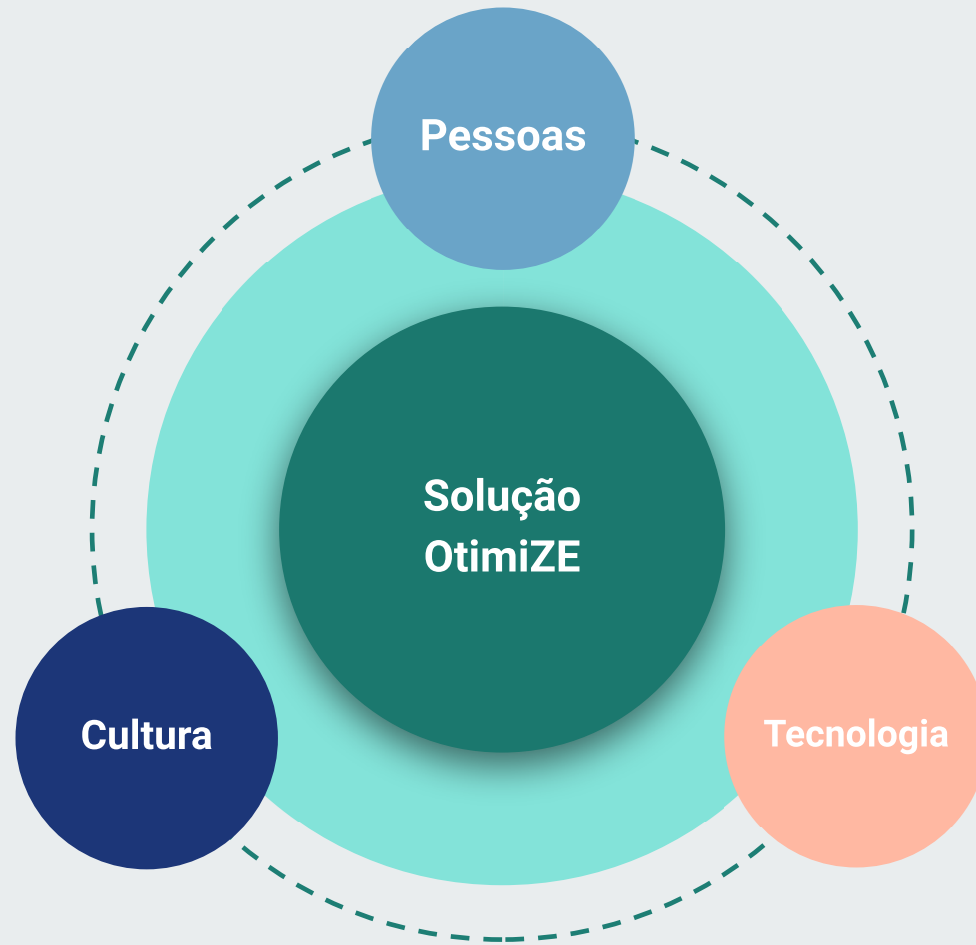
SEU SONHO? SER ACOLHIDA EM SUAS DÚVIDAS E DIFICULDADES E RETOMAR A SUA MOTIVAÇÃO PARA RESTABELECEER AS ENERGIAS PARA ENFRENTAR OS CRESCENTES DESAFIOS DO MOMENTO ATUAL.

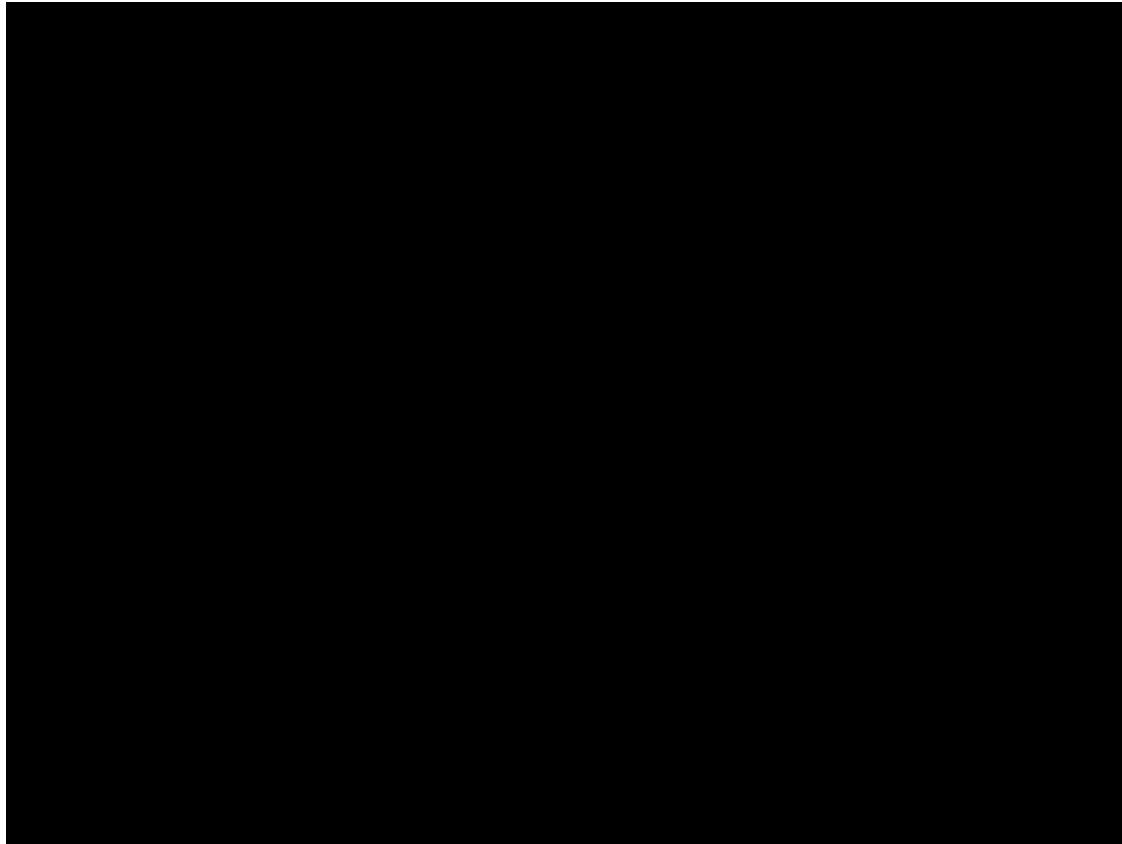
## Desafio Redefinido

---

Como podemos **acolher** Aniele de modo que ela receba as respostas adequadas para suas **dúvidas** e **necessidades**, com **orientações** e **procedimentos** detalhados e atualizados, de forma a se sentir **segura**, **valorizada** e **menos sobrecarregada** na execução de suas atividades







Uma historinha...

Ajude-SE Home Orientações ▾ Documentation 🔍



Inovação



Colaboração



Design Thinking



Sustentabilidade

### Orientações e FAQs

(Mais acessados, mais recentes, critério a definir)

- Como dar baixa definitiva em um processo do SADP no PJe
- [Procedimentos para vistorias dos locais de votação](#)
- Orientações para o serviço extraordinário
- Procedimentos para o treinamento de mesários

Veja mais

### Perguntas e Respostas

(Mais acessados, mais recentes, critério a definir)

- Como troco a minha senha no Odin
- O que significa o erro XXX no ELO
- Alguém entendeu a resolução xxx?
- Como acesso o Pré-Eleição

Veja mais

### Modelos de Documentos

(Mais acessados, mais recentes, critério a definir)

- Edital de Convocação de Mesários
- Crachá Eleições 2022
- Recibo de vale-alimentação
- Recebimento/envio de urnas

Veja mais



Protótipo do Espaço Colaborativo

---

# Time de Relacionamento



### Quem?

Servidores voluntários, que, em escala de revezamento, irão dedicar parte do seu tempo em prol das Zonas Eleitorais.



### Onde?

No Espaço Colaborativo e seus canais de relacionamento.



### Como?

- No acolhimento de demandas
- Como ponte entre cliente e unidades
- Como curador do Espaço Colaborativo



### Quando?

Ao receber demanda nos canais de relacionamento ou ao perceber oportunidade de intervenção na experiência do cliente.



### Por quê?

Para assegurar uma experiência satisfatória para os clientes, através do canais de relacionamento.



## Time de Relacionamento







## Time de relacionamento

Treinamento e suporte na ferramenta colaborativa (Condições facilitadoras)

Coprodução

Cocriação - Curadoria

Influência social na disseminação do espírito colaborativo

Acolhimento de demandas

Feedback

Encaminhamento de problemas e dificuldades

## Comissão dos cartórios

Difusão da ferramenta (Influência social)

Storytelling do Movimento para a Inovação

## Hipótese de Valor

---

Acreditamos que, criando um canal único de informações para Aniele, conseguiremos promover o acesso rápido às orientações e procedimentos.

## Hipótese de Valor

---

Acreditamos que, criando orientações em linguagem visual para Aniele, conseguiremos facilitar o entendimento e a execução dos procedimentos.

## Hipótese de Valor

---

Acreditamos que, criando um espaço colaborativo para perguntas e respostas para Aniele, conseguiremos promover maior segurança na execução dos procedimentos.

## Hipótese de Valor

---

Acreditamos que, criando um **time de relacionamento** para Aniele, conseguiremos promover uma **melhor interação com as unidades na resolução de dúvidas e problemas.**

---

# Respostas ao questionário

<https://docs.google.com/forms/d/1b7cRSXW-Fy8CddnRrkF3kTcYKLE8BbJfh019bwd9Ovw/edit#responses>

<https://docs.google.com/forms/d/1rDF0900R5l-HT4m4OdLYaAlWgQ-nkHDP85xYolW3xS4/edit#responses>

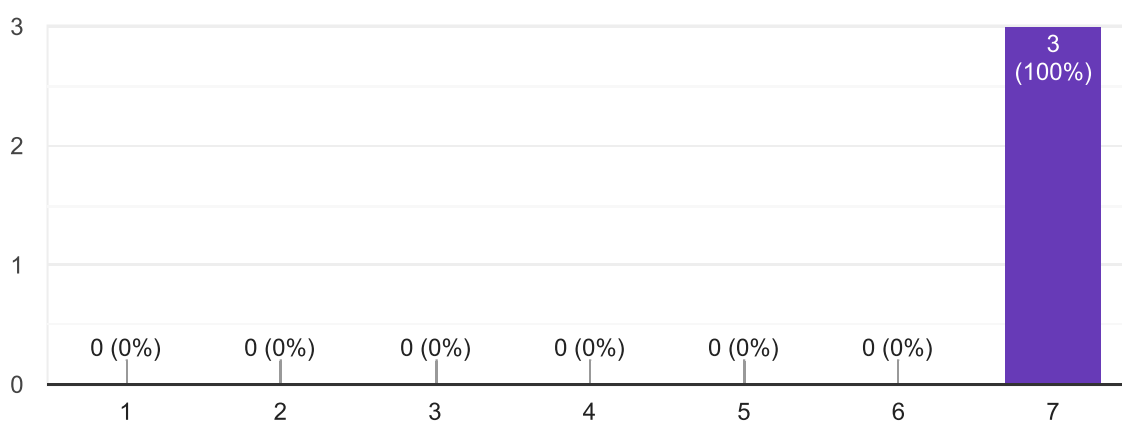
# Avaliação da Solução para o Projeto OtimizE

3 responses

[Publish analytics](#)

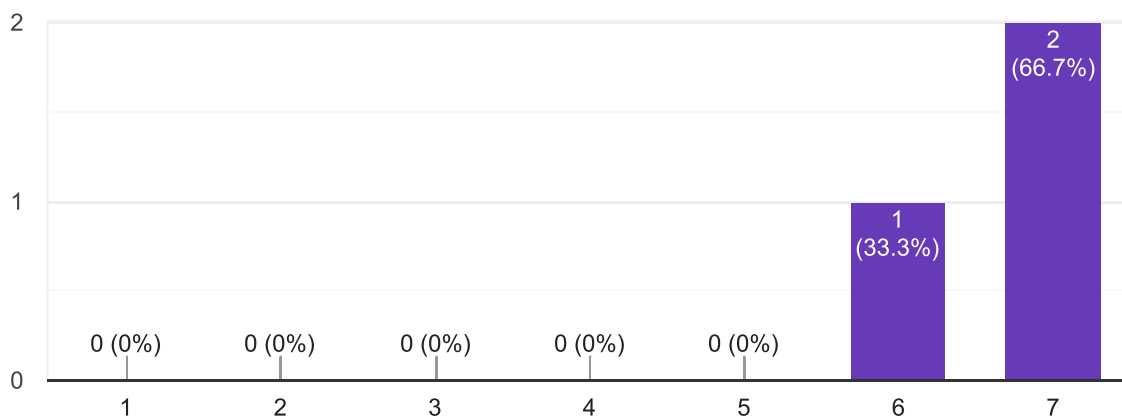
A criação do Espaço Colaborativo ajudará na execução das minhas atividades no cartório.

3 responses



O Espaço Colaborativo, como proposto, será de fácil utilização, de forma prática e objetiva.

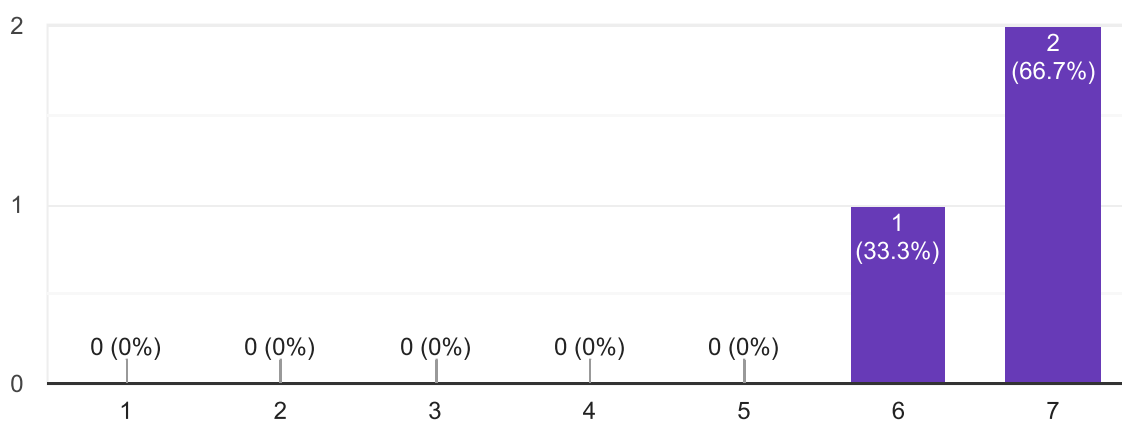
3 responses





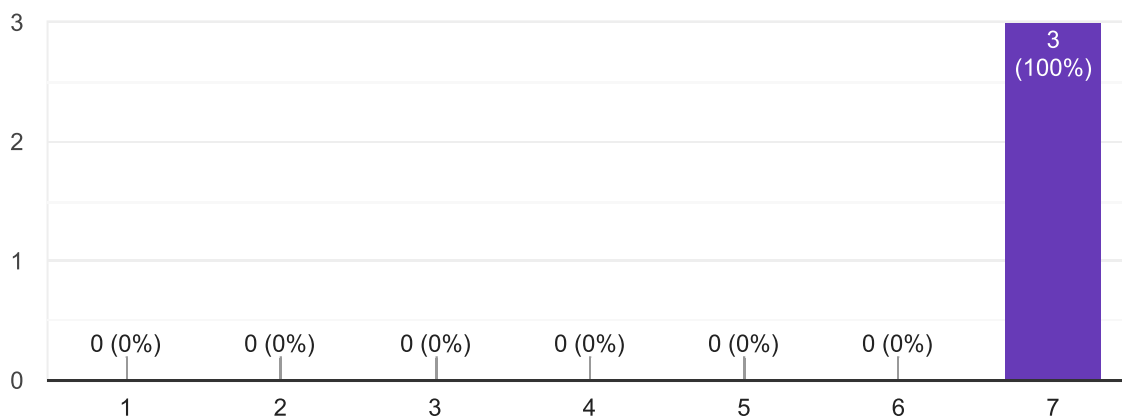
Tenho interesse em usar o Espaço Colaborativo para postar minhas dúvidas.

3 respostas



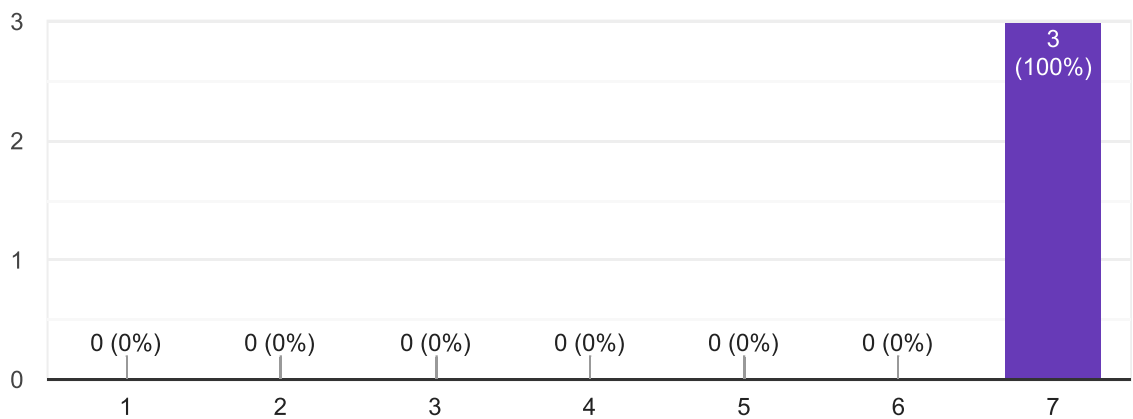
Tenho interesse em compartilhar meu conhecimento no Espaço Colaborativo.

3 respostas



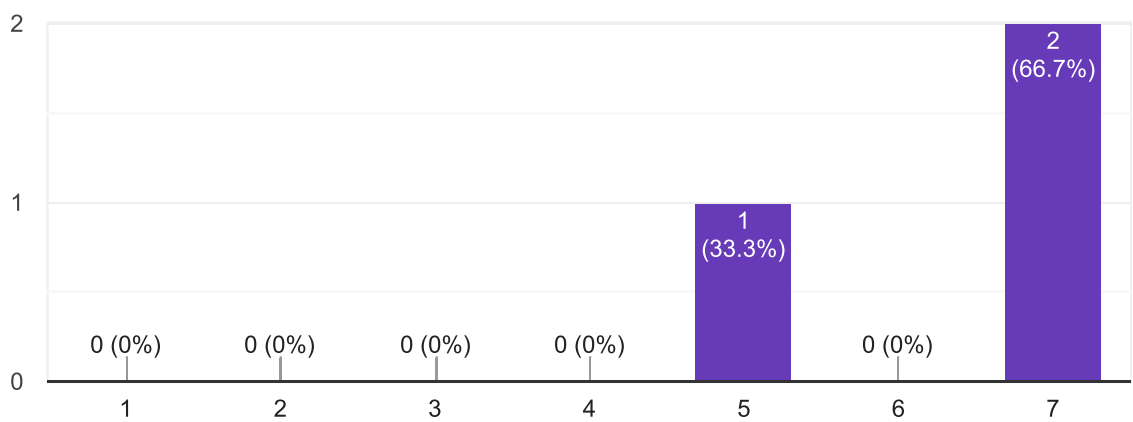
As orientações em formato visual facilitarão o entendimento e execução dos procedimentos no cartório.

3 respostas



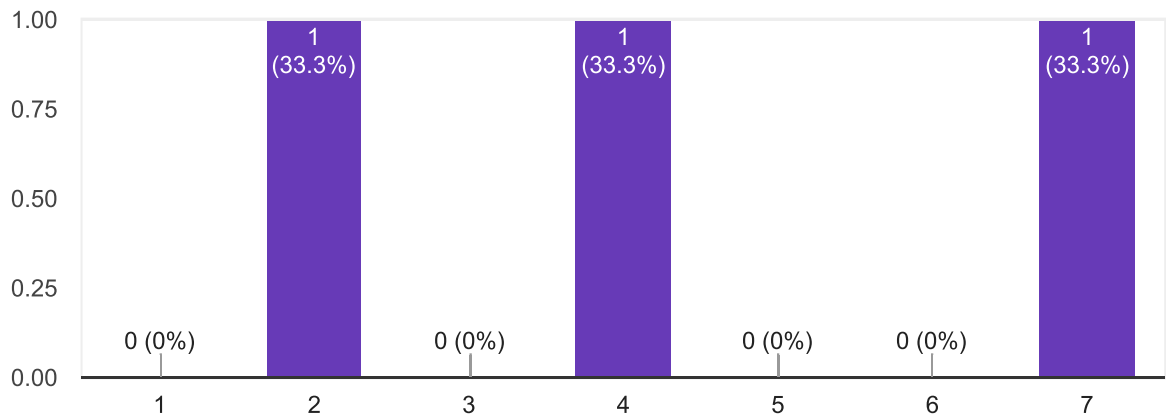
O Time de Relacionamento será útil para encaminhar questionamentos/problemas sobre as atividades do cartório.

3 respostas



Acho mais fácil ligar diretamente para o setor específico relacionado ao meu problema/dúvida.

3 responses



Ajude-nos a melhorar a solução proposta. Deixe seu comentário ou sugestão.

2 responses

Informação é poder, por isso compartilho com você!

- com as novas demandas que surgiram para as zonas é muito necessário um espaço para o compartilhamento dos problemas e soluções

- pode haver resistência de participação de algumas unidades de cúpula com visão mais conservadora

- será necessário ter paciência para as pessoas aderirem a esse formato e reduzirem ou abandonarem outros meios de comunicação como whatsapp ou ligação telefônica ou o medo da censura por parte de outros colegas ao expor seu "modus operandi"

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Google Forms



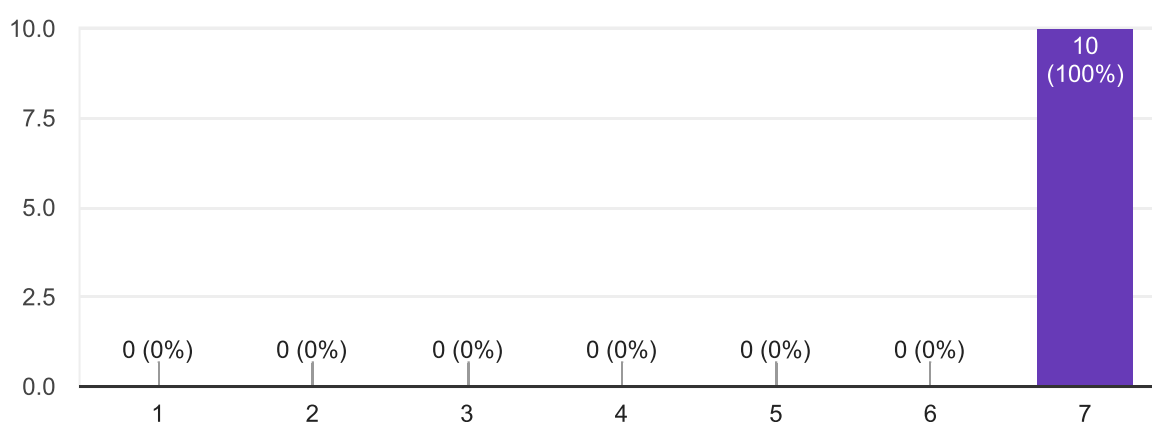
# Avaliação da Solução para o Projeto OtimizE

10 responses

[Publish analytics](#)

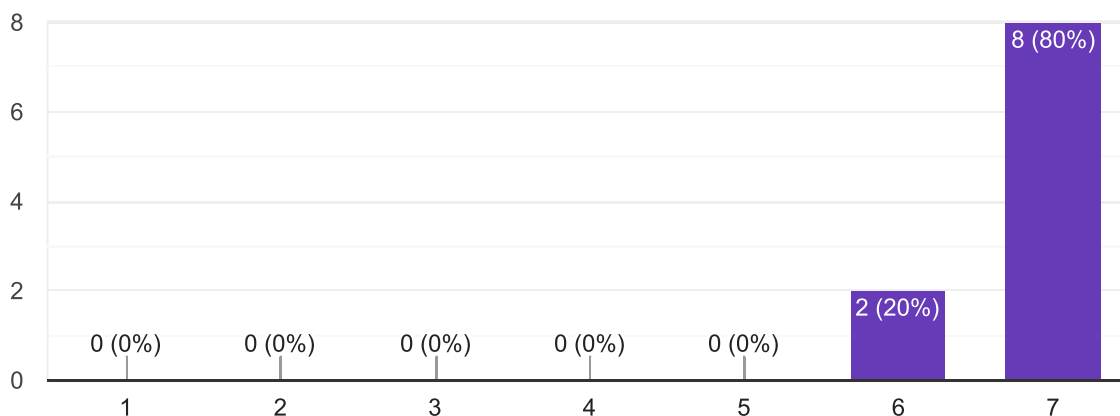
A criação do Espaço Colaborativo ajudará na execução das atividades no cartório.

10 responses



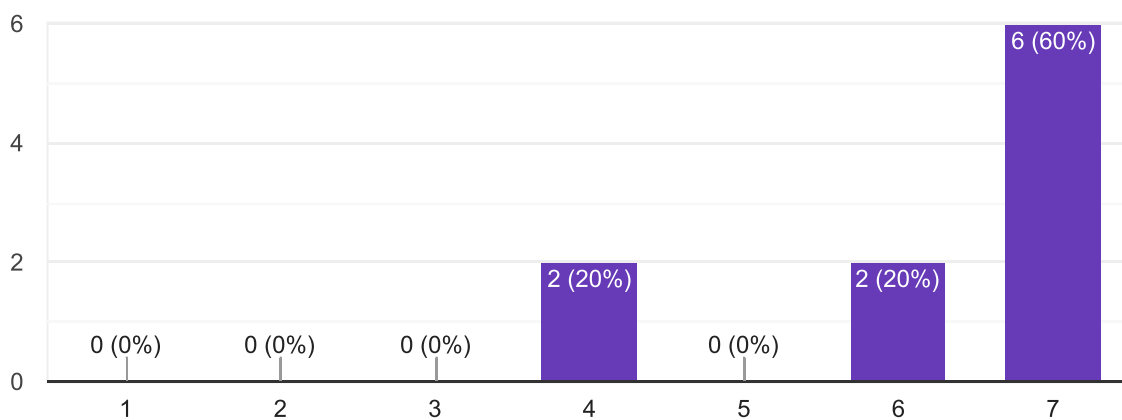
O Espaço Colaborativo, como proposto, será de fácil utilização, de forma prática e objetiva.

10 responses



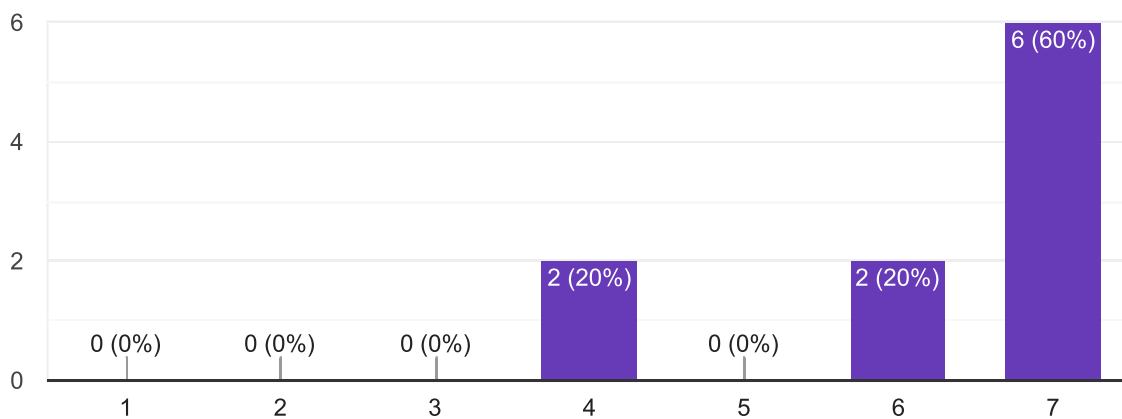
Tenho interesse em usar o Espaço Colaborativo para postar orientações e procedimentos para os cartórios.

10 responses



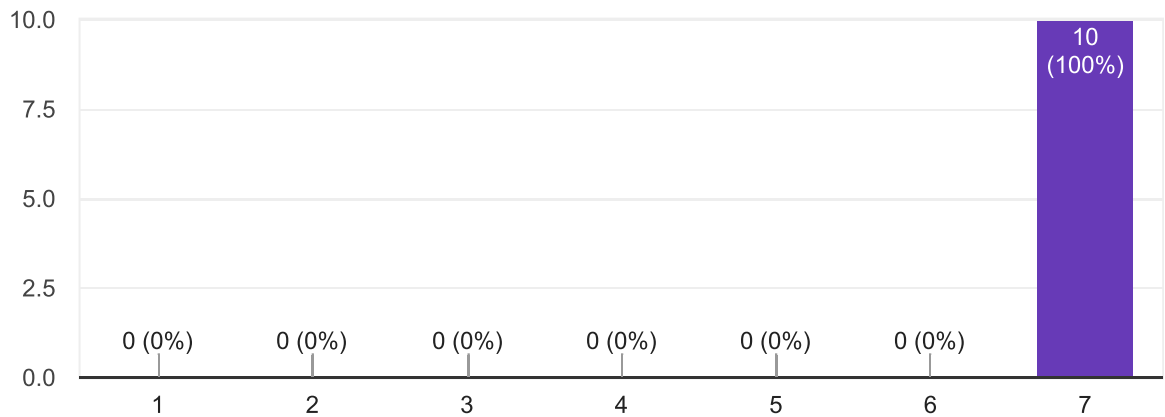
Tenho interesse em responder às dúvidas dos cartórios no Espaço Colaborativo.

10 responses



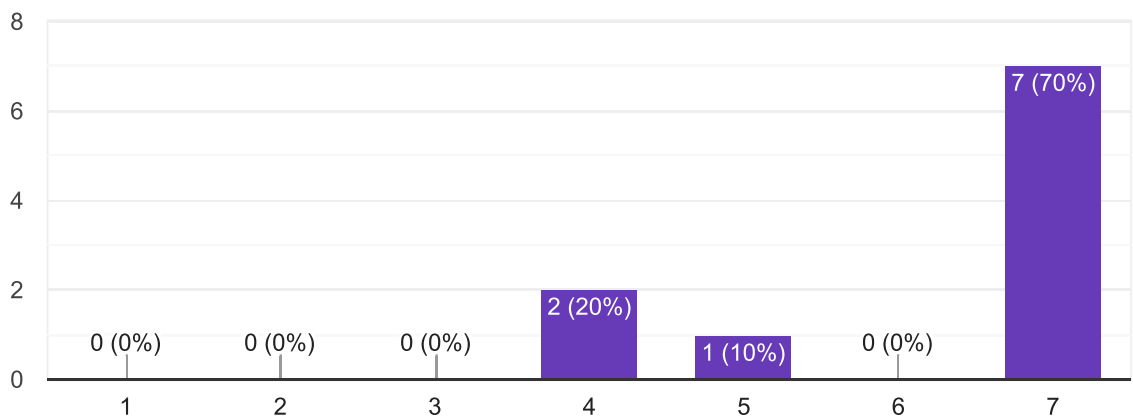
As orientações em formato visual facilitarão o entendimento e execução dos procedimentos no cartório.

10 responses



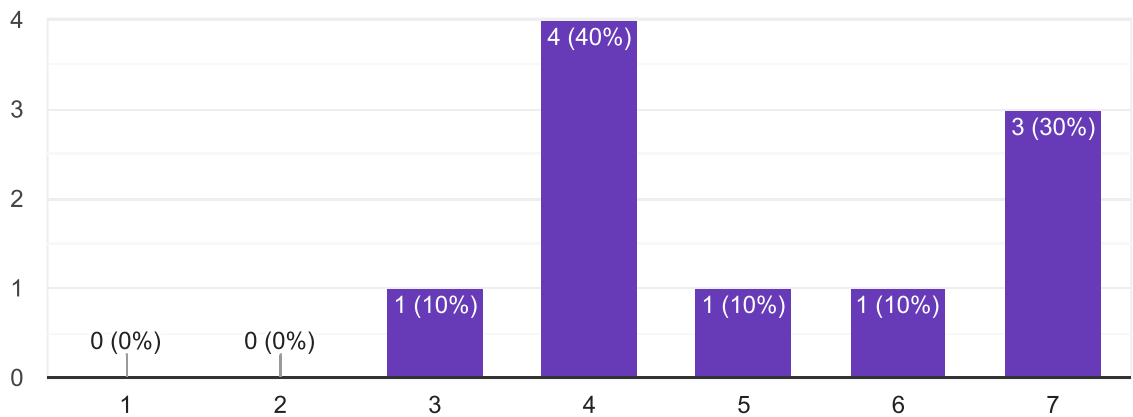
O Time de Relacionamento será útil para receber e encaminhar questionamentos/problemas sobre as atividades do cartório.

10 responses



Acho que os servidores dos cartórios preferem ligar diretamente para o setor específico relacionado ao problema/dúvida.

10 responses



Ajude-nos a melhorar a solução proposta. Deixe seu comentário ou sugestão.

1 response

as partes em que não concordei totalmente, o fiz em razão da necessidade de incluirmos a CRE no projeto

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Google Forms

