



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



ATENDIMENTO VIRTUAL: UM RELATO SOBRE ESSA EXPERIÊNCIA INOVADORA NA POSSE E CONTRATAÇÃO DE PESSOAL PARA A SESAP E SEUS IMPACTOS DIRETOS E INDIRETOS NA SAÚDE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Denilson Alves Honorato Silva¹

Giovanni Pacelli da Cruz Cavalcanti²

Ilanna Karoline de Andrade Cândido³

Maria José Macedo⁴

RESUMO

A situação de calamidade pública decorrente da pandemia de COVID-19 iniciada em março de 2020, forçou as instituições públicas e privadas a repensarem a forma de trabalho a fim de minimizar os danos na saúde dos trabalhadores e na continuidade dos serviços. Assim, o Grupo Auxiliar de Direitos e Vantagens (GADV) da Coordenadoria de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde reestruturou a forma de atendimento para posse, tornando-a virtual, possibilitando suprir a demanda de pessoal no combate à pandemia. Esse artigo visa relatar e caracterizar a nova metodologia de trabalho adotada e também compará-la com a tradicional forma presencial, analisando respostas a um formulário quanto às vantagens e desvantagens de cada tipo de atendimento. A partir das respostas obtidas, observa-se que a maioria dos participantes ingressou pelo atendimento virtual (56,7%) e consideraram esse mais vantajoso (68,4%), elencando como motivos para essa preferência a rapidez do atendimento (52,5%), a possibilidade de realizar os procedimentos a partir de equipamentos conectados à internet (79,2%), considerado uma facilidade para 64,9%, e a redução de risco de infecção pela COVID-19 (59,3%). Conclui-se pela preferência da modalidade virtual apesar das dificuldades inerentes à implantação desse novo processo.

Palavras-chave: Atendimento virtual; Posse virtual; Gestão inovadora na Pandemia.

¹ Biólogo pela UFRN e Assistente Técnico em Saúde na SESAP. E-mail: denilsonhonorato@gmail.com

² Farmacêutico pela UFRN e Assistente Técnico em Saúde na SESAP. E-mail: giovanni.pacelli@yahoo.com.br

³ Engenheira Mecânica pela UFRN e Assistente Técnica em Saúde na - SESAP. E-mail: ilanna.candido90@gmail.com;

⁴ Administradora pela UFRN e Técnica Administrativa em Saúde na SESAP. E-mail: mazemacedon.100@gmail.com.



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



INTRODUÇÃO

A inédita situação global vivenciada a partir de março de 2020 após declaração da pandemia do novo coronavírus pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020 (OMS,2020), forçou as diversas instituições, públicas e privadas, a repensarem a sua forma de trabalho visando proteger a saúde dos trabalhadores, familiares e população em geral, bem como manter a continuidade do serviço minimizando os prejuízos nos processos de trabalho. Neste contexto, a Secretaria de Saúde Pública do Estado do Rio Grande do Norte (SESAP/RN) passou a reestruturar o atendimento aos convocados, desenvolvendo uma nova forma virtual desse serviço, possibilitando aos atendentes trabalharem diretamente da sua residência (*home office*) tanto de forma integral quanto em regime de escala.

Essa ação de recrutamento nunca foi tão necessária devido à enorme demanda de mão de obra exigida pela situação de calamidade pública ocasionada pela pandemia da COVID-19, responsável por níveis de estresse alarmantes no Sistema Único de Saúde (SUS), haja vista a espantosa elevação do número de casos diários de junho de 2020 até maio de 2021, quando se iniciou, finalmente, o declínio, ainda que irregular, de casos novos diários (UFRN,2020). Tal decréscimo deveu-se pela competente resposta do Governo Estadual através da aquisição de vacinas, da ampliação do número de leitos e empossamento de 3.131 contratos temporários oriundos dos processos seletivos regidos pelos editais nº 01/2020 e 02/2020 e nomeação de 1.425 servidores efetivos do edital 01/2018, segundo dados da própria SESAP/RN de 2020 a 17 de agosto de 2021.

É evidente que, para possibilitar essa massiva resposta governamental, os setores responsáveis pelo recrutamento e dimensionamento da Coordenadoria de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde (CGTES) precisaram reorganizar-se a fim de assegurar a saúde dos seus funcionários e da população do estado do Rio Grande do Norte. Diante disso, o Grupo Auxiliar de Direitos e Vantagens (GADV) se deparou com dilemas desafiantes concernentes ao atendimento virtual: Como orientar os convocados eficientemente sem o contato direto com os servidores atendentes? Como obter as informações necessárias dos convocados para organização e preenchimento dos documentos exigidos para abertura de processos? De que forma orientar o preenchimento da ficha cadastral, da declaração de acúmulo de cargos e da declaração de bens, dentre outros, antes preenchidos pelos servidores atendentes, de forma mais eficiente? Como orientar a assinatura de forma virtual? De que forma esclarecer o procedimento para criação de usuário externo que possibilite o acesso ao processo eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI)?

Tais inquietações foram rapidamente solucionadas com o trabalho em equipe do GADV, da Subcoordenadoria de Gestão do Trabalho-SGT/SESAP, da Unidade de Gestão de Tecnologias e Sistemas de Informação e Comunicação-



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



UGTSIC/SESAP, da Assessoria de Comunicação-ASCOM/SESAP e dos servidores realocados de outros setores, os quais, em conjunto, definiram, elaboraram e executaram as soluções fornecendo orientações frequente aos convocados, disponibilização de documentos de forma simplificada e ampliada, redução de burocracia por redução de exigência documental, dentre outras medidas que serão detalhadas a seguir.

Destarte, esse artigo objetiva relatar a experiência inovadora de atendimento virtual do setor GADV/CGTES durante o período de pandemia, detalhando a forma de atendimento adotada e suas peculiaridades. Esperamos com isso, demonstrar a possibilidade de reestruturação do atendimento ao servidor de forma moderna e segura, assegurando o trabalho e a saúde dos trabalhadores em um contexto de grave ameaça à saúde pública atendendo assim os princípios basilares do Sistema Único de Saúde (SUS) expressos na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 em seu artigo 196 e na Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, especialmente em seu artigo 2º ao promover a proteção da saúde dos trabalhadores e da população de uma forma geral.

OBJETIVOS:

Relatar e caracterizar a nova metodologia de atendimento virtual para a abertura de processos de posse de nomeados efetivos e de contratos temporários de servidores realizadas pelo GADV/SESAP durante o período de pandemia, ainda vigente após decreto estadual Nº 29.534, de 19 de março de 2020, ressaltando suas vantagens e desvantagens em comparação ao atendimento presencial, bem como avaliar a qualidade do atendimento prestado a partir de resposta a formulário criado por meio do *google forms* elaborado para esse fim.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS:

Pesquisa teórica sobre a temática, em que se recorreu à metodologia descritiva para detalhar e explorar o fato observado (atendimento virtual aos nomeados), e análise quantitativa de respostas a formulário *google forms* e disponibilizado através do *whatsapp* aos grupos de recursos humanos das diversas lotações vinculadas à SESAP a fim de possibilitar a avaliação do tipo de atendimento prestado pelo GADV e caracterização e comparação das modalidades presenciais e virtuais. Para isso, o formulário, composto por 14 questões, está dividido em 3 sessões, sendo a primeira referente ao perfil do ingressado, a segunda ao ingresso na modalidade virtual e a terceira ao ingresso na modalidade presencial. As questões apresentam respostas em múltipla escolha e espaços para resposta em textos curtos, sendo possível, para algumas de múltipla escolha, marcar mais de uma opção de resposta.

Para avaliar a qualidade do atendimento - do momento do envio dos documentos ou primeiro contato do convocado/nomeado até a assinatura dos



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



documentos de ingresso - foi criado um escore para avaliar a velocidade do atendimento, uma vez que esse era um dos principais desafios para o ingressante e para o atendente. Levando em conta que o atendimento foi efetivado, passamos a adotar o indicativo “Mediano” como 1, já que este fator pode ser considerado positivo, enquanto os indicativos “Muito longo” e “Longo”, tinham valor -2 e -1, respectivamente. Para aqueles que decidiram não responder a este questionamento foi atribuído valor 0, enquanto os indicadores “Rápido” e “Muito Rápido”, 2 e 3, respectivamente. Usando esses indicadores, o cálculo do escore foi feito somando à pontuação do valor amostral dividido por $n = 740$ (quantidade de pessoas que responderam o questionário), bem como a mesma soma, mas dividida pela quantidade de pessoas que decidiram responder quanto ao tempo do atendimento (564).

REFERENCIAL TEÓRICO:

A pandemia da covid-19 configurou uma ameaça inédita ao SUS com alarmantes níveis de estresse ao sistema de saúde público, ocasionado, nos piores momentos da doença, filas de espera para internação em leitos de UTI em todo país. Coube, principalmente, ao setor público a desafiadora tarefa de fazer frente a essa situação desoladora no cumprimento do Artigo 196 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988:

“Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.” (BRASIL, 1988)

Assim como no cumprimento da Lei Nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que em seu artigo 2º informa:

“Art. 2º A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.

§ 1º O dever do Estado de garantir a saúde consiste na formulação e execução de políticas econômicas e sociais que visem à redução de riscos de doenças e de outros agravos e no estabelecimento de condições que assegurem acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para a sua promoção, proteção e recuperação.” (BRASIL, 1990)



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Ademais, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (BRASIL, 2017), Lei de direitos do usuário de serviços públicos, foi também basilar na condução do atendimento prestado, ao determinar, no artigo 5º e incisos, as diretrizes que devem ser observadas pelos agentes públicos, tais como: igualdade no tratamento aos usuários; adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários; eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações e utilização de linguagem simples e compreensível.

Seguindo essas determinações legais e ainda os princípios da administração pública da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência como determinado no artigo 37 da nossa Carta Magna, o GADV e demais setores participantes delinearão uma nova modalidade de atendimento virtual, centrado na simplificação, desburocratização e eficiência, tendo em vista o curto prazo para entrega de documentos estipulada nos Diários Oficiais do Estado que tornavam pública as convocações. Esse atendimento virtual traz em si características do governo eletrônico, ao se basear na utilização das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para promover uma comunicação mais eficiente com o público (GOVERNO DO BRASIL, 2020).

Essa forma simplificada de se relacionar com os recém-nomeados objetivou também universalizar o acesso ao atendimento, pois a população abordada pertencia a diferentes classes sociais e níveis de escolaridade. A título de exemplo, segundo o Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF), em 2018, o Brasil possuía 8% de analfabetos e 22% alfabetizados em nível rudimentar. Já no Nordeste existiam 13% de analfabetos e 29% alfabetizados em nível rudimentar, os quais fazem um uso bastante limitado da leitura, escrita e das operações matemáticas. Além disso, o nordeste é a região com menor índice de alfabetização proficiente (5%) e intermediária (19%) os quais apresentam melhores condições de compreensão e aplicação de informações (INAF, 2018).

Tal adversidade soma-se à outra encontrada pela equipe no atendimento virtual, qual seja, a dificuldade de parte dos convocados em realizar os procedimentos tecnológicos, os quais envolviam desde a digitalização e organização dos documentos até o acesso aos sistemas SEI (Sistema Eletrônico de Informações) e sistema do Instituto Metrópole Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (IMD) para envio de arquivos. Aqui também o nordeste é prejudicado, pois contabiliza o menor percentual de lares com acesso à internet, contando com 74,3% dos domicílios conectados em comparação com 82,7% no Brasil, segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD contínua) de 2019. Ademais, a principal forma de conexão verificada foi por celular



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



(99,5%) e não por computador pessoal (45,1%), mais recomendado para envio da documentação ao sistema IMD (IBGE, 2021).

Nesse cenário, vale ressaltar que a desburocratização foi alcançada por meio da simplificação da linguagem adotada, baseada na Lei nº 17.316 de 2020, da Prefeitura de São Paulo, assumindo uma fundamental importância, pois traz como um dos seus princípios “a linguagem como meio para redução das desigualdades e para promoção do acesso aos serviços públicos, transparência, participação e controle social”. Uma linguagem simples é uma forma de transmitir informações de maneira objetiva e inclusiva, sem que o receptor precise reler o texto continuamente ou pedir informações. Para tanto, as informações do texto devem estar dispostas de forma que o leitor encontre, compreenda e consiga utilizar a informação apresentada sem dificuldades. (SÃO PAULO (SP), 2020). A desburocratização também se deu por meio da diminuição da exigência de documentos, norteadas pela Orientação Circular 010/2019 - GCG - CONTROL, de 18 de outubro de 2019 (CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, 2019), e pela co-responsabilidade quanto ao preenchimento de documentos por parte dos nomeados (antes totalmente preenchidos pelos atendentes) e pela garantia de veracidade das informações prestadas realizada pelos atendidos nos termos do artigo 425, inciso IV do Código de Processo Civil/2015.

É imprescindível frisar, ainda, que a atenção cuidadosa e constante da equipe composta pelos servidores atendentes, por quaisquer dos meios disponibilizados (*email*, *whatsapp*, telefone funcional e contato presencial) foi primordial para o sucesso dos processos de contratação de profissionais, posse e dimensionamento aqui explanados, representando o ápice da desburocratização e simplificação do atendimento ao público prestado por meio remoto, simbolizando a aplicação direta do conceito de governo eletrônico.

DESENVOLVIMENTO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

A fim de garantir uma maior isonomia, as nomeações e convocações de contratados foram não somente publicadas no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Norte e Imprensa, mas também por meios não oficiais como e-mail enviado ao endereço eletrônico fornecido no ato da inscrição e ligação telefônica ou mensagem eletrônica via *Whatsapp*. Para isso, cada atendente passou a utilizar um email particular, sempre com a referência “nome+sesaprn”, bem como com assinatura e número da matrícula de forma que o interessado identificasse que o contato era, de fato, realizado por um atendente vinculado à Secretaria. Para melhorar a comunicação, cada atendente recebeu um *smartphone* funcional para contato com os convocados e nomeados.

Pensando ainda na urgência da situação, bem como na necessidade de contratação de pessoal em tempo hábil, foi posto em prática uma redução na



15º CONGRES P

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



listagem de documentos para aqueles que precisavam assinar o contrato em caráter de urgência. A equipe aplicou um método para enxugar a quantidade de documentos necessários a ser enviado pelos convocados utilizando a Orientação Circular 010/2019 - GCG - CONTROL, de 18 de outubro de 2019.

Levando em conta a alta demanda na abertura de processos de contrato por dia, devido a grandes convocações, principalmente de contratados (esses possuíam menos tempo), foi colocado em sítio específico no *site* da SESAP os documentos em formato PDF para os próprios convocados preencher, digitalizar e enviar, desta forma acelerando o processo, uma vez que os atendentes, agora, precisariam apenas conferir as informações prestadas com os documentos pessoais dos interessados. Esta nova forma de preenchimento dos documentos aumentou a eficiência da equipe, uma vez que agora os atendentes não precisavam mais gerar um novo documento no sistema e preencher com os dados do interessado (ficha cadastral, declaração de bens e declaração de acumulação de cargos).

Em um primeiro momento, o envio desses documentos era realizado através de e-mail destinado apenas para o recebimento e comunicação da abertura dos processos. Com a alta demanda de mensagens, percebeu-se que aquele método não era sustentável, seja pelo acompanhamento difícil com vários atendentes utilizando o mesmo *e-mail*, seja pela limitação de espaço em nuvem para armazenamento. Diante desse desafio, a Secretaria entrou em contato com Instituto Metrópole Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (IMD), para desenvolver um aplicativo, no mesmo *site* na qual foi realizada a seleção dos processos seletivos regidos pelo editais nº 001/2020 e nº 002/2020, permitindo que os convocados pudessem inserir os documentos listados no DOE em campo específico do *site*. Do outro lado da plataforma, estavam os atendentes realizando o *download* dos arquivos e abrindo os processos.

Quando havia documentos em falta, preenchidos de forma incorreta ou até mesmo corrompidos, os atendentes entravam em contato, via telefone, *e-mail* ou mensagem por *Whatsapp* informando os erros encontrados para que pudessem ser corrigidos o mais brevemente possível. Eram nesses momentos que entrava a sensibilidade de se colocar não somente no lugar do convocado, como também pensar no bem social e na saúde coletiva, já que estávamos contratando pessoas para salvar a vida de outras pessoas em um cenário que cada vez mostrava-se mais desesperador para a sociedade.

Para assegurar a veracidade dos documentos enviados pelos contratados, o interessado, no momento do envio dos documentos, anexava aos arquivos a Declaração de Autenticidade Documental e Veracidade das Informações Prestadas, firmando que todos os arquivos apresentados eram autênticos, assumindo assim o mesmo poder de prova que os originais de acordo com o Art. 425, inc. IV do CPC/2015 (Brasil, 2015).



15º CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Ao longo do período de atendimento exclusivamente virtual, com o objetivo de reduzir o retrabalho do contratado/empossado, bem como da equipe, foram criados modelos (em forma de manual) dos documentos a serem preenchidos onde era observado a maior quantidade de erros de preenchimento, como a Declaração de Acumulação de Cargos, sempre levando em conta a linguagem simples na comunicação. Já para os demais documentos que possuíam recorrentes erros em apenas alguns campos, eram apenas descritos como tais lacunas deveriam ser preenchidos. Desta forma podendo melhorar o atendimento, uma vez que não havia a necessidade de estar sempre em contato com o interessado, e usar o tempo para otimizar o trabalho para a abertura de processos e discutir melhorias constantes. Esse passo-a-passo começou a ser enviado no dia em que o Ato de convocação era publicado.

Estando a documentação correta, o processo eletrônico de posse/contrato era então gerado com a utilização do SEI, uma “ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos” (SEI RN ELETRÔNICO, 2018) já implementada no âmbito da Administração. Um processo base, com todos os documentos necessários para aqueles que geram despesas para o Estado, foi criado com a finalidade de ser duplicado sempre que um novo processo fosse gerado, desta forma, evitando a necessidade de inserir mais de 15 documentos em cada novo processo criado. O SEI também possibilitou a assinatura do Termo de Posse ou Contrato, e de outros documentos caso necessário, a partir de qualquer dispositivo com internet, desde que o interessado fizesse o cadastro de usuário externo e solicitado a liberação da assinatura como informado no Diário Oficial do Estado.

Para que a equipe inteira tivesse um controle dos nomeados e convocados que já haviam enviado a documentação, se já havia iniciado processo SEI e efetuada assinatura do termo de posse ou contrato, bem como a data da assinatura, foi criada uma planilha sincronizada entre os atendentes, possibilitando o acompanhamento em tempo real do andamento dos processos de trabalho. Esta ferramenta viabilizava esclarecer dúvidas acerca do recebimento, abertura, assinatura ou outras pertinentes de qualquer convocado que entrasse em contato com um atendente, mesmo que este não fosse o responsável pelo atendimento inicial daquele.

AValiação DO ATENDIMENTO PELO INGRESSADO

Participaram do formulário um total de 740 servidores, dentre esses, aproximadamente 65% eram ingressos dos Editais nº 001/2020 e nº 002/2020, no qual o prazo entre envio de documentos e assinatura do contrato era entre 5 a 7 dias úteis. Ainda responderam ao formulário os concursados do Edital SESAP/SEAD nº 001/2018 representando um total de aproximadamente 34% da amostra, sendo os demais ingressos através de Cargo Comissionados ou servidores do quadro da Secretaria que assumiram alguma Função Gratificada.



15^o CONGESP

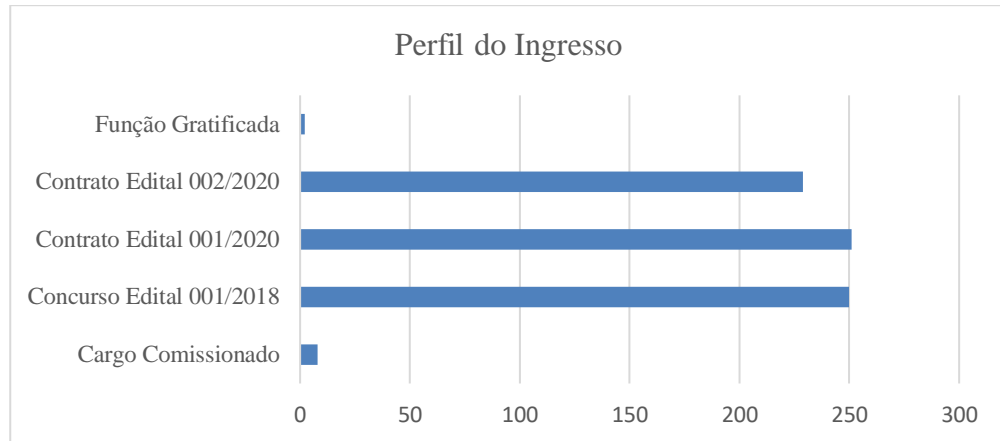
CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Gráfico 1- Perfil de idade dos ingressantes que responderam ao formulário.



A partir das respostas obtidas, observa-se que a maioria dos participantes ingressou pelo atendimento virtual (56,7%) e consideraram esse mais vantajoso (68,4%). A fim de conhecer melhor como os ingressos avaliaram o atendimento, foram agrupados em 9 extratos etários, iniciando da idade mínima respondida (20) até a partir de 60 anos, com cada extrato contendo uma variação de 5 anos, como mostrado na tabela abaixo.

Tabela 1- Extratos etários agrupados, levando em conta a forma de ingresso e como preferia ter ingressado, respectivamente.

Idade	virtual	virtual	presencial	presencial
	x	x	x	x
	virtual	presencial	virtual	presencial
20 a 24 anos	31	5	7	5
25 a 29 anos	88	11	33	32
30 a 34 anos	92	14	44	58
35 a 39 anos	70	9	32	40
40 a 44 anos	58	7	15	23
45 a 49 anos	13	7	8	10
50 a 54 anos	6	3	3	8
55 a 59 anos	5	1	0	1
A partir de 60 anos	0	0	1	0
Porcentagem	49,05%	7,70%	19,32%	23,92%



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online

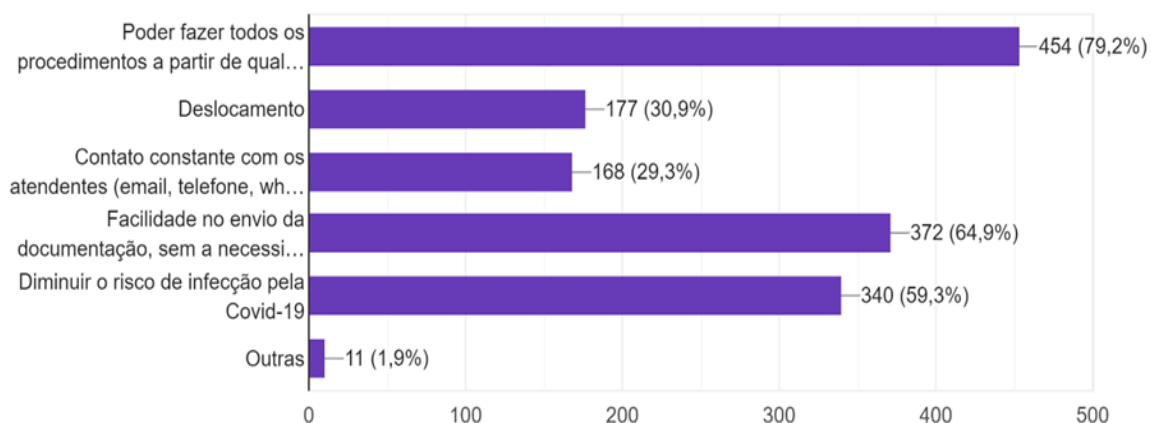


Assim, foi aferido que em todos os casos, a maioria dos que entraram de forma virtual preferiram esse mesmo método ao do possível ingresso presencial, utilizando as respostas dos formulários foi verificado que os principais motivos para essa escolha foram: Poder fazer todos os procedimentos a partir de qualquer dispositivo eletrônico com internet (79,2%), facilidade no envio da documentação sem a necessidade de sair com todos os documentos originais (64,9) e diminuir o risco de infecção pela Covid-19 (59,3%).

Gráfico 2 - Gerado pelo *Google Forms* de acordo com as respostas à pergunta.

Levando em conta o cenário de pandemia, quais das opções abaixo você marcaria como sendo mais VANTAJOSA quanto ao atendimento virtual? (pode marcar mais de uma opção)

573 respostas



Com base no escore criado, chegamos ao resultado de 1,4 quando levado em conta aqueles que deixaram em branco a opção e 1,8 quando incluídos apenas os que responderam. Levando em conta que o valor poderia variar de -2 (tempo muito longo para o atendimento) a 3 (muito rápido), o resultado obtido foi considerado ótimo, uma vez que 1,8 se aproximava do índice atribuído ao atendimento “Rápido” (2). Por ser uma nova metodologia de atendimento, assim como por ter sido implementada e modificada em um sistema de melhoramento constante, o resultado foi considerado um sucesso para uma modificação tão abrupta que havia sendo aplicada desde o início do atendimento no âmbito da Secretaria, o método mais conservador em que o ingressante necessitava se deslocar até a sede da SESAP para entregar a documentação exigida e assinar os documentos obrigatórios, para um atendimento 100% virtual.



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Tabela 2 - Valor atribuído a cada indicador da velocidade do atendimento, bem como a quantidade de pessoas que escolheu cada opção.

Indicativos	Valor atribuído	Respostas
Muito longo	-2	4
Longo	-1	13
Não respondeu	0	176
Mediano	1	153
Rápido	2	292
Muito rápido	3	99
Selecionou duas opções	Mediana dos dois valores	3
Total		740

A velocidade no atendimento até o momento da assinatura dos documentos obrigatórios aos ingressados influenciou diretamente na abertura de leitos, uma vez que para cada leito de UTI Covid, Geral e leito de suporte ventilatório aberto, era necessário seguir a Resolução da Diretoria Colegiada nº 7, de 24 de fevereiro de 2010 (Brasil, 2010), que determina o quantitativo de recursos humanos necessários para o funcionamento ideal desses setores hospitalares. Algumas convocações de contratos temporários possuíam mais de 700 profissionais, com um prazo de 5 dias úteis para assinatura do contrato, contados a partir da data de convocação, com a obrigação de entrar em exercício em até 1 dia útil após a lotação, esta realizada com agilidade pelo Setor de Monitoramento e Dimensionamento da Subcoordenadoria da Gestão do Trabalho.

O pioneirismo da SESAP nesse novo atendimento virtual como principal método de ingresso de trabalhadores previamente aprovados em concurso público ou processo simplificado, pode ter até mesmo influenciado Secretarias de outras esferas adotando métodos semelhantes, como o caso da Secretaria Municipal de Administração da Prefeitura do Natal (SEMAD) na posse de servidores para a Secretaria Municipal de Saúde - SMS Natal. O Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, por intermédio da Subcoordenadoria da Gestão do Trabalho, entrou em contato com o GADV ainda no primeiro semestre de 2021 e por meio de reunião virtual foi esclarecido ao Tribunal como pode ser realizado a posse de servidores, de forma remota, tendo em vista que o TCE-SP estava em fase de nomeação de servidores.

Tendo em vista o retorno positivo daqueles que ingressaram de forma virtual acerca desse modelo de atendimento, bem como o desejo mostrado pela maioria dos que foram atendidos presencialmente pelo modelo criado pela SESAP, sugerimos a implantação em larga escala no âmbito da Administração como forma de principal de posse, levando em conta as particularidades de cada Instituição. Desta forma, aumentando a eficiência na abertura desses processos e modernizando a estrutura organizacional, gerando assim um enxugamento nos fluxos com a utilização de ferramentas já existentes, sem a necessidade de aumento de gastos.



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



CONCLUSÃO:

A pandemia da COVID-19 obrigou as instituições privadas e públicas a reestruturarem a sua forma de trabalho em todas as áreas de serviços prestados. A área da saúde, principalmente, não só teve que realizar essa reorganização, mas também lidar com o aumento da demanda de trabalho a fim de fazer cumprir os deveres legais do serviço de saúde público na promoção, proteção e recuperação da saúde. Dessa forma, foi modelado um novo atendimento ao público, particularmente para empossamento de nomeados, objeto desse artigo. Focado na simplificação, desburocratização e agilidade, a assistência virtual prestada pelos servidores atendentes garantiu tanto o suprimento de recursos humanos para as novas exigências quanto a minimização de impactos nos processos de trabalho e na saúde dos trabalhadores atendentes.

Através de formulário elaborado com o *google forms* foi possível realizar uma breve avaliação e comparação das formas de atendimento presencial e virtual, evidenciando suas vantagens e desvantagens. Embora seja uma novidade, o empossamento virtual a distância foi melhor avaliado e preferido pela maioria, foi considerado rápido, sem burocracia, cômodo, seguro e mesmo sem nenhuma desvantagem para 50,1% daqueles atendidos dessa forma. Assim sendo, entendemos que apesar das dificuldades esperadas de participação de um processo seletivo e empossamento digital em uma população com diferentes níveis de acesso à tecnologia necessária, o atendimento constante e cuidadoso da equipe atuou minimizando esses impasses e consolidou o atendimento remoto como uma alternativa eficiente.

REFERÊNCIAS:

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18080.htm. Acesso em: 03 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 03 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm. Acesso em: 03 nov. 2021.



15º CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



BRASIL. Lei Nº 17.316, de 6 de março de 2020. Institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-17316-de-6-de-marco-de-2020>. Acesso em: 06 nov. 2021.

BRASIL. Resolução RDC nº 7, de 24 de fevereiro de 2010. Dispõe sobre “os requisitos mínimos para funcionamento de Unidades de Terapia Intensiva e dá outras providências.” Órgão emissor: ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Disponível em: www.anvisa.gov.br. Acesso em: 18 de nov. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO (Rio Grande Do Norte). Orientação Circular Nº 010/2019 de 18 de outubro de 2019 da Controladoria Geral do Estado do Rio Grande do Norte. Orientações a respeito do cumprimento das Instruções Normativas CONTROL 02/2018 e 03/2018, com base no Decreto nº 28.684/2018. Disponível em: <http://www.control.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=PASTAC&TARG=5305&ACT=&PAGE=0&PARM=&LBL=Legisla%E7%F5es>. Acesso em: 25 out. 2021.

Governo do Brasil. Gov, 2020. Do eletrônico ao Digital. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 06 nov. 2021.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. PNAD Contínua TIC 2019: internet chega a 82,7% dos domicílios do país. Agência de Notícias IBGE, 2021. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/30521-pnad-continua-tic-2019-internet-chega-a-82-7-dos-domicilios-do-pais>. Acesso em: 06 de nov. de 2021

INAF – Indicador de Alfabetismo Funcional. Alfabetismo Funcional, 2021. Alfabetismo no Brasil. Disponível em: <https://alfabetismofuncional.org.br/alfabetismo-no-brasil/>. Acesso em: 06 nov. 2021

OPAS – Organização Pan-Americana de Saúde. OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia. Paho.org, 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/11-3-2020-who-characterizes-covid-19-pandemic>. Acesso em: 02 nov. 2021.

SEI RN Eletrônico, 2018. SEI! Sistema Eletrônico de Informação. Disponível em: <http://sei.searh.rn.gov.br/>. Acesso em: 03 nov. 2021.

UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Covid Lais UFRN, c2020. Página inicial. Disponível em: <https://covid.lais.ufrn.br/>. Acesso em: 01 nov. 2021.