



Memorando Circular nº 61/2019/GAB/DPERO

Porto Velho - RO, 23 de setembro de 2019.

Aos Excelentíssimos

MEMBROS E SERVIDORES DA DPE-RO

Capital e Interior do Estado

Assunto: Expansão do sistema SOLAR para núcleos do interior do Estado.

Prezados,

A **Solução Avançada em Atendimento de Referência (SOLAR)** é um software de controle de atendimento adotado pela Defensoria Pública do Estado de Rondônia após Acordo de Cooperação Técnica firmado com a Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO) em 2018.

O sistema SOLAR está em operação no Núcleo de Porto Velho desde agosto de 2018. Realizaremos a expansão do seu funcionamento aos núcleos do interior; a intenção desse memorando circular é esclarecer como o projeto se dará.

A partir da experiência com a implementação do sistema em Porto Velho, pudemos identificar que as maiores dificuldades enfrentadas são a insuficiência de capacitação dos usuários e a não compreensão inicial do seu funcionamento. Acreditamos que essas dificuldades podem ser superadas a partir do modelo aqui estabelecido e com a implementação paulatina das ferramentas disponíveis.

Ainda que as somente ferramentas básicas do sistema SOLAR sejam implementadas inicialmente, o projeto trará melhoria de organização e informatização, haja vista que a grande maioria dos núcleos no interior do Estado não utilizam nenhuma ferramenta para controle do atendimento e toda a produtividade é contabilizada de modo manual. Com o tempo, novas capacitações deverão ser realizadas para a introdução de ferramentas adicionais, úteis ao desenvolvimento das atividades regulares.

Para auxiliar o aprendizado e a usabilidade – além de permitir o treinamento de novos usuários que ingressem posteriormente nos quadros da defensoria, dado a rotatividade – elaboramos um **MANUAL DE CAPACITAÇÃO** e uma série de vídeos tutoriais que seguem a ordem do fluxo de atendimento proposto. Já para garantir maior transparência e efetividade, o sistema está em processo de regulamentação por parte do Gabinete do Defensor Público-Geral e da Corregedoria-Geral.

Passamos, a seguir, a esclarecer o projeto, por etapas.



Etapa 1: Capacitação de multiplicadores

Inicialmente, será realizado um curso presencial de capacitação de servidores multiplicadores. Esse curso será realizado em duas turmas na cidade de Porto Velho, uma no dia 18 de outubro e outra no dia 8 de novembro, e se dará no laboratório de computadores da sede do Ministério Público.

Portanto, será uma oportunidade para que os multiplicadores sejam treinados com maior profundidade e imersão para a efetiva compreensão do SOLAR, a fim de que eles auxiliem os demais servidores do núcleo nas dificuldades iniciais de operação do sistema.

Cada núcleo deverá indicar um servidor que participará do curso de capacitação na qualidade de multiplicador – alguns núcleos, com maior quantidade de servidores, poderão indicar dois participantes. É importante avaliar o perfil do servidor a ser indicado multiplicador: para maior eficiência, deverão ser escolhidos servidores proativos, com capacidade de gestão, e que tenham facilidade e/ou habitualidade no uso de sistemas informatizados e de computadores.

Os servidores indicados terão deslocamento autorizado por ato do Defensor Público-Geral – a partir da tarde do dia anterior ao curso (quinta-feira), com retorno no dia seguinte ao seu fim (sábado) –, podendo solicitar o pagamento de diárias (mediante apresentação de DSD) e o ressarcimento de despesa com passagem terrestre adquirida em empresa de transporte rodoviário intermunicipal (apresentar bilhete de embarque, em que conste valor, por ocasião do relatório de viagem).

Os servidores multiplicadores ficarão responsáveis por guiar o curso de capacitação para os demais servidores do núcleo, na etapa seguinte do projeto de expansão.

Etapa 2: Capacitação dos demais servidores do núcleo

Seguindo o projeto, o núcleo deverá organizar os seus servidores para receberem capacitação na quinta-feira seguinte ao curso de formação do servidor multiplicador (ou seja, nos dias 24 de outubro e 14 de novembro).

Essa etapa será realizada através da *internet*, por vídeos tutoriais elaborados pela Assessoria de Comunicação da DPE-RO e que estarão disponíveis em uma *playlist* do YouTube. Cada núcleo pode optar por providenciar estrutura e equipamento para projeção dos vídeos para todos os servidores, coletivamente, ou permitir que cada servidor assista os tutoriais individualmente.

Após isso, os servidores deverão treinar o lançamento de dados e a realização dos procedimentos da rotina básica de atendimento e de lançamento de produtividade, segundo demonstrados nos vídeos tutoriais e no manual de capacitação.

Esse treinamento poderá ser realizado na plataforma de testes do sistema, acessível na intranet da DPE-RO, segundo instruções constantes no manual de capacitação.

O servidor multiplicador será responsável por exigir dos demais servidores do núcleo a frequência aos vídeos tutoriais e a realização do treinamento, guiando-os para sanar as dúvidas correspondentes. Serão mantidos servidores para suporte em Porto Velho, com acesso remoto ou via telefone e aplicativos – maiores instruções serão fornecidas no curso de capacitação do multiplicador.

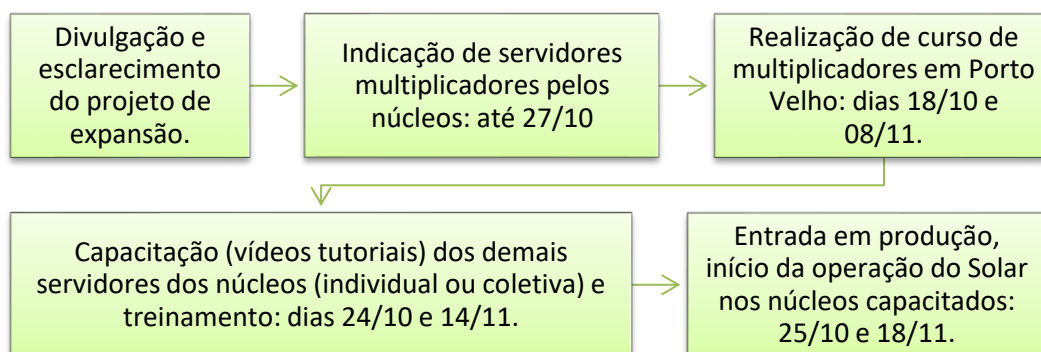
No dia da realização da capacitação e treinamento nos núcleos do interior, será admitida a suspensão do atendimento¹ a partir das 11:00 horas, por avaliação do Coordenador de Núcleo ou defensor público responsável, e/ou a convocação dos servidores e assessores para o período vespertino, mediante registro em banco de horas através do sistema de ponto eletrônico.

Etapa 3: Entrada em modo produção

A partir do dia seguinte à realização da capacitação dos servidores – ou seja, nos dias 25 de outubro e 18 de novembro –, o Núcleo passará a adotar o SOLAR como padrão para o registro dos atendimentos e colheita de produtividade processual. Demais módulos do sistema, apesar de já em funcionamento, serão exigidos em etapas posteriores, após as correspondentes atividades de capacitação.

O preenchimento do atual sistema de produtividade permanecerá obrigatório por alguns meses, a fim de avaliar a efetividade da implementação e colheita de dados – a Corregedoria-Geral lançará calendário de sua desativação. Contudo, caso o núcleo efetivamente utilize o SOLAR, a identificação de dados para preenchimento no sistema será em muito facilitada, haja vista que o sistema gera relatórios.

Finalmente, a partir do ano 2020, a Corregedoria-Geral passará a avaliar o uso efetivo do sistema SOLAR nas correições realizadas nos núcleos em que o sistema estiver operante.



¹ Deverá ser mantido o expediente interno do núcleo e a admissão de casos urgentes.



Divisão de turmas para curso de multiplicadores

A DPE-RO obteve autorização para uso da estrutura do laboratório de informática da sede do MP-RO em Porto Velho nos dias 18 de outubro e 8 de novembro de 2019, com a finalidade de organizar duas turmas para capacitação de multiplicadores. O laboratório possui estrutura de quinze computadores.

Inicialmente, foram escolhidos os seguintes núcleos para receber a capacitação no dia 18 de outubro de 2019:

- Guajará-Mirim (01 servidor);
- Nova Brasilândia D'Oeste (01 servidor);
- Ouro Preto do Oeste (01 servidor);
- Presidente Médici (01 servidor);
- São Francisco do Guaporé (01 servidor);
- Costa Marques (01 servidor);
- Ji-Paraná (01 servidor);
- Espigão do Oeste (01 servidor);
- Buritis (01 servidor);
- Santa Luzia D'Oeste (01 servidor);
- Alta Floresta D'Oeste (01 servidor);
- Jaru (01 servidor);
- Pimenta Bueno (01 servidor);
- Alvorada do Oeste (01 servidor).

Já no dia 08 de novembro de 2019, será realizada a capacitação de usuários de Porto Velho, com treinamento do recém estabelecido fluxo de atendimento e lançamento de produtividade processual e formação de multiplicadores. Além disso, os núcleos acima relacionados que, por alguma situação especial, não poderem participar da turma anterior poderão solicitar participação nesta.

Os demais núcleos não receberão o projeto de expansão do SOLAR nesse momento. Uma nova etapa de expansão será planejada para o início do ano 2020. Isso se deve à necessidade de avaliar o impacto causado pelo aumento de usuários e núcleos utilizando o sistema simultaneamente, em especial na organização estatística da atividade-fim e na infraestrutura de internet/intranet. Assim, foram selecionados apenas uma parte dos menores núcleos (com menos usuários) e apenas um núcleo grande (com muitos usuários).

Esclarecemos que, nessa etapa de implementação, optamos pela participação dos servidores para formação de multiplicadores, e não dos defensores públicos, em razão de observarmos que os principais lançamentos de dados e uso do sistema são realizados por aqueles. Além disso, é crucial a disponibilidade do multiplicador para oferecer suporte aos demais usuários no núcleo, o que seria limitado para o membro, em razão de suas naturais atribuições.



No atual nível de utilização do sistema, as principais tarefas e o seu uso serão mais intensos para os servidores do que para os membros. Posteriormente, serão realizadas capacitações específicas para os defensores públicos, na medida em que outras funcionalidades e ferramentas forem sendo incorporadas.

Dúvidas sobre o projeto de expansão

Solicitamos que eventuais dúvidas sobre o projeto de expansão do SOLAR para os núcleos do interior do estado sejam enviadas para a Chefia de Gabinete do DPG através do e-mail chefiadegabinete@defensoria.ro.def.br, a fim de que, solucionadas, sejam compartilhadas com os demais participantes, se for o caso.

Orientações finais

Atenção: os núcleos relacionados para participação da etapa de formação de multiplicadores – no dia 18 de outubro em Porto Velho – deverão indicar o servidor participante até o dia 27 de setembro de 2019. Na semana seguinte, será elaborada uma Portaria de liberação, com a qual os servidores poderão apresentar DSD.

Finalmente, as defensorias/titularidades de Porto Velho poderão indicar no mesmo prazo (27/09) servidores e/ou defensores para participar da formação de multiplicadores no dia 08 de novembro. Todas as indicações poderão ser realizadas por simples e-mail encaminhado para o endereço gabinete@defensoria.ro.def.br com o assunto “Indicação de participante para formação de multiplicador do SOLAR”.

Sendo o que temos para o momento, renovo os protestos de elevada estima e distinta consideração e coloco-me à disposição para sanar eventuais dúvidas e prestar colaboração no que se fizer necessário.

Atenciosamente,

HANS LUCAS IMMICH
Defensor Público-Geral do Estado