

## PAPERLESS: INOVAÇÃO E MUDANÇA DE *MINDSET* POR UMA OPERADORA SOCIOAMBIENTALMENTE RESPONSÁVEL.

Victor Francisco dos Santos Neri; Benevides, M.R.L; Gomes, N.S.O.

Associação de Assistência a Saúde dos Empregados da Copasa – Copass Saúde, Belo Horizonte – Minas Gerais.

### INTRODUÇÃO.

Nos últimos tempos, o tema da sustentabilidade tem sido amplamente discutido, pois equilibrar a preservação do meio ambiente com as necessidades humanas é crucial. Ao reduzir os impactos ambientais e melhorar a qualidade de vida, as empresas contribuem para a responsabilidade socioambiental. Uma organização é considerada socioambientalmente responsável quando realiza ações nesse sentido, visando não apenas seu próprio benefício, mas também o bem-estar da sociedade.

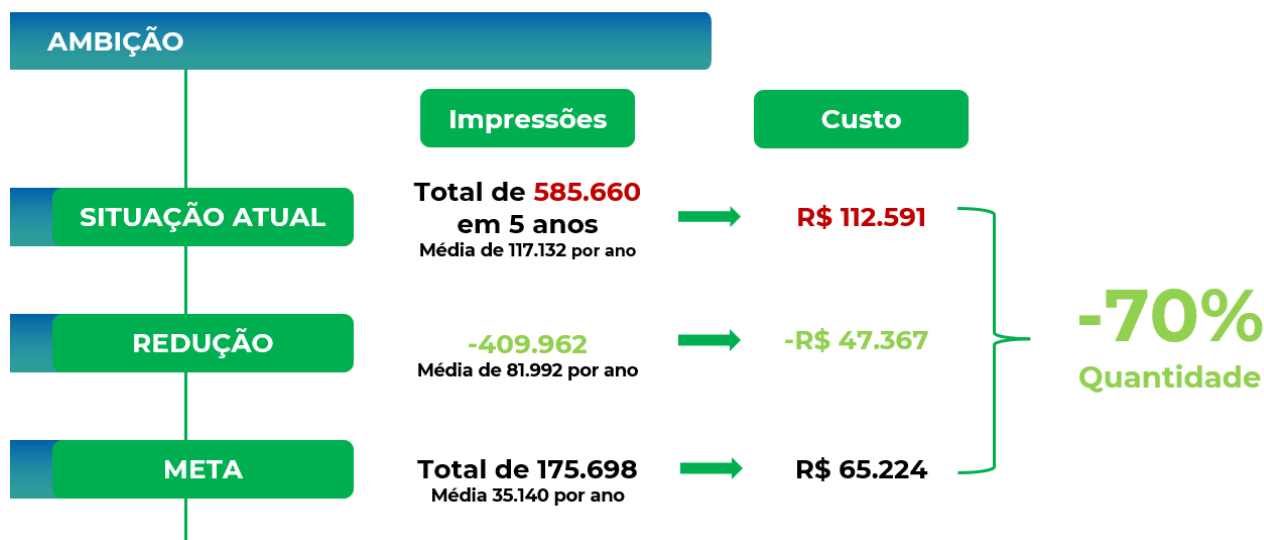
Hoje em dia, a sustentabilidade corporativa está intrinsecamente ligada à sigla ESG (Environmental, Social, Governance). As empresas que adotam os princípios ESG abordam questões ambientais, sociais e de governança corporativa para impulsionar seu desenvolvimento e competitividade.

Para avançarmos em direção aos nossos objetivos, em novembro de 2022, iniciamos o projeto piloto do Paperless, em conjunto com uma série de iniciativas sociais, de governança e de sustentabilidade.

Mas afinal, o que é Paperless? Este termo em inglês, surgido na década de 70, significa "sem papel". O conceito envolve a redução significativa ou até mesmo a eliminação do uso de papel, impulsionando a visão de um escritório totalmente digital. A partir dessa definição e das mudanças de mentalidade e processos necessárias, surge o Projeto Paperless.

### OBJETIVOS.

A nossa ambição é a conquista da acreditação da ANS. Essa certificação reconhece boas práticas e garante a qualidade dos serviços prestados pela operadora. Dentre os fatores avaliados para se conquistar a acreditação, está a responsabilidade socioambiental, e o Paperless vai contribuir para o alcance desse objetivo.

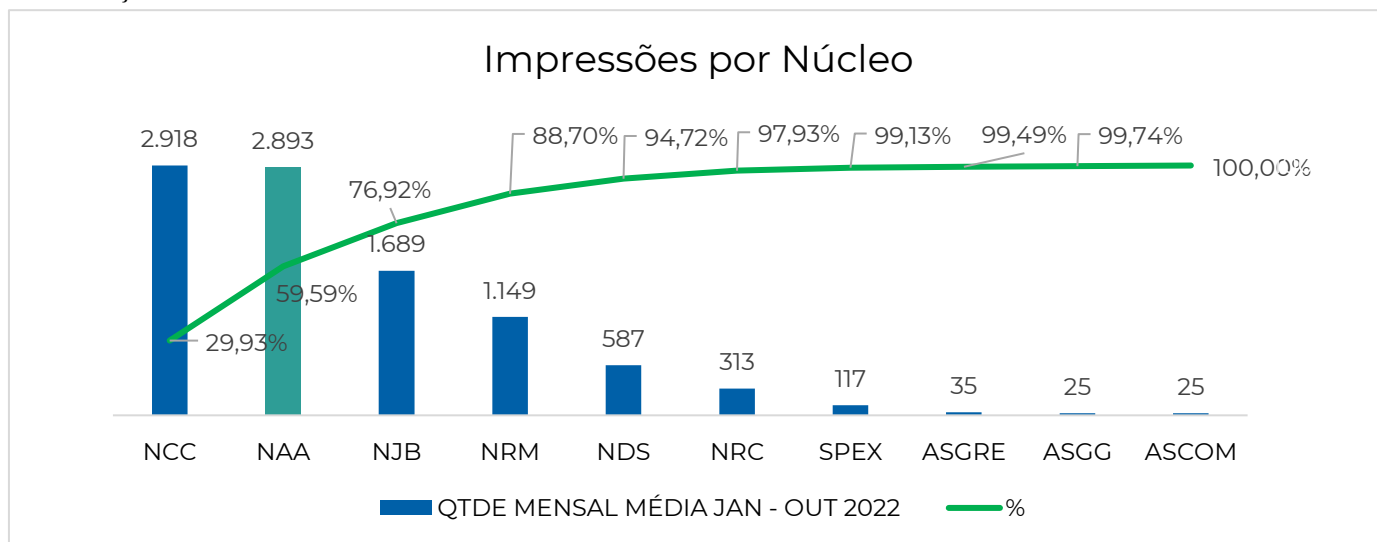


Nosso objetivo é a redução da média de impressões anuais em 70%, passando de 117.132, para 35.140 por ano. O que geraria uma economia de R\$47.367,00 no prazo de cinco anos.

## MÉTODOS.

O primeiro passo foi identificar a situação atual – consumo médio de 9.761 folhas de papel por mês – por meio da análise dos relatórios de impressão, logo após identificar a oportunidade – redução de 70% do consumo de papel – por meio de entrevistas, e análise dos processos de todos os setores da empresa.

Feito isso, identificamos os setores que mais consumiam papel, e por meio do gráfico de Pareto e da matriz de priorização, metodologia esta que considerou além da quantidade de impressões, os riscos, dependência e esforço, definimos o núcleo que receberia o projeto piloto, para começar essa redução.



- **NAA - Núcleo de Apoio Administrativo**
- NRM - Núcleo de Relacionamento e Mercado
- NCC - Núcleo Central de Contas
- NJB - Núcleo de Jornada do Beneficiário
- NRC - Núcleo de Rede Credenciada
- NDS - Núcleo de Saúde
- NGG - Assessoria de Gente e Gestão
- ASGRE - Assessoria de Governança, Risco e Estratégia
- ASCOM - Assessoria de Comunicação
- SPEX - Superintendência Executiva

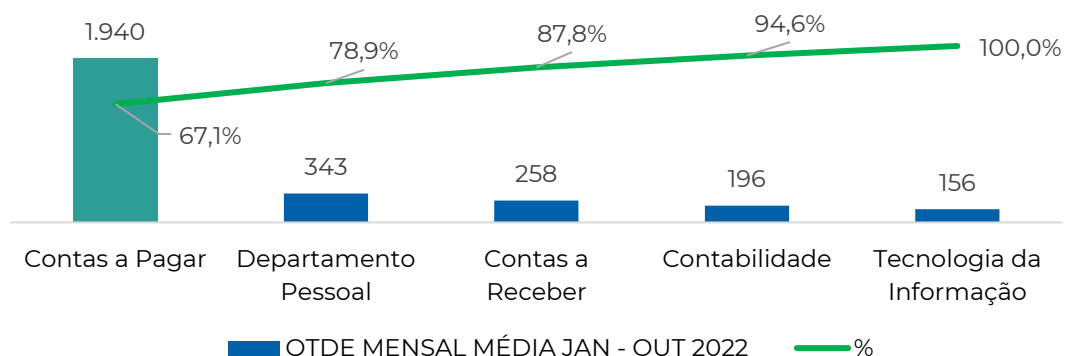
## MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO

NÚCLEO	VALOR (QUANTIDADE)	RISCO (LGPD)	DEPENDÊNCIA	ESFORÇO	NOTA FINAL	SEQUÊNCIA DE ATIVIDADE
ASCOM	1	3	2	2	12	2
ASGG	1	3	2	2	12	2
ASGRE	1	3	2	1	6	4
<b>NAA</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>54</b>	<b>1</b>
NCC	3	3	1	1	9	3
NDS	1	3	2	2	12	2
NJB	2	3	1	1	6	4
NRC	1	3	2	2	12	2
NRM	2	3	1	1	6	4
SPEX	1	3	2	1	6	4

LEGENDA				
NOTA	VALOR (QUANTIDADE)	RISCO (LGPD)	DEPENDÊNCIA	ESFORÇO
1	< 10%	Sem Risco	Dependência Externa	Alto Esforço
2	10 a 25%	Baixo Risco	Dependência Interna	Médio Esforço
3	> 25%	Alto Risco	Sem Dependência	Baixo Esforço

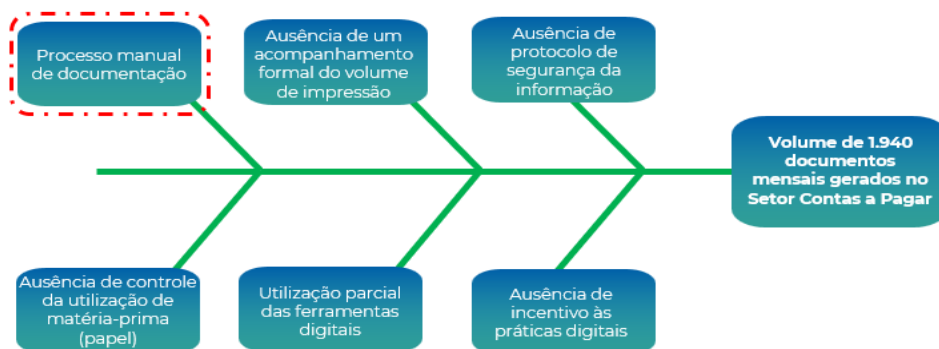
Após a definição do núcleo que receberia o projeto piloto (NAA), efetuou-se a análise de fatos e dados, mais uma vez por meio do gráfico de Pareto, para identificar qual a representatividade de cada setor, e assim definir por meio desta análise o problema específico: “Volume de 1.940 documentos mensais gerados no Setor Contas a Pagar”.

## Utilização por setor do NAA – Núcleo de Apoio Administrativo

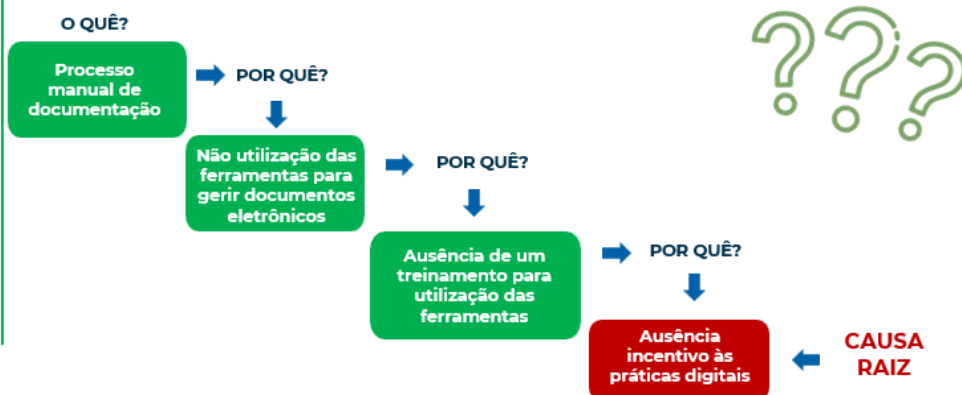


Logo após, utilizando o diagrama de causa e efeito, identificamos as principais causas do problema específico, destacando: “O Processo manual de documentação”. Por meio da técnica dos Porquês, identificou-se a causa Raiz: “Ausência de Incentivo às práticas digitais”.

### DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO

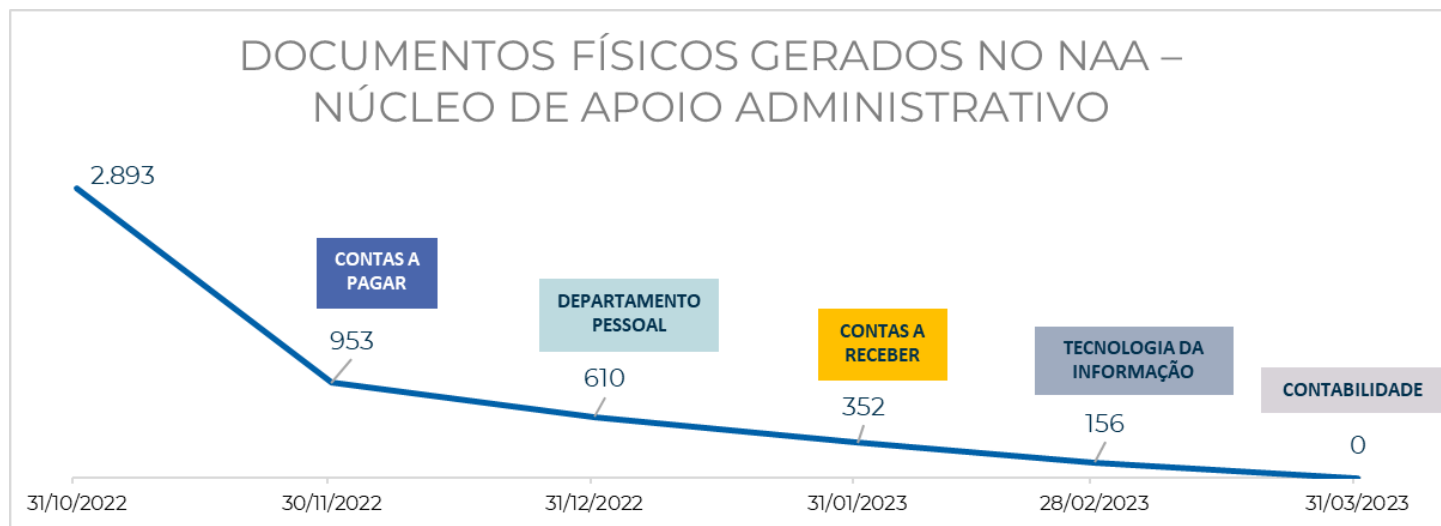


### TÉCNICA DOS PORQUÊS



Após identificar a causa raiz, desenvolvemos um plano de ação para implementar o Paperless nos setores de contas a pagar, departamento pessoal, contas a receber, tecnologia da informação e contabilidade. Este plano incluiu a definição das ações, detalhes, responsáveis, locais, datas de início e término, além do status de cada atividade. O que possibilitou a realização do escalonamento da meta.

CAUSA RAIZ (PORQUÊ)	AÇÃO (O QUE)	DETALHAMENTO (COMO)	RESPONSÁVEL (QUEM)	LOCAL (ONDE)	INÍCIO REALIZADO	TÉRMINO REALIZADO	STATUS
Ausência de incentivo às práticas digitais	Avaliar viabilidade de implantação do paperless no Contas a Pagar	Comunicando com as áreas e analisando os sistemas e processos	Victor Neri	NAA	10/10/2022	14/10/2022	
	Levantar os benefícios de uma cultura digital	Listando/Calculando o ganho financeiro para o setor	Wilson	NAA	17/10/2022	21/10/2022	
	Definir o processo de implantação	Desenhando o processo Validando o processo com a gerência Comunicando com os envolvidos	Victor Neri	NAA	24/10/2022	28/10/2022	
	Elaborar POP, para direcionar os envolvidos no novo processo.	Considerando as observações dos envolvidos no processo e detalhando a forma de utilizar cada ferramenta para o desenvolvimento do processo.	Victor Neri	NAA	24/10/2022	28/10/2022	
	Realizar treinamento com os envolvidos no processo.	Explicando fase a fase do POP e mostrando na prática os procedimentos aos quais o envolvido apresentou dúvida.	Victor Neri	NAA	31/10/2022	31/10/2022	
	Iniciar projeto piloto no Contas a pagar	Comunicando os envolvidos no processo, da data de início e acompanhando a execução para esclarecer dúvidas.	Victor Neri	NAA	01/11/2022	30/11/2022	



## RESULTADOS.

Para alavancar os resultados foram implantadas diversas ações para mudança de cultura, como a criação da identidade visual do projeto, divulgação interna e externa, gestão à vista, dentre outras.

No primeiro mês após a implementação do projeto piloto, observamos uma redução de 23,8% na quantidade total, com uma evolução progressiva que nos levou a atingir a meta total de redução em abril de 2023, alcançando um percentual de redução de 70,18%. Vale destacar que também houve a redução da quantidade de equipamentos, e que o impacto financeiro não é proporcional a redução da quantidade devido aos custos fixos.

	QUANTIDADE	REDUÇÃO QUANTIDADE	CUSTO ALUGUEL	CUSTO IMPRESSÃO	CUSTO TOTAL	REDUÇÃO FINANCEIRA
<b>MÉDIA</b>	<b>9.761</b>	<b>100%</b>	R\$ 998,04	R\$ 878,49	<b>R\$ 1.876,53</b>	<b>100%</b>
<b>NOV/22 (1º MÊS)</b>	<b>7.440</b>	<b>-23,8%</b>	R\$ 998,04	R\$ 669,60	<b>R\$ 1.667,64</b>	<b>-11,1%</b>
<b>ABR/23</b>	<b>2.911</b>	<b>-70,18%</b>	R\$ 823,55	R\$ 261,99	<b>R\$ 1.085,54</b>	<b>-42,2%</b>

Projetando os resultados alcançados até abril de 2023 para um período de 5 anos, observa-se uma redução de 411.000 documentos e uma economia de R\$47.459,40.

	Impressões			Custo		
	MENSAL	ANUAL	5 ANOS	MENSAL	ANUAL	5 ANOS
<b>Média</b>	9.761	117.132	<b>585.660</b>	R\$ 1.876,53	R\$ 22.518,36	<b>R\$ 112.591,80</b>
<b>Atual</b>	2.911	34.932	<b>174.660</b>	R\$ 1.085,54	R\$ 13.026,48	<b>R\$ 65.132,40</b>
<b>Redução</b>	-6.850	-82.200	<b>-411.000</b>	-R\$ 790,99	-R\$ 9.491,88	<b>-R\$ 47.459,40</b>

## CONCLUSÃO.

Conclui-se que o projeto foi de grande relevância, pois o problema específico foi resolvido (Redução de 1940 impressões), e a meta escalonada até 31/03 e a ambição de redução de 70% foram atingidas em abril de 2023.

É sabido que uma árvore é capaz de produzir em média 10 mil folhas de papel, nesse sentido antes do projeto nós consumíamos 12 árvores por ano, totalizando 60 árvores em 5 anos. Após a implantação do projeto, com o resultado atingido em abril de 2023, reduzimos esse consumo para 3,8 árvores por ano, poupando 41 árvores no período de 05 anos.

Os resultados apresentados contribuem para que a empresa seja cada vez mais socioambientalmente responsável e esteja cada vez mais próxima da acreditação da ANS.

