Projeto RPP Digital 3.0

São José do Rio Preto, 2021

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

3ª Versão – setembro de 2021

Edinho Araújo
Prefeito Municipal

Jair Moretti
Diretor Superintendente

Adriano Antônio Pazianoto
Diretor Executivo

Wilclem de Lazari Araujo
Diretor Técnico

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
Adriana Rambaiolo Tonin

Conselho Fiscal
Roberto Carlos Menoni Junior
Victor Hugo Yamamoto
Daniel Henrique Martins Biot
Dimas Fernandes
Fabiano Luis Medeiros Sanches
Rosimeire Cleide Souza Desidério
Maura Alves de Almeida
Aline Caroline Mancera de Carvalho Mendonça

Sumário

Sumário 3
O PROJETO 5
OBJETIVOS GERAIS DO PROJETO 7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO PROJETO 8
DO PROCESSO DIGITAL 9
DA METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE PROCESSO DIGITAL: 15
INÍCIO E MANUTENÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO PROCESSO DIGITAL 18
DA COMUNICAÇÃO DIGITAL MULTICANAL 20
IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DA SISTEMÁTICA DE COMUNICAÇÃO DIGITAL MULTICANAL 22
INÍCIO E EVOLUÇÃO DA UTILIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL MULTICANAL 24
DOS RESULTADOS OBSERVADOS NO PERÍODO DE JANEIRO/2020 A AGOSTO DE 2021 28
DO TRABALHO À DISTÂNCIA (TELETRABALHO) 30
IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE TRABALHO À DISTÂNCIA 34
INÍCIO DA UTILIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DO TRABALHO À DISTÂNCIA 35
DOS RESULTADOS OBSERVADOS NO PERÍODO DE JANEIRO/2020 A AGOSTO DE 2021 36
CONCLUSÃO 39

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 – 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 e redes sociais (com auxílio de bot - robô),* e a *implantação do trabalho à distância* (mais conhecido como teletrabalho) para os servidores do Regime Próprio de Previdência. Além disso, a entidade passou a atuar no *campo educacional*, ministrando, ministrando cursos de transformação digital junto à Escola de Gestão Pública gerida pela Administração Direta Municipal.

Trata-se de evolução do projeto apresentado nos anos anteriores, com implantação de novas funcionalidades que automatizam o atendimento, aumentando a eficácia do atendimento e melhorando a prestação do serviço público previdenciário. Por conseguinte, tem uma ampliação das ações voltadas a sustentabilidade na entidade.

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

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 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 do consumo de folhas de papel e redução da utilização de combustível fóssil.
- ✓ Agilidade no atendimento, com a adoção dos canais digitais de comunicação;
- ✓ 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

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 uma medida que facilita demasiadamente o fluxo de 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 da 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. A cada movimentação processual é encaminhado um e-mail ao interessado informando qual ato ou documento foi praticado ou juntado, incorrendo a administração pública em medida extrema de transparência.

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, como por exemplo, o Recursos Humanos. Para tanto, era 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 também ocupa ainda 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.

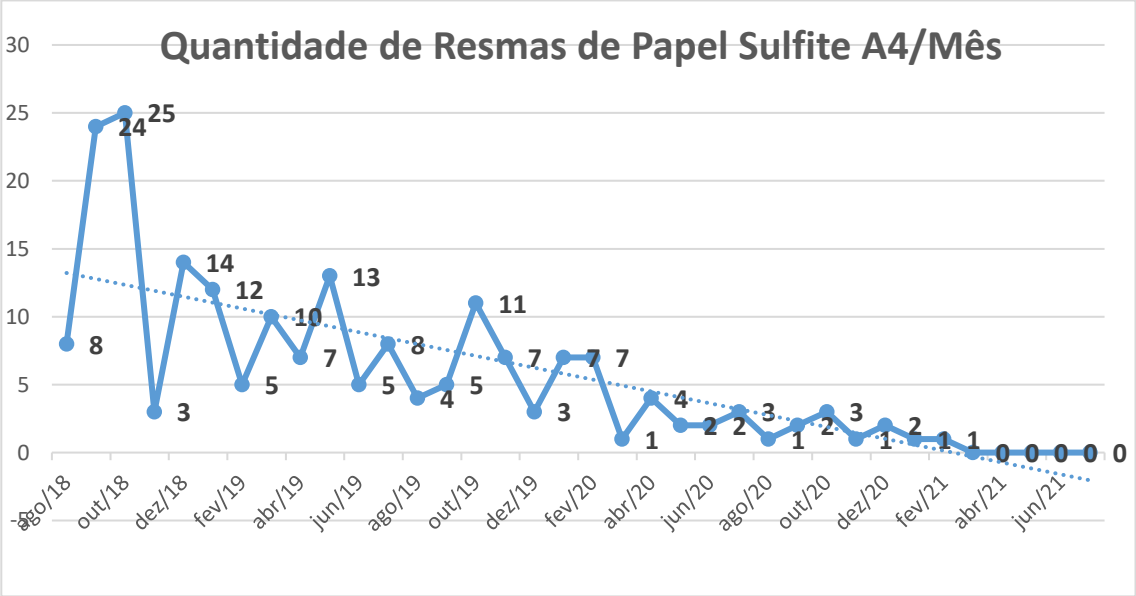
Destacamos, como consequência da digitalização dos processos, a redução do uso de papel sulfite. Na tabela abaixo, notamos redução significativa do gasto com aquisição e utilização de papel A4, chegando ao absurdo de não ser necessário adquirir o insumo no ano de 2021, utilizando apenas o estoque de anos anteriores.

LEVANTAMENTO DO GASTO DE PAPEL DOS ÚLTIMOS 36 MESES				
	MÊS	QDADE/MÊS	USO/MÉDIO/MÉDIO/MÊS	VALOR AQUISIÇÃO PAPEL POR ANO - R$
2021	jul/21	0	0,285714286	0
	jun/21	0		
	mai/21	0		
	abr/21	0		
	mar/21	0		
	fev/21	1		
	jan/21	1		
2020	dez/20	2	2,9	1539,00
	nov/20	1		
	out/20	3		
	set/20	2		
	ago/20	1		
	jul/20	3		
	jun/20	2		
	mai/20	2		
	abr/20	4		
	mar/20	1		
	fev/20	7		
	jan/20	7		
2019	dez/19	3	7,5	1875,00
	nov/19	7		
	out/19	11		
	set/19	5		
	ago/19	4		
	jul/19	8		
	jun/19	5		
	mai/19	13		
	abr/19	7		
	mar/19	10		

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

	fev/19	5		
	jan/19	12		
2018	dez/18	14	14,8	3925,00
	nov/18	3		
	out/18	25		
	set/18	24		
	ago/18	8		
	TOTAL GASTO EM PAPEL NOS ÚLTIMO 36 MESES			7339,00

A representação gráfica das informações contidas na tabela é a seguinte:

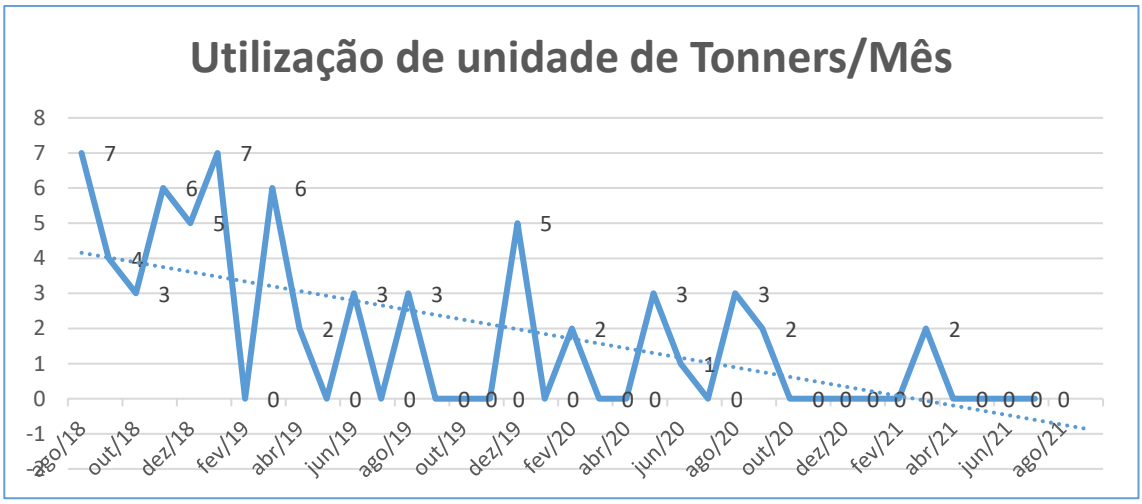


Ainda nos insumos relativos à impressão, cabe destacar a abrupta redução da quantidade de cartuchos para impressoras laser, a qual destacamos na tabela e gráfico a seguir:

LEVANTAMENTO DO GASTO DE TONNER DOS ÚLTIMOS 36 MESES					
	MÊS	QDADE/MÊS	USO/MÉDIO/MÉ-DIO/MÊS	VALORES	VALOR AQUISIÇÃO PAPEL POR ANO - R$
2021	jul/21	0	0,285714286		125
	jun/21	0			
	mai/21	0			
	abr/21	0			
	mar/21	2		125	
	fev/21	0			
	jan/21	0			
2020	dez/20	0	0,916666667		626,00
	nov/20	0			
	out/20	0			
	set/20	2		125,00	
	ago/20	3		167	
	jul/20	0			

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

	jun/20	1		97	
	mai/20	3		167	
	abr/20	0			
	mar/20	0			
	fev/20	2		70	
	jan/20	0			
2019	dez/19	5	2,2	237	1197,00
	nov/19	0			
	out/19	0			
	set/19	0			
	ago/19	3		105	
	jul/19	0			
	jun/19	3		105	
	mai/19	0			
	abr/19	2		70	
	mar/19	6		360	
	fev/19	0			
	jan/19	7		320	
2018	dez/18	5	5	250	950
	nov/18	6		210	
	out/18	3		105	
	set/18	4		140	
	ago/18	7		245	
	TOTAL GASTO EM TONNERS NOS ÚLTIMO 36 MESES				**R$ 2.898,00**

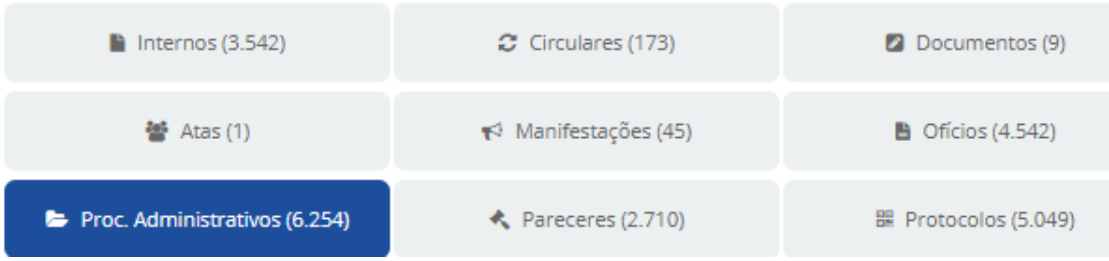


Em relação à dimensão da *Governança Corporativa*, o processo digital eleva a RIOPRETOPREV ao padrão de qualidade que a coletividade reclama da administração pública.

Tal padrão pode ser traduzido pela possibilidade de divulgar números da entidade em relação à produção de documentos e atendimento aos participantes, de acordo com

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

números trazidos pelo sistema de processo digital. Nesse sentido, é salutar destacar os números da entidade na produção de documentos digitais:



É possível ainda quantificar a quantidade de atos praticados, seja em todo período de utilização do processo digital:

Gerados (documentos + despachos ou atualizações)	**Total**	**Arquivos juntados no sistema**	**Total de acessos ao Sistema**
99.103	99.103	76.374	44.811

Há também como apurar outras informações mensais ou anuais que auxiliam na gestão, as quais sejam:

Período	**Documentos**			**Pessoas**	**Anexos**	**Acessos**
Mês	*Gerados (documentos + despachos/atualizações)*	*Média por dia útil*	***Total***	*Pessoas únicas atendidas/mês*	*Arquivos*	***Total***
Janeiro/2021	2.433	113,54	2.433	175	2.692	1.157
Fevereiro/2021	2.615	122,03	2.615	214	2.464	1.326
Março/2021	2.613	121,94	2.613	341	2.788	1.474
Abril/2021	2.259	105,42	2.259	220	2.071	1.152
Maio/2021	2.492	116,29	2.492	333	2.097	1.621
Junho/2021	3.341	150,88	3.341	637	2.676	2.077
Julho/2021	2.963	133,81	2.963	522	3.293	1.420
Agosto/2021	3.372	157,36	3.372	564	3.133	1.466
Totais	**22.088**	**-**	**22.088**	**-**	**21.214**	**11.963**

Ou seja, há possibilidade de acompanhar mensalmente e anualmente o andamento dos trabalhos da entidade, sendo medida salutar de melhoria da governança 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 METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO 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[2].

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 órgãos do Município como a solução para implantação do processo digital no Ente Federativo, abrangendo todos os órgãos públicos municipais.

[2] 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

Ocorre que os demais órgãos da administração direta ainda não definiram uma política para o processo administrativo no âmbito do ente federativo, frustrando a tentativa da 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 Próprio.

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,** que na época era uma *startup* investida por uma grande empresa do mercado de software para tribunais de justiça.

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.

Cumpre salientar que na realização do termo de referência, os integrantes da comissão se preocuparam com uma possível rescisão contratual que possa ocorrer com a empresa que prestará o serviço tratado neste tópico. Assim, foram estabelecidos 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 e programação. Os treinamentos foram realizados por meio de videoconferências. Por ser um sistema razoavelmente intuitivo, muito parecido com a interface de redes sociais, 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 e programação dos principais processos.

INÍCIO E MANUTENÇÃO 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 ocorria de forma exclusivamente digital, através de ofícios emitidos exclusivamente por e-mail.

Também foram criados usuários para os servidores do município que mais tramitavam documentos com a entidade (em especial dos departamentos de recursos humanos, quando ainda eram concedidos auxílios-doença e salário-maternidade pelo RPPS), 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

Os membros dos colegiados também são cadastrados no sistema de processo digital, tendo em vista que tanto o processo que instrui as reuniões quanto os documentos da reunião são realizados de forma exclusivamente digital.

Atualmente, a entidade está proporcionando aos participantes a possibilidade de protocolar seu processo de aposentadoria ou pensão pelo sistema de processo digital, através do endereço eletrônico: https://riopretoprev.1doc.com.br/atendimento. A ideia é disponibilizar todos os serviços possíveis ao segurado para protocolo digital autônomo até o fim de 2022, como forma de modernizar a gestão pública ainda mais. Até a disponibilização integral, os protocolos são realizados com auxílio de servidor da entidade, geralmente por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp ou por e-mail.

A sistema de processo digital também permite o acompanhamento do andamento dos protocolos e processos dos participantes, seja com acompanhamento na central de atendimento, seja por envio do andamento por e-mail. Ao final do processo, o segurado ou beneficiário pode atribuir uma nota ao atendimento realizado via processo digital, numa escala de 0 a 10. Essa avaliação por parte dos beneficiários tem auxiliado no aprimoramento do programa e melhoria do atendimento prestado pelos servidores da autarquia.

Por fim, como ação educativa, a entidade municipal realizava, 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 sobre o tema sustentabilidade, seja junto a Secretaria de Educação ou Meio Ambiente. Todavia, tendo em vista os elevados custos de manutenção das arvores plantadas, cuja operacionalização deve ser arcada pela entidade, optamos por realizar uma parceria com Escola de Gestão Pública Municipal "Ana Maria Vilela", responsável pela qualificação dos servidores municipais, para capacitar os servidores municipais na matéria transformação digital, conforme será tratado posteriormente.

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 MULTICANAL

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[3]. 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, áudios, imagens e vídeos encaminhados 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.

Em 2021, visando nova ação para desburocratizar e tornar mais ágil o atendimento da RIOPRETOPREV, foi lançado também o projeto "Salas Virtuais de Atendimento". A medida torna permanente o acesso remoto direto e imediato dos participantes dos serviços previdenciários, ainda na seara da comunicação digital.

Em atenção à necessidade de implantação das "Salas Virtuais de Atendimento", a RIOPRETOPREV disponibilizou em seu sítio eletrônico uma ferramenta de videoconferência que permite o imediato contato com o setor de atendimento de suas principais coordenadorias.

[3] 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

Como medida de inovação, 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 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.

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, seja na possibilidade da eficiência do serviço, seja na qualidade do serviço prestado.

Na *dimensão econômica, a* redução dos recursos orçamentários anteriormente utilizados para cobrir os custos com correspondência física e tramitação de documentos possibilitam a melhoria do atendimento ao segurado, com investimentos na melhoria das plataformas de atendimento digital e nas ações de comunicação digital. A redução de custos operacionais pode ser verificada nas tabelas a seguir:

a) diminuição do gasto com correspondência escrita:

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

2018	2019	2020	Até 08/2021
7.168,10	5.666,70	4.167,71	194,65

b) diminuição do gasto com aquisição de combustível para viatura:

2018	2019	2020	Até 08/2021
2.678,79	2.352,90	1.074,14	565,86

c) diminuição do gasto com material de consumo em geral:

2018	2019	2020	Até 08/2021
26.994,37	11.885,10	10.876,74	1.460,96

Ao final de 2021 será possível verificar o custo anual, sendo possível realizar a ideal comparação anual.

IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DA SISTEMÁTICA DE COMUNICAÇÃO DIGITAL MULTICANAL

Da mesma forma do que na implantação do 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 da comunicação digital na 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

Representação	Nome	Cargo
Diretoria	Adriano Antônio 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 da comunicação digital.

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[4].

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

[4] https://www.riopreto.sp.gov.br/wp-content/uploads/arquivosPortalGOV/riopretoprev/legislacao/instrucao-normativa/instrucao-normativa-61.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

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 (comum) utilizado pelos próprios servidores, foi uma etapa muito tranquila e breve.

Ainda na esteira do atendimento por aplicativo de mensagens, em 2021 foi realizada a ampliação do sistema, passando o atendimento a ocorrer em plataforma multicanal: *Widget no site*, *no Messenger do Facebook*, *no Telegram* e *no Whatsapp*. Nessa mesma ampliação de canal, foi introduzida a metodologia de robô (*bot*) de atendimento, na modalidade estrutural, com possibilidade de evolução para o modo de inteligência artificial[5].

Em relação às salas virtuais de atendimento, sua regulamentação ocorreu pela instrução normativa nº 67/2021, que dispõe sobre a implantação da plataforma de videoconferência denominada "Atendimento Virtual"[6] e sua operação ocorrerá pelo *Microsoft Teams*.

INÍCIO E EVOLUÇÃO DA UTILIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL MULTICANAL

A partir de 10/01/2020, todo segurado que solicita benefício ou faça qualquer tipo de pedido perante a RIOPRETOPREV é 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, geralmente, pelo sistema WhatsApp.

[5] https://www.riopreto.sp.gov.br/wp-content/uploads/arquivosPortalGOV/riopretoprev/licitacoes-compras/2021/contrato-03-2021/contrato-03-2021.PDF

[6] https://www.riopreto.sp.gov.br/wp-content/uploads/arquivosPortalGOV/riopretoprev/legislacao/instrucao-normativa/rpp-instrucao-normativa-67-2021.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

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.

Com a implantação da plataforma multicanal em 2021, foram ampliadas as possibilidades de atendimento além do canal WhatsApp, permitindo o aumento dos canais de entrada de informação e atendimento:

a) **Ícone (Widget) no site**: para ampliar a transparência e aumentar a eficácia do atendimento do usuário por parte dos atendentes da RIOPRETOPREV, foi disponibilizado no site do RPPS um ícone para atendimento do segurado:

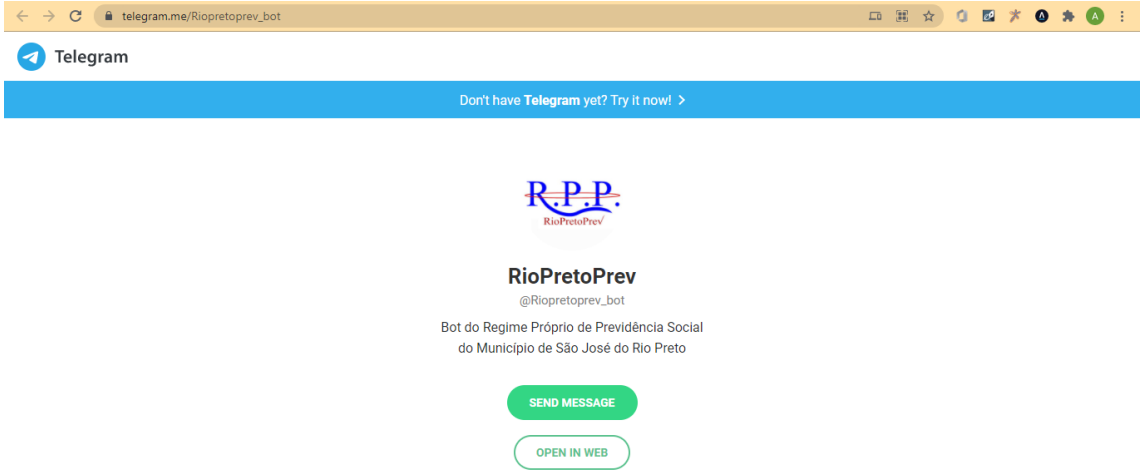
RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

Ao clicar no ícone, após o robô (bot) classificar o atendimento e apresentar as possibilidades de autoatendimento, é possível o segurado ser atendido pelo servidor da RIOPRETOPREV:

O sistema permite a troca de mensagens por áudio, troca de arquivos, como se fosse utilizada a plataforma do WhatsApp, ainda que o contato ocorra por outros canais.

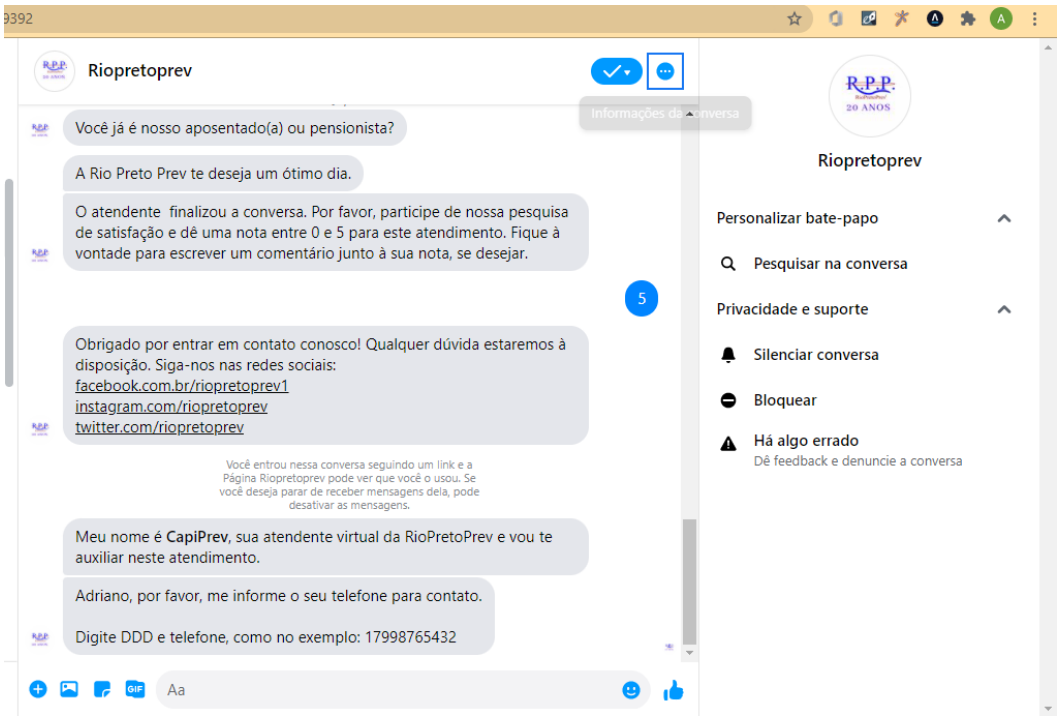
b) **Robô ou bot no telegram**: acessando o endereço https://telegram.me/Riopretoprev_bot é possível o segurado realizar seu atendimento via sistema telegram, conforme tela a seguir:

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 sistema permite a troca de mensagens por áudio, troca de arquivos, como se fosse utilizada a plataforma do WhatsApp, ainda que o contato ocorra por outros canais.

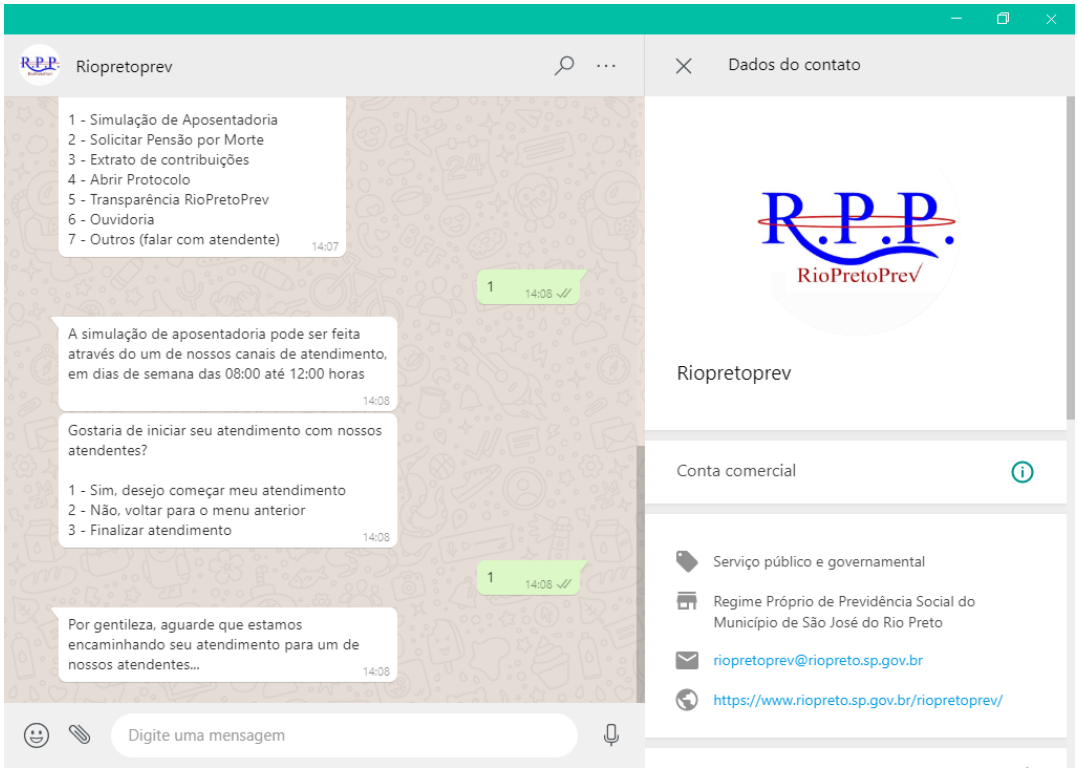
c) **Robô ou bot no Messenger do Facebook**: acessando o endereço https://www.facebook.com/riopretoprev1 é possível o segurado realizar seu atendimento via sistema Messenger do Facebook, conforme tela a seguir:



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 sistema permite a troca de mensagens por áudio, troca de arquivos, como se fosse utilizada a plataforma do WhatsApp, ainda que o contato ocorra por outros canais.

d) **Migração para Whatsapp Business Oficial**: com a implantação da plataforma de atendimento multicanal, a RIOPRETOPREV precisou criar um conta oficial junto WhatsApp. Com a conta oficial, é possível integrar o WhatsApp Business Oficial ao robô (bot), seguindo as diretrizes de segurança e privacidade do WhatsApp/Facebook.



O bot no WhatsApp oficial pode ser acessado em https://api.whatsapp.com/send?phone=551732227445 .

DOS RESULTADOS OBSERVADOS NO PERÍODO DE JANEIRO/2020 A AGOSTO DE 2021

A entidade realizou de janeiro/2020 a agosto/2021 cerca de 6.813 atendimentos por WhatsApp e outros canais de comunicação digital. Também verificamos, ao analisar o

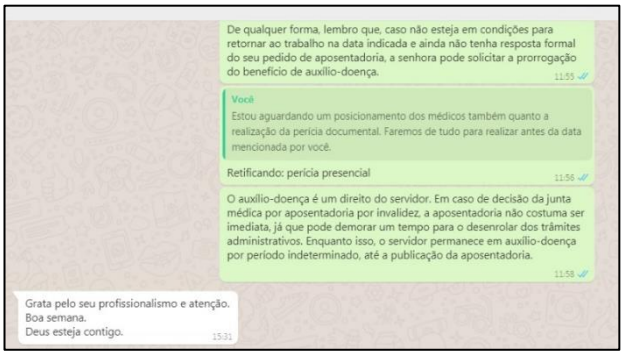
RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto
Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br

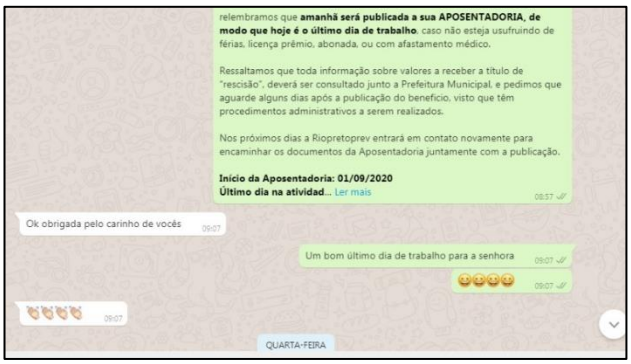
cadastro dos servidores aposentados e pensionistas da entidade, mais de 80% dos segurados têm possibilidade de acesso às plataformas de comunicação.

A entidade está, paulatinamente, deixando de encaminhar comunicação escrita aos seus segurados e encaminhando mensagens de *WhatsApp API Business*, informando sobre os mais diversos assuntos. Inclusive, o recadastramento de aposentados e pensionistas ocorre, em 2021, na modalidade videoconferência, com a utilização do aplicativo supracitado ou sala virtual de atendimento.

Ressaltamos que a utilização do aplicativo WhatsApp e da adoção da plataforma multicanal, as despesas com comunicação escrita despencaram, conforme verificamos em item anterior.

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

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. Inclusive, na plataforma de atendimento multicanal há possibilidade de atribuição de nota relativa ao atendimento, que pode variar de 0 a 5.

Também para fins de democratizar o acesso à informação e como forma de divulgação ampla, realizamos a eleição pública[7], via rede social, do nome do robô de atendimento da RIOPRETOPREV, sendo escolhido o nome **CAPIPREV** para o referido sistema, fazendo referência ao animal símbolo de São José do Rio Preto, a capivara.

DO TRABALHO À DISTÂNCIA (TELETRABALHO)

As medidas supramencionadas, ou seja, a adoção do processo digital e a comunicação digital multicanal, 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 não 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

[7] https://www.instagram.com/p/CSpakAlLEu-/?utm_source=ig_web_copy_link

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

> 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[8], 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.

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).[9]

---

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

9 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.

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

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)[10] e Rodrigues (2011)[11], 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; • 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 deficiência.	• Redução de custos em instalações e logística; • Aumento dos níveis de eficiência e de flexibilidade; • Aumento da produtividade; • 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;

[10] 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.

[11] 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

	• 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.

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

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 assolou o mundo nos anos de 2020 e 2021.

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 (dos últimos, a grande maioria faz 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 e teletrabalho deveriam revezar, à exceção dos servidores pertencentes ao grupo de risco, que devem ficar em teletrabalho permanente.

Já em 18 de junho de 2021, tendo em vista a melhoria da situação da calamidade pública, a experiência bem-sucedida na autarquia durante o período da pandemia do novo coronavírus, bem como nos demais órgãos da administração e de outros poderes que já utilizaram o trabalho à distância, foi publicada a Instrução Normativa nº 66/2021[12], dispõe sobre o trabalho não presencial na modalidade "teletrabalho" e na modalidade "trabalho remoto por gestão diferenciada", no âmbito da RIOPRETOPREV.

[12] https://www.riopreto.sp.gov.br/wp-content/uploads/arquivosPortalGOV/riopretoprev/legislacao/instrucao-normativa/rpp-instrucao-normativa-66-2021.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 E MANUTENÇÃO DO TRABALHO À DISTÂNCIA

A partir de 23/03/2020, os servidores da RIOPRETOPREV operaram, em sua maioria, em teletrabalho, e os segurados usufruíram dos serviços *online ou digitais*. Acusamos que nenhum servidor da RIOPRETOPREV, até agosto de 2021, foi contaminado com COVID-19 no local de trabalho.

É salutar informar que durante a operação do trabalho à distância no período de pandemia, 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. Inclusive, para fins de proporcionar maior transparência, foram divulgados boletins informativos nas redes socais da RIOPRETOPREV acerca da produtividade de atos[13].

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.

Já na revisão do planejamento estratégico realizado em 2021[14], foi apresentado ao Conselho Municipal de Previdência (órgão superior de deliberação colegiada) a proposta de implantação do trabalho à distância aos servidores, o qual foi incorporado ao planejamento por votação unânime.

Em junho de 2021, foi publicada a Instrução Normativa nº 66/2021[15], dispõe sobre o trabalho não presencial na modalidade "teletrabalho" e na modalidade "trabalho remoto por

[13] Exemplo de divulgação: https://www.instagram.com/p/CS0JrdSrfhs/?utm_source=ig_web_copy_link
[14] https://www.riopreto.sp.gov.br/wp-content/uploads/arquivosPortalGOV/riopretoprev/planejamento-estrategico-plano-acao/planejamento-estrategico-2019-2023.pdf
[15] https://www.riopreto.sp.gov.br/wp-content/uploads/arquivosPortalGOV/riopretoprev/legislacao/instrucao-normativa/rpp-instrucao-normativa-66-2021.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

gestão diferenciada", no âmbito da RIOPRETOPREV. A norma entrou em vigor em 01/08/2021, em substituição ao teletrabalho oriundo da pandemia do novo coronavírus.

Em 13/09/2021, conforme Portaria nº 436, de 10 de setembro de 2021, foi permitido ao servidor Adriano Antônio Pazianoto atuar no regime de trabalho previsto no art. 25 da aludida Instrução Normativa, ou seja, o servidor pode atuar em trabalho à distância na modalidade gestão diferenciada, conforme plano de trabalho individual e institucional firmado com a superintendência da entidade previdenciária.

Cumpre informar que os demais servidores da entidade já estão em fase avançada de elaboração de seus planos de trabalho para proposição do trabalho à distância.

DOS RESULTADOS OBSERVADOS NO PERÍODO DE JANEIRO/2020 A AGOSTO DE 2021

De janeiro de 2019 a agosto de 2020, durante o trabalho presencial, foram praticados 67.084 atos processuais pelos servidores da entidade, com a emissão de 2.477 internos (memorandos), 117 circulares, 39 manifestações de ouvidoria, 3.501 ofícios, 4.219 processos administrativos, 2.218 pareceres e 2.786 protocolos.

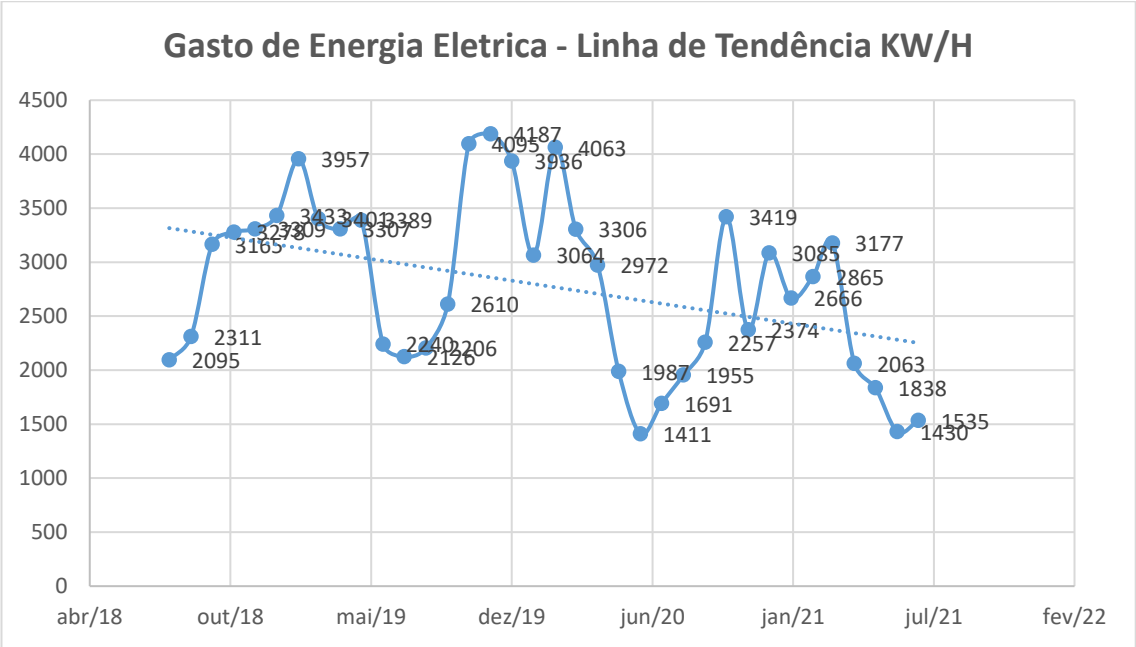
Já de janeiro de 2020 a agosto de 2021, período no qual boa parte da jornada foi cumprida em teletrabalho, foram praticados 55.779 atos processuais, com a emissão de 1.983 internos (memorandos), 100 circulares, 18 manifestações de ouvidoria, 2.241 ofícios, 3.429 processos administrativos, 1.285 pareceres e 3.132 protocolos. Essa redução no número de atos processuais e processos administrativos pode ser explicada pela diminuição na demanda por benefício em decorrência da Lei Complementar 173/2020, que congelou as vantagens funcionais dos segurados. Também é importante salientar que, com a reforma da Previdência, houve a transferência da competência de análise, gestão e encargo decorrente dos benefícios de auxílio-doença e salário maternidade para as respectivas entidades municipais na qual estão vinculados os servidores (conforme a Emenda Constitucional nº 103/2019, no seu § 2º do art. 9), o que resultou no encerramento de todos os processos dessa natureza, sem o surgimento de novos.

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 os anos de 2018 a 2021, conforme tabela e dados a seguir:

LEVANTAMENTO DOS KW/H DOS ÚLTIMOS 36 MESES			
	MESES	TOTAL	MÉDIA ANUAL
2021	jul/21	1535	2225
	jun/21	1430	
	mai/21	1838	
	abr/21	2063	
	mar/21	3177	
	fev/21	2865	
	jan/21	2666	
2020	dez/20	3085	2632
	nov/20	2374	
	out/20	3419	
	set/20	2257	
	ago/20	1955	
	jul/20	1691	
	jun/20	1411	
	mai/20	1987	
	abr/20	2972	
	mar/20	3306	
	fev/20	4063	
	jan/20	3064	
2019	dez/19	3936	3241
	nov/19	4187	
	out/19	4095	
	set/19	2610	
	ago/19	2206	
	jul/19	2126	
	jun/19	2240	
	mai/19	3389	
	abr/19	3307	
	mar/19	3401	
	fev/19	3957	
	jan/19	3433	
2018	dez/18	3309	2832
	nov/18	3278	
	out/18	3165	
	set/18	2311	
	ago/18	2095	

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



Tais resultados de economia, apurados segundo o projeto RPP DIGITAL 3.0, são amplamente divulgados durante o Curso "A transformação Digital no Serviço Público Municipal, proferido por servidor da RIOPRETOPREV em parceria com a Escola de Gestão Pública Municipal "Ana Maria Vilela".

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.

Salientamos que as ações adotadas pela entidade na nova forma de gestão da RIOPRETOPREV estão sendo utilizadas como exemplo prático em curso proferido por servidor da entidade em parceria com a Escola de Gestão Pública Ana Maria Vilela[16].

[16] O curso tem por objetivo capacitar gestores e servidores públicos quanto aos conceitos básicos da transformação digital, às mudanças nos processos de negócios, aos impactos na sociedade e às diferenças em relação aos serviços públicos tradicionais. A transformação digital no governo significa oferecer um serviço público de qualidade, com menos gasto de tempo e dinheiro por parte do cidadão, para melhorar a vida daqueles que vivem e trabalham no município. O objetivo fundamental do programa é apoiar a transformação digital no município, com a apresentação de conceitos teóricos e práticos sobre o tema. Proporemos ainda uma estratégia de "10 Passos para a Transformação Digital", um dos caminhos possíveis, baseados na experiência 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

As ideias também estão sendo compartilhadas com outros Regimes Próprios de Previdência Social, como, por exemplo, os dos municípios paulistas de Guarujá e São João da Boa Vista, que também caminham de forma acelerada para a transformação digital.

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