

EFETIVIDADE NA COMUNICAÇÃO DO ESTADO COM SEUS COLABORADORES COMO PARTE DE UMA POLÍTICA DE VALORIZAÇÃO: O CASO DO PORTAL DO SERVIDOR

Maria Gabriela de Nunes Rodrigues



EFETIVIDADE NA COMUNICAÇÃO DO ESTADO COM SEUS COLABORADORES COMO PARTE DE UMA POLÍTICA DE VALORIZAÇÃO: O CASO DO PORTAL DO SERVIDOR

Maria Gabriela de Nunes Rodrigues

RESUMO

Este artigo tem por objetivo apresentar a reformulação do Portal do Servidor (www.servidor.rj.gov.br) como parte de uma política de valorização do servidor. De responsabilidade da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG), o endereço eletrônico possui, atualmente, os servidores ativos do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro como público-alvo. Desenvolvido em 2011, tinha como principal propósito disponibilizar contracheques, informes de rendimentos e possibilitar o acesso ao site de transações que envolvem empréstimos consignados. No dia 1º de maio de 2015, foi modernizado e ganhou alguns serviços, como divulgação de notícias diárias, cartilhas e manuais, dúvidas frequentes, validação do contracheque e um canal de atendimento. Meio de comunicação do Estado com seu colaborador, o Portal do Servidor está em aperfeiçoamento contínuo. Em maio de 2016, passou a estar disponível como aplicativo móvel para o sistema operacional *Android*(Smartphone) e *IOS (Iphone)* e a expectativa é que as funcionalidades já existentes sejam aprimoradas nos próximos meses, enquanto outras são desenvolvidas, como Sorteios e Clube de Descontos.

Palavras-chave: Portal do Servidor; gestão de pessoas; valorização do servidor.



1. INTRODUÇÃO

Como parte de uma política de valorização do servidor, o Governo do Estado do Rio de Janeiro, por meio da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG), lançou o novo Portal do Servidor (www.servidor.rj.gov.br) no dia 1º de maio de 2015. Num primeiro momento, o objetivo foi tornar o antigo site – que já era de grande utilidade por disponibilizar contracheques, Informes de Rendimento e algumas notícias – mais atraente, dinâmico e de fácil navegação.

O processo evolutivo do Portal ocorre gradualmente e, hoje, já conta com outras funcionalidades, como Atendimento ao Servidor, onde a dúvida é respondida e monitorada – por meio de uma aplicação web – pela equipe da CORES; o espaço Manuais e Cartilhas, que visa explicar assuntos de interesse dos servidores públicos; e Dúvidas Frequentes, que reúne as principais questões envolvendo os servidores.

Nos próximos meses, a expectativa é intensificar a comunicação efetiva com participação de outras secretarias, diminuir o tempo de resposta das demandas do Portal, disponibilizar mais cartilhas e manuais, além da inclusão de serviços, como disponibilização de formulários, Sorteio, Clube de Descontos e atualização cadastral para os servidores ativos, concatenada ao Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos - SIGRH-RJ.

O Portal do Servidor é gerenciado pela Coordenadoria de Relacionamento com o Servidor (CORES), pertencente à estrutura da Superintendência de Gestão do Relacionamento (SUGER) e da Subsecretaria de Gestão de Pessoas (SUBGEP), em parceria com a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) e com o apoio técnico da Superintendência de Gestão de Tecnologia da Informação (SUPTI), ambas da SEPLAG.

2. OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS

O presente artigo se dispõe a apresentar o desenvolvimento do Portal do Servidor do Rio de Janeiro como meio de informação e serviços, visando fortalecer



uma política de valorização do servidor. Este trabalho também aborda os conceitos básicos de política pública, como um site pode desempenhar papel importante dentro de uma política pública, a importância da comunicação web nos dias de hoje e, por fim, quais as funcionalidades que estão sendo desenvolvidas para o aperfeiçoamento contínuo do sítio eletrônico.

3. METODOLOGIA

O presente trabalho é caracterizado por ser, sob o ponto de vista de sua natureza, uma pesquisa aplicada. O estudo se baseia no método predominantemente qualitativo. Do ponto de vista de seu objetivo, pode-se afirmar que se trata de uma pesquisa descritiva. Para a realização desta atividade, a autora utilizou como procedimentos técnicos pesquisas bibliográfica e documental.

4. CONCEITUANDO POLÍTICAS PÚBLICAS

Definir políticas públicas não é uma tarefa tão simples quanto possa parecer à primeira vista. Rua (2013, p.5) ressalta a imprecisão nos conceitos e polêmicas na literatura, além de advertir que há debates teóricos inconclusivos. Porém, este trabalho não visa apontar a melhor compreensão, esgotar o assunto, muito menos possui a pretensão de sugerir novas definições, e sim, apresentar um breve levantamento dos principais pontos de vista conceituais.

Dessa forma, começaremos pela ótica de Saravia & Ferrarezi (2006, p.28):

“Política pública é um fluxo de decisões públicas[...] condicionadas pelo próprio fluxo e pelas reações e modificações que elas provocam no tecido social, bem como pelos valores, ideias e visões dos que adotam ou influem na decisão.”

Em continuidade, o mesmo autor (2006, p.31) revela que essa dinâmica se trata da “consolidação da democracia, justiça social, manutenção do poder, felicidade das pessoas”, que conduzem as ações de determinada política.



Já Souza (2006, p.26) sintetiza como sendo um ramo do conhecimento que busca concomitantemente a atitude governamental e/ou a análise dos procedimentos implementados, propondo melhorias quando necessário.

Apesar de Lopes; Amaral; e Caldas (2008, p.5-6) focarem na entrega para a sociedade (que não abarca diretamente este estudo), a definição apresentada vale destaque:

“Políticas Públicas são a totalidade de ações, metas e planos que os governos (nacionais, estaduais ou municipais) traçam para alcançar o bem-estar da sociedade e o interesse público.”

Saravia&Ferrarezi(2006, p.31) ainda aponta quatro acepções segundo a perspectiva institucional, decisória, comportamental e causal:

“Nas definições dos dicionários de ciência política, encontram-se os seguintes componentes comuns: a) institucional: a política é elaborada ou decidida por autoridade formal legalmente constituída no âmbito da sua competência e é coletivamente vinculante; b) decisório: a política é um conjunto sequência de decisões, relativo à escolha de fins e/ou meios, de longo ou curto alcance, numa situação específica e como resposta a problemas e necessidades; c) comportamental, implica ação ou inação, fazer ou não fazer nada; mas uma política é, acima de tudo, um curso de ação e não apenas uma decisão singular; d) causal: são os produtos de ações que têm efeitos no sistema político e social.”

Nota-se que o decidir da Administração Pública é mais eficaz e eficiente quando está embasado em um curso de ações voltadas para um macro-objetivo e a probabilidade de se ter um resultado positivo aumenta, principalmente se as ações são bem planejadas.

4.1. POLÍTICA DE VALORIZAÇÃO DO SERVIDOR

No governo de Getúlio Vargas, houve a primeira experiência real de reforma administrativa, que focava a introdução do modelo burocrático weberiano (FERREIRA, p.17,1996). Foram, então, os primeiros passos para a valorização do servidor e do serviço público, como explica Martins (1997):

Em 1933, Vargas encarregou um importante diplomata, o embaixador Maurício Nabuco, da tarefa de estudar a reforma da administração pública. Três diretrizes principais foram propostas e apoiadas por Vargas, inspiradas no serviço público britânico: critérios profissionais para o ingresso no serviço público, desenvolvimento de carreiras e regras de promoção baseadas no mérito. (MARTINS, 1997, p.16)



No ano seguinte, foi promulgada a Constituição de 1934, na qual foi introduzido, nos arts. 168 e 170, o princípio da meritocracia; em 1936, foi realizada a estruturação da área de pessoal com a Lei nº 184, de 28 de outubro, criando o Conselho Federal do Serviço Público Civil e o estabelecendo normas básicas. (Lima Júnior, 1998, p.6). A criação do DASP (Departamento Administrativo do Serviço Público), em 1938, fortaleceu ainda mais a importância do servidor público para o Estado.

De acordo com Wahrlich (1994, p.49-50), de 1930 a 1935, não havia um plano formal de reforma administrativa, o que veio a ocorrer em 1936, encerrando-se em 1945, com a descontinuidade do governo. Entre as melhorias enfatizadas pela autora, está a da qualidade dos funcionários públicos, em razão de quatro itens:

“a) um sistema de ingresso competitivo no serviço público, então aprovado e implementado; b) promoção por merecimento (segundo um processo de avaliação em que o supervisor imediato tinha papel predominante); c) programas de treinamento de funcionários, abertos igualmente a candidatos a cargos público; d) legislação regulamentadora de licença, aposentadoria, pensões etc. Essa política de administração de pessoal foi consolidada no Estatuto dos Funcionários Públicos Civis da União.” WAHRLICH (1994, p.50)

Ressalta-se que o primeiro Estatuto dos Funcionários Públicos Civis da União foi promulgado em 1939, por meio do Decreto-Lei nº 1.713, de 28 de outubro, e não é coincidência ter sido essa a data escolhida para ser o Dia do Servidor Público, estabelecido no art. 266.

Não houve mudanças significativas entre 1946 e 1964 em relação ao desenvolvimento da Administração Pública, exceto a criação de instituições da Administração Indireta. (LIMA JUNIOR, p.9, 1998). A segunda reforma administrativa se deu em 1967, por meio do Decreto-Lei nº 200, focada na tentativa de desburocratização e descentralização, concedendo autonomia para a Administração Indireta. (BRESSER, 1996, p.7) Nomeada de A revolução silenciosa pelo ministro Hélio Beltrão – quem a criou e executou –, obteve resultados ruins mesmo com boas intenções (MARTINS, p. 21), principalmente no quesito de valorização do servidor já que, segundo BRESSER (1996, p.7), possibilitou a contratação de profissionais sem concurso público, favorecendo as práticas patrimonialistas, e deixou de desenvolver carreiras de altos administradores.



A Constituição Federal de 1988 restaurou o regime democrático, estabelecendo uma nova realidade para o sistema político e para a atuação estatal, destacando a descentralização dos serviços públicos, procedimentos de ingresso na administração pública, valorizando o mérito por meio de concurso público de provas ou provas e títulos. (PALOTTI & FREIRE, p.31, 2015)

Em 1995, com o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, há um novo marco na Administração Pública, visando implementar o modelo de administração pública gerencial. Trata-se de um complexo projeto de reforma, que procura fortalecer o Estado ou “núcleo estratégico do Estado”, buscando o aumento da eficiência a médio prazo. (BRESSER, p. 18, 1996)

Ferreira (1996, p.20) ressalta que esse Plano teve como um de seus princípios a valorização do servidor, desempenhando um papel de âncora no processo de construção coletiva do novo modelo, que é voltado para o cidadão e posto em prática pelos servidores de forma participativa.

Implantar o modelo de administração pública gerencial não significa mudar sistemas, organizações e legislação; muito mais do que isso, significa criar as condições objetivas de desenvolvimento das pessoas que conduzirão e realizarão as reformas. Nesse sentido, valorizar o servidor quer dizer estimular sua capacidade empreendedora, sua criatividade, destacando o espírito público de sua missão e o seu comportamento ético visando o resgate da auto-estima e o estabelecimento de relações profissionais de trabalho. (FERREIRA, p.20, 1996)

Segundo Ligthaug; Wiberg (1998) apud Bonifácio; Schlegel (2012, p. 413), os serviços públicos são o que os cidadãos veem de mais concreto no Estado, sendo a principal vitrine do governo.

De todas as lições que tirei da minha experiência, há uma que eu coloco, de longe, em primeiro lugar: a valorização dos recursos humanos é o ponto de passagem obrigatório de toda modernização. Isto é hoje uma evidência e todos os relatórios que trataram da reforma do Estado na última década colocaram ênfase na necessidade de acompanhar, ou melhor, de fazer preceder as providências de adaptação da administração pela prática de uma política ambiciosa de gestão de recursos humanos. (VALLEMONT, p. 14 e 15. 1996)

Pode-se dizer, então, que prestigiar o capital intelectual do Estado é uma forma de valorizar também o cidadão e a própria imagem do governo.

4.2. PAPEL DA SEPLAG NA GESTÃO DE PESSOAS



Segundo o Caderno de Recursos Humanos (RIO DE JANEIRO, jan.de 2016), há 223.131 vínculos ativos, 19 carreiras e 83 órgãos/entidades do Estado do Rio de Janeiro, sendo 32 da Administração Direta e 51 da Administração Indireta. A título de comparação, a JBS – líder mundial em processamento de carne bovina, ovina e de aves, que possui 340 unidades de produção e vende para mais de 150 países – afirma ter “mais de 200 mil colaboradores ao redor do mundo”. (JBS)

Dessa forma, verifica-se que a quantidade de Recursos Humanos disponível na Administração Pública é comparável com a de grandes empresas. Porém, a diversidade pode ser ainda maior do que no setor privado devido à autonomia, recursos, ramo de atuação, características e culturas organizacionais, que muitas vezes são bem diferentes entre as instituições, tornando a gestão de pessoas ainda mais desafiadora no Estado.

A preocupação da atual gestão da SEPLAG com o capital intelectual do Estado pode ser percebida na elaboração do macro-objetivo da Secretaria no PPA 2016-2019 em relação ao do PPA 2012-2015. Veja o quadro 1.

Quadro 1. Diferença entre o macro-objetivo da SEPLAG PPA 2012-2015 e PPA 2016-2019

Macro-objetivos SEPLAG	
PPA 2012-2015	PPA 2016-2019
Modernização e promoção da eficiência da administração pública estadual, melhorando a qualidade do gasto e tornando mais transparente a prestação de contas à sociedade.	Fomentar a excelência da Administração Pública estadual por meio do aperfeiçoamento dos instrumentos de gestão e da valorização dos recursos humanos do Estado.

Fonte: Elaborado pela autora¹

É importante ressaltar que diversos projetos, como os de capacitação e o do conhecimento do currículo do servidor, estão sendo elaborados ou fortalecidos pelo

¹ Textos retirados dos referidos PPAs. Grifo nosso.



Estado visando à valorização do servidor público ativo do Poder Executivo; e a reformulação do Portal do Servidor está inserida nesse contexto.

Uma das medidas adotadas para garantir a continuidade dos projetos – desenvolvidos pela SEPLAG – em prol do servidor foi a criação² da SUGER, pertencente à estrutura da SUBGEP. A SUGER possui duas coordenadorias: uma de Relacionamento com o Servidor (CORES) e outra de Relacionamento com os Órgãos Setoriais (COROS).

A CORES é responsável por “coordenar, propor e executar programas e projetos envolvendo políticas de relacionamento entre a SEPLAG e os servidores ativos do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro”. (RIO DE JANEIRO, Resolução nº 1453, 2016, art. 58)

Também cabe a essa Coordenadoria a responsabilidade de “propor o aperfeiçoamento de funcionalidades, bem como gerenciar e manter atualizado o conteúdo do sítio eletrônico de relacionamento com os servidores” (RIO DE JANEIRO, Resolução nº 1453, 2016, art. 58).

5. COMUNICAÇÃO, SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E INTERNET

Com exceção da sobrevivência, a comunicação é a mais básica e essencial de todas as necessidades humanas. Desde a idade pré-histórica, até para se alimentar, as pessoas necessitavam compreender seus pares e colaborar com eles por meio da comunicação. (RIBEIRO, p.11, 1993)

A comunicação também pode ser definida de maneira ampla como o relacionamento entre as pessoas, que ao se relacionarem como seres interdependentes, transformam-se reciprocamente e também modificam a realidade que as cerca. Sem isso, viveriam num mundo fechado, pois é por intermédio da

² O Decreto nº 45.310 de 13 de julho de 2015 alterou a estrutura organizacional da SEPLAG, criando a SUGER e suas coordenadorias. Outras mudanças foram instituídas pela norma e podem ser analisadas em www.silep.planejamento.rj.gov.br/index.html?decreto_45_310___13072015___al.htm .



comunicação que trocam ideias, sentimentos e experiências. (BORDENAVE, p. 37, 1997)

A comunicação sempre foi importante; e a informação? Castells (1999, p.68) afirma que a informação também foi significativa no passado, já que a primeira revolução industrial se consolidou na utilização de vasto conhecimento, colocando em prática e expandindo a sabedoria pré-existente, enquanto a segunda apoiou-se na ciência para promover a inovação.

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realinhamento cumulativo entre a inovação e seu uso. (Dizard (1982); Forester (1985); Hall e Preston (1988); Saxby (1990) apud CASTELLS, 1999, p.69)

Pode-se dizer que vivemos na era da informação ou do pós-industrialismo, no qual o principal ingrediente da nossa organização social é a informação (CASTELLS, 1999, p.573). Mais do que obter a informação, a velocidade em que ela circula, por intermédio da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), é um fator determinante para caracterizarmos essa sociedade como a do conhecimento.

De acordo com Mcluhan (1964, p.12), as tecnologias e seus ambientes resultantes se transformam com tanta velocidade que um ambiente já nos prepara para o próximo.

“É um **fenômeno global**, com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas, uma vez que a estrutura e a dinâmica dessas atividades inevitavelmente serão, em alguma medida, afetadas pela infra-estrutura de informações disponível. É também acentuada sua dimensão político-econômica, decorrente da contribuição da infra-estrutura de informações para que as regiões sejam mais ou menos atraentes em relação aos negócios e empreendimentos. Sua importância assemelha-se à de uma boa estrada de rodagem para o sucesso econômico das localidades. Tem ainda marcante dimensão social, em virtude do seu elevado potencial de promover a integração, ao reduzir as distâncias entre pessoas e aumentar o seu nível de informação.” (TAKAHASHI, 2000, p.5)

Ressalta-se que a internet é um dos símbolos dessa nova era eo Brasil está bem inserido nessa revolução tecnológica; ter acesso à rede mundial de computadores passou a ser vital. (MAZZEO, 2000, p. 7-21)

Segundo a Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios (Pnad), divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 6 de abril de 2016, 36,8 milhões de lares brasileiros estavam conectados à internet em 2014, o que representa



54,9% do total. (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA-IBGE, 2016)

Já que a internet está cada vez mais acessível aos brasileiros, por que não transformar o Portal do Servidor em um meio de informação e serviços mais eficiente e completo? Hoje, a visão que se tem do Portal do Servidor é que seja uma fonte primária de informação e um portal de serviços (o mais completo possível) para que o colaborador do Estado se sinta bem representado na web e tenha acesso a assuntos de seu interesse na hora e no local que desejar.

6. PORTAL DO SERVIDOR – O INÍCIO

Em atividade a partir de 2011, o Portal do Servidor, com o domínio www.servidor.rj.gov.br, foi concebido inicialmente com objetivo de viabilizar consulta a Informes de Rendimentos contracheques, permitindo também acesso ao site de informações e transações de empréstimos consignados. (TERAMATSU, p.21, 2014). Além disso, divulgava notas, principalmente sobre pagamentos e disponibilidade dos documentos.

Outra funcionalidade do endereço eletrônico era facultar perfil diferenciado aos servidores atuantes nos órgãos setoriais de RH, que exerciam atividade de assistência aos servidores de sua pasta, e aos colaboradores da Central de Atendimento ao Servidor (pertencente aos quadros da SEPLAG). Os trabalhadores de RH tinham a possibilidade de imprimir os contracheques e Informes de Rendimentos dos funcionários de seu órgão. Já os da Central de Atendimento ao Servidor tinham acesso aos de todo o Estado.

A base de dados do Portal do Servidor é oriunda do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGRH), o novo banco de dados dos servidores do Estado do Rio de Janeiro. Desde a década de 70, era utilizado o Sistema de Administração de Pessoal (SAPE), desenvolvido pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro (PRODERJ). A primeira fase do SIGRH foi concluída em janeiro de 2011 (TERAMATSU, p.16, 2014) e sua



implantação foi uma ação conjunta de três áreas: a Subsecretaria de Gestão de Recursos Humanos, da SEPLAG, ficou majoritariamente à frente de negócios-RH; nos assuntos relacionados à TI e à estrutura física, ficou predominantemente sob responsabilidade do PRODERTJ; enquanto a Subsecretaria-Adjunta de Modernização da Gestão, da SEPLAG, assumiu a área de gestão de mudanças. (CAPELLA, et al., P.9, 2010)

6.1. COMO ERA O ACESSO

Ao digitar o endereço do site, o servidor precisava inserir o número da sua Identificação Funcional (ID Funcional), sem o dígito verificador, senha e código de segurança, nos locais indicados. A captura de tela da primeira página encontra-se no anexo I.

Até maio de 2013, para obter a primeira senha de acesso, bastava o servidor informar CPF, a data de nascimento e o nome da mãe. A outra maneira era se dirigindo à Central de Atendimento ao Servidor. Devido à preocupação com o sigilo das informações, o procedimento foi alterado. Foi inserida a funcionalidade “Esqueci a senha”, por intermédio da qual o código era direcionado para o e-mail do servidor previamente cadastrado no SIGRH. Em junho de 2014, houve a possibilidade de o servidor, de posse de uma senha, trocá-la no ambiente web.

O anexo II apresenta o layout da área restrita do Portal do Servidor. No lado esquerdo, é possível verificar o menu. A lista de contracheques é apresentada no anexo III. Já o anexo IV mostra o contracheque aberto, sendo que à direita/acima, há três opções: “Empréstimos”, “imprimir” e “Voltar”. A primeira era o meio de acesso às informações sobre as contratações de empréstimos consignados do servidor.

6.2. DESENVOLVENDO UM NOVO PORTAL



O lançamento do novo Portal do Servidor ocorreu em 1º de maio de 2015 e a reformulação teve como principal objetivo, num primeiro momento, tornar o site mais moderno, útil e de fácil navegação.

Destarte, a *homepage* ganhou um visual mais leve e atrativo (conforme anexo V), concedendo destaque às notícias, com fotos grandes (800 x 400 pixels). O “Acesso Restrito”, onde é possível obter as funcionalidades do antigo portal, ficou localizado à direita. Foi inserido um breve resumo dos assuntos encontrados nessa área a fim de diminuir a resistência dos servidores a inserir seus dados pessoais.

Ao acessar o endereço eletrônico, já era possível obter informações no menu Quem Somos, Dúvidas Frequentes, Calendário de Pagamento, Links Interessantes, Validação de Contracheque e Fale Conosco.

Na parte inferior da página, havia três banners: dois, com matérias explicando como acessar o contracheque digital e como consultar processos administrativos; e o terceiro, que direciona o internauta à área sobre empréstimos consignados, onde há informações sobre as taxas de juros praticadas pelos bancos e a cartilha de consignação.

Entre as principais mudanças nas funcionalidades, está a Validação do Contracheque, já que o Governo do Estado do Rio de Janeiro deixou de imprimir o documento a partir do mês de referência maio de 2015. Nesse item, é possível comprovar a autenticidade, validando-o para fins legais, ao digitar o código localizado no fim do demonstrativo de rendimento mensal (anexo VI).

Vale destacar a opção Dúvidas Frequentes, onde questões de assuntos diversos são respondidas, como Portal do Servidor, ID Funcional, plano de saúde, conta salário, informações financeiras e empréstimos consignados.

Na área interna do Portal do Servidor (anexo VII), estão disponíveis os seguintes itens: Recursos Humanos (são as perguntas e respostas de Dúvidas Frequentes que constam na área externa do Portal, porém possibilita ao gestor elaborar perguntas e respostas apenas para os servidores identificados. Apesar disso, até o presente momento, não houve nenhuma informação restrita); Informe de Rendimentos; Contracheque; Simulador de Aposentadoria; Trocar de Senha;



Atendimento (apenas para os servidores com perfil diferenciado por prestar atendimento).

6.2.1. Aperfeiçoamento evolutivo

A SUBAP (atual SUBGEP) já tinha o objetivo de desenvolver a Rede de Atendimento ao Servidor (REDEAT), uma sub-rede da Rede de Gestão de Recursos Humanos (Rede GRH), e considerou o momento oportuno para dar início aos primeiros cursos.

Aproveitando o ensejo, o Portal do Servidor começou a ser apresentado em junho, de forma detalhada, aos profissionais dos setoriais de RH posto que habitualmente preferiam acessar o SIGRH. Ademais, são esses os colaboradores de referência (e os competentes) para prestar orientações e informações, podendo colaborar ativamente incentivando o acesso ao site.

A REDEAT, criada por meio do Decreto nº 45.413 de 16 de outubro de 2015 publicado no Diário Oficial no dia 19 de outubro, tem como objetivos: (1) padronizar os procedimentos relativos às atividades de atendimento ao servidor público; (2) fornecer aos colaboradores dos órgãos setoriais de Recursos Humanos a orientação necessária para a boa execução de suas responsabilidades; (3) estimular o intercâmbio de conhecimento e de boas práticas administrativas entre os integrantes da rede e promover a capacitação e a atualização dos colaboradores da área de Recursos Humanos.

Nesse contato, eram analisadas possíveis sugestões de melhoria do site, dificuldades dos profissionais no exercício de suas atividades diárias e no atendimento ao servidor e o compartilhamento de conhecimentos— principalmente sobre empréstimos consignados. Foram realizadas, de junho a novembro de 2015, 12 turmas de Atendimento ao Servidor com mais de 200 pessoas participantes. Em 30 de dezembro, foi publicada no Diário Oficial, a Resolução nº 1.424, de 28 de dezembro de 2015, admitindo os agentes públicos REDEAT.



6.2.2. As primeiras mudanças

As primeiras mudanças foram as inserções dos banners da Fundação Ceperj, Rioprevidência e RJPrev, com respectivos textos explicativos sobre a importância de cada entidade para o servidor público do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro com os *links* para as páginas na web.

A ampliação do conteúdo de Dúvidas Frequentes também deve ser considerada, principalmente porque contou com a participação ativa dos servidores do Estado que, por e-mail, telefone ou presencialmente, questionavam assuntos e, ao serem respondidos oficialmente, eram inseridos no rol das dúvidas. Inicialmente, havia cerca de 20 perguntas. Hoje, são mais de 70.

Com o fim do contracheque impresso, havia uma preocupação em relação à divulgação das fotos de crianças desaparecidas, pois era um trabalho que se pretendia manter. Após debater o assunto, ficou decidido que ficaria na página inicial do Portal. Assim sendo, houve o contato com a Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos (SEASDH) e com a Fundação para a Infância e Adolescência (FIA), responsável pelo Programa SOS Crianças Desaparecidas, para que a pretensão fosse viabilizada da melhor forma possível.

Em agosto de 2015, o projeto foi posto em prática. É importante ressaltar que não se limitou à divulgação das fotografias. O Estado do Rio de Janeiro foi o primeiro a lançar um sistema de alerta com as fotos das crianças desaparecidas, visando ampliar e tornar mais eficiente o processo de localização. Esse sistema está inserido no Portal do Servidor e no site da FIA, que funcionam de forma sincronizada.

Um aperfeiçoamento significativo foi a interação com o servidor. Desde que foi implantado, o site recebe muitas demandas, via e-mail, sendo seu gerenciamento moroso e trabalhoso, pois era realizado pela caixa de entrada do correio eletrônico. Os servidores, em sua maioria, não informavam dados suficientes, como nome completo, ID Funcional ou CPF para uma análise aprofundada do problema. Na época, as mensagens não respondidas imediatamente recebiam bandeiras vermelhas. Já as que eram respondidas parcialmente (solicitando-se mais



informações, por exemplo) eram sinalizadas com bandeiras amarelas. A SEPLAG realizou *benchmarking* em alguns órgãos do Estado e constatou que o *software* utilizado pela Casa Civil para controle das demandas do projeto Fale Com a Gente era o mais adequado para os objetivos pretendidos. O programa selecionado foi o RedmineSolutions, um software livre gerenciador de projetos com base na web, que desempenha função de repositório e possibilita extração dos dados em PDF, TXT e XML, sendo este o mais utilizado por proporcionar tratamento visando a obtenção de relatórios gerenciais.

O utilitário foi adaptado às necessidades do Portal do Servidor e opera, desde o final de agosto, da seguinte forma: o interessado preenche um formulário eletrônico, localizado na aba “Atendimento ao Servidor”, com informações como: nome, ID, CPF e órgão. As informações são catalisadas por e-mail e enviadas para o programa. O servidor atendente direciona a demanda para si e responde imediatamente caso a questão possa ser solucionada dentro da lista de respostas-padrão (elaborada pela equipe), disposta no programa. Caso haja necessidade de consultar outros setores ou não tenha o conhecimento prontamente, o atendente encaminha a demanda para a coordenadoria da CORES.

Esse processo tem o objetivo de centralizar todas, ou quase todas, as questões mais complexas em uma só pessoa e agilizar a produção da equipe. Para responder efetivamente ao servidor, é necessário copiar a resposta inserida no Redmine, localizar a demanda na caixa de entrada do e-mail e realizar o procedimento, visto que o software não faz a ação automaticamente. Desde sua execução até 28 de abril, foram registradas mais de 25 mil demandas respondidas.

Outro ponto a se destacar é a elaboração de manuais e cartilhas para facilitar o entendimento do servidor sobre os diversos assuntos. Os temas são detalhados pelos setores/órgãos responsáveis pelo assunto e a diagramação feita pela Assessoria de Comunicação da SEPLAG.

No dia 4 de maio, em comemoração ao aniversário de um ano do novo Portal do Servidor, a SEPLAG lançou o aplicativo para o sistema operacional *Android* e, três dias depois, para o IOS (*Iphone*). O APP facilitou acesso dos usuários de internet



móvel, que podem obter contracheques, informes de rendimentos, ler notícias e gerar *token* para contratação de empréstimos consignados de uma forma mais ágil. O aplicativo proporciona sistema de alertas para assuntos de interesse do servidor, como disponibilidade de contracheque e atualização de margem consignável.

Essa funcionalidade vai ao encontro das pesquisas recentes no Brasil. De acordo com dados da Pnad, divulgados pelo IBGE, referentes a 2014, a cada cinco casas com acesso à internet, quatro utilizam o telefone móvel como meio. (BRASIL, 2016)

6.3. PRÓXIMOS DESAFIOS

O Portal do Servidor é um produto em construção e será assim por um bom tempo ou, talvez, por todo o tempo em que estiver no ar. Há diversos serviços e melhorias que estão sendo desenvolvidos visando a execução para os próximos meses. Seguem os principais:

- Criar áreas gerenciáveis pelo administrador do Portal do Servidor para inserção de documentos, como cartilhas e manuais, e alteração dos banners. Atualmente, o procedimento é realizado pela equipe de desenvolvimento da Superintendência de Tecnologia da Informação (SUPTI) da SEPLAG. É possível verificar que o Portal ainda utiliza o ambiente web da Seplag para disponibilizar alguns serviços.
- Elaborar mais cartilhas e manuais com uma linguagem de fácil compreensão e ilustrativas de assuntos que envolvem, principalmente, direitos e deveres do servidor.
- Desenvolver a funcionalidade e estabelecer parcerias para o projeto Sorteio do Servidor. O objetivo é que a maioria das secretarias e entidades do Estado participem ofertando serviços, brindes e/ou visitas.
- Formalizar e pôr em prática o projeto Clube de Desconto para o Servidor. Trata-se de uma proposta de parceria entre o Estado e a iniciativa privada. Para essa funcionalidade, será necessário desenvolver um site no ambiente do Portal do Servidor.



- Possibilitar a abertura de dados do SIGRH, por meio do Portal do Servidor, para que o interessado possa realizar a atualização periódica de suas informações registradas, sendo necessário se dirigir ao órgão setorial de RH apenas quando a comprovação do que foi alterado for obrigatória. Dessa forma, será posto em prática o conceito de manutenção compartilhada dos dados cadastrais.
- Estreitar os laços com a comunicação e com os setoriais de RH dos órgãos e das entidades para que o Portal do Servidor possa ser mais bem abastecido de notícias sobre todas as ações setoriais voltadas para os colaboradores e, principalmente, as atividades bem-sucedidas executadas pelos servidores.
- Aperfeiçoar o recém-criado aplicativo do Portal do Servidor.
- Desenvolver um Banco de Talentos. Esse projeto está em fase embrionária, mas pesquisas e visitas de benchmarking já estão sendo realizadas.

Há outras propostas que devem ser colocadas em prática em médio tempo; todavia, o debate ainda se encontra incipiente e serão necessários mais estudos para ganharem corpo de projeto.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal motivo da elaboração deste artigo foi apresentar a evolução do Portal do Servidor do Estado do Rio de Janeiro como um viés de uma política de valorização do servidor. Retratar como era, como caminha o que se espera dele foi uma forma de mostrar uma mudança de paradigma do governo.

Durante muitos anos, quase todas as forças (intelectual e financeira) da SEPLAG estavam voltadas para o desenvolvimento de sistemas inteligentes de tecnologia da informação visando modernizar e tornar mais eficazes os processos de gerenciamentos de áreas extremamente importantes para todo o Estado, como o de pessoas, logística, planejamento, orçamento e patrimônio. Os objetivos foram cumpridos com êxito e vêm sendo reconhecidos e servindo de modelo para outros entes federativos. Hoje, temos o SIGRH, o SIGA (Sistema Integrado de Gestão de



Aquisições), o SIPLAG (Sistema de Inteligência em Planejamento e Gestão) e o SISPAT (Sistema de Gestão do Patrimônio Imobiliário do Estado).

Esses sistemas serão sempre importantes para o Estado e terão o apoio necessário para a sua manutenção e seu desenvolvimento evolutivo. Contudo, hoje, o principal foco (como pode ser observado no PPA 2016-2019, item 2.1.2, deste trabalho) é a valorização do servidor, ou seja, despertar nesse trabalhador o orgulho de ser colaborador do Estado do Rio de Janeiro.

Em entrevista ao Portal do Servidor, em maio de 2015, sobre a reformulação do site, a então secretária da SEPLAG, Cláudia Uchôa, que é servidora de carreira com 30 anos no Estado, teceu o seguinte comentário:

“A área de Recursos Humanos é o pilar de qualquer organização, tanto pública quanto privada. É um desafio grande manter a pessoa motivada para exercer o seu trabalho, gostando do que faz. Com mais alegria, ela consegue melhor resultado [...]. Então, é preciso se dedicar a essa pessoa, mostrar o quanto ela é importante para a instituição. Estamos aperfeiçoando o nosso trabalho para atender uma pessoa muito importante no processo das entregas das políticas públicas: o servidor. Nós vamos passar a prestar um serviço mais direcionado para ele”, afirma. (PORTAL DO SERVIDOR, 2015)

Sabe-se que ainda há muito o que se caminhar a fim de se chegar ao objetivo, que é ter o servidor realmente motivado a fazer parte do quadro de colaboradores do Estado. Há grandes expectativas no sucesso desse trabalho.

Por fim, é importante destacar que o simples fato de ter um portal voltado para os servidores não significa que a meta será cumprida e, claro, não é a única ação para esse propósito sendo desenvolvida. Porém, é necessário investir na comunicação com os servidores, tornar o site fonte primária de informação, fazer com que se sintam bem representados e permitir que o acesso ao conhecimento de seus direitos e deveres seja facilitado. Além disso, o Portal deve agregar bons projetos voltados especialmente para eles, que são muito importantes para o bom funcionamento da Administração Pública e para a sociedade.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BORDENAVE, Juan E. D. **O que é comunicação**. Brasiliense, 1997, p.37.

BONIFÁCIO, Rogério; SCHLEGEL, Rogério. REVISTA DO SERVIÇO PÚBLICO: Panorama e Determinantes da satisfação com os serviços públicos no Brasil. Brasília: Enap, v. 63, n. 4, 01 out. 2012, p.413. Disponível em: <http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/105/101> . Acesso em 27/03/2016.

BRESSER, Luiz Carlos. **Da administração Pública Burocrática à Gerencial**. Revista do Serviço Público, 47(1) janeiro-abril 1996, p.7 e 18. Trabalho apresentado ao seminário sobre Reforma do Estado na América Latina organizado pelo Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado e patrocinado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (Brasília, maio de 1996). Disponível em <<http://www.bresserpereira.org.br/papers/1996/95.admpublicaburocraticaagerencial.pdf>> Acesso em 24/04/2016.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. Volume I. 8ª edição revista e ampliada. São Paulo: Paz e Terra, p. 68, 69 e 573. 1999.

CAPELLA, Luiz Carlos de Almeida; GUBERMAN, Gustavo; TERAMATSU, Edson; SILVA, Haroldo Fernandes da. **Tornando humana a gestão de recursos humanos: a implantação do SIGRH/RJ**. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 3, 2010, Brasília. Anais

RIO DE JANEIRO(Estado). Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. Caderno de Recursos Humanos. V.5. Jan. de 2016. Rio de Janeiro: Subsecretaria de Gestão de Pessoas, 2016.

RIO DE JANEIRO(Estado). Decreto nº 45.310 – 13 de julho de 2015. **Altera a estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG e dá outras providências**. Publicado no Diário Oficial de 14 de julho de 2015.

RIO DE JANEIRO (Estado). Resolução SEPLAG nº 1453, de 27 de abril de 2016. **Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Planejamento e**



Gestão. Publicada no Diário Oficial de 29 de abril de 2016.

FERREIRA, Caio Márcio Marini. **Crise e reforma do Estado:** uma questão de cidadania e valorização do servidor Revista do Serviço Público. Ano 47. Volume 120. Número 3. p.17 e 20. Set-Dez 1996.

FREIRE, Alessandro; PALOTTI, Pedro. (Organizadores) **Servidores públicos federais:** novos olhares e perspectivas. Caderno 42 Brasília: Enap, 2015. p.31

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2014.** Disponível em http://downloads.ibge.gov.br/downloads_estatisticas.htm. Acesso em 07 de maio de 2016.

JBS. Sobre JBS. Disponível em http://www.jbs.com.br/pt-br/sobre_jbs Acesso em 07/2016.

LIMA JÚNIOR, Olavo Brasil de. **As reformas administrativas no Brasil:** modelos, sucessos e fracassos. Revista do Serviço Público. Ano 49. Número 2. Abr-Jun 1998. p.6 Disponível em <http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/handle/1/1490/1998%20Vol.49,n.2%20J%FAnior.pdf?sequence=1> Acesso em 22/04/2016.

LOPES, Brenner; AMARAK, Jefferson Ney; CALDAS, Ricardo Wahrendorff, **Políticas Públicas:** conceitos e práticas. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2008. p.5-6.

MCLUHAN, Marshall. **Os meios de comunicação com extensões do homem.** Publicado nos Estados Unidos da América por McGraw-Hill Book Company (Nova York, Toronto, Londres). 1964. Tradução: Décio Pignatari. Editora Cultrix, São Paulo, 1969. p.12

MARTINS, Luciano. **Reforma da Administração Pública e cultura política no Brasil:** uma visão geral. Brasília: ENAP, 1997. p.16 e 21. Cadernos ENAP; n.8. Disponível



em <<http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/handle/1/239/Caderno%20ENAP%2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 22/04/2016

RIBEIRO, Lair. **Comunicação Global: A Mágica da Influência**. Rio de Janeiro. Editora Objetiva. 1993. Coleção Sintonia, v2. p.11

RUA, Maria das Graças; ROMANINI, Roberta. **Para aprender políticas públicas**. Volume 1: Conceitos e Teorias. Curso online de políticas públicas. Instituto de Gestão, Economia e Políticas Públicas. Brasília. p.5 Disponível em <http://igepp.com.br/uploads/ebook/ebook-para_aprender_politicas_publicas-2013.pdf>. Acesso em 25/03/2016.

SARAVIA, enrique FERRAREZI, Elisabete (Orgs.). **Políticas Públicas: coletânea**. Volume 1. Introdução à Teoria da Política Pública Brasília: ENAP, 2006. V.2.p.28 e 31. Disponível em <http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/handle/1/1250/cppv1_003_introducao.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acessado em 06/04/2016.

SOUZA, Celina. **Políticas Públicas: uma revisão da literatura**. Sociologias, Porto Alegre, ano 8, n. 16, jul/dez. 2006. P26

TAKAHASHI, Tadao (org.). **Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. p.5 Disponível em <http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/livro-verde/download> . Acesso em 07/05/2016

TERAMATSU, Edson Kazushigue. **A implantação de um sistema de gestão de recursos humanos no estado do Rio de Janeiro: cinco anos depois, administrando os fatores críticos e aprendendo com as lições**. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 7, 2014, Brasília. Anais

VALLEMONT, Serge. **A modernização do Estado: as lições de uma experiência**. Brasília: MARE/ENAP, 1996. p. 14 e 15

WAHRLICH, Beatriz. **A Reforma Administrativa no Brasil: Experiência anterior,**



situação atual e perspectiva – uma apreciação geral. R. Adm. públ., Rio de Janeiro, 18(1):49-59. jan./mar. 1984. p.49-50 Disponível em <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/10623/9612>> Acessado em 23/04/2016.



Anexo V- Página Inicial do novo Portal do Servidor.

Portal do Servidor
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

GOVERNO DO Rio de Janeiro

Diminuir Letra | Normal | Aumentar Letra | Contraste

Inicial Quem Somos Dúvidas Frequentes Calendário de Pagamento Validação de Contracheque Links Interessantes Fale Conosco

NOTÍCIAS



Doar um Agasalho

Sabe a nova tendência para a temporada de inverno?
SER SOLIDÁRIO.

Últimos dias para participar da Campanha do Agasalho

Voluntários podem doar casacos, mantas, cobertores e gorros até o dia 14 de agosto. São 10 pontos de recolhimento

1 2 3

Ver Todas as Notícias »

ACESSO RESTRITO

Para acessar **contracheques, Informes de rendimentos, simulação de aposentadoria e conteúdo restrito ao servidor**, entre com seu id funcional e senha.

* Informar o ID funcional sem zeros à esquerda e sem dígito verificador.

5015033

! Não sei meu ID Funcional

.....

661

Digite o texto

Esqueceu sua senha? Entrar

Anexo VI - Funcionalidade Validação do Contracheque do novo Portal do Servidor.

Portal do Servidor
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

GOVERNO DO Rio de Janeiro

Diminuir Letra | Normal | Aumentar Letra | Contraste

Inicial Quem Somos Dúvidas Frequentes Calendário de Pagamento Validação de Contracheque Links Interessantes Fale Conosco

VALIDAÇÃO DE CONTRACHEQUE

Para verificar a veracidade de um contracheque, informe o número de autenticação

Número de Autenticação do Contracheque

Valor

GOVERNO DO Rio de Janeiro SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
CNPJ Nº: 42.498.634/0001-66
Comprovante de Pagamento - 5/2015

CPF	PIS/PASEP	Nome	Folha Mensal
IdFunc: 3-2			
Vínculo: 1	Nascimento: 06/05/1960	Mãe: MARIA APARECIDA DE JESUS	Folha Ref Mensal
Cargo Eleivo: CONCURSO PUBLICO	Tip de Vínculo: 0	Nº Dep. IR: 0	Origem/Matrícula
Cargo Comissionado: ***			Ref. AN EX A II
Data Exercício/Início: 27/08/2013	UA/Setor: 122500	Lotação: SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	Ref. D
Banco - Agência - Conta: 237 0471 00779040	Data Aposentadoria: ***	Fundamentação Legal	
Discriminação			
0001 - VENCIMENTO	Competência	Vantagens	Descontos
1520 - GRAT DESEMP ATIVIDADE	01/05/2015		
8904 - RIGPREVIDÊNCIA FINANC - ATIVOS	01/05/2015		
8902 - IMPOSTO DE RENDA	01/05/2015		
Total de Ganhos	01/05/2015		
Valor FGTS	Base Cálculo FGTS	Total de Descontos	Total Líquido
R\$ 0,00	R\$ 0,00	Base Cálculo Previdência	Base Cálculo IRPF
Código de Autenticação: 1705E9SAD30BC427E050007F01000987			
Para autenticar este contracheque, por favor entre no site abaixo e digite o código de autenticação.			
http://www.servidor.rj.gov.br/			
Data e hora de: 18/08/2015 22:10:48			
Acessando a opção validação de contracheque			



Anexo VII - Área restrita do novo Portal do Servidor.

Portal do Servidor


 GOVERNO DO
Rio de Janeiro
1.7

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Bem-vindo(a), MARIA GABRIELA DE NUNES RODRIGUES
SAIR

Inicial Recursos Humanos Informe de Rendimentos Contracheque Simulador de Aposentadoria Trocar Senha Atendimento

CONSULTA A CONTRACHEQUES

MOSTRAR REGISTROS POR PÁGINA

MÊS/ANO	REF. FOLHA	Nº FOLHA	ID FUNCIONAL	VÍNCULO	LOTAÇÃO	LOTAÇÃO RAZÃO SOCIAL
05/2015	MENSAL	1	9015033-2	CONCURSO PUBLICO	SEPLAG	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTAO
04/2015	MENSAL	1	9015033-2	CONCURSO PUBLICO	SEPLAG	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTAO
03/2015	MENSAL	1	9015033-2	CONCURSO PUBLICO	SEPLAG	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTAO
02/2015	MENSAL	1	9015033-2	CONCURSO PUBLICO	SEPLAG	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTAO
01/2015	MENSAL	1	9015033-2	CONCURSO PUBLICO	SEPLAG	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTAO
12/2014	13 SALÁRIO	19	9015033-2	CONCURSO PUBLICO	SEPLAG	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTAO

MOSTRAR 1 ATÉ 6 DE 26 REGISTROS

ANTERIOR 1 2 3 4 5 PROXIMO

 VISUALIZAR
 BAIXAR
 EMPRÉSTIMO

AUTORIA

Maria Gabriela de Nunes Rodrigues – Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG/RJ

Endereço eletrônico: gabrielarodrigues@planejamento.rj.gov.br

Telefone: (21) 2333-1756 / 2333-1889

