



# Gentileza

## #AquiSePratica

“O programa **Gentileza #AquiSePratica** nasce da necessidade de se cultivar um ambiente de trabalho mais humano, respeitoso e acolhedor dentro da Justiça Eleitoral.

Acreditamos que a gentileza não deve ser apenas um ato isolado, mas uma filosofia de vida que, quando praticada diariamente, tem o poder de transformar relações e melhorar a qualidade de vida das pessoas.”

A Ouvidoria Eleitoral, após um amplo estudo de casos, com base em relatórios anonimizados de manifestações registradas em nossos sistemas informatizados, resolveu lançar uma série de ações coordenadas visando humanizar o atendimento dispensado ao nosso público-alvo, bem como contribuir para a criação de um ambiente de trabalho mais saudável e harmônico.

### UMA INICIATIVA:



DISQUE-ELEITOR

148



WHATSAPP da  
OUVIDORIA:  
(98)2107-8880  
(SOMENTE MENSAGENS)

# Gentileza!

## Vamos falar sobre isso?

Um Convite à  
Transformação:  
Gentileza no Cotidiano  
da Justiça Eleitoral

O Poder da  
Comunicação Não  
Violenta

Princípios Éticos e o  
Bem Estar no Trabalho

O Reflexo da Nossa  
Gentileza: A Percepção  
do Público

Detox do Ambiente:  
Combate à Fofoca e à  
Crítica Destrutiva

A Força do Elogio e da  
Crítica Construtiva



# Um Convite à Transformação: Gentileza no Cotidiano da Justiça Eleitoral

É com satisfação que o Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, com o apoio da sua Ouvidoria Eleitoral, lança o Programa **Gentileza #AquiSePratica**

Ele nasce da necessidade de se cultivar um ambiente de trabalho mais humano, respeitoso e acolhedor. Acreditamos que a gentileza não deve ser apenas um ato isolado, mas uma filosofia que, quando praticada diariamente, tem o poder de transformar relações e melhorar a qualidade de vida das pessoas.



O programa possui dois objetivos principais. O primeiro é aprimorar a qualidade do atendimento ao nosso público externo, o cidadão eleitor. Queremos que cada pessoa que nos procure sinta-se vista, valorizada e respeitada, percebendo a Justiça Eleitoral não apenas como uma instituição, mas como um espaço de serviço humanizado. O segundo objetivo é aprimorar o relacionamento interpessoal entre colegas, servidores, servidoras, colaboradores e autoridades, criando um ambiente de trabalho mais saudável, produtivo e livre de atritos.

O ambiente de trabalho deve ser um espaço seguro e agradável para todo mundo, onde prevaleça o bom senso e o respeito mútuo, independentemente da posição hierárquica. Por isso, é fundamental ressaltar a existência e a importância de canais de denúncia para qualquer forma de assédio moral, sexual ou qualquer conduta inadequada ou indigna. Contribua com ideias, reclame, sugira, opine! Sua voz é essencial para construirmos uma Justiça Eleitoral onde a gentileza floresça em todos os níveis. Consulte, sempre que necessário, os canais oficiais da Ouvidoria disponíveis em nossa intranet ou mural. A sua manifestação é extremamente relevante e será sempre muito bem-vinda!

## Nossos canais de atendimento:

- **DISQUE-ELEITOR 148** (ou 0800-098-5000)
- **Ouvizap Eleitoral: (98)2107-8880**
- **Formulários eletrônicos da Ouvidoria Eleitoral e da Ouvidoria da Mulher:**

<https://www.tre-ma.jus.br/institucional/ouvidoria/registro-de-manifestacao>

<https://www.tre-ma.jus.br/institucional/ouvidoria-da-mulher/registro-de-manifestacao>

# Cultivando um Ambiente de Harmonia: O Poder da Comunicação Não Violenta

A forma como nos comunicamos molda a nossa realidade. Em um ambiente de trabalho, a Comunicação Não Violenta (CNV) é uma ferramenta poderosa para construir pontes, resolver conflitos e fortalecer a colaboração. A CNV nos ensina a expressar nossas necessidades e sentimentos sem agressividade, e a ouvir o outro com empatia, buscando a compreensão mútua.



Quando praticamos a CNV, evitamos julgamentos, focamos nos fatos e nos sentimentos envolvidos, e propomos soluções que atendam às necessidades de todos. Isso gera um ciclo virtuoso de respeito e confiança, fundamental para a convivência colaborativa e harmônica. Um ambiente onde as pessoas se sentem à vontade para expressar suas ideias, sem medo de serem invalidadas ou atacadas, é um ambiente onde a inovação e a criatividade prosperam.



A **Comunicação Não Violenta (CNV)** é uma filosofia e conjunto de habilidades desenvolvidas por Marshall Rosenberg que visa aprimorar a comunicação e os relacionamentos, focando na empatia, no respeito e na colaboração. A CNV propõe uma forma de se comunicar que não se baseia em julgamentos, acusações ou exigências, mas sim na expressão clara e honesta de **observações, sentimentos, necessidades e pedidos**.

## VANTAGENS DA ADOÇÃO DA CNV NO SERVIÇO PÚBLICO

A aplicação da Comunicação Não Violenta no serviço público pode trazer uma série de benefícios, tanto para os servidores quanto para a sociedade que utiliza os serviços.

- **Melhora do clima organizacional:** A CNV contribui para um ambiente de trabalho mais harmonioso, respeitoso e colaborativo. Ao promover a escuta ativa e a empatia, reduz-se o estresse e a tensão entre colegas, criando um espaço mais saudável para o desenvolvimento das atividades.

- **Resolução de conflitos mais eficaz:** Servidores capacitados em CNV conseguem lidar com desentendimentos e divergências de forma construtiva, buscando soluções pacíficas e mutuamente satisfatórias, em vez de escalar para conflitos improdutivos. Isso é crucial em um ambiente que lida com diversas demandas e perfis de pessoas.
- **Atendimento ao público aprimorado:** Ao aplicar a CNV, os servidores públicos podem se comunicar de forma mais empática com os cidadãos, compreendendo suas necessidades e frustrações. Isso leva a um atendimento mais humanizado, eficiente e satisfatório, construindo confiança e transparência na relação entre o público e a administração.
- **Prevenção de assédio e violência:** A CNV auxilia na identificação e na prevenção de situações de assédio (moral, verbal, etc.) e outras formas de violência no ambiente de trabalho, pois incentiva a comunicação clara, o respeito mútuo e a expressão de limites de forma assertiva.
- **Fortalecimento da confiança e transparência:** Uma comunicação clara, honesta e empática no serviço público demonstra compromisso com a transparência e a justiça, aumentando a credibilidade da instituição e incentivando um maior engajamento e cooperação por parte do público.
- **Aumento da eficiência e produtividade:** Com menos conflitos e mais clareza na comunicação, as equipes podem trabalhar de forma mais coesa e focada. A CNV também auxilia na delegação de tarefas e na compreensão de expectativas, otimizando processos e resultados.
- **Desenvolvimento de inteligência emocional:** A prática da CNV exige e desenvolve a autoconsciência e a capacidade de gerenciar emoções, tanto as próprias quanto as dos outros. Essa habilidade é fundamental para servidores que lidam com situações complexas e pressões diárias.

Em suma, a adoção da Comunicação Não Violenta no serviço público não é apenas uma questão de cortesia, mas uma estratégia para construir relações mais saudáveis, eficientes e produtivas, resultando em um serviço de maior qualidade para a sociedade.

## Princípios Éticos e o Bem-Estar no Trabalho



Um ambiente de trabalho pautado por princípios e valores éticos – como a integridade, a transparência, a responsabilidade e o respeito – é a base para o bem-estar de todos. Quando a ética orienta nossas ações, construímos relações mais sólidas e um propósito coletivo mais significativo.

A prática da gentileza está intrinsecamente ligada a esses valores. Ser gentil é reconhecer a dignidade do outro, independentemente de sua função ou posição. É oferecer ajuda, ser paciente, demonstrar gratidão e ser justo. Esses pequenos e grandes gestos não apenas melhoram o clima organizacional, mas também se refletem na qualidade de vida de cada um de nós. Reduzem o estresse, aumentam a satisfação e a motivação, e transformam o trabalho em um lugar onde nos sentimos valorizados e pertencentes.

## O Reflexo da Nossa Gentileza: A Percepção do Público



O nosso trabalho na Justiça Eleitoral é, por natureza, um serviço público de extrema relevância. No entanto, de nada adianta a busca incessante pela excelência, a obtenção de selos de qualidade ou a produção de relatórios que demonstram indicadores de desempenho impecáveis, se, lá na ponta, no atendimento, seja presencial ou pelos canais de contato, no balcão, no telefone ou no e-mail, o eleitor recebe um tratamento inadequado.

Um único mau atendimento pode ofuscar todos os esforços de bastidores. O eleitor que se sente maltratado, desrespeitado ou ignorado, multiplicará essa percepção à exaustão, para o máximo possível de pessoas. Ele poderá generalizar, afirmando que "o serviço público não presta", minando a confiança na instituição e no trabalho de todos nós.

## Construindo a Confiança por meio do Cuidado Humano



O tratamento humano e cortês para com o público externo gera reflexos extremamente positivos na percepção que a sociedade tem a respeito da Justiça Eleitoral. Um sorriso, uma palavra de acolhimento, a paciência para ouvir e a disposição para ajudar fazem toda a diferença. Cada eleitor que se sente bem atendido, compreendido e respeitado torna-se um multiplicador de uma imagem positiva e confiável da nossa instituição.

É essa a verdadeira excelência que buscamos: aquela que é sentida e vivenciada pelo cidadão. Que vai além dos números e das métricas, e se manifesta no respeito à dignidade humana. O serviço público, em sua essência, é sobre pessoas servindo pessoas. E a gentileza é o elo que conecta essa missão à realidade de cada eleitor, fortalecendo a democracia e a cidadania.

## **Detox do Ambiente: Combatendo Fofocas e Críticas Destrutivas**

Um ambiente de trabalho saudável é como um jardim: precisa ser cultivado e protegido das ervas daninhas. Fofocas, opiniões ácidas e desnecessárias, ou comentários depreciativos são verdadeiras toxicidades que, para além de configurarem falta disciplinar, podem envenenar o clima organizacional, criando um ambiente de desconfiança e mal-estar.

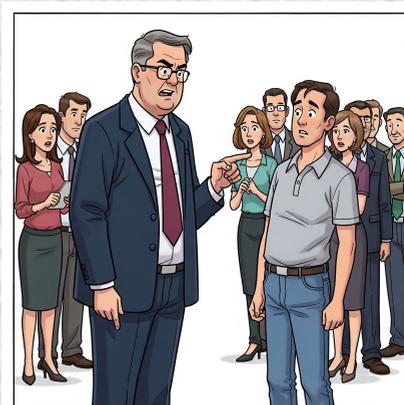


Essas atitudes minam a colaboração, destroem a moral das equipes e impedem o fluxo de ideias construtivas. Ninguém se sente à vontade para trabalhar em um lugar onde se sente julgado ou exposto. É nosso dever coletivo depurar esse ambiente, optando por atitudes que construam em vez de destruir.

## **A Péssima Atitude da Repreensão em Público**

A forma como um gestor adverte um colaborador pode ter um impacto significativo no ambiente de trabalho e na percepção de todos.

Advertir um servidor de forma ríspida e na frente de todos é uma prática que gera uma série de consequências negativas, pois cria um clima de medo e tensão. Os outros funcionários podem se sentir inseguros e apreensivos, com receio de serem os próximos a sofrerem uma repreensão pública. Isso mina a confiança e a colaboração, essenciais para um ambiente saudável e produtivo. Além do mais, isso causa péssima impressão para clientes e outros servidores presentes, sendo capaz de afetar gravemente a imagem e a reputação do órgão.



Para os outros servidores, a cena serve como um alerta negativo sobre como a gestão lida com problemas, gerando desconfiança e ressentimento.

E sempre é bom ter em mente que essa prática pode configurar a nefasta prática do **assédio moral**, e, como tal, pode e deve ser denunciada!

## O Ato Louvável da Advertência Reservada e Construtiva



Em contraste, chamar o subordinado reservadamente para expor o descontentamento com uma eventual falha é uma atitude que demonstra respeito, profissionalismo e inteligência emocional, pois preserva a dignidade do servidor, evitando uma possível humilhação pública. A conversa reservada permite que o gestor se concentre em identificar a raiz do problema e em orientar o servidor sobre como melhorar. O ambiente é propício para o diálogo e para o desenvolvimento, em vez de ser um espaço de confronto e intimidação.

Em resumo, enquanto a advertência ríspida e pública gera um ciclo vicioso de medo e desmotivação, a abordagem reservada e construtiva cria um ambiente propício para o crescimento, a confiança e a melhoria contínua.

## A Força do Elogio e da Crítica Construtiva

Em contrapartida, precisamos cultivar o hábito de elogiar quando for o caso. O reconhecimento sincero do trabalho bem feito é um combustível poderoso para a motivação e o engajamento. Pequenos elogios diários criam um ambiente de valorização e estima mútua.



Quando for necessário apontar uma melhoria, que seja uma crítica construtiva. Ou seja, foque no comportamento ou na tarefa, não na pessoa. Faça-a em particular, oferecendo sugestões claras e soluções, e não apenas o problema. O objetivo é sempre o crescimento do colega e a melhoria do trabalho, e nunca expor qualquer um a situações vexatórias. Lembre-se: Gentileza #AquiSePratica significa respeito em todas as interações.

# Gentileza: Um Compromisso Contínuo

A jornada da gentileza é contínua e se constrói a cada dia, em cada interação. Ela começa com a nossa consciência individual e se reflete no coletivo, impactando positivamente tanto o nosso bem-estar pessoal quanto a imagem da nossa estimada Justiça Eleitoral.



## E lembre-se:

- **Comunique-se com empatia.**
- **Valorize a ética e o respeito.**
- **Trate o próximo, interno ou externo, com a dignidade que ele merece.**
- **Seja um agente de positividade, elogiando e construindo.**
- **Utilize os canais de denúncia caso presencie ou sofra qualquer tipo de assédio.**

Que esta cartilha seja um lembrete constante de que a gentileza é uma escolha diária, e que ela se torna a força motriz para um ambiente de trabalho saudável e um serviço público cada vez melhores.

*“Nós acreditamos no poder transformador da gentileza.  
Faça parte dessa corrente!”*

Quem somos?

**Desembargador Paulo Sérgio Velten Pereira**  
*Presidente do TRE-MA*

**Juiz Antônio Pontes de Aguiar Filho**  
*Ouvidor Eleitoral*

**Juiz Marcelo Elias Matos e Oka**  
*Ouvidor Adjunto*

**Juíza Ana Beatriz Jorge de Carvalho Maia**  
*Ouvidora da Mulher*

---

### **Servidores da Assessoria:**

Fagianni Viana de Miranda, *Assessor-Chefe*  
Renata Silvestre Fernandes Furtado Linhares, *Assistente*  
Enésio José Matos, *Assistente*

---

### **Expediente:**

Criação, diagramação e roteiro: Fagianni Miranda  
Revisão: Enésio Matos  
(Peças de cartunismo produzidas com auxílio do Gemini)

**Vedada a reprodução total ou parcial deste material sem expressa autorização do TRE-MA**