

# Postos Poupatempo garantem atendimento com acessibilidade

**G**arantir, nos 71 postos do Poupatempo, atendimento digno e ágil ao cidadão, independentemente de sua condição. De olho nesse conceito de preocupação com o respeito à cidadania, a Diretoria de Serviços ao Cidadão da Companhia de Processamento de Dados do Estado (Prodesp), responsável pelo programa, organiza o atendimento presencial nas unidades e nos mais de mil serviços eletrônicos oferecidos pela internet.

**Os 71 postos do programa têm equipe treinada para atender de modo personalizado pessoa com deficiência, gestante, idoso e mulher com criança de colo; unidades têm ainda infraestrutura mínima de acessibilidade**

Caroline Freitas, da coordenação do e-poupatempo, explica que a concepção e execução das atividades do Poupatempo seguem duas diretrizes: o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei federal nº 13.146/2015) e as regras estabelecidas nos manuais de *Acessibilidade* e de *Usabilidade* desenvolvidos pela Prodesp, disponíveis para consulta on-line (*ver serviço*).

Nos postos, a infraestrutura de acessibilidade varia, como, por exemplo, a oferta de piso tátil, banheiro adaptado, rampas, placas em braile, guias rebai-



Caroline: "Todo posto tem equipe treinada para oferecer atendimento preferencial"

xadas, corrimãos e elevadores, entre outros recursos. Entretanto, observa Caroline, toda unidade tem equipe treinada para oferecer atendimento preferencial, acompanhar e orientar a pessoa com deficiência, gestante, idoso e mulher com criança de colo.

**Estratégias** – Nos postos, a lista mínima de equipamentos inclui comunicação visual, cadeira de rodas, telefone para deficiente visual e o e-poupatempo – espaço com computadores e autoatendimento. "Com deficiência ou não, todos podem usar o e-poupatempo em qualquer posto. Ninguém sai sem atendimento", informa Caroline.

Para manter o índice de 97% de conceitos 'ótimo' e 'bom' atribuídos pelos usuários (em pesquisa) nos 48 milhões de atendimentos realizados no ano passado, uma das estratégias adotadas, conta Caroline, é tentar identificar, na triagem e em locais estratégicos do posto, se o cidadão pode ou não precisar de auxílio. Embora o atendimento personalizado seja um direito previsto em lei e represente



Nos postos, a infraestrutura acessível varia

apenas 5% dos casos, "a meta é sempre aprimorá-lo, procurando também obter respostas dos usuários", revela Caroline.

Para maior rapidez nos pedidos de serviços, é importante sempre pré-agendar o atendimento usando, para isso, os canais oficiais de comunicação do programa: Disque Poupatempo, site ou o aplicativo gratuito SP Serviços (para celular e *tablet*). Outra possibilidade é solicitar a prestação dos serviços em domicílio, necessário, por exemplo, para doente acamado ou pessoa com dificuldade de locomoção. No entanto, esse serviço é cobrado e sua disponibi-

lidade varia em cada posto, devendo o interessado informar-se sobre eles nos canais de comunicação do Poupatempo (*ver serviço*).

**Capacitação** – Sílvia Cabral, da Gerência de Atendimento dos Postos, é certificada pelo Ministério da Educação (MEC) em Língua Brasileira de Sinais (Libras). Lotada na capital, ela organiza capacitações anuais para atendentes de todos os postos, com o objetivo de serem multiplicadores de conhecimentos. Em seu trabalho, tem o apoio de José Antônio Figueiredo, surdo, que dá assessoria no tema acessibilidade e a acompanha nas visitas aos postos.

No Poupatempo Luz, Sílvia e Figueiredo foram recebidos ontem, 22, por Keyla Graça. Pedagoga de formação e funcionária do programa desde 2002, a atendente conta ter desenvolvido habilidade especial para receber e auxiliar surdos. "Para mim não há diferença em atender usuário com ou sem deficiência", revela, depois de orientar Luís Araújo. Surdo, com 63 anos de idade, Araújo foi buscar a segunda via do seu RG. "Bastou apontar o polegar de uma das mãos para a palma da outra que já intuí o que ele necessitava", conta Keyla.

Dez minutos depois, o corretor de imóveis José Gomes Bezerra, de 59 anos, morador de Santa Cecília, região central da capital, foi à unidade Luz para cadastrar nova senha no site da Nota Fiscal Paulista. Acompanhado de uma atendente, foi informado de que deveria dirigir-se a uma unidade Poupatempo com seção da Secretaria Estadual da Fazenda, como a da Sé, a mais próxima do local. "O serviço personalizado é um diferencial, a atendente foi gentil e solicita comigo", comentou o usuário.

Rogério Mascia Silveira  
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial



Figueiredo (surdo) dá assessoria a Sílvia, da Gerência de Atendimento



Araújo (surdo) foi buscar a segunda via do RG e recebeu auxílio de Keyla

## SERVIÇO

Poupatempo – [www.poupatempo.sp.gov.br](http://www.poupatempo.sp.gov.br)  
Manuais de Acessibilidade e de Usabilidade – <http://goo.gl/X3NtZq>  
Aplicativo SP Serviços (para celulares e *tablets*) – Android: <https://goo.gl/iil2BT>; iPhone e iPad: <http://goo.gl/mnQ8Bh>  
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

## Na Praia Grande e região, dois anos de serviços ao cidadão

O Poupatempo Praia Grande, localizada na Avenida Ayrton Senna da Silva, 1.511, completa, neste domingo, 26, dois anos de atendimentos prestados aos moradores da cidade e região. A unidade recebe média de 30 mil cidadãos por mês e registra mais de 766 mil serviços oferecidos desde a sua inauguração, em 2014.

Entre os órgãos mais solicitados estão o Detran.SP, que soma 260 mil documentos emitidos, como Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e Licenciamento de Veículos; o e-poupatempo, para serviços públicos via internet, com 150 mil atendimentos;

e o Instituto de Identificação (IIRGD), para RG e Atestados de Antecedentes Criminais, com 111 mil solicitações.

A unidade oferece também um posto da Sabesp, para solicitação de serviços e emissão de contas; Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho (Sert), para emissão da carteira de trabalho; e um correspondente bancário para pagamento de taxas e serviços. Para comemorar a data do aniversário, foi preparada uma programação especial para hoje, 24. Confira:

• **Às 10 horas** – Em parceria com a Secretaria Municipal de Cultura, apre-

sentação dos grupos Camerata de Violões e Samba Choro

• **Às 13 horas** – Produção de caricaturas, em parceria com a Caricatoon

• **Às 14 horas** – Apresentação especial da orquestra da Associação Cultural Arpejo

• **Às 20 horas** – Entrega da medalha Câmara Municipal da Estância Balneária de Praia Grande, em reconhecimento aos serviços prestados pelo Poupatempo. A solenidade será nas dependências da Câmara Municipal.

Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial  
Assessoria de Comunicação da Prodesp



Unidade recebe cerca de 30 mil cidadãos por mês