



# Dedicação e empatia fazem a diferença no Poupatempo Itaquera

**N**esta semana de comemoração do Dia Internacional da Mulher, 8 de março, a data foi ainda mais especial no Poupatempo Itaquera. Localizado na zona leste da capital, piso superior da estação de Metrô de mesmo nome, o posto é o campeão de atendimentos presenciais de 2015 – média diária de 13 mil –, graças ao empenho e à dedicação das mulheres, responsáveis pela maioria dos atendimentos.

**No posto campeão em atendimentos presenciais no ano passado, as mulheres colaboram para manter a aprovação do público em 97,8% dos serviços prestados**

A coordenadora de atendimento de Itaquera, Zulene Chagas, é uma das lideranças femininas do posto. Com o radiocomunicador em mãos, nunca para em sua mesa, desloca-se o tempo inteiro para atender às demandas pontuais que surgem a todo instante. Ela conta que, neste ano, a celebração da data incluiu um mural com fotos de trabalhadoras representando todas as seções do posto, além de prestação de serviço para a população sob coordenação da Diretoria de Serviços ao Cidadão da Companhia de Processamento de Dados do Estado (Prodesp).

A maciça presença feminina é um dos principais diferenciais da unidade. Dos 885 funcionários, 648 são mulheres, porcentual de 73,2%, que excede a média feminina dos outros 66 postos do Poupatempo no Estado, atualmente de 63,7%.

As principais características delas, observa Zulene, funcionária de Itaquera desde 2004, são a dedicação e a empatia. “Esse é o nosso segredo para melhor integrar com o público em diversas etapas do atendimento. No ano passado, tivemos 98,7% de conceito “Ótimo”, na avaliação desse quesito pelo público”, ressalta.

**Preparo** – Outra questão é o fato de, atualmente, na maioria dos processos de seleção de pessoal do Poupatempo as candidatas repre-



Luiza no atendimento do Escreve Cartas, com Fernanda

sentarem dois terços dos aspirantes. “Elas estudam mais e se preparam melhor e, quando são anunciadas as listas de convocados, costumam repetir a proporção de duas mulheres aprovadas para cada homem”, destaca.

A empatia, capacidade de se colocar na pele do outro citada por Zulene, foi percebida imediatamente por Joelma Oliveira, de 39 anos, moradora do bairro vizinho A.E. Carvalho. Mãe de Guilherme, de 10 anos, que tem paralisia cerebral severa, ela foi apelidada carinhosamente de ‘Filha do Poupatempo’. “Tudo começou quando ele estava com 8 meses. Eu precisava tirar o RG e o CPF dele para dar entrada no INSS de pedido de auxílio. Mas eu não tinha nenhum dinheiro”, conta Joelma.

Por coincidência, o bebê começou a chorar alto e chamou a atenção de Zulene. Comovida pela necessidade, falou da possibilidade (legal) de atendimento gratuito para alguns serviços, como a expedição de documentos mediante declaração de pobreza. De âmbito nacional, esse benefício está previsto na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) nº 8.742/1993.

Satisfeita com a dedicação, Joelma passou a retornar toda semana para mostrar o desenvolvimento do Guilherme. “Fiz muitas amigas, a Zulene foi a primeira. Só deixei de vir aqui em algumas semanas de 2012, quando ele ficou três meses e meio na UTI.”

**Mãozinha** – A aposentada Luiza Lima, 77 anos, foi ao Poupatempo registrar queixa contra uma operadora de telefonia. Depois de uma cirurgia no braço esquerdo (há cinco anos), ela perdeu a firmeza na mão para escrever. Assim, para formalizar sua reclamação na Fundação Procon-SP, recorreu ao Escreve Cartas, serviço gratuito realizado por voluntários

## Orientações para o cidadão

Para acelerar o atendimento nas unidades do Poupatempo, o cidadão deve sempre pré-agendar, por telefone, no site ou pelo Aplicativo SP Serviços (no celular). “Em Itaquera, quem recorre a esse expediente não costuma gastar, em média, mais do que 40 minutos para ser atendido”, orienta Zulene (ver serviço).

para auxiliar o público a redigir correspondências e a fazer currículos, entre outras possibilidades.

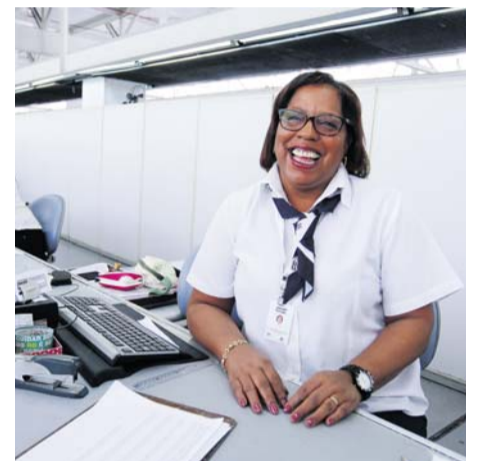
“A disposição dos atendentes é exemplar”, revelou a pernambucana que há 74 anos mora em São Paulo. Do outro lado do balcão, a administradora de empresas Fernanda de Deus, 37 anos, agradeceu o elogio. Moradora da Vila Formosa, desde maio de 2012 dedica suas manhãs de terça-feira para a atividade voluntária, “serviço que faço de coração”.

Entre as muitas histórias vividas por Fernanda, a mais especial ocorreu no Natal de 2012. Um mês antes, redigiu uma carta ao Papai-Noel, a pedido de uma mãe notadamente carente, acompanhada de seus filhos, um garoto de 4 anos, que sonhava com uma bola, e da menina, de 7, que queria uma boneca Barbie.

“Todo ano, encaminhamos essas cartas aos Correios e o órgão busca voluntários para atendê-las. Entretanto, esse pedido em especial me comoveu. Anotei, em sigilo, o endereço da família. Comprei os presentes e programei para que chegassem na casa das crianças na semana do Natal”, contou Fernanda, orgulhosa.



Zulene – Presença feminina, diferencial do posto



Flordelina – RG é uma questão de cidadania

**Túnel do tempo** – A estudante Talita Silva, 18 anos, de Vila Guilhermina, é a mais nova funcionária da unidade. Em janeiro, deixou um currículo no posto e foi selecionada para trabalhar como atendente multitarefa. Ingressou no Poupatempo em fevereiro e segue em treinamento, passando por todas as dependências da unidade. “Estou aprendendo muito, o apoio entre os profissionais é muito grande”, diz a garota, que pretende prestar vestibular em julho.

No corredor ao lado, Flordelina Laranjeira atende ao público na cabine 13 do Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD). Desde 2008 no local, ela trabalhou em todos os serviços prestados pelo instituto.

A experiência adquirida a tornou referência para os colegas em diversos assuntos; e seu carisma também contagia o público, sempre orientado por ela sobre a importância de o cidadão ter e preservar seus documentos em ordem. “É uma questão de cidadania. Sem RG, não é possível conseguir trabalho, casar ou fazer qualquer coisa na vida.”

Rogério Mascia Silveira  
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial



Seguro-desemprego é o serviço mais solicitado no balcão da Sert



Talita, funcionária multitarefa

## SERVIÇO

### Pré-agendamentos

- Poupatempo  
[www.poupatempo.sp.gov.br](http://www.poupatempo.sp.gov.br)
- Aplicativo SP Serviços (para celulares)  
Android – <https://play.google.com/store>  
iPhone e iPad – <http://store.apple.com/br>
- Disque Poupatempo  
0800 772 36 33 – (grátis para 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; e, aos sábados, das 6h30 às 15 horas