



# Diário Oficial

Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin - Governador

Poder  
Executivo  
seção I

**imprensaoficial**

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

Volume 127 • Número 68 • São Paulo, terça-feira, 11 de abril de 2017

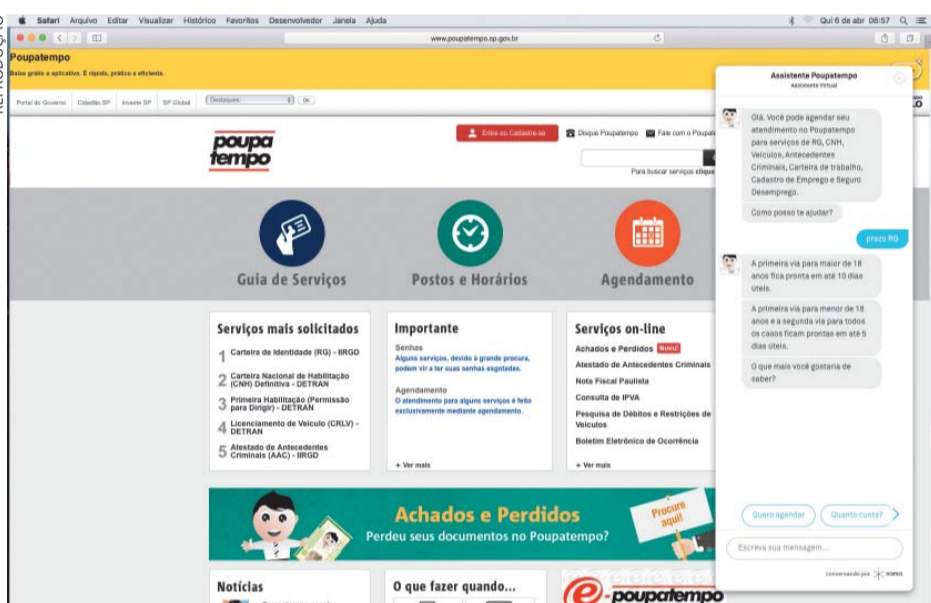
www.imprensaoficial.com.br

## Atendente virtual Poupinha amplia serviços do Poupatempo

**C**em dias após entrar em operação, o assistente virtual Poupinha, ferramenta interativa de apoio ao usuário alojada no site do Poupatempo, registrou 8,5 milhões de atendimentos (ver serviço). Na semana passada, a Diretoria de Serviços ao Cidadão da Companhia de Processamento de Dados do Estado (Prodesp) apresentou a segunda versão da plataforma, com a inclusão de mais serviços, disponíveis a partir da digitação de perguntas e da escolha de respostas na interface do chat.

**Disponível no computador e no celular, serviço on-line permite esclarecer dúvidas e agendar atendimento nos 72 postos do programa**

O Diretor de Serviços ao Cidadão da Prodesp/Poupatempo, Ilídio Machado, explica: "O Poupinha utiliza conceitos de inteligência artificial para simular um atendente humano. Assim, consegue esclarecer, de modo automático e instantâneo, as dúvidas dos usuários". Ele continua: "Conforme os cidadãos vão digitando novas palavras no banco de dados, o sistema vai 'aprendendo'. As solicitações mais procuradas e as opções mais escolhidas vão sendo incorporadas gradativamente. Com essa repetição, os pedidos mais comuns



Consultas e agendamentos – 8,5 milhões de atendimentos (de dezembro de 2016 até agora)

passam a ter respostas padrão, o que torna o atendimento mais ágil."

**Agendamento** – O Poupinha também funciona no Messenger, aplicativo gratuito do Facebook para troca de mensagens em celulares. Nessa nova fase, informa o diretor, foram ampliados os serviços e agendamentos referentes à carteira de identidade (RG), um dos serviços mais procurados nos postos do Poupatempo. Até o fim do mês, serão incorporadas à plataforma do assistente virtual as atividades ligadas à Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e ao Atestado de Antecedentes Crimi-nais. Depois, seguirá com o Cadastro de Emprego e Seguro-Desemprego.

O atendente virtual foi criado pela empresa Nama Inteligência Artificial. Sur-

giu como solução experimental de tecnologia apresentada no Pitch Gov SP, evento do Governo paulista realizado em 2015 com a finalidade de criar soluções inovadoras para desafios de relevância pública em diferentes áreas. "A proposta principal desse 'robozinho' é promover eficiência e economia, ou seja, distribuir a demanda dos cidadãos nos postos e evitar filas e deslocamentos desnecessários", explica Machado.

O Poupinha entrou em operação no dia 28 de dezembro do ano passado e seguirá em desenvolvimento até 29 de junho. A partir dessa data será lançado pela Prodesp um edital de licitação para abertura de concorrência pública com vistas à contratação de fornecedor do atendente virtual definitivo. "Assim como fizemos com os totens de autoatendimento dos postos, até o fim



deste semestre vamos avaliar quais são as especificações técnicas mais adequadas para fornecer o serviço", informa Machado.

Rogério Mascia Silveira  
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

### SERVIÇO

- Como usar o Poupinha**
- Site Poupatempo [www.poupatempo.sp.gov.br](http://www.poupatempo.sp.gov.br)
  - Aplicativo Messenger (cópia gratuita)
  - celular Android – [goo.gl/UCWPLs](http://goo.gl/UCWPLs)
  - iPhone – [goo.gl/XIJCm1](http://goo.gl/XIJCm1)

## São Paulo tem o maior índice de estudantes matriculados

Pesquisa feita pela organização sem fins lucrativos Todos Pela Educação sobre a universalização do ensino para crianças e jovens indica que São Paulo mantém a maior taxa de alunos de 4 a 17 anos matriculados em escola. De acordo com o levantamento, divulgado na semana passada, a taxa paulista é a melhor entre os Estados e registra 95,9% ante 94,2% da média nacional. Os dados são referentes ao ano de 2015 da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad).

O estudo faz parte do monitoramento da Meta 1, uma das cinco estabelecidas pela ONG em 2010 para municípios, Estados e País. A previsão é de que, até 2022, 98% dos estudantes do Brasil estejam matriculados e frequentando a escola ou tenham

concluído o ensino médio (<http://www.educacao.sp.gov.br/ensino-medio>).

Além de ocupar o primeiro lugar no ranking do atendimento, a educação paulista também tem posição de destaque nas avaliações sobre a qualidade do ensino. Na última edição do Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb), aplicada em 2015, a rede estadual aparece na primeira posição nos três ciclos de análise: 5º e 9º anos do ensino fundamental (<http://www.educacao.sp.gov.br/ensino-fundamental>) e 3ª série do ensino médio.



Educação paulista – 1º lugar no ranking do atendimento

**Abandono** – As taxas de abandono no ensino fundamental e médio também foram analisadas pelo estudo. Em 2015, São Paulo registrou o terceiro menor

porcentual de abandono (0,7%) nos Anos Iniciais e Finais. A média brasileira é de 1,9%. No último ciclo da educação básica, a taxa paulista é a segunda melhor (3,2), bem abaixo do somatório geral do País: 6,8%.

Outro dado extraído da pesquisa mostra que nos últimos dez anos (2005–2015), embora a população em idade escolar tenha caído, o número de alunos que não frequenta a escola, mas concluiu o ensino médio, aumentou 47,9% em São Paulo. Ao mesmo tempo, a quantidade de crianças e jovens fora da escola reduziu-se quase à metade: 49% (338.519 ante 675.764).

Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial  
Assessoria de Imprensa da Secretaria da Educação