

Gestão de equipes a distância na Defensoria Pública do Espírito Santo (usando a ferramenta Notion).

Vitor Valdir Ramalho Soares

Defensor Público do Estado do Espírito Santo

CONTEXTO SOBRE A PRÁTICA

Quando consegui a felicidade de ser aprovado no concurso para Defensor Público no Estado do Espírito Santo, imaginei que minha atuação seria primordialmente jurídica, seja atuando extrajudicialmente ou peticionando em processos judiciais ou realizando atendimento à população.

Contudo, de repente me vi em uma função de Defensor Público “supervisor de triagem”, responsável pelo atendimento inicial de milhares de pessoas - presencialmente e de forma remota -, e coordenando uma equipe de 20 (vinte) pessoas, entre estagiários (as) e servidores (as). Foi então que percebi que teria pela frente um trabalho de gestão administrativa - envolvendo gestão de pessoas, processos e procedimentos internos -, assuntos que eu nunca havia estudado e não tinha ideia de como eu iria tratar.

Para complementar, a atribuição na função de Defensor da triagem teve início nos primeiros meses de pandemia da covid-19, ou seja, tive que fazer a gestão primordialmente trabalhando de casa, sendo que alguns servidores estavam no trabalho remoto e outros de forma presencial.

Nesse contexto, quando iniciei o trabalho como supervisor de triagem, minha principal preocupação foi melhorar a organização dos atendimentos à população, e para isso passei a realizar reuniões por Zoom e/ou Google Meet, utilizando primordialmente arquivos em Word e PDF, e conversando com as servidoras por Whatsapp. Contudo, aos

poucos fui percebendo que esse sistema de trabalho não estava funcionando, por várias razões, por exemplo: (i) pelo Whatsapp eu não podia designar tarefas individualmente a cada servidora, não sendo possível também acompanhar e fiscalizar o cumprimento do que foi solicitado; (ii) as reuniões online por Zoom eram longas e estressantes; (iii) não conseguíamos tratar as reclamações dos assistidos de forma correta, pois todas as servidoras tinham que parar suas funções ao mesmo tempo, a fim de acompanhar os debates no Whatsapp sobre alguma reclamação específica, o que atrapalhava o cumprimento das demais funções; (iv) eu precisava de mensagens-padrão para enviar aos assistidos via Whatsapp, a fim de dar andamento mais rápido aos casos repetitivos, e estas mensagens-padrão eram enviadas via arquivo .DOC ou .PDF às servidoras, impossibilitando edição e atualização de texto quando necessário.

A partir desse cenário, comecei a pesquisar instrumentos que poderiam me auxiliar nesse trabalho, principalmente, quando deparei com a ferramenta “Notion”. De acordo com a Wikipedia, trata-se de um aplicativo *“que fornece componentes tais como notas, bases de dados, quadros ([Kanban](#)), [wikis](#), calendários e lembretes. Os usuários podem ligar estes componentes para criar os seus próprios sistemas de gerenciamento do conhecimento, tomada de notas, gerenciamento de dados, gerenciamento de projetos, entre outros. Estes componentes e sistemas podem ser utilizados individualmente, ou em colaboração com outros”*.

Passei a pesquisar sobre o Notion no Youtube e Google, e quanto mais eu aprendia mais ficava impressionado com a possibilidade de personalização e criação de “sistemas” do zero. Então, comecei a criar um sistema específico para a Triagem de Vila Velha/ES (onde eu atuava na época), com objetivo de gestão de pessoas e de processos internos especificamente. Com o passar o tempo, os resultados foram sendo alcançados, e mais pessoas foram atendidas com menor número de reclamação e mais satisfação entre as

servidoras. Passamos a utilizar o Whatsapp somente para assuntos mais urgentes e essenciais, e isso foi um alívio para todos (as).

No mês de fevereiro de 2022, fui designado para atuar como Coordenador de Atendimento ao Cidadão da Grande Vitória, envolvendo o trabalho de coordenação das triagens de 05 municípios: Cariacica, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória, cujas triagens atendem, mensalmente, cerca de 15.000 pessoas.

Atualmente, por meio do sistema, consigo realizar a gestão de processos internos e de equipe contendo cerca de 100 (cem) pessoas, as quais exercem suas atividades em 5 (cinco) cidades.

RELEVÂNCIA INSTITUCIONAL

O uso do sistema interno criado via Notion minimizou a dificuldade de trabalhar a distância e de fazer gestão de uma grande equipe com muitas pessoas que trabalham em funções semelhantes, em cidades diferentes.

A alternativa para esse sistema seria o uso do Whatsapp ou similar, mas tais ferramentas não permitem realizar a gestão de forma organizada e uniformizada com a equipe. Além disso, o Whatsapp não é o meio adequado para acompanhamento de demandas e tarefas, por conta da alta quantidade de mensagens e grupos de conversas, o que facilita a desconcentração e permite a perda de foco no trabalho. Permite, inclusive, que o destinatário da mensagem no grupo de Whatsapp nem sequer chegue a ler aquela determinada mensagem.

COMO A PRÁTICA EFETIVA DIREITOS HUMANOS NA PERSPECTIVA DOS (AS) USUÁRIOS (AS) DA DEFENSORIA PÚBLICA

A principal efetivação de direitos humanos de usuários (as) da Defensoria Pública foi no sentido de melhorar o atendimento à população. O sistema possibilita que o Defensor Público coordene o trabalho da equipe a distância - quase 100 (cem) pessoas envolvidas -, sem necessidade de uso do Whatsapp como ferramenta principal, possibilitando mais organização e controle do fluxo das atividades.

A prática vem sendo realizada no âmbito da Coordenação de Atendimento ao Cidadão – Grande Vitória da Defensoria Pública do Espírito Santo. Contribui para a efetivação de direitos humanos, pois possibilita melhor controle de processos por parte do Defensor Público Coordenador, o que, no fim das contas, melhora os atendimentos aos cidadãos e cidadãs capixabas.

POSSIBILIDADE DE REPLICAÇÃO

A prática pode ser facilmente replicada, bastando o Defensor Público criar uma conta gratuita no Notion e começar a compartilhar as suas páginas com sua equipe. Caso a equipe seja de até 05 pessoas, não é preciso pagar mensalidade. Se a equipe for de mais de 05 integrantes, o Defensor pagará 4 dólares mensalmente (mas os membros da equipe, estagiários e servidoras não precisam pagar nada). A replicação possibilitará melhor cumprimento das funções institucionais da Defensoria Pública.

SOBRE O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO

O processo de implantação ocorreu de forma simples. A ferramenta Notion permite que o usuário crie um sistema de organização do zero, sem necessidade de uso de linguagem de programação. Assim, o Defensor Público passou a criar o sistema por meio de páginas dentro do Notion, cada uma delas contendo funções diferentes, como: quadro kanban, lista de tarefas, tabelas, gráficos e banco de dados. O próximo passo

simples foi compartilhar com o e-mail pessoal de cada servidor/estagiário, o que permitiu a estes acessos às páginas criadas pelo Defensor Público. A adoção foi imediata.

COMO A PRÁTICA ENFRENTA RETROCESSOS

A prática enfrenta retrocessos no sentido de permitir melhor gestão da equipe, sem o uso do Whatsapp como ferramenta principal de comunicação. Os fatores de sucesso são: i) facilidade de uso do Notion ii) beleza do Notion, o que facilita e estimula o uso iii) facilidade de comunicação com a equipe iv) facilidade para controlar o andamento das tarefas e demandas delegadas v) facilidade de ter todas as informações, orientações, mensagens e bancos de dados em uma plataforma só vi) as pessoas gostaram tanto do Notion que passaram a usar a ferramenta também para uso pessoal

DIFICULDADES, CUSTO E EQUIPAMENTOS

A principal dificuldade é com relação ao idioma dos comandos, pois o Notion só existe em inglês, o que foi um complicador no começo. Contudo, aos poucos as pessoas foram se acostumando com os termos, e logo a dificuldade foi ultrapassada.

O sistema foi desenvolvido pelo Defensor Público, que aprendeu a usar por meio de vídeos no Youtube e tutoriais em geral na internet. Basta um computador com internet um e-mail para se cadastrar no Notion. O cadastro por parte dos membros é gratuito. Para o Defensor Público, o custo vem sendo de 4 dólares por mês.

PRINTS ABAIXO PARA AUXILIAR A VISUALIZAR O FUNCIONAMENTO

Board view Table

Andamento atuações

Não iniciadas 8 Em andamento 8 Aguardando resposta terceiro 1 Concluídas 2 + Hidden groups No Status 0

- Empresas internet. Ex: VIXLINK e TOPLINK
- LIGAÇÕES TELEMARKETING
- Campanha da DefensoriaCampanha da Defensoria Pública quer ajudar pessoas com problemas financeiros e familiares
- ACP CREFISA
- CONSÓRCIOS - PROMESSA DE CONTEMPLAÇÃO
- ESTUDAR SISTEMAS Sincde e Proconsumidor
- REDUFLAÇÃO - Embalagens menores
- Estudar sites outros Nudecons para ideias
- Crislayne Zeferina

+ New

- DACASA SEMANA RENEGOCIAÇÃO
- VOCE SABIA?
- TAC AVISTA - 7ª Cível Vitória
- EDP - Propac PP000287/2022
- EMPRÉSTIMOS SEM AUTORIZAÇÃO - Propac PP000286/2022
- estudo SUPERENDIVIDAMENTO
- EVENTO NA RUA/COMUNIDADE
- CESAN - CPI DO SANEAMENTO

+ New

- TAC VIANA - 0003024-57.2018.8.08.0050

+ New

- QUIOSQUES CURVA JUREMA
- ARSP-CESAN - REVISÃO TARIFAS AUMENTO

+ New

Figura 1: Gestão visual de andamento de projetos e atuações

Calendar view +

Calendário Coordenação Atendimento GV

No date (1) Filter Sort Q S + New

Layout

- Calendar
- List
- Gallery

Month view, for event planning and scheduling

Show database title

Show calendar by

Learn about views

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Jul 1
26	27	28	29	30		
	14h REUNIAO ARSP - online - revisão ... 14:00		MP Palácio Anchieta - reunião 8:30	10h - reunião ASSESSORAS médico 12h30		
3	4	5	6	7	8	
			14h Reunião Drs. Vinícius e Gabi 14:00	9h - reunião ASSESSORAS 10h - reunião com TIES - com dr. Vinícius 14h - Visitar Viana com Dr. Vinícius 13:00	9h30 - TREINAMENTO SOLAR 9:30	VIAGEM 10HSS 10:00
10	11	12	13	14	15	
VIAGEM 17H	9h e 14h - Skype treinamentos estagiários 9:00 10h30 NCH alterada para terça dia 12 - C... 10:30 14h Visitar Gold com Dr. Hugo 14:00			9h - ASSESSORAS 10h LI LAB OTIBR 10:00 12h30 médico 12:30 17h REUNIAO PESSOAL 17:00	Manhã Serra 8:00 14h auditório - evento sobre Juventude... 14:00	
17	18	19	20	21	22	
Correção Serra 18 a 22 de julho 16h Reunião escola Catarina	10h PROCON ES 10:00			9h - ASSESSORAS Núcleo Serra	22 julho EVENTO MATRÍAO SEDE GOLD	
24	25	26	27	28	29	
				9h - ASSESSORAS Núcleo Viana	13 as 17h - EVENTO ASSOCIACAO GOLD	
31	Aug 1	2	3	4	5	
				9h - ASSESSORAS Núcleo Vila Velha	EVENTO SAUDE MENTAL DH	

Figura 2: Calendário com programação de lembrete e opções diferentes de layouts

PASTAS

- Fluxo Ctec
- Memória de Treinamento SOLAR PIE 02/06
- Memória de Treinamento SOLAR - 06/07
- Mensagens assistidos Viana
- FÉRIAS VITOR 02 A 06 JUNHO
- FÉRIAS VITOR 08 A 11 JULHO
- FÉRIAS VITOR 15 A 29 AGOSTO
- PROCESSO SELETIVO CTC
- RECLAMAÇÕES DE DEFENSORES SOBRE TRIAGEM
- SINHAS
- SIGAMANAGER
- SOLAR - RELATÓRIOS
- TEXTO E-MAIL GABINETE - VIANA

stephanny.ribeiro@orbenk.com.br - para envio de currículos pelos interessados

IDEIAS E SUGESTÕES

- Alterações de Rotero
- Ideias para programação de Relatórios
- Sugestão: padronizar 4 categorias de agenda Triagem GV
- Materialização de certificações

CORREIÇÃO TRIAGENS:

calendário publicado em 26 de maio de 2022.

- Vila Velha - 06 a 10 de junho de 2022 - Publicação específica DIO 27/05/22:
 - Serra - entre 18 à 22 de junho
 - Viana - 22 e 23 de agosto
 - Cariacica - 19 a 23 de setembro
 - Vitória será 21 a 24 de novembro

AUDIÊNCIAS - RHAYSA

- 25/07/2022 15h20 - presencial - 6A.T.
- 27/07/2022 - 13h30 - online - acidente
- 03/08/2022 14h50 - presencial 13ª T.
- 25/08/2022 13h30 - presencial - 7ª T.

TAREFAS

- Falar com Dr Vitor sobre dúvidas nos agendamentos para Defensor da Atuação em Grau Recursal dos Juizados (Consumidor) - Mensagens de Rayza: É possível descobrir como é a distribuição de agendamento dos defensores das turmas recursais (nudecen)? O dr. Luiz não respondeu a dois email que enviei. Sobre um assistido eu consegui ver que a DP havia apresentado contrarrazões, então encaminhei também para a defensora que a protocolou. E ela respondeu que só tinha atribuição até apresentar as contrarrazões. E que outro defensor tinha atribuição no Solar. Sabendo essa distribuição conseguimos saber exatamente para quem enviar.
- Sugestão: Conversar com os Defensores para definir sobre agendamentos no Solar de assistidos em fase recursal do Juizado Especial Consumista (1). Se o assistido deve ser agendado pelo Solar ou não já que as demandas são encaminhadas pelo convênio do Juizado. / 2. Se for para agendar, existe uma distribuição numérica ou equitativa para sabermos para quem agendar? / 3. É feito atendimento do assistido ou apenas elaboração da peça processual?
- Petições de Viana - liberadas
- Atualizar para o evento de retificação nome JGBT/04+ <https://www.conjur.com.br/2022-abr-13/garantias-consumo-sac-dever-atender-eficiencia>
- TAC Viana Letramento- atualizar o Propac a respeito - Rhaysa ligou em 31/05- o ofício foi juntado ao PA e encaminhado ao Gabinete. Aguardar retorno gabinete da Promotora de Viana Dra. Isabela - Cris ligou de novo 21/06 e pediram para aguardar
- Falar com Isabela - cartilha em visual law - <https://www.fsp.br/br/hip-content/uploads/2022/06/CARTILHA-VISUAL-LAW.pdf>
- art. 46-A. II qualidade e eficiência do atendimento + quadro comparativo SAC + Doutrina Franklin atendimento - <https://www.conjur.com.br/2022-abr-13/garantias-consumo-sac-dever-atender-eficiencia>
- FINALIZADAS

Figura 3: Visualização de informações em layouts diversos, conforme a preferência do usuário

DEFENSORIAS DE ATENDIMENTOS INICIAIS - INICIAL

	CARIACICA - 5	SERRA - 4	VIANA	VILA VELHA - 6	VITÓRIA - 5
1ª DP Inicial (família)	I- Carlos Gustavo Cugini II- Maria Isabel Leão Barbalho (férias 02 a 10/06)	I- Carlos Alberto de Oliveira Cordêiro II- Adriana Gomes Martins Soares	I - Luciana Beirgo Oliveira (Defensoria de Família)	I- Sandra Mara Vianna Fraga 3ª Feira - 7 atendimentos manhã 5ª Feira - 7 atendimentos manhã II- Mariene Maciel de Medeiros 3ª Feira - 7 atendimentos manhã 5ª Feira - 7 atendimentos manhã	I - Priscila Libório Barbosa Atonso 5ª Feira 7 atendimentos - manhã 7 atendimentos - tarde II - Pilar Lucas da Silva Nunes 3ª feira 7 atendimentos 4ª Feira 7 atendimentos
2ª DP Inicial (família)	I- Thieres Fagundes de Oliveira	I - Ligia Marchesi Homem		I- Carlos Eduardo Rios do Amaral 2ª Feira - 7 atendimentos tarde 3ª Feira - 7 atendimentos tarde II- Eveline Ascencio Galdin Kokot 3ª Feira - 7 atendimentos tarde 5ª Feira - 7 atendimentos tarde	I- Rodrigo de Paula Lima 4ª feira 7 atendimentos - manhã 7 atendimentos - tarde II- Paulo Antônio Coelho dos Santos 6ª Feira 7 atendimentos - manhã 7 atendimentos - tarde
3ª DP Inicial (Cível)	I- Julia Mansour Siqueira II- Jhoane Ferreira Fernandes Brasileiro	I- Marina Dalcoimo da Silva - 4 por turno DE FÉRIAS ATÉ 02 DE AGOSTO - atende sexta II - Rodrigo Teixeira Pinto - 4 por turno - atende terça e quinta III- João Gabriel Correa da Cunha - 4 por turno - atende sexta	I - Victor Oliveira Ribeiro (férias 13 a 15/06/22)	I- Anna Paula de Sales 2ª Feira - 4 atendimentos manhã 4ª Feira - 4 atendimentos manhã II- Aline Alcazar Barcelos 6ª Feira - 4 atendimentos manhã 6ª Feira - 4 atendimentos manhã	I- Daniel Barros Ferreira - 4ª feira 4 atendimentos - manhã 4 atendimentos - tarde II - Lindinalva 3ª feira 5 atendimentos - manhã 5 atendimentos - tarde
<u>Estagiários exclusivos para Defensorias Iniciais</u>	<u>MANHÃ</u> • Nayara • JOYLSOM RICARDO ZANOTTI • Brenda dos Santos Silva	<u>MANHÃ</u> • THOMAZ OVIDIO MARINS RIBEIRO - fixo INICIAL CÍVEL (iniciou dia 02.05.2022) • VICTÓRIA GODINHO DÓRIA - fixo INICIAL FAMÍLIA DR. OU DRA. (iniciou dia 12.05.2022)		<u>MANHÃ</u> • Letícia Nunes • Samya Roberta Teixeira • Caio Luiz Soares Ferreira	<u>MANHÃ</u> • Chrystian Pirajá da Silva - INICIAL CÍVEL • Ruan Lucas Dourado Lopes • Jean Clebson Leite

	estagiários	atendentes	assessora
cariacica	19	4	1
serra	22	4	1
viana	0	1	1
vila velha	22	4	1
vitória	16	4	1
	79	17	5

Total de pessoas: 103

ATRIBUIÇÕES ATENDENTES TRIAGEM - PREVISTAS NO ATO NORMATIVO DPG 14/2020:

1. Atendimento demandas do número Whatsapp Geral (todas as demandas menos Família);
2. Atendimento demandas do número Whatsapp Família (casos em já em andamento);
3. Atendimento a assistidos presencialmente
4. Preenchimento da Planilha RAR diariamente (planilha que registra todos os atendimentos que são feitos mas não são registrados no Solar)
5. Auxílio tirando dúvidas de defensores e defensoras públicas sobre a triagem;
6. Abertura de agendas para os defensores e defensoras públicas;
7. Atendimento ao público na recepção (realizam uma "pré-triagem" com o objetivo de identificar casos em que o assistido não poderá ser atendido pela Defensoria Pública estadual (INSS etc), bem como orientando assistidos que po

Figura 4: Permite a inclusão de tabelas

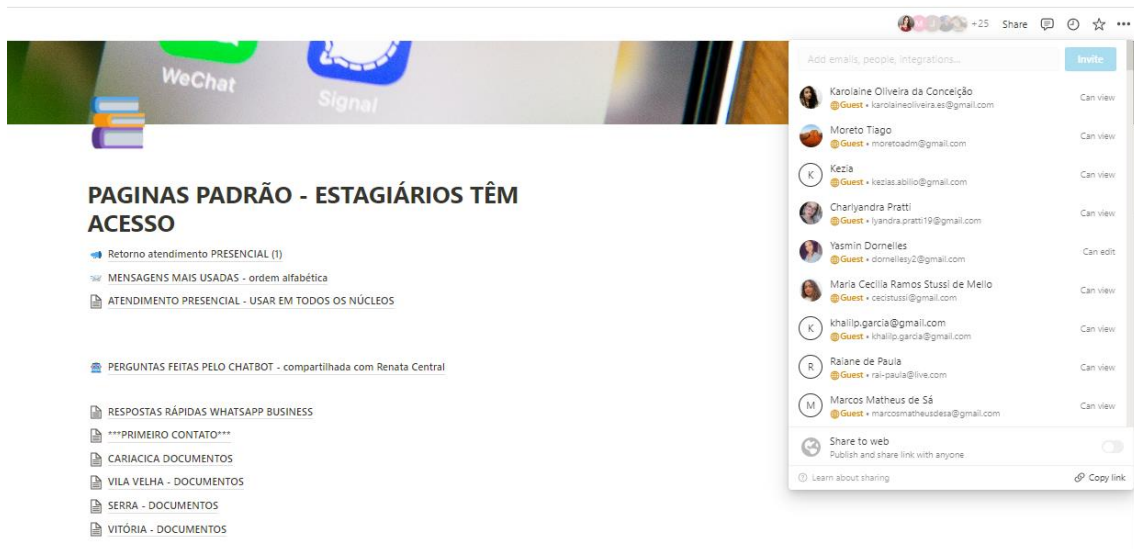


Figura 5: Permite o compartilhamento de conteúdo em tempo real com diversos usuários

DEMISON MAGALHÃES GOMES

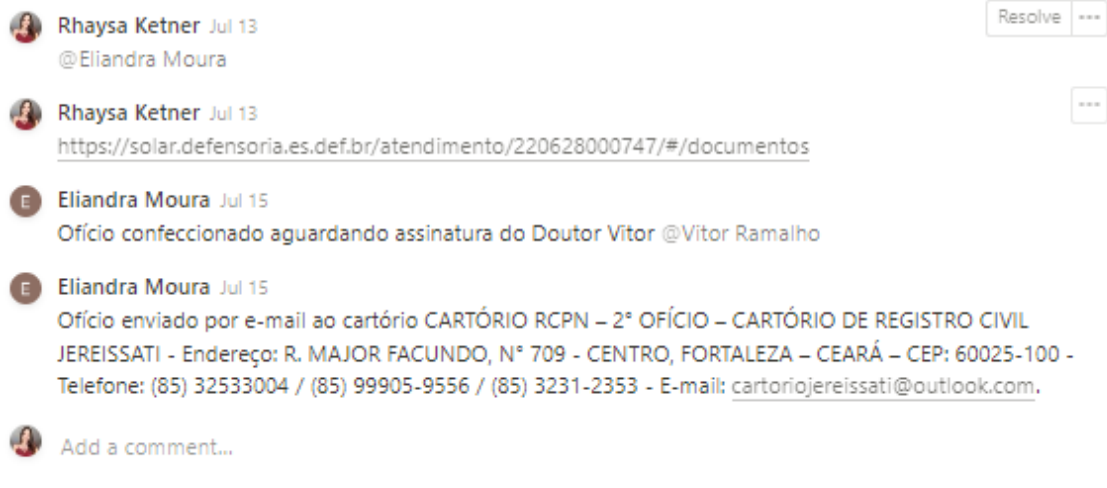


Figura 6: Permite diálogo entre equipe

