



CARTILHA DE SOLUÇÕES DO PROJETO

VIVA O LARANJAL

PELOTAS - RS



juntos
pelo Desenvolvimento Sustentável

Iniciativa:



Parceiro técnico:



PROGRAMA JUNTOS

Parcerias para a construção da rede

COMUNITAS



A Comunitas é uma organização da sociedade civil brasileira que tem como objetivo contribuir para o aprimoramento dos investimentos sociais corporativos e estimular a participação da iniciativa privada no desenvolvimento social e econômico do país. Por meio do envolvimento de diversos atores, estimula e fomenta ações conjuntas com o propósito de promover o desenvolvimento sustentável. A organização conta com o apoio e a liderança de grandes empresas, engajadas em suas várias frentes de atuação, dentre elas, o Juntos pelo Desenvolvimento Sustentável.

JUNTOS PELO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



O Juntos é um programa de aprimoramento da gestão pública criado com foco nos governos municipais, esferas administrativas mais próximas da população. Seu maior objetivo é investir em parcerias inovadoras entre o setor público, o privado e a sociedade civil para, desta forma, fortalecer a gestão pública, promover o desenvolvimento local e melhorar os serviços à comunidade.

Atualmente o programa é desenvolvido em doze municípios brasileiros: Campinas (SP), Paraty (RJ), Pelotas (RS), Santos (SP), Juiz de Fora (MG), Teresina (PI), Curitiba (PR) e Itirapina (SP) - em modelo de consórcio com as cidades de Brotas, Corumbataí, Limeira e São Carlos, todas no interior paulista.

Para que o Juntos possa desenvolver suas ações em todas essas cidades, ele conta com a parceria de diversos atores, dentre eles o Tellus

TELLUS



A Agência Tellus é a primeira agência de design de serviços públicos no Brasil. Auxilia o Governo e organizações provedoras de serviços públicos a encontrar e priorizar oportunidades de melhorias e inovação para então desenvolver, com cidadão e servidores, serviços públicos de alta qualidade. Uma consultoria que desenha e implanta soluções na prática, fazendo com que as ideias saiam do papel.

INTRODUÇÃO

Uma breve explicação sobre o quiosque Viva o Laranjal



Contexto Histórico

O bairro do Laranjal era, antigamente, uma fazenda com grandes áreas de mata nativa, banhada pela Laguna dos Patos. A origem do nome do bairro vem da plantação de laranjas empenhada pela família na região, criando o nome característico. Com a morte do patriarca, os filhos dividiram a fazenda em três partes, os chamados balneários: Santo Antônio, Valverde e dos Prazeres.

Os balneários se tornaram um dos pontos turísticos mais importantes da cidade de Pelotas, e são mais comumente chamados de Praia do Laranjal, se referindo aos balneários Valverde e Santo Antônio, e o Barro Duro, que se refere ao balneário dos Prazeres.



A praia principal tem um calçadão que acompanha a Avenida Dr. Antônio Augusto de Assunção, que liga todos os balneários.

Durante o verão, o ambiente do Laranjal se transforma num centro turístico, cultural e esportivo, com diversas atrações organizadas por diversas entidades, como o SESC e a Prefeitura do Município de Pelotas, abrigo todos que pretendem aproveitar a paisagem e a praia. No inverno, devido ao frio, ao vento e ao clima úmido e chuvoso, estas atividades são interrompidas.

ÍNDICE

PROGRAMA JUNTOS	2
INTRODUÇÃO	3
METODOLOGIA APLICADA	8
CONCEITO VIVA O LARANJAL	10
PILARES DO VIVA O LARANJAL	12
CONSULTANDO A CARTILHA DO PROJETO	14
JORNADA DE SOLUÇÕES	16
SOLUÇÕES ESTRUTURAIS	18
SOLUÇÕES DE SERVIÇO	48
SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO	64
TREINAMENTOS	70



VIVA o Laranjal

**A praia do Laranjal é onde
a cidade para um pouquinho
e se reencontra consigo mesma.**



Antes (2015)



Quiosque VIVA o Laranjal (2016)

Localizado na Avenida Dr. Antônio Augusto de Assunção, nº 9013B, no balneário Santo Antônio, oferece serviços de lazer e turismo para a população de Pelotas.

METODOLOGIA APLICADA

Metodologia com base no Design thinking, uma abordagem de inovação com foco no ser humano

ABORDAGEM E PARTICIPAÇÕES

A metodologia que foi utilizada é baseada na abordagem e no modelo mental do Design Thinking. Na fase inicial de diagnóstico e exploração é o momento em que se busca enxergar o desafio da forma mais ampla e holística possível, levantando informações sob diferentes óticas e aspectos.

Assim, buscamos conhecer melhor quais os serviços já eram oferecidos na orla do Laranjal, tanto pela Prefeitura Municipal como por empresas locais, quais as dificuldades que turistas

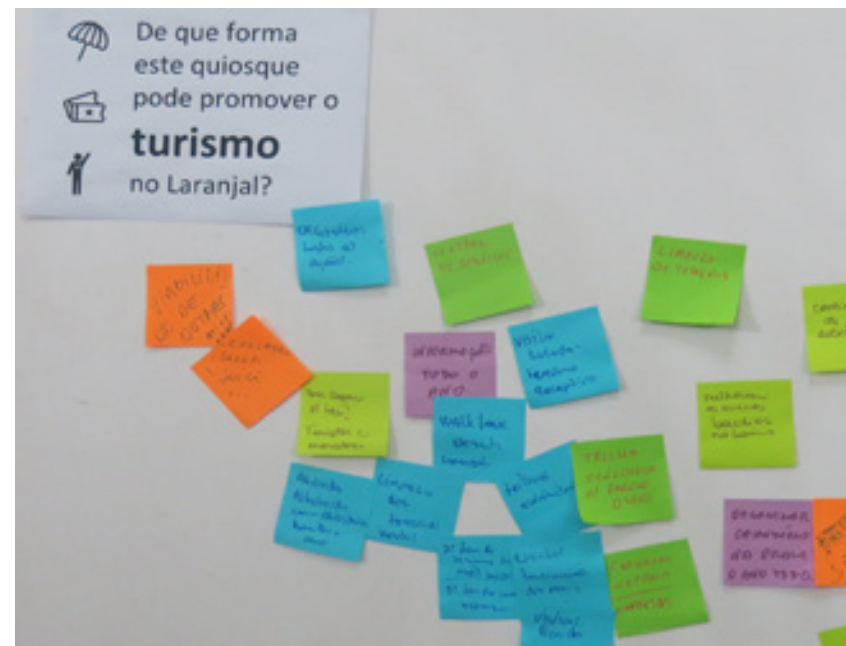
e visitantes locais enfrentam para se utilizarem da região do Laranjal; além disso, buscamos também ampliar nosso olhar e buscar experiências inovadoras de outros segmentos e que possam agregar valor de uso ao novo serviço a ser proposto aos usuários do Laranjal.

Num segundo momento, com os aprendizados trazidos pela descoberta, é hora de sintetizar os dados de campo e transformá-los em desafios para a próxima fase de discussões, a cocriação.



É na cocriação onde se gera o maior número de soluções possíveis para resolver os desafios. Nas três “Oficinas de Ideação” desenvolvidas, foram reunidas cerca de 50 pessoas, entre servidores e usuários, havendo troca de experiências entre os distintos públicos e construção de muitas ideias para os problemas encontrados.

A fase seguinte é de testar e validar as soluções propostas, afunilando o grande número de ideias em soluções viáveis e realizáveis para a implementação.



As soluções viáveis para a implementação foram aprofundadas e testadas durante a execução da obra com toda a equipe de servidores do Quiosque.

O projeto contou também com a participação da Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para PcD e PcAH no RS-FADERS em um treinamento sobre banho assistido com cadeira anfíbia.

VIVA O LARANJAL

Conceito do VIVA O LARANJAL, cocriado durante o projeto



CONCEITO

O conceito do Viva o Laranjal é baseado em três características que foram constatadas através de entrevistas de profundidade e visitas de observação ao Laranjal.

1. Natureza Presente - A praia do Laranjal é um pequeno paraíso reservado aos moradores e visitantes.

2. Tranquilidade Familiar - Um ambiente calmo de conexão profunda com momentos em família.

A paisagem e os frequentadores parecem inspirar tranquilidade. Na maioria do tempo estão sentados, conversando enquanto tomam chimarrão, ou apenas contemplando e compartilhando o momento. Mesmo quem se exercita parece preferir caminhar a correr.

Grupos familiares são os mais frequentes. As famílias chegam de carro, encontram um local próximo para sentar ou observar os filhos, enquanto estes brincam nos parquinhos e na areia. Na verdade, vimos poucos jovens e adolescentes, que parecem usar outra área da cidade como seu ponto de encontro, a avenida Dom Joaquim.

3. Renovando Laços - Um local para estar com a comunidade, se reencontrar com amigos e com a própria cidade

Tanto nas observações quanto na oficina na praia pudemos perceber a forma como os frequentadores da praia interagem. Diversas vezes se encontravam enquanto caminhavam, paravam por alguns minutos e conversavam - pequenos encontros sem planejamento que dão vida ao Laranjal.

No livro “The Great Good Place”, o sociólogo Ray Oldenburg argumenta que vivemos em três tipos de espaços. O primeiro é a casa; o segundo o trabalho; e o terceiro são locais onde os indivíduos se encontram com a comunidade, e relaxam do stress de casa ou do trabalho. O Laranjal possui essa vocação por natureza, inclusive com o chimarrão presente como ritual de comensalidade.

Marc Augé fala sobre o “não-lugar”. São espaços comuns do nosso tempo e que são iguais em todas as partes do mundo. Sem personalidade local, os não-lugares como aeroportos, metrô, shoppings privam as pessoas de suas particularidades, caracterizando estes espaços como puramente transitórios e simplistas. Manter as características que fazem do Laranjal ser ele próprio, permitindo que as relações entre as pessoas permaneçam sendo um ponto central e importante, é um dos critérios do projeto.

VIVA O LARANJAL

Conceito do VIVA O LARANJAL, cocriado durante o projeto



Com base nessas informações e características de comportamento e forma de uso inerente ao Laranjal, o conceito do Quiosque Viva o Laranjal é apresentado da seguinte forma:

**A praia do Laranjal é onde
a cidade para um pouquinho
e se reencontra consigo mesma.**

Viva o Laranjal explora os dois sentidos da palavra.

Primeiro, convida moradores, visitantes e turistas a vivenciar uma experiência diferente nessa praia única. Viver o Laranjal significa relaxar, entrar em contato com a natureza, rever amigos e fortalecer laços com a família e com a comunidade. Além disso, é uma exclamação, uma celebração alegre e positiva. É o que dizemos quando queremos o melhor para alguém ou alguma coisa. VIVA!

Sendo assim, VIVA O LARANJAL!

VIVA O LARANJAL

Pilares do Projeto



Baseado no conceito do Viva o Laranjal, definimos três grupos norteadores para a criação dos serviços, sendo:

1. HOSPITALIDADE

Soluções para a boa recepção e permanência de todos que frequentam a praia.

2. VIVÊNCIA

Experiências de esporte, cultura e lazer na praia.

3. CONVITE

Ações que acontecem em dias e horários marcados.

SOLUÇÕES DESENVOLVIDAS

As soluções descritas nas próximas páginas trazem informações sobre a implantação do Quiosque de Serviços Públicos Viva o Laranjal e o passo a passo para a execução de cada ação desenvolvida. Dessa forma, será possível que o trabalho desenvolvido pela Comunitas, por meio do programa Juntos Pelo Desenvolvimento Sustentável, com a parceria da Agência Tellus, seja replicado para todo o Brasil.



CONSULTANDO A CARTILHA DO PROJETO

Entenda as categorias e os gráficos utilizados na Cartilha do Projeto

CATEGORIAS

As soluções implementadas estão divididas por cores. A seguir, os padrões utilizados para as soluções:

ESTRUTURAL

Competem ao espaço / estrutura física do quiosque de serviços, tais como o espaço de atendimento de usuários, ou o deck de acesso à praia

SERVIÇOS

Implementações de melhoria de processos, tecnologias ou pessoas que promovem maior fluidez à experiência dos usuários.

COMUNICAÇÃO

Informações para o usuário e a expressão visual do Quiosque Viva o Laranjal.

TREINAMENTO

Capacitações e cursos oferecidos para os servidores do Quiosque de Serviços Viva o Laranjal.

As descrições das soluções seguem os itens abaixo:

 **CONTEXTO ANTERIOR**

 **OBJETIVO**

 **MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO**

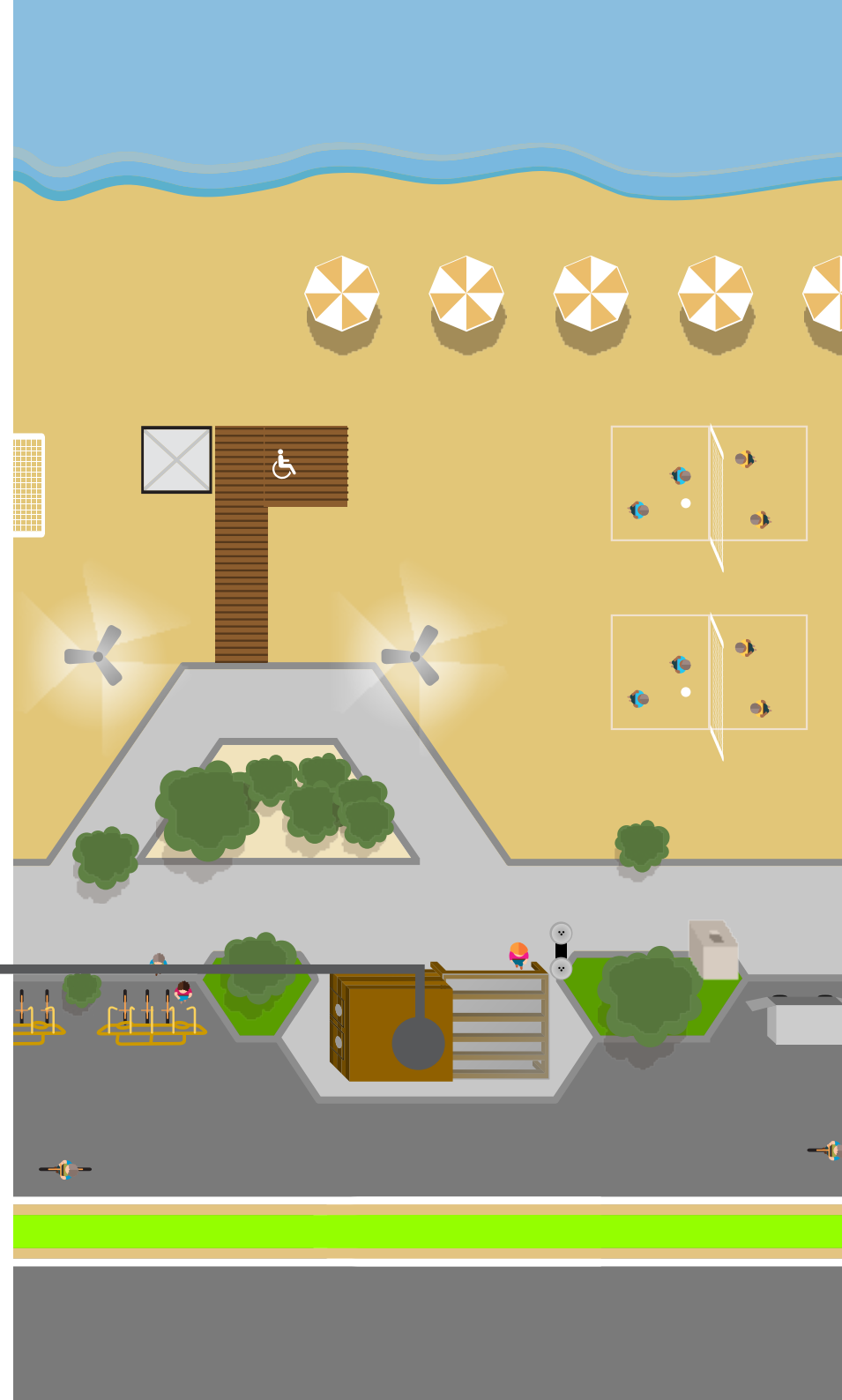
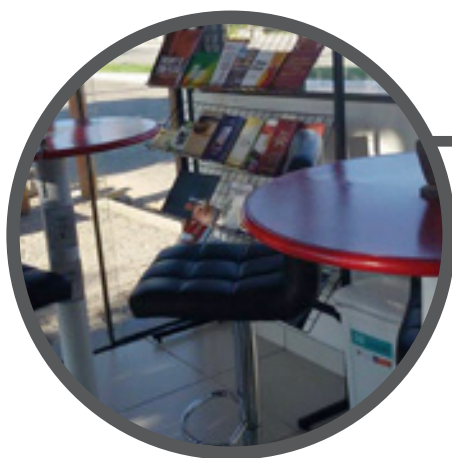
 **IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO**

 **RECURSOS NECESSÁRIOS**

 **COMO FUNCIONA**

IMAGENS ILUSTRATIVAS

Conforme indicação ao lado, a cartilha do projeto sinaliza o local onde a solução foi implementada, com imagens e ilustrações inseridas na planta do Quiosque Viva o Laranjal .



JORNADA DE SOLUÇÕES

ESTRUTURAL

1 - ÁREA DE TRABALHO	p. 18
2 - ACESSIBILIDADE	p. 20
3 - ALMOXARIFADO	p. 22
4 - BANHEIROS PÚBLICOS	p. 24
5 - BEBEDOURO PÚBLICO	p. 26
6 - BICICLETÁRIOS	p. 28
7 - CARRINHO BAÚ	p. 30
8 - CHIMARRÓDROMO	p. 32
9 - DECORAÇÃO	p. 34
10 - FRALDÁRIOS	p. 36
11 - MINI COPA	p. 38
12 - QUADRAS	p. 40
13 - REDE LÓGICA E TELEFONIA	p. 42
14 - MANUTENÇÃO	p. 44
15 - SEGURANÇA	p. 46

SERVIÇOS

16 - ANJO DA GUARDA	p. 48
17 - BIBLIOTECA POCKET	p. 50
18 - EMPRÉSTIMOS DE MATERIAIS ESPORTIVOS	p. 52
19 - EMPRÉSTIMOS DE BICICLETAS/TRICICLOS	p. 54
20 - INFORMAÇÕES TURÍSTICAS	p. 56
21 - LARANJAL ACESSÍVEL	p. 58
22 - LOUNGE VIVA O LARANJAL	p. 60
23 - TOTEM PELOTAS TEM	p. 62

COMUNICAÇÃO

24 - MARCA / IDENTIDADE VISUAL	p. 64
25 - UNIFORMES E CRACHÁS	p. 66
26 - SINALIZAÇÃO	p. 68

TREINAMENTO

27 - ÉTICA E POSTURA PROFISSIONAL	p. 70
28 - BANHO ASSISTIDO	p. 72

1 ÁREA DE TRABALHO

→ DESCRIÇÃO

Espaço destinado ao atendimento de usuários e à coordenação de serviços administrativos, além de conter o estoque de alguns materiais que apoiam a oferta de serviços.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não existia.

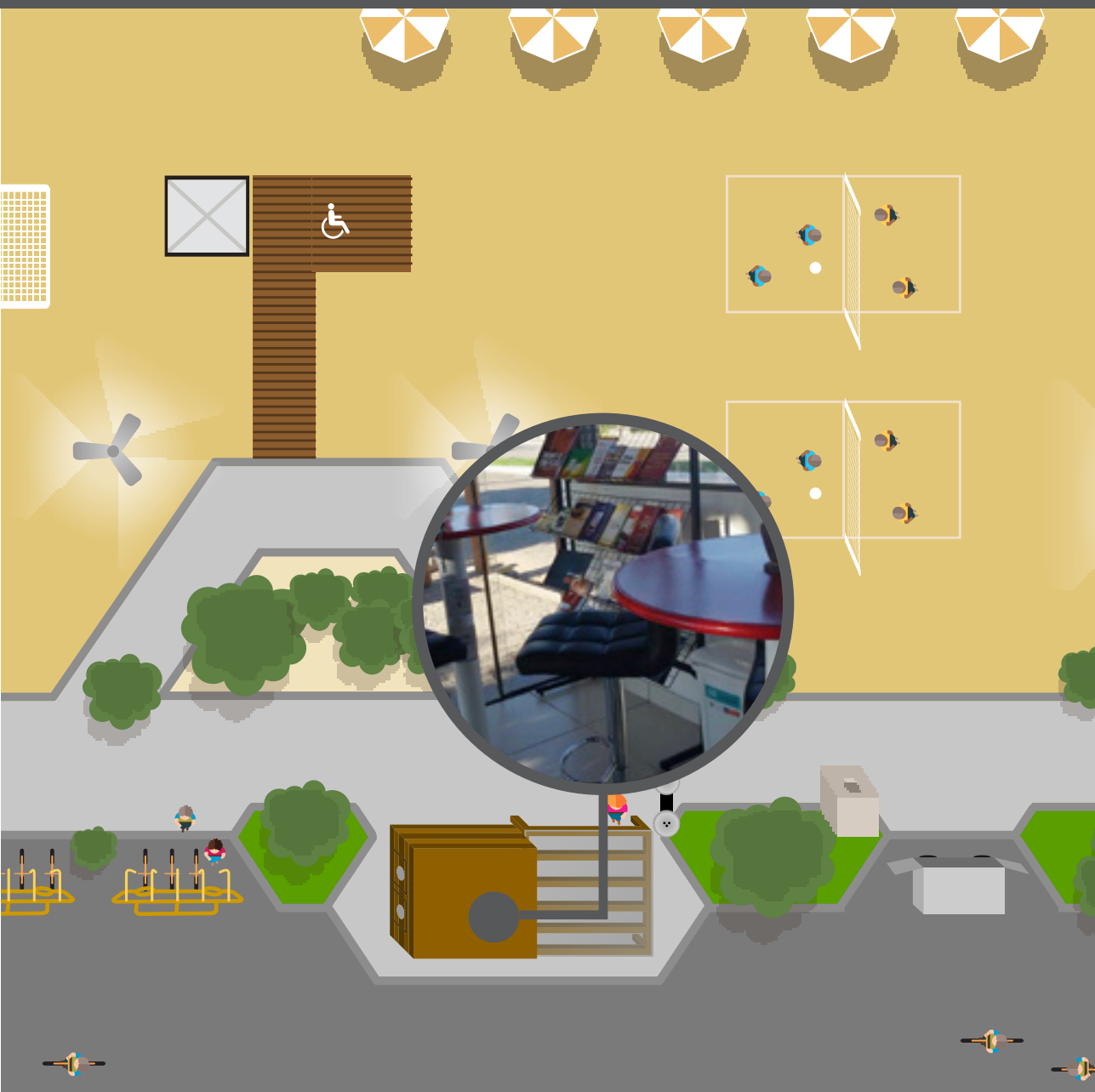
🎯 OBJETIVO

Garantir um espaço adequado para receber os usuários e apoiar os serviços oferecidos de maneira organizada e eficiente.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos usuários do Quiosque sobre o serviço prestado e a manutenção e organização do espaço.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Definição arquitetônica dos espaços
2. Aquisição de mobiliário
3. Aquisição de equipamentos de informática
4. Instalação do equipamento de informática
5. Aquisição de material multimídia
6. Manutenção periódica

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado
- 4 Bancos altos
- 2 Mesas altas para notebook
- 1 Telefone sem fio
- 1 Notebook
- 1 Multifuncional P&B
- 1 Caixa de Som
- 1 Pedestal
- 2 Microfones sem fio
- 1 TV
- 1 Mini System

COMO FUNCIONA

- 1 Os visitantes e turistas entram na área de trabalho do quiosque aonde são atendidos pela equipe.
- 2 O quiosque tem equipamentos de multimídia para eventos da Prefeitura na praia.
- 3 É necessário reservar o material multimídia previamente com a equipe do quiosque.

2 ACESSIBILIDADE



→ DESCRIÇÃO

Característica do projeto de Lei da Acessibilidade da orla do Laranjal nº 6.214 - prevê a qualificação dos balneários com sistema de acessibilidade, por meio de rampas e esteiras, para o acesso às praias de pessoas com dificuldade de locomoção permanente ou temporária, principalmente no balneário Santo Antônio, conhecido como Laranjal.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Ambiente sem qualquer preparação para cadeirantes e usuários com necessidades especiais.

🎯 OBJETIVO

Garantir o acesso de todos os usuários, de forma independente e igualitária, aos espaços e serviços do Quiosque.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de percepção dos usuários PNE.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Levantamento de necessidades arquitetônicas da praia
2. Desenvolvimento do projeto de acessibilidade
3. Construção de mobiliário urbano
4. Sinalização do ambiente
5. Instalação de equipamentos, acessórios e adaptações na edificação

RECURSOS NECESSÁRIOS

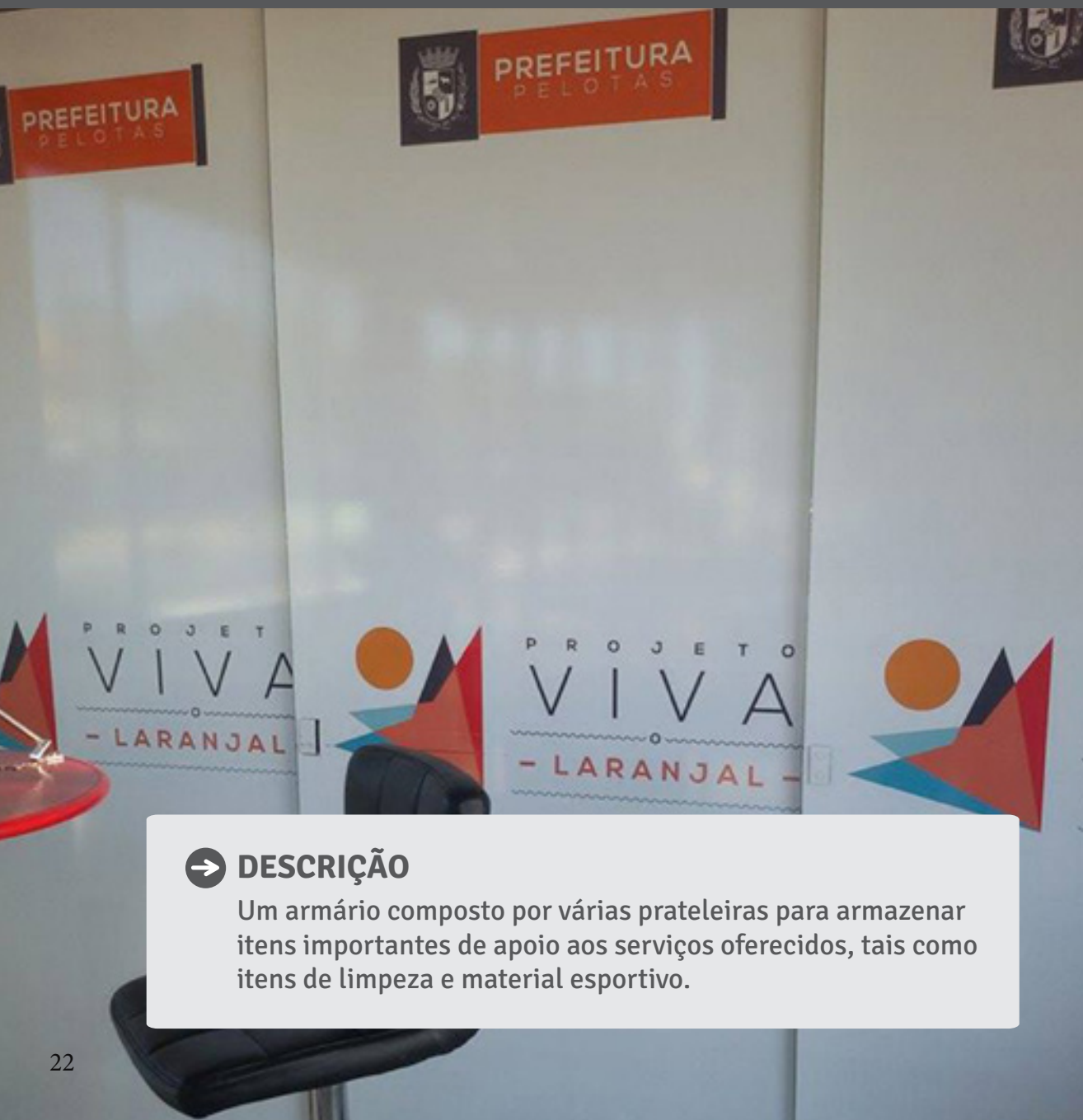
- Rampa de acesso à areia
- Esteira de 20 metros para acesso à areia
- Deck de 3x3 metros para descanso na areia
- Vaga Exclusiva
- Corrimão e suportes para banheiros
- Sinalização visual adequada

COMO FUNCIONA

- 1 A rampa, a esteira e o deck, bem como as barras de apoio nos banheiros, ficam à disposição da população.

O uso independe do horário de funcionamento do quiosque.

3 ALMOXARIFADO



→ DESCRIÇÃO

Um armário composto por várias prateleiras para armazenar itens importantes de apoio aos serviços oferecidos, tais como itens de limpeza e material esportivo.

↻ CONTEXTO ANTERIOR

Durante o projeto Verão, o almoxarifado era um contêiner que ficava estacionado na areia.

🎯 OBJETIVO

Dinamizar e agilizar os empréstimos esportivos e a gestão do quiosque.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de percepção dos usuários quanto à organização do quiosque.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Desenvolver projeto de mobiliário e a arte do adesivo
2. Contratação de empresa de marcenaria para a fabricação do mobiliário
3. Instalação das prateleiras
4. Contratação da vidraçaria para a fabricação das portas de vidro
5. Instalação das portas de vidros, já adesivadas com a identidade do projeto.

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Projeto de mobiliário
- Arte do adesivo
- Contratação de empresa de marcenaria
- Contratação de empresa da vidraçaria
- Manutenção periódica

COMO FUNCIONA

- 1 A equipe, no momento de abertura do quiosque, abre as portas do armário e, à medida em que necessitam, retiram os materiais esportivos para empréstimos.
- 2 Conforme recebem novos materiais, sejam de papelaria ou esportivos, ajusta-se a organização interna do armário.

4 BANHEIROS PÚBLICOS



→ DESCRIÇÃO

Banheiros públicos que seguem a NBR9050 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, garantindo o acesso universal dos usuários

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Apenas durante o verão existiam banheiros químicos.

🎯 OBJETIVO

Garantir infraestrutura adequada para a permanência e usufruto da população na orla.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos usuários do Quiosque sobre o serviço prestado.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Desenvolvimento do projeto de acessibilidade
2. Sinalização do ambiente
3. Instalação de equipamentos, acessórios e adaptações na edificação

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado
- Instalação hidráulica das louças
- Corrimão e suportes para banheiros
- Instalação de espelhos

COMO FUNCIONA

- 1 O usuário solicita a chave do banheiro com a equipe do quiosque.
- 2 Utiliza o banheiro e ao final devolve a chave à equipe do quiosque.



→ **DESCRIÇÃO**

Bebedouro com duas alturas diferentes, sendo uma delas para adultos e a outra para crianças e cadeirantes.

🕒 **CONTEXTO ANTERIOR**

Não existia.

🎯 **OBJETIVO**

Garantir infraestrutura adequada para a permanência e usufruto da população na orla.

📊 **MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO**

Pesquisa de percepção dos usuários.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Verificar a disponibilidade de espaço adequado no calçadão da praia
2. Aquisição de bebedouro adequado
3. Instalação do bebedouro em rede hidráulica
4. Realizar manutenção periódica

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado
- 1 Bebedouro com dois níveis.
- Instalação hidráulica do bebedouro

COMO FUNCIONA

- 1 O bebedouro fica à disposição da população no calçadão, e o uso é independente do horário de funcionamento do quiosque

6 BICICLETÁRIOS

→ DESCRIÇÃO

Local de apoio e armazenamento das bicicletas e dos triciclos antes e após o serviço de empréstimos.



🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Durante o projeto Verão existia um bicicletário de apoio para os empréstimos. Esse bicicletário era retirado ao final da temporada.

🎯 OBJETIVO

Facilitar o acesso dos usuários aos itens de forma organizada e prática.
Armazenar com segurança as bicicletas e triciclos.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Número de empréstimos das bicicletas e dos triciclos.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Desenvolvimento do projeto do bicicletário
2. Contratação da serralheria para a fabricação do bicicletário
3. Definição de local para a instalação do bicicletário
4. Instalação do bicicletário no local definido
5. Desenvolvimento da arte de sinalização de uso do bicicletário
6. Instalação das placas de sinalização
7. Aquisição de lona, personalizada com o logo do projeto, com cabo de aço para fechamento do bicicletário

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço físico adequado para armazenamento das bicicletas e dos triciclos
- Sinalização adequada
- 2 Monitores para manter as bicicletas e os triciclos organizados
- Lona com cabo de aço passado em ilhós e cadeado para armazenamento
- Manutenção periódica do bicicletário

COMO FUNCIONA

- 1 O usuário solicita o empréstimo de bicicleta ou triciclo para o monitor.
- 2 O monitor retira a bicicleta ou triciclo do bicicletário e entrega ao usuário.
- 3 O monitor passa informações de segurança e sobre o uso das bicicletas e triciclos para os usuários.
- 4 Os bicicletários estão disponíveis conforme o horário de funcionamento do quiosque.

7 CARRINHO BAÚ

→ DESCRIÇÃO

Um carrinho de carga com baú para armazenamento de materiais volumosos, como por exemplo os guardassóis e as cadeiras de praia.



↻ CONTEXTO ANTERIOR

Durante o projeto Verão, as cadeiras de praia e os guardassóis eram emprestados e ficavam armazenados no contêiner do projeto.

Ao final da temporada o contêiner era retirado, bem como os materiais de empréstimos.

🎯 OBJETIVO

Armazenar os materiais volumosos dos serviços sem prejudicar a área de atendimento interno do quiosque.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de percepção de cuidado e manutenção do carrinho pelos usuários.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Aquisição de um carrinho de carga
2. Desenvolvimento de projeto do baú
3. Contratação para a fabricação do baú
4. Instalação do baú no carrinho
5. Aquisição de lona personalizada com o logo do projeto e com cabo de aço e cadeado para fechamento do carrinho

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Carrinho de carga
- Baú
- Serralheiro
- Manutenção periódica

COMO FUNCIONA

- 1 Diariamente a equipe do quiosque abre as portas do carrinho e retira o material do lounge e leva para a areia.
- 2 Ao final do funcionamento do quiosque, a equipe retira o material que fica no lounge, limpa e faz o armazenamento dos itens no carrinho.
- 3 Faz o fechamento das portas com cadeados e lona.

8 CHIMARRÓDROMO



→ DESCRIÇÃO

Máquina robusta de água quente para o público tomar chimarrão com mais conforto na beira da praia.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não existia um chimarródromo.

A população levava de casa apenas uma garrafa térmica de água quente e quando a água terminava as pessoas iam embora para suas casas.

🎯 OBJETIVO

Ampliar a experiência e a permanência da população na orla da praia do Laranjal, incentivando a sociabilização a partir do chimarrão, costume gaúcho amplamente praticado em Pelotas.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de percepção do público de antes x depois da implantação do serviço.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Definição de espaço para a instalação apropriada do chimarródromo
2. Planejamento do fluxo de atendimento
3. Aquisição da máquina de água quente
4. Desenvolvimento de estrutura para a instalação da máquina de água quente
5. Instalação de rede hidráulica e elétrica para o chimarródromo
6. Instalação do chimarródromo

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Área física para o chimarródromo
- Rede hidráulica e rede elétrica
- Estrutura metálica para a instalação da máquina de água quente

COMO FUNCIONA

- ① O usuário vai até o chimarródromo e verifica se a luz da máquina está apagada, um indicativo de que a água está quente.
- ② Após a verificação, o usuário segue as instruções presentes no local para proceder ao uso.

9 DECORAÇÃO

→ DESCRIÇÃO

Acessórios que compõe a decoração do quiosque para melhor acolher os usuários e preservar os servidores do excesso de luz e calor.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Durante o projeto Verão, um contêiner era disponibilizado pelas Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo e pela Secretaria Municipal de Educação e Desporto. O contêiner era utilizado como base de apoio aos serviços. Era quente e escuro, tornando o local inadequado para trabalhar.

🎯 OBJETIVO

Tornar o ambiente acolhedor e agradável para o atendimento ao público.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos usuários do Quiosque sobre o serviço prestado.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Definir acessórios que são importantes para o bem-estar no local
2. Aquisição de itens simples e de fácil manutenção
3. Instalação e preparação geral
4. Manutenção periódica

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Persianas com proteção para os raios solares
- Ar Condicionado de 18 mil BTU's
- Relógio
- Luminárias tipo pendentes
- Vasos de plantas ornamentais
- Ganchos para pendurar bolsas

COMO FUNCIONA

- 1 Todos os dias a equipe do Quiosque mantém os vasos bem cuidados e liga o ar-condicionado.
- 2 Quando necessário deixam a persiana abaixada para proteger da luz.

10 FRALDÁRIO

→ DESCRIÇÃO

Espaço destinado ao cuidado aos bebês

↻ CONTEXTO ANTERIOR

Não existia.

🎯 OBJETIVO

Garantir um espaço adequado para que famílias com crianças possam realizar os cuidados necessários a seus filhos.

📈 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de bebês atendidos durante o dia. Pesquisa de satisfação dos usuários do quiosque sobre o serviço prestado.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Aquisição do fraldário
 2. Instalação do equipamento
 3. Manutenção periódica
-

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado
 - 1 fraldário dobrável
 - Sinalização
-

COMO FUNCIONA

- 1 O equipamento instalado fica dobrado dentro do local. Para utilizá-lo, basta abaixar a mesa até a posição horizontal, travando-a na posição ao ouvir de um clique. Uma vez utilizado, basta retornar o equipamento à posição original.

11 MINI COPA

→ DESCRIÇÃO

Pequeno espaço de apoio da equipe ao longo dos turnos.



↻ CONTEXTO ANTERIOR

Não existia.

OBJETIVO

🎯 Garantir um espaço adequado para a equipe fazer um pequeno lanche e manter a energia alta para o dia todo.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Manutenção e organização do espaço.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Definição arquitetônica do espaço
2. Aquisição de mobiliário
3. Aquisição de eletrodomésticos
4. Instalação dos eletrodomésticos
5. Aquisição de utensílios domésticos
6. Manutenção periódica

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado
- 1 Filtro purificador de água
- 1 Frigobar de 45L
- 1 Microondas de 25L
- 1 Chaleira Elétrica
- 1 Faqueiro de 24 peças
- 1 Garrafa Térmica
- 1 Jogo de xícaras de 6 unidades
- 6 Pratos de lanche de plástico resistente
- 6 Copos de plástico resistente
- 1 Jarra de plástico resistente
- 4 Potes de Manutenção em plástico resistente

COMO FUNCIONA

- ① A cozinha é para uso apenas dos servidores, podendo ser utilizada a qualquer momento.
- ② É necessário apenas manter tudo limpo e organizado.

12 QUADRAS

→ DESCRIÇÃO

Quadras de vôlei, futebol e outros esportes que ficam instalados na praia à disposição da população.



🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Durante o projeto Verão existia uma arena, porém não havia nenhuma quadra esportiva montada.

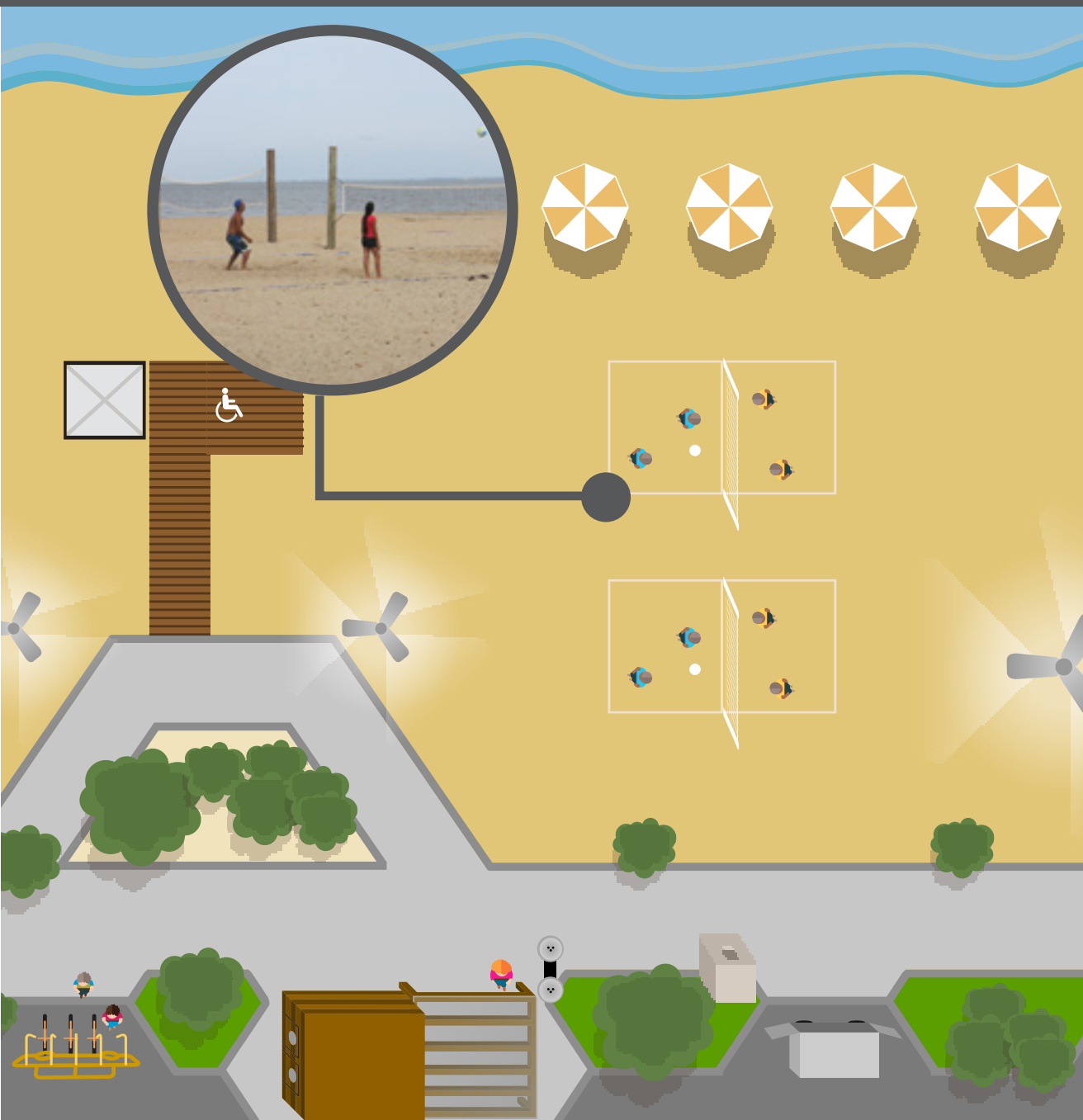
🎯 OBJETIVO

Garantir um espaço adequado para receber, promover a sociabilização e ampliar a experiência dos usuários.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos usuários do quiosque sobre o serviço prestado e a manutenção e organização do espaço.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Definição das quadras
2. Aquisição de mastros e traves
3. Aquisição de redes e fitas
4. Instalação dos mastros e das traves
5. Manutenção periódica

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado
- 1 par de traves de futebol
- 2 fitas de demarcação de quadras
- 1 par de mastro para slackline
- 2 pares de mastros para quadra de vôlei

COMO FUNCIONA

- ① As quadras ficam à disposição dos usuários. Não é necessário realizar agendamento para uso.

13 REDE LÓGICA E TELEFONIA



→ DESCRIÇÃO

Estrutura para conexão de internet e instalação de telefone do quiosque.

↶ CONTEXTO ANTERIOR

Não existia.

🎯 OBJETIVO

Dinamizar e agilizar a comunicação e a gestão interna da equipe.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Manutenção e gestão de informações sobre os serviços do Quiosque.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Projeto de rede lógica e telefonia
2. Contratação de empresa de rede de internet e telefonia
3. Aquisição de Roteador e Racks, se não fornecido pela empresa contratada
4. Contratação de serviço de internet
5. Aquisição de aparelho telefônico
6. Instalação, configuração e testes dos serviços
7. Plano de manutenção

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Projeto de rede lógica
- Projeto de telefonia
- Contratação de empresa de rede lógica
- Contratação de empresa de telefonia
- Roteador e Racks (se não fornecido pela empresa contratada)
- Contratação de serviço de internet
- Aquisição de notebook
- Aquisição de aparelho telefônico
- Manutenção periódica

COMO FUNCIONA

- 1 Os usuários ligam para saber informações sobre os serviços do Quiosque, e como são oferecidos.
- 2 No totem do Pelotas Tem os usuários navegam e acessam a agenda de eventos e outras informações turísticas da cidade de Pelotas.
- 3 Os serviços são disponibilizados conforme o horário de funcionamento do Quiosque.



BENEFÍCIOS

A durabilidade e o bem estar dos usuários dentro da edificação não depende apenas de um bom projeto e móveis adequados; depende fundamentalmente de quem o utiliza. Cuidar é importante! Uma manutenção preventiva é capaz de evitar problemas muito graves e que podem gerar custos muito altos para as Prefeituras. Melhor é prevenir. Seguem adiante algumas ideias de checagem que podem ser tomadas periodicamente, como ações de prevenção.

RECOMENDAÇÕES

- 1 Verificar se cabos estão conectados corretamente e não apresentam nenhum tipo de dano - estas medidas podem parecer simples, porém evitam problemas maiores, que podem inclusive gerar curto-circuitos ou quedas de sinal de telefone e internet.
- 2 Verificar estado de fusíveis na caixa de força.
- 3 Verificar se há infiltração de água, goteiras ou vazamentos de toda sorte em coberturas, portas e janelas - estes tendem a ser preocupantes, pois podem danificar materiais dentro do edifício. Vale sempre ficar atento a esses pontos.
- 4 Verificar se há estoque de materiais e garantir que os mesmos sejam armazenados em local adequado, longe de intempéries.
- 5 Estar atento à limpeza em todos os locais da edificação. Sujeira pode gerar problemas para as pessoas, como crises alérgicas, ou mesmo acidentes com áreas molhadas e derrapantes.
- 6 Sempre verificar se todos os equipamentos estão funcionando adequadamente. Importante garantir que estejam limpos e longe da água (caso sejam elétricos).
- 7 Importante sempre ter à mão telefones úteis, de fabricantes, mantenedores e técnicos. E se deu um problema que você não sabe resolver - não mexa! Chame um técnico.



→ DESCRIÇÃO

Segurança no período noturno.

↶ CONTEXTO ANTERIOR

Anteriormente existia segurança apenas durante o projeto Verão.

🎯 OBJETIVO

Garantir a segurança do quiosque e do patrimônio.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Avaliação do conforto e segurança dos usuários e equipe do quiosque.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Contratação de empresa de segurança para o período noturno (12 horas)
2. Orientar Guardas para pontos de atenção e rotinas da ronda.

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Guarda 12 horas.

COMO FUNCIONA

- 1 Todos os dias fica um guarda de plantão das 21hr da noite até o início do turno da manhã do quiosque.



→ DESCRIÇÃO

Identificação de crianças através de pulseiras, evitando que as crianças se percam de seus familiares.

↶ CONTEXTO ANTERIOR

Não havia a oferta deste serviço anteriormente.

🎯 OBJETIVO

Promover e garantir a segurança entre pais e filhos em dias de muito movimento na praia.
Um forma fácil de localização de crianças perdidas.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos usuários do quiosque sobre o serviço prestado e a sensação de segurança.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Desenvolvimento de sistema simples em planilha excel para cadastramento de crianças e familiares
2. Aquisição das pulseiras de identificação resistentes à água
3. Aquisição de megafone

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Mínimo de 1000 mil pulseiras de identificação à prova d'água.
- 1 Megafone
- 1 Planilha de excel
- 1 Caneta resistente a água

COMO FUNCIONA

- 1 Os pais e/ou familiares que desejarem utilizar o serviço solicitam à equipe uma pulseira
- 2 A equipe realiza o cadastramento de dados das crianças e dos pais na planilha
- 3 Escrevem as principais informações na pulseira como: nome completo da criança e dos pais, telefone do responsável e horário de colocação da pulseira
- 4 Caso a criança se perca dos pais, a equipe do quiosque utiliza o megafone para localizar a criança

17 BIBLIOTECA POCKET



→ DESCRIÇÃO

Uma pequena biblioteca que fica junto ao carrinho baú.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não havia a oferta deste serviço anteriormente.

🎯 OBJETIVO

Promover a leitura entre a população, desde crianças, adolescentes e jovens até pessoas idosas.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de usuários do novo serviço.
Pesquisa de satisfação dos usuários do quiosque sobre o serviço prestado.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Aquisição de carrinho de carga
2. Desenvolvimento do projeto do baú, com compartimento específico para os livros
3. Instalação do baú no carrinho
4. Aquisição de lona personalizada para a segurança de Intempéries e furtos
5. Aquisição, por meio de doações, de livros e revistas com assuntos variados para todas as faixa etárias

RECURSOS NECESSÁRIOS

- 1 baú com espaço adequado para armazenamento dos livros e revistas, coberto, livre de intempéries
- Projeto de mobiliário específico
- Sinalização
- Diversos livros e revistas
- 1 Carimbo automático com logo do Viva o Laranjal

COMO FUNCIONA

- ① Os livros ficam à disposição da população, assim quando quiserem pegam o livro e/ou revista e fazem o uso.
- ② Após a leitura devolvem no local.

Há o incentivo para que a população traga mais livros e revistas para aumentar e/ou atualizar o acervo da biblioteca.

18 EMPRÉSTIMOS ESPORTIVOS



→ DESCRIÇÃO

Empréstimo de material esportivo para a população, como bolas de futebol, bolas de vôlei de praia, conjuntos de frescobol e cordas de pular.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Anteriormente, durante o projeto Verão, apenas alguns itens eram emprestados à população, tais como bola de vôlei e de futebol.

🎯 OBJETIVO

Proporcionar uma experiência por meio de esportes coletivos baseado no perfil do Laranjal, que é familiar com atividades como futebol, vôlei e pular corda.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de usuários do novo serviço. Pesquisa de satisfação dos usuários do Quiosque sobre o serviço prestado.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Aquisição da infraestrutura para as quadras
2. Instalação dos mastros de vôlei e traves de futebol
3. Seleção de materiais e esportes coletivos
4. Aquisição de material esportivo
5. Organização do material esportivo
6. Criação de um talão de empréstimos para o controle de tempo dos empréstimos
7. Criação de placas de sinalização e de utilização das quadras
8. Instalação das placas de sinalização



RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado - iluminação artificial
- 4 Bolas de futebol oficial
- 4 Bolas de vôlei de praia oficial
- 4 Bolas de borrachas nº10
- 6 Cordas de pular
- 4 Frisbees
- 2 Conjuntos de Frescobol
- 4 Petecas coloridas



COMO FUNCIONA

- 1 O usuário solicita a um monitor do quiosque o empréstimo de algum material, por exemplo uma bola de futebol.
- 2 O monitor solicita um documento com foto do usuário.
- 3 É preenchido o talão com os dados do usuário. O tempo de permanência é de 30 minutos, podendo ser prorrogado por mais 30 minutos, caso não haja fila de espera.
- 4 Após o tempo de utilização. O usuário devolve o material a um monitor e retira o seu documento.

19 EMPRÉSTIMOS BICICLETAS E TRICICLOS



→ DESCRIÇÃO

Serviço de empréstimo de bicicletas e triciclos com ou sem cadeirinhas para crianças até 3 anos.

↻ CONTEXTO ANTERIOR

Anteriormente, durante o projeto Verão, as bicicletas e os triciclos eram oferecidos apenas durante o verão.

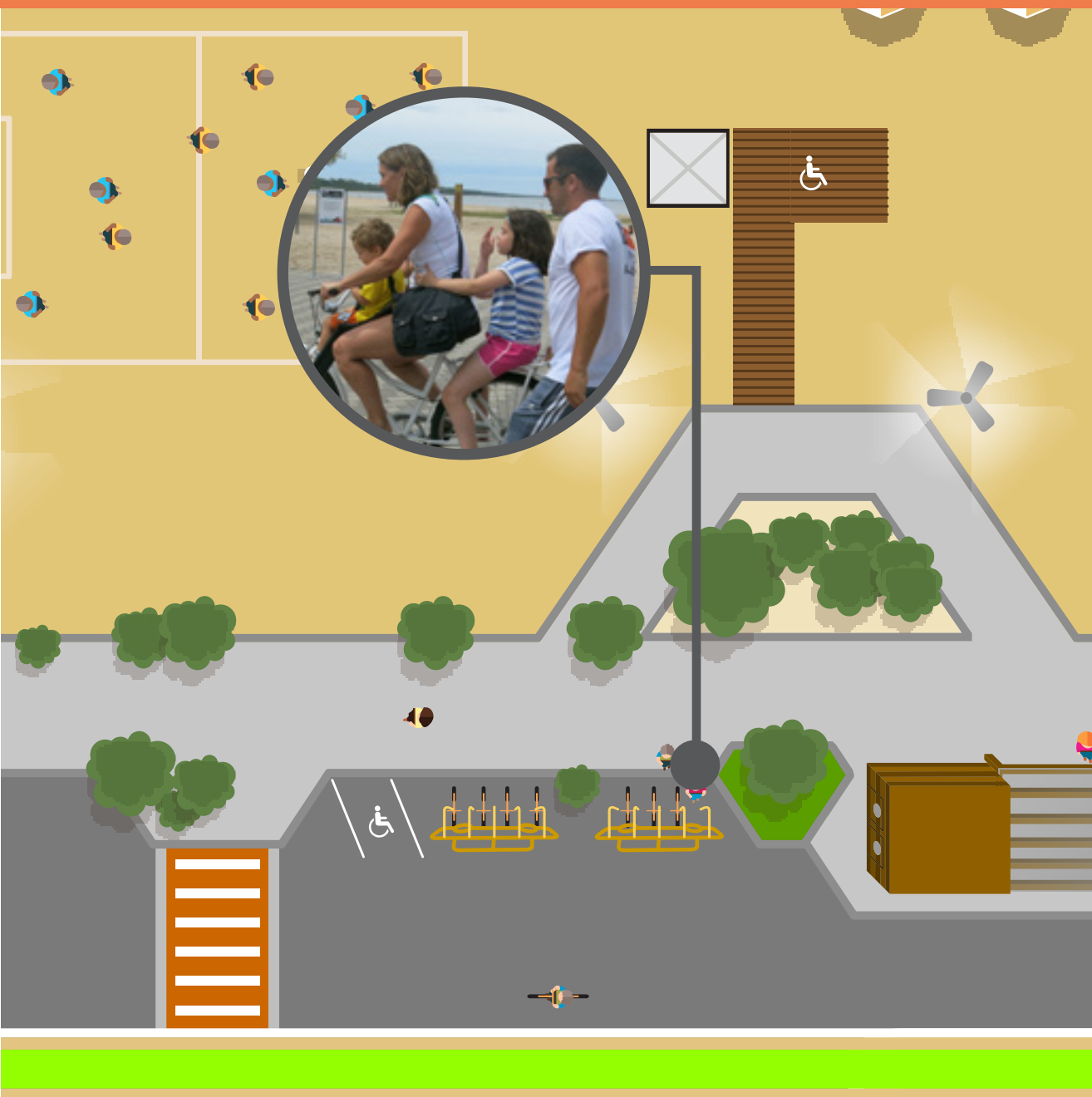
🎯 OBJETIVO

Proporcionar uma experiência através da pedalada durante o ano todo.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de usuários do novo serviço.
Pesquisa de satisfação dos usuários do Quiosque sobre o serviço prestado.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Definição de um projeto de bicicletário
2. Aquisição de bicicletas e triciclos
3. Aquisição de 2 bicicletários
4. Instalação dos bicicletários
5. Manutenção das bicicletas e triciclos
6. Aquisição de cadeirinhas infantis para as bicicletas e outros materiais de apoio
7. Criação de um talão de empréstimos para o controle de tempo dos empréstimos
8. Criação de placas de sinalização e de utilização dos bicicletários.
9. Instalação das placas de sinalização

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado - iluminação artificial
- Manutenção de todas as bicicletas e triciclos
- 10 Bicicletas unissex com cesta frontal e garupa
- 4 Triciclos com cesta traseira
- 2 Cadeiras infantis frontais
- 1 Kit de manutenção com compressor e ferramentas

COMO FUNCIONA

- 1 O usuário solicita a um monitor do quiosque o empréstimo da bicicleta ou triciclo
- 2 O monitor solicita um documento com foto do usuário
- 3 É preenchido um talão com os dados do usuário. Tempo de permanência de 30 minutos, podendo ser prorrogado para mais 30 minutos, caso não haja fila de espera.
- 4 Após o tempo de utilização. O usuário devolve o material a um monitor e retira o seu documento.

20 INFORMAÇÕES TURÍSTICAS



→ DESCRIÇÃO

Serviço de atendimento e acolhimento ao turista, com informações sobre os serviços oferecidos no quiosque, além de informações sobre a cidade de Pelotas e a infraestrutura turística local, com indicações de hospedagem, alimentação e outras informações relevantes.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não existia este serviço anteriormente

🎯 OBJETIVO

Acolher a todos os usuários do quiosque, fornecendo informações sobre a cidade de Pelotas, sobre os serviços que são oferecidos no quiosque e como funcionam, sobre hospedagens, transporte e alimentação, sempre de forma atenciosa e concisa, e nunca deixando o usuário sem informação.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos usuários do quiosque sobre o serviço prestado.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Contratação de monitor com ênfase em Turismo
2. Aquisição de um display para folders e mapas
3. Aquisição de material de divulgação da própria Secretaria de Turismo sobre a cidade
4. Aquisição de um totem de auto atendimento
5. Aquisição de rede lógica para funcionamento do totem
6. Instalação do Totem
7. Instalação da rede lógica

RECURSOS NECESSÁRIOS

- 1 Monitor
- Folders e mapas da cidade
- Totem de autoatendimento com o aplicativo Pelotas Tem

COMO FUNCIONA

- 1 O usuário solicita a um monitor do quiosque informações sobre os serviços oferecidos e sobre a cidade.
- 2 O monitor vai até o totem e indica ao usuário qual a informação que está sendo buscada.
- 3 Se preferir, o usuário pode navegar no catálogo do Pelotas Tem sozinho também.

21 LARANJAL ACESSÍVEL

→ DESCRIÇÃO

Serviço de acessibilidade à areia e água do Laranjal. O serviço consiste num conjunto de rampa, esteira e cadeira anfíbia que permite o acesso de pessoas com dificuldade de locomoção a aproveitarem à praia como um todo.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não existia este serviço.

🎯 OBJETIVO

Permitir que pessoas com dificuldades de locomoção acessem a praia, podendo tomar sol na areia e tomar banho na laguna.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de usuários do novo serviço.
Pesquisa de satisfação dos usuários do quiosque sobre o serviço prestado.



LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Contratação de 3 monitores com ênfase em Educação Física
2. Realização de treinamento específico de banho assistido com os monitores
3. Definição do local de acesso à praia para os usuários
4. Projeto de mobiliário urbano da rampa, esteira e deck
5. Aquisição dos mobiliários
6. Instalação dos mobiliários
7. Aquisição de cadeira anfíbia, mobiliários e acessórios de apoio



RECURSOS NECESSÁRIOS

- 1 Rampa de madeira
- 1 Deck 3x3 metros de madeira
- 1 Esteira de madeira de 20 m de comprimento
- 1 Cadeira anfíbia
- 2 Coletes salva-vidas tamanho adulto
- 1 Tenda resistente de 3x3 metros
- 1 Conjunto de mesa e 4 cadeiras dobráveis



COMO FUNCIONA

- 1 O usuário solicita o banho assistido aos monitores do quiosque
- 2 A equipe realiza um cadastro do usuário
- 3 A equipe faz indicações sobre qual é o tempo de permanência e como será realizado a transferência do usuário para a cadeira anfíbia
- 4 A equipe auxilia o familiar a fazer a troca do usuário de sua cadeira para a cadeira anfíbia
- 5 O usuário coloca o colete salva-vidas e é conduzido até a água pelos monitores
- 6 A permanência é de 30 minutos, podendo ser prorrogado, caso não haja espera

22 LOUNGE VIVA O LARANJAL



→ DESCRIÇÃO

Um lounge de cadeiras de praia e guardassoís dispostos na areia que ficam à disposição da população.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não existia este serviço.

🎯 OBJETIVO

Ampliar a experiência dos visitantes, fornecendo uma infraestrutura para aqueles turistas que não tem cadeira de praia ou um guardassol para curtir a praia, ampliando o tempo de permanência no Laranjal e contribuindo para o para o desenvolvimento local.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de usuários do novo serviço.
Pesquisa de satisfação dos usuários do quiosque sobre o serviço prestado.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Definição do local
2. Definir o formato do lounge
3. Aquisição de mobiliário de praia com a identificação da Prefeitura e do projeto (cadeiras de praia e guardassóis e lixeiras)
4. Definição de arte para sinalização do lounge
5. Impressão da sinalização
6. Instalação da sinalização



RECURSOS NECESSÁRIOS

- 20 guardassóis em alumínio de 2 metros de diâmetro
- 36 cadeiras de sentar de praia
- 36 cadeiras reclináveis de praia
- 12 lixeiras de plástico resistente com pedal
- Sinalização



COMO FUNCIONA

- 1 O usuário verifica a disponibilidade de um guardassol com cadeiras.
- 2 Caso sim, ele se dirige ao local para utilizar
- 3 Caso encontre alguma dificuldade em utilizar algum guardassol, ele solicita o apoio do “Posso Ajudar”.

23 TOTEM PELOTAS TEM



→ DESCRIÇÃO

Totem de autoatendimento que oferece informações sobre o funcionamento do Quiosque, bem como informações turísticas da cidade de Pelotas.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não havia oferta deste serviço.

🎯 OBJETIVO

Facilitar o acesso às informações sobre os serviços oferecidos no Quiosque e também os serviços ofertados na cidade de Pelotas por meio do aplicativo Pelotas Tem.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos usuários do Totem sobre o serviço prestado.
Número de acessos ao site e ao aplicativo.

LOCALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Aquisição, instalação e configuração do Totem
2. Instalação do aplicativo Pelotas TEM no totem
3. Manutenção periódica e cuidado diário

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Totem de autoatendimento
- Aplicativo Pelotas Tem
- 1 Servidor “Posso Ajudar”, como apoio
- Internet

COMO FUNCIONA

- 1 Usuário seleciona o tema de seu interesse e navega na plataforma. Caso encontre dificuldades para acessar algum conteúdo, ele solicita o apoio do “Posso Ajudar”.

**DESCRIÇÃO**

Desenvolvimento de identidade visual e valores para o Quiosque Viva o Laranjal

**CONTEXTO ANTERIOR**

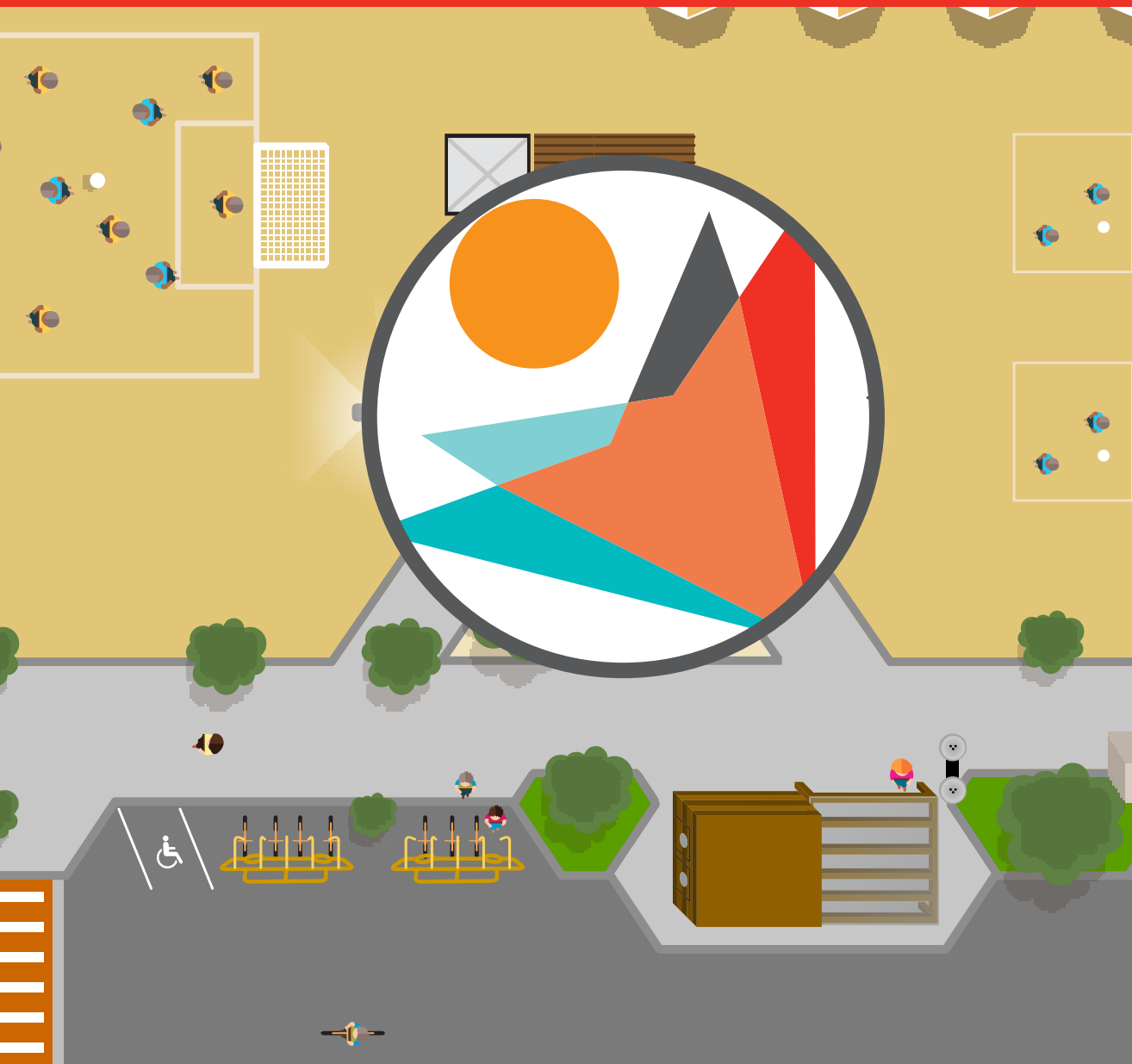
Não existia a marca do quiosque.

**OBJETIVO**

Identificar e padronizar o ponto de contato do Quiosque a fim de transmitir os valores na marca que simbolizam os conceitos dos novos serviços.

**MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO**

Pesquisa de percepção de valor da marca Viva o Laranjal.



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Definição dos conceitos do Viva o Laranjal baseado nas pesquisas e nas percepções observadas durante as oficinas.
2. Aplicação em materiais diversos, tais como sinalização externa e interna, uniformes e informativos em geral.
3. Gestão de pontos de contato da Marca.



RECURSOS NECESSÁRIOS

- Definição dos conceitos do Viva o Laranjal.
- Criação e desenvolvimento da marca.
- Aplicação em materiais diversos, tais como sinalização externa e interna, cartazes e informativos em geral.
- Gestão de pontos de contato da marca.



COMO FUNCIONA

- 1 A marca deverá ser aplicada em ambientes do quiosque, nas áreas de abrangência dos serviços e em todas as publicações relacionadas a ele, bem como em demais pontos de interação com o usuário.

25 UNIFORMES E CRACHÁS



→ DESCRIÇÃO

Confecção de uniformes para os servidores do quiosque seguindo a identidade do projeto e as necessidades dos servidores.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não existia.

🎯 OBJETIVO

Facilitar a identificação de servidores e reforçar a identidade visual do quiosque Viva o Laranjal

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de percepção de valor da marca Viva o Laranjal.



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Levantamento de necessidades dos servidores quanto ao clima e tipo de atividades que são exercidas
2. Levantamento de tamanhos e quantidade de peças necessárias
3. Definição de modelos e tipos de tecido
4. Busca de fornecedores e levantamento de orçamentos
5. Produção de provas e amostras de peças
6. Aprovação final e confirmação de tamanhos
7. Produção dos uniformes
8. Entrega dos uniformes e coleta das assinaturas sobre os termos de responsabilidade de uso e zelo

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Servidor responsável por levantar os tamanhos de uniformes junto à equipe do Quiosque
- 1 conjunto de uniforme por servidor

COMO FUNCIONA

- 1 Uniforme para reforçar a identificação e padronizar o Quiosque Viva o Laranjal. Cada servidor deverá utilizá-lo diariamente com o crachá.

→ DESCRIÇÃO

Placas e outras sinalizações referentes aos serviços oferecidos do quiosque.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não existia.

🎯 OBJETIVO

Reforçar a identificação e padronizar o quiosque Viva o Laranjal.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de percepção dos usuários quanto a acesso à informação e sinalização do quiosque e seus serviços.



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Fazer projeto de sinalização
2. Criação das artes
3. Contratação de gráfica para a impressão das placas e todo material gráfico.
4. Aplicação da comunicação em materiais diversos
5. Gestão de pontos de contato da Marca.

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Criação e desenvolvimento das artes
- Aplicação em materiais diversos, tais como sinalização externa e interna, cartazes e informativos em geral
- Gestão de pontos de contato da Marca

COMO FUNCIONA

- ① A marca deverá ser aplicada em ambientes do quiosque nas áreas de abrangência dos serviços, e em todas as publicações relacionadas ao quiosque, bem como em demais pontos de interação com o usuário.

27 ÉTICA E POSTURA PROFISSIONAL

→ DESCRIÇÃO

Treinamento para os servidores sobre atendimento ao público, pessoalmente e por telefone.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

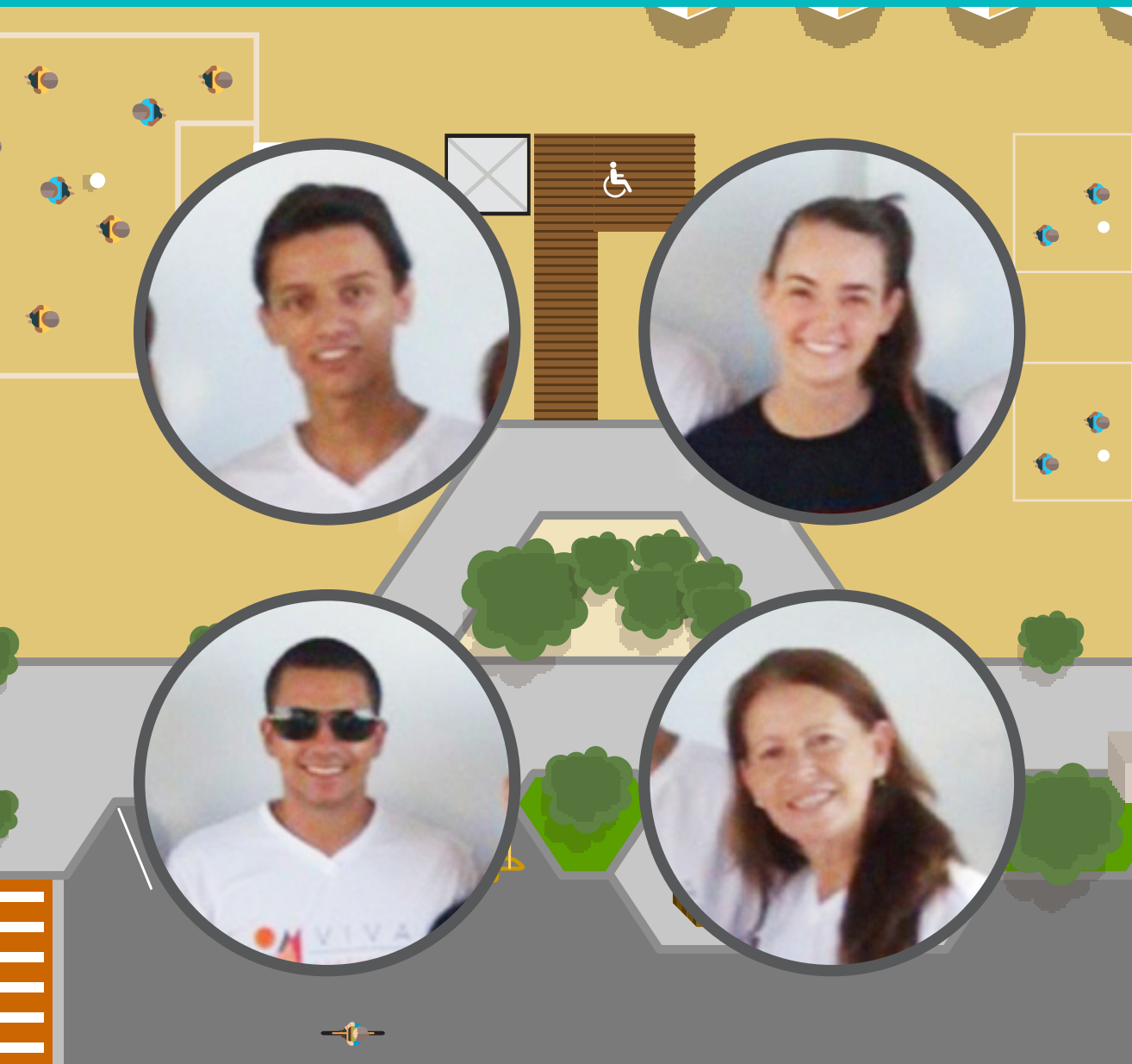
Não existia uma capacitação oferecida aos servidores sobre atendimento ao público, acolhimento e postura profissional.

🎯 OBJETIVO

Capacitar os servidores para atender e acolher com alto nível a todos os usuários do quiosque.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos servidores sobre o serviço prestado e o conteúdo oferecido.



IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Contatar a secretaria responsável pelo oferecimento do treinamento na Prefeitura
2. Espaço e preparação para realização do treinamento
3. Convocação de servidores para o treinamento
4. Realização do treinamento

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Local amplo, que possibilite a disposição de cadeiras
- Equipamentos: notebook, projetor, tela para projeção, caixas de som
- Materiais de apoio: papel, lápis e caneta

COMO FUNCIONA

- 1 Conceitos sobre comunicação, atendimento, acolhimento, postura e uso de uniformes são expostos aos servidores.
- 2 A partir da teoria, o facilitador do treinamento realiza pequenas atividades com o grupo, de modo que cada participante possa treinar sua habilidade em ouvir o outro, ser assertivo em responder e passar informações aos usuários e identificar diferentes formas de comunicação.

Observação: É recomendável que o treinamento seja feito com toda a equipe do quiosque.

28 BANHO ASSISTIDO

→ DESCRIÇÃO

Treinamento para os servidores sobre banho assistido para pessoas com qualquer tipo de deficiência com agravante de mobilidade reduzida.

🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não existia uma capacitação oferecida aos servidores sobre banho assistido, pois o serviço não era oferecido anteriormente.

🎯 OBJETIVO

Capacitar os servidores para atender com alto nível a todos os usuários que são candidatos ao banho assistido.

📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos servidores sobre o serviço prestado e o conteúdo oferecido.





IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Solicitar a Faders (Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para PcD e PCAH do Estado do Rio Grande do Sul) informações sobre o curso de banho assistido.
2. Confirmar junto à FADERS a ministração do curso em Pelotas
3. Agendar data e horário para a ministração do curso



RECURSOS NECESSÁRIOS

- Instituição que ofereça o treinamento/ curso sobre banho assistido
- Contratação de quipe que irá ser responsável pelo serviço
- 1 Cadeira Anfíbia
- Agendamento de data e horário para a realização do curso in loco, ou seja, na praia



COMO FUNCIONA

1. Conceitos sobre tipos de deficiências, como montar e desmontar a cadeira anfíbia e outros cuidados são expostos .
2. A partir da teoria, o facilitador do treinamento realiza pequenas atividades com o grupo, de modo de cada participante possa treinar sua habilidade em atendimento, acolhimento, montagem e desmontagem da cadeira anfíbia.

Observação: É recomendável que o treinamento seja feito com toda a equipe do quiosque.



Coordenação Geral do Projeto

Agência Tellus

Conteúdo e Pesquisa

Agência Tellus

Colaboração

Prefeitura Municipal de Pelotas - RS

Comunitas

Redação

Agência Tellus

Revisão

Agência Tellus

Projeto Gráfico e Diagramação

Agência Tellus

Fotos

Agência Tellus



juntos
pelo Desenvolvimento Sustentável



Iniciativa:



Parceiro Técnico:



Realização:

