



Diário Oficial

Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin - Governador

PODER
Executivo

SEÇÃO I

Palácio dos Bandeirantes Av. Morumbi 4.500 Morumbi São Paulo CEP 05650-000 Tel. 2193-8000

Volume 125 • Número 217 • São Paulo, terça-feira, 24 de novembro de 2015

www.imprensaoficial.com.br

imprensaoficial

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Poupatempo Sé utiliza totens para apressar o atendimento

Desde setembro, o Poupatempo Sé mantém projeto piloto inédito com totens de autoatendimento. O período de testes com as máquinas prossegue até o fim de 2015. O usuário tem à disposição nas telas dos terminais os serviços mais procurados nos postos: atestado de antecedentes criminais e expedição ou renovação de RG e de Carteira Nacional de Habilitação (CNH).

FOTOS: CLEO VELLEDA



Nos terminais é possível obter atestado de antecedentes e RG ou tirar ou renovar RG e CNH



Romário e Josmar: segunda via do RG

Projeto piloto com cinco terminais prossegue até o fim do ano; meta para 2016 é oferecer os equipamentos nos 67 postos do programa e em locais com grande concentração de pessoas

Operado por toques na tela, cada terminal inclui coletor biométrico de impressões digitais, para substituir, em algumas situações, a necessidade de uso da foto 3x4. A identificação do usuário é quase instantânea e possibilitada quando ele tem cadastro atualizado em algum dos bancos de dados de órgãos ligados aos governos do Estado, como, por exemplo, os do Detran.SP e do Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD).

Multifunção – Equipado com câmera frontal e impressora, o totem é programado para gerar e imprimir recibos, comprovantes e boletos de cobranças, como o Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais (Dare), da Secretaria da Fazenda do Estado. Isso permite ao usuário fazer o pagamento no próprio terminal, usando o cartão bancário de débito. Se preferir, pode levar o documento impresso para quitar na rede bancária ou casa lotérica ou, ainda, usando o celular, tablet ou computador, por meio de internet banking.

Outra característica dos totens é simplificar a operação dos postos e oferecer ao usuário mais uma opção para agendar os serviços.



Leitor biométrico, impressora (recibos/boletos bancários) e opção para pagamento com cartões

Hoje, essas possibilidades seguem disponíveis por telefone (Disque Poupatempo) e pela internet, no site do programa ou por meio do aplicativo SP Serviços, programa para tablet e celular gratuito e disponível nas lojas de aplicativos Google Play, para dispositivos com sistema operacional Android, e Apple Store, para os donos de iPhones e iPads (*ver serviço*).

Futuro – “O conceito do totem é o de usar a tecnologia em prol do cidadão e ampliar as facilidades atuais e futuras do atendimento”, informa Ilídio Machado, superintendente de Novos Projetos do Poupatempo. Ele diz que, nessa fase de testes, profissionais do Poupatempo, os monitores, orientam os usuários nos terminais. “Além de oferecer apoio, os funcionários colhem a opinião dos usuários sobre os terminais, com o objetivo de aprimorar o serviço.”

Machado destaca a intenção da Diretoria de Serviços ao Cidadão da Companhia de Processamento de Dados do Estado (Prodesp), responsável pelo programa, de instalar totens nos 67 postos no próximo ano, além da previsão de

torná-los disponíveis em locais com grande movimento de pessoas – prefeituras, fóruns, shopping centers, etc

Outra proposta é incorporar ao autoatendimento a avaliação do serviço prestado presencialmente cuja média atual de satisfação dos usuários é de 99%. “A ideia é reproduzir na tela do terminal a classificação do serviço prestado, com a atribuição de um entre quatro conceitos possíveis: ótimo, bom, regular ou ruim – os mesmos oferecidos no balcão, ao término de cada atendimento”, esclarece Machado.

Simples e rápido – O pintor Romário Calixto, morador da capital, foi ao Poupatempo Sé, na região central de São Paulo, na segunda-feira (16), auxiliar seu irmão Josmar a tirar a segunda via da carteira de identidade. Na recepção do posto, foi encaminhado ao totem e se surpreendeu com a facilidade de uso e autonomia oferecidas ao usuário.

“Foram quatro minutos de espera na fila; depois precisei de apenas mais três minutinhos para fazer o agendamento”, contou. “Aprovei o serviço e descobri que preciso pagar a taxa cobrada uma única vez,



Ilídio Machado: Tecnologia em prol do cidadão

mesmo que seja necessário alterar a data marcada”, disse Romário.

No totem ao lado, a operadora de telemarketing Sônia Cruz, também da capital, visualizava no terminal as opções de dia e de horário para pedir um novo RG. “Aqui não é preciso pegar senha nem esperar para ser atendida”, contou, sorridente. “Além disso, os números aparecem grandes, não dá para errar a digitação”, finalizou.

Rogério Mascia Silveira
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

SERVIÇO

- Site do Poupatempo www.poupatempo.sp.gov.br
- Aplicativo SP Serviços (download para celulares)
Android – Google Play, em <https://play.google.com/store>
iPhone e iPad – App Store em <http://store.apple.com/br>
- Disque Poupatempo 0800 772 36 33 (ligação gratuita de telefone fixo) 0 + código da operadora + (11) 2930-3650 (ligação de celular, com cobrança da operadora). Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7 às 20 horas; aos sábados, das 6h30 às 15 horas