PREFEITURA DE RIO PRETO

R.P.P. RioPretoPrev

Projeto RPP Digital

São José do Rio Preto, 2020

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto – RIOPRETOPREV

2ª Versão – Setembro 2020

Edinho Araújo
Prefeito Municipal

Jair Moretti
Diretor Superintendente

Conselho Municipal de Previdência
Angelo Bevilacqua Neto
Wilclem de Lazari Araujo
Leandro Jamil Morgado
Andreia Peres
Sandra Regina Tobias
José Martinho Wolf Ravazzi Neto
Carlos Henrique de Oliveira
Elias Viana dos Santos Junior
Valter de Lucca
Greziele Matias de Paula Domingues
Rosycarmen Pontes Gestal Alvares
José Roberto dos Santos

Conselho Fiscal
Roberto Carlos Menoni Junior
Victor Hugo Yamamoto
Emília Maria Martins de Toledo Leme
Dimas Fernandes
Fabiano Luis Medeiros Sanches
Clodoaldo Sardilli
Maura Alves de Almeida
José Ivo Moreira

Sumário

Sumário 3
O PROJETO 4
DO PROCESSO DIGITAL 5
DA COMUNICAÇÃO DIGITAL 8
DO TRABALHO À DISTÂNCIA (TELETRABALHO) 10
OBJETIVOS GERAIS DO PROJETO 14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO PROJETO 15
DA EXECUÇÃO DO PROJETO RPP DIGITAL E DOS RESULTADOS OBTIDIOS 17
IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE PROCESSO DIGITAL: 17
INÍCIO DA UTILIZAÇÃO DO PROCESSO DIGITAL 20
DOS RESULTADOS OBSERVADOS NO PERÍODO DE JANEIRO/2019 A SETEMBRO DE 2020 21
IMPLANTAÇÃO DA SISTEMÁTICA DE COMUNICAÇÃO DIGITAL 22
INÍCIO DA UTILIZAÇÃO DO PROCESSO DIGITAL 24
DOS RESULTADOS OBSERVADOS NO PERÍODO DE JANEIRO/2020 A SETEMBRO DE 2020 24
IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE TRABALHO À DISTÂNCIA 26
INÍCIO DA UTILIZAÇÃO DO TRABALHO À DISTÂNCIA 27
DOS RESULTADOS OBSERVADOS NO PERÍODO DE JANEIRO/2020 A SETEMBRO DE 2020 27
CONCLUSÃO 29

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

O PROJETO

Desde o início de 2019, a RIOPRETOPREV está construindo uma nova forma de gestão denominada "RPP Digital". Trata-se de uma nova metodologia de trabalho, baseada na tecnologia da informação, alicerçada em três ações fundamentais: adoção de *sistema de gestão de processo digital*, *atendimento digital por aplicativos de mensagens* e a *implantação do trabalho à distância* (mais conhecido como teletrabalho) para os servidores do Regime Próprio de Previdência.

Descreveremos, a seguir, discriminadamente, cada uma das ações do projeto aludido.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

DO PROCESSO DIGITAL

Muito embora o processo digital seja, a partir de uma visão superficial, somente um programa de computador, na prática provoca uma mudança profunda na prestação do serviço público, podendo ser considerado uma revolução sem precedentes no âmbito da administração pública e da governança. Inclusive, no âmbito dos Regimes Próprios de Previdência Social, nos quais as atividades são mapeadas e manualizadas, a implantação da ferramenta digital é medida que facilita o trabalho.

O processo digital apresenta um caráter multidimensional, impregnando seus efeitos em vários aspectos da gestão, podendo ser analisado, sob as quatro dimensões da sustentabilidade:

a) dimensão humana;

b) dimensão ambiental;

c) dimensão econômica; e

d) dimensão de boa-governança.

Sob o prisma da *dimensão humana*, observa-se que Processo Digital, a partir de seu objetivo inicial de atuar sobre a efetividade da função administrativa, passa a atender a uma das mais veementes queixas da sociedade: a morosidade do processo que tramita na Administração Pública, apresentando-se como um instrumento adequado para cumprir o princípio constitucional da eficiência.

Com o processo administrativo digital, o segurado passa a ter possibilidade de acompanhar o andamento de seu processo através da Internet, inclusive da íntegra da documentação e das decisões exaradas em seu pleito, podendo inclusive interagir com ele, solicitando explicações ou juntando documentos, quando necessário.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

Já na *dimensão ambiental*, o processo administrativo digital se apresenta com extrema vantagem sobre a sistemática tradicional do processo administrativo físico, constituindo-se um verdadeiro amigo do meio ambiente.

A ausência de processos físicos faz simplesmente desaparecerem diversos impactos ambientais danosos que com o uso do papel, de regra, passam despercebidos, tais como corte de árvores, consumo de água, uso de produtos químicos, gasto de energia, entre outros insumos necessários para a produção do papel.

Os processos e documentos físicos necessitam ser transportados para outros órgãos municipais. Para tanto, é utilizado o motorista da entidade para entregar e buscar os processos. É importante registrar, neste ponto, que a matriz de transporte brasileira ainda é quase que exclusivamente baseada em combustíveis de origem fóssil, do que decorrem os milhares de litros gasolina, lubrificantes e pneus que são utilizados anualmente só com o transporte dos malotes de processos físicos.

O processo físico ainda ocupa significativo espaço nas repartições públicas, com mesas, escaninhos e armários, o que faz demandar prédios públicos grandes, com reflexos imediatos no consumo de energia elétrica, entre outros impactos ao meio ambiente.

Portanto, com base no exposto, o processo digital, por ser totalmente eletrônico, faz desaparecer ou reduz drasticamente todos os impactos do processo físico no meio ambiente.

Além de todo o exposto, com a adoção do processo digital, é possível que a entidade obtenha num futuro próximo, o selo ISO 14000[1].

Na *dimensão econômica* os benefícios do processo digital são significativos, pois consegue obter muito mais eficiência como instrumento de administração pública,

[1] ISO 14000 é constituído por uma série de normas que determinam diretrizes para garantir que determinada empresa (pública ou privada) pratique a gestão ambiental. Estas normas são conhecidas pelo Sistema de Gestão Ambiental (SGA), que é definido pela ISO (International Organization for Standardization).

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

cumprindo sua função social, ética e de equilíbrio ecológico e ainda provocando uma redução de custos sem precedentes.

A economia com os recursos orçamentários anteriormente utilizados para cobrir os custos com os insumos dos processos físicos, as despesas com malotes e transportes, manutenção predial e de mobiliário, entre outros, possibilita a melhoria do atendimento ao segurado. Também pode-se mencionar o consumo de toners e tintas para impressoras e os gastos inerentes à sua manutenção.

Em relação à dimensão da *Governança Corporativa*, o processo digital eleva a RIOPRETOPREV ao padrão de qualidade que a coletividade reclama da administração pública.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

DA COMUNICAÇÃO DIGITAL

No âmbito da comunicação, para obter agilidade, economia e eficiência, devem ser adotadas ferramentas de comunicação digital pela entidade, tal como o *WhatsApp*, *Telegram*, *Messenger*, dentre outros, visando dar suporte as atividades de atendimento e instrução dos processos administrativos digitais.

Os aplicativos de comunicação supramencionados são utilizados por cerca de 94,2% da população brasileira, segundo levantamento realizado pelo IBGE[2]. Nunca, na história, foi tão comum e barato entrar em contato com outras pessoas, empresas e órgãos públicos. Os aplicativos citados acima estão disponíveis tanto na plataforma *Android* como na *IOS*.

Os sistemas dos aplicativos de mensagens permitem a comunicação com o segurado em tempo real, através de mensagens de texto, imagens e vídeos de maneira completamente imediata.

As mensagens enviadas, com a devida regulamentação e cautela, assumem caráter oficial, revestindo o ato administrativo (mensagem) dos efeitos jurídicos inerentes.

A nova forma de comunicação também apresenta um caráter multidimensional, podendo ser analisada sob as quatro dimensões da sustentabilidade:

a) dimensão humana;

b) dimensão ambiental;

c) dimensão econômica; e

d) dimensão de boa-governança.

Sob o prisma da *dimensão humana*, observa-se que comunicação digital, avaliada a partir de seu objetivo inicial de atuar sobre a efetividade da função administrativa, passa a atender também à demanda demasiadamente requerida pela sociedade: democratização do

[2] https://valor.globo.com/brasil/noticia/2018/02/21/ibge-942-dos-brasileiros-usam-internet-para-trocar-textos-e-imagens.ghtml

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

atendimento por parte dos órgãos públicos, com diminuição da burocracia, sendo mais um instrumento para cumprir o princípio constitucional da eficiência.

No âmbito *ambiental,* a comunicação por aplicativo de mensagens diminui exponencialmente a necessidade de deslocamentos por parte do segurado, seja com a utilização de veículos próprios ou ainda com a utilização de transporte público (ambos consomem combustível fóssil). O atendimento digital também evita saídas antecipadas ou postergadas do local de trabalho, bem como a utilização do tempo de descanso do servidor para deslocamentos até a entidade de previdência.

Na *dimensão econômica, a* redução dos recursos orçamentários anteriormente utilizados para cobrir os custos com correspondência e ligações telefônicas possibilitam a melhoria do atendimento ao segurado, com investimentos na melhoria das plataformas de atendimento digital.

Em relação à dimensão da *Governança Corporativa*, a comunicação digital eleva, mais uma vez, a RIOPRETOPREV ao padrão de qualidade que a coletividade reclama da administração pública.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

DO TRABALHO À DISTÂNCIA (TELETRABALHO)

As medidas supramencionadas, ou seja, a adoção do processo digital e a comunicação digital, proporcionam à entidade uma nova oportunidade de melhoria da gestão: *o trabalho à distância.*

O trabalho à distância é uma tendência irreversível em todo o mundo e no Brasil é diferente. O Professor Álvaro Mello, em uma entrevista concedida a veículo de comunicação descreve a vantagem do teletrabalho para organização e para os trabalhadores:

> Segundo estudos internacionais, a produtividade de um teletrabalhador é de 20 a 30% superior à de seu colega presencial, em média. Somado a isso, questões como tempo de deslocamento, poluição e outras justificam essa modalidade de trabalho, que já incorpora, por baixo, 12 milhões de profissionais no País (MELLO, 2014, p. 1).

A Organização Internacional do Trabalho, responsável por formular e aplicar normas internacionais relativas ao trabalho, por meio da Convenção nº 177/1996, que foi adotada na 83ª Conferência Internacional do Trabalho, ocorrida em Genebra – Suíça, porém não ratificada pelo Brasil, definiu o conceito de trabalho em domicílio (teletrabalho) como todo e qualquer trabalho executado por um trabalhador em lugar à sua escolha, distinto dos escritórios ou oficinas do empregador, em troca de remuneração, com o propósito de elaborar um produto ou serviço de acordo com o exigido por esse empregador.

Segundo uma pesquisa realizada em 2016[3], 81% dos trabalhadores brasileiros desejam ter flexibilidade de local de trabalho. A mesma pesquisa revelou que 73% dos trabalhadores desejam ter flexibilidade de horário.

Ponderamos ainda que a sociedade espera a melhoria do desempenho da gestão pública. A busca é por uma administração pública moderna, transparente, ética e eficiente. Nesse contexto, aliados aos canais digitais de atendimento e a ferramenta de processo digital, o trabalho à distância surge como possibilidade de melhoria dos resultados e da qualidade dos serviços prestados à população.

---

[3] Retratos da Sociedade Brasileira. Flexibilidade no Mercado de Trabalho. Confederação Nacional da Indústria – CNI. ISSN 2317-7012, Ano 6, Número 37, janeiro de 2017.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

Matias-Pereira (2013, p.2) conceitua o teletrabalho na administração pública como "aquele em que o servidor público pode desenvolver parte ou todo do seu trabalho em casa ou em qualquer outro local, apoiado na utilização das novas ferramentas tecnológicas", afirmando ainda que as atribuições das atividades desenvolvidas possam ser capazes de mensurar de forma objetiva o desempenho individual e a qualidade do serviço prestado pelo teletrabalhador, concluindo que essa modalidade laboral permitiria maior flexibilidade na administração pública, sendo, portanto, necessário que o Estado avance mais rapidamente e de maneira consistente para a adoção do teletrabalho nas funções públicas (Matias-Pereira, 2013).[4]

Vale ressaltar que a implantação dessa modalidade no serviço público depende de uma série de regulamentações, tendo em vista que a maioria dos estatutos dos servidores não contempla a modalidade de trabalho. Além disso, devem ser ofertados treinamentos tanto de gestores quanto operadores.

Com relação às principais vantagens que os estudiosos atribuem a modalidade de trabalho à distância, elaboramos o quadro abaixo, que apresenta os conceitos de dois autores, Marques (2004)[5] e Rodrigues (2011)[6], em relação a esses aspectos, tanto para trabalhadores quanto para as organizações.

Quadro 1: Vantagens para o trabalhador e para a instituição (MARQUES, 2004) e (RODRIGUES, 2011):

Trabalhador	Instituição
• Flexibilidade de horários de trabalho; • Trabalhar em casa ou outro local; • Redução de gastos financeiros pessoais;	• Redução de custos em instalações e logística; • Aumento dos níveis de eficiência e de flexibilidade; • Aumento da produtividade;

[4] MATIAS-PEREIRA, José. A adoção do teletrabalho na Administração Pública, 2013. Disponível em: <http://unb2.unb.br/noticias/unbagencia/artigo.php?id=638>. Acesso em: 19 set. 2017.

[5] MARQUES, Pedro Manuel Silva. Teletrabalho, Conceitos e Tecnologias. Lisboa: Perfil, Delta Consultores e ISPA, 2004. Disponível em: <https://elearning.iefp.pt/pluginfile.php/47378/mod_resource/content/0/MN_TT_Conc_Tec.pdf>. Acesso em 12 nov. 2017.

[6] RODRIGUES, Ana Cristina Barcellos. Teletrabalho: a tecnologia transformando as relações de trabalho. 2011. 142 f. Dissertação (Mestrado em Direito do Trabalho e da Seguridade Social), Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP. 2011.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

• Diminuição no tempo de deslocamento casa/trabalho; • Maior concentração nas atividades de trabalho; • Melhor gerenciamento de tempo entre ocupação laboral e exigências individuais e familiares; • Auto-formação e auto-emprego; • Integração de pessoas com necessidades especiais.	• Melhor gestão e flexibilização da carga de trabalho; • Oportunidade de reduzir custos (despesas fixas, pessoal, etc.); • Interesse dos empregados em gerir o seu tempo de trabalho; • Recrutamento de competências exigidas de maneira urgente e não disponíveis de outro modo; • Oportunidade para inovar com novas atividades; • Redução de custos com estrutura física (instalações, energia elétrica, máquinas, material de expediente, etc); • Eficiência organizacional e maior produtividade; • Flexibilidade de horário e/ou geográfica para operar suas atividades; • Menor índice de absenteísmo por parte dos trabalhadores.

Por fim, o trabalho à distância também apresenta um caráter multidimensional, podendo ser analisada sob as quatro dimensões da sustentabilidade:

a) dimensão humana;

b) dimensão ambiental;

c) dimensão econômica; e

d) dimensão de boa-governança.

Sob o prisma da *dimensão humana*, observa-se que o trabalho à distância, avaliado a partir de seu objetivo inicial de atuar sobre a efetividade da função administrativa, atende, mais uma vez, a demanda demasiadamente requerida pela sociedade: agilidade no atendimento e na tramitação das solicitações dos segurados, sendo mais um instrumento para cumprir o princípio constitucional da eficiência.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

No âmbito *ambiental,* o trabalho à distância diminui a necessidade de deslocamentos por parte do servidor, seja com a utilização de veículos próprios ou ainda com a utilização de transporte público (ambos consomem combustível fóssil).

Na *dimensão econômica, a* redução dos recursos orçamentários anteriormente utilizados para cobrir aluguel de prédio, energia elétrica, compra de novos computadores, podem ser capitalizados para utilização no plano previdenciário.

Em relação à dimensão da *Governança Corporativa*, o trabalho à distância, associado à gestão corporativa eficiente, eleva a RIOPRETOPREV ao padrão de qualidade que a coletividade reclama da administração pública.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

OBJETIVOS GERAIS DO PROJETO

- ✓ Conscientizar os servidores e segurados sobre o uso responsável e sustentável dos recursos renováveis, especialmente no tocante à implantação do processo digital eletrônico no âmbito do Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto.
- ✓ Evitar o deslocamento dos segurados até a Sede do Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Município de São José do Rio Preto, especialmente por conta da utilização das ferramentas de comunicação digital (WhatsApp, Telegram e Messenger) para atendimento das demandas dos segurados, com o consequente uso sustentável e renovável dos recursos. Esta meta também propicia benefícios àqueles segurados com dificuldade de locomoção, visto que poderão realizar as tarefas necessárias sem o estafe, para vários deles, de ter que deixar seu repouso.
- ✓ Propiciar aos servidores melhores condições de trabalho, especialmente no tocante à desnecessidade de se deslocar até local de trabalho, sem detrimento dos trabalhos realizados, com a consequente economia dos recursos ambientais;

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO PROJETO

- ✓ Agilidade no trâmite processual (o processo tramita mais rápido pelos setores competentes, diminuindo o prazo para a reposta ao segurado);

- ✓ Eliminação de trâmite físico e, consequentemente, do risco de extravio de documentos (não existe necessidade do transporte dos autos entre os setores internos e externos, pois o trâmite é virtual);

- ✓ Simplificação de etapas (algumas etapas passam a ser obsoletas, como o desarquivamento físico para mera consulta);

- ✓ Ampliação do acesso e facilidade na consulta dos autos e do andamento dos processos pelos interessados, mesmo após arquivamento (o acesso aos autos passa a ser permitido, de forma instantânea e simultânea, a todos os usuários do sistema);

- ✓ Estruturação da Informação, de forma a atender às novas imposições da Lei do Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).

- ✓ Preservação do meio ambiente, com a diminuição da utilização do papel e não utilização de combustível fóssil.

- ✓ Agilidade no atendimento, com a adoção dos canais digitais de comunicação;

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

- ✓ Melhoria da produtividade e qualidade de vida, com a realização do trabalho à distância.

- ✓ Desburocratização do sistema previdenciário.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

DA EXECUÇÃO DO PROJETO RPP DIGITAL E DOS RESULTADOS OBTIDIOS

IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE PROCESSO DIGITAL:

A primeira providência adotada foi a criação de um grupo de trabalho, multidisciplinar e multidepartamental, visando atuar no planejamento, deliberações, execução e controle das atividades do projeto de implantação do processo de comunicação digital na RIOPRETOPREV.

Definimos os membros responsáveis pelo planejamento, execução e acompanhamento das atividades do projeto. O grupo continha profissionais das diversas áreas envolvidas, tais como protocolo, arquivística, tecnologia da informação e gestores.

Para tanto, ainda no mês de setembro de 2018, os seguintes servidores passaram a fazer parte do grupo de trabalho que cuidou da implantação do processo digital na RIOPRETOPREV:

Representação	*Nome*	*Cargo*
Diretoria	Adriano Antonio Pazianoto	Diretor Executivo
Coordenadoria Administrativa	Willian dos Santos Lima	Analista Previdenciário – Tecnologia da Informação e Comunicação
Coordenadoria de Gestão de Benefícios	Rafael Henrique Lopes Pereira	Coordenador
Coordenadoria de Gestão de Custeio e Investimentos	Patrícia Nato Toninato Barbolomei	Gestora de Recursos

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

Escolhido o grupo de trabalho, passou-se à realização de uma normatização mínima para regulamentar a operação e validade do processo administrativo digital.

Para tanto, o grupo acima descrito elaborou o texto base da Instrução Normativa nº 57, de 29/10/2018. Após a elaboração do texto base, a Diretoria fez as correções necessárias e, em 29/10/2018, o documento foi assinado e publicado no Diário Oficial do Município[7].

Assim, a Instrução Normativa supra referida regulava o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo e das comunicações internas e externas no âmbito da Autarquia responsável pela gestão do Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto – RIOPRETOPREV.

Após isso, o grupo iniciou estudos para escolher um sistema de gestão do processo digital no âmbito da entidade.

O primeiro sistema sondado foi o Sistema Eletrônico de Informações – SEI – criado e mantido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região, já amplamente utilizado no âmbito da União, de alguns estados e municípios.

Em tratativas com o referido órgão, verificamos que a ferramenta gratuita acima referida só poderia ser cedida para utilização caso fosse adotada por todos os órgão do Município como a solução para implantação do processo digital no Ente Federativo, abrangendo todos os órgãos públicos municipais.

Ocorre que a Administração Direta ainda não definiu uma política para o processo administrativo no âmbito do ente federativo, frustrando a tentativa da

[7] https://www.riopreto.sp.gov.br/wp-content/uploads/arquivosPortalGOV/riopretoprev/134513_RPP-Instrucao_Normativa_no_57.pdf

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

RIOPRETOPREV de utilizar-se da ferramenta gratuita fornecida pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região. Além disso, custos teriam que ser despendidos para manutenção de toda a infraestrutura necessária ao sistema, visto que, apesar do software ser gratuito, todos os equipamentos e a garantia de disponibilidade deveriam ser asseguradas pelo Regime.

Em seguida, o grupo buscou no mercado a existência de ferramentas que atendessem à necessidade do órgão em relação ao processo administrativo digital. Verificando que o serviço existe e é fornecido por diversas empresas, o grupo elaborou um Termo de Referência para realização da contratação de empresa para prestação do serviço.

O referido termo de referência foi aprovado pela Diretoria e, após a pesquisa de mercado e procedimento de licitação, foi contrata a empresa **1Doc Tecnologia S.A**.

A plataforma de processo digital contratada é um programa WEB de Comunicação, Atendimento e Gestão Documental para órgão público, que proporciona a gestão do processo administrativo digital.

Quando da realização do termo de referência, os integrantes da comissão se preocuparam com uma possível rescisão contratual que possa ocorrer com a empresa que prestaria o serviço tratado neste tópico. Assim, estabeleceu critérios relativos aos arquivos que terão que ser fornecidos após eventual rescisão contratual para migração para eventual novo sistema, seja ele público ou privado.

Em 21/11/2018, após a assinatura do contrato de prestação de serviços, o sistema foi liberado para utilização.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

Após a fase de contratação, foi iniciada a fase de treinamento. Os treinamentos foram realizados por meio de videoconferências. Por ser um sistema razoavelmente intuitivo, não houve maiores dificuldades para operação por parte dos servidores da entidade.

De 21/11/2018 a 31/12/2018 a plataforma foi utilizada para treinamento dos servidores, que praticaram atos relativos aos processos administrativos e comunicação interna.

INÍCIO DA UTILIZAÇÃO DO PROCESSO DIGITAL

A partir de 01/01/2019, toda comunicação da entidade, seja externa (realizada com a emissão de ofícios), ou interna (realizada com emissão de internos) passou a ser desempenhada por meio da plataforma. Também as certidões emitidas para os participantes passaram a serem emitidas por meio da plataforma.

A partir de 01/03/2019, todos os processos administrativos cujo interessado seja fornecedor ou segurado do RPPS passaram a serem realizados exclusivamente por meio digital. Ou seja, desde 01/03/2019 não é criado processo administrativo físico para atendimento aos segurados e pagamento de fornecedores.

Ao final de 2019, toda a Comunicação com os demais órgãos municipais já ocorre de forma exclusivamente digital, através de ofícios emitidos exclusivamente por e-mail.

Também foram criados usuários para os servidores do município que mais tramitam documentos com a entidade (em especial dos departamentos de recursos humanos), a fim de que alcancemos êxito total na tramitação do documento sem a necessidade de impressões.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

Por fim, como ação educativa, a entidade municipal realiza, a cada 10.000 folhas de papel sulfite economizada, o plantio de 1 (uma) árvore, sempre realizando uma ação educativa paralela, seja em evento realizado pelo Município com sobre o tema sustentabilidade, seja junto a Secretaria de Educação ou Meio Ambiente.

DOS RESULTADOS OBSERVADOS NO PERÍODO DE JANEIRO/2019 A SETEMBRO DE 2020

A entidade notou uma redução importante no número de impressões e no uso do papel sulfite. No período foram economizadas 23.374 impressões, economizando recursos públicos no importe de R$ 23.593,80. Também notou uma diminuição no tempo de tramitação do processo administrativo de cerca de 20%.

Além disso, no dia 05/06/2019, durante as atividades da Semana Integrada do Meio Ambiente, os servidores da entidade realizaram o plano de 2 (duas) árvores no bosque do Centro Integrado de Ciência e Cultura – CIECC. As mudas plantadas foram de árvores da espécie Copaíba e Sapucaia. Estão pendentes de serem plantadas mais 4 árvores, que aguardam o fim da pandemia do novo coronavírus para realização do evento em alusão.

Importante destacar ainda que, no período de utilização da plataforma de processo digital, foram encaminhados 2.021 internos, 99 circulares, 2.864 ofícios, bem como foram abertos 3.356 processos administrativos, 2.363 protocolos e 33 manifestações de ouvidoria. Além disso, foram emitidos 1.800 pareceres jurídicos, administrativos ou financeiros.

Já foram atendidos pelo sistema de processo digital 2.116 (dois mil cento e dezesseis) segurados da RIOPRETOPREV.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

IMPLANTAÇÃO DA SISTEMÁTICA DE COMUNICAÇÃO DIGITAL

Da mesma forma que no processo administrativo, a primeira providência adotada foi a criação de um grupo de trabalho, multidisciplinar e multidepartamental, visando atuar no planejamento, deliberações, execução e controle das atividades do projeto de implantação da comunicação digital na RIOPRETOPREV.

Definimos os membros responsáveis pelo planejamento, execução e acompanhamento das atividades do projeto. O grupo continha profissionais das diversas áreas envolvidas, tais como protocolo, arquivística, tecnologia da informação e gestores.

No mês de novembro de 2019, os seguintes servidores passaram a fazer parte do grupo de trabalho que cuidou da implantação do processo digital na RIOPRETOPREV:

Representação	*Nome*	*Cargo*
Diretoria	Adriano Antonio Pazianoto	Diretor Executivo
Coordenadoria Administrativa	Willian dos Santos Lima	Analista Previdenciário – Tecnologia da Informação e Comunicação
Coordenadoria de Gestão de Benefícios	Rafael Henrique Lopes Pereira	Coordenador
Coordenadoria Administrativa	Ludmila Andrade Sernagiotto de Souza	Coordenadoria

Escolhido o grupo de trabalho, passou-se à realização de uma normatização mínima para regulamentar a operação e validade do processo administrativo digital.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

Para tanto, o grupo acima descrito elaborou o texto base da Instrução Normativa nº 61, de 26/12/2019. Após a elaboração do texto base, a Diretoria fez as correções necessárias e, em 27/12/2019, o documento foi assinado e publicado no Diário Oficial do Município[8].

Assim, a Instrução Normativa supra referida regula o procedimento de comunicação com os participantes e beneficiários mediante a utilização do aplicativo de mensagens WhatsApp.

Após a regulamentação, a entidade adquiriu 3 aparelhos celulares e habilitou seus 3 três números de telefones fixos para serem números comerciais da entidade no aplicativo WhatsApp Business.

A partir da habilitação dos aparelhos, os servidores da entidade passaram a utilizar o aplicativo de mensagens para comunicação com o segurado da RIOPRETOPREV. Todavia, para que não exista qualquer tipo de questionamento acerca da validade do ato digital praticado, a própria normativa prevê que o segurado assine um termo de aceite, a ser juntado no processo administrativo ou requerimento em trâmite.

A entidade também realizou o treinamento dos seus servidores para operar o WhatsApp Business. Todavia, dada a similaridade do aplicativo com o WhatsApp particular (comum) utilizado pelos próprios servidores, foi uma etapa muito tranquila e breve.

Por fim, foram divulgados os números oficiais do WhatsApp da entidade, a fim de que terceiros não se utilizassem da ferramenta para praticar golpes.

[8] https://www.riopreto.sp.gov.br/wp-content/uploads/arquivosPortalGOV/riopretoprev/134513_RPP-Instrucao_Normativa_no_57.pdf

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

INÍCIO DA UTILIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL

A partir de 10/01/2020, todo segurado que solicitasse benefício ou fizesse qualquer tipo de pedido perante a RIOPRETOPREV era orientado a preencher ou aceitar, se quiser, o "termo de aceite e adesão à comunicação via WhatsApp no âmbito da RIOPRETOPREV", documento anexo a Instrução Normativa nº 61/2019.

Com o aceite do termo, as comunicações com o segurado passaram a ocorrer, via de regra, pelo sistema WhatsApp.

O termo de aceite fornecido ao segurado continha, inclusive, os números oficiais da entidade, a fim de que o segurado tenha ciência de que qualquer outro número que entre em contato em nome da RIOPRETOPREV pode ser uma tentativa de fraude. No termo também é informado ao segurado que a entidade não solicita, em hipótese nenhuma, qualquer tipo de pagamento ou depósito por WhatsApp.

A aceitação pelos segurados foi imediata, sendo que 97,5% dos segurados que apresentaram algum tipo de solicitação perante a RIOPRETOPREV acataram o termo de aceite, recebendo comunicações da entidade exclusivamente pelo WhatsApp.

DOS RESULTADOS OBSERVADOS NO PERÍODO DE JANEIRO/2020 A SETEMBRO DE 2020

A entidade realizou de janeiro a setembro de 2020 cerca de 2.850 atendimentos por WhatsApp. Também verificamos, ao analisar o cadastro dos aposentados e pensionistas da entidade, que cerca de 80% dos segurados tem acesso à plataforma de comunicação.

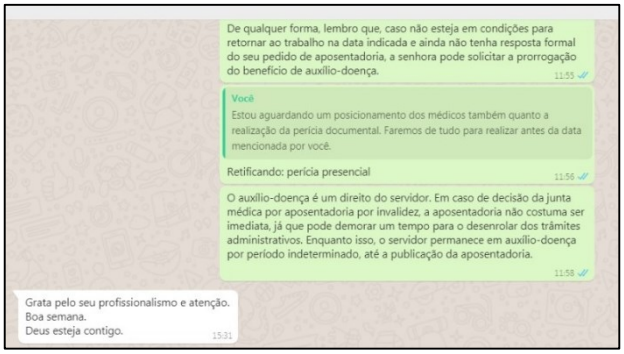
RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

A entidade está, paulatinamente, deixando de encaminhar comunicação escrita aos seus segurados e encaminhando mensagens de WhatsApp, informando sobre os mais diversos assuntos. Inclusive, o próximo recadastramento de aposentados e pensionistas pode também ocorrer na modalidade videoconferência, com a utilização do aplicativo.

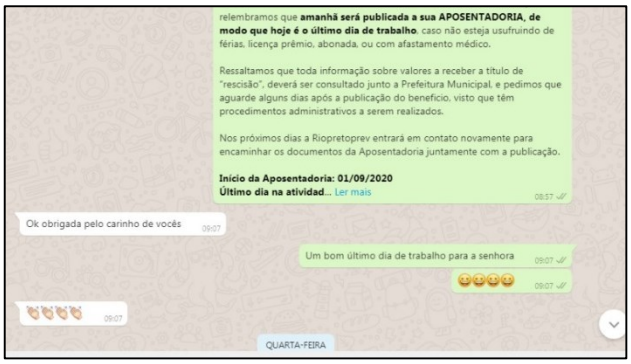
Ressaltamos que a utilização do aplicativo WhatsApp, a despesa com comunicação escrita despencou, conforme verificamos no quadro a seguir, sem que fosse aumentada a despesa com infraestrutura de internet, pois em muitos casos é a própria rede do servidor que está sendo utilizada devido ao teletrabalho:

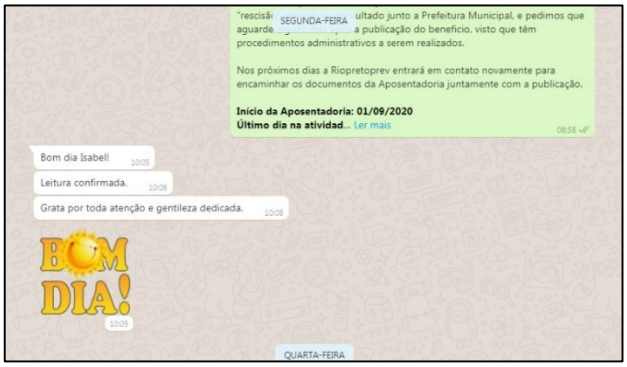
Janeiro a agosto de 2019 –R$	Janeiro a agosto de 2020 - R$
6.093,60	3.921,46

A aceitação da nova forma de trabalho também foi maciça por parte dos segurados. Vimos, inclusive, que muitos elogiaram a iniciativa, visto que antes deveriam se deslocar até o instituto para resolver as questões, mas com a adoção do WhatsApp passaram a ser atendidas de forma remota, com muito mais comodidade. Vejamos alguns exemplos:



RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br





IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE TRABALHO À DISTÂNCIA

A rotina para implantação do trabalho à distância foi diferente da executada para as demais ações. Foi uma resposta à pandemia do novo coronavírus, que assola o mundo desde o mês de março de 2020.

No dia 18 de março de 2020 foi publicada a Portaria nº 375/2020, que adotou medidas emergências no âmbito da Autarquia com fins de impedir a disseminação do coronavírus entre os servidores e os segurados (a grande maioria fazendo parte dos grupos de risco), sendo que a partir do dia 23 de março a entidade suspendeu o atendimento presencial ao público, adotando também o regime de teletrabalho como preferencial entre os servidores.

Em seguida, foi publicada a Portaria nº 376/2020, que estabeleceu outras regulamentações específicas referente ao teletrabalho, inclusive estabelecendo um sistema de plantão emergencial para dar atendimento às demandas urgentes dos segurados que não têm acesso aos canais digitais. Os servidores em plantão presencial

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

e teletrabalho devem revezar, à exceção dos servidores pertencentes ao grupo de risco, que devem ficar em teletrabalho permanente.

INÍCIO DA UTILIZAÇÃO DO TRABALHO À DISTÂNCIA

A partir de 23/03/2020, os servidores da RIOPRETOPREV operaram, em sua maioria, em teletrabalho, e os segurados usufruindo dos serviços *online*. Acusamos que nenhum servidor da RIOPRETOPREV, até setembro de 2020, foi contaminado com COVID-19.

Ocorre que, durante a operação do trabalho à distância, notou-se que a quantidade de atos praticados pelos servidores permaneceu praticamente a mesma de quando os servidores estavam em trabalho presencial, demonstrando o êxito da medida.

Por fim, diante do sucesso da medida e em consulta aos demais órgãos internos, apresentou-se minuta de instrução normativa regulamentando o trabalho não presencial na RIOPRETOPREV em duas modalidades: teletrabalho e trabalho remoto por gestão diferenciada. A ideia é apresentar a proposta ao Conselho Municipal de Previdência (órgão superior de deliberação colegiada) até 30/09/2020 e coloca-la em vigor em 01/11/2020.

DOS RESULTADOS OBSERVADOS NO PERÍODO DE JANEIRO/2020 A SETEMBRO DE 2020

De janeiro a setembro de 2019, durante o trabalho presencial, foram praticados 27.408 atos processuais pelos servidores da entidade. Já de janeiro a setembro de 2020, período no qual boa parte da jornada foi cumprida em teletrabalho, foram praticados 25.195, sendo que a demanda por benefício diminuiu em decorrência da Lei Complementar 173/2020, que congelou as vantagens funcionais dos segurados.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

Nesse mesmo período, com praticamente a mesma produtividade dos servidores, conforme citado alhures, a despesa administrativa do período com energia elétrica diminuiu, se compararmos janeiro a julho do ano passado com este ano, de R$ 15.859,05 para 12.856,90.

Foi realizada uma reunião administrativa, na data de 03/06/2020, com a presença do Diretor-Superintendente, em que os servidores em teletrabalho parcial compareceram presencialmente e aqueles do grupo de risco participaram por vídeo conferência.

Na oportunidade, houve discussão do desempenho da entidade e da percepção de cada servidor quanto à nova modalidade de trabalho. Todos tiveram a oportunidade de falar e expressar suas opiniões, sendo que, de maneira unânime, o novo regime de trabalho à distância foi considerado mais eficaz.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

CONCLUSÃO

Na era da Tecnologia da Informação, a troca de informações entre órgãos públicos e administrados pode ser feita eletronicamente, seja por sistema de processo digital ou por aplicativo de mensagem, dispensando o uso do papel como suporte. Com a combinação de tecnologias atuais, é possível implementar um novo sistema de comunicação e de prática dos processos administrativos previdenciários, com a garantia dos princípios constitucionais, como os princípios da legalidade, da publicidade e da eficiência.

De igual forma, é possível adotar nova metodologia de trabalho para os servidores do Regime Próprio, com adoção de sistema de trabalho à distância, que permite ao mesmo tempo a melhoria na qualidade de vida dos servidores e o atendimento eficaz ao interesse público.

A busca constante por eficiência na administração pública é uma questão relevante, principalmente considerando a necessidade constante de redução dos gastos públicos, que demanda ao Estado entregar cada vez para a sociedade, porém, gastando menos. As medidas adotadas também proporcionam ganho para o meio-ambiente, ante à diminuição da utilização de combustíveis fosseis e de recursos renováveis.

Por fim, demonstramos o método para implantação, a execução e os resultados do projeto RPP Digital.

RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br