
PROGRAMA ALVORECER DIGITAL

MAIO DE 2022

PROGRAMA DE
PRÉ-APOSENTADORIA



SUMÁRIO

I. Dados da Unidade Gestora - **Página 003.**

II. Categoria - **Página 003.**

III. Título - **Página 003.**

IV. Situação anterior - **páginas 004 a 005.**

V. Descrição da Prática Inovadora - **página 006.**

VI. Objetivos, resultados pretendidos e já alcançados - **páginas 07 a 20.**

VII. Público-alvo do Programa - **página 021.**

VIII. Etapas da implementação - **página 022.**

IX. Recursos utilizados: recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos - **página 023 - 024.**

X. Situação atual e por que a prática pode ser considerada uma inovação - **página 025.**

XI. Ementa do Programa - **página 026.**



I - DADOS DA UNIDADE GESTORA

- **Razão Social:** Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Itatiaia - IPREVI
- **Endereço:** Avenida dos Expedicionários, n° 301, Centro, Itatiaia/RJ
- **E-mail:** controladoria@iprevi.rj.gov.br
- **Telefone:** (24) 3352-4043
- **Whatsapp Oficial:** (24) 9 9326-0620
- **Responsável Legal:** Edson de Sousa

II - CATEGORIA

- **Segurados**

III - TÍTULO

- **Alvorecer Digital**

IV - SITUAÇÃO ANTERIOR

É fato que antes da pandemia da COVID-19 o Brasil avançava de forma lenta quando o assunto era transformação dos meios físicos e analógicos aos digitais. A mazela, que acometeu o mundo, acelerou de forma abrupta os progressos digitais, não se preocupando com aqueles que são mais sensíveis às transformações, principalmente, os hipossuficientes, deficientes, idosos e os que padecem de moléstias.

Os servidores da Autarquia observaram que durante esse período de tragédia mundial, onde tivemos que nos adaptar ao universo digital dos smartphones, computadores, aplicativos, vídeo conferências e etc, que os mais vulneráveis tornaram-se excluídos e até mesmo tolhidos de diversos direitos como cidadãos.

Distintas eram as demandas trazidas pelos segurados ao IPREVI, que os impediam de gozar plenamente dos serviços ofertados pela Autarquia e instituições públicas/privadas correlatas. Situações como: criação de e-mail ou instalação do Whatsapp tornaram-se recorrentes, uma vez que os mais diversos segmentos públicos e privados estavam relacionando-se junto ao seu público apenas por meios digitais, em contrapartida os aposentados, pensionistas e segurados não haviam se adaptado à nova realidade que os havia acometido. Esse contexto, dentro da realidade municipal com menos de 40.000 habitantes da cidade de Itatiaia, evidenciou para o RPPS a realidade da diminuta inclusão digital enfrentada pela população e, mais especificamente, por seu público alvo.

Cabe ressaltar que o DECRETO MUNICIPAL Nº 3.405 DE 16 DE MARÇO DE 2020, em consonância com determinações Estaduais (Rio de Janeiro) e Federais, trouxeram consigo diversas restrições, tal fato obrigou os segurados, subitamente, a se adequarem a diversas questões que antes eram ofertadas presencialmente e que passaram a ser requeridas por meios digitais, conforme mencionado anteriormente.

Situações como:

- 1 - Prova de Vida / Recadastramento;
- 2 - Contracheque com margem para empréstimos consignados ("Carta Margem");
- 3 - Instalação, auxílio e instruções relativos ao MEU INSS (solicitação de Certidão de Tempo de Contribuição, atualizações de dados cadastrais, emissão do CNIS e Declaração de Benefícios);
- 4 - Suporte e consulta de saque de PASEP (Banco do Brasil);
- 5 - Obtenção de Certificado Nacional de Vacinação COVID-19;
- 6 - Auxílio na criação e utilização de e-mail;
- 7 - Aplicativo PREV+;
- 8 - Suporte na instalação de aplicativos (Whatsapp, Facebook e Instagram);
- 9 - Gov.br (funcionalidades e importância)



V - DESCRIÇÃO DA PRÁTICA INOVADORA

A Instituição percebendo a carência em que os segurados encontravam-se iniciou um atendimento completamente diferenciado. Para solucionar essa adversidade, estabeleceu-se um dia fixo de atendimento especializado para essa facilitação (atendimentos mais simples são realizados diariamente). Todas as sextas feiras os segurados têm acesso a servidor deslocado para tal finalidade.

Assim, além de auxiliar nos desígnios que os segurados trazem consigo, esse detecta outras questões recorrentes a fim de tratar de demandas que possam ser oportunas dentro do panorama da transição tecnológica dos serviços públicos.

Cabe ressaltar que o referido atendimento não se limita a simplesmente a entregar a resolução ao segurado, mas inclui ensinar o público a ter autossuficiência e confiança para operar um aplicativo ou e-mail com autonomia, por exemplo.

Diversas demandas comuns entre si são solucionadas por servidor competente para atendê-los em grupos, conforme mencionado, as sextas feiras. Dessa forma cria-se eficiência no processo, resolvendo as questões assemelhadas com o maior número de segurados o possível.

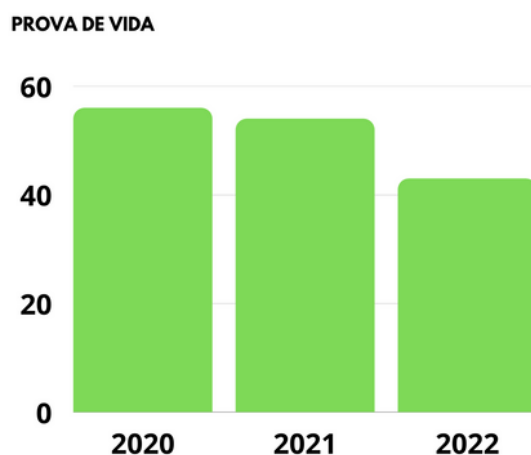
RESULTADOS OBTIDOS

A proposta do programa é trazer precipuamente a resolução da demanda trazida pelo segurado. Subsidiariamente, e não menos importante, pretende-se alcançar a autonomia, confiança e fomento da inclusão digital, para que esses consigam gozar com plenitude de toda forma de inclusão na sociedade que encontra-se em uma crescente transformação digital.

Através do programa, o IPREVI alçou grandes avanços que podem ser mensurados, tais quais:

1 - PROVA DE VIDA / RECADASTRAMENTO

OBJETIVO: Ensinar e fomentar a utilização do Whatsapp como forma de realização da prova de vida / recadastramento. Os segurados aderiram satisfatoriamente, de modo que mesmo ocorrendo uma flexibilização do isolamento social, a queda de realização por meio digital não decresceu de forma acentuada, demonstrando que há inclinação para continuidade da realização do ato.



É possível verificar o progresso do fomento observando os gráficos abaixo:

- Em 2020:

Total - 278 (duzentos e setenta e oito);

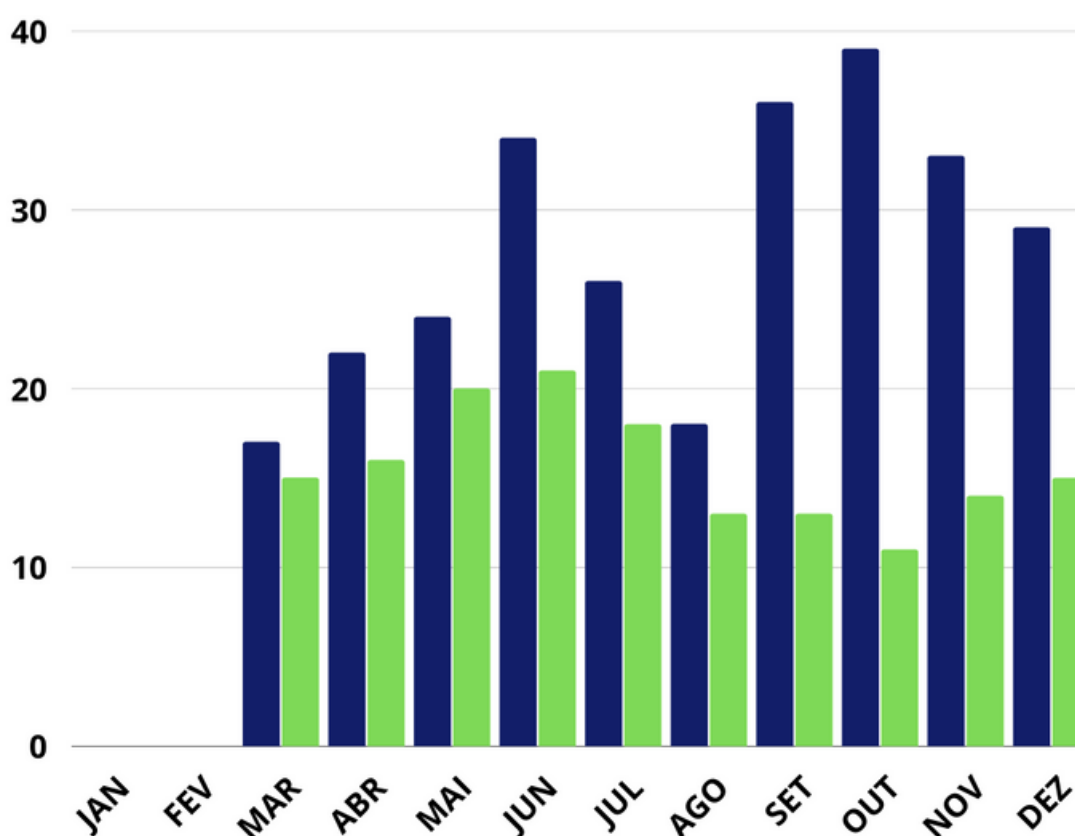
Whatsapp - 156 (cento e cinquenta e seis);

Presencial - 122 (cento e vinte e dois);

Percentual - 56,11% (cinquenta e seis vírgula onze por cento).

PROVA DE VIDA

2020



LEGENDA:

 **TOTAL: 278**

 **WHATSAPP: 156 56,11% DO TOTAL**

- Em 2021:

Total - 374 (trezentos e setenta e quatro);

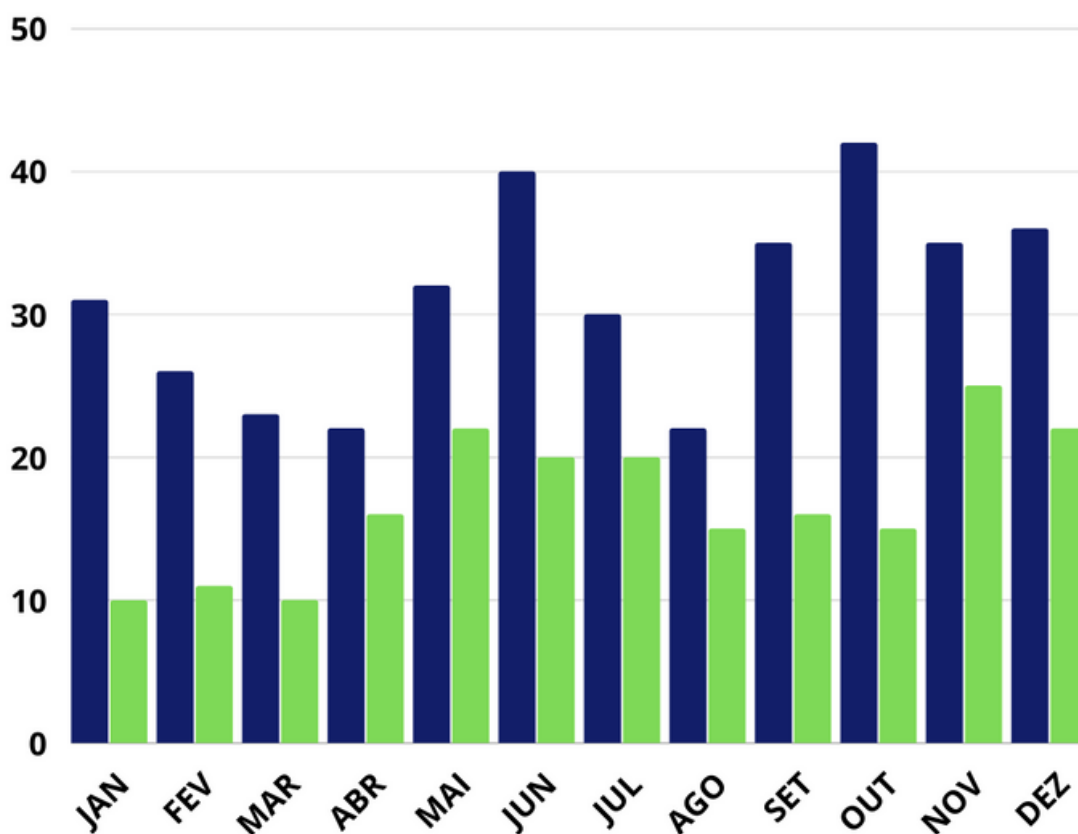
Whatsapp - 202 (duzentos e dois);

Presencial - 172 (cento e setenta e dois);

Percentual - 54,01% (cinquenta e quatro vírgula zero um por cento).

PROVA DE VIDA

2021



LEGENDA:

TOTAL: 374

WHATSAPP: 202 54,01% DO TOTAL

- Em 2022:

Total - 129 (cento e vinte e nove);

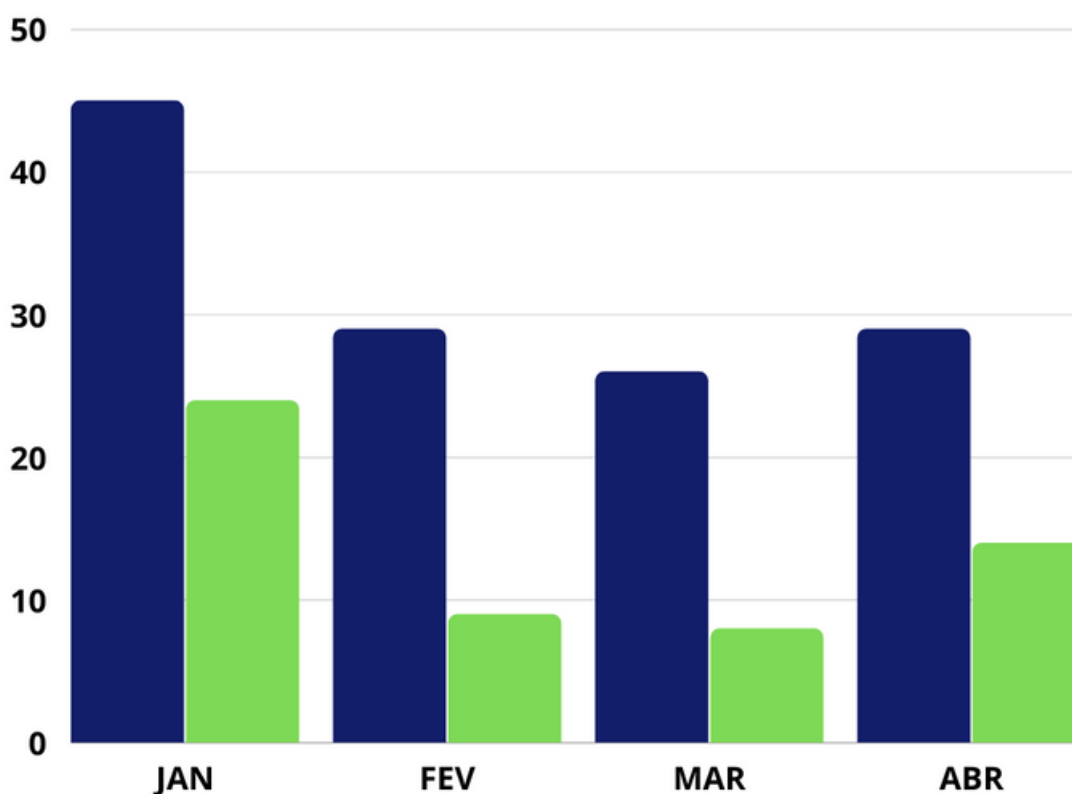
Whatsapp - 055 (cinquenta e cinco);

Presencial - 74 (setenta e quatro);

Percentual - 42,63% (quarenta e dois vírgula sessenta e três por cento).

PROVA DE VIDA

2022



LEGENDA:

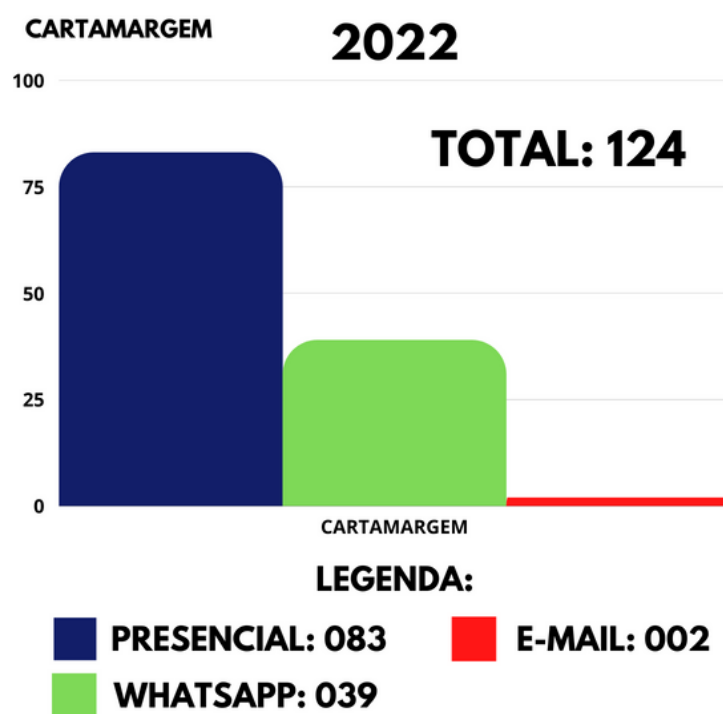
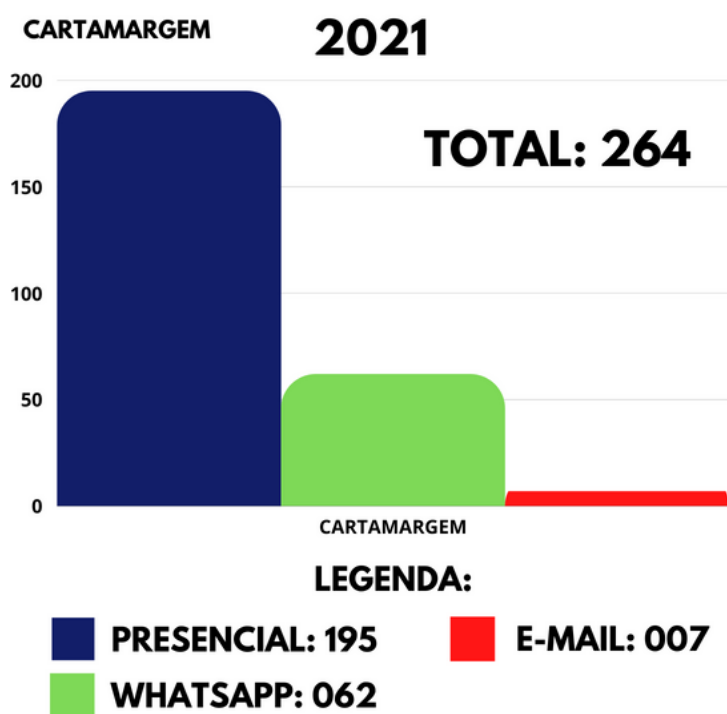
 **TOTAL: 129**

 **WHATSAPP: 055 42,63% DO TOTAL**

2 - CONTRACHEQUE PARA CONSIGNADOS

Antes da pandemia as solicitações eram 100% (cem por cento) presenciais, à medida que os aposentados e pensionistas compareciam à sede da autarquia para retirá-los, os servidores eram orientados a incentivá-los a utilizar meios digitais para os requererem. Para tal, muitas das vezes foi necessário criar e-mail, baixar o Whatsapp e o Aplicativo PREV+, bem como ensiná-los a utilizarem essas ferramentas.

Observa-se no gráfico abaixo a predileção pela utilização dos meios supracitados, realmente um progresso incrível.



3 - MEU INSS

Diversos são os pontos de conexão entre os RPPS e o RGPS: CTCs, CNISS e Declaração de Benefícios são alguns dos documentos que por vezes colocam as instituições em diálogo. Com uma interação bem segmentada com a agência da cidade, os momentos nos quais o IPREVI, por vezes, prestava apoio para os segurados junto ao órgão eram poucos e derivavam da interação presencial entre as duas pontas.

Todavia, com o contexto de fechamento das agências durante a pandemia e a migração da execução da maioria dos serviços para o aplicativo Meu INSS, essa relação foi transformada. Mediante requerimentos com anexos que não eram compreensíveis por parte do público, a demora nos resultados e ainda, a dificuldade de interlocução com o próprio aplicativo, os segurados, cujo número de simulações aumentara significativamente durante o último ano, viam suas concessões de aposentadoria cada vez mais longínquas.

Mediante esse panorama, decidiu-se por incluir dentro da iniciativa de inserção digital, os assuntos correlatos com o INSS que interagem com a Autarquia e seus segurados.

3.1 - CERTIDÕES DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO

Ao realizar a simulação dos servidores ativos da Prefeitura e Câmara Municipais, os agentes do IPREVI realizam uma apuração mais minuciosa da situação previdenciária do requerente. É fato que diversos servidores recolhem ou recolheram ao INSS - Instituto Nacional do Seguro Social - antes ou durante a vida laboral, isso gera a necessidade de verificação do tempo de contribuição no INSS.

Esses muitas das vezes não gozam de instrução suficiente para operar o APP previdenciário, MEU INSS, para se cadastrar, atualizar cadastro, digitalizar a documentação, formatá-la e importá-la. O IPREVI além de realizar esse procedimento aos segurados junto a esses, ensina-os a acompanhar o requerimento e presta todo suporte até a conclusão do processo junto ao INSS.

A autarquia inclina-se à autonomia do segurado, demonstrando na prática como utilizar o aplicativo, desde baixá-lo na Apple Store ou Google Play até como operá-lo, conforme mencionado anteriormente. Ao final de todo o processo junto ao INSS o servidor ativo averba o tempo contido na Certidão de Tempo de Contribuição e uma nova simulação é realizada, de forma mais precisa e rápida. A operação garante ao ativo um controle maior do total de tempo de contribuição junto ao IPREVI, inclusive, antecipa essa averbação, uma vez que o INSS não a entrega de pronto.

Conforme os gráficos abaixo, é evidente que do total de simulações realizadas há grande parcela que foi beneficiada pelo programa.

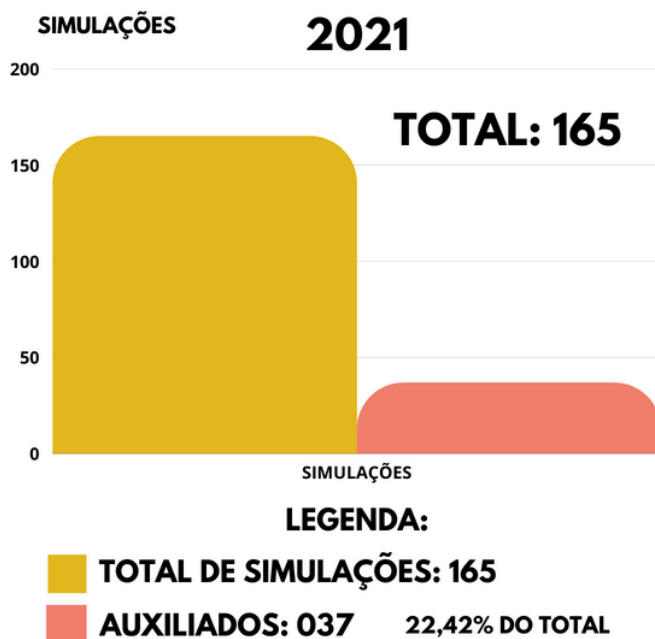


- Em 2021:

Total de Simulações: 165 (cento e sessenta e cinco)

Auxiliados: 037 (trinta e sete)

Percentual de Auxiliados x Total: 22,42% (vinte e dois vírgula quarenta e dois por cento)

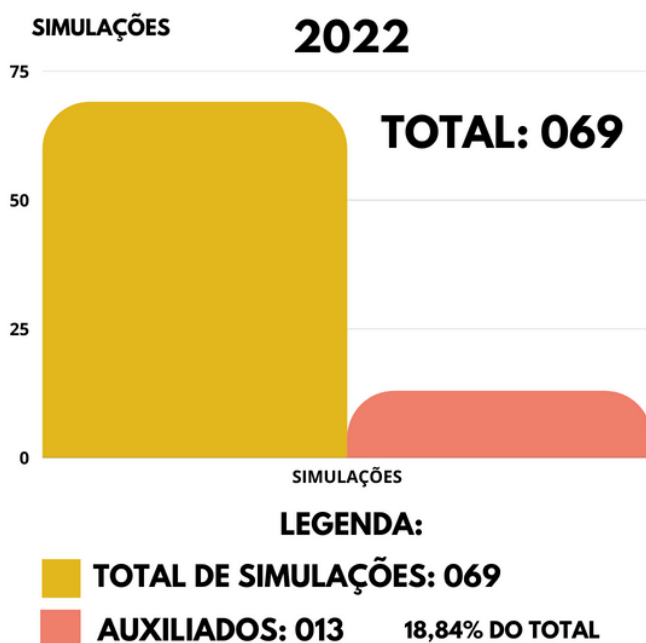


- Em 2022:

Total de Simulações: 069 (sessenta e nove)

Auxiliados: 013 (treze)

Percentual de Auxiliados x Total: 18,84% (dezoito vírgula oitenta e quatro por cento)



3.2 - EMISSÃO DO CNIS (Cadastro Nacional de Informações Sociais)

Por diversas vezes os segurados comparecem na instituição objetivando se informar a respeito do tempo de contribuição contido no INSS, para satisfazer essa demanda, os servidores junto do segurado efetuam cadastro ou recuperam no MEU INSS e os ensinam a retirar e realizar a conferência desses períodos.

Com isso o segurado tem maior controle sobre o tempo de contribuição no RGPS e no RPPS, trazendo a esse a chance de realizar a conferência e, por vezes, correção e períodos que houve contribuição e o INSS não computou.

3.3 - DECLARAÇÃO DE BENEFÍCIOS

Um dos documentos obrigatórios para abertura de processo de aposentadoria junto ao IPREVI é a declaração mencionada, ocorre que os postulantes à aposentadoria, geralmente, não sabem como gerá-la. A instituição reconhecendo essa dificuldade efetua cadastro ou recupera, no MEU INSS, e os ensinam a retirá-la.

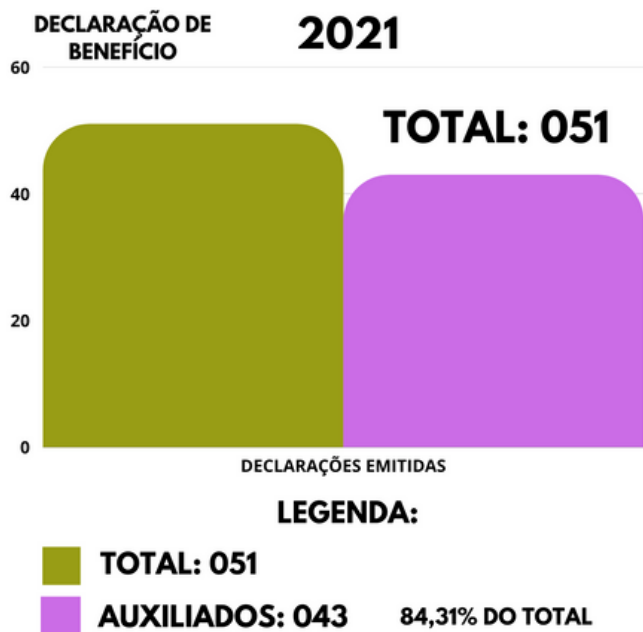
Os gráficos, abaixo, comprovam que esse auxílio foi significativo e o tempo em que o segurado demorava para aprender a operar o aplicativo e emití-la foi reduzido.

- Em 2021:

Total de processos de benefícios abertos: 051 (cinquenta e um)

Auxiliados: 043 (quarenta e três)

Percentual de Auxiliados x Total: 84,31% (oitenta e quatro vírgula trinta e um por cento)



- Em 2022:

Total de processos de benefícios abertos: 019 (dezenove)

Auxiliados: 012 (doze)

Percentual de Auxiliados x Total: 63,15% (sessenta e três vírgula quinze por cento)



4 - SUPORTE E CONSULTA DE SAQUE DE PASEP (BANCO DO BRASIL)

A autarquia sempre divulgou o calendário do saque de PASEP em suas redes sociais e no status do Whatsapp, juntamente com instruções e link de como realizar o procedimento, porém diversos segurados, infelizmente, não conseguiram alcançar o objetivo das divulgações. Para agilizar e sanar essa questão, o setor de atendimento foi orientado a auxiliá-los nessas consultas e ensiná-los a realizarem de forma simples e prática.

Em média de 03 (três) a 05 (cinco), por dia, beneficiários contam com esse apoio. Contabiliza-se cerca de 208 (duzentos e oito) pessoas ao ano.

5 - OBTENÇÃO DE CERTIFICADO NACIONAL DE VACINAÇÃO COVID-19

Devido ao DECRETO MUNICIPAL Nº 3.830 DE 14 DE JANEIRO DE 2022, Inciso VIII, que condicionava a entrada do público em repartições públicas à apresentação do "passaporte sanitário", a demanda pela Certificação Nacional de Vacinação subiu a níveis extremos. Para lidar com a situação sosodita, a instituição passou a ensinar e retirar tal documentação aos segurados, utilizando-se do APP ConecteSUS.

Em média de 07 (sete) a 10 (dez) segurados se beneficiaram do suporte oferecido pela equipe da autarquia. Contabiliza-se que no período de Janeiro a Março foram retiradas cerca de 125 (cento e vinte e cinco) certidões.

6 - AUXÍLIO NA CRIAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE E-MAIL

Para quase todas as situações abordadas até esse parágrafo o e-mail se fazia necessário, seja para confirmar cadastros, criar cadastros, inscrever-se em aplicativos, realizar requerimentos à instituição, solicitações de demandas das mais diversas.

Dessa forma os atendimentos, quase sempre, iniciavam com a verificação da existência de endereço eletrônico, constatou-se que cerca de 65% dos segurados não tinham ou não utilizavam e-mail. Portanto a equipe focou em criar e ensinar os segurados a utilizarem essa ferramenta, de forma que pudessem suprir diversas situações em que o endereço eletrônico se fazia necessário.

7 - APLICATIVO OFICIAL DO IPREVI (PREV+)

Desde o dia 28 de Setembro de 2021, quando o aplicativo foi anunciado nas redes sociais e site do IPREVI, a autarquia passou a ofertar diversos serviços digitais aos segurados (Aposentados, Pensionistas e Ativos), por exemplo, contracheques, fichas financeiras, extratos individualizados, informe de rendimentos e simulação. A equipe estava de prontidão em decorrência de dúvidas de como baixar, como instalar e como utilizar. Em decorrência da alta demanda inicial, os servidores do IPREVI passaram a atender diariamente as dúvidas relativas ao aplicativo, publicando, inclusive, vídeos de tutoriais para auxiliar no fomento e operação do APP. A recepção ao aplicativo foi bastante satisfatória, atualmente temos:

USUÁRIOS DO APLICATIVO

Servidores Ativos: 248 (duzentos e quarenta e oito)

Aposentados: 019 (dezenove)

Pensionistas: 002 (dois)

BASE CADASTRAL

Servidores Ativos: 2.187 (dois mil cento e oitenta e sete)

Aposentados: 301 (trezentos e um)

Pensionistas: 111 (cento e onze)

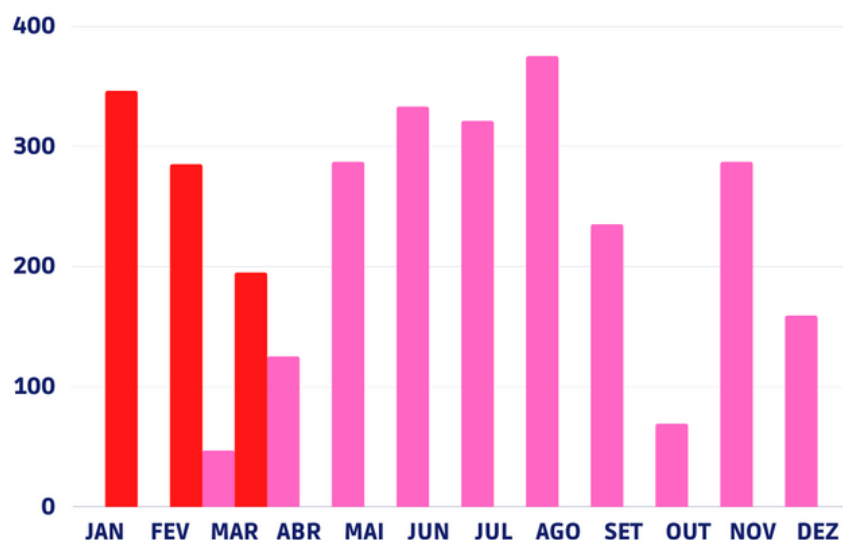


8 - SUPORTE NA INSTALAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE APLICATIVOS (Whatsapp, Facebook e Instagram)

A demanda por informação rápida, interativa, atualizada e digital cresceu de forma exponencial no Brasil, de sorte que os segurados (principalmente os mais idosos) não acompanharam essa transformação. Diversas notícias e matérias são disponibilizadas pelo Facebook, Instagram e Whatsapp, a instituição passou a incentivar que esses passem a se aproximarem de tais aplicativos, com isso vários segurados passaram a interagir com as páginas do IPREVI e entre outras. Para eles foi uma descoberta de um mundo completamente novo.

O Whatsapp em especial foi divulgado presencialmente aos beneficiários que ainda não tinham instalado em seus celulares, isso se deve a uma gama de serviços que o IPREVI resolve de forma célere e que traz conforto, uma vez que não seria mais necessário o deslocamento até a sede, tudo podendo ser resolvido através do APP, por exemplo, a mencionada prova de vida / recadastramento. Cerca de 75% dos Aposentados e 62% dos Pensionistas utilizam o Whatsapp como forma principal de se comunicar com o IPREVI. O crescimento foi acentuado, conforme gráfico abaixo:

**ATENDIMENTOS
PELO WHATSAPP**



LEGENDA:

■ 2021: 047
■ 2022: 195

Aumento de 349,9% em relação ao mesmo período do ano anterior



9 - Gov.br

Uma das demandas mais importantes da atualidade, uma vez que esse consolida diversos serviços essenciais para o exercício de diversos direitos e deveres dos cidadãos.

É fato que tal ferramenta é desconhecida para boa parte dos segurados mais sensíveis, pois como desconhecem o ambiente digital, logo também ficam afastados de diversos serviços que por vezes são necessários para sanar as mais variadas questões inerentes ao dia a dia.

A instituição ciente de que o Gov.br é de extrema importância, cadastra os segurados que não possuem acesso, aponta quais são os serviços ofertados pelo portal do governo, auxilia e ensina a realizar as solicitações.

Quando a demanda por algum desses (ofertados pelo Gov.br) alcança número significativo de segurados, a Diretora de Administração e Finanças, **ISALTINA CÁSSIA DA SILVA ALVIM DIAS**, os reúne nas sextas feitas e demonstra, através de projetor, as funcionalidades e sana as dúvidas dos participantes, dando orientações e dicas de vital importância.

VII - PÚBLICO-ALVO DO PROGRAMA

O programa foi desenhado para trazer para mais perto dos meios digitais, os segurados que padecem de quaisquer limitações quanto à utilização das novas formas de se conectar com o mundo de forma mais célere e cômoda. O público que se visa a atingir é o segurado que pelas razões citadas encontra-se fora do universo digital. Com a crescente evolução tecnológica, esses acabaram se distanciando dos novos meios de interação e comunicação utilizados contemporaneamente.

Por meio do dia a dia e observações empíricas os agentes do IPREVI não se omitiram ou se esquivaram da demanda que se apresentava, o desafio foi aceito e através de muito esforço por parte da equipe os segurados hoje encontram apoio e acolhimento. Agora podem gozar de um mundo completamente novo, quebrando diversas limitações e medos.

VIII - ETAPAS DA IMPLEMENTAÇÃO

O programa iniciou-se com o Ato Normativo nº 001/2020, onde a então Diretora Presidente, Alessandra Arantes Marques, alterou o regime de atendimento, devido à pandemia. Após o ato, as questões supraditas começaram a acometer os segurados, dessa forma iniciou-se campanha e reuniões, no âmbito interno do IPREVI, com a finalidade de fomentar a utilização de canais de atendimento para assegurarmos a saúde dos servidores da autarquia e dos segurados.

ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO

- 1 - Diagnóstico da demanda, levantamento de dados a fim de justificar ações que visassem o bem estar dos segurados e solução de seus problemas;
- 2 - Reunião junto à equipe, análise dos dados obtidos, de forma empírica, objetivando tomada de decisão mais oportuna e eficiente;
- 3 - Decisão da metodologia a ser efetivada e levantamento dos insumos necessários;
- 4 - Definição do programa, **Alvorecer Digital**, e dos protagonistas, criação da escala de atendimento e divulgação por meio do site, mural de avisos e principalmente através dos atendimentos cotidianos, uma vez que os mais atingidos são os que não tem acesso ao meio digital (site e redes sociais).

IX - RECURSOS UTILIZADOS

No empreendimento, o IPREVI se esforçou para tornar o programa eficiente, para que não fossem desperdiçados tempo dos servidores e recursos, dessa forma o programa poderia ser praticável e interessante para o público alvo e aos servidores internos.

É importante frisar que a implantação do programa não requereu o empreendimento de recursos inéditos. Na medida que prestigiou a relação de custo X benefício alcançado, percebeu-se que a execução seria possível apenas com os insumos já utilizados no âmbito da Instituição.

O primeiro deles a ser destacado foram os recursos humanos. Assim, os servidores do setor de atendimento foram acionados desde a concepção da iniciativa, sendo os principais colaboradores da mesma, junto à sua concepção estratégia bem como de seu desenvolvimento, designando um dia semanal para dedicação majoritária ao projeto, as sextas feiras.

As questões de concessão de acesso a aplicativos, requerimentos e acompanhamentos ficaram deslocadas para os servidores: **ÂNGELA MARIA RIBEIRO DA SILVA** e **ERNESTO CEZÁRIO FRECH NETO**, que respondia pelas dúvidas quanto a instalação e utilização de aplicativos, criação de e-mails, provas de vida / recadastramento e as questões relativas ao MEU INSS.

Já as demandas menos específicas e menos detalhadas ficaram sob a responsabilidade do servidor **DANILO DA SILVA BARBOSA DOS SANTOS** que respondia pelas questões como dúvidas e consultas do PASEP, Certidão de Vacinação, operar o Whatsapp, dúvidas e instalação do aplicativo PREV+.

Insta salientar que a Diretoria Executiva do IPREVI se destacou em atendimentos e tutorias coletivas, a DIRETORA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS, **ISALTINA CÁSSIA DA SILVA ALVIM DIAS**, respondia pelas demandas do Gov.br e MEU INSS, a DIRETORA DE BENEFÍCIOS, **FLÁVIA GONÇALVES CAVALCANTE**, respondia pelo Aplicativo Prev+ e suas funcionalidades.

No que se refere aos recursos tecnológicos, parte central ao programa, a Autarquia já contava com computadores e softwares adquiridos e contratados para seu funcionamento ordinário, não fazendo-se necessária a aquisição ou contratação de novos serviços/objetos especificamente para o programa. Os insumos utilizados como computadores, webcam, smartpone, conexão banda larga e energia já se encontravam incorporados à despesa cotidiana da instituição, associada a suas demais atividades.

O aplicativo PREV+ é parte integrante do contrato celebrado junto à empresa fornecedora do sistema de gestão previdenciária do IPREVI, primariamente, o custo do contrato foi de R\$ 17.050,00 (dezesete mil e cinquenta reais) incluindo o aplicativo. Cabe mencionar que o aplicativo gera muita autossuficiência aos segurados, de sorte que ao ensiná-los a operar a instituição, ao longo do tempo, percebeu que diversos beneficiários deixaram de buscar o atendimento físico, o que impactou positivamente na redução do tempo desprendido.

X - SITUAÇÃO ATUAL E INOVAÇÃO

Atualmente, podemos verificar que a transição digital desse público vem se consolidando. Como demonstram os gráficos trazidos ao longo do presente documento, as interações do público segurado com as mídias digitais da instituição aumentaram significativamente. Por meio dessas redes, das quais se destaca principalmente a rede Whatsapp, os segurados hipossuficientes, que outrora representavam o maior número de demandas de atendimento presencial, hoje demonstram confiança em onde buscar informações precisas e atualizadas sobre a instituição, como calendário de pagamentos, novidades e avisos, incluindo em suas fontes de informação do dia a dia o Facebook e Instagram.

Vislumbra-se uma necessidade cada vez mais diminuta da inserção básica dos segurados aos mecanismos digitais mais úteis e cotidianos, o que era esperado à medida em que o ritmo de retomada presencial tem se consolidado, incluindo o fato de não haver renovação em grande escala da base de segurados. Ainda assim, permanecemos com o calendário de um dia específico para atendimento dessas demandas e vem se acompanhando junto aos segurados às demandas junto ao INSS.

Ao realizarmos este programa tivemos uma grande surpresa, aquilo que parecia uma realidade distante para o contexto municipal, vimos a execução dos serviços de forma digital aumentar. Podendo ser considerada uma inovação, perante ao cenário inicial de sua implantação e os resultados obtidos, bem como quando analisado os recursos demandados.

O programa figura enquanto uma inovação, não só por ser uma iniciativa de facilitação tanto ao segurado hipossuficiente ou idoso, ou por “desafogar” o trabalho de atendimento dos servidores, aprimorando a eficiência do serviço prestado, mas sim por tratar-se também de uma iniciativa socioeducativa, na qual insere-se essas pessoas, através da perspectiva do acolhimento, em um novo âmbito do direito cidadão, levando acessibilidade e inclusão.

XI - EMENTA

EMENTA: A proposta do projeto é orientar e introduzir os segurados em situação de vulnerabilidade à transição digital dos serviços públicos e às ferramentas correlatas a eles. Assim, fornecendo um atendimento específico e especializado, a Autarquia passou a realizar junto aos segurados, a inserção digital básica dessas pessoas, contextualizando-as da importância da mesma e dando subsídios ao público para que obtivessem sua autonomia em relação à utilização dessas plataformas. Dessa maneira, observou-se o aumento das interações do público com o conteúdo geral disponibilizado pela instituição, o que importou diretamente sobre a demanda de trabalho diária do atendimento presencial. Ainda, com as questões diretamente relacionadas ao INSS, promoveu-se o aprimoramento da qualidade de informações obtidas e conseguiu agilizar a eficiência dos processos de concessão envolvendo o RGPS. Por meio da iniciativa de cuidado e acolhimento, fazemos a interlocução entre o interesse operacional da instituição com o fornecimento de mecanismos para o exercício cidadão do direito digital para as pessoas atendidas.



ELABORAÇÃO

**ERNESTO CEZÁRIO FRECH NETO
CONTROLADOR INTERNO**



REVISÃO

**DIRETORA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS
ISALTINA CÁSSIA DA SILVA ALVIM DIAS**

**DIRETORA DE BENEFÍCIOS
FLAVIA GONÇALVES CAVALCANTE**

Itatiaia
PREFEITURA

AGRADECIMENTOS

O IPREVI vem por meio deste agradecer à oportunidade de divulgar seu programa através da ANEPREM - Associação Nacional de Previdência dos Estados e Municípios.

A Diretoria Executiva e o Servidores da autarquia agradecem também aos segurados, esses acolheram ao programa e nos ajudaram a divulgar esse trabalho!



ANEPREM

ASSOCIAÇÃO NACIONAL
DE ENTIDADES DE PREVIDÊNCIA
DOS ESTADOS E MUNICÍPIOS



PROGRAMA PREMIADO



4º PRÊMIO NACIONAL DE INOVAÇÃO PREVIDENCIÁRIA DA ANEPREM
EDITAL Nº 01/2022

RESULTADO FINAL

CATEGORIA : SEGURADOS

Nº	ENTE FEDERADO/ UG DE RPPS	TÍTULO DA PRÁTICA INOVADORA	PONTUAÇÃO FINAL (MÉDIA DAS NOTAS DOS OS AVALIADORES)
1º	ESTADO DO AMAPÁ/ AMAPÁ PREVIDÊNCIA	PROGRAMA PREVIDÊNCIA SEM FRONTEIRAS: BUSCA ATIVA DOS BENEFICIÁRIOS DURANTE O CENSO PREVIDENCIÁRIO 2021	65,00
2º	ESTADO DE MATOGROSSO/ MATOGROSSO PREVIDÊNCIA	ATENDIMENTO DIGITAL MTPREV: TECNOLOGIA A FAVOR DO SEGURADO	51,80
3º	PINHAISS-PR/ PINHAISS PREVIDÊNCIA	MINUTO PINHAISS PREVIDÊNCIA	48,00
4º	ITATIAIA-RJ IPREVI	ALVORECER DIGITAL	45,20
5º	CARIRIAÇU-CE/ PREVCAR	TRANSFORMANDO VIDAS DE SEGURADOS NAS CONDIÇÕES DE PRÉ E PÓS-APOSENTADORIA	43,80
6º	SALVADOR-BA/ FUMPRES	FUMPRES ITINERANTE	43,20

