

# Inovação e qualidade são regras nos postos do Poupatempo

**N**o ano de seu 20º aniversário, o Poupatempo, programa da Secretaria Estadual de Governo, executado pela Diretoria de Serviços ao Cidadão, da Companhia de Processamento de Dados do Estado (Prodesp), mantém a busca pela inovação e pela prestação de serviço de boa qualidade como sua marca registrada. Presentes em todas as regiões administrativas do Estado, os 72 postos oferecem ao público mais de mil opções de serviços públicos, e seus balcões fazem diariamente 180 mil atendimentos, incluindo aqueles prestados na unidade móvel.

## Tecnologia contribui com a expansão do programa para todas as regiões administrativas do Estado e a aprovação de 99% dos usuários das 72 unidades instaladas

Desde o início, em 1997, até o ano passado, os postos Poupatempo totalizaram 525 milhões de atendimentos presenciais – cerca de 50 milhões somente em 2016. Nesse período, o serviço mais procurado foi a emissão da primeira e segunda vias do RG, seguido pelo licenciamento de veículos, renovação e expedição de Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e emissão de Carteira de Trabalho e da Previdência Social (CTPS).

**Inovação** – Integrante da coordenação do Poupatempo desde 1998 e superintendente de Novos Projetos, Ilídio Machado, destaca diversas tecnologias aprimoradas internamente nas duas últimas décadas. Segundo ele, muitas dessas inovações foram criadas sob medida para economizar recursos, desburocratizar tarefas, prover segurança nas operações e conceder mais autonomia ao cidadão. Ele ressalta: “Hoje, o atendimento presencial é complementado com diversos outros canais de comunicação e de agendamento – telefone, computador, celular, tablet e chat” (ver serviço).



Coleta biométrica – Assinatura e impressões digitais do cidadão são digitalizadas



Totens – Disponíveis em 19 postos de autoatendimento

Em 2016, o Poupatempo foi eleito pelo Instituto Datafolha o “melhor serviço público de São Paulo, pelo segundo ano consecutivo. De acordo com o superintendente, o reconhecimento, embora gratificante, é desafiador para todas as equipes internas conseguir manter média 99% de conceitos ótimo e bom atribuídos pelo público no final de cada atendimento realizado nos balcões.

“Hoje, o padrão Poupatempo tornou-se referência de serviço público de qualidade. Entretanto, a manutenção desse índice de aprovação requer investimento permanente do Estado e, em especial, dedicação de cada colaborador, cujo foco principal tem sido, desde o início, ouvir o cidadão e prestar atendimento digno e ágil”, analisa.

**Mudanças** – As mais recentes inovações do Poupatempo incluem o pagamento de taxas de serviços com cartão de débito, o assistente virtual Poupinha, o aplicativo SP Serviços para celular e tablet, os totens de autoatendimento (em 19 postos) e a coleta biométrica de dados (em 68 unidades). Para saber quais as tecnologias oferecidas em cada posto, o cidadão deve consultar o site do Poupatempo, onde também é possível agendar atendimentos (mediante cadastro prévio) e obter a relação de endereços e mapas de localização de todas as unidades.

Disponível no canto inferior direito do site do Poupatempo, o Poupinha foi criado pela empresa Nama Inteligência Artificial, para responder, de modo automático, às dúvidas mais comuns dos usuários. A ferramenta surgiu no Pitch Gov SP, evento do Governo paulista realizado em 2015 com a finalidade de criar soluções inovadoras para

FOTO DE 22-6-2016



Agendamento – Distribuição da demanda; evita filas e deslocamentos desnecessários do cidadão (na foto, recepção do Poupatempo Luz, capital)



Machado – Inovações criadas sob medida

desafios de relevância pública em diferentes áreas. “A proposta principal do atendente virtual é agendar dia e hora para a ida do cidadão a um dos postos, como forma de distribuir a demanda e evitar filas e deslocamentos desnecessários”, explica Machado.

**Facilidade** – Na coleta biométrica, são digitalizadas a assinatura e as impressões digitais do cidadão, eliminando definitivamente a necessidade de sujar os dedos das mãos com tinta. Além disso, o sistema de informações compartilhado usado pelo Instituto de Identificação Ricardo Gumblerton Daunt (IIRGD) e pelo Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo (Detran.SP) também armazena a imagem digital do cidadão, dispensando, assim, a necessidade de levar fotos 3x4 para emitir RG e CNH.

“A proposta é facilitar a vida de quem vai tirar a primeira via ou precisa atualizar o documento”, informa o superintendente. Segundo ele, a coleta digital de dados começou em 2015. Desde então, quem teve RG ou CNH extraviados ou precisa de segunda via desses documentos ganhou mais agilidade e conforto, podendo, inclusive, fazer sua solicitação pela internet e pagar a taxa pelo *home-banking* – sem sair de casa. “A digitalização das informações dos cidadãos facilita as pesquisas na base de dados e torna mais eficiente o sistema de segurança do Estado”, salienta.

**Tecnologia** – Os totens de autoatendimento dispõem de câmera frontal, leitor biométrico, impressora térmica e leitor de cartão de débito para receber pagamentos. Além de serviços de RG e do Detran, oferecem aos usuários, entre outras opções, a

impressão instantânea de recibos e boletos, como o Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais (Dare), e expedem documentos muito procurados, como o Atestado de Antecedentes Criminais, exigido do familiar de preso em cada visita e cuja concessão é condicionada à não existência de pendências jurídico-criminais.

Essa facilidade, destaca Machado, repete-se também no momento do ingresso na unidade penitenciária. O segredo é o fato de o Atestado de Antecedentes Criminais trazer impresso *QR Code*. Esse código de barras bidimensional pode ser lido pela câmera de telefone celular de um agente penitenciário, autorizando, assim, a entrada no presídio. “No futuro, pretendemos instalar totens em locais públicos com grande movimento, como prefeituras, fóruns, etc.”, prevê.

**Aplicativos** – Criado pela Prodesp em 2014, o SP Serviços tem versões para iPhone, celulares Android e tablets e está disponível para instalação nas lojas de aplicativos da Apple e do Google (ver serviço). Gratuito, foi copiado mais de 4,7 milhões de vezes e reúne 34 programas das secretarias estaduais para o cidadão – desses, três oferecem serviços exclusivos do Poupatempo.

O primeiro deles é o Agendamento e permite, mediante cadastro, marcar data e horário para atendimento nos postos. O Guia de Serviços, o segundo *app*, informa sobre documentos necessários, taxas e prazos dos serviços mais procurados, como RG, Detran, Seguro-desemprego, Atestado de Antecedentes Criminais e CTPS e, o último, o Achados e Perdidos, permite localizar documentos extraviados nos postos a partir de 9 de dezembro de 2015.

Rogério Mascia Silveira  
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

### SERVIÇO

- Poupatempo: [www.poupatempo.sp.gov.br](http://www.poupatempo.sp.gov.br)
- Disque Poupatempo: 0800 772 36 33 (ligação 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
- Aplicativo SP Serviços  
iOS: [apple.com/br](http://apple.com/br)  
Google Play: [goo.gl/ii2BT](http://goo.gl/ii2BT)