



RIOPREVIDÊNCIA
FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Atendimento Público de Qualidade na palma da mão.

Acesso ao contracheque em poucos minutos pelo smartphone, requisição de certidões pela internet e atendimento presencial com data e hora marcada sem necessidade de enfrentar filas ou chegar cedo para obter senhas: essa é a realidade em que vive os beneficiários do Fundo Único de Previdência do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência.

Uma realidade ímpar no relacionamento entre a autarquia e seu público atendido no ambiente do serviço público. Um cenário muito diferente das longas filas, horas de espera para conseguir ser atendido e meses aguardando para ter uma resposta a sua demanda.

Como foi possível ocorrer uma mudança tão significativa de cenário? Como vencer a resistência à mudança e a clássica frase do “não vai dar certo” tão presente no momento de mudanças? O Rioprevidência, através da sua Gerência de Atendimento, conseguiu promover tal mudança de forma progressiva e contínua, em que cada etapa bem-sucedida propiciava uma mudança no paradigma cultural da autarquia.





A Empresa

A Emenda Constitucional nº. 20/98, a denominada Reforma da Previdência, introduziu mudanças nos regimes próprios de previdência dos servidores públicos, dentre estas, instituiu-se a possibilidade da criação de Fundos Capitalizados para o custeio destes regimes.

O Governo do Rio de Janeiro, ciente de sua tarefa de prover o pagamento dos benefícios previdenciários devidos aos seus servidores e dependentes, sem comprometer o custeio de suas atividades-fim (serviços e infraestrutura para a população), implementou as medidas necessárias à organização e ao funcionamento de novo regime capitalizado para o custeio de seu Regime Próprio de Previdência do nosso Estado.

Através da Lei nº. 3189, de 22 de fevereiro de 1999, foi instituído o Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA, autarquia pública independente, com a finalidade de gerir os ativos financeiros visando o custeio de pagamentos dos proventos, pensões e outros benefícios previdenciários.

Obedecendo a determinação legal da Emenda Constitucional nº. 41 de 19 de dezembro de 2003, a Lei nº. 5109, de 15 de outubro de 2007, determina a extinção do Instituto de Previdência do Estado do Rio de Janeiro - IPERJ, transferindo para o RIOPREVIDÊNCIA a competência para a habilitação, administração e pagamento dos benefícios previdenciários previstos na legislação estadual, que dispõe sobre o regime previdenciário dos servidores públicos do Estado do Rio de Janeiro e seus dependentes. Em 11 de dezembro de 2007, a Lei nº. 5154 altera os anexos II e III da Lei nº. 5109, de 15 de outubro de 2007.

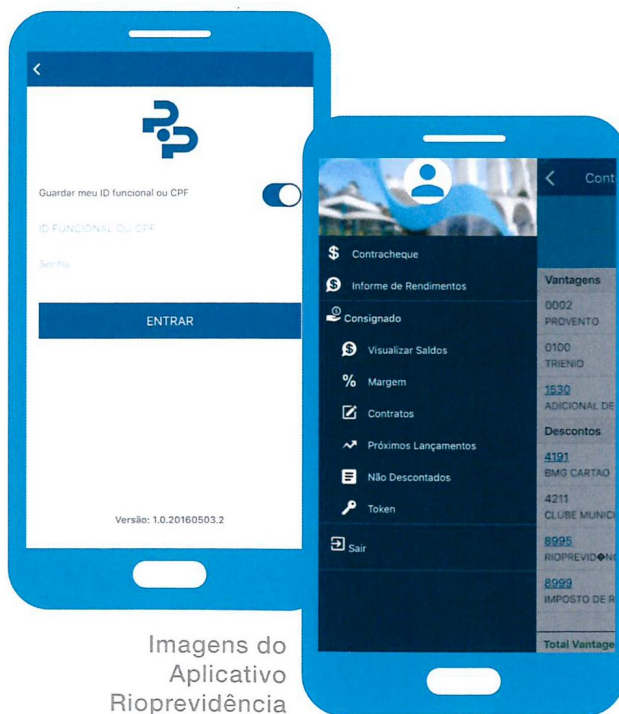
Missão

Prestar serviços com excelência aos nossos clientes (servidores ativos, inativos, pensionistas e dependentes), com eficiência de atendimento, credibilidade, respeito e responsabilidade social, com administração transparente e eficaz do patrimônio, para o cumprimento das obrigações previdenciárias atuais e futuras e contribuir para a gestão fiscal responsável do Estado.

Visão

Ser a melhor gestora de Regimes Próprios de Previdência Social do Brasil, com excelência comprovada, tendo como diretrizes:

- 1) **Satisfação na prestação de serviços aos seus clientes**
- 2) **Boas práticas de gestão de ativos e passivos**
- 3) **Governança, transparência e conformidade na gestão do negócio.**



Imagens do
Aplicativo
Rioprevidência



Conheça Reges Moisés dos Santos, Diretor Presidente da Rioprevidência.

Formado em Direito pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ, com Pós-Graduação em Direito Previdenciário pela Gama Filho/IBPC e Certificação Profissional ANBID CPA-10.

Servidor concursado do Rioprevidência no cargo de Especialista em Previdência Social, assumiu a Coordenadoria de Compras e Atos Administrativos em 07 de fevereiro de 2011 e a Gerência de Controle e Registro em 26 de março de 2013.

Foi nomeado Diretor de Seguridade em 11 de fevereiro de 2015, sendo responsável pelos benefícios concedidos pela Autarquia. É Diretor Presidente do Rioprevidência desde 19 de julho de 2016. Também atuou como consultor externo do Instituto Brasileiro de Administração Municipal (IBAM).

Porque criar o CSC na autarquia?

Até 2010 a concessão e manutenção dos benefícios previdenciários eram tratados exclusivamente pela Gerência de Benefícios, cabendo à Gerência de Atendimento apenas o papel de recebedor das demandas dos beneficiários e dos documentos a eles demandados. O Atendimento estava subordinado a Diretoria de Seguridade atuando como um setor acessório à Gerência de Benefícios.

A centralização da análise e execução dos processos somente propiciava lentidão e acúmulo de trabalho na gerência responsável, além de dificultar a circulação do conhecimento na autarquia. A centralização direcionava uma grande demanda de trabalho para poucas pessoas, pilhas de processo eram formadas esperando ter prosseguimento e uma habilitação de pensão levava em média um ano para ser concedida.

Os beneficiários tinham que chegar cedo nas agências e mesmo assim não tinham certeza de que seriam atendidos e, uma vez atendidos, não tinham previsão de quando seus serviços demandados seriam realizados. Dessa forma, o atendimento do Rioprevidência vivia um cenário de um grande número de pessoas circulando nas agências, mas de pouco serviço sendo oferecido ao beneficiário, o que era manifestamente contra a ideia de prestar serviço eficiente aos nossos clientes, com eficiência de atendimento como é expresso na missão da autarquia.

Como foi o processo de implantação do CSC?

Para acabar com a centralização na execução dos processos, que propiciava lentidão e mau atendimento aos beneficiários, foi necessária uma reformulação no organograma da autarquia. Deixando de estar subordinada à Diretoria de Seguridade e passando a responder diretamente à Presidência, a Gerência de Atendimento deixa de ter um papel meramente acessório e passa a assumir sua função estratégica na autarquia.

O atendimento deixa de ter apenas o papel de



recepcionar as demandas dos segurados e passa a fazer parte do processo de tomada de decisão dos processos previdenciários. O atendente, além de colher a documentação apresentada, avalia a sua pertinência junto ao processo e opina se o que foi apresentado pelo requerente está de acordo ou não com o previsto na legislação. O processo de concessão e manutenção de benefícios deixa de ser realizado apenas na Gerência de Benefícios, para ser operacionalizado em todas as 23 agências e postos da autarquia, cabendo à Gerência de Benefícios a definição dos entendimentos legais e operacionais a serem utilizados pelos atendentes e a auditoria dos processos previdenciários. Isso permitiu uma maior celeridade no processo e uma maior conformidade, pois o processo passa a sofrer uma dupla verificação, uma análise preliminar da conformidade pela própria Gerência de Atendimento e o processo de auditoria realizado pela Gerência de Benefícios.

Para ser possível a desconcentração do serviço, foi primeiro necessário a racionalização do atendimento. As agências sempre lotadas, originando pilhas de requerimentos sem que os atendentes tivessem tempo hábil para realizar uma análise, impedia uma previsibilidade do comportamento necessária para implementar qualquer processo de mudança no setor. Desse modo, iniciou-se o processo de agendamento obrigatório para o atendimento, possibilitando respeitar a capacidade de atendimento e análise de cada agência e dando aos beneficiários a certeza de que seria atendido e sua demanda respeitada. As agências deixam de somente receber o público para efetivamente atendê-lo.

Com as novas atribuições, a autarquia precisou ampliar a sua capacidade produtiva realizando concursos para admissão de novos servidores, o que não era realizado há mais de vinte anos. Os novos servidores, mais acessíveis a novas rotinas de trabalho e a procedimentos informatizados, tiveram um papel fundamental na mudança de paradigma do atendimento ao público da autarquia. Porém, não se tratou de uma substituição de servidores e sim de uma integração entre antigos e novos servidores, permitindo, de um lado, uma transferência maior de conhecimento e, de outro, uma menor resistência aos novos procedimentos a serem adotados na autarquia. O resultado dessa integração, que ocorreu em todos os setores do Rioprevidência, foi o grande responsável da mudança da cultura organizacional.

Com novos servidores e novas rotinas de atendimentos, iniciamos um processo de treinamento contínuo e integrado com diversas áreas do Rioprevidência. Esse processo possibilitou ao atendente uma maior segurança no exercício da atividade, uma maior consciência do seu trabalho e uma pré-disposição para novos procedimentos e desafios. Dessa forma, as rotinas passam a ser entendidas como um processo de padronização e não de acomodação dos atendentes da autarquia.

Para melhor atender as novas necessidades, a Gerência de Atendimento precisou ampliar seu organograma. Inicialmente, a Gerência era composta apenas pela Coordenação de Atendimento – CAT (antes denominada Coordenação de Relacionamento ao Segurado), que é responsável pelo funcionamento dos postos e agências do Rioprevidência. Com as novas demandas foram criadas mais duas coordenações: a Coordenadoria de Suporte aos Canais, responsável pelo acompanhamento dos processos realizados nas agências, tanto no esclarecimento de dúvidas, divulgação de novos entendimentos e procedimentos operacionais como na análise da conformidade dos processos, sendo assim um ponto de contato entre as agências e as demais áreas da autarquia; e a Coordenadoria de Operações, responsável pelo SAC.

Novos sistemas informatizados foram instituídos para dar celeridade e eficiência ao atendimento. A implementação de sistemas, tais como o sistema de gestão de folha de pagamento - o SIGRH - que teve o seu módulo de pensão projetado visando melhor operacionalização dos atendentes do Rioprevidência - assim como o processo digital, propiciaram um atendimento célere e seguro nas agências. O beneficiário, na maioria dos casos, passou a sair da agência com sua demanda resolvida após o atendimento.

Para o bom funcionamento do agendamento, iniciou-se um processo de criação e profissionalização de um Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC. Muitas das demandas apresentadas nas agências tinham o caráter meramente informativo. Para racionalizar o atendimento das agências, foi preciso começar a migrar o público que comparecia à agência para um atendimento via serviço de Call Center. Na medida em que o SAC foi conquistando a confiança do público atendido pela autarquia, foi possível ampliar seus canais de atendimento utilizando ferramentas via portal de acesso eletrônico (como o chat, fale

conosco e serviços de autoatendimento) sem que a interação com um atendente físico fosse necessária para atender ao chamado do cliente. Hoje, a demanda dos nossos beneficiários pode ser atendida através da tela do seu telefone móvel.

Como a tecnologia ajuda no dia a dia da operação?

Para atingir os objetivos da autarquia foi necessária uma verdadeira revolução tecnológica. O primeiro e fundamental estágio dessa revolução foi a simplificação do sistema gestor da folha de pagamento de pensionistas do Estado. Anteriormente este processo centralizado em um único setor chegava a levar mais de um ano para ser concedido, atualmente este processo permite às agências que a análise e implantação do benefício seja realizada em 30 minutos.

Um segundo marco nessa revolução foi a implementação do processo digital. O processo digital, que dispensava o tempo e a logística empregada na tramitação dos processos, permitiu maior celeridade no andamento do processo. Como ele pode ser visualizado, ao mesmo tempo, por diversos setores, solicitações de análise de outros setores e a verificação da conformidade dos processos, facilitou o esclarecimento de dúvidas.

Um terceiro marco foi a implementação da plataforma de serviços multicanais, que possibilitou novos canais de atendimento como os serviços de chat online e do Fale Conosco (um serviço de envio de mensagem de texto com possibilidade de anexar arquivos). O SAC assumiu um papel estratégico no atendimento ao público do Rioprevidência, conseguindo transferir o atendimento das agências para o Call Center. Com a instituição da plataforma Multicanais, o SAC consegue migrar os clientes do atendimento telefônico receptivo para o atendimento através de seu portal na internet, privilegiando e difundindo o ideal de autoatendimento nos serviços prestados no SAC do Rioprevidência. A agência passa atuar prioritariamente para os serviços de maior complexidade, permitindo uma maior disponibilidade de pontos de atendimentos para recepcionar o processo de centralização de aposentadoria e a auditoria dos benefícios.

Por fim, com a implementação da tecnologia móvel, hoje os nossos beneficiários têm acesso a seu con-

tracheque, ao informe de rendimentos e o acompanhamento do seu crédito consignado com apenas alguns toques na tela do seu smartphone.

Qual a mudança cultural observada com a criação da CSC?

Foi observada mudança de cultura tanto no público interno quanto no público externo.

No público interno foi observado uma menor resistência ao processo de mudança e a integração com soluções digitais e, por outro lado, uma maior compreensão da importância do seu trabalho. O compartilhamento dos serviços, provoca o compartilhamento da responsabilidade da eficácia do processo, tornando mais transparente para o atendente o impacto do seu trabalho na vida dos beneficiários.

No público externo, foi observada uma menor resistência aos canais de autoatendimento do que foi presenciado na implantação do agendamento obrigatório. Isso demonstra que a autarquia construiu uma imagem de credibilidade junto aos seus clientes e estes já compreendem que as inovações propostas almejam seu maior conforto e segurança.



Centrais de Autoatendimento

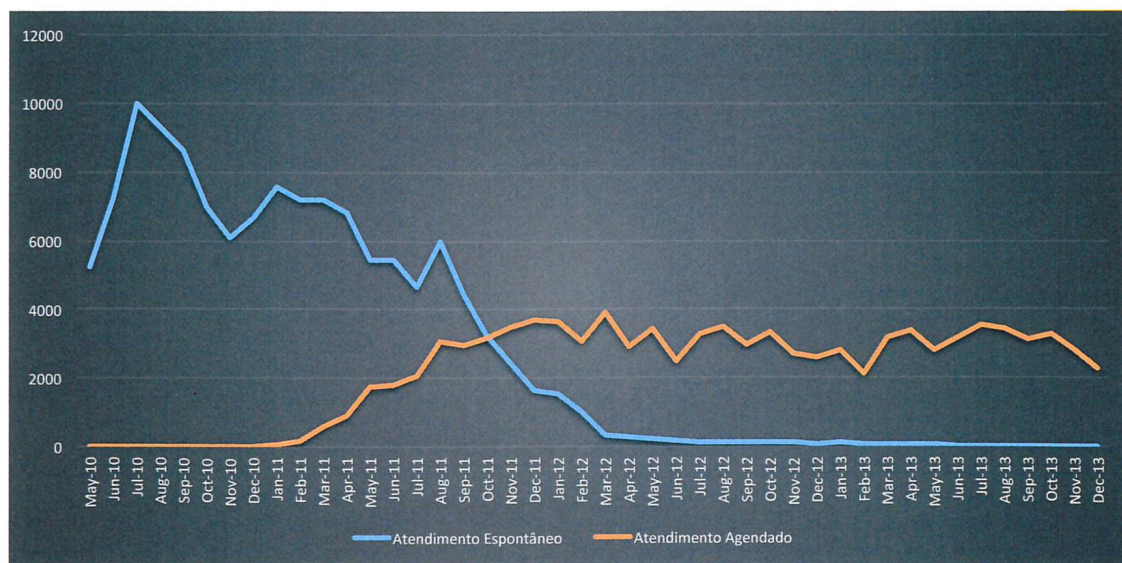


Alguns dados importantes:

Total de Atendimentos – 2010 a 2017



Atendimento Agendado x Espontâneo



Evolução do atendimento agendado ao longo dos anos. Observa-se que **entre maio de 2011 e maio de 2012, o agendamento saltou de 11,6% para 94,7%.**

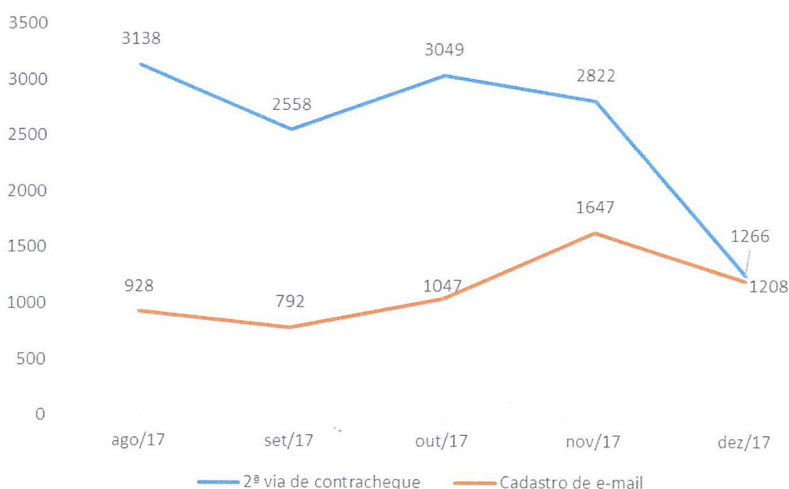
Evolução - Cadastro de e-mail / Queda - Contracheque

TRIAGEM	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
2ª via de contracheque	1752	1304	1304	1576	465
Cadastro de e-mail	544	474	668	1068	772

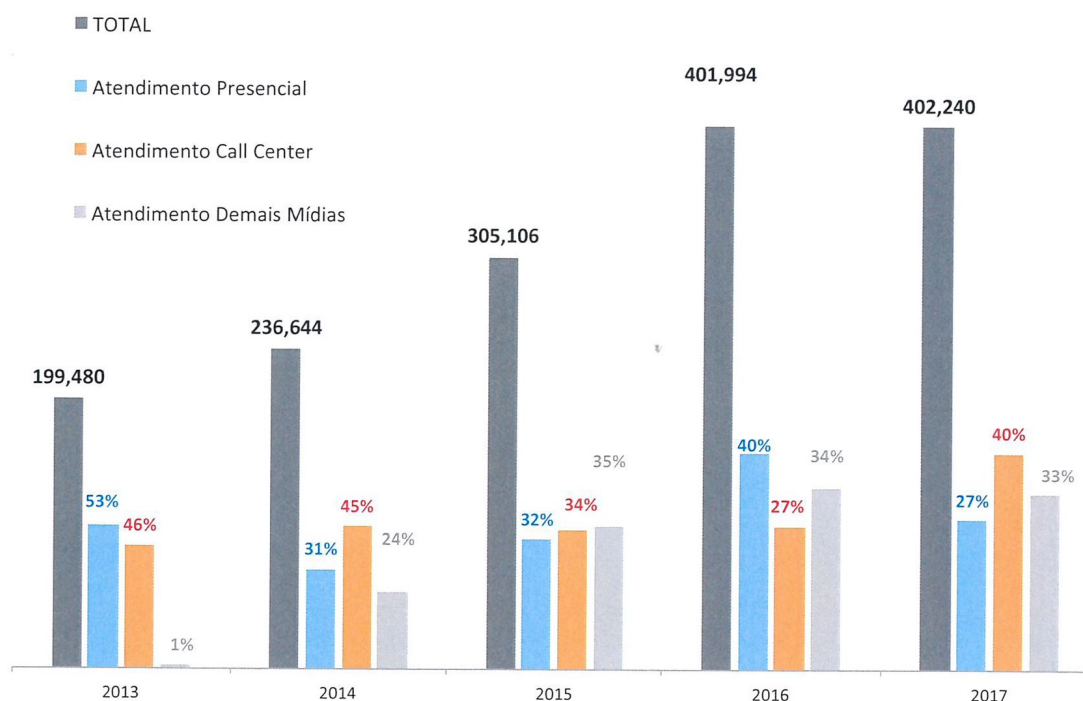
SERV AGENDADO	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
2ª via de contracheque	1386	1254	1745	1246	801
Cadastro de e-mail	384	318	379	579	436

TOTAL	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17
2ª via de contracheque	3138	2558	3049	2822	1266
Cadastro de e-mail	928	792	1047	1647	1208

Observa-se neste gráfico o aumento da solicitação de cadastro de e-mail e a queda da retirada dos contracheques nas agências, o que demonstra a efetividade do portal do Rioprevidência.



Comparativo de atendimento anual





Equipe de Atendimento Online em operação



Parte da Equipe do CSC RioPrevidencia

Conheça Cristina Soares Alves de Souza , Gerente de Atendimento da Rioprevidência.

Formada em Pedagogia, com Pós Graduação/MBA em Administração com ênfase em Qualidade e Gestão de Pessoas. Personal e Executive Coaching pela Sociedade Brasileira de Coaching. Formação em Psicologia Junguiana.

Forte Experiência profissional na área de Gestão de Pessoas, Relacionamento e Atendimento ao Cliente com atuação em Agências Bancárias e Serviço Público.

Desenvolvimento e Implantação de novas estratégias para aperfeiçoamento, padronização e conformidade em processos administrativos e operacionais. Desenvolvimento de atendimento agendado, implantação de serviço SAC/Fale Conosco e Chat simultâneos. Participação no processo de criação do projeto de cadastramento de segurados do governo do estado do Rio de Janeiro através de GED (Gestão Eletrônica de Dados) com a elaboração de processos micros e macros (Fluxos Logístico) eliminando a utilização de papéis.

Experiência com grandes equipes. Controle de desempenho através de avaliação de competência e resultados com foco no planejamento estratégico da empresa e em gestão de pessoas. Desenvolvimento de equipes através de treinamentos.

Quais os benefícios da implantação do CSC para a empresa?

O principal benefício do processo de descentralização foi a celeridade, a eficácia no trato com os processos e a credibilidade diante dos nossos beneficiários na execução dos serviços.

Hoje, como resultado do agendamento, temos uma agência com menos pessoas circulando, porém, com mais serviços sendo prestados aos seus clientes. O agendamento aproximou os beneficiários da agência, possibilitando que o usuário se programe para ir à agência com data e hora marcada sem risco de ficar horas esperando ser atendido.

O SAC, valorizando o ideal de Autoatendimento, propicia ao público acesso a serviços e informações de tal forma que o beneficiário somente precisa se dirigir a uma agência apenas para os serviços realmente necessários. Isso se traduz em conforto e segurança para os nossos usuários. No ano de 2017, o SAC foi responsável por 62,79 % de todo atendimento do Rioprevidência, sendo que 32% de todo atendimento do Rioprevidência foi realizado através do Autoatendimento.

Qual a sua visão no papel do CSC no processo de crescimento e futuro da empresa?

Sem a simplificação dos processos e a descentralização da prestação dos serviços previdenciários, a autarquia não teria como assumir plenamente o seu papel de gestor da previdência do Estado do Rio de Janeiro. É a modernização do atendimento do Rioprevidência e a compartimentalização de serviços entre os setores da autarquia que permite os processos de centralização da aposentadoria e da auditoria dos benefícios já concedidos. Oferecendo confiança e credibilidade aos serviços prestados pela autarquia.

Os objetivos foram atingidos?

Com a descentralização dos serviços previdenciários, o Rioprevidência, através de sua Gerência de Atendimento, atender os seus clientes com eficiência, credibilidade e respeito, valorizando as boas práticas de gestão e estando em conformidade com a missão e a visão da autarquia.



Mascote
Rioprevidência

Salão de Atendimento Rioprevidência no Rio de Janeiro



Parceria Xcellence & SoftExpert

Torne sua operação mais eficiente com automação de processos e inteligência de negócio

A automação do processo através de ferramentas BPMS modernas direciona a benefícios de eficiência de processos, mas também com aumento de qualidade, escalabilidade e resiliência de forma mais rentável.

Melhora da Qualidade



Elimina erros
Melhora conformidades e auditorias
Melhora a satisfação do "cliente"



Automatiza serviços transacionais e reorienta a equipe para serviços de maior valor (Atendimento e análise)

Impulsiona a produtividade



Redução do tempo médio de operação



Disponibilidade e monitoramento

Redução de Custos



Redução do Custo de processamento em até...



Possibilita **Payback** em até 3 meses

Rapidez de Implantação



Agiliza a **implantação** de novos processos



Regras podem ser **reutilizáveis** em outros processos



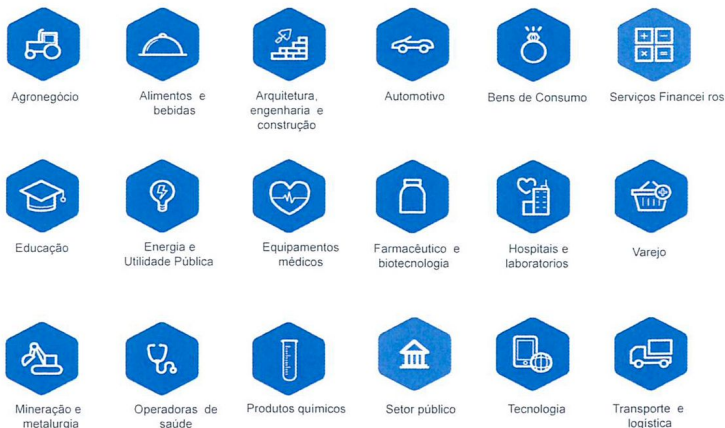
12 elementos de gestão colaborativamente integrada através de uma única multi-aplicação

- ✓ Uma única área de trabalho
- ✓ Uma única interface com o usuário
- ✓ Integração total de dados e funções e com outras soluções (ERP, CRM, DW, etc)
- ✓ Facilidade de uso e de aprendizagem (Projetos curtos e entregas rápidas)
- ✓ Uma única portabilidade multiplataforma (PC, Mac, Tablet e Smartphone)
- ✓ Um único acordo de nível de serviço
- ✓ Um único contato para suporte técnico (no Brasil, em português)
- ✓ Um único fornecedor responsável
- ✓ Compartilhamento das licenças entre as aplicações

Incorpora boas práticas de conformidade multi-regulamentar



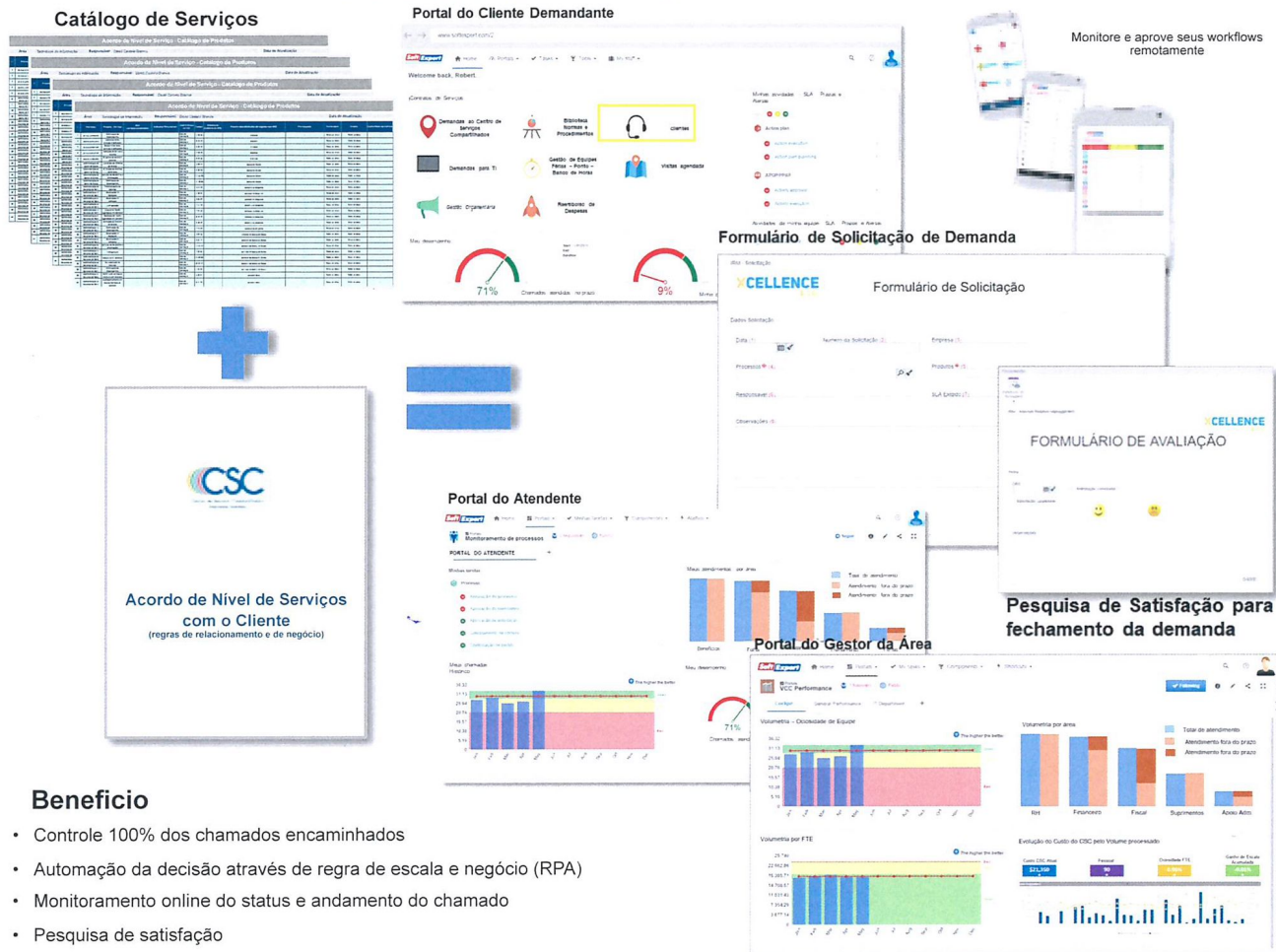
Testado e utilizado em múltiplas indústrias de diversos portes



Solução Exclusiva Xcellence & CO.

Automação de SLA e Catálogo de produtos para Centro de Serviços Compartilhados

CONTROLE SUA OPERAÇÃO



- **Benefício**
- Controle 100% dos chamados encaminhados
- Automação da decisão através de regra de escala e negócio (RPA)
- Monitoramento online do status e andamento do chamado
- Pesquisa de satisfação
- Análise do resultado para proposição de melhoria pelo Centro de Excelência.

GESTÃO E MONITORAMENTO ATIVO

