

ESTRUTURAÇÃO DE UM FLUXO DIGITAL PARA O ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS EM ATHIS

VICTORIA MIRANDA¹; LUÍSA AZEVEDO DOS SANTOS²; NATÁLIA DOS SANTOS PETRY³

¹Universidade Federal de Pelotas – victoriamiranda309@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – arqluisa.azevedo@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – arq.nataliapetry@gmail.com

1. DESCRIÇÃO DA INOVAÇÃO

A Assistência Técnica em Habitação de Interesse Social (ATHIS), assegurada pela Lei nº 11.888/2008, garante às famílias de baixa renda o acesso à assistência técnica pública e gratuita nas áreas de arquitetura, urbanismo e engenharia (BRASIL, 2008). Conforme artigo 4º da lei, os serviços de assistência técnica podem ser prestados por Escritórios Modelos, sendo esses atendimentos desenvolvidos em diferentes etapas. Sendo analisados documentos, realizadas reuniões e levantamentos e desenvolvidos documentos técnicos (plantas e memoriais) para posterior encaminhamento aos órgãos competentes.

No EMAU JoãoBem, da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), as demandas de ATHIS são recebidas por meio de parceria com a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE/RS). Alguns atendimentos permanecem em desenvolvimento por mais de um semestre e passam por diferentes integrantes da equipe. Nesse contexto, a organização das informações torna-se importante para garantir a continuidade dos casos e facilitar o acesso ao histórico de cada atendimento.

A partir da identificação dessa necessidade, o trabalho buscou organizar um fluxo tecnológico para a gestão das demandas de ATHIS. Inicialmente, foram observadas as etapas que compõem os atendimentos e a forma como documentos, informações e compromissos eram armazenados e acompanhados. Com base nesse levantamento, foram adotadas três ferramentas: Google Drive para organização documental, uma planilha eletrônica para acompanhamento dos casos e Google Agenda para registro das atividades da equipe.

No Google Drive, foi definida uma estrutura padronizada para os atendimentos em andamento e finalizados. Cada família possui uma pasta própria, dividida em Documentos, Levantamentos, Arquivos Editáveis, PDFs, Entrega Final e RRT (Figura 1). A organização acompanha as etapas do processo, desde o recebimento da documentação até a finalização dos materiais técnicos. Cada caso também possui um documento de descrição, atualizado com informações provenientes dos documentos recebidos e das reuniões com os assistidos.

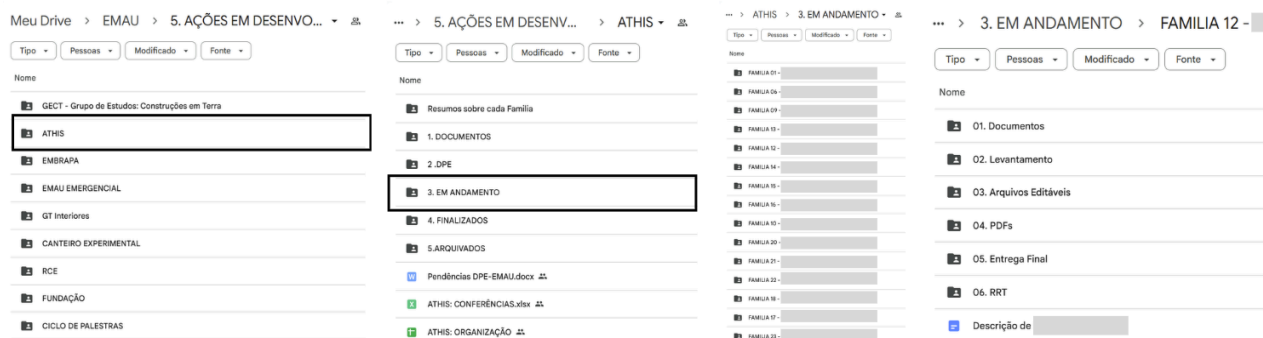


Figura 01 - Organização do Google Drive. Fonte: Acervo Emau JoãoBem.

A planilha reúne os principais dados dos atendimentos, com informações referentes ao tipo de processo, reuniões, visitas técnicas, entregas, integrantes responsáveis, observações e situação de cada demanda. O Google Agenda complementa o fluxo com o registro de reuniões, levantamentos e demais compromissos. Dessa maneira, as ferramentas foram organizadas a partir da lógica dos próprios atendimentos, criando uma base para o acompanhamento dos casos e para futuras etapas de integração e automação.

2. ANÁLISE DE MERCADO

Por se tratar de uma proposta voltada à gestão de atividades de extensão, seu público é formado principalmente por Escritórios Modelo, laboratórios universitários, projetos de extensão e equipes que realizam atendimentos de ATHIS. Esses grupos trabalham com processos que envolvem diferentes documentos, etapas e responsáveis, tornando necessária uma forma de acompanhamento que permaneça acessível mesmo com a mudança periódica das equipes.

Existem diferentes ferramentas voltadas à organização de tarefas e informações, como *Trello*, *Notion*, sistemas de armazenamento em nuvem e planilhas eletrônicas. Entretanto, o trabalho desenvolvido não parte da criação de uma nova plataforma, mas da adaptação de ferramentas disponíveis ao fluxo específico dos atendimentos realizados no EMAU JoãoBem, buscando em um primeiro momento organizar a equipe e as informações, para em um segundo momento migrar para uma ferramenta que atenda todas as necessidades ou desenvolver uma ferramenta própria.

A estrutura adotada também apresenta possibilidade de adaptação para outros Escritórios Modelos e Projetos que apresentem formas semelhantes de atendimento. Nesse caso, seu potencial está relacionado à organização das informações, à continuidade dos processos e à possibilidade de desenvolvimento posterior de sistemas mais integrados.

3. ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO

O desenvolvimento iniciou pelo mapeamento do fluxo de atendimento realizado no EMAU JoãoBem, observando desde o recebimento da demanda até a entrega da documentação final. A partir desse processo, foram identificadas as informações que precisavam ser armazenadas, acompanhadas e atualizadas ao longo dos atendimentos.

A primeira ação foi a reorganização do Google Drive, com a criação de uma estrutura comum para as pastas das famílias assistidas. Essa padronização buscou relacionar o armazenamento dos arquivos às diferentes etapas do trabalho, facilitando a localização de documentos e a compreensão do histórico de cada caso.

Em seguida, foi organizada uma planilha geral de acompanhamento, na qual cada atendimento corresponde a uma linha. Nela são registrados dados sobre o processo, reuniões, levantamentos, entregas, responsáveis, pendências e demais observações. A planilha permite visualizar simultaneamente os casos em andamento sem a necessidade de acessar individualmente as pastas das famílias.

O Google Agenda foi incorporado para organizar as atividades previstas, reunindo reuniões, visitas técnicas e outros compromissos da equipe em um calendário compartilhado. Assim, o fluxo passou a trabalhar com três níveis de organização: documentação, acompanhamento dos processos e planejamento das atividades.

A estrutura ainda está em processo de aprimoramento. Como etapa posterior, poderão ser estudadas integrações entre as ferramentas utilizadas e outras plataformas de gestão. Essa continuidade poderá permitir a automatização de algumas atividades, principalmente atualizações de *status*, avisos de prazos e acompanhamento das etapas dos atendimentos.

Entre os desafios estão a atualização constante das informações e a necessidade de que os integrantes da equipe sigam a mesma lógica de organização. Como o EMAU apresenta mudanças de equipe ao longo dos semestres, a manutenção do fluxo depende também da incorporação desse sistema à rotina do Escritório.

4. RESULTADOS ESPERADOS E IMPACTO

A organização do fluxo busca facilitar o acompanhamento das demandas de ATHIS e reduzir a dispersão das informações ao longo dos processos. Com a padronização das pastas, documentos semelhantes passam a ocupar os mesmos locais em todos os atendimentos, enquanto a planilha reúne as principais informações dos casos em uma única visualização.

Outro resultado esperado está relacionado à continuidade dos atendimentos, como alguns processos permanecem ativos durante mais de um semestre, a existência de um histórico organizado pode facilitar a troca de responsáveis e diminuir a necessidade de recuperar novamente informações já produzidas.

O calendário compartilhado também auxilia no acompanhamento de reuniões, levantamentos e demais atividades, relacionando os compromissos da equipe aos casos registrados na planilha e aos documentos armazenados no Drive.

O impacto esperado é principalmente institucional e operacional, com melhoria na organização interna do EMAU JoãoBem e maior continuidade das demandas atendidas. De forma indireta, essa organização também pode refletir no atendimento às famílias, uma vez que facilita o acompanhamento dos processos e das atividades ainda pendentes.

Por se tratar de uma ação de extensão universitária, não há previsão de retorno financeiro. A continuidade da proposta está relacionada ao aperfeiçoamento do fluxo, à avaliação de outras ferramentas e à possibilidade de

integração e automação de etapas atualmente realizadas de forma manual. Futuramente pretende-se migrar para uma ferramenta que atenda todas as necessidades do escritório, sendo possível a criação de uma ferramenta específica para as demandas do EMAU.

5. CONCLUSÕES

O desenvolvimento do fluxo tecnológico partiu de um problema observado na rotina dos atendimentos de ATHIS: a necessidade de acompanhar documentos, etapas e compromissos de diferentes casos ao longo do tempo. A partir do mapeamento desse processo, foram organizadas ferramentas já utilizadas pela equipe para atender a funções específicas dentro do fluxo.

O Google Drive passou a concentrar a documentação seguindo uma estrutura padronizada, a planilha reúne o andamento das demandas e o Google Agenda organiza os compromissos relacionados aos atendimentos. Dessa forma, a inovação proposta está na organização do processo e na relação estabelecida entre essas ferramentas, e não na criação de um novo software.

A estrutura desenvolvida ainda pode ser ampliada. A integração com plataformas de gestão e a automatização de algumas etapas aparecem como possibilidades para a continuidade do trabalho, buscando reduzir atividades repetitivas e tornar mais claro o acompanhamento das demandas. A experiência também pode servir como base para adaptações em outros Escritórios Modelo que desenvolvam atividades semelhantes às de ATHIS.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei nº 11.888, de 24 de dezembro de 2008. Assegura às famílias de baixa renda assistência técnica pública e gratuita para o projeto e a construção de habitação de interesse social. Brasília, DF, 2008.

7. AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pela concessão da bolsa de Iniciação Tecnológica que viabilizou esse estudo. O trabalho foi desenvolvido junto ao EMAU JoãoBem (Escritório Modelo de Arquitetura e Urbanismo JoãoBem), sob orientação das profas. Natália dos Santos Petry e Luísa Azevedo dos Santos.