



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL  
RIO GRANDE DO NORTE**

# **Manual do Processo Exposição Museal do TRE-RN**

---

**VERSÃO 1.0**

Natal

Abril/2019



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL  
RIO GRANDE DO NORTE**

# **Manual do Processo Exposição Museal do TRE-RN**

---

**VERSAO 1.0**

**Ana Paula Vasconcelos do Amaral e Silva Araújo**

**Bárbara Carolline Santos Cavalcante**

**Paulinéa Marise Lima de Araújo**

**Sâmara Dávalos Guerreiro Peixoto**

## **APRESENTAÇÃO**

Objetivando permitir o resgate histórico de seu negócio, o Centro de Memória mantém mais de 2.500 (dois mil e quinhentos) documentos e peças museais, dentre livros, revistas, jornais, coleções de lei, cartilhas, boletins, atas, peças de vestuário relacionados a eventos promovidos pelo TRE-RN, fotografias de dirigentes e servidores, documentos pessoais de cidadãos vinculados ao negócio da instituição, vídeos institucionais e *banners* com a linha do tempo, os quais apresentam os principais fatos e personalidades que marcaram a história da organização.

Conforme consta da proposta de plano museológico elaborado pelo setor, com a pretensão de unir história, memória e contemporaneidade, o Centro de Memória do TRE-RN tem como missão promover o reconhecimento, a valorização e a preservação de seu patrimônio histórico; como visão, ser referência na concepção, implantação e gestão de projetos de resgate da história de seu negócio; e como atributos de valor, a ética, a transparência, o compromisso e o respeito.

Dessa forma, denota-se a relevância da *Exposição Museal*, processo de trabalho modelado integralmente pelo Centro de Memória, diante de sua principal finalidade, que consiste em garantir a divulgação da história da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, a partir da disponibilização de documentos e peças diversas em eventos de natureza temporária ou permanente, para visitação pelo público em geral (interno e externo).

A partir do desenho do cenário atual, foram identificadas as principais dificuldades na execução do processo, e inseridas inovações para a sua melhoria, merecendo destaque a formalização das demandas, o uso de agenda eletrônica para o controle das solicitações, a elaboração de projetos expográficos e laudos técnicos padronizados a cada exposição, além de avaliação do evento pelo público visitante e equipe organizadora. Tais melhorias favorecem o acompanhamento das ações, a mensuração do tempo efetivamente consumido desde a solicitação do demandante até a realização do evento, e, ainda, a geração de relatórios consistentes sobre as atividades desempenhadas, de forma a contribuir para a prestação de um serviço condizente com os anseios da sociedade, por meio da otimização dos processos de trabalho.

## **CONTROLE DE VERSÕES**

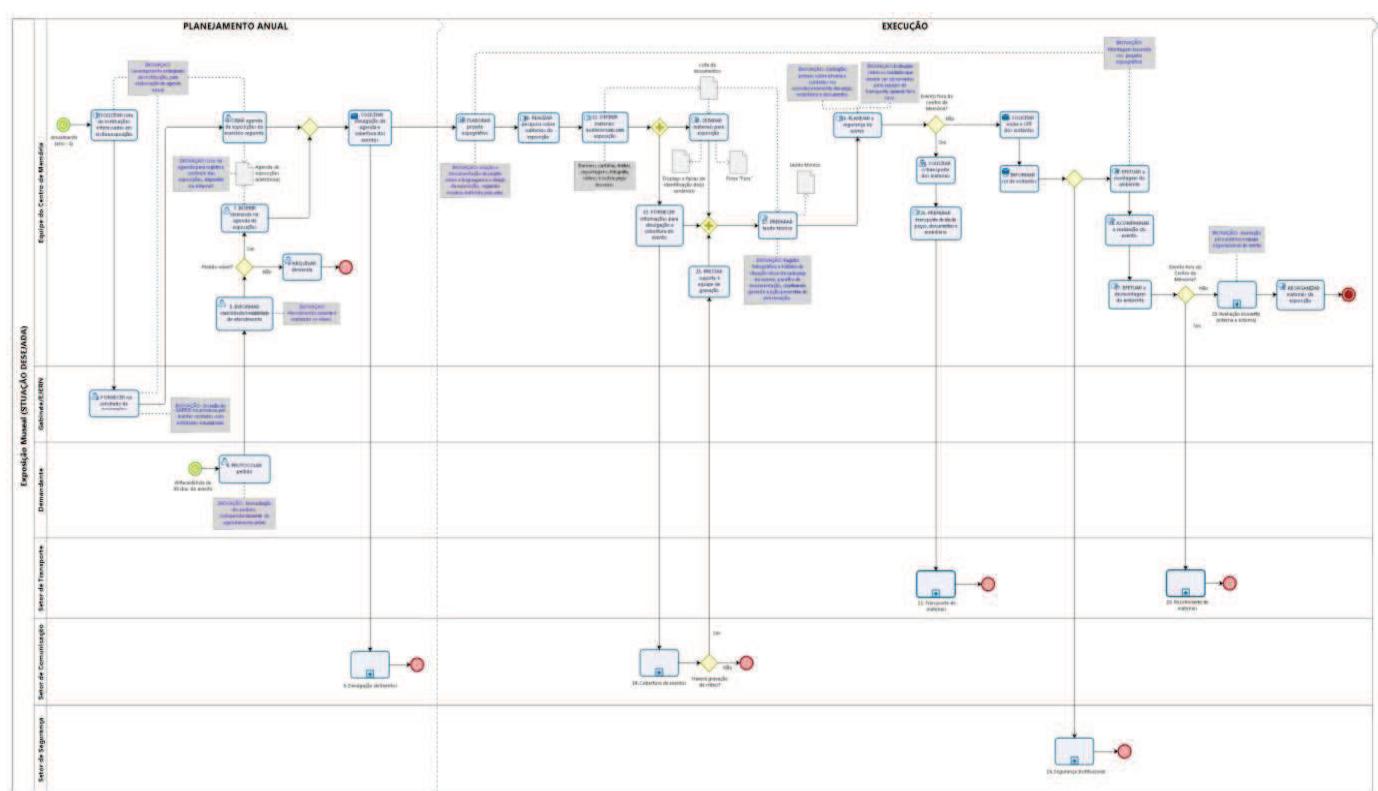
<b>DATA</b>	<b>VERSÃO</b>	<b>ALTERAÇÃO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
16.04.2019	1.0	Versão inicial	Equipe do Núcleo do Centro de Memória

## Índice

<b>1 PROCESSO EXPOSIÇÃO MUSEAL.....</b>	<b>7</b>
1.1 EXPOSIÇÃO MUSEAL (SITUAÇÃO DESEJADA) .....	8
1.1.1 Elementos do processo .....	8
1.1.1.1 1. SOLICITAR lista de instituições interessadas em visita a exposições.....	8
1.1.1.2 2. FORNECER rol solicitado de instituições .....	9
1.1.1.3 3. CRIAR agenda de exposições do exercício seguinte.....	9
1.1.1.4 4. PROTOCOLAR pedido .....	10
1.1.1.5 5. INFORMAR viabilidade/inviabilidade de atendimento .....	10
1.1.1.6 6. ARQUIVAR demanda .....	10
1.1.1.7 7. INSERIR demanda na agenda de exposições .....	10
1.1.1.8 8. SOLICITAR divulgação da agenda e cobertura dos eventos....	11
1.1.1.9 9. Divulgação de Eventos.....	11
1.1.1.10 10. ELABORAR projeto expográfico .....	11
1.1.1.11 11. REALIZAR pesquisa sobre subtemas da exposição .....	12
1.1.1.12 12. DEFINIR materiais audivídeo para exposição .....	13
1.1.1.13 13. FORNECER informações para divulgação e cobertura do evento	13
1.1.1.14 14 .Cobertura de eventos.....	14
1.1.1.15 15. PRESTAR suporte à equipe de gravação .....	14
1.1.1.16 16. SEPARAR materiais para exposição.....	14
1.1.1.17 17. PREPARAR laudo técnico .....	15
1.1.1.18 18. PLANEJAR a segurança do acervo.....	15
1.1.1.19 19. SOLICITAR o transporte dos materiais.....	15
1.1.1.20 20. PREPARAR transporte de ida de peças, documentos e mobiliário .....	16
1.1.1.21 21. Transporte de materiais .....	16
1.1.1.22 22. SOLICITAR nome e CPF dos visitantes .....	16
1.1.1.23 23. INFORMAR rol de visitantes .....	17
1.1.1.24 24. Segurança Institucional .....	17

1.1.1.25	EFETUAR a montagem do ambiente .....	17
1.1.1.26	ACOMPANHAR a realização do evento.....	18
1.1.1.27	EFETUAR a desmontagem do ambiente .....	18
1.1.1.28	Recolhimento de materiais .....	18
1.1.1.29	Avaliação do evento (interna e externa).....	19
1.1.1.30	REORGANIZAR materiais da exposição .....	19
<b>2</b>	<b>RECURSOS.....</b>	<b>21</b>
2.1	EQUIPE DO CENTRO DE MEMÓRIA.....	21
2.2	DEMANDANTE .....	21
2.3	SETOR DE TRANSPORTE .....	21
2.4	SETOR DE COMUNICAÇÃO .....	21
2.5	GABINETE/EJERN .....	21
2.6	SETOR DE SEGURANÇA .....	21
<b>ANEXOS.....</b>	<b>22</b>	
I – Requerimento de Visitação ou Pesquisa de Dados (modelo).....	23	
II – Projeto Expográfico (modelo).....	25	
III – “Ficha-Fora” (modelo).....	27	
IV – Laudo Técnico (modelo).....	28	
V – <i>Folder</i> sobre Segurança do Acervo (modelo).....	30	

## 1 PROCESSO EXPOSIÇÃO MUSEAL



## 1.1 EXPOSIÇÃO MUSEAL (SITUAÇÃO DESEJADA)

### Descrição

Trata-se de processo de trabalho que abrange desde a solicitação do demandante e preparação das peças para exposição do acervo do Centro de Memória do TRE-RN, até o seu transporte, montagem/desmontagem e reorganização em seu local de origem, de maneira a garantir a divulgação da história da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

A exposição é uma ação museal que procura representar e comunicar história, tradições, novidades, buscando difundir conhecimento para o maior público possível. São classificadas em 3 tipos, conforme a seguir.

- a) **Itinerante** - disponibilização de *banners* e publicações diversas, em ambiente externo ao Tribunal;
- b) **De longa duração** - exposição de caráter permanente, nos espaços do Centro de Memória (incluído o "Plenário antigo");
- c) **De curta duração** - exposição de caráter temporário, nas dependências do Tribunal.

Para a montagem das exposições de curta, média e longa duração nas dependências do TRE/RN, é possível utilizar as peças e documentos existentes no acervo do Centro de Memória. Para o planejamento das exposições itinerantes, somente os *banners* e cartilhas podem ser disponibilizados, pela fragilidade e necessidade de segurança das peças museais (documentos e mobiliário) existentes no acervo.

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 1.1.1.1 1. SOLICITAR lista de instituições interessadas em visita a exposições

### Descrição

Verificar junto ao Gabinete/EJERN a existência de instituições interessadas em visita a exposições sobre a memória da Justiça Eleitoral, para fins de elaboração da agenda anual de eventos.

**Data limite:** 30 de setembro de cada ano.

### Executante

Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.2 2. FORNECER rol solicitado de instituições**

#### **Descrição**

Encaminhar o rol de instituições solicitado, acompanhado dos respectivos nomes e telefones dos responsáveis, sinalizando, eventualmente, períodos mais indicados para participação de cada uma delas, caso tenham informado anteriormente.

**Data limite:** 15 de outubro de cada ano.

#### **Executante**

Gabinete/EJERN

### **1.1.1.3 3. CRIAR agenda de exposições do exercício seguinte**

#### **Descrição**

Elaborar agenda eletrônica de exposições do ano seguinte (disponibilizando-a na *internet*), a partir de contatos com instituições diversas indicadas pelo Gabinete/EJERN, para efetivo controle dos pedidos, preparação e realização dos eventos.

A agenda deverá conter, no mínimo, os seguintes campos:

- a) protocolo do pedido
- b) nome da instituição interessada
- c) assunto de interesse
- d) data/periódo pretendido
- e) público-alvo
- f) número aproximado de visitantes esperados
- g) itens a serem expostos
- h) materiais a serem providenciados
- i) local e servidor designado como responsável pela organização do evento

Na confecção da agenda, considerar a programação do Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM) para o ano respectivo, da Semana Nacional de Museus e Primavera de Museus e as datas comemorativas referentes à Justiça Eleitoral e ao próprio TRE/RN.

**Uma vez elaborada, a agenda deverá ser submetida à Direção da Escola Judiciária Eleitoral, para aprovação.**

**Data limite:** 30 de novembro de cada ano.

#### **Executante**

Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.4 4. PROTOCOLAR pedido**

##### **Descrição**

Formalizar pedido de visita à exposição promovida pelo Tribunal, com a devida antecedência, por meio de formulário específico disponível na *internet* (MODELO ANEXO I), mesmo que a instituição já conste da agenda anual elaborada pela equipe do Centro de Memória, de maneira a confirmar o interesse anteriormente indicado. Necessidades especiais de visitantes deverão ser demonstradas no formulário, a fim de possibilitar a devida adequação do ambiente no período da visitação.

Eventuais pedidos por *e-mail* ou telefone devem ser orientados para o preenchimento do formulário acima mencionado.

**Data limite:** 90 dias de antecedência do evento.

##### **Executante**

Demandante

#### **1.1.1.5 5. INFORMAR viabilidade/inviabilidade de atendimento**

##### **Descrição**

Informar ao demandante, por meio oficial, a viabilidade ou inviabilidade de atendimento, justificando o(s) respectivo(s) motivo(s), em caso indeferimento do pedido.

**Data limite:** 2 dias úteis após a chegada do pedido.

#### **1.1.1.6 6. ARQUIVAR demanda**

##### **Descrição**

Arquivar o pedido, se inviável seu atendimento.

**Data limite:** 1 dia útil após a comunicação ao requerente.

##### **Executante**

Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.7 7. INSERIR demanda na agenda de exposições**

##### **Descrição**

Incluir os pedidos de visitação a exposições do Tribunal na agenda eletrônica de eventos para o ano correspondente, caso viável o seu atendimento.

**Data limite:** imediatamente após a análise da solicitação.

**Executante**

Equipe do Centro de Memória

**1.1.1.8  8. SOLICITAR divulgação da agenda e cobertura dos eventos**

**Descrição**

Encaminhar a agenda de exposições do exercício para a Assessoria de Comunicação Social e Cerimonial (ASCOM), via *e-mail*, após a aprovação pela titular da EJERN, solicitando ampla divulgação nos meios de comunicação do Tribunal (*intranet* e *internet*), para fins de registro e controle das demandas de preparação de tais eventos, proporcionando a devida transparéncia à sociedade em geral e agregando valor às atividades do Centro de Memória.

**A agenda deverá ser mantida atualizada, sobretudo para evitar coincidências de eventos em períodos idênticos.**

**Data limite:** dia seguinte à aprovação da agenda.

**Executante**

Equipe do Centro de Memória

**1.1.1.9  9. Divulgação de Eventos**

**Descrição**

Este subprocesso não constitui objeto deste Manual, por ser de competência de unidade diversa do Tribunal.

**Executante**

Setor de Comunicação

**1.1.1.10  10. ELABORAR projeto expográfico**

**Descrição**

Criar e documentar projeto sobre a linguagem e o *design* da exposição, seguindo modelo definido pelo setor (MODELO ANEXO II), independentemente da formalização do pedido de visitação (atividade 4).

Na elaboração do projeto expográfico, objetivando responder às questões sobre o que fazer, onde, quando, para quem, por que, quanto custará, e, ainda, como fazer, devem ser definidos os seguintes elementos:

- a) tema da exposição (assunto, objeto ou personalidade)
- b) duração do evento (de curta, média ou longa duração)
- c) local de realização (especificar o ambiente da exposição)
- d) datas inicial e final (sobretudo o horário de abertura oficial)
- e) público-alvo e quantidade estimada de participantes (Para quem fazer? Magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e público externo?)
- f) finalidade e justificativa
- g) estimativa de custos
- h) principais ações a serem desenvolvidas (pesquisa referencial, definição e separação das peças a serem expostas, desenho do *layout* do ambiente da exposição, produção de laudo técnico - dossiê com fotografias da situação atual do acervo a ser exposto, fornecimento de orientações para transporte do material, se houver, montagem e desmontagem do cenário, e, ainda, avaliação de satisfação do evento.)

O desenho do *layout* da exposição deverá ser acompanhado de croqui com medidas, pontos de iluminação, energia, local de extintores, mobiliário que pode ou não ser movido, circulação, o que pode ser pendurado, pintado, dentre outros.

**Data limite:** 60 dias antes do evento. Em relação à primeira exposição do ano (março), esta atividade deverá ser antecipada para até 30 de novembro do ano anterior, em razão do período do recesso natalino.

#### **Executante**

Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.11 11. REALIZAR pesquisa sobre subtemas da exposição**

##### **Descrição**

Efetuar pesquisas sobre o tema da exposição, definindo o contexto e os subtemas que merecem ser tratados no evento, após levantamento e análise do conteúdo obtido.

Importante reconhecer que nem sempre será possível apresentar tudo o que se dispõe no acervo da reserva técnica, portanto essa etapa de levantamento, análise e definição dos subtemas para compor o conteúdo da exposição constitui uma das mais importantes do processo, podendo ser definido sob o ponto de vista histórico, antropológico, cultural, de conceitos, dentre outros.

**Data limite:** 45 dias antes do evento. Em relação à primeira exposição do ano (março), esta atividade deverá ser antecipada para até 90 dias de antecedência do evento, em razão do período do recesso natalino.

#### **Executante**

Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.12 12. DEFINIR materiais audivídeo/visuais para exposição**

##### **Descrição**

Elaborar rol detalhado de materiais a serem expostos no evento (documentos e peças museais, dentre livros, revistas, jornais, coleções de lei, cartilhas, boletins, atas, peças de vestuário relacionados a eventos promovidos pelo TRE-RN, fotografias de dirigentes e servidores, documentos pessoais de cidadãos vinculados ao negócio da instituição, vídeos institucionais e *banners* com a linha do tempo, os quais apresentam os principais fatos e personalidades que marcaram a história da organização), a partir da definição do tema e subtemas da exposição.

Nesta atividade, deve ser verificada a necessidade/possibilidade de criação de material audiovisual para a exposição, a depender de sua inexistência ou insuficiência no acervo do Centro do Memória. Tal material poderá ser utilizado como base para divulgação do evento. Também poderão ser realizados ajustes nos objetos existentes na reserva técnica do setor, com a finalidade de apresentar uma nova "roupagem", e, ainda, solicitados outros materiais que se relacionem ao tema da exposição, que eventualmente estejam na posse de pessoas e/ou instituições diversas.

**Data limite:** 40 dias antes do evento. Em relação à primeira exposição do ano (março), esta atividade poderá ser postergada para até 30 dias de antecedência do evento, em razão do período do recesso natalino.

#### **Executante**

Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.13 13. FORNECER informações para divulgação e cobertura do evento**

##### **Descrição**

Encaminhar ao setor de comunicação informações sobre a organização do evento, solicitando a emissão de convites, a publicação de notícias nos meios de comunicação do Tribunal, a atuação da equipe do cerimonial, a cobertura da exposição (registro fotográfico e publicação de matérias posterior a sua realização) e, se for o caso, a gravação de vídeo institucional.

**Data limite:** dia útil seguinte à definição dos materiais audivídeo/visuais para exposição.

**Executante**

Equipe do Centro de Memória

**1.1.1.14 14 .Cobertura de eventos****Descrição**

Este subprocesso não constitui objeto deste Manual, por ser de competência de unidade diversa do Tribunal.

**Executante**

Setor de Comunicação

**1.1.1.15 15. PRESTAR suporte à equipe de gravação****Descrição**

Acompanhar a gravação do vídeo institucional, caso realizada nas dependências do Centro de Memória, fornecendo suporte em relação ao ambiente e utilização de peças/documentos durante a operação, sobretudo para mitigar eventuais riscos de dano ao acervo museal.

**Data limite:** dia da gravação do vídeo.

**Executante**

Equipe do Centro de Memória

**1.1.1.16 16. SEPARAR materiais para exposição****Descrição**

Reservar os materiais definidos para a exposição, afixando no local de origem de cada item a respectiva "Ficha Fora" (MODELO ANEXO III), que permitirá identificar a peça retirada e, por conseguinte, recolocá-la após o término do evento, evitando, assim, possível erro de inserção e extravio.

Nesta atividade, também deverão ser confeccionadas faixas de identificação do(s) cenário(s), sinalizadores de fluxo e *displays* de identificação de cada item da exposição.

**Data limite:** 30 dias antes do evento.

**Executante**

Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.17 17. PREPARAR laudo técnico**

#### **Descrição**

Descrever o estado atual de cada documento e/ou peça a ser movimentada para a exposição, utilizando formulário específico (MODELO ANEXO IV), com o registro histórico e fotográfico em ângulos variados, de forma a vislumbrar a integralidade do objeto, a fim de garantir a ação preventiva de preservação.

Esta atividade deve ser realizada sempre que houver movimentação de objetos do acervo, seja para restauração ou exposição (interna ou externa).

**Data limite:** 20 dias do evento.

#### **Executante**

Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.18 18. PLANEJAR a segurança do acervo**

#### **Descrição**

Relacionar, na forma de *folder* (modelo ANEXO V), os cuidados que deverão ser observados durante a movimentação das peças a serem expostas, sejam no transporte (se houver), na montagem e desmontagem do(s) cenário(s), e, ainda, na reposição ao seu local de origem.

Esta atividade deve abranger a embalagem das peças/documentos e orientações para o transporte, montagem e desmontagem, sobretudo com os itens considerados frágeis, comumente acondicionados em cubos expositores por questões de segurança.

O transporte das peças/documentos e obras deve ser realizada com o devido cuidado, conforme o tipo de material/documento. Quando as exposições forem no próprio espaço do Centro de Memória, o transporte do material para o salão de exposição não necessitará de embalagem, apenas de cuidados relacionados a manuseio.

**Data limite:** 15 dias antes do evento.

#### **Executante**

Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.19 19. SOLICITAR o transporte dos materiais**

#### **Descrição**

Registrar chamado em sistema específico, solicitando veículo e motorista correspondente para o transporte de ida e volta do mobiliário e peças/documentos a serem expostos, quando for o caso (exposições fora das dependências do Tribunal). No chamado, deverá

ser descrito tipo e quantidade de materiais a serem transportados, objetivando definir o veículo mais adequado para a ocasião.

O chamado deverá ser acompanhado pela unidade, para garantir seu atendimento na data do evento.

**Data limite:** 10 dias antes do evento.

#### **Executante**

Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.20 20. PREPARAR transporte de ida de peças, documentos e mobiliário**

##### **Descrição**

Acondicionar os materiais a serem transportados para evento externo, observando-se o rol estabelecido de peças, documentos e mobiliário para a exposição e respeitando-se os cuidados necessários com cada item, definidos na atividade 18.

Uma vez separados/embalados, os itens devem ser mantidos em ambiente reservado até a data do transporte.

**Data limite:** 2 dias antes do evento.

#### **Executante**

Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.21 21. Transporte de materiais**

##### **Descrição**

Este subprocesso não constitui objeto deste Manual, por ser de competência de unidade diversa do Tribunal.

**Data limite:** dia anterior ao evento.

#### **Executante**

Setor de Transporte

#### **1.1.1.22 22. SOLICITAR nome e CPF dos visitantes**

##### **Descrição**

Solicitar ao demandante a relação nominal de visitantes, com os respectivos números de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), concedendo-se o prazo de resposta de até

3 dias úteis antes do evento, para fins de identificação na entrada do prédio, no dia da exposição, em observância às regras de segurança do Tribunal.

Esta atividade somente se aplica em caso de visitantes previamente informados ao Centro de Memória, por meio do Requerimento de Visitação ou Pesquisa de Dados (MODELO ANEXO I).

**Data limite:** 10 dias antes do evento.

**Executante**

Equipe do Centro de Memória

**1.1.1.23**  **23. INFORMAR rol de visitantes**

**Descrição**

Encaminhar ao setor de segurança do Tribunal, via *e-mail*, relação nominal dos visitantes do evento, caso haja, identificando o dia da visitação, para conhecimento prévio, devido controle no ato de entrada no prédio e demais providências.

**Data limite:** 2 dias úteis antes do evento.

**Executante**

Equipe do Centro de Memória

**1.1.1.24**  **24. Segurança Institucional**

**Descrição**

Este subprocesso não constitui objeto deste Manual, por ser de competência de unidade diversa do Tribunal.

**Executante**

Setor de Segurança

**1.1.1.25**  **25. EFETUAR a montagem do ambiente**

**Descrição**

Organizar o ambiente do evento, tomando por base o *layout* e o rol de materiais audiovisuais a serem expostos, definidos na fase de planejamento da exposição. Eventuais ajustes deverão ser registrados, para observância em futuros projetos. Também deverão ser considerados os cuidados definidos no planejamento da segurança do acervo.

Antes da montagem, registrar fotografias dos itens da exposição para compor o dossiê de cada peça, objetivando identificar eventuais avarias durante o transporte.

**Data limite:** 1 dia antes do evento. No entanto, se realizado nas dependências do Centro de Memória, esta atividade deve ser antecipada para, no mínimo, 10 dias antes do evento.

#### **Executante**

Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.26 26. ACOMPANHAR a realização do evento**

##### **Descrição**

Monitorar o ambiente da exposição (da abertura até o encerramento), identificando, se for o caso, a necessidade de ações corretivas durante a realização do evento (na segurança ou no *layout*), com registro das providências porventura adotadas, para compor as lições aprendidas em relação ao projeto.

Durante o evento, também poderão haver pedidos de visita guiada ou de esclarecimento de dúvidas sobre a exposição, motivo pelo qual a Curadora ou outro membro da equipe do Centro de Memória deve se fazer presente, sempre que possível, durante toda a programação.

#### **Executante**

Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.27 27. EFETUAR a desmontagem do ambiente**

##### **Descrição**

Acondicionar os materiais a serem transportados para retorno ao local de origem, observando-se o rol estabelecido de peças, documentos e mobiliário para a exposição e respeitando-se os cuidados necessários com cada item, definidos na atividade 18. Antes da embalagem, registrar fotografias das peças e documentos expostos, com o mesmo fim de identificar eventuais avarias durante a realização da mostra.

Os cuidados com o transporte dos materiais deverão ser reiterados com a equipe de terceirizados, sobretudo se não for a mesma utilizada na ida para o evento.

**Data limite:** 1 dia após o evento.

#### **Executante**

Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.28 28. Recolhimento de materiais**

##### **Descrição**

Este subprocesso não constitui objeto deste Manual, por ser de competência de unidade diversa do Tribunal.

**Executante**

Setor de Transporte

**1.1.1.29 29. Avaliação do evento (interna e externa)****Descrição**

Este subprocesso abrange a realização de avaliações acerca do evento, tanto pelos participantes quanto pela equipe promotora da exposição, e será detalhado oportunamente.

Para a avaliação do público em geral, poderão ser utilizados a urna eletrônica e/ou o *toten* disponível no Centro de Memória, conforme o local de realização do evento, onde os visitantes indicarão seu nível de satisfação com a exposição, avaliando aspectos como:

- a) divulgação prévia do evento
- b) organização do evento
- c) adequação das instalações físicas
- d) qualidade e suficiência do material apresentado
- e) interesse sobre o tema
- f) conhecimento do tema ANTES da exposição
- g) conhecimento do tema DEPOIS da exposição
- h) nível de satisfação com o atendimento recebido
- i) outros

Para a avaliação da equipe organizadora, deverá ser realizada reunião no dia seguinte ao evento, quando serão colhidas as percepções sobre as fases de planejamento e execução do projeto e registrados os pontos positivos e negativos, que constituirão lições aprendidas para futuros trabalhos. Também poderão ser colhidas as percepções dos demais atores do processo (representantes dos setores de comunicação, transporte e segurança), objetivando aprimorá-lo com o tempo.

**Executante**

Equipe do Centro de Memória

**1.1.1.30 30. REORGANIZAR materiais da exposição****Descrição**

Recolocar os materiais da exposição em seus respectivos locais de origem, seja na reserva técnica ou no acervo de pesquisa, guardando-se a "Ficha Fora" na pasta/dossiê da

peça/documento. Antes, registrar fotografias dos itens expostos, com o mesmo fim de identificar eventuais avarias durante o transporte de retorno ao Centro de Memória.

Eventualmente, esta atividade não será realizada, quando a exposição passar a ser de natureza permanente.

**Data limite:** 2 dias após o evento.

**Executante**

Equipe do Centro de Memória

## **2 RECURSOS**

### **2.1 EQUIPE DO CENTRO DE MEMÓRIA**

#### **Descrição**

Servidores e estagiários lotados no Núcleo do Centro de Memória, unidade vinculada à Escola Judiciária Eleitoral do Rio Grande do Norte.

### **2.2 DEMANDANTE**

#### **Descrição**

Pessoa física ou jurídica, interessada em visitar as instalações do Centro de Memória Professor Tarcísio Medeiros e conhecer a memória da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

### **2.3 SETOR DE TRANSPORTE**

#### **Descrição**

Unidade responsável pela gestão dos veículos e motoristas a serviço do Tribunal, vinculada à Secretaria de Administração e Orçamento.

### **2.4 SETOR DE COMUNICAÇÃO**

#### **Descrição**

Unidade responsável pelos processos de comunicação e ceremonial do Tribunal, vinculada à Presidência.

### **2.5 GABINETE/EJERN**

#### **Descrição**

Unidade responsável pelo apoio administrativo à Direção da Escola Judiciária Eleitoral.

### **2.6 SETOR DE SEGURANÇA**

#### **Descrição**

Unidade responsável pelos processos de segurança do Tribunal, vinculada à Presidência.

# Anexos

## ANEXO I - REQUERIMENTO DE VISITAÇÃO, DE PESQUISA DE DADOS E DE ATIVIDADE PEDAGÓGICA

A Escola Judiciária Eleitoral do Rio Grande do Norte possui como missão fortalecer a democracia através do estudo, da pesquisa, da cidadania e da preservação da memória institucional.

Este formulário objetiva registrar seu pedido de visitação às dependências e exposições do Centro de Memória Professor Tarcísio Medeiros; de pesquisas sobre resultados de eleições, voto feminino, história do processo eleitoral, evolução de urnas, cédulas e títulos; além de demandas de natureza pedagógica, relacionadas a estudos eleitorais, ações sociais e cidadania.

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE

Nome:

CPF:

Instituição (se houver):

E-mail (pessoal):

Telefone(s):

### 2. OBJETO DA SOLICITAÇÃO

- (  ) Visitação ao Centro de Memória  
 (  ) Pesquisa de dados (se pesquisa, seguir para o item 4)  
 (  ) Atividade pedagógica em instituição de ensino - palestras e/ou eleições não-oficiais (se atividade pedagógica, seguir para o item 5)

### 3. SE VISITAÇÃO À EXPOSIÇÃO

Objetivo da visitação:

Quantidade de visitantes:

Faixa etária:

Algum visitante possui necessidade especial? Se sim, qual(is)?

Período ou data desejada: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
 (se opção por período, inserir somente mês e ano)

Horário desejado: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

(duração máxima estimada de 2 horas, seguindo o horário do Tribunal)

Justificativa da data ou período escolhido:

### 4. SE PESQUISA DE DADOS

Assunto:

Finalidade:

Formato: (  ) Coleta presencial de dados      (  ) Dados devem ser encaminhados via e-mail

#### 4.1 SE COLETA PRESENCIAL DE DADOS

Quantidade de pesquisadores:

Faixa etária:

Algum pesquisador possui necessidade especial? Se sim, qual(is)?

Período ou data desejada: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
 (se opção por período, inserir somente mês e ano)

Horário desejado: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

(duração máxima estimada de 4 horas, seguindo o horário do Tribunal)

Justificativa da data escolhida:

**5. SE ATIVIDADE PEDAGÓGICA**

Objetivo da atividade proposta:

Quantidade de turmas:

Faixa etária:

Quantidade estimada de pessoas:

Período ou data desejada: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
(se opção por período, inserir somente mês e ano)

Horário desejado: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

(duração máxima estimada de 2 horas, segundo o horário do Tribunal)

Justificativa da data ou período escolhido:

\_\_\_\_\_ (Local), em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ (data).

(Assinatura do Requerente)

## ANEXO II - PROJETO EXPOGRÁFICO N.º \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Conforme Resolução TRE/RN n.º 003/2019, o Centro de Memória Professor Tarcísio Medeiros possui como missão estudar e preservar o patrimônio material e imaterial relacionado à Justiça Eleitoral, promovendo e divulgando, por meio de ações de natureza de pesquisa ou expositiva, a memória institucional e da democracia brasileira.

### I. IDENTIFICAÇÃO DO EVENTO

Tema da exposição:

Órgão/Unidade demandante: Escola Judiciária Eleitoral (EJERN)	Data do pedido: ____ / ____ / ____
---	---------------------------------------

Responsável pela solicitação: Dra. Erika Paiva Duarte Tinôco

Curador: Ana Paula Vasconcelos do Amaral e Silva Araújo

Categoria:

Itinerante [ ] Curta duração [ ] Média duração [ ] Longa duração [ ]  
[até 1 semana]      [até 3 meses]      [acima de 3 meses]

Modalidade:	Período pretendido e horário:	Local:
-------------	-------------------------------	--------

Temática [ ] Biográfica [ ]

Público-alvo:	Quantidade estimada de participantes:
---------------	---------------------------------------

### II. FINALIDADE

### III. JUSTIFICATIVA

### IV. ESTIMATIVA DE CUSTOS

Id.	Item	Quantidade	Total (R\$)
1			
2			
n			

### V. AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS

Id.	Descrição	Responsável	Data Limite
1			
2			
3			
4			

5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

#### VI. ANEXOS

Id.	Descrição
1	Proposta de programação do evento
2	Lista de itens a serem expostos
3	<i>Layout</i> da exposição
4	Formulário de avaliação do evento
5	Modelo de <i>folder</i> do evento
6	Modelo de convite do evento
7	Modelo de cartilha do evento

#### VII. ASSINATURA DA EQUIPE RESPONSÁVEL

Natal, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Ana Paula Vasconcelos do Amaral e Silva Araújo  
Assistente I – Núcleo do Centro de Memória/EJERN

Membro da equipe	Membro da equipe	Membro da equipe
------------------	------------------	------------------

## ANEXO III – “FICHA-FORAS”

Nº DE TOMBO

FOTO

TOMBO N°:

## ANEXO IV – LAUDO TÉCNICO

DADOS DO DOCUMENTO/PEÇA	
Autor	
Título/Nome da peça/ Documento	
Atribuição cronológica/Data	
Descrição da peça/Documento	
Técnica/Material	
Número de peças (se for o caso e em caso de fazer parte de um conjunto)	
Elementos complementares (se for o caso - moldura, estojo, base, pedestal, etc)	
Dimensões da Obra (nº páginas para documentos bibliográficos)	Altura
	Largura
	Paginação
Dimensões da Obra (quando for peças tridimensionais - em cm)	Altura
	Largura
	Profundidade
	Diâmetro
Dimensões totais (quando for peças tridimensionais - em cm), Incluindo moldura, pedestal, etc	Altura
	Largura
	Profundidade
	Diâmetro
Peso (em Kg)	

DADOS DO DOCUMENTO/PEÇA	
Estado de conservação da obra (manchado, corroído, rasgado, incompleto, legível, ilegível, arranhado, etc)	
Estado de conservação de elementos complementares	
Condições de uso da peça em exposições (descrever as condições em que as peças devem ser expostas, em vitrines, expositores, longe de luz solar, etc)	

<b>1ª EXPOSIÇÃO – LOCAL:</b> _____	
Data	
Estado de conservação da obra, <u>na saída da reserva técnica</u>	
Estado de conservação da obra, <u>após transporte de IDA para exposição</u>	
Estado de conservação da obra, <u>na montagem do ambiente da exposição</u>	
Estado de conservação da obra, <u>durante a exposição (*)</u>	
Estado de conservação da obra, <u>na desmontagem do ambiente da exposição</u>	
Estado de conservação da obra, <u>após transporte de VOLTA da exposição</u>	
OBS:	

(\*) Etapa condicionada à duração da exposição, devendo ser realizada no 1º dia útil da segunda semana de evento, se houver.

____ / ____ / ____	
<b>Data</b>	<b>Assinatura do Responsável</b>

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
ESCOLA JUDICIÁRIA ELEITORAL  
NÚCLEO DO CENTRO DE MEMÓRIA



#### ANEXO V – FOLDER SEGURANÇA DO ACERVO

##### **COMPOSIÇÃO DA EJE/RN**

Diretora: Dra. Erika Paiva Tinóco  
Vice-Diretor: Dr. José Dantas

##### **Equipe do Núcleo de Memória**

Ana Paula Vasconcelos do Amaral e Silva Araújo  
Paulinéa Marise Lima de Araújo  
Bárbara Caroline Santos Cavalcante  
Sâmara Dávalos Guerreiro Peixoto

##### **Equipe do Gabinete da EJE**

Solon Rodrigues de Almeida Netto  
Sivanildo Dantas de Araújo  
Paulo Gustavo da Silva Lins

## Núcleo do Centro de Memória Professor Tarcísio Medeiros

## TRANSPORTE E SEGURANÇA DE ACERVOS:

Normas de conduta/  
prevenção e segurança



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
ESCOLA JUDICIÁRIA ELEITORAL/RN  
Núcleo do Centro de Memória Prof. Tarcísio Medeiros  
Av. Ru Barbosa, 215 Tiroz  
Telefone: (84) 3654-5415/5417



O passado a serviço do futuro

## **1 Informações Gerais**

Dar orientações às diversas frentes (terceirizados, motoristas, seguranças, estagiários, etc), com relação ao cuidado que cada um deles deve ter no manuseio e transporte das peças museais.

## **2 Manuseio para embalagem**

Serão apresentadas as necessidades de cuidado na embalagem de cada tipo de material, tanto pela equipe do Centro de Memória quanto pela equipe de terceirizados (quando for o caso).

Deverá ser ressaltado o tipo de embalagem para cada tipo de peça/documento.

## **3 – Transporte ida/volta**

Informações referentes a quantas pessoas são necessárias para carregar os diferentes tipos de mobiliários/peças, como deve ser este transporte e o cuidado com cada tipo de documento.

## **4 – Recolocação da Reserva Técnica/Exposição Permanente**

Orientações referente à colocação de volta ao seu local de origem (Reserva Técnica ou Salão de Exposição do Núcleo do Centro de Memória).

## **INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS**

### **POR TIPO DE EXPOSIÇÃO**



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL  
RIO GRANDE DO NORTE**

# **Manual do Processo Pesquisas no Centro de Memória do TRE-RN**

---

**VERSAO 1.2**

Natal

Novembro/2019



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL  
RIO GRANDE DO NORTE**

# **Manual do Processo Pesquisas no Centro de Memória do TRE-RN**

---

**VERSAO 1.2**

**Ana Paula Vasconcelos do Amaral e Silva Araújo**

**Bárbara Carolline Santos Cavalcante**

**Paulinéa Marise Lima de Araújo**

**Sâmara Dávalos Guerreiro Peixoto**

## **APRESENTAÇÃO**

Professores, acadêmicos, pesquisadores e comunidade em geral demandam, comumente, a realização de pesquisas no âmbito do Núcleo do Centro de Memória da Justiça Eleitoral (NCEM), ora vinculado à Escola Judiciária Eleitoral do Rio Grande do Norte (EJERN) sobre resultados de eleições e voto feminino; história do processo eleitoral; e evolução de urnas, cédulas e títulos, entre outras memórias da Justiça Eleitoral Norte-Rio-Grandense (JERN). Os esforços de pesquisa do NCEM/EJERN se voltam, portanto, para atender às crescentes demandas do público em geral e à necessidade de preservação da memória institucional. Os resultados das pesquisas realizadas são estruturados de forma clara e objetiva nos sítios eletrônicos do Tribunal, de forma a facilitar a identificação dos dados de interesse do demandante e, assim, garantir maior agilidade no acesso à informação.

Objetivando garantir a disponibilidade, a integralidade e a confiabilidade das informações, o NCEM/EJERN vem analisando o histórico de tipos de pedidos bem como realizando, de forma antecipada às demandas, pesquisas sobre a memória da JERN em diversas fontes de informação confiáveis, tais como publicações internas, no âmbito da JE, e canais de comunicação de outros órgãos oficiais da administração pública.

Os dados e informações decorrentes das pesquisas acima também servem de base para edições de revistas, cartilhas, livros, entre outras publicações, disponibilizadas no sítio eletrônico da unidade e, em algumas situações, a serem entregues em visitações, conforme o caso, sempre com o intuito de preservar e divulgar a história da JERN.

Em relação a exposições promovidas pelo NCEM/EJERN, o trabalho de pesquisa visa à seleção ou produção de textos com temáticas relacionadas ao acervo museológico, por um lado, e a manutenção de sua memória documental, por outro. Essas atividades são realizadas tanto para uso interno quanto para difusão externa nos diversos meios de comunicação do Tribunal. Durante o processo de pesquisa, o Curador-Pesquisador toma como ponto de partida a perspectiva, os conceitos e os conteúdos pensados/idealizados para as exposições de longa duração e as exposições temporárias.

## **CONTROLE DE VERSÕES**

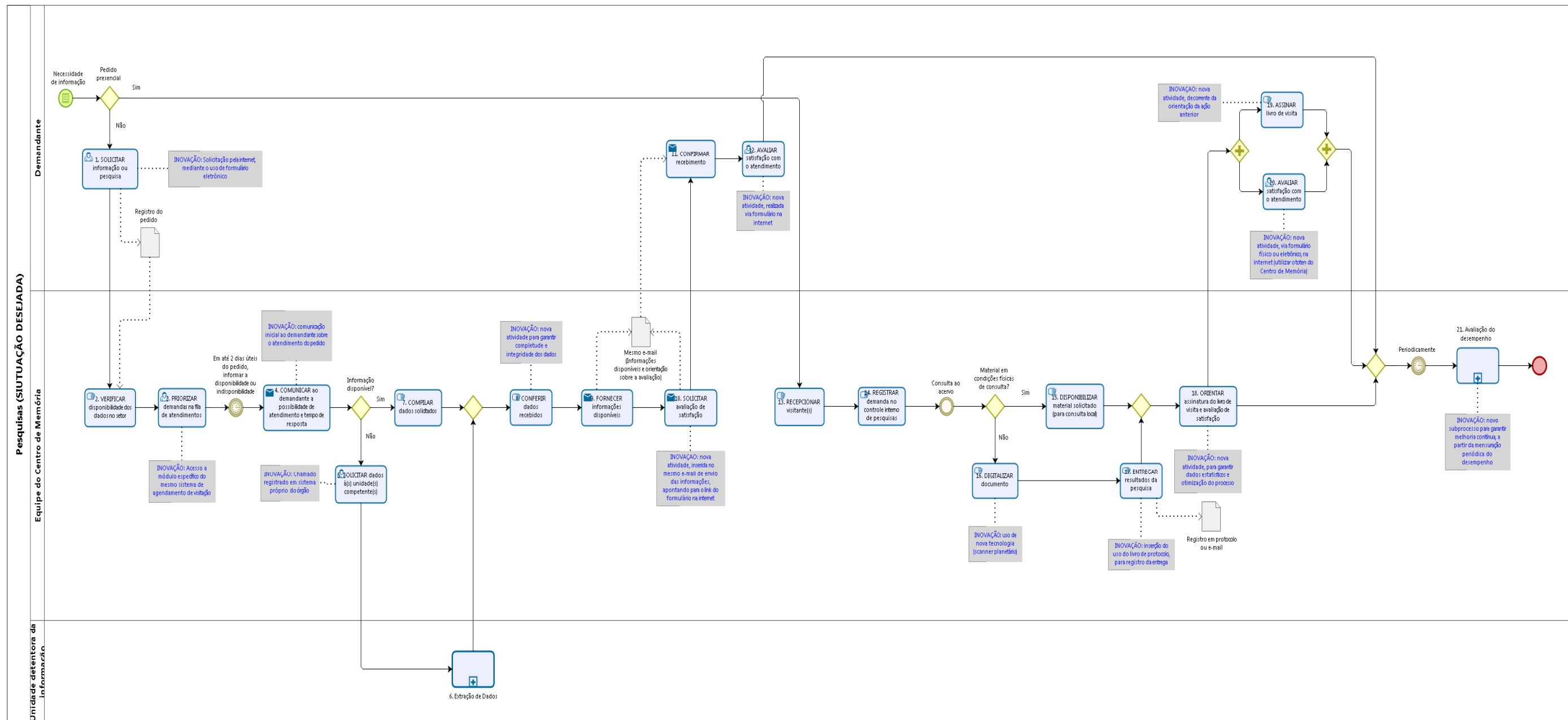
<b>DATA</b>	<b>VERSÃO</b>	<b>ALTERAÇÃO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
13.09.2019	1.0	Versão inicial	Equipe do Núcleo do Centro de Memória
08.11.2019	1.2	Atualização do modelo de requerimento e inserção do formulário de avaliação de desempenho	Equipe do Núcleo do Centro de Memória

## ÍNDICE

<b>1 PESQUISAS .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 PESQUISAS (SITUAÇÃO DESEJADA).....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.1 Elementos do processo.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.1.1 1. SOLICITAR informação ou pesquisa.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.1.2 2. VERIFICAR disponibilidade dos dados no setor .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1.1.3 3. PRIORIZAR demandas na fila de atendimentos .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1.1.4 4. COMUNICAR ao demandante a possibilidade de atendimento e tempo de resposta .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1.1.5 5. SOLICITAR dados à(s) unidade(s) competente(s).....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.1.6  6. Extração de Dados.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.1.7 7. COMPILAR dados solicitados .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.1.8 8. CONFERIR dados recebidos .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.1.9 9. FORNECER informações disponíveis.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.1.10 10. SOLICITAR avaliação de satisfação.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.1.11 11. CONFIRMAR recebimento.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.1.12 12. AVALIAR satisfação com o atendimento.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.1.13 13. RECEPCIONAR visitante(s) .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.1.14 14. REGISTRAR demanda no controle interno de pesquisas .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.1.15 15. DISPONIBILIZAR material solicitado (para consulta local) .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.1.16 16. DIGITALIZAR documento .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.1.17 17. ENTREGAR resultados da pesquisa .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.1.18 18. ORIENTAR assinatura do livro de visita e avaliação de satisfação.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.1.19 19. ASSINAR livro de visita.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.1.20 20. AVALIAR satisfação com o atendimento.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.1.21 21. Avaliação do desempenho .....</b>	<b>15</b>
<b>2 RECURSOS.....</b>	<b>17</b>

2.1	EQUIPE DO CENTRO DE MEMÓRIA .....	17
2.2	DEMANDANTE .....	17
2.5	UNIDADE DETENTORA DA INFORMAÇÃO .....	17
<b>ANEXOS.....</b>		<b>18</b>
1 - Requerimento de Visitação, de Pesquisa de Dados e de Atividade Pedagógica (modelo).....		19
2 – Formulário de avaliação de satisfação com pesquisas.....		21

# 1 PESQUISAS



## 1.1 PESQUISAS (SITUAÇÃO DESEJADA)

### Descrição

"Pesquisas" é considerado um dos processos finalísticos ou essenciais do Centro de Memória Professor Tarcísio Medeiros, e, portanto, merece total atenção da equipe. Dessa forma, a unidade tem buscado o aprimoramento contínuo de suas atividades na prestação de um serviço que atenda ou supere as expectativas de seus clientes.

Portanto, a geração de valor no NCEM/EJERN decorrerá, primordialmente, da rápida disponibilização de informações íntegras e confiáveis ao demandante e no fácil acesso ao acervo do ambiente museal do TRE-RN pelos interessados, que buscam conhecer a memória da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte. No entanto, dentro do conceito de melhoria contínua, o processo ainda carece de automatização dos pedidos de pesquisas, a depender de intervenção da área de tecnologia da informação e comunicação.

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 1.1.1.1 1. SOLICITAR informação ou pesquisa

### Descrição

Formalizar pedido de informação ou pesquisa de dados, mediante o preenchimento de formulário eletrônico disponível na *internet* (MODELO ANEXO), indicando o assunto da pesquisa.

Se o demandante preferir comparecer ao Tribunal para pesquisar os dados pretendidos, acessando diretamente o acervo de pesquisa do Centro de Memória, deverá indicar no formulário a quantidade de pesquisadores, a faixa etária, se possui(em) necessidades especiais, a data e o horário desejados para a visita, além da justificativa sobre a data escolhida. Comparecimento não agendado também é admitido.

Eventuais pedidos por *e-mail* ou telefone devem ser orientados para o preenchimento do formulário acima mencionado.

**Data limite:** 60 dias de antecedência do evento.

**Executante:** Demandante

### **1.1.1.2 2. VERIFICAR disponibilidade dos dados no setor**

#### **Descrição**

Identificar se o Centro de Memória dispõe dos dados solicitados, por meio de acesso à área de armazenamento eletrônico de informações diversas sobre a Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte ou, na sua ausência, ao acervo de pesquisa da unidade.

**Data limite:** 2 dias úteis do pedido.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.3 3. PRIORIZAR demandas na fila de atendimentos**

#### **Descrição**

Redefinir a ordem de atendimento das demandas, se necessário, a depender da complexidade, disponibilidade e urgência do pedido, utilizando o mesmo meio de controle de agendamento de visitações.

Deverão ser priorizadas as demandas consideradas urgentes, assim como as de natureza simples ou cujos dados já se encontrem estruturados para fornecimento ao requerente.

**Data limite:** 1º dia útil seguinte ao pedido.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.4 4. COMUNICAR ao demandante a possibilidade de atendimento e tempo de resposta**

#### **Descrição**

Informar ao demandante, via *e-mail*, a disponibilidade ou indisponibilidade das informações solicitadas e o respectivo tempo de resposta estabelecido pela instituição.

Em caso de disponibilidade, esclarecer se os dados são acessíveis pela *internet*, de forma a possibilitar ao demandante a sua obtenção imediata. Eventual indisponibilidade parcial também deverá ser comunicada.

**Data limite:** 2 dias úteis do pedido.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

**1.1.1.5  5. SOLICITAR dados à(s) unidade(s) competente(s)**

**Descrição**

Enviar demanda à unidade detentora da informação, na eventual indisponibilidade parcial ou integral dos dados solicitados.

**Data limite:** Imediatamente após à primeira resposta ao demandante.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

**1.1.1.6  6. Extração de Dados**

**Descrição**

Este subprocesso não constitui objeto deste Manual, por ser de competência de unidade diversa do Tribunal.

**Executante:**

Unidade detentora da informação

**1.1.1.7  7. COMPILAR dados solicitados**

**Descrição**

Consolidar os dados requeridos, em formato apropriado para envio ao demandante (linguagem clara e objetiva), caso não disponível na *internet*.

**Data limite:** 5 dias úteis do pedido.

**Executante:**

Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.8** 8. CONFERIR dados recebidos

#### **Descrição**

Realizar rigorosa conferência dos dados levantados que atendam ao interesse e necessidade do demandante, a fim de garantir a completude e a integridade das informações a serem disponibilizadas. Eventuais inconsistências deverão ser sanadas imediatamente.

**Data limite:** 10 dias do pedido.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.9** 9. FORNECER informações disponíveis

#### **Descrição**

Encaminhar ao demandante, via *e-mail*, as informações disponíveis no Centro de Memória. Na oportunidade, também solicitar a confirmação de recebimento da mensagem.

Na hipótese de ter o arquivo dimensão superior ao limite permitido pelo Tribunal e após esgotadas as tentativas de redução do tamanho, o demandante deverá ser comunicado da necessidade de comparecimento ao setor, munido de equipamento que permita a gravação do arquivo.

A eventual indisponibilidade parcial dos dados deverá ser ressaltada na resposta.

**Data limite:** 20 dias do pedido.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.10** 10. SOLICITAR avaliação de satisfação

#### **Descrição**

Solicitar ao demandante, via *e-mail*, o preenchimento de formulário de avaliação de satisfação do atendimento recebido, informando o *link* de acesso ao documento, disponível na *internet*. Deve ser utilizada a mesma mensagem eletrônica de envio dos dados de pesquisa.

**Data limite:** No ato de envio das informações.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.11 11. CONFIRMAR recebimento**

##### **Descrição**

Responder ao Centro de Memória, via *e-mail*, confirmando o recebimento das informações encaminhadas.

**Data limite:** No ato de recebimento da mensagem.

**Executante:** Demandante

#### **1.1.1.12 12. AVALIAR satisfação com o atendimento**

##### **Descrição**

Preencher formulário eletrônico disponível na *internet*, indicando as percepções sobre o atendimento prestado pelo Centro de Memória. Os resultados servirão para a implementação de melhorias no processo.

**Data limite:** Após o recebimento das informações.

**Executante:** Demandante

#### **1.1.1.13 13. RECEPCIONAR visitante(s)**

##### **Descrição**

Acolher visitantes que demandem pesquisas ao acervo do Centro de Memória de forma presencial, adotando práticas que busquem garantir a satisfação de suas necessidades, tais como:

- a) apresente-se e busque compreender a demanda, com urbanidade e empatia. Formule questões quantas forem necessárias, de forma a filtrar o que especificamente interessa ao demandante;
- b) comunique-se de forma adequada, com linguagem clara e objetiva de acordo com o perfil do visitante. Palavras ou expressões técnicas a pessoas com baixo nível de instrução devem ser evitadas;

- c) forneça o apoio necessário para que ele realize a pesquisa (papel, caneta, mesa, cadeira e ponto de energia, se for o caso);
- d) demonstre a sua satisfação em recebê-lo no Centro de Memória.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.14** 14. REGISTRAR demanda no controle interno de pesquisas

##### **Descrição**

Registrar a demanda de pesquisa em módulo específico do sistema de agendamento ou, na sua ausência, em arquivo eletrônico próprio, informando, no mínimo, assunto, finalidade, quantidade e faixa etária de pesquisadores, data e duração da visita, para fins de controle dos serviços prestados pelo Centro de Memória, sobretudo quanto à forma e prazos estabelecidos pelo Tribunal.

**Data limite:** imediatamente após a visitação.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.15** 15. DISPONIBILIZAR material solicitado (para consulta local)

##### **Descrição**

Fornecer ao demandante o item do acervo de pesquisa objeto da visita, caso o material esteja em condições físicas de consulta.

Importante esclarecer que a consulta ao acervo é livre, não sendo permitida a saída de qualquer item do NCEM/EJERN a título de empréstimo. O acesso ao documento desejado poderá ser agilizado por meio de contato antecipado com o NCEM/EJERN, via telefone *ou e-mail*.

**Data limite:** No ato da visita.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.16 16. DIGITALIZAR documento**

#### **Descrição**

Digitalizar o conteúdo da pesquisa, caso o material não esteja em condições físicas de consulta pelo demandante.

O demandante também poderá reproduzir o documento, por meio do uso de dispositivo eletrônico próprio, sob o acompanhamento de representante do setor.

**Data limite:** variável conforme o volume a ser reproduzido.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.17 17. ENTREGAR resultados da pesquisa**

#### **Descrição**

Entregar os dados pleiteados pelo demandante, com registro da entrega em livro de protocolo. Caso o conteúdo da pesquisa demande da unidade um tempo maior para digitalização, os resultados da pesquisa serão enviados por *e-mail*.

**Data limite:** variável conforme o volume reproduzido.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.18 18. ORIENTAR assinatura do livro de visita e avaliação de satisfação**

#### **Descrição**

Solicitar ao demandante a assinatura do livro de visita, para fins estatísticos e de melhoria do processo de trabalho. Na eventual remessa de dados via *e-mail*, orientar o preenchimento de formulário de avaliação de satisfação do atendimento recebido, informando o *link* de acesso ao documento, disponível na *internet*. Deve ser utilizada a mesma mensagem eletrônica de envio dos dados de pesquisa.

**Data limite:** No ato de entrega das informações.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

### **1.1.1.19 19. ASSINAR livro de visita**

#### **Descrição**

Registrar a visita em livro de assinaturas do Centro de Memória, com nome, origem e data.

**Data limite:** Após o término da visita.

**Executante:** Demandante

### **1.1.1.20 20. AVALIAR satisfação com o atendimento**

#### **Descrição**

Preencher formulário de avaliação de satisfação fornecido pela unidade, indicando as percepções sobre o atendimento prestado pelo Centro de Memória. Os resultados servirão para a implementação de melhorias no processo.

**Data limite:** Após o recebimento das informações.

**Executante:** Demandante

### **1.1.1.21 21. Avaliação do desempenho**

#### **Descrição**

Este subprocesso será modelado oportunamente, abrangendo atividades de avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Centro de Memória, a partir dos dados coletados pela unidade, atualizando-se os controles internos estabelecidos com a evolução do desempenho.

O processo de avaliação deve ser contínuo, por meio da mensuração do desempenho a partir das metas estabelecidas para cada período. Por meio de reuniões periódicas de análise da estratégia, devem ser apresentados e analisados dados e informações sobre os desempenhos de objetivos, projetos e processos de trabalho, com vistas à sua melhoria contínua. Problemas e dificuldades evidenciados também devem ser tratados nestas reuniões, com decisões tomadas o mais rápido possível, com vistas ao

realinhamento das atividades. Também é necessária uma ampla divulgação dos resultados, dentro do contexto de comunicação com as partes interessadas.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

## **2 RECURSOS**

### **2.1 EQUIPE DO CENTRO DE MEMÓRIA**

#### **Descrição**

Servidores e estagiários lotados no Núcleo do Centro de Memória, unidade vinculada à Escola Judiciária Eleitoral do Rio Grande do Norte.

### **2.2 DEMANDANTE**

#### **Descrição**

Pessoa física ou jurídica, interessada em visitar as instalações do Centro de Memória Professor Tarcísio Medeiros e conhecer a memória da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

### **2.3 UNIDADE DETENTORA DA INFORMAÇÃO**

#### **Descrição**

Unidade administrativa do Tribunal que detenha dados ou informações de interesse do demandante.

# Anexos

## **ANEXO 1 - REQUERIMENTO DE VISITAÇÃO, DE PESQUISA DE DADOS E DE ATIVIDADE PEDAGÓGICA**

A Escola Judiciária Eleitoral do Rio Grande do Norte possui como missão fortalecer a democracia através do estudo, da pesquisa, da cidadania e da preservação da memória institucional.

Este formulário objetiva registrar seu pedido de visitação às dependências e exposições do Centro de Memória Professor Tarcísio Medeiros; de pesquisas sobre resultados de eleições, voto feminino, história do processo eleitoral, evolução de urnas, cédulas e títulos; além de demandas de natureza pedagógica, relacionadas a estudos eleitorais, ações sociais e cidadania.

### **1. IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE**

Nome:

CPF:

Instituição (se houver):

E-mail (pessoal):

Telefone(s):

### **2. OBJETO DA SOLICITAÇÃO**

(  ) Visitação ao Centro de Memória

(  ) Pesquisa de dados (**se pesquisa, seguir para o item 4**)

(  ) Atividade pedagógica em instituição de ensino - palestras e/ou eleições não-oficiais (**se atividade pedagógica, seguir para o item 5**)

### **3. SE VISITAÇÃO À EXPOSIÇÃO**

Objetivo da visitação:

Quantidade de visitantes:

Faixa etária:

Algum visitante possui necessidade especial? Se sim, qual(is)?

Período ou data desejada: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

(se opção por período, inserir somente mês e ano)

Horário desejado: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

(duração máxima estimada de 2 horas, seguindo o horário do Tribunal)

Justificativa da data ou período escolhido:

**4. SE PESQUISA DE DADOS**

Assunto:

Finalidade:

Formato: (  ) Coleta presencial de dados (  ) Dados devem ser encaminhados via *e-mail***4.1 SE COLETA PRESENCIAL DE DADOS**

Quantidade de pesquisadores:

Faixa etária:

Algum pesquisador possui necessidade especial? Se sim, qual(is)?

Período ou data desejada: ____ / ____ / ____ (se opção por período, inserir somente mês e ano)	Horário desejado: ____ : ____ (duração máxima estimada de 4 horas, seguindo o horário do Tribunal)
---	---

Justificativa da data escolhida:

**5. SE ATIVIDADE PEDAGÓGICA**

Objetivo da atividade proposta:

Quantidade de turmas:

Faixa etária:

Quantidade estimada de pessoas:

Período ou data desejada: ____ / ____ / ____ (se opção por período, inserir somente mês e ano)	Horário desejado: ____ : ____ (duração máxima estimada de 2 horas, seguindo o horário do Tribunal)
---	---

Justificativa da data ou período escolhido:

\_\_\_\_\_ (Local), em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ (data).

---

**(Assinatura do Requerente)**



## ANEXO 2 - PESQUISAS NO CENTRO DE MEMÓRIA

Este questionário tem o propósito de registrar sua percepção sobre o atendimento da demanda de **PESQUISA**, que você recebeu a distância ou presencial, junto ao Centro de Memória Eleitoral Professor Tarácio Medeiros, cuja unidade tem como missão promover o reconhecimento, a valorização e a preservação de seu patrimônio histórico.

As informações coletadas são confidenciais e se destinam exclusivamente ao aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pelo setor.

Contamos com a sua colaboração no preenchimento deste questionário e desde já agradecemos a sua participação!

**Equipe do Centro de Memória**

**I. Inicialmente, caracterize a modalidade da sua pesquisa:**

**Presencial**

**A distância (pedido via e-mail ou formulário eletrônico)**

**II. Indique seu grau de satisfação com relação aos itens a seguir, atribuindo notas de 1 (insuficiente) a 5 (excelente).**

ITEM	NÍVEL DE SATISFAÇÃO				
	1 (insuficiente)	2 (regular)	3 (bom)	4 (ótimo)	5 (excelente)
1. Adequação das instalações físicas <i>(quando pesquisa presencial)</i>	<input type="checkbox"/>				
2. Organização do acervo <i>(quando pesquisa presencial)</i>	<input type="checkbox"/>				
3. Facilidade no acesso ao material solicitado <i>(quando pesquisa presencial)</i>	<input type="checkbox"/>				
4. Qualidade e suficiência do material fornecido	<input type="checkbox"/>				
5. Celeridade no fornecimento de dados e informações solicitadas	<input type="checkbox"/>				
6. Nível de satisfação com o atendimento recebido	<input type="checkbox"/>				

**Caso considere necessário tecer algum comentário, crítica ou sugestão, utilize o espaço abaixo.**

---

Se for de seu interesse fornecer alguma outra contribuição via e-mail, favor encaminhá-la para [ncem@tre-rn.jus.br](mailto:ncem@tre-rn.jus.br).

**Muito obrigada pela sua valiosa colaboração!**





**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL  
RIO GRANDE DO NORTE**

**Manual do Processo  
Atendimento ao Público: Visitações  
Centro de Memória do TRE-RN**

---

**VERSAO 1.0**

Natal

Setembro/2019



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL  
RIO GRANDE DO NORTE**

# **Manual do Processo Atendimento ao Público: Visitações Centro de Memória do TRE-RN**

---

**VERSÃO 1.0**

**Ana Paula Vasconcelos do Amaral e Silva Araújo**

**Bárbara Carolline Santos Cavalcante**

**Paulinéa Marise Lima de Araújo**

**Sâmara Dávalos Guerreiro Peixoto**

## **APRESENTAÇÃO**

O Centro de Memória da Justiça Eleitoral Professor Tarcísio Medeiros, ora vinculado à Escola Judiciária sob a denominação de Núcleo do Centro de Memória (NCEM/EJERN), possui como um de seus processos finalísticos o “Atendimento ao Público: Visitações”, abrangendo, basicamente, atividades de acolhimento de visitantes sem agendamento prévio, a apresentação do acervo museológico disponível e informações relacionadas, além do registro fotográfico da visitação e da coleta de percepções sobre o atendimento prestado pelo setor.

No entanto, embora se trate de processo de baixa complexidade, agrupa muito valor à imagem institucional, por promover a memória da Justiça Eleitoral potiguar e contribuir para o aprendizado e crescimento dos públicos interno e externo. Nesse sentido, cabe à equipe do NCEM/EJERN aprimorar suas técnicas de atendimento ao público, no intuito de garantir um excelente nível de satisfação daqueles que buscam conhecer o acervo museal do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

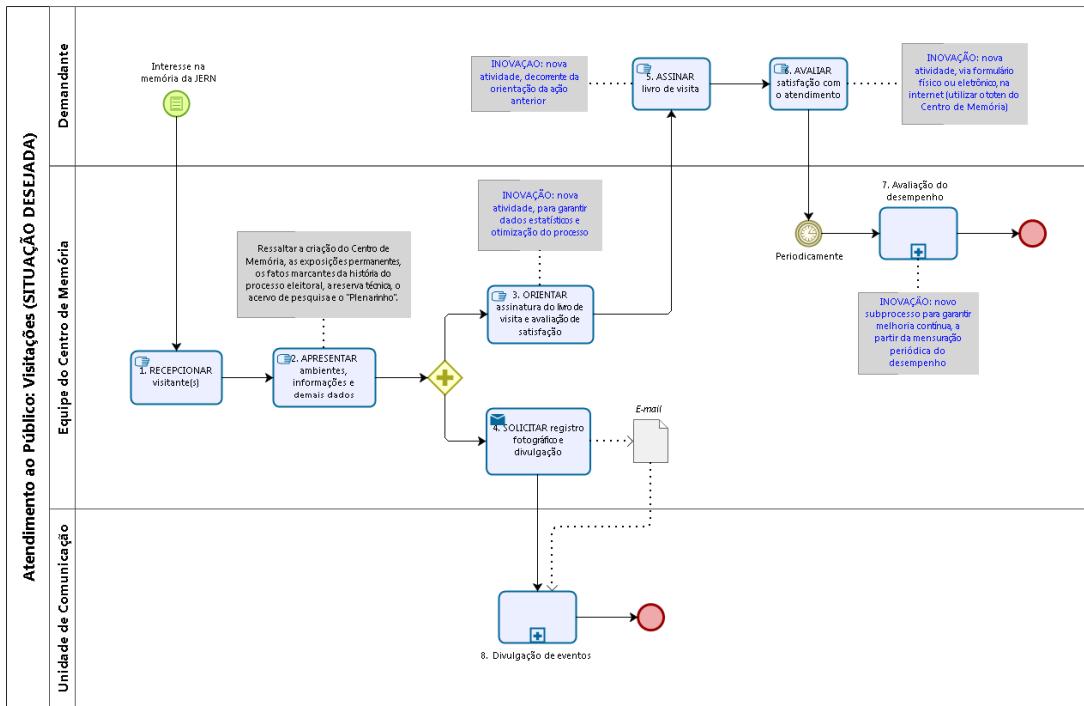
## **CONTROLE DE VERSÕES**

<b>DATA</b>	<b>VERSÃO</b>	<b>ALTERAÇÃO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
13.09.2019	1.0	Versão inicial	Equipe do Núcleo do Centro de Memória

## **ÍNDICE**

<b>ATENDIMENTO AO PÚBLICO: VISITAÇÕES.....</b>	<b>6</b>
1.1    ATENDIMENTO AO PÚBLICO: VISITAÇÕES (SITUAÇÃO DESEJADA) .....	7
1.1.1    Elementos do processo.....	7
1.1.1.1 <b>[G]1. RECEPCIONAR visitante(s).....</b>	7
1.1.1.2 <b>[G]2. APRESENTAR ambientes, informações e demais dados.....</b>	8
1.1.1.3 <b>[G]3. ORIENTAR assinatura do livro de visita e avaliação de satisfação.....</b>	8
1.1.1.4 <b>[E]4. SOLICITAR registro fotográfico e divulgação .....</b>	8
1.1.1.5 <b>[G]5. ASSINAR livro de visita.....</b>	9
1.1.1.6 <b>[G]6. AVALIAR satisfação com o atendimento .....</b>	9
1.1.1.7 <b>[E]7. Avaliação do desempenho.....</b>	9
1.1.1.8 <b>[E]8. Divulgação de eventos.....</b>	10
2    RECURSOS.....	11
2.1    EQUIPE DO CENTRO DE MEMÓRIA .....	11
2.2    DEMANDANTE.....	11
2.3    SETOR DE COMUNICAÇÃO .....	11

# 1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO: VISITAÇÕES



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

## **1.1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO: VISITAÇÕES (SITUAÇÃO DESEJADA)**

### **Descrição**

Como um dos processos essenciais ou finalísticos do Centro de Memória Professor Tarácio Medeiros, o “Atendimento ao Público: Visitações” abrange as visitas não agendadas ao ambiente museal do TRE-RN, objetivando conhecer as dependências e o acervo memorial existente, não devendo se confundir com os processos “Pesquisas” e “Exposição Museal”, os quais possuem características e atividades próprias já identificadas, embora envolvendo o comparecimento do público em geral ao setor para fins específicos.

Garantir a satisfação dos clientes internos e externos quanto ao atendimento prestado pelo Centro de Memória constitui um dos 8 (oito) indicadores de desempenho formulados no Plano Museológico 2019-2020 deste Tribunal, a partir da aplicação de avaliações de satisfação ao público visitante ou demandante de serviços nas áreas de pesquisas e exposições. Esse indicador está vinculado ao objetivo estratégico institucional “qualidade e acessibilidade dos serviços prestados”, estabelecido para o quinquênio 2016-2020, e busca contribuir para o alcance das metas estabelecidas no índice institucional já existente (“satisfação dos clientes externos”), o qual, por sua vez, constitui desdobramento do índice de desenvolvimento institucional do TRE-RN.

---

### **1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO**

#### **1.1.1.1 RECEPCIONAR visitante(s)**

### **Descrição**

Acolher visitantes ao Centro de Memória, adotando práticas que busquem garantir a satisfação de suas necessidades, tais como:

- a) apresentar-se e colocar-se à disposição para a visita guiada, com urbanidade e empatia;
- b) comunicar-se de forma adequada, com linguagem clara e objetiva de acordo com o perfil do visitante. Palavras ou expressões técnicas a pessoas com baixo nível de instrução devem ser evitadas;

c) demonstrar a sua satisfação em recebê-lo no Centro de Memória.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.2 2. APRESENTAR ambientes, informações e demais dados**

##### **Descrição**

Realizar breve explanação sobre os cenários e itens do acervo museal expostos ao público no Centro de Memória, ressaltando:

- a) a criação do Centro de Memória Professor Tarcísio Medeiros e sua evolução;
- b) o tema, conteúdo e significado da exposição ora disponível ao público;
- c) os fatos marcantes da história do processo eleitoral;
- d) os ambientes existentes na unidade e respectivas finalidades (acervo de pesquisa, reserva técnica, área administrativa e o antigo Plenário do Tribunal, denominado de "Plenarinho").

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.3 3. ORIENTAR assinatura do livro de visita e avaliação de satisfação**

##### **Descrição**

Solicitar ao demandante a assinatura do livro de visita, para fins estatísticos e de melhoria do processo de trabalho.

**Data limite:** No ato de entrega das informações.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.4 4. SOLICITAR registro fotográfico e divulgação**

##### **Descrição**

Enviar e-mail à unidade responsável pela comunicação do Tribunal, solicitando o registro fotográfico da visitação e a consequente publicação de notícia nos diversos canais de comunicação do órgão, conforme o caso, objetivando fomentar a memória institucional junto aos públicos interno e externo.

**Data limite:** No início da visitação.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

#### **1.1.1.5 5. ASSINAR livro de visita**

##### **Descrição**

Registrar a visita em livro de assinaturas do Centro de Memória, com nome, origem e data.

**Data limite:** Após o término da visita.

**Executante:** Demandante

#### **1.1.1.6 6. AVALIAR satisfação com o atendimento**

##### **Descrição**

Preencher formulário de avaliação de satisfação fornecido pela unidade, indicando as percepções sobre o atendimento prestado pelo Centro de Memória, podendo ser utilizado os *totens* disponíveis no setor.

Os resultados servirão para a implementação de melhorias no processo.

**Data limite:** Ao final da visita.

**Executante:** Demandante

#### **1.1.1.7 7. Avaliação do desempenho**

##### **Descrição**

Este subprocesso será modelado oportunamente, abrangendo atividades de avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Centro de Memória, a partir dos dados coletados pela unidade, atualizando-se os controles internos estabelecidos com a evolução do desempenho.

O processo de avaliação deve ser contínuo, por meio da mensuração do desempenho a partir das metas estabelecidas para cada período. Por meio de reuniões periódicas de análise da estratégia, devem ser apresentados e analisados dados e informações sobre os desempenhos de objetivos, projetos e processos de trabalho, com vistas à sua melhoria contínua. Problemas e dificuldades evidenciados também devem ser tratados nestas reuniões, com decisões tomadas o mais rápido possível, com vistas ao realinhamento das atividades. Também é necessária uma ampla divulgação dos resultados, dentro do contexto de comunicação com as partes interessadas.

**Executante:** Equipe do Centro de Memória

**1.1.1.8 8. Divulgação de eventos**

**Descrição**

Este subprocesso não constitui objeto deste Manual, por ser de competência de unidade diversa do Tribunal.

**Executante:** Setor de Comunicação

## **2 RECURSOS**

### **2.1 EQUIPE DO CENTRO DE MEMÓRIA**

#### **Descrição**

Servidores e estagiários lotados no Núcleo do Centro de Memória, unidade vinculada à Escola Judiciária Eleitoral do Rio Grande do Norte.

### **2.2 DEMANDANTE**

#### **Descrição**

Pessoa física ou jurídica, interessada em visitar as instalações do Centro de Memória Professor Tarcísio Medeiros e conhecer a memória da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

### **2.3 SETOR DE COMUNICAÇÃO**

#### **Descrição**

Unidade responsável pelos processos de comunicação e ceremonial do Tribunal, vinculada à Presidência.