

DETALHAMENTO DA PRÁTICA

Nome da Prática:
Equipe de Suporte ao PJe 1º grau

Apresentação detalhada da prática:

Diante da implementação do PJe no 1º grau da Justiça Eleitoral em 2019, a CRE/PR, preocupada com o volume de demanda no suporte sobre as áreas técnica e negocial do sistema, propôs a criação de grupo multidisciplinar, formado por servidores da própria CRE, da STI, da SecJud e dos Cartórios Eleitorais, para o auxílio às serventias em suas dúvidas, essas últimas as principais interessadas e destinatárias do suporte.

Os principais objetivos com esse modelo de suporte eram:

- disseminação do conhecimento em diferentes níveis e áreas;
- melhor aproveitamento da força de trabalho, com aprimoramento da divisão de tarefas, dada a sazonalidade da Justiça Eleitoral;
- economia de recursos públicos, vez que o suporte era realizado à distância, tendo em vista que todas as atividades eram desempenhadas por meio de sistemas;
- atendimento célere, seguro e efetivo aos usuários internos do PJe e, por conseguinte, uma regular e célere tramitação dos processos eleitorais.

A escolha dos servidores dos Cartórios que integrariam a equipe foi feita com base em suas participações em grupos de trabalhos e em suas demonstrações de interesse sobre o tema.

Os convites foram realizados pelos servidores da CRECAJ e para a troca de informações entre aqueles que faziam parte do suporte, foi criado grupo específico no Whatsapp, ferramenta que se mostrou bastante produtiva.

Vale mencionar que tal prática contribuiu para a construção e alimentação de conteúdos na WikiPJe, repositório completo e atualizado que contém todos os normativos, manuais e orientações sobre o sistema. Isso porque, dos atendimentos realizados e das sugestões advindas dos membros da equipe, surgiram ideias e ficaram perceptíveis necessidades de publicação de materiais, cabendo destacar ainda que o auxílio prestado no primeiro nível de atendimento pelos servidores dos Cartórios foi de suma importância para que ficasse disponível aos servidores da CRECAJ tempo suficiente para preparação de referidos manuais e orientações.

O suporte ocorreu dentro da ferramenta Central de Serviços de TI, em diferentes níveis de atendimento.

Durante o período eleitoral (set a dez/20), tendo em vista o aumento de volume de trabalho referente ao pleito, o que naturalmente afastaria os servidores dos Cartórios Eleitorais do restante da equipe, foram contratados 8 colaboradores terceirizados, os quais foram capacitados pelos servidores da Corregedoria.

Ao final dos trabalhos, após levantamentos estatísticos e coleta de opiniões tanto dos servidores que fizeram parte do grupo como dos daqueles que receberam o suporte, concluiu-se que o modelo adotado foi extremamente bem sucedido.

Prova disso é que esse modelo também foi adotado para outros grupos de suporte, criados posteriormente para o pleito de 2020, nas áreas de Registro de Candidatura, Propaganda e Prestação de Contas.

Seguem em anexo relatos em vídeo e texto de servidores que fizeram parte da equipe, como também de alguns que foram atendidos pela equipe, demonstrando o acima relatado.

Friza-se, por fim, que foi essa prática também contribuiu para a adoção do atual modelo de lotação de servidores do interior para atuarem em setores da sede do Tribunal, utilizado não só pela Corregedoria, mas também por outras Secretarias, a exemplo da SECPEE, dando continuidade ao aproveitamento da força de trabalho num cenário de pandemia e em que estão proibidas a realização de novos concursos públicos e de novas nomeações de servidores, frente a inúmeros casos de aposentadorias.