

Acolhimento Digital do IIPC

Acogida Digital del IIPC

IIPC's Digital Welcoming

Augusto Azevedo

Eliana Moura

Hilton Gunça

Huseyin Kesik

Jacira Cancio

Luiz Felipe Diniz

Michelle Silva Araújo

Patrícia Souza Lima

Sandra Souza

Taiana Santana

Vanessa Lacal

Vitória Gomes Alipio

Resumo

Este artigo aborda a interassistência do voluntariado no Acolhimento Digital do Instituto Internacional de Conscienciologia e Projecciologia (IIPC) neste momento de transformação organizacional, decorrente das restrições da pandemia de COVID-19. As atividades do grupo visam informar, esclarecer e acolher qualquer pessoa sobre temas relacionados às ciências Projecciologia e Conscienciologia.

Palavras-chave: acolhimento; esclarecimento; informação; interassistência; tecnologia.

Resumen

Este artículo aborda la interasistencia del voluntariado en la Acogida Digital del Instituto Internacional de Conscienciología y Proyecciología (IIPC), en este momento de transformación organizacional, resultado de las restricciones de la pandemia de Covid-19. Las actividades del grupo tienen como objetivo informar, esclarecer y acoger cualquier persona sobre temas relacionados con las ciencias Proyecciología y Conscienciología.

Palabras Clave: acogida; esclarecimiento; información; interasistencia tecnología.

Abstract

This article addresses the volunteer work of interassistance on the Digital Welcoming of the International Institute of Conscienciology and Projectiology (IIPC), at this moment of organizational transformation, resulting from the restrictions of the Covid-19 pandemic. The group's activities aim to inform, clarify and welcome anyone on topics related to sciences Projectiology and Conscienciology.

Keywords: clarification; information; inter-assistance; technology; welcoming.

“Quanto mais qualidade e rapidez na resposta, mais gente chegará.”
(Taiana Santana)

INTRODUÇÃO

O Acolhimento Digital, subárea da Comunicação no Instituto Internacional de Projeciologia e Conscienciologia (IIPC), foi criado para atender a demanda por assistência frente à necessidade de distanciamento social imposta pela pandemia de COVID-19, levando todos à convivência compulsória com seus auto e heteroconflitos, tornando inevitável a busca por novas estratégias de autoconhecimento e reflexão para qualificação da interassistência. Logo, a reestruturação do IIPC, aderindo às ferramentas tecnológicas mais modernas, viabilizou a ampliação do público assistido, otimizando a informação diretamente no ambiente digital.

Antes da pandemia, o acolhimento era realizado presencialmente nos Centros Educacionais de Autopesquisa (CEAs) e Núcleos de Extensão (NEs) do IIPC, distribuídos nas cidades do Brasil e em outros países. Com a suspensão dessas atividades, houve maior procura pelos conteúdos disponibilizados *online* pelo IIPC, os quais passaram a ser planejados e coordenados por equipes compostas por voluntários de diversos CEAs.

Para cumprir os objetivos educacionais e assistenciais do IIPC, em março de 2020, determinado grupo de voluntários se organizou visando o acolhimento digital do público em geral, voluntário ou não voluntário. Para isso, foi criado grupo de *WhatsApp*, possibilitando aos voluntários acompanhar e entender o processo da transformação digital do IIPC.

Nesse grupo de acolhimento digital (ainda ativo) são veiculadas informações para os voluntários conhecerem as atividades desenvolvidas e também participarem, além de repassá-las para os não voluntários. De março a novembro daquele ano, o grupo funcionou nesse formato, sendo importante para atender à transformação digital pretendida.

A partir de novembro de 2020, as atividades *online* (*lives*, cursos, seminários e *workshops*) já estavam bem definidas, com cronograma estabelecido e, assim, a subárea do Acolhimento Digital se estruturou formalmente, contando com equipes constituídas e processos de trabalho mais estruturados.

Este artigo objetiva apresentar a estruturação do Acolhimento Digital do IIPC em novo formato de acolhimento pela interassistência, considerando o paradigma consciencial, e também expor as dificuldades e facilidades encontradas desde sua implantação.

O presente trabalho está dividido nas seguintes seções: *I. Reestruturação do Acolhimento ao Aluno no IIPC; II. Resultados Alcançados; III. Situações Vivenciadas.*

I. REESTRUTURAÇÃO DO ACOLHIMENTO AO ALUNO NO IIPC

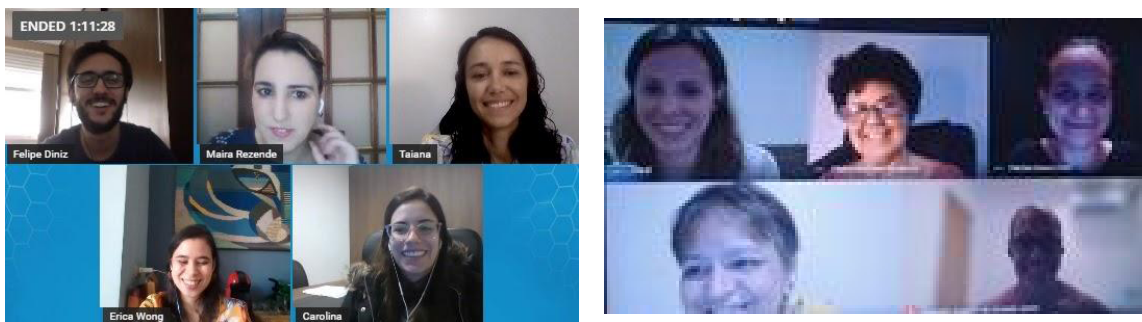
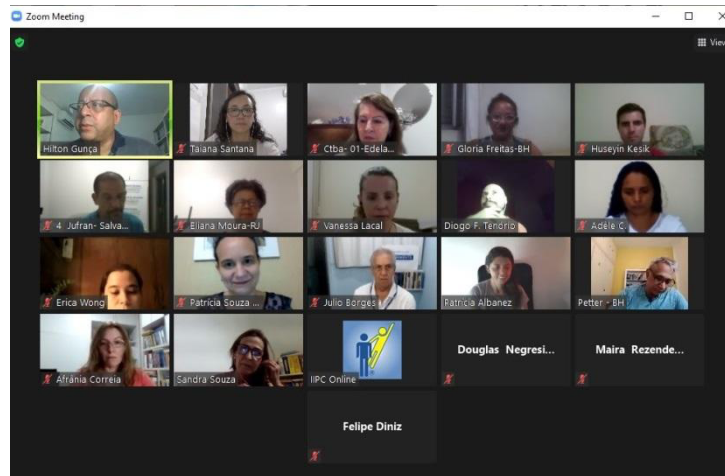
O acolhimento digital é processo de trabalho virtual visando receber e transmitir informações, elaborar e executar estratégias por meio de métodos de atendimento fraternal e tarístico aos alunos e interessados na Projeciologia e Conscienciologia.

A primeira reunião da recém-formada subárea Acolhimento Digital ocorreu em 30 de novembro de 2020, para formar o grupo, estruturar os trabalhos e convocar voluntários com disponibilidade em

colaborar nas atividades propostas.

O formato digital de acolhimento vigente se estabeleceu a partir da credibilidade e confiança que o Coordenador Geral do IIPC, Felix Wong, depositou na equipe do voluntariado com mais habilidades tecnológicas e disposição para contribuir no processo. Nesse sentido, foi constituído colegiado para coordenação da subárea, composto por cinco membros, e foram criadas equipes para cada mídia social utilizada, a exemplo de *Facebook*, *Instagram*, *YouTube*, *E-mail* e *WhatsApp*, com definição de fluxos de trabalho para cada uma delas.

Fotos de reuniões do Acolhimento Digital.



Nessa nova estrutura, foram definidas as atribuições dos membros do grupo do Acolhimento Digital, as quais contemplam:

1. Atender às demandas que chegam por *E-mail* e *WhatsApp*.
2. Direcionar os alunos interessados para fazer o cadastro no IIPC.
3. Disponibilizar os canais de pesquisa para que o próprio interessado busque as informações e material para estudo.
4. Interagir com o público que se dirige ao IIPC por meio das diferentes mídias sociais, para fazer *rapport*, buscando incentivar a experimentação e autopesquisa.
5. Repassar informações para os interessados sobre as diversas atividades desenvolvidas: *lives*, cursos, seminários, dentre outras.
6. Responder perguntas dos alunos participantes das *lives* gravadas, disponíveis no *YouTube*, *Facebook*, *Instagram* e *Messenger*, de forma simples, rápida e acolhedora.

7. Sanar eventuais dúvidas ou questões dos alunos durante ou após a inscrição nos diversos eventos, em especial para os cursos síncronos, principalmente quanto à forma de acesso *online*.

Dentre as principais ações para responder à nova estrutura de acolhimento digital, modernas tecnologias foram absorvidas. As equipes se aplicaram na sua utilização para o aperfeiçoamento dos processos e métodos de trabalho, destacando-se:

1. Alimentação de banco de dados com os principais conteúdos, visando o alinhamento das respostas aos participantes interessados.
2. Elaboração de tutorial educativo e ilustrativo para orientar a atuação dos voluntários.
3. Formação de mutirões para responder perguntas no *Facebook* e *YouTube*.
4. Interação com diversas áreas do IIPC para troca de informações e alinhamento das ações.
5. Orientação aos docentes das *lives* e equipes técnicas quanto à necessidade de responder os questionamentos e comentários dos alunos em até 7 dias após o evento.
6. Realização de reunião semanal de toda a equipe.
7. Reuniões em subgrupos para orientar os voluntários quanto ao uso das ferramentas digitais.
8. Treinamento das equipes para aplicação das tecnologias utilizadas no acolhimento digital: *Pipedrive*; *Eventbrite*; *Google Meet*; *Leadlovers*; *Trello*; *Google Drive*; *WhatsApp*; redes sociais (*YouTube*, *Facebook*, *Instagram*, *Messenger*) e *E-mail*.

II. RESULTADOS ALCANÇADOS

Mediante a adoção de estratégias e métodos de trabalho criados pelos voluntários para atendimento às demandas dos participantes das atividades *online*, diversos resultados foram percebidos, destacando-se a identificação de perfis sensíveis de alunos, exigindo atenção especial, dentre os quais:

01. **Abre coração.** Pessoa contadora de histórias e assuntos extremamente pessoais, expondo-se demasiadamente.
02. **Antagonista.** Pessoa discordante do assunto, em posição excessiva de contra-argumentação.
03. **Bagunceiro(a).** Pessoa desorganizada, *poluindo* o *chat* da *live* com muitas mensagens e atrapalhando a interação de outros participantes.
04. **Confuso(a).** Pessoa apresentando comentários e perguntas com conceitos distorcidos ou associações de ideias confusas, não necessariamente antagonista.
05. **Fake.** Pessoa com identidade falsa nas redes sociais, sem foto de perfil, nome pessoal, usando nome de outras pessoas ou coisas genéricas. Em alguns casos, podem ser agressivos.
06. **Hater.** Pessoa com muita raiva, ofensiva à Instituição e a participantes da *live*.
07. **Paraquedista.** Pessoa recém-chegada à *live*, colocando no *chat* perguntas em sequência, algumas já respondidas.
08. **Provocador(a).** Pessoa elaboradora de perguntas provocativas para gerar confusão no *chat*.
09. **Stalker.** Pessoa implicante e importunadora, de forma insistente e obsessiva. Em casos raros, essa perseguição virtual e persistente pode evoluir para perseguição real e direta com ofensas, espionagem, *hackeamento*, ameaças, ataques e agressões, comportamentos esses que podem ser enquadrados em crime digital.

10. **Vendedor(a)**. Pessoa oportunista, usando o *chat* para fazer propagandas externas, colocando *links* desconexos com o assunto da *live*.

Partindo do princípio da admiração-discordância e considerando o *chat* recurso democrático, não é preciso de imediato bloquear esses participantes sensíveis e divergentes, mas é necessário analisar cada caso e saber como lidar com cada tipo para melhor acolher, assistir, orientar e encaminhar.

Sobre o método e estratégias adotadas, foram definidos critérios para acompanhamento dos trabalhos, de modo a permitir a avaliação e mensuração dos resultados.

Assim, foi considerado que os participantes de *WhatsApp* e *E-mail* receberiam respostas de suas demandas no máximo em 2 dias. No caso das consciências que interagiam pelas mídias sociais (*YouTube*, *Facebook* e *Instagram*), estabeleceu-se prazo de devolutiva no máximo em 15 dias, além de que as respostas seriam dadas em todas as questões antigas acumuladas nessas mídias.

As equipes buscam atender aos participantes em geral e os resultados alcançados representam o cumprimento do esforço desenvolvido por elas:

1. 100% de demandas atendidas no *WhatsApp* e *E-mail*.
2. 80% de respostas aos participantes no *Facebook* e *Instagram*.
3. 70% das respostas aos participantes no *YouTube*.

III. SITUAÇÕES VIVENCIADAS

Dentre as melhorias a serem implantadas, observou-se que o modelo hierárquico tradicional de acolhimento no IIPC não funcionaria adequadamente no momento de aceleração digital, e que não atenderia de modo satisfatório o acolhimento ao público assistido *online*.

Logo, um dos principais dificultadores da implantação do acolhimento digital foi a resistência à mudança dos voluntários da Instituição em relação às neoeideias tecnológicas, principalmente no que diz respeito à adaptação a novas metodologias de trabalho na modalidade digital. Para superar essa dificuldade, pode-se destacar a realização de reuniões periódicas *online* e a organização das equipes em grupos de trabalho.

Outro dificultador é a falta de disponibilidade do voluntário para desempenhar funções operacionais gerais de acolhimento, tais como responder mensagens do *WhatsApp*, *Facebook* e *Instagram*.

Por outro lado, também se observaram condições facilitadoras, dentre as quais se destaca a quantidade de voluntários atuantes, com seus trafores, sendo fundamentais para desenvolver o trabalho de acolher, independente das respectivas áreas de atuação.

Ademais, entre os voluntários que integram as equipes de acolhimento digital, encontram-se especialistas em *marketing* digital e em gestão de mídias digitais. Alguns deles foram os precursores na implantação da transformação digital do IIPC, sendo o acolhimento digital parte integrante e fundamental desse processo, interligando-se a várias áreas do Instituto.

Assim, esses especialistas, juntamente com outros voluntários, criaram os primeiros *workshops* de capacitação digital, ensinando sobre as novas metodologias em funcionamento no IIPC. Dessa forma, alcançou-se maior número de interessados para atuar no processo de acolhimento digital.

Inúmeras foram as *parapercepções* observadas pelo grupo durante suas atividades, destacando-se:

01. Acoplamento com amparo de função para exercício do acolhimento no canal digital.
02. Blindagem energética para compensação holossomática ao iniciar tarefa no acolhimento (refazimento energético).
03. Criação de agenda extrafísica para conexão com o grupo assistido por meio do canal digital.
04. *Insights* antes, durante e depois de interagir com o público.
05. *Insights* de frases de efeito, pensatas, neoideias relacionadas ao acolhimento digital.
06. *Insights* sobre onde pesquisar as informações para transmitir aos assistidos (livros, verbetes, sites).
07. Percepção de instalação de campo bioenergético interassistencial.
08. *Rapport* do assistente com o assistido, levando à percepção de que a demanda que está vindo tem relação com a sua história.
09. Senso de pertencimento ou sensação de já ter feito esse trabalho no curso intermissivo.
10. Sentimento de conexão com a equipe extrafísica de amparo de função.

O trabalho tem gerado efeitos positivos nos integrantes das equipes de acolhimento digital, a exemplo de:

1. Reciclagens intraconsciençiais do grupo na forma de acolher no seu dia a dia.
2. Senso de gratidão, não só pela acolhida dos colegas evolutivos do IIPC, mas também pelos aportes recebidos da equipe intra e extrafísica na realização do trabalho, fatores motivadores para acolher assistencialmente em retribuição.
3. Sentimento de grupalidade, satisfação e identificação com os colegas voluntários do Acolhimento Digital.
4. Sentimento de positividade, bom humor, satisfação pessoal após cada dia de atuação no voluntariado.

Infere-se que o panorama exposto contribuiu para a implantação do acolhimento digital no IIPC, sobretudo para os voluntários que estão à frente desse trabalho interassistencial. A migração abrupta do IIPC para o universo digital trouxe à tona série de desafios que foram enfrentados para permitir o contato direto com o público em geral.

A organização do processo de trabalho resultou numa construção grupal de holopense focado na informação cosmoética e de acesso rápido, com vocabulário de fácil entendimento para que o objetivo fosse atingido.

A ampliação da interassistência para todos, voluntários ou não voluntários (participantes e interessados no geral), ficou claramente explicitada no estabelecimento de relação direta entre esses e o IIPC por meio dos diversos canais de acesso (mídias sociais), possibilitando maior rapidez no contato.

Tal contexto facilitou o acesso ao IIPC para, em tempo menor, prestar informações e esclarecer dúvidas sobre diferentes questões, permitindo o acesso aos eventos.

Destaca-se, também, a ampliação do trabalho interassistencial com o acompanhamento das *lives* no *YouTube* e *Facebook*, de forma a garantir que os voluntários pudessem posteriormente responder às questões colocadas *online* que não tiveram resposta ao vivo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O voluntariado *online* no Acolhimento Digital do IIPC se constitui em megadesafio grupal, haja vista os processos de transição tecnológica. As mudanças acachapantes impostas pela pandemia certamente perdurarão e influenciarão o cenário mundial após seu fim, demandando agilidade maior e integração mais profunda.

O futuro retorno às atividades presenciais comportará ambientes híbridos, físico e virtual, o que implicará em novo processo de adaptação do IIPC.

Portanto, é importante ressaltar a oportunidade de crescimento pessoal e grupal nesse contexto de mudança, exigindo compromisso, empatia e disponibilidade interassistencial de todos os voluntários engajados.

Nesse sentido, o abertismo assistencial para promover o acolhimento de maneira cosmoética e fraterna é o *trafor* conquistado pela equipe do Acolhimento Digital.

O IIPC vem se superando e avançando para atender as demandas que o *novo tempo* requer, por meio da utilização de novas tecnologias de informação e do avanço na tarefa do esclarecimento, contribuindo para a expansão da megafraternidade dentro do maximecanismo multidimensional.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

1. VIEIRA, Waldo; *Dicionário de Argumentos da Conscienciologia*; verbetes *Acatologia e Interassistenciologia*; Associação Internacional Editares; Foz do Iguaçu, PR; 2014; páginas 75 e 76.
2. VIEIRA, Waldo; *Enciclopédia da Conscienciologia*; verbete *Acolhimento Assistencial Extrafísico*; Associação Internacional de Enciclopediologia Conscienciológica (ENCYCLOSSAPIENS) & Associação Internacional Editares; Foz do Iguaçu, PR; 2018; páginas 232 a 234.
3. VIEIRA, Waldo; *Léxico de Ortopensatas*; Vol. 1; Associação Internacional Editares; Foz Iguaçu, PR; 2014.
4. VIEIRA, Waldo; *Manual dos Megapensenes Trivocabulares*; Associação Internacional Editares; Foz do Iguaçu, PR; 2009.

WEBGRAFIA CONSULTADA

1. CORDIOLI, Cesar; *Acolhimento-Interassistencial*; disponível em <<https://docs.google.com/document/d/1im1zaeABlg7aGDIIdfAuh5ux351S1pnJBereGdqD3yRg/edit?usp=sharing>>; acesso em 20/06/2021.
2. NACHABAR, Marcelo; *Tecnologia Assistencial*; disponível em <<https://homoprojector.iipc.org/index.php/homoprojector/article/view/250/223>>; acesso em 16/06/2021.

Augusto Azevedo, graduado em Direito; servidor público estadual; voluntário do IIPC em Salvador desde fevereiro/2021; atua no Acolhimento Digital.

E-mail: augusto33azevedo@gmail.com

Eliana Moura, graduada em Fisioterapia; especialização em Fisioterapia Respiratória e UTI; voluntária do IIPC no Rio de Janeiro desde 2005; docente em Conscienciologia desde 2009; atua no Acolhimento Digital.

E-mail: elianamdemoura@gmail.com

Hilton Gunça, graduado em Ciências Econômicas; servidor público federal; voluntário do IIPC desde 1993; docente em Conscienciologia desde 1995; coordenador dos Colegiados de Comunicação e Acolhimento Digital.

E-mail: hgunca@gmail.com

Huseyin Kesik, graduado em Engenharia Civil; voluntário do IIPC em Foz do Iguaçu desde 2019; atua no Acolhimento Digital.

E-mail: huseyinhk@gmail.com

Jacira Cancio, graduada em Engenharia Sanitária e Civil; especialização em Saúde Pública; mestrado em Planejamento e Gestão Ambiental; servidora pública estadual; voluntária do IIPC em Salvador desde 2017; coordenadora do CEA Salvador; atua no Acolhimento Digital e IIPC+.

E-mail: sisicancio@gmail.com

Luiz Felipe Diniz, graduado em *Design*; voluntário do IIPC desde 2017; coordenador da área de *lives* nacionais do IIPC desde abril de 2020, com foco em transmissão; diretor técnico do programa Painel Evolutivo.

E-mail: felipemgsl@gmail.com

Michelle Silva Araújo, graduada em Medicina Veterinária; atualmente cursa pós-doutorado na USP; voluntária do IIPC em São Paulo desde 2021; atua no Acolhimento Digital.

E-mail: msa.vet@hotmail.com

Patrícia Souza Lima, doutora em História Social; historiadora; professora e servidora pública federal; voluntária do IIPC no Rio de Janeiro desde 2012; docente em Conscienciologia desde 2018; executiva de eventos no IIPC.

E-mail: lima.patricia@gmail.com

Sandra Souza, professora do ensino fundamental; voluntária do IIPC em Belo Horizonte desde 2014; atua no Acolhimento Digital.

E-mail: sandradesouzapereira2016@gmail.com

Taiana Santana, empresária de transformação digital; voluntária do IIPC em Foz do Iguaçu desde 2019; coordenadora do Colegiado de Acolhimento Digital.

E-mail: taianasantana@gmail.com

Vanessa Lecal, graduada em *Design* de Interiores; *personal organizer* e *designer* de interiores; voluntária do IIPC em Curitiba desde 2017; docente em Conscienciologia desde 2019; atua no Acolhimento Digital.

E-mail: vanelacal@hotmail.com

Vitória Gomes Alipio, graduada em Fisioterapia; especialização em Uroginecologia e em Dermato Funcional; atendimento clínico em fisioterapia; voluntária do IIPC em Belo Horizonte desde 2016; docente em Conscienciologia desde 2018; atua no Acolhimento Digital.

E-mail: vitoriaalipio@gmail.com