

20 anos

Excelência no atendimento
e novas tecnologias
a serviço do cidadão

**poupa
tempo**



Governo do Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin
Governador

Saulo de Castro
Secretário de Governo

Moacir Rossetti
Secretário Adjunto

Juan Francisco Carpenter
Subsecretário de Ações Estratégicas

José Valter da Silva Júnior
Coordenador de Serviços ao Cidadão

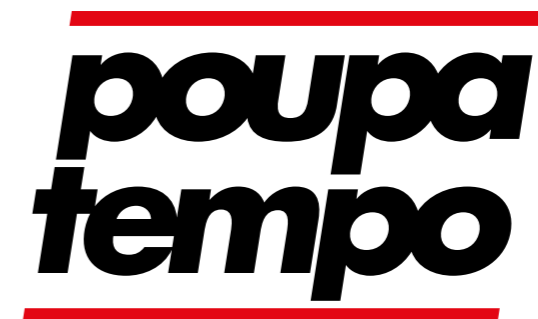
Prodesp – Tecnologia da Informação

Célio Fernando Bozola
Diretor-Presidente

Ilídio Machado
Diretor de Serviços ao Cidadão

Marcelo Ribeiro Pedrosa
Superintendente de Novos Projetos do Poupatempo

Leonardo Maciel
Superintendente de Operações do Poupatempo



poupa
tempo



Retirada

poupa tempo
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Retirada de Documentos

INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES

Prefácios

Sinônimo de eficiência e respeito ao cidadão

Vinte anos atrás, em outubro de 1997, o governador Mário Covas instalou na praça da Sé um marco da inovação na gestão pública. Era o Poupatempo, que veio para revolucionar a cultura da prestação de serviços no Brasil.

Até então, os brasileiros enfrentavam maratonas para conseguir até os documentos mais simples. Tirar uma carteira de identidade demorava um mês e exigia uma peregrinação por diferentes guichês que ninguém se preocupava em reunir no mesmo ambiente.

Hoje, 555 milhões de atendimentos depois, o Poupatempo continua a ser sinônimo de eficiência, de rapidez e respeito ao público. Cada uma de suas 72 unidades reúne agora mais de 400 tipos de serviços prestados por um amplo leque de empresas e órgãos públicos, incluindo o novo Detran. É o serviço mais bem avaliado do governo de São Paulo e tem o desafio de avançar mais, de melhorar sempre.

Desde 2011, o Poupatempo inaugurou 47 novos postos fixos em todas as regiões do Estado e vive agora a sua segunda revolução: prioriza os serviços eletrônicos prestados pela internet e em aplicativos para telefone celular, terminais de autoatendimento e outras novidades que facilitam a vida dos cidadãos.

A inovação que o Poupatempo introduziu na prestação de serviço público é permanente: o tempo do cidadão é sagrado e não pode ser desperdiçado. Recentemente, o serviço adotou a inovação como seu próprio símbolo: é o Poupinha, o robzinho virtual que ajuda os usuários a agendarem seus atendimentos. Esse queridinho do público nasceu no PitchGov – iniciativa do governo de São Paulo que busca soluções tecnológicas de startups para demandas de áreas estratégicas como saúde, educação e facilidades ao cidadão.

O Poupinha é uma bela síntese do Poupatempo ao colocar a inovação a serviço da melhoria da vida das pessoas. Que os próximos 20 anos desse patrimônio dos paulistas continuem sendo marcados pelo seu permanente aprimoramento.

Geraldo Alckmin
Governador do Estado de São Paulo



Como superar desafios para mais 20 anos de sucesso

tecnológicas que permitam uma gestão mais eficiente e a otimização dos recursos públicos.

No momento em que o Poupatempo completa 20 anos, nosso desafio é prover infraestrutura para serviços públicos que “enxerguem” o cidadão como um indivíduo único e permitam a esse indivíduo encontrar no governo uma única porta de entrada para os diferentes serviços oferecidos. O caminho para mais essa conquista é a virtualização, tecnologia que vai permitir também ao Estado se antecipar às necessidades dos cidadãos.

O nome Poupatempo já se tornou uma marca sinônimo de sucesso. Seja no Estado de São Paulo ou fora de suas fronteiras, o programa é exemplo de serviço público eficiente e de qualidade, onde os cidadãos são atendidos com rapidez e saem com suas demandas resolvidas. Fazer a gestão e definir as políticas públicas para um programa de tanto sucesso não é uma tarefa simples e envolve desafios. Melhorar a qualidade dos serviços prestados com o uso de novas tecnologias é um deles. Para além do desafio de aperfeiçoar um programa reconhecido como ótimo ou bom por mais de 90% dos usuários, existe a preocupação de fazer um bom uso dos recursos públicos e investir em projetos que atendam às demandas atuais da sociedade, pautadas pelo uso cada vez mais frequente da tecnologia.

Para inovar, fazer uma boa gestão e estar sempre à frente na prestação de um serviço pioneiro no País, a Coordenadoria de Serviços ao Cidadão mantém um relacionamento constante com a Prodesp em busca de soluções

Tudo isso – os desafios de ontem, os de hoje e os de amanhã – são superados porque o programa Poupatempo é resultado de boas ações, executadas por colaboradores que se orgulham do seu trabalho, cumprindo suas tarefas com dedicação e entusiasmo. Como coordenador das áreas de Serviços ao Cidadão e de Tecnologia, tenho um orgulho enorme de trabalhar nesse projeto e uma imensa satisfação em dar minha contribuição para seu aperfeiçoamento.

Parabéns aos paulistas que têm um serviço público de qualidade e **PARABÉNS** aos gestores e colaboradores que fazem do Poupatempo o que ele é: o melhor serviço público, título atestado pelas pesquisas de opinião realizadas por órgãos independentes.

José Valter da Silva Júnior
Coordenadoria de Serviços ao Cidadão
Coordenadoria de Tecnologia da
Informação e Comunicação
Secretaria de Governo do Estado
de São Paulo



Longevidade, sucesso e evolução

Apesar de todo esse sucesso, o Poupatempo está se reiventando para dar um novo salto de qualidade no atendimento ao cidadão, ainda mais vertiginoso do que aquele de 20 anos atrás.

O Poupatempo 2ª Geração, como foi batizada essa nova evolução, mais uma vez aposta alto no uso da tecnologia para ampliar a oferta de serviços eletrônicos ao cidadão, simplificar os canais físicos de atendimento e reduzir custos estruturais.

Ao lado de outras iniciativas, fazem parte desse novo Poupatempo o uso de totens de autosserviço, atendente virtual na Internet e sistema de relacionamento que permitirá atribuir uma identidade única ao cidadão, possibilitando a oferta proativa de serviços personalizados.

Desde as primeiras discussões sobre a criação do Poupatempo, o uso da tecnologia foi uma das premissas para se garantir que o objetivo de melhoria do atendimento ao cidadão fosse alcançado.

E a Prodesp foi a escolhida para operacionalizar e gerenciar esse que é hoje, irrefutavelmente, um dos mais longevos, bem-sucedidos e premiados programas de governo implantado no Estado de São Paulo.

Em 20 anos de existência, o Poupatempo consolidou e expandiu seu modelo de atendimento, tornando-se referência de qualidade na prestação de serviços públicos, até mesmo para outros países.

Os resultados estão aí, tanto no volume de atendimentos efetuados, mais de 560 milhões, quanto no índice de satisfação do cidadão, nunca inferior a 97% de aprovação, conforme atestam as medições anuais realizadas por instituto independente.

E mais uma vez, a Prodesp participa ativamente dessa transformação, exercitando em sua plenitude um dos vetores da missão da empresa: “simplificar a vida do cidadão por meio de soluções tecnológicas inovadoras”.

Ter ajudado a escrever a trajetória do Poupatempo até aqui é motivo de muito orgulho para a Prodesp e também de certeza que sua história de sucesso, apesar de já ter duas décadas, está apenas começando.

Parabéns, Poupatempo!

Célio Bozola
Presidente da Prodesp



Aprimoramento Contínuo

Intelligence, dentre outras inovações, possibilitaram a manutenção da satisfação dos cidadãos e o mantiveram como referência na prestação de serviços públicos.

Foram duas décadas de muito aprendizado e transformação, sempre objetivando um atendimento eficiente, igualitário, inclusivo e sem distinção alguma.

Parabéns a todos os que contribuíram com este programa, aos órgãos parceiros, e aos milhares de colaboradores que o mantém atualmente! Sigamos pela incansável busca da excelência no atendimento...

Em meio às dificuldades do cotidiano, surgiu uma proposta para simplificar a vida do cidadão: Programa Poupatempo.

Um espaço para o efetivo exercício de cidadania, concebido a partir do olhar voltado ao coletivo. A necessidade e o desejo do cidadão sempre foram o eixo das ações implementadas.

Representou uma quebra de paradigma na prestação de serviços públicos, desde seu início, e tornou-se referência nacional e internacional. Expandiu-se consideravelmente, realizando atualmente cerca de 4,4 milhões de atendimentos por mês.

A diversificação de canais de atendimento: portal transacional, soluções mobile, assistente virtual inteligente, chatbot, totem de autoatendimento; bem como o gerenciamento das unidades através de sistemas de atendimento integrados, sala de situação e Business

Ilídio M. Machado
Diretor de Serviços ao Cidadão
Prodesp - Tecnologia da Informação



Pessoas comprometidas em servir ao cidadão

pessoas comprometidas em acolher e servir ao cidadão paulista. Um verdadeiro ato de amor ao próximo!

Parabenizo todos os colaboradores que fazem parte desta história de sucesso, que com enorme prazer trazemos registrada aqui.

E que venham novos desafios pela frente!

Marcelo Ribeiro Pedrosa
Superintendente de Novos Projetos
do Programa Poupatempo

O Programa Poupatempo completa 20 anos de existência e tem muito a comemorar: são mais de 550 milhões de atendimentos prestados, com qualidade, eficiência e principalmente respeito aos cidadãos.

Ao longo do tempo, o Programa se tornou uma referência no serviço público, quebrou paradigmas, passou por inúmeras transformações com novas tecnologias em seu modelo de atendimento, sempre com um olhar atento às necessidades da população.

Diante deste contexto, a participação ativa de seus colaboradores e dos cidadãos usuários dos serviços, associada a um conjunto de ações inovadoras traduzem o sucesso deste Programa em 99% de aprovação da população.

Com 29 anos de Prodesp, tenho a grata satisfação de atuar neste Programa há mais de 16 anos, e o orgulho de compartilhar momentos especiais ao lado de amigos e



Período vitorioso com muitos desafios a serem superados

proporcionadas pela tecnologia, facilitando sua vida.

O objetivo desse livro é registrar essas duas décadas de muito trabalho e dedicação de todos os colaboradores do Programa Poupatempo ao atendimento de excelência prestado ao cidadão, poder comemorar esse período vitorioso e não esquecer que há muito trabalho a fazer e muitos desafios a serem superados, como sempre houve.

Você conhece o Programa Poupatempo? Em alguns poucos capítulos mostraremos informações relevantes sobre como o Poupatempo está hoje em números, como se deu sua expansão para disponibilizar os serviços para os cidadãos nas regiões mais distantes de nosso estado e também como tem sido possível a manutenção de seu “Padrão de Atendimento”. O que será que tem por trás de tudo isso?

Esperamos conseguir atingir nosso objetivo de registrar com esse livro o que aconteceu nestes anos e que, daqui a outros vinte anos, possamos novamente comemorar outros desafios e etapas vencidas.

Obrigado e boa leitura!

Nesse ano que o Programa Poupatempo completa 20 anos, queremos mostrar a todos nossos colaboradores e cidadãos um pouco da nossa história, o que aconteceu, o que está acontecendo e o que pretendemos para o futuro.

A ideia é que cada vez mais as pessoas conheçam um pouco melhor o Programa que foi eleito em 2016, pelo terceiro ano consecutivo, o melhor serviço público de São Paulo, e que no mesmo ano recebeu 99% de aprovação da população. O Programa que aos poucos foi conquistando o respeito de todos, evoluindo e mantendo sua qualidade, mesmo com todas as dificuldades que assolam nosso país.

Em tempos de austeridade extrema, nossas ações são repensadas diariamente para que, cada vez mais, possamos oferecer serviços de qualidade, com parcimônia e praticidade, possibilitando para os cidadãos, que estão cada vez mais exigentes, o acesso às facilidades

Leonardo Maciel
Superintendente de Operações
do Programa Poupatempo

Sumário

Apresentação	01
O Poupatempo aos 20 anos	05
Evolução	08
Referência	10
Mapa de Cobertura no Estado	12
Formas de Atendimento	16
Órgãos e Serviços mais procurados	18
Quadro de Colaboradores	21
Colaboradores inclusivos e incluídos – o perfil do funcionário do Poupatempo	22
Formação e Capacitação	26
Capilarização do Programa Poupatempo	29
Como levar os serviços a mais locais?	30
Planos de expansão	33
A terceira grande expansão	34
Ficha técnica dos Postos	37
Como garantir o padrão de qualidade, com tantos anos de existência?	56
Monitoramento da Qualidade	57
Indicadores de Qualidade	58
Evolução do IQ e Melhores Práticas	60
Ganha o Estado, ganha o cidadão	62
Gestão do Conhecimento	65
Criação da Intranet Poupatempo	66
Redes Sociais	68
Outras Ações	70
Importância e nova cultura	71
Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA	72
Programa de Capacitação	73
Novo AVA	74
Webconferências	76
Acompanhando as mudanças do mundo: Poupatempo 2ª Geração	78
Expansão tecnológica	79
Agendamento	80
Canais de agendamento	81
Totens de autoatendimento	82
Reúso	84
Novo portal	86
Poupinha	88
Apps para celular	90
Agendamento	91
Guia de serviços	92
Achados e Perdidos	92
Novo Sistema de atendimento	93
Poupatempo nas Redes Sociais	94
Manifestações dos Cidadãos	100
Artigos e reflexões de membros do programa	111
Equipe Técnica do Programa Poupatempo	128

Apresentação

A Superintendência do Programa Poupatempo tem o prazer de registrar neste livro a evolução e alguns dos momentos históricos ocorridos durante as duas décadas de existência de um dos mais longevos programas do Governo do Estado de São Paulo.

Neste mesmo ano, quando o Poupatempo foi eleito pela terceira vez consecutiva o melhor Serviço Público de São Paulo pelo Instituto Data Folha, muitas novidades foram implementadas. Olhamos para a frente sempre buscando a melhoria e a modernização do serviço público, mas quando olhamos para trás, vemos que há muita história boa para contar. E que também é preciso reconhecer que o Poupatempo se tornou exatamente aquilo que ele nasceu para ser: o novo paradigma dos serviços públicos. A referência no atendimento ao cidadão, não só no estado de São Paulo, mas em outros estados e países.

O caminho foi longo e extremamente trabalhoso, mas recheado de profissionais com muita vontade, espírito público, caráter humano e inovador.

Longe de ser um manual, pois em 2006, já preocupada em registrar e tornar palpável o tão falado "Padrão Poupatempo", a Superintendência do Poupatempo já havia sistematizado toda a experiência de criação do programa, implantação e gestão dos primeiros postos no livro "Reconstruindo Valores Públicos – Padrão Poupatempo em Recomendações", editado naquele ano. Agora, de maneira mais solta, nos damos o direito de fazer um registro comemorativo dos

20 anos deste trabalho que tem 99% de aprovação dos seus usuários, nos orgulha e nos faz acreditar que se foi possível mudar o atendimento ao cidadão no serviço público para a emissão de documentos, é possível mais.

Em 1997, o grande sonho era reduzir a burocracia e atender sem privilégios ou distinção de qualquer natureza, organizando o atendimento com senhas eletrônicas, por ordem de chegada. Precisávamos ter ambientes apropriados, com funcionários capacitados e equipamentos adequados para prestar um bom atendimento. O objetivo era ser o novo modelo do serviço público.

Objetivo alcançado, padrão estabelecido, muitos postos implantados e atendimento capilarizado pelo estado. Hoje, a realidade do cidadão paulista é o atendimento com horário agendado por diversos canais para os serviços de alta procura, inclusive com o agendamento feito pela internet por Atendente Virtual, o Poupinha. Um sucesso inédito no serviço público em âmbito nacional.

A grande expansão agora está sendo a tecnológica. A criação de uma nova forma de relacionamento com o cidadão, para prestar serviços mais personalizados, seja pelo portal do Poupatempo na internet, por meio de aplicativos de celular, dos totens de autoatendimento para agendamento e também para a realização de serviços como emissão de atestados de antecedentes, segunda via de carteira de identidade e até de carteira de habilitação.

O reúso de imagens para a emissão de documentos como o RG, reduz ainda mais o tempo de atendimento para este serviço, além de permitir a sua realização pelo totem sem a presença de um atendente, otimizando ainda mais o uso dos recursos públicos.

Resgatar o caráter público dos serviços foi uma grande missão perseguida e cumprida pelo Poupatempo, que conseguiu a façanha de hoje ter toda uma geração que desconhece o estado de São Paulo sem o Padrão Poupatempo de atendimento. Aquela imagem negativa que no passado habitava o imaginário das pessoas ao se referirem a uma “repartição pública” é cada vez mais uma lembrança longínqua.

Revolucionar o atendimento ao cidadão e tornar-se o novo padrão de qualidade reconhecido pelos usuários foi questão de tempo, honrando a responsabilidade histórica assumida pelo então Governador Mário Covas, já em seu plano de governo de 1994, de revolucionar a administração pública.

Os fragmentos de história, dados e projetos que aqui registramos, são a parte visível do intenso trabalho diário de uma grande equipe para aproximar cada vez mais o Estado do cidadão.

Aqui está demonstrado parte do esforço para inovar, para usar as tecnologias da informação e comunicação a serviço do cidadão, promover a transparência e para romper com toda uma estrutura burocrática vigente por muitos anos, dividindo, de fato, a história do atendimento ao cidadão no estado de São Paulo em duas: “antes” e “depois” do Programa Poupatempo.

São Paulo, outubro de 2017
Superintendência do Poupatempo



O Poupatempo aos 20 anos

Tendo se tornado o novo modelo de serviços públicos e se consolidado como o padrão de qualidade no atendimento ao cidadão reconhecido em todo o país e também internacionalmente, aos 20 anos, o Poupatempo continua evoluindo.

Em 1997, quando o sonho começou a ser colocado em prática, o Poupatempo Sé realizou 232 mil atendimentos de 20 de outubro ao fechamento do ano, numa média de 5.335 por dia. No mesmo período, o teleatendimento atendeu 53,3 mil chamadas. O Poupatempo fechou aquele ano com 285,4 mil atendimentos prestados à população e com a procura por seus serviços aumentando diariamente.

A Superintendência já trabalhava firme na implantação de mais quatro Postos que seriam inaugurados no ano seguinte: Luz – que se chamava Alfredo Issa, Campinas Centro, Santo Amaro e São José dos Campos.

Em 2000 foi a vez da zona leste da capital ganhar o seu Poupatempo, com o enorme e bem localizado Posto Itaquera. Em 2001, o programa chega ao Grande ABCDM, com o Posto São Bernardo Campo, o primeiro em parceria com uma prefeitura. Em 2002, foi inaugurado o Poupatempo Guarulhos e, em 2003, o Posto Ribeirão Preto, então o mais distante da capital. Em 2004, o Posto Campinas Shopping nasce para atender a população da Região Metropolitana de Campinas e cidades próximas, que tinham fácil acesso pela rodovia.

Em 2006, a região de Bauru recebeu o primeiro Posto do programa de gestão integrada. Uma evolução necessária para que se pudesse expandir o programa Poupatempo para outras localidades do estado. Assim, em dezembro de 2006, o programa contava com 11 Postos Fixos e realizava a média diária de 90 mil atendimentos.

A partir de 2007, após estudos, foi colocado em prática o primeiro plano de expansão do programa Poupatempo, que permitiu iniciar a **capilarização** do atendimento, com a implantação de 21 Postos de 2007 a 2013, todos com implantação e gestão a cargo de empresas ou consórcio de empresas privadas, contratados pelo Estado.

O último grande plano de expansão do Poupatempo viabilizou a implantação de 40 unidades de 2014 a 2016, além da Unidade Móvel, levando serviços a muito mais cidades.

Atualmente, o programa conta com 71 unidades fixas e está presente em 66 cidades, em todas as Regiões Administrativas do estado, além de contar com o posto móvel que atende localidades da capital e da região metropolitana. Juntas, todas realizam mais de 177 mil atendimentos por dia – o equivalente a três vezes e meia a Arena Corinthians cheia todos os dias.

Desde a inauguração do primeiro posto, o Poupatempo Sé, em 1997, até o fechamento do primeiro semestre de 2017, o programa Poupatempo já havia prestado mais de 550 milhões de atendimentos, número que é superior ao dobro da população do país, então estimada pelo IBGE em 207,7 milhões de pessoas.

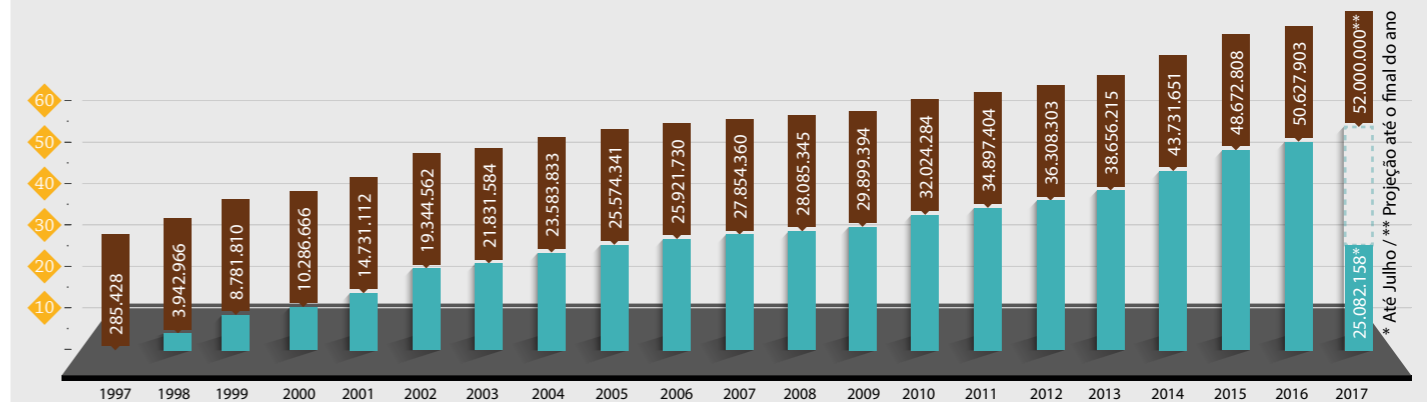
A evolução dos atendimentos do programa Poupatempo, obviamente, acompanhou também a capilarização da rede de atendimento pelo estado ao longo dos anos. E apesar da forte expansão, o Poupatempo não perdeu de vista a preocupação com a qualidade e manteve seus altíssimos índices de aprovação. A última pesquisa de satisfação, realizada pelo Instituto Praxian (novembro/2017), apontou índice de 99% de aprovação dos usuários para os serviços. E mais: 23 das unidades pesquisadas receberam 100% de aprovação.

E com toda a dinâmica que é peculiar ao Programa, enquanto esta publicação era editada, o Poupatempo Luz, instalado no térreo do edifício garagem Alfredo Issa há 19 anos, teve que ser desocupado para que a Polícia Civil pudesse iniciar as obras de recuperação do prédio. O atendimento do Instituto de Identificação e do TRE foi transferido para o Poupatempo Sé, onde os funcionários também foram recebidos de maneira carinhosa pelos colegas para ambientação, com homenagens e até tapete vermelho.

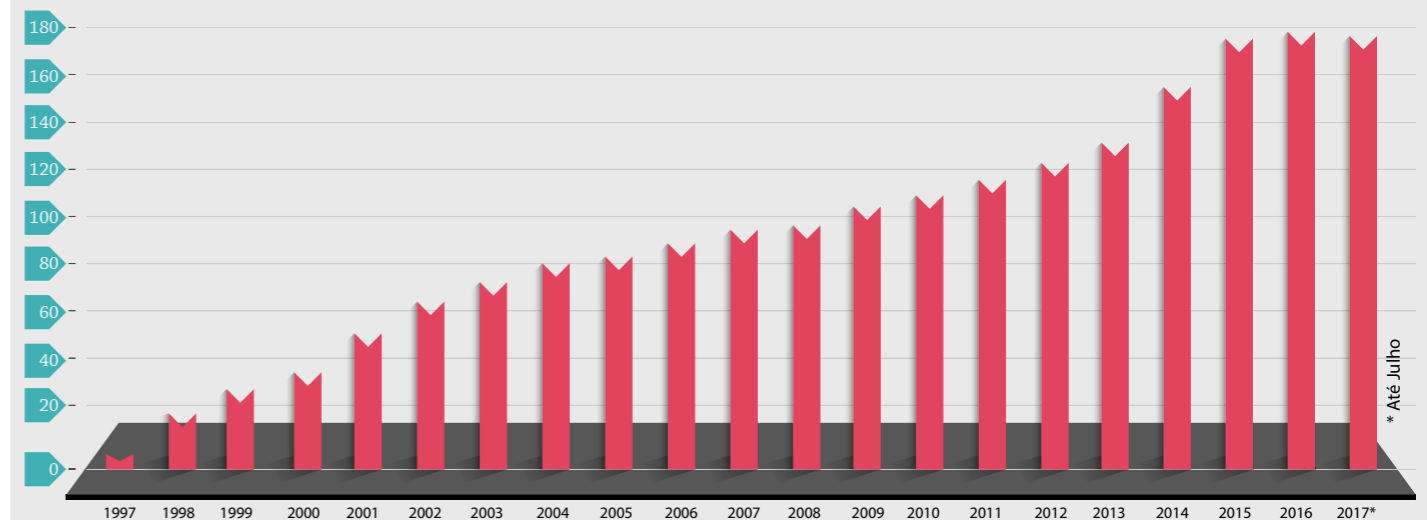
Na semana seguinte, o Poupatempo Guarulhos mudava de endereço, dentro do próprio município, saindo do edifício onde permaneceu por 15 anos - desde sua inauguração, em 2002 - e indo para o Internacional Shopping Guarulhos, numa parceria sem ônus para o Estado, gerando uma economia de R\$ 1,3 milhão por ano com aluguel, IPTU, água, vigilância, limpeza, conservação e manutenção predial.

Esses são alguns desafios do dia a dia deste programa de governo, no qual o empenho dos funcionários é forte componente da marca, que vem sendo construída coletivamente nas últimas duas décadas.

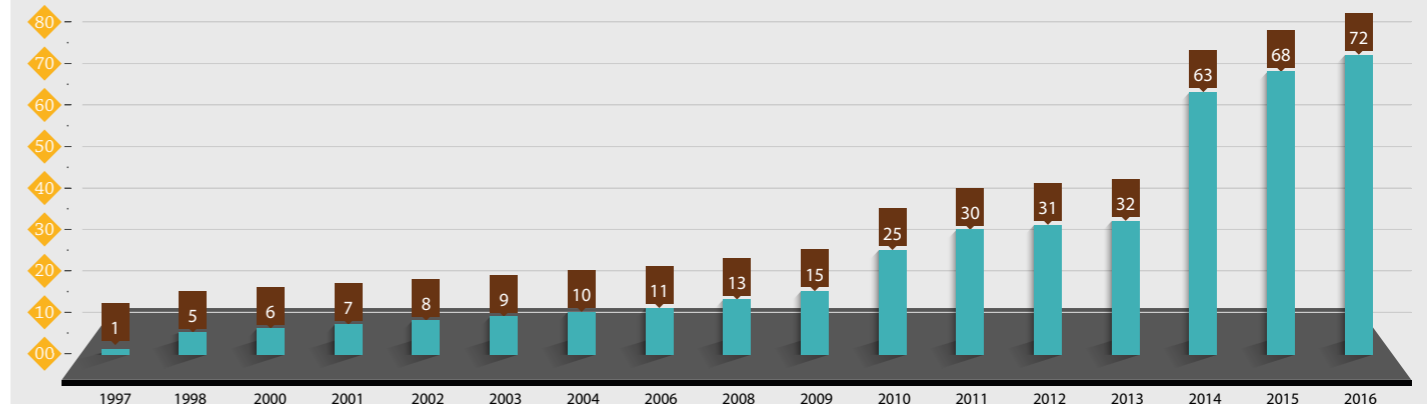
Total de atendimentos por ano (milhões)



Média diária de atendimentos (milhões)



Quantidade de Postos em funcionamento por ano



Evolução

Desde o início do programa, diversas inovações foram implementadas visando a melhoria do atendimento ao cidadão. Desde o primeiro sistema de emissão de senhas e gerenciamento de filas, utilizado em 1997, até o atual, muita coisa evoluiu. E muito da modernização do serviço público no Estado de São Paulo também está atrelada ao Poupatempo. O Licenciamento Eletrônico de Veículos, por exemplo, tem o dedo do Poupatempo.

O Poupatempo já era considerado moderno em seu início, por ter levado o banco para dentro de sua estrutura, num horário de funcionamento estendido e com atendimento aos sábados. Depois, veio o pagamento de taxas com cartão de débito na triagem dos órgãos, reduzindo uma etapa no atendimento e eliminado a necessidade de o cidadão passar pelo banco. Uma iniciativa pioneira no serviço público, como tantas outras que o programa adotou.

Todo o processo de emissão do RG, que no início era por entintamento dos dedos - e precisava de uma área para lavagem das mãos - e com colagem de fotos nas fichas de identificação, hoje é feito totalmente com coleta digital tanto da imagem do cidadão, como das impressões digitais e assinatura.

Há muito tempo, o cidadão também pode escolher receber seus documentos em casa, pagando a taxa de entrega pelos Correios.

Do Atestado de Antecedente Automatizado de 2008, idealizado com o Instituto de Identificação e que recebeu menção honrosa no Prêmio Mario Covas na categoria Excelência em Gestão Pública, e que permitia abandonar o formulário contínuo e as impressoras matriciais, conferindo absoluta segurança ao processo, com entrega imediata para o cidadão, e ainda liberava o policial civil - responsável pela chancela mecânica (assinatura do Diretor do IIRGD) que validava o documento - para outras atividades, ao Atestado emitido hoje pelos Totens de Autoatendimento, sem a interferência humana, muito se avançou.

A Prodesp criou, para o Poupatempo, o Sintonia - Gestão de Serviços, sistema que permite o monitoramento em tempo real do desempenho de cada estação de trabalho quantitativa e qualitativamente, permitindo o gerenciamento remoto do atendimento, inclusive por celular, possibilitando medidas corretivas imediatas no caso de desvios. O Sintonia permite também que o cidadão avalie o atendimento assim que ele é concluído, por meio de um teclado especial. Com o tempo, este sistema passou a operar integrado ao sistema de gerenciamento do atendimento, o PoupaFila, utilizado atualmente.

Há uns 10 anos, iniciou-se a implantação piloto do agendamento do atendimento para Carteira de Identidade e Atestado de Antecedentes, visando controlar e distribuir a grande procura por esses serviços, além de ocupar a capacidade de atendimento dos postos de maneira

mais homogênea, utilizando com mais eficiência os recursos públicos. Iniciou-se com o agendamento por telefone, nos postos da capital. Depois, Grande São Paulo e Santos. Na sequência, implantou-se o e-agendamento, pela internet, que é um dos principais canais da atualidade.

Hoje, todo o atendimento para os serviços do Instituto de Identificação, Detran.SP e Secretaria do Emprego é feito com dia e hora marcada. O agendamento é feito majoritariamente pelo Portal do Poupatempo na internet, pelo aplicativo de celular SP Serviços, pelo Atendente Virtual, o Poupinha, que agenda o atendimento dos cidadãos pelo Portal ou no Messenger/Facebook, além dos totens de autoatendimento que permitem ao cidadão agendar pessoalmente nos próprios Postos.

As mesas de atendimento, em grande parte dos Postos, já funcionam com o sistema Balcão Único, que atende o cidadão para os serviços de maior procura (Instituto de Identificação e Detran.SP) no mesmo espaço, com o mesmo sistema e com funcionários multitarefa. As questões estão sendo solucionadas com mais tecnologia, como o projeto do reúso de imagens, que com a coleta biométrica unificada, já está permitindo ao cidadão solicitar seu documento pelo totem, e num futuro muito próximo permitirá que o faça pela internet e pelo celular.



Referência

Mas não são só as inovações tecnológicas e as grandes expansões que fizeram do Poupatempo uma referência nacional e internacional na prestação de serviços públicos, que já recebeu comitivas de Governo de países como Canadá, China, Moçambique, Nicarágua, Portugal, Timor Leste, Alemanha, Itália, Jamaica, Índia, África do Sul, Quênia, Japão, Rússia, Estados Unidos, Colômbia, Peru, Republica Dominicana, Camarões e outros, além de representantes de prefeituras, como a de Manaus, Natal e de São Luís do Maranhão, e de governos estaduais como Espírito Santo, Pará, Paraná, Paraíba, Amazonas, Minas Gerais, Ceará, Piauí, Santa Catarina, Acre e Rio de Janeiro.

O lado humano do programa e a atuação de cada Posto na comunidade em que está inserido, por meio de ações socioculturais gratuitas realizadas periodicamente, como a participação em eventos externos - Ação Global, Ação Cidadania e diversas outras atividades promovidas pelo poder público e pela sociedade civil - e a realização de atividades nos próprios Postos - como campanhas de saúde, do agasalho, oficinas de geração de renda, exposições e apresentações gratuitas - fazem com que a população se sinta, de fato, parte integrante deste programa.



Em 2009, o Poupatempo foi um dos vencedores do prêmio Mario Covas na categoria Inovação em Gestão Pública, com o trabalho “Ampliação do atendimento por meio de eventos externos no Poupatempo Ribeirão Preto”, que com equipes multidisciplinares leva a penitenciárias e comunidades carentes de Ribeirão e região serviços como a emissão do RG e da Carteira de Trabalho, fundamentais para que os cidadãos tenham acesso a benefícios sociais, possam matricular seus filhos em escolas ou, ainda, obter atendimento hospitalar.

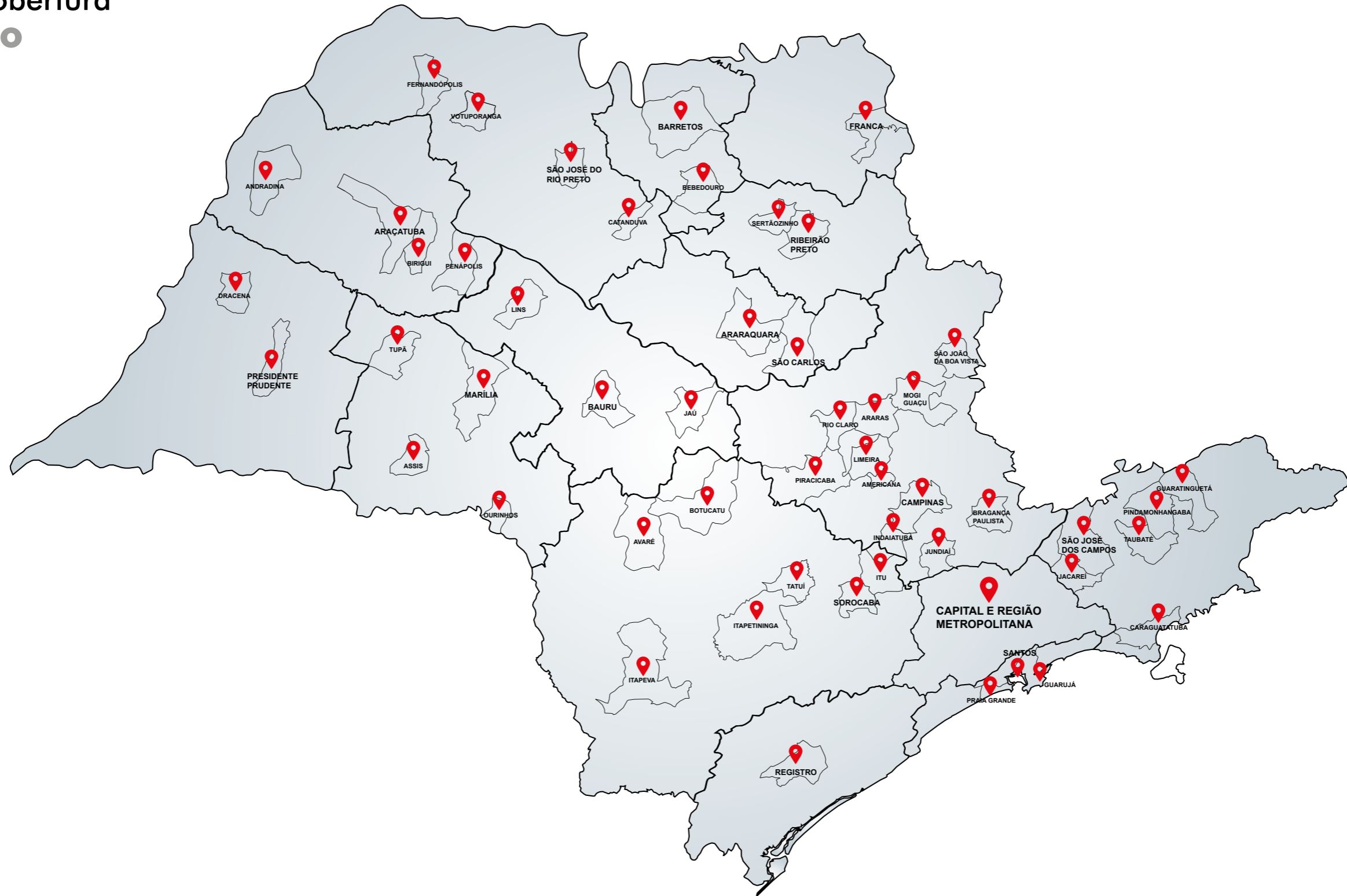
O fato de ser uma referência em atendimento, serviços e cidadania, mantendo altos índices de qualidade, despertou o interesse sobre o modelo de implantação e de funcionamento do Poupatempo, que sempre recebeu seus visitantes e fez questão de mostrar a fórmula para que este trabalho pudesse ser replicado na administração pública de outras cidades, estados e países.

O Poupatempo também prestou consultoria para a implantação de uma central de atendimento ao cidadão na Nicarágua e em Moçambique, bem como participou de diversos congressos e seminários nacionais e internacionais para divulgar os resultados e as experiências do programa.

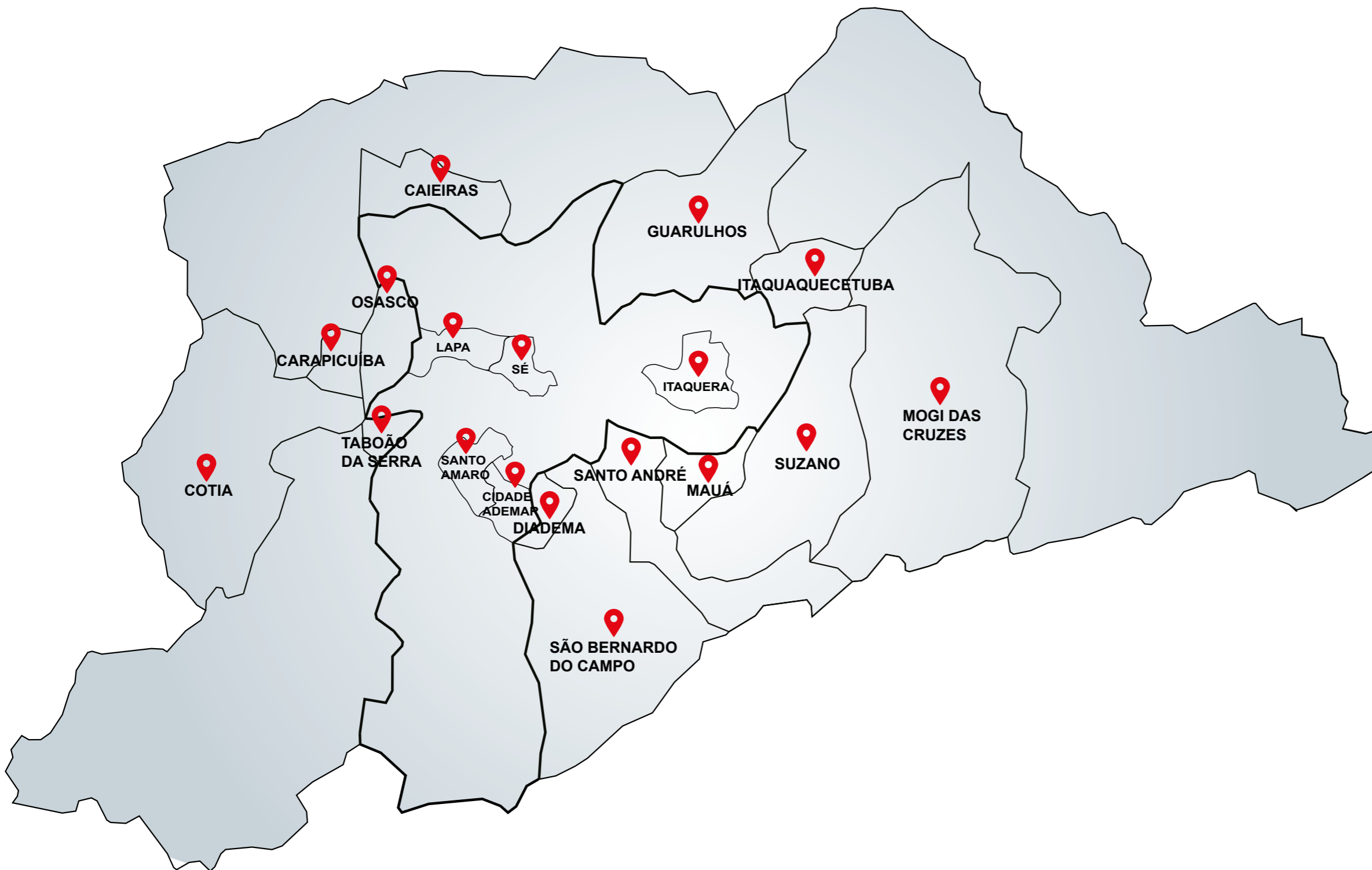


Mapa de Cobertura no Estado

POUPATEMPO NO ESTADO DE SÃO PAULO



POUPATEMPO NA CAPITAL E REGIÃO METROPOLITANA



Quantidade de Postos

5 Postos na Capital:

Sé, Santo Amaro, Itaquera, Cidade Ademar e Lapa.

13 na Região Metropolitana de São Paulo:

São Bernardo do Campo, Guarulhos, Osasco, Mogi das Cruzes, Suzano, Caieiras, Cotia, Diadema, Carapicuíba, Taboão da Serra, Itaquaquecetuba, Santo André e Mauá.

4 no Litoral:

Santos, Caraguatatuba, Praia Grande e Guarujá.

49 no Interior:

Campinas Centro, Campinas Shopping, São José dos Campos, Ribeirão Preto, Bauru, São José do Rio Preto, Jundiaí, Taubaté, Piracicaba, Araraquara, Presidente Prudente, São Carlos, Tatuí, Rio Claro, Franca, Botucatu, Araçatuba, Marília, Sorocaba, Americana, Araras, Mogi Guaçu, São João da Boa Vista, Itapeva, Registro, Ourinhos, Catanduva, Itu, Indaiatuba, Bebedouro, Avaré, Barretos, Lins, Bragança Paulista, Itapetininga, Jacareí, Fernandópolis, Dracena, Votuporanga, Andradina, Pindamonhangaba, Assis, Limeira, Birigui, Penápolis, Sertãozinho, Guaratinguetá, Jahu e Tupã.

1 Unidade Móvel, para atender a Capital e Grande São Paulo.

Formas de Atendimento

No início, o Poupatempo oferecia à população o atendimento presencial e o autoatendimento nos Postos, pelos totens do Guia de Informações, caixas eletrônicas de bancos etc., além do teleatendimento, pelo Disque Poupatempo.

Com a evolução das tecnologias e o surgimento dos serviços eletrônicos, novas e mais modernas formas de atendimento passaram a ser implantadas. A primeira foi o e-poupatempo, em 2002, sala de atendimento no Posto Guarulhos, onde os cidadãos começaram a poder realizar serviços públicos pela internet, com a orientação de funcionários treinados. Atualmente, o e-poupatempo, uma criação da Superintendência do Poupatempo, é o terceiro “órgão” mais procurado no programa e está presente em todos os Postos, seja por salas de atendimento, seja pelo balcão de serviços eletrônicos.

Hoje, os cidadãos têm à disposição o atendimento com hora marcada para os serviços de alta procura no Instituto de Identificação, Detran.SP e Secretaria do Emprego. Um avanço em termos de comodidade para os cidadãos e de uso eficiente de recursos públicos pelo Poupatempo. O agendamento pode ser feito pelo Portal do Poupatempo na internet, pelo Poupinha, o Atendente Virtual do Poupa-

tempo disponível no próprio portal e também pelo Messenger do Facebook, pelo aplicativo de celular SP Serviços e por totens de autoatendimento, que também oferecem serviços como emissão de atestado de antecedentes criminais, segunda via da carteira de identidade e segunda via da Carteira de Habilitação, com pagamento da taxa por cartão de débito.

Além do Agendamento, pelo aplicativo SP Serviços para smartphone, o Poupatempo disponibiliza ainda o Guia de Serviços - com todas as informações sobre os serviços prestados nos Postos como pré-requisitos, documentos necessários, taxas e prazos - e o Achados e Perdidos, um serviço exclusivo para a busca de documentos perdidos nos Postos Poupatempo. Os dois serviços estão disponíveis também no Portal do Poupatempo na internet.

A evolução para a prestação de serviços eletrônicos e atendimento virtual tem sido um sucesso, tanto do ponto de vista operacional - uma vez que a quantidade de atendimentos vem crescendo muito pelos novos meios - quanto do econômico, pois o custo para o Estado é menor que o do teleatendimento, que veio sendo reduzido à medida que novas alternativas vêm sendo disponibilizadas para os cidadãos.



Órgãos presentes atualmente nos Postos Poupatempo

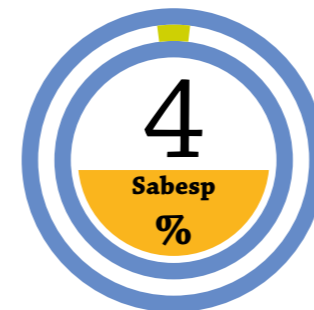
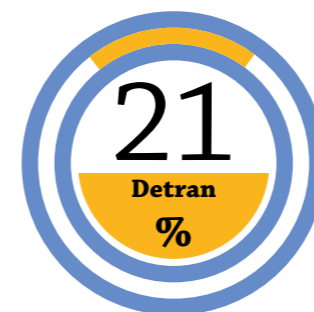
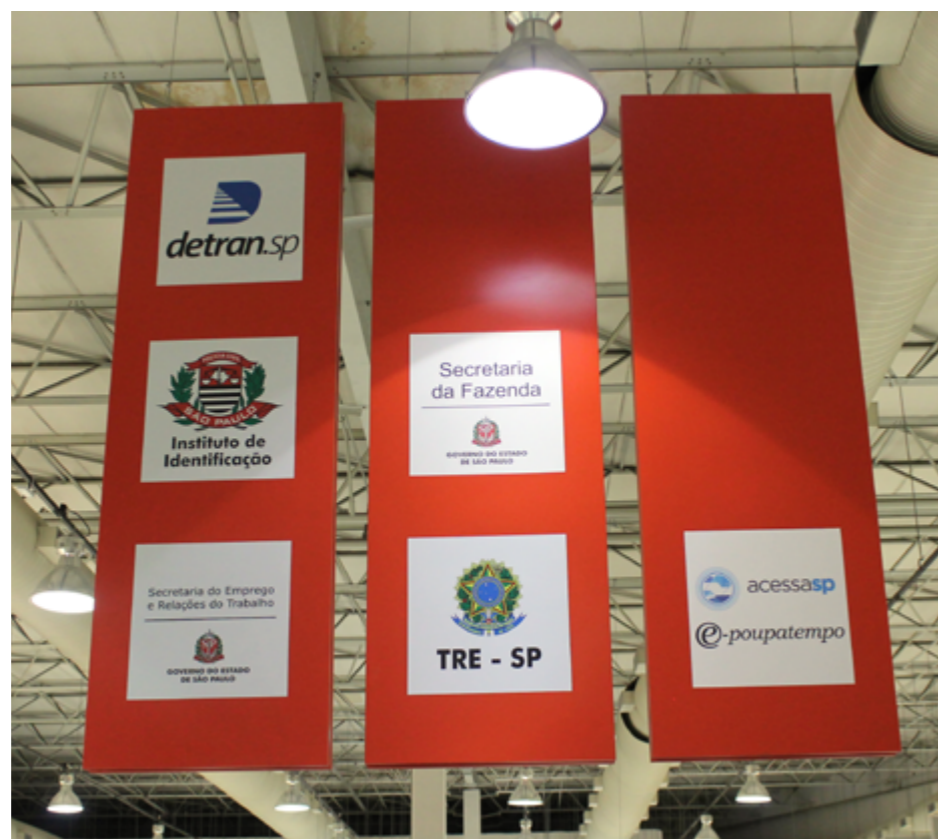
- Acessa São Paulo
- Banco do Povo
- Bandeirante Energia
- Biblioteca
- CDHU
- Cejusc (Presidente Prudente)
- Creci
- Detran.SP
- ECT-Correios
- Emdec
- e-poupatempo
- EMTU
- Escreve Cartas
- Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD)
- Ipesp
- Juizado Especial Cível (JEC)
- Jovem Cidadão (Secretaria do Emprego)
- Jucesp
- Banco do Brasil
- Ministério Público (MP-SP)
- Odebrecht Ambiental
- Procon
- Receita Federal
- Sabesp
- Seds
- Secretaria do Meio Ambiente
- Secretaria da Fazenda
- Secretaria do Emprego
- SPPrev
- Transurc
- Tribunal Regional Eleitoral (TRE-SP)
- Prefeitura de São Bernardo do Campo
- Prefeitura de Diadema
- Prefeitura de Mauá
- Prefeitura de Santos
- Prefeitura de Guarujá
- Prefeitura de Ribeirão Preto
- Prefeitura de Bauru
- Prefeitura de São José do Rio Preto
- Prefeitura de Jundiá
- Prefeitura de Piracicaba
- Prefeitura de São João da Boa Vista
- Prefeitura de Ourinhos
- Prefeitura de Barretos
- Prefeitura de Catanduva
- Prefeitura de Mogi Guaçu
- Prefeitura de Fernandópolis
- Prefeitura de Sertãozinho
- Prefeitura de Guaratinguetá

Serviço de apoio: Banco do Brasil

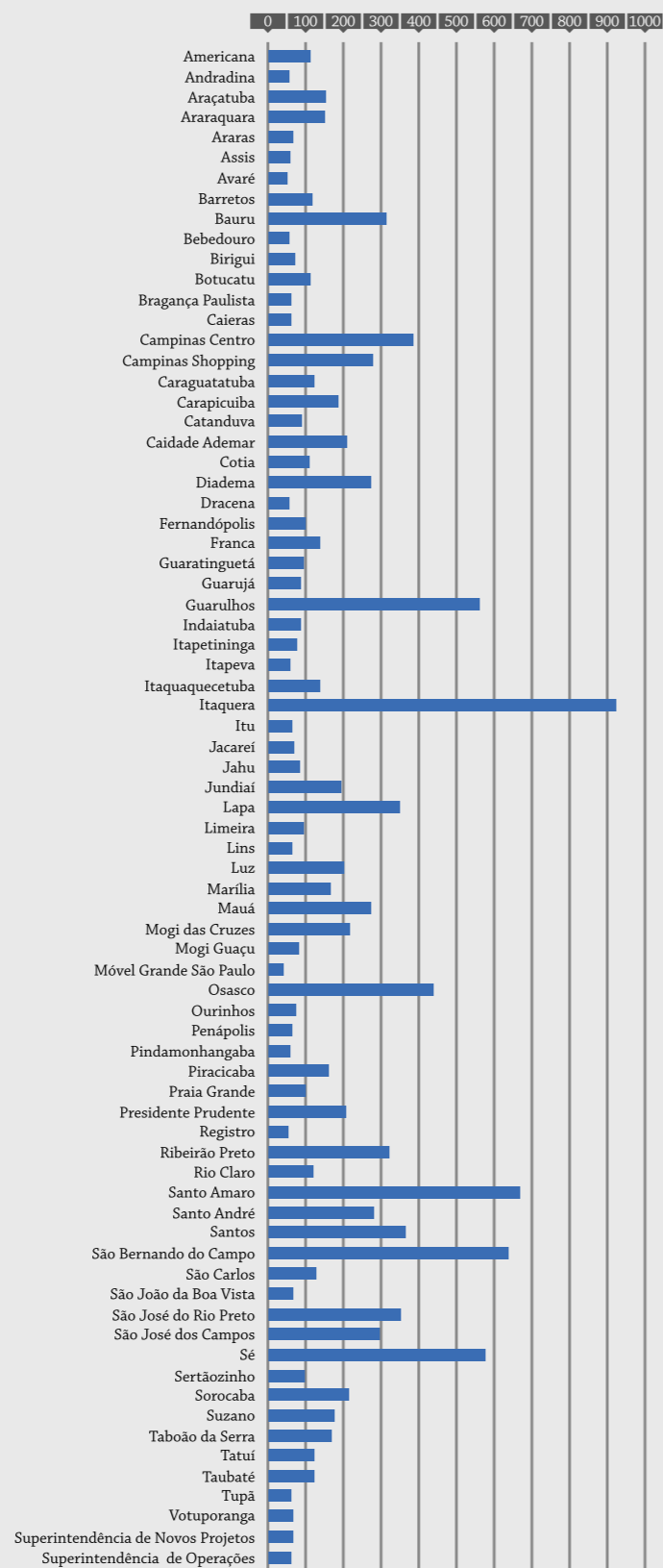
Órgãos e serviços mais procurados

Dos 49 órgãos parceiros presentes nos Postos Poupatempo hoje (ver quadro), os órgãos e serviços mais procurados pelos cidadãos são: Detran.SP (2ª via e renovação de Carteira Nacional de Habilitação, licenciamento de veículos etc.), serviços eletrônicos no e-poupatempo (2ª via de contas, boletim de ocorrência eletrônico, consulta de créditos da Nota Fiscal Paulista, comprovante de inscrição e consulta de situação cadastral no CPF, requisição e agendamento de

passaporte, entre outros), Instituto de Identificação (RG a Atestados de Antecedentes), serviços das diversas Prefeituras parceiras (somados), da Secretaria da Fazenda (serviços relativos a IPVA, ICMS e desbloqueio de senha da Nota Fiscal Paulista) e da Secretaria do Emprego (Carteira de Trabalho e Seguro-Desemprego). Juntos, eles respondem por 70% de toda a demanda nos postos.



Quantidade de Colaboradores por Posto Poupatempo*



* junho/2017

Quadro de Colaboradores

Os mais de 13,5 mil colaboradores que atuam em todos os Postos do Programa e na Superintendência, entre servidores públicos da administração direta estadual, municipal ou federal, da administração indireta, prestadores de serviços, voluntários, estagiários ou menores aprendizes, desempenham seu papel diariamente para garantir os altos níveis de aprovação do Poupatempo.

Eles exercem as funções de orientadores ao cidadão, atendentes, supervisores técnicos, e fazem parte das administrações dos Postos, como secretárias, auxiliares e técnicos administrativos, técnicos de informática, assistentes e coordenadores de atendimento, assistentes e coordenadores de recursos internos, administradores e gerentes, bem como integram as equipes de manutenção, limpeza e vigilância.

Todos esses profissionais estão cadastrados em sistema específico: um banco de dados na Intranet Poupatempo desenvolvido para ser uma ferramenta de gestão, melhorar a oferta e automatização de informações. Ele permite melhor planejamento e tomada de decisões na operação das unidades.

E mesmo com todo o avanço tecnológico alcançado ao longo desses 20 anos, o Poupatempo não abre mão do princípio constitucional de atender a todos sem distinção de qualquer natureza, e de forma respeitosa, cordial e eficiente, um aspecto que é reforçado em todos os programas de treinamento e reciclagem de pessoal.

Cidadãos com deficiência auditiva são atendidos por equipes especializadas em Libras – Linguagem Brasileira de Sinais. Idosos ou portadores de deficiência física ou com problemas de locomoção têm cadeiras de rodas à disposição em todas as unidades e os funcionários estão aptos a usá-las da maneira correta, bem como sensibilizados a recepcionar e conduzir os deficientes visuais e os cidadãos com qualquer tipo de dificuldade.

O programa mantém, ainda, equipes de atendimento domiciliar para as pessoas que não podem se locomover e necessitam, por exemplo, solicitar uma Carteira de Identidade. O Poupatempo providencia a ida de um servidor até a residência do cidadão para fazer os procedimentos de coleta de dados e impressões digitais. Além disso, cada posto tem um atendimento regional que também abrange as UTIs dos hospitais e os asilos.

Colaboradores Inclusivos e Incluídos

63,7% do quadro de colaboradores do Programa Poupatempo é composto por mulheres. A história da Gislaine, publicada na Intranet Poupatempo e reproduzida a seguir, é um bom exemplo do perfil de funcionário que atende a população nos Postos e que o Poupatempo valoriza. Ela foi tema de matéria na TV Vanguarda, afiliada da TV Globo local, em matéria sobre inclusão no mercado de trabalho e sua capacidade de atender as pessoas.

Outro exemplo, este recente, de funcionário com o perfil que o Poupatempo aprecia – pessoas que gostam de ajudar e se preocupam com os outros – é o do Kevin, de Mogi das Cruzes. Ele também virou assunto na Intranet e matéria na TV Diário de Mogi.



“Mas você é cega mesmo?”

Muita gente não acredita quando chega ao Poupatempo São José dos Campos e recebe atendimento da orientadora Gislaine Cristina Ferreira, de 32 anos. Sua mãe teve toxoplasmose na gravidez e em consequência ela nasceu deficiente visual. Apesar disso, há oito anos trabalha na linha de frente do atendimento do Poupatempo.

Exemplo de superação, Gislaine não se deu por satisfeita. Depois de ajudar a tornar o Poupatempo mais inclusivo, multiplicando conhecimentos sobre como receber pessoas com deficiência, ela pediu para sair de trás do balcão e passar a atuar como orientadora no saguão, fazendo abordagem direta aos cidadãos.

“Gosto de desafios e acho que já estou preparada para subir mais um degrau na função de orientadora”, afirma Gislaine, que começou esta semana no novo cargo, com a concordância do administrador do Poupatempo São José dos Campos, Ademir Coelho. Segundo

ele, Gislaine é sempre um exemplo para todos os demais funcionários do Poupatempo. “Antes de reclamar de qualquer dificuldade no trabalho, todos pensam na sua capacidade de superação”, comenta.

Nascida na área rural de Guararema, Gislaine desde cedo se dedicou aos estudos. Frequentou a escola Aderbal de Castro, onde cursou o Ensino Médio, e depois fez o curso Técnico de Administração. Aprendeu Braille e trabalhou na Provisão, instituição reconhecida pela excelência na prestação de serviços oftalmológicos e na reabilitação da pessoa com deficiência visual. Lá, trabalhou na montagem de materiais especiais para outros que, como ela, são privados da capacidade de visão.

Há oito anos, foi indicada pela Provisão ao Poupatempo, que procurava profissionais com deficiência para ampliar o seu papel social como agente de inclusão. “Eu fiquei contente de ter sido escolhida entre outros candidatos e satisfeita de poder trabalhar com o público”, conta Gislaine. Assim que recebeu todos os manuais e folhetos com informações sobre o Poupatempo impressos em Braille, passou a estudar tudo para se preparar para o trabalho.

Quando chegou, ela recebeu treinamento e visitou todos os órgãos que fazem parte do Programa. “Fui sempre muito bem recebida por todos os colegas”, conta Gislaine. A maior dificuldade, segundo ela, são algumas pessoas que chegam e não acreditam na sua capacidade de prestar atendimento. “Alguns se aproximam, mas preferem falar com minha colega ao lado, e já enfrentei uma situação em que o usuário foi até a administração reclamar que eu não devia estar trabalhando, e sim em casa, pois ele me julgava incapaz”. No começo foi difícil,

mas nesses casos a orientação do Poupatempo sempre foi a de que o problema está na incapacidade de quem não consegue superar o preconceito.

Uma cidadã se aproximou certa vez e disse para ela: “Nossa, se eu fosse sua mãe não deixava você trabalhar, existe auxílio do governo para pessoas como você, que são inválidas”. Gislaine jamais se deixou abalar. “Eu respondo que a única coisa que não funciona é a visão, o resto está tudo certo”, brinca.

Sobre o balcão, ela coloca cuidadosamente os folhetos em ordem, e sabe de memória onde está exatamente aquele que deve ser entregue ao cidadão, conforme a orientação solicitada. Muitos nem chegam a perceber que ela é cega. Os que percebem, ficam espantados com a sua capacidade de memorizar todas as instruções e ainda indicar a direção certa para onde devem seguir.

Quando o cidadão apresenta para ela o protocolo ou algum documento para que ela examine, Gislaine pede auxílio ao colega que estiver mais próximo: “Me presta seus olhos um pouquinho?”

Um dia ela atendeu um cego que desejava resolver um problema com a Sabesp. Sem perceber a condição do cidadão, ela o orientou a seguir para o ‘setor verde’. Quando ele respondeu que não poderia, por ser cego, ela respondeu: “Então vamos juntos, eu te guio”. (...)

A atendente Marina de Freitas, que trabalha ao lado de Gislaine, conta que se lembra de quando foi atendida por ela, quando foi fazer RG muito antes de pensar em trabalhar no Poupatempo. “Fiquei impressionada com a memória e a forma como ela presta as informações de forma muito clara”. Pedro Henrique Costa, que trabalha

há dois anos como técnico em informática, também elogia a presença de Gislaine: “Acho muito importante, pois tenho um irmão deficiente auditivo e sei como é difícil enfrentar locais não inclusivos”, afirma ele, que sabe a linguagem de sinais e também auxilia os cidadãos com a mesma deficiência de seu irmão.

“O direito de ir e vir é para todos, inclusive para quem não consegue se comunicar por qualquer motivo”, comenta a assistente de atendimento Andrea Dinamarco, ao comentar a importância de atendentes preparados, como Gislaine e Pedro, para receber os deficientes. “Eles nos ajudaram a mudar nossa postura e nossa capacidade de acolher a todos os que precisam do Poupatempo”, diz Andrea. “Nós não trabalhamos com documentos, mas com atendimento”.

Alguns colegas de Gislaine costumam perguntar como é possível que ela esteja sempre alegre e brincando com todos. “Se eu falar das minhas dificuldades, ninguém vai poder me ajudar, e também não adianta ficar reclamando, se não a gente não vive”. Quando volta para casa, no fim de tarde, Gislaine se dedica a ações de evangelização na igreja que frequenta. Agora ela começa a se preparar para o vestibular de Administração.

O que motiva Gislaine a seguir em frente é o incentivo que recebe de colegas e também de outros cidadãos. “Uma senhora chegou com o filho cego e me falou que queria que ele fosse como eu, e não dependesse de ninguém, pois o seu maior medo era morrer e deixar o filho deficiente visual sem ninguém. Não tenho palavras para descrever o que senti naquele momento”. (...)





Poupatempo Mogi das Cruzes contrata jovem que se destacou por gesto solidário

A história era tão bonita que o apresentador da TV Diário de Mogi e Suzano foi logo avisando: “Em meio a tantas notícias ruins e tristes, é muito bom poder mostrar bons exemplos. Histórias que se cruzam e mudam a partir de um gesto de bondade mostram que o bem gera o bem, numa corrente que se alimenta de amor e solidariedade”.

As imagens da reportagem mostram o encontro de um jovem com uma idosa pobre e com problemas de saúde que perdeu os documentos e precisou ir ao Poupatempo.

Encontro na plataforma do Terminal Estudantes, em Mogi das Cruzes, foi entre Dona Elvira, moradora do distrito de Jundiapéba, com o estudante Kevin Almeida Ribeiro, que trabalhava como empacotador em um supermercado.

Ele se compadeceu ao ver a idosa sendo ignorada pelas pessoas a quem tentava pedir informações e a ajudou a chegar à central de serviços públicos do governo de São Paulo.

Kevin acompanhou a idosa até o atendimento, onde ela passou mal e precisou de socorro. A repórter Cristina Requena, da TV Diário de Mogi, nar-

rou como aconteceu, então, um outro encontro, desta vez entre Kevin e a administradora do Poupatempo, Milena Marques Paula, que reconheceu a atitude solidária do jovem.

Milena tinha uma vaga que precisava ser preenchida com alguém com o perfil de Kevin, ou seja, com iniciativa e preocupado em ajudar as pessoas. Ela o encaminhou para um processo seletivo e ele já está trabalhando na unidade do Poupatempo. “Aprendi que é sempre bom ajudar as pessoas, não que tenhamos que esperar algo em troca, mas a vida está sempre retribuindo”, disse o jovem à repórter da Globo. A reportagem termina com um emocionante depoimento de gratidão da idosa ao jovem.



Formação e Capacitação

Atualmente, a Coordenadoria de Formação e Capacitação da Superintendência de Novos Projetos – responsável também pelo [Ambiente Virtual de Aprendizagem](#) - promove o curso de integração para todos os novos funcionários, que aborda os conceitos e diretrizes do Programa Poupatempo, aspectos comportamentais como postura profissional, trabalho em equipe e treinamento em serviços, bem como os cursos de reciclagem periódica e os treinamentos técnicos.

Um exemplo recente desta atuação foi a integração de 61 novos profissionais ao quadro do Poupatempo Santo Amaro, em julho de 2017. O curso foi ministrado pela administração do Posto, com todo o apoio operacional da Coordenadoria de Formação e Capacitação da Gerência de Processos e Formação.



Da mesma forma, quando há licitação e troca ou renovação com a empresa ou o consórcio administrador de um posto, todos os colaboradores da unidade passam por novo treinamento técnico e conceitual, para garantir o padrão de atendimento, como aconteceu recentemente com as Unidades Mogi das Cruzes e Bauru.

De toda forma, todos os 13,5 mil colaboradores do programa precisam, em algum momento, passar por capacitação. Seja na integração, quando ingressam no Poupatempo, seja na educação continuada ou por algum treinamento técnico.



Capilarização do Programa Poupatempo

Desde 1997, quando foi inaugurado o primeiro Posto, o Poupatempo Sé, até 2006, foram implantadas 11 unidades do Poupatempo.

As primeiras 10 que entraram em operação – Sé, Luz (atualmente fechada para reforma do prédio da Polícia Civil), Campinas Centro, Santo Amaro, São José dos Campos, Itaquera, São Bernardo do Campo, Guarulhos, Ribeirão Preto e Campinas Shopping – foram todas integralmente implantadas pelo Governo do Estado, por meio da Prodesp, a executora do programa, que realizou desde a contratação do projeto de arquitetura e engenharia, reformas dos edifícios, aquisições, contratações até a capacitação do quadro de colaboradores .

Estes Postos são todos geridos pela Prodesp, por meio de diversos contratos, cada um deles voltado ao seu objeto específico: manutenção predial, segurança, limpeza, comunicação de dados e voz, transporte, serviço de recepção e orientação, comunicação visual, entre outros.

São os Postos de Gestão Própria, que têm a implantação e a operação realizadas por meio de diversos contratos e a gestão realizada localmente, com funcionários da Prodesp atuando na gerência da própria unidade.

Os custos de implantação de uma unidade como esta, com construção ou reforma da edificação, aquisição de mobiliário, equipamentos de informática, comunicação visual, contratação, uniformes e treinamento de pessoal

são altos para o Estado. Depois, há os custos mensais de manutenção para a operação da unidade, que vão desde insumos de papelaria e informática até energia elétrica.

Após a inauguração de 10 Postos, o governo do estado também já não dispunha de todos os recursos necessários para implantar e operar novas unidades do Poupatempo.

E na outra ponta, as cidades continuavam desejando seu Posto e enviando centenas de solicitações para a instalação de uma unidade com o já famoso padrão de atendimento.

Como levar os serviços a mais locais?

Mas como expandir o programa e levar serviços públicos de qualidade a mais localidades, de uma maneira economicamente viável para o Estado e mantendo o já consagrado padrão de qualidade?

Após muitos estudos, o Poupatempo Bauru, a 11ª unidade do programa, foi a primeira experiência do programa a ser implantada com gestão integrada: uma evolução necessária para que se pudesse expandir o Poupatempo e levar os serviços para muito mais pessoas e localidades.

Desta forma, a implantação e operação do Posto fica a cargo de empresas ou consórcio de empresas, contratados pelo Estado pelo prazo de 5 anos, por licitação pública, em obediência à Lei Federal de Licitações Públicas (Lei nº 8.666/93), inspiradas nos princípios norteadores da parceria público-privado, com investimentos a cargo da iniciativa privada e a remuneração pelo Poder Público. Esta modalidade permite que o grande investimento inicial que precisaria ser feito pelo estado, seja realizado pela iniciativa privada, e o pagamento seja diluído ao longo da vigência do contrato de prestação de serviços.

Estas contratações não trazem nenhuma alteração na forma de prestação dos serviços oferecidos aos cidadãos pelos órgãos que integram o Programa Poupatempo, garantindo, principalmente, a manutenção do padrão de qualidade.

Além da adequação do imóvel, montagem das instalações e operação do Posto durante os cinco anos de vigência do contrato, a contratada tem sob sua responsabilidade a prestação de serviços de atendimento, recepção, orientação e informação. As atividades específicas como a de papiloscópica ou supervisão de atividades técnicas são realizadas por funcionários públicos.

Os órgãos participantes continuam sendo os responsáveis pelos serviços oferecidos ao cidadão, permanecendo a Prodesp/Poupatempo como responsável pelo Programa e sua operacionalização, sob as diretrizes e coordenação da Secretaria de Governo a que está vinculado o programa.





Planos de expansão

Assim, a partir de 2007, foi possível colocar em prática o primeiro plano de expansão do programa Poupatempo, que permitiu iniciar a capilarização do atendimento, com a implantação de 21 Postos até 2013 - Osasco, Santos, São José do Rio Preto, Jundiaí, Taubaté, Piracicaba, Caraguatatuba, Araraquara, Cidade Ademar – na capital, Presidente Prudente, São Carlos, Tatuí, Rio Claro, Franca, Botucatu, Marília, Araçatuba, Mogi das Cruzes, Sorocaba, Lapa e Suzano - todos com implantação e operação a cargo de empresa ou consórcio de empresas privadas, contratados pelo Estado.

O consórcio ou empresa contratada administra o posto de acordo com os Indicadores de Qualidade estabelecidos e monitorados pela Superintendência do Programa Poupatempo, de forma a garantir a eficiência e a eficácia do padrão de atendimento já reconhecido pela população, bem como o cumprimento contratual adequado da prestação de serviços.

Estes são os Postos de Gestão Integrada, cuja implantação e operação são realizadas por meio de um único contrato, e a gestão é feita remotamente por gestores na Superintendência, que monitoram o cumprimento do contrato, o dia a dia do Posto e a ma-

nutenção de índices como tempo de atendimento, satisfação do usuário, prazo de resposta das manifestações dos cidadãos, tempos de espera para atendimento, entre outros.

O segundo grande plano de expansão do Poupatempo viabilizou a implantação de 40 unidades de 2014 a 2016 (Americana, Araras, Mogi Guaçu, São João da Boa Vista, Itapeva, Registro, Ourinhos, Catanduva, Itu, Indaiatuba, Bebedouro, Avaré, Barretos, Lins, Bragança Paulista, Praia Grande, Itapetininga, Jacareí, Caieiras, Fernandópolis, Dracena, Votuporanga, Andradina, Pindamonhangaba, Cotia, Assis, Limeira, Birigui, Diadema, Penápolis, Carapicuíba, Taboão da Serra, Itaquaquecetuba, Santo André, Sertãozinho, Guarujá, Guaratinguetá, Mauá, Jahu e Tupã, além da Unidade Móvel), e ampliou definitivamente a cobertura do programa, levando serviços a muito mais cidades, de todas as Regiões Administrativas do Estado.

Atualmente, 28 unidades fixas e o Móvel são Postos de Gestão Integrada, e mais 34 unidades entregues de 2014 a 2016, durante a segunda grande expansão do programa, são Postos de Gestão Avançada, que são os implantados em parceria de custos e responsabilidades compartilhadas entre o Poupatempo, o Detran.SP e as prefeituras. A gestão destes Postos também é feita remotamente, por gestores na Superintendência do Poupatempo, seguindo os mesmos Indicadores de Qualidade usados para todos os Postos Poupatempo.

A terceira grande expansão

Agora, a terceira grande expansão do programa Poupatempo está sendo a tecnológica.

O objetivo é facilitar ainda mais a vida dos cidadãos. Para isto, estão sendo implantadas tecnologias que permitam levar o atendimento para onde o cidadão estiver, disponibilizando cada vez mais serviços por meio eletrônico, para que possam ser realizados pela internet, smartphone e por totens de autoatendimento dentro e fora dos Postos.

Neste sentido, o programa vem trabalhando não só para levar os serviços para a internet, como já fez há alguns anos com o Atestado de Antecedentes Criminais e com o agendamento. Mas mais do que migrar os serviços presenciais para web, o Poupatempo vem trabalhando para levar a forma de relacionamento do programa com os cidadãos para os meios eletrônicos. E este também é um grande desafio.

As maiores e mais recentes novidades do programa são o Poupinha, assistente virtual do Poupatempo na internet, os totens de autoatendimento e os aplicativos para celular.



Unidades Poupatempo



Endereço:..... **Rua José de Alencar, 635 - Vila Jones,
Americana - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas
Sábado, das 8 às 12 horas**

Inauguração:..... **24/02/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **838**

Área contruída em m²:..... **1270**

ANDRADINA



Endereço:..... **Rua Barão do Rio Branco, 780 - Pq. Santo Antonio, Andradina - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **09/09/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **702**

Área contruída em m²:..... **536 + 120 vistoria**

ARAÇATUBA



Endereço:..... **Rua Ten Alcides Theodoro dos Santos, 70 Aviação, Araçatuba - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **19/02/2011**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1643**

Área contruída em m²:..... **1866**

ASSIS



Endereço:..... **Av. José Vieira da Cunha e Silva, 1915 Vila São Cristovão, Assis - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **25/09/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **747**

Área contruída em m²:..... **734**

AVARÉ



Endereço:..... **Av. Maj. Rangel, 1800 - Centro, Avaré - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **07/06/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **471**

Área contruída em m²:..... **756 + 120 vistoria**

ARARAQUARA



Endereço:..... **Av. Maria Antonia Camargo de Oliveira, 261 - Centro, Araraquara - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **29/10/2010**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1839**

Área contruída em m²:..... **1742**

ARARAS



Endereço:..... **Rua Consolação, 79 - Jardim Belvedere Araras - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **28/03/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1190**

Área contruída em m²:..... **725**

BARRETOS



Endereço:..... **Via Cons. Antônio Prado, 1400 - Aeroporto, Barretos - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **10/06/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1383**

Área contruída em m²:..... **960**

BAURU



Endereço:..... **Rua Inconfidência, 4-50 Centro, Bauru - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **23/09/2006**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **4382**

Área contruída em m²:..... **5700**





BEBEDOURO

Endereço:..... **Av. Quito Stamato, 530 - Jardim São João, Bebedouro - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **28/04/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **817**

Área contruída em m²:..... **480**



BIRIGUI

Endereço:..... **Av. Youssef Ismail Mansour, 555 - Jardim Alto Silves, Birigui - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **02/10/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **945**

Área contruída em m²:..... **650**



CAIEIRAS

Endereço:..... **Rua Ambrosina C. Buonaguide, 394 - Região Central, Caieiras - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **02/07/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **880**

Área contruída em m²:..... **477 + 78 vistoria**



CAMPINAS CENTRO

Endereço:..... **Av. Francisco Glicério, 935 - Centro, Campinas - SP,**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas**
Sábado, das 7 às 13 horas

Inauguração:..... **28/08/1998**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **4232**

Área contruída em m²:..... **2920**



BOTUCATU

Endereço:..... **Av. Mal. Floriano Peixoto, 461 - Centro, Botucatu - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **21/01/2011**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1611**

Área contruída em m²:..... **1965**



BRAGANÇA PAULISTA

Endereço:..... **Av. Dr. Plínio Salgado, 5813 - Cruzeiro, Bragança Paulista - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **20/06/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1006**

Área contruída em m²:..... **665 + 190 vistoria**



CAMPINAS SHOPPING

Endereço:..... **Rua Jacy Teixeira de Camargo, 940 - Jardim do Lago, Campinas - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 19 horas**
Sábado, das 8 às 14 horas

Inauguração:..... **17/09/2004**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **4302**

Área contruída em m²:..... **2.386 + 1.356 vistoria**



CARAGUATATUBA

Endereço:..... **Av. Rio Branco, 955 - Indaiá, Caraguatatuba - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **28/10/2010**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1557**

Área contruída em m²:..... **1800**





CARAPICUÍBA

Endereço:..... **Av. Des. Dr. Eduardo Cunha de Abreu, 495 - Parque Ecológico, Carapicuíba - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **30/12/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **2722**

Área contruída em m²:..... **1.911 + 122 vistoria**



CATANDUVA

Endereço:..... **Av. Comendador Antônio Stocco, 537 - Pq. Joaquim Lopes, Catanduva - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **21/04/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1446**

Área contruída em m²:..... **1000**



DIADEMA

Endereço:..... **Rua Amélia Eugênia, 397 - Centro, Diadema - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **06/12/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **3006**

Área contruída em m²:..... **2091**



DRACENA

Endereço:..... **Rua Porto Alegre, 256 - Metrópole, Dracena - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **25/08/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **507**

Área contruída em m²:..... **522 + 87 vistoria**



CIDADE ADEMAR

Endereço:..... **Av. Cupecê, 5497 - Jardim Jabaquara, São Paulo - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas**
Sábado, das 7 às 13 horas

Inauguração:..... **29/11/2010**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **2917**

Área contruída em m²:..... **2310**



COTIA

Endereço:..... **Av. N. Sra de Fátima, 833 - Vila Monte Serrat, Cotia - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **18/09/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1583**

Área contruída em m²:..... **730 + 350 vistoria**



FERNANDÓPOLIS

Endereço:..... **Av. Líbero de Almeida Silveiras, 2705 - Bairro Coester, Fernandópolis - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **08/08/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1005**

Área contruída em m²:..... **1080 + 125**



FRANCA

Endereço:..... **Rua Ouvidor Freire, 1986 - Centro, Franca - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **28/12/2010**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1572**

Área contruída em m²:..... **1595**





GUARATINGUETÁ

Endereço:..... **Praça Brito Broca, 100 - Pedregulho, Guaratinguetá - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **04/01/2016**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1000**

Área contruída em m²:..... **1.020 + 65 vistoria**



GUARUJÁ

Endereço:..... **Av. Castelo Branco, 357 - Jardim Cunhambebe (Vicente de Carvalho), Guarujá - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **18/12/2015**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1684**

Área contruída em m²:..... **1.087 + 60 vistoria**



ITAPETININGA

Endereço:..... **Rua Alfredo Maia, 612 - Centro, Itapetininga - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **01/07/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **903**

Área contruída em m²:..... **1.172 + 59 vistoria**



ITAPEVA

Endereço:..... **Av. Mário Covas, 326 - Centro, Itapeva - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **14/04/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **701**

Área contruída em m²:..... **609 + 145 vistoria**



GUARULHOS

Endereço:..... **Rodovia Presidente Dutra, km225, no Internacional Shopping Guarulhos, Guarulhos - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas**
Sábado, das 7 às 13 horas

Inauguração:..... **05/09/2002**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **8057**

Área contruída em m²:..... **4.002 + 152 vistoria**



INDAIATUBA

Endereço:..... **Rua das Primaveras, 1050 - Vila Bergamo, Indaiatuba - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **26/04/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1529**

Área contruída em m²:..... **760 + 138 vistoria**



ITAQUAQUECETUBA

Endereço:..... **Av. Mário Covas, 326 - Centro, Itapeva - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **30/08/2016**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1578**

Área contruída em m²:..... **987**



ITAQUERA

Endereço:..... **Av. do Contorno, 60 - Itaquera, São Paulo - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas**
Sábado, das 7 às 13 horas

Inauguração:..... **18/11/2000**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **10782**

Área contruída em m²:..... **9993**





ITU

Endereço:..... **Praça Dom Pedro I, 102 - Centro, Itu - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **26/04/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **819**

Área contruída em m²:..... **628 + 170 vistoria**



JACAREÍ

Endereço:..... **Av. Getúlio Dorneles Vargas, 1340 - Jardim Vera Lucia, Jacareí - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **02/07/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1161**

Área contruída em m²:..... **710 + 196 vistoria**



LAPA

Endereço:..... **Rua do Curtume, S/N - Lapa, São Paulo - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas**
Sábado, das 7 às 13 horas

Inauguração:..... **03/04/2012**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **5421**

Área contruída em m²:..... **4440**



LIMEIRA

Endereço:..... **Rod. Dep. Laércio Côrte, 4500 - Graminha, Itacemópolis - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **01/10/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **844**

Área contruída em m²:..... **947**



JAHU

Endereço:..... **Rua Cônego Anselmo Valvekens, 434 - Centro, Jaú**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **07/07/2016**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **881**

Área contruída em m²:..... **653 + 45 vistoria**



JUNDIAÍ

Endereço:..... **Av. União dos Ferroviários, 1760 - Pte. de Campinas, Jundiaí - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 18 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **23/10/2009**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **3778**

Área contruída em m²:..... **2287**



LINS

Endereço:..... **Av. Arquiteto Luís Saia, 411 - Centro, Lins - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **16/06/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1035**

Área contruída em m²:..... **745**



LUZ

Endereço:..... **Praça Alfredo Issa, 57 - Luz, São Paulo - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas**
Sábado, das 7 às 13 horas

Inauguração:..... **09/06/1998**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1581**

Área contruída em m²:..... **1550**





MARÍLIA

Endereço:..... **Av. das Indústrias, 430 - Marília - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **19/02/2011**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1738**

Área contruída em m²:..... **1605**



MAUÁ

Endereço:..... **Av. Antônia Rosa Fioravante, 1654 - Jd. Cerqueira Leite, Mauá - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **05/09/2016**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **2806**

Área contruída em m²:..... **2.657 + 358 vistoria**



MÓVEL GRANDE SP

Endereço:..... **Móvel**

Horário:..... **Variável**

Inauguração:..... **13/01/2015**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **224**

Área contruída em m²:..... **109,5**



OSASCO

Endereço:..... **Av. Hilário Pereira de Souza, 664 - Vila Iara, Osasco - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas**
Sábado, das 8 às 14 horas

Inauguração:..... **15/07/2008**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **5328**

Área contruída em m²:..... **5000**



MOGI DAS CRUZES

Endereço:..... **Av. Ver. Narciso Yague Guimarães, 1000 - Centro Cívico, Mogi das Cruzes - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **20/10/2011**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **2739**

Área contruída em m²:..... **2701**



MOGI GUAÇU

Endereço:..... **Rua Princesa Isabel, 102 - Vila Ricci, Mogi Guaçu - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **28/03/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1096**

Área contruída em m²:..... **750 + 25 vistoria**



OURINHOS

Endereço:..... **Rua Paraná, 512/514 - Centro, Ourinhos - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **14/04/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1181**

Área contruída em m²:..... **645**



PENÁPOLIS

Endereço:..... **Rua Srg. Luciano Arnaldo Colovan, s/n - Parque Industrial, Penápolis - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **16/12/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **723**

Área contruída em m²:..... **65 + 10 vistoria**



PINDAMONHANGABA



Endereço:..... **Av. Profº Manoel César Ribeiro, 321 - Santa Cecília, Pindamonhangaba - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **15/06/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **839**

Área contruída em m²:..... **680 + 60 vistoria**

PIRACICABA



Endereço:..... **Praça José Bonifácio, 700, Centro, Piracicaba - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **12/03/2010**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **2269**

Área contruída em m²:..... **2740**

REGISTRO



Endereço:..... **Rua Antonio Policarpo de Souza, 50 - Jd Paulista, Registro - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **12/04/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **677**

Área contruída em m²:..... **447**

RIBEIRÃO PRETO



Endereço:..... **Av. Pres. Kenedy, 1500 - Nova Ribeirânia, Ribeirão Preto - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 19 horas**
Sábado, das 9 às 15 horas

Inauguração:..... **05/12/2003**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **6362**

Área contruída em m²:..... **4447**

PRAIA GRANDE



Endereço:..... **Av. Ayrton Senna da Silva, 1511 - Intermares, Praia Grande - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **26/06/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1297**

Área contruída em m²:..... **886**

PRESIDENTE PRUDENTE



Endereço:..... **Av. Brasil, 1383 - Vila Sao Jorge, Pres. Prudente - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **07/12/2010**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **2308**

Área contruída em m²:..... **1958**

RIO CLARO



Endereço:..... **Av. Conde Francisco Matarazzo Júnior, 205 - Vila Paulista, Rio Claro - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **22/12/2010**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1558**

Área contruída em m²:..... **1003**

SANTO AMARO



Endereço:..... **Rua Amador Bueno, 258 - Santo Amaro, São Paulo - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas**
Sábado, das 7 às 13 horas

Inauguração:..... **31/08/1998**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **9236**

Área contruída em m²:..... **8594**





SANTO ANDRÉ

Endereço:..... **Rua Giovanni Battista Pirelli, 155 - Vila Home-
ro Thon, Santo André - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **26/05/2015**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **3366**

Área contruída em m²:..... **3.108 + 250 vistoria**



SANTOS

Endereço:..... **Rua João Pessoa, 246 - Centro, Santos - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **09/10/2008**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **5957**

Área contruída em m²:..... **5174**



SÃO J. DO R. PRETO

Endereço:..... **Rua Antônio de Godoy, 3033 - Centro, São José
do Rio Preto - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **13/02/2009**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **6957**

Área contruída em m²:..... **4950**



SÃO BERNARDO DO CAMPO

Endereço:..... **Rua Nicolau Filizola, 100 - Vila Euclides, São
Bernardo do Campo - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas**
Sábado, das 7 às 13 horas

Inauguração:..... **23/06/2001**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **7010**

Área contruída em m²:..... **8181**



SÃO CARLOS

Endereço:..... **Rua Roberto Símonsens, 51 - Centro,
São Carlos - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **14/12/2010**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1721**

Área contruída em m²:..... **1826**



SÃO J. DA BOA VISTA

Endereço:..... **Av. Brasília, 1885 - Vila Zanetti, São João da
Boa Vista - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **28/03/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **896**

Área contruída em m²:..... **622 + 25 vistoria**



SÉ

Endereço:..... **Rua do Carmo, s/n - Sé, São Paulo - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas**
Sábado, das 7 às 13 horas

Inauguração:..... **20/10/1997**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **7520**

Área contruída em m²:..... **5658**



SERTÃOZINHO

Endereço:..... **Rua Jordão Borghetti, 1661 - Jardim São José,
Sertãozinho - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **23/08/2016**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **2715**

Área contruída em m²:..... **1.276 + 71,5 vistoria**



SÃO JOSÉ DOS CAMPOS



Endereço:..... **Av. São João, 2200 - Jardim das Colinas, São José dos Campos - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 19 horas**
Sábado, das 9 às 15 horas

Inauguração:..... **15/09/1998**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **3445**

Área contruída em m²:..... **2155**

SOROCABA



Endereço:..... **Rua Leopoldo Machado, 525 - Centro, Sorocaba - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 19 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **22/11/2011**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **2797**

Área contruída em m²:..... **2443**

TATUÍ



Endereço:..... **Av. Cel. Firmo Viêira de Camargo, 135 - Centro, Tatuí - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **20/12/2010**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1301**

Área contruída em m²:..... **1909,36**

TAUBATÉ



Endereço:..... **Av. Bandeirantes, 808 - Res. Sítio Santo Antonio, Taubaté - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 9 às 18 horas**
Sábado, das 9 às 13 horas

Inauguração:..... **11/01/2010**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1469**

Área contruída em m²:..... **1752**

SUZANO



Endereço:..... **Rua Sete de Setembro, 555 - Jardim Iraí, Suzano - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **07/01/2013**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **2583**

Área contruída em m²:..... **2155**

TABOÃO DA SERRA



Endereço:..... **Estr. Kizaemon Takeuti, 2425 - Pq. São Joaquim, Taboão da Serra - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas**
Sábado, das 8 às 13 horas

Inauguração:..... **21/01/2015**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **2902**

Área contruída em m²:..... **1300 + 130 vistoria**

TUPÃ



Endereço:..... **Avenida Tabajaras, 400 - Centro, Tupã - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **27/08/2016**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **531**

Área contruída em m²:..... **736 + 380 vistoria**

VOTUPORANGA



Endereço:..... **Rua Bahia, 3389 - Patrimônio Novo, Votuporanga - SP**

Horário:..... **Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas**
Sábado, das 8 às 12 horas

Inauguração:..... **08/09/2014**

Média diária atend. 1º sem/2017:..... **1096**

Área contruída em m²:..... **535**



Como garantir o padrão de qualidade, com tantos anos de existência?

Monitoramento da qualidade

E quando se fala em monitoramento da qualidade, é necessário registrar que, além dos diversos instrumentos de controle utilizados pelo Poupatempo (as pesquisas internas quadrimestrais, o Sintonia, e o controle dos Indicadores de Qualidade – que inclusive obteve a certificação ISO 9001:2008 em dezembro de 2009), o programa também contrata instituto externo, especializado em pesquisas de opinião, para a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

A Pesquisa de Satisfação Externa é o principal instrumento de avaliação da percepção da qualidade do atendimento prestado à população pelo Programa Poupatempo e é realizada anualmente desde 2001. Os resultados obtidos são divulgados à sociedade e à imprensa.

A última pesquisa foi realizada pela Praxian, de 21 a 26 de novembro de 2016, e apontou que 99% dos usuários aprovam os serviços do Poupatempo, mantendo os altíssimos níveis de aceitação do Programa junto à população. A pesquisa para 2017, já contratada, terá questionário aplicado também em novembro e seus resultados devem ser conhecidos até o final deste ano.

Manter este alto nível de aprovação é o desafio que faz com que o Poupatempo busque constantemente por inovações.

Esta busca permanente da melhoria da qualidade na prestação dos serviços aos cidadãos, aliada ao crescente aumento de demanda do Poupatempo e ao Plano de Expansão do Programa, fez surgir também a necessidade de aprimoramento na gestão do atendimento nos postos.

Portanto, em 2009, a então área de Acompanhamento e Estudo de Indicadores - hoje Coordenadoria de Desenvolvimento e Análise de Indicadores de Gestão - iniciou a padronização no acompanhamento da gestão dos Postos, por meio da utilização de ferramentas gerenciais e a partir da apuração, consolidação, análise e monitoramento de indicadores, estabelecendo padrões de qualidade em alto nível.

Indicadores de qualidade

A criação de parâmetros, metas e o acompanhamento centralizado do desempenho dos postos – um avanço em relação ao modelo anterior, que ainda contava com gestores nas unidades – teve como objetivo gerar maior padronização na gestão, unidade nas ações operacionais e facilidade na consolidação dos resultados do Programa.

Desde então, os indicadores medidos são compostos por índices de eficácia – que medem a percepção do cidadão, como Pesquisa de Satisfação, Sintonia, Prazo de Resposta das Manifestações, Tempos de Espera Presenciais e Virtuais – e de eficiência, que mede se o processo de trabalho está adequado, no caso, os tempos de atendimento. A consolidação desses indicadores gera o Índice da Qualidade (IQ) que é medido para cada Posto.

Após levantamentos e estudos estatísticos destes índices, foram definidas metas e referências que compõem o caderno de métricas, cuja implantação criou uma dinâmica eficaz na operação dos Postos para os indicadores avaliados, por meio da melhoria contínua e da disseminação das melhores práticas, conseguindo, logo em seu primeiro ano – de setembro de 2009 a setembro de 2010 – uma melhoria de 45% no Índice Geral de Eficácia dos

Postos Poupatempo, quedas nos tempos de espera do Instituto de Identificação e do Detran e aumento na nota do usuário na pesquisa de satisfação.

O uso dos Indicadores de Qualidade também possibilitou melhorias e ajustes diversos nos sistemas Poupafile e Sintonia após análise e diagnóstico dos Indicadores dos serviços e dos Postos, integração da operação dos sistemas Poupafile e Sintonia para os atendentes nas mesas de atendimento, melhorias diversas nos fluxos, procedimentos, controles, layout, dimensionamento e insumos (pessoal e equipamentos) dos serviços monitorados.

Além disso, o acompanhamento dos indicadores subsidiou a estratégia para modificação da lógica de funcionamento dos Postos, do atendimento presencial espontâneo para o atendimento agendado, chegando, por fim, na inclusão de SLAs (Service Level Agreement) nos contratos de gestão integrada dos novos postos e nos contratos de recepção e atendimento dos postos Poupatempo de gestão própria.



Indice_qualidade.pdf



IQ_Série Histórica.pdf



Mapeamento.pdf



Indicador_Pesquisa Satisfação.pdf



Administr



Evolução do IQ e Melhores Práticas

Assim, até agosto de 2015, os indicadores eram mensurados e cabia ao gerente ou administrador do posto a atuação visando melhoria do desempenho da unidade.

Entretanto, diversos postos Poupatempo estavam com dificuldades em melhorar seus indicadores, apresentando Índices da Qualidade abaixo ou próximo da meta de 90%. Com o objetivo de melhorar o Índice da Qualidade (IQ), adotou-se a rotina de medição e controle dos indicadores, identificação de oportunidade de melhoria, reuniões mensais com gerentes e administradores dos postos com IQ abaixo da meta, elaboração e acompanhamento de plano de ação e posterior compartilhamento das boas práticas de gestão.

Além dos Índices da Qualidade, considerou-se também a nota de avaliação da pergunta “De uma maneira geral, como o(a) sr(a) avalia o serviço prestado pelo Poupatempo? O(A) sr(a) diria que é:” como parâmetro oficial da qualidade dos serviços prestados pelo Poupatempo. Com base nas melhores práticas de mercado adotou-se como avaliação positiva as respostas “ótimo” e “bom” e calculou-se seu percentual em relação ao total de opiniões, excluindo os que “não sabiam”

ou “não responderam”, considerando como referência o resultado mínimo de 97%.

A partir de setembro de 2015, com a introdução desse trabalho, foram realizadas reuniões mensais com os postos com IQ abaixo de 90% e equipe multidisciplinar da Superintendência, possibilitando uma análise de causas mais apuradas, bem como a troca de experiências para identificação de ações mais efetivas.

Além disso, foram realizadas ações preventivas com as prévias dos Indicadores do próprio mês, através de controles diários, o que incluiu visita aos Postos com maiores dificuldades, com a elaboração de relatórios de apontamentos de oportunidades de melhoria. Também foram organizadas reuniões de alinhamento com os órgãos parceiros, com objetivo de padronizar procedimentos, definir parâmetros de qualidade e elencar prioridades de ação.

No tratamento do resultado da Pesquisa de Satisfação, foi adotada metodologia semelhante. Como objetivo estabeleceu-se a manutenção do alto índice de avaliação positiva do Programa Poupatempo e identificação dos eventuais aspectos ou Postos ofen-

sores desta avaliação geral. Nos anos anteriores a análise realizada não era feita de maneira global. Cada Posto recebia seu resultado e a análise era feita com base no seu próprio desempenho nos anos anteriores. Passou-se a fazer uma comparação baseada no desempenho geral, com base nos melhores exemplos praticados no próprio programa.

A partir do recebimento dos resultados da pesquisa em 2015 foi elaborada uma nova abordagem com base no desempenho geral do Poupatempo e realização de trabalhos pontuais e focados nos Postos com deficiências.

Este trabalho inédito levou em conta a verificação dos principais aspectos para percepção da qualidade do serviço prestado, como agendamento, serviço prestado, infraestrutura, funcionários e também de percepção do cidadão, como se o Poupatempo tem funcionários atenciosos e bem treinados, se tem muitas filas, apresenta poucos problemas e se piorou desde a sua última visita.

Após esta definição foi medido o comportamento geral do Poupatempo em cada um dos aspectos acima, mediante cálculo estatístico médio. Os Postos foram classificados em quatro grandes grupos com base nos seus resultados e critérios estatísticos: melhor prática, dentro do esperado, atenção e crítico.

Para cada aspecto levantado foram separados os dois grupos com os resultados mais baixos. Para o grupo de Postos com nível “atenção”, foram

destacados o resultado e comunicados os responsáveis pelo Posto bem como a Superintendência de Operações. Para o grupo com nível “crítico”, além das mesmas ações do nível “atenção”, detalhou-se entrevista por entrevista para identificar se o problema estava concentrado em algum órgão ou serviço específico dentro do Posto.

De posse de todo o detalhamento e direcionamento dos aspectos ofensores da percepção de qualidade do serviço prestado foram convidados, ao total, 23 Postos para rodadas de reuniões de trabalho (workshops) com detalhamento, verificação de possíveis causas e acompanhamento de ações corretivas e preventivas pontuais. Resultado dos workshops: mais de 300 ações executadas e acompanhadas pela Superintendência.

As reuniões com os responsáveis pelos postos, tanto para tratar do resultado da pesquisa quanto para tratar dos Índices da Qualidade, foram momentos de troca de experiência e identificação de boas práticas.

Para compartilhar esse conhecimento com todos os postos, foi realizada reunião com a presença de gerentes, administradores e gestores de todos os postos, e foram divulgadas as Boas Práticas na Gestão dos Indicadores e para a Pesquisa de Satisfação. Como exemplo destas práticas, pode-se destacar: abordagem pontual das pesquisas diárias, melhoria na interação com os cidadãos, divulgação de serviços eletrônicos, revisão de scripts e treinamentos, entre outros.

Em setembro de 2016 foi aplicada pesquisa interna para todos os Postos nos mesmos moldes da externa com dois principais objetivos: medição dos efeitos das ações nos Postos que apresentaram maiores problemas e verificação em relação à manutenção da avaliação dos outros aspectos.

Como parte final dos trabalhos, realizou-se ajustes finos para que em novembro do mesmo ano, a empresa Praxian realizasse a pesquisa oficial externa em todos os Postos.

Nos últimos três anos os resultados da avaliação positiva dos serviços prestados pelo Poupatempo foi de 97% em 2014, 97% em 2015 e 99% em 2016, sendo o resultado deste último ano o recorde histórico desde o início das pesquisas, em 2001.



Ganha o Estado, ganha o Cidadão

Além de aumentar a percepção de satisfação do cidadão, este trabalho é importante para a Gestão Pública porque aprimora os processos de atendimento. O compartilhamento da informação e do conhecimento entre os Postos é próprio de organizações dispostas a aprender e mudar seu modelo de análise dos problemas, pois se propõe a identificar as oportunidades de melhoria, buscando o olhar do cidadão sem deixar de lado o uso eficiente dos recursos públicos.

Retira-se os profissionais da lógica cotidiana, oferecendo novas formas de reflexão na gestão, gerando inovação e uma visão mais ampla de caminhos para melhoria do desempenho dos Postos, e se fortalece a parceria com os órgãos parceiros, em especial com o Detran.SP, a Secretaria do Emprego e o Instituto de Identificação cujos profissionais apoiaram as ações de melhoria na busca de resultados satisfatórios.

Qualidade dos Postos - Ago17





Gestão do Conhecimento

Ao final do segundo plano de plano de expansão, em dezembro de 2016, o Programa Poupatempo passou a realizar a média de 177 mil atendimentos por dia, contra os 110 mil que eram realizados ao final de 2010.

Este crescimento trouxe a necessidade de organizar o conhecimento estratégico e transferi-lo para as pontas de forma mais sistemática, visando a manutenção do Padrão Poupatempo de qualidade.

Com o objetivo de reunir e sistematizar o conhecimento organizacional e criar ferramentas para a rápida disseminação da informação, em julho de 2015 teve início a Gestão do Conhecimento no Poupatempo.

Nesta época, com quase 18 anos de existência, o Programa Poupatempo já contava com 70 Postos implantados em todo o estado. E mesmo com toda a tecnologia utilizada a serviço do cidadão, a comunicação interna ainda sofria com a barreira geográfica, ou seja, as distâncias entre as unidades e a alta administração na capital. Reunir as administrações de todos os Postos passou a ser tarefa cada vez mais difícil, rara e cara.

A transferência de conhecimento e as tomadas de decisões eram centralizadas e verticalizadas, sem aproveitar a experiência adquirida na prática dos Postos para retroalimentar as áreas definidoras das estratégias corporativas. As boas práticas não estavam sendo divulgadas adequadamente e os postos funcionavam como ilhas de excelência.

As comunicações feitas por e-mail tinham os inconvenientes de sempre: respostas sem histórico, limites de tamanho de arquivo e necessidades de consolidação de todas as respostas, entre outros. Os documentos acabavam ficando arquivados nas caixas postais de cada funcionário, compartimentando a informação e, muitas vezes, individualizando o conhecimento sobre determinado assunto.

Também era observada a dificuldade na distribuição de materiais gráficos para as unidades. Levantar as necessidades, produzir e distribuir tomava tempo, espaço e dinheiro. O envio de arquivos por e-mail para produção, por vezes também era inconveniente devido ao tamanho dos arquivos.

Para colocar a Gestão do Conhecimento (GC) em prática e superar as distâncias, os entraves culturais e tecnológicos, foi criado um comitê multidisciplinar que decidiu pela construção de um canal colaborativo, a Intranet Poupatempo, desenvolvida pela Prodesp para ser a ferramenta tecnológica desta jornada de tornar efetivamente explícito - e com acesso democrático - o conhecimento tácito acumulado pelos membros do programa ao longo dos anos.

Criação da Intranet Poupatempo

O comitê multidisciplinar de Gestão do Conhecimento foi criado com integrantes de áreas como Gestão do Conhecimento e Indicadores, Comunicação, Pesquisa e Estatísticas, Atendimento, Melhoria de Processos e Capacitação, Ouvidoria e da alta direção, responsáveis pela definição das políticas de GC e pelos canais de conteúdo, ou seja, pelo compartilhamento das informações e suas atualizações, o que contribuiu para o desenvolvimento de uma ferramenta capaz de perpassar e envolver diversas áreas do conhecimento dentro do programa.

A estratégia de inserção dos usuários na ferramenta foi realizada em duas etapas. A primeira, do final de 2015 ao primeiro semestre de 2016, teve como alvo as administrações de todos os Postos e as Superintendências de Novos Projetos e de Operações, envolvendo cerca de 350 usuários. Esta fase visava troca de informações e materiais necessários para a gestão de um Posto Poupatempo como normas, manuais, dados estatísticos, relatórios, comunicados e notícias. Foi feito um esforço inicial de catalogar as informações existentes, distribuídas nas diversas áreas de conhecimento, organizá-las e disponibilizá-las em uma biblioteca virtual.

As informações passaram a ser atualizadas em tempo real, neste repositório único, e o acesso foi democratizado: bastava ao usuário ter login e senha, pois tudo está disponível pela internet, para facilitar o acesso de qualquer local ou dispositivo, só que num canal exclusivo para os funcionários: intranet.poupatempo.sp.gov.br.

Logo começaram a ser inseridos os materiais a serem baixados pelos Postos, impressos e distribuídos conforme as necessidades locais.

Em sua fase seguinte, no segundo semestre de 2016, a Intranet foi aberta para todos os 13,5 mil colaboradores que atuam nos Postos Poupatempo, além de parceiros institucionais, com o desenvolvimento de conteúdo específico para estes públicos.

Ao longo de 2016, foram implantadas muitas melhorias e novos aplicativos que ampliaram o uso da ferramenta, tornando-a mais operacional, útil e atraente ao usuário, como as funcionalidades “curtir e comentar” nas seções do canal de Comunicação, as Redes Sociais, e novas seções.

Uma grande inovação da Gestão do

Conhecimento no Poupatempo reside na criação dos aplicativos da intranet sob medida para as necessidades do programa, concentrando as informações, propiciando a geração de relatórios e a criação de novos conhecimentos.

Entre esses aplicativos podemos citar o Achados e Perdidos, Enquetes e o Gestão Administrativa, utilizados pela administração de todos os Postos, e o Onde Estamos, o Banco de Soluções, e o Calendário, com acesso comum a todos os usuários. Um novo canal foi implementado no meio de 2017, o Capacitação, que divulga informações sobre os cursos e webconferências, bem como materiais da Coordenadoria de Formação e Capacitação.

Assim, temos reunidos na intranet informações e serviços das áreas de conhecimento de atendimento e de recursos internos (infraestrutura e colaboradores), as duas grandes engrenagens de um Posto Poupatempo, e de interesse geral, que atingem todo o corpo operacional.



Redes Sociais

A implantação das Redes Sociais, que permite a interação entre os usuários com a construção de suas próprias redes, trouxe dinamismo para a intranet, com a criação de diversas Comunidades para a troca de informações e debates, que contam com a participação de centenas de usuários, seja na discussão de fóruns técnicos específicos, seja na participação de comunidades permanentes como, por exemplo, novidades em serviços eletrônicos.

As discussões geradas nas comunidades e os aplicativos que trabalham as boas práticas permitem que o conhecimento gerado no cotidiano de gestão dos postos seja reconhecido e divulgado, retroalimentando as áreas técnicas, formando um ciclo constante, um espiral de conhecimento.

The screenshot displays the Poupatempo Intranet interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Portal do Governo', 'Cidadão SP', 'Investe SP', and 'SP Global'. A search bar is present with the text 'Destaque' and an 'OK' button. The main header features the 'poupa tempo Intranet' logo and a search bar with the placeholder 'Digite sua busca aqui'. Below the header is a navigation menu with categories: 'Institucional', 'Comunicação', 'Serviços', 'Material de Trabalho', 'Resultados', 'Capacitação', and 'Postos Poupatempo'. A secondary menu includes 'Página Inicial', 'Perfis', 'Comunidades', and 'Aplicativos'. The user's name 'Oiá, Fabíola de Paiva Au' is visible in the top right corner.

The main content area is titled 'Página Inicial' and includes a search bar for 'Todas as Conexões' and a 'Procurar' button. A 'Customizar' button is also present. The interface is divided into several sections:

- Introdução:** A sidebar menu with options: 'Eu Estou Seguindo', 'Atualizações de Status', 'Minhas Notificações', '@ Menções', 'Ação Requerida', 'Salvo', and 'Descobrir'. A 'Minha Página' link is highlighted.
- Comunidades:** A section titled 'Minhas Comunidades' listing several communities:
 - TI Poupatempo:** Leonildo da Silva Bento | Hoje 16:05. Feeds | Marcadores | Fóruns.
 - Achados e Perdidos:** Mara Júlia da Silva Ferreira | Ontem 15:14. Feeds | Marcadores | Fóruns.
 - e-poupatempo:** Miriam Medeiros | 17/10/2017. Feeds | Marcadores | Fóruns.
 - Poupatempo Itaquera:** Eliana Felix Barbosa | 14/10/2017. Feeds | Marcadores | Fóruns.
 - Reuso de Imagens:** GLADYS GIRON BARREDO | 02/10/2017. Feeds | Marcadores | Fóruns.A pagination indicator shows 'Visualizando 1-5 de 45 comunidades' with 'Anterior' and 'Avançar' buttons.
- Meu Perfil:** A user profile for Fabíola de Paiva Augusto Pacheco, Assistente Administrativo. Contact information includes 'Telefone: 32471446' and 'email: fabioladepaiva@sp.gov.br'.
- Comunidades Públicas:** A section listing public communities, including 'TI Poupatempo', 'Achados e Perdidos', and 'e-poupatempo'. A pagination indicator shows 'Visualizando 1-3 de 6 comunidades' with 'Anterior' and 'Avançar' buttons.
- Minha Rede:** A section titled 'Minha Rede' listing three users: Daniela Alves de Souza, Sabrina Barbosa Moya, and Karina Paula de Oliveira Haddad. A pagination indicator shows 'Visualizando 16-18 de 72 pessoas' with 'Anterior' and 'Avançar' buttons.

At the bottom of the page, a red banner contains the text: 'DISQUE POUPATEMPO - Informações e agendamento de serviços: 0800 772 3633'.

Outras Ações

A Gestão do Conhecimento não se restringiu a Intranet Poupatempo, contando com a realização de outras ações com o mesmo objetivo, como visitas técnicas nas unidades e reuniões com administradores dos postos para identificar e validar boas práticas de gestão e o posterior compartilhamento dessas práticas para todas as unidades em encontros presenciais. O resultado desses encontros presenciais, agora mais espaçados e focados, também foi sistematizado e disponibilizado em comunidade específica na própria intranet, como memória para consulta, estimulando a cultura de uso e reúso.



Importância e Nova Cultura

Um programa de Governo com a dimensão e credibilidade do Poupatempo, não pode dispensar a construção de um acervo organizado de todo o seu material, informações e ferramentas de trabalho, também reunidos num único local e democraticamente acessível a todo seu corpo profissional.

É preciso registrar pontos-chave de sua história, que deve ser pública e não pode se perder com as trocas de profissionais. Isso está sendo feito na Linha do Tempo, constantemente revisada e atualizada. É necessário atualizar as normas e procedimentos, publicar manuais, mas, fundamentalmente, colocar o corpo funcional em linha direta com o que vem acontecendo na organização, dando a oportunidade de manifestação, assim como é dado ao cidadão, e estimulando o raciocínio produtivo. Isto é possível não só pelas Redes Sociais, mas pelo Fale Conosco, atendido pela Coordenadoria de Gestão do Conhecimento e Indicadores.

Assim, fazer a Gestão do Conhecimento numa organização como o Poupatempo, com tantos Postos espalhados pelo estado, com corpo heterogêneo de funcionários, passou por conectar a todos que atuam no Programa num único canal.

Hoje, funcionários de unidades distantes conseguem estar mais próximos da alta direção, na capital, “curtindo” e comentando em tempo real notícias que são postadas, solicitando a atualização de dados ainda mesmo antes da data de fechamento dos mesmos, e comemorando os resultados de pesquisa de satisfação alcançados por suas unidades. E são inúmeros os pedidos de criação de novos aplicativos.

Para uma instituição alinhada com as melhores práticas de mercado é impensável, na Era do Conhecimento, quando os ativos de informação e conhecimento são cada vez mais importantes, estabelecer processos e padrão de qualidade de forma eficiente e duradoura sem trabalhar a Gestão do Conhecimento.

Na administração pública, a implementação da Gestão do Conhecimento vai, em última instância, produzir resultados em benefício do cidadão. E pelo caminho, beneficia o dia a dia do funcionário e de toda a estrutura da organização.

A criação de uma nova cultura leva tempo e paciência. Disso o Poupatempo entende. A direção adotada vem se mostrando correta.

Os profissionais que atuam no Poupatempo vêm, cada vez mais, se habituando a consultar e utilizar dados e informações e a compartilhar suas experiências e práticas. Com seu uso crescente e contínuo, a Intranet vem se consolidando cada vez mais como ferramenta de memória corporativa, repositório organizacional e um espaço de trocas colaborativas para criação de novos conhecimentos, criando-se a cultura de uso e reúso.

As diversas áreas da Prodesp/Poupatempo estão aprendendo que conseguem distribuir informações e materiais em tempo real, realizar fóruns virtuais sobre assuntos técnicos sem a necessidade de deslocamento, permitindo o registro das discussões e poupando recursos.

Verificar os primeiros resultados da Gestão do Conhecimento e engajamento dos funcionários neste projeto é mais uma realização do Programa Poupatempo que, ao longo de sua história, proporciona aos seus profissionais sensação de pertencimento, construção coletiva e reconhecimento.



Ambiente Virtual de Aprendizagem AVA

Em 2013, diante da necessidade de capacitar cerca de 2 mil profissionais durante o processo de implantação de 41 novos postos do plano de expansão, foi feita uma parceria com a hoje extinta Fundap – Fundação para o Desenvolvimento Administrativo, para a criação de recursos didáticos que possibilitassem a capacitação deste volume de pessoas, em diferentes localidades.

Com a expansão do programa Poupatempo e o consequente aumento das demandas também por treinamento, incluindo aí a educação continuada dos colaboradores de todos os Postos em funcionamento, foi criado o primeiro Ambiente Virtual de Aprendizagem do Poupatempo (AVA), que por meio do ensino à distância (EAD) tornou as ações de capacitação acessíveis a todos, permitindo a manutenção e o desenvolvimento das rotinas de trabalho nos Postos.

Programa de Capacitação

Esta foi a primeira fase do ensino à distância do Poupatempo, com o programa de capacitação contemplando as mesmas necessidades e modalidades do treinamento presencial:

Implantação: direcionado a todos os participantes que iniciarão a operação de um novo posto Poupatempo.

Integração: voltado a todos os profissionais recém-chegados aos postos já em operação.

Capacitação Técnica: para aos profissionais que atuam nos postos, sempre que há a necessidade de reforço para os processos de atendimento.

Educação Continuada: dirigido a todos os profissionais dos postos em operação, tendo por finalidade o reforço de conceitos, princípios do programa e abordagem comportamental.

Foram produzidos e disponibilizados pelo AVA diversos módulos de treinamento, possibilitando o aperfeiçoamento contínuo dos profissionais, seja em treinamento conceitual, quando são destacados os princípios, conceitos e diretrizes do programa; em treinamento comportamental, que visa capacitar para o atendimento ao público, abordando trabalho em

equipe, postura profissional, gestão de conflitos e boas práticas de atendimento; ou treinamento em serviços, que contém a capacitação técnica para orientadores, atendentes e membros da administração do posto, orientando-os para todos os quesitos técnicos necessários na execução do atendimento e gestão dos postos.

Ao término do contrato com a Fundap, as atualizações de conteúdo foram realizadas pela própria Coordenadoria de Formação e Capacitação de forma simplificada, enquanto se trabalhava no planejamento e estruturação das ações de formação e de uma nova modelagem pedagógica de conteúdos para ambientes virtuais de aprendizagem.

Buscou-se reestruturar o design instrucional, rever os conteúdos e elaborar novos recursos didáticos, além de criar novos cursos e um sistema de gestão acadêmica, levando em conta que, seja na integração quando ingressem no Poupatempo, seja na educação continuada ou por algum treinamento técnico, em algum momento, todos os 13,5 mil colaboradores do programa precisam passar por capacitação.

Em 2017, dentro do ciclo de melhoria contínua, a Coordenadoria desenvolveu o projeto institucional para a capacitação e treinamento do pessoal do Poupatempo, englobando planejamento, desenvolvimento, coordenação e avaliação.

Foi criado novo ambiente virtual de aprendizagem e também iniciou-se o uso do recurso da webconferência para treinamentos e apresentações técnicas simultâneas a todos os Postos.

NAVIGAÇÃO

- Página inicial
 - Minha página inicial
 - Páginas do site
 - Meu perfil
 - Meus cursos
 - Cursos

ADMINISTRAÇÃO

- Configurações da página inicial
 - Ativar edição
 - Editar configurações
- Usuários
 - Filtros
 - Relatórios
- Backup
- Restaurar
 - Banco de questões
- Minhas configurações de perfil
- Administração do site

PROGRAMA POUPATEMPO

Cursos inscritos(50)

- Conceitos, princípios e histórico
- Postura profissional
- Recursos do Poupatempo
- Ética
- Postura
- Treinamento Comportamental
- Atendimento - Guia de Informações do Poupatempo e Disque Poupatempo
- Ouvidoria Gerencial
- Ouvidoria Atendimento
- Treinamento Gerencial - TI
- Apresentação do Treinamento Gerencial

MEU PERFIL MUDAR A SENHA MODIFICAR PERFIL

CALENDÁRIO FLUXO POUPATEMPO 2016

MENSAGENS

TUTORIAIS PARTICIPANTE TUTOR

Novo AVA

Já seguindo a nova metodologia de trabalho implantada pela Coordenação de Formação e Capacitação da Superintendência com as demais áreas, na qual o conteúdo se relaciona com as situações vivenciadas no dia a dia dos postos, o programa de ensino à distância do Poupatempo estreou com o curso de Educação Continuada “Você é a Qualidade”, destinado a todos os profissionais que atuam nos Postos, uma vez que a manutenção da qualidade e excelência no atendimento se mostra como um grande desafio a todos os funcionários do Poupatempo.

O curso ‘Você é a Qualidade’, elaborado por Simone Martins Olivero, Ivette Augusto de Souza, Luciane Vieira Marcon e Cláudia Turzi Sepinho, tem carga horária de 3 horas e é autoinstrucional, ou seja, o funcionário tem acesso aos conteúdos e faz os testes de avaliação, sem a presença de um instrutor. O objetivo é reforçar o grande diferencial do Poupatempo, que é a qualidade do atendimento ao cidadão, reconhecida ano a ano em pesquisas de satisfação.

A proposta do curso é resgatar princípios como o atendimento sem privilégios, gratidão do cidadão e manifestações, desburocratização, informações completas e corretas, visando a padronização do atendimento. Fatores que garantem a manutenção da imagem positiva do Programa Poupatempo.

Além disso, o curso destaca o padrão Poupatempo e o compromisso com resultados e promove uma reflexão sobre as atitudes e comportamentos pessoais que impactam na satisfação do cidadão.

The screenshot shows the web interface for the Poupatempo AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem). At the top, there is a browser window with the URL <https://ava.poupatempo.sp.gov.br/poupatempo/>. The page header includes the Poupatempo logo and the text "Ambiente Virtual de Aprendizagem". A navigation menu is visible on the left, and an "ACESSAR" button is on the right. The main content area features a large banner with the text "Nosso AVA de roupa nova!" and a sub-headline "O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) do Poupatempo vai ganhar roupa nova e novos cursos. Confira em Últimas notícias da Intranet!". Below the banner are two featured sections: "CONHEÇA O AVA" with a laptop icon and a link to a tutorial, and "CALENDÁRIO" with a calendar icon and a link to event registrations. The "CATEGORIAS DE CURSOS" section displays four categories: "Educação Continuada" (with a photo of two women), "Postos Novos" (with a graduation cap icon), "Processos" (with a photo of a document counter), and "IIRGD" (with a photo of a person at a computer). A "VER TODAS AS CATEGORIAS" button is located below these categories. The footer contains social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube, along with logos for Poupatempo, PRODESP (Tecnologia da Informação), and the Government of São Paulo.



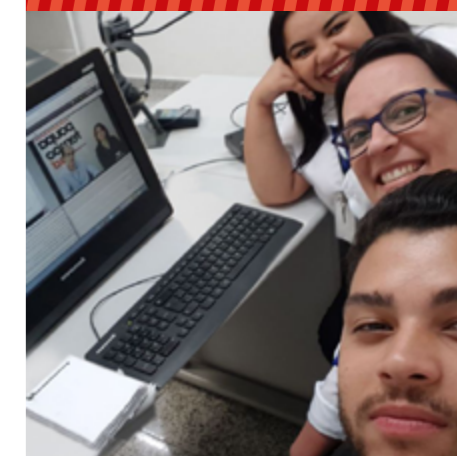
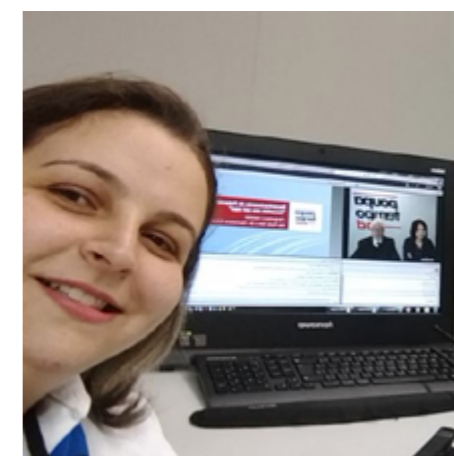
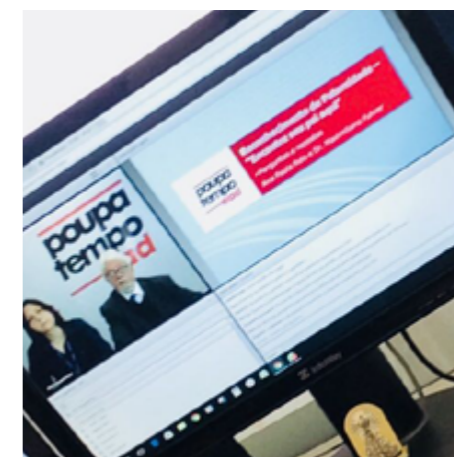
Webconferências

A Webconferência passou a ser um novo canal de comunicação dentro do Programa de Formação e Capacitação do Poupatempo, para integrar as unidades com a Superintendência.

A primeira webconferência do Poupatempo, com o tema “Canais de Agendamento e Reúso de Imagens”, realizada em março deste ano, foi um sucesso, colocando em conexão simultânea e interativa praticamente todas as unidades. A experiência comprovou a vantagem da ferramenta, que possibilita organizar reuniões, cursos

de formação e trocas de experiências ao vivo, sem custos de deslocamento e com excelentes resultados.

Após a realização da webconferência, o conteúdo das apresentações e debates é disponibilizado na Intranet e no novo AVA, para consultas posteriores e uso de qualquer funcionário, sempre que precisar.



Acompanhando as mudanças do mundo: Poupatempo 2ª Geração

Expansão tecnológica

Para levar o atendimento para onde o cidadão estiver, o Poupatempo está investindo em tecnologia e disponibilizando cada vez mais serviços por meio eletrônico. Esta está sendo a terceira expansão do programa, que já conseguiu presença física em todas as Regiões Administrativas do estado.

Em sua história, o Poupatempo sempre perseguiu a melhoria na prestação dos serviços públicos com a introdução de novos processos e novas tecnologias. Hoje, as inovações já permitem que os cidadãos possam realizar serviços pela internet e pelo celular, inclusive com a ajuda do Poupinha, o assistente virtual do Poupatempo, e por totens de autoatendimento, dentro e fora dos Postos. Mas o Poupatempo vem trabalhando, não só para levar os serviços para a internet, como já fez há alguns anos com o Atestado de Antecedentes Criminais em parceria com o Instituto de Identificação, e com o agendamento do atendimento em suas unidades. Mais do que simplesmente levar os serviços presenciais para internet, o grande desafio no qual o Poupatempo vem trabalhando é para levar a forma de relacionamento do programa com os cidadãos para os meios eletrônicos.

Agendamento

O programa inovou bastante quando passou a atender com dia e hora marcados. No início, o atendimento era restrito aos serviços de Carteira de Identidade, e naquela época, em 2007, o agendamento tinha que ser feito por telefone, pelo Disque Poupatempo, ou pessoalmente numa unidade.

Foi o começo de uma grande virada. Conseguir ter a previsão da demanda, organizar os recursos do Posto para funcionar com todas as mesas ocupadas ao longo de todo o dia, sem a lotação da espera nos horários de pico e horários de baixa procura no final do dia. Era a realização de um sonho. Para os cidadãos, poderem chegar e serem atendidos de imediato, era o conforto e a situação ideal de atendimento.

Com o tempo, conseguiu-se levar o sistema de agendamento para a internet. E aí foi necessário somente a divulgação e o prazo para a criação da cultura de agendar. Sucesso.

O Poupatempo trabalhou, então, para estender o agendamento para todos os serviços de grande procura: Atestado de Antecedentes Criminais, Carteira de Habilitação, e fecha este ano com o atendimento para emissão da Carteira de Trabalho agendado em todos os Postos.

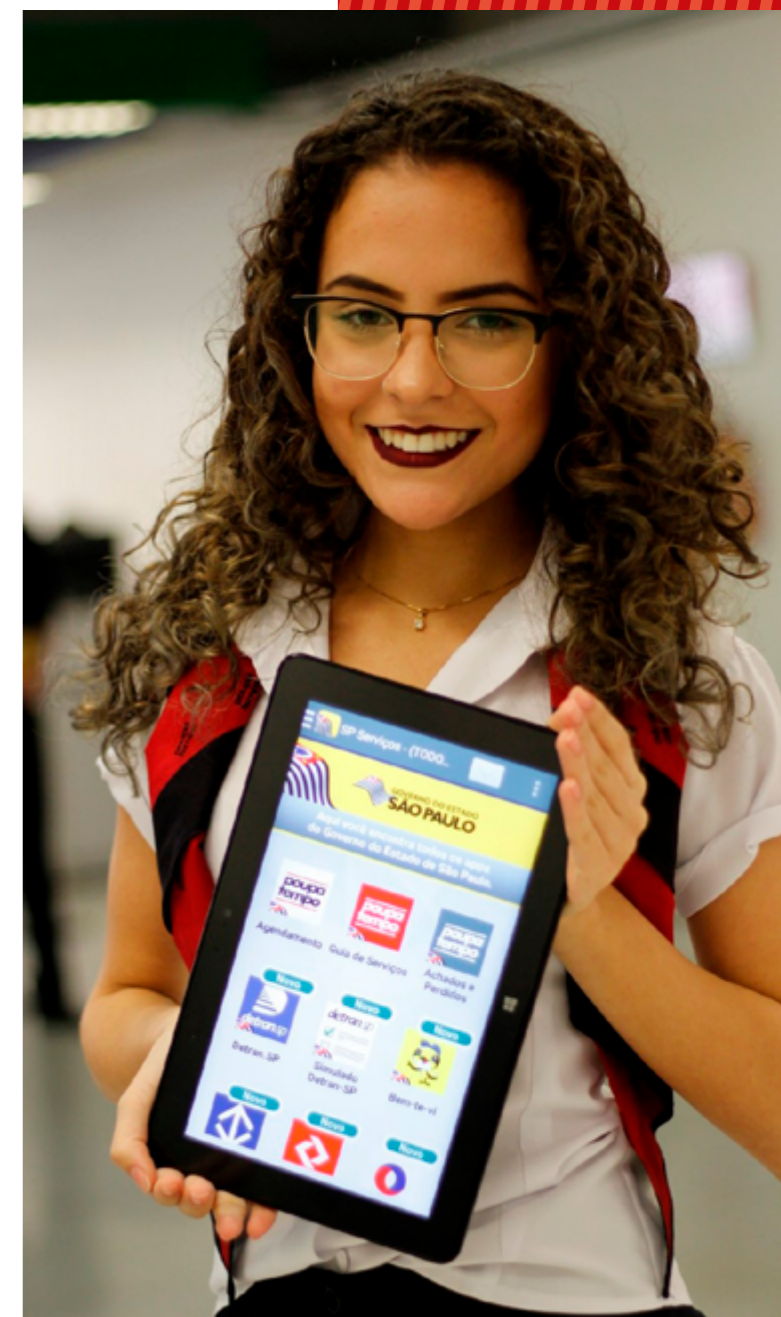


Canais de agendamento

O Poupatempo aprimorou seus sistemas e procedimentos, e vem adotando as melhores tecnologias disponíveis para melhorar o atendimento. Além do portal na internet e do aplicativo para smartphone SP Serviços, o cidadão também pode obter informações e fazer agendamento pelo atendente virtual Poupinha, disponível no portal e no Messenger do Facebook, além dos totens de autoatendimento já disponíveis nas 18 maiores unidades do Poupatempo.

Os totens, aliás, permitem não só o agendamento, mas principalmente a realização de alguns serviços sem a necessidade de atendimento presencial.

Com essas inovações, o antigo sistema de atendimento telefônico, criado há 20 anos, veio deixando de ser o principal canal de atendimento e tendo o uso reduzido por não se integrar tecnologicamente com os novos canais eletrônicos. Preocupado em continuar inovando, o Poupatempo identificou o momento de descontinuar seu uso e estudar uma solução mais eficiente e compatível como complemento às modernas tecnologias implantadas nestes últimos anos.



Totens de autoatendimento

Os totens de autoatendimento permitem ao usuário solicitar alguns serviços como Atestado de Antecedentes Criminais, segunda via da Carteira de Identidade e segunda via da Carteira Nacional de Habilitação – para casos em que a pessoa tenha solicitado a via anterior a partir de 2014, em função da coleta biométrica de dados -, sem precisar passar pela mesa de atendimento, com pagamento de taxa por cartão de débito no próprio totem, trazendo ainda mais praticidade para o cidadão.

Além disso, como já foi visto, pelos totens, os cidadãos ainda podem agendar horário para atendimento em qualquer uma das unidades do Poupatempo no estado de São Paulo.

Este projeto amplia os canais de atendimento eletrônico, e possibilita maior disponibilidade, agilidade e capilaridade na oferta de serviços públicos.

É uma evolução no atendimento ao cidadão que possibilitou ao programa redimensionar recursos nos Postos e, acima de tudo, pensar em seu uso fora das unidades do Poupatempo, tornando possível ampliar a abrangência do Programa sem a necessidade de replicar toda a infraestrutura exis-

tente num posto de atendimento e a obrigatoriedade do comparecimento presencial do cidadão numa unidade, proporcionando ainda maior satisfação e conforto aos cidadãos usuários.

Atualmente o Poupatempo já conta com 77 equipamentos de autoatendimento nas 18 maiores unidades no Estado: Sé, Santo Amaro, Itaquera e Lapa, na capital; Guarulhos, Osasco, Santo André, São Bernardo do Campo e Suzano, na Grande São Paulo; Bauru, Campinas Centro, Campinas Shopping, Jundiaí, Ribeirão Preto, São José dos Campos, São José do Rio Preto e Sorocaba, no interior; e em Santos, no litoral.

Em Guarulhos, os totens foram instalados pela primeira vez do lado de fora do Posto, ficando disponíveis desde às 7 horas, quando o Poupatempo abre as portas, até o fechamento do Internacional Shopping Guarulhos, às 22 horas. Aos domingos e feriados os totens ficam à disposição do público no horário do shopping, das 10 às 22 horas.

No total, desde novembro de 2015 quando começaram os testes, até setembro de 2017, os totens já registram mais de 3,7 milhões de atendimentos realizados, entre RGs, CNHs,

Atestados e agendamentos. No caso da CNH, o cidadão já paga a taxa dos correios e recebe o documento em casa. A mesma facilidade – disponível há muitos anos no atendimento presencial do Poupatempo – está sendo viabilizada também para o RG pelo totem. Por motivo de segurança, sua disponibilização pelo sistema precisou de um pouco mais de tempo.

O Poupatempo planeja instalar mais 37 equipamentos até o fim do ano, todos em locais públicos fora das unidades do programa, como estações do metrô, shopping centers e supermercados, dentro da proposta do governo de ampliar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos por meio de canais eletrônicos.



Reúso de Imagens

Para aumentar a eficiência do Programa, melhorar o conforto dos cidadãos no atendimento e usar melhor os recursos públicos, o Poupatempo implantou o reúso de imagens e dados dos cidadãos para a emissão da segunda via da Carteira de Identidade e da Carteira Nacional de Habilitação.

Com o reúso, como não há a necessidade de nova coleta biométrica, utilizando-se as informações já armazenadas em banco de dados, reduz-se uma etapa do atendimento e consequentemente o tempo de espera do cidadão é ainda menor. Alguns até se surpreendem com a rapidez com que são atendidos.

É ainda esta modalidade que vem permitindo a modernização dos serviços e sua realização pelos meios eletrônicos, como o totem.

O cidadão que se enquadra na possibilidade do reúso já pode pedir seu novo RG ou segunda via da CNH num totem de autoatendimento num dos 18 Postos em que eles estão disponíveis, ou na mesa de atendimento de qualquer uma das unidades fixas.

Mas, o reúso só é possível nos casos em que a última coleta dos dados biométricos do cidadão tenha sido realizada de agosto de 2014 em diante. Nos totens, a solicitação do RG também está restrita para cidadãos com idade a partir de 16 anos.

Para colocar o novo sistema em prática nos Postos Poupatempo foi criada uma comissão na Superintendência do Poupatempo, com participação de diversas áreas. A comissão vem acompanhando a evolução das estatísticas de atendimento, principalmente de emissão de RG, e atuando para que aprimoramentos sejam realizados, resultando no máximo de aproveitamento. Tanto que os dados de atendimento com reúso de imagens vêm registrando crescimento constante.

O Instituto de Identificação também já vem realizando estudos para flexibilizar os dados de temporalidade, para que o reúso possa ser estendido a um maior número de cidadãos, agilizando o atendimento.



Novo Portal

Lançado em junho de 2014, o novo Portal do Poupatempo na Internet foi construído focado na prestação de serviços e informações aos cidadãos. Foi ao ar permitindo que o usuário fizesse seu cadastro, que dá acesso a uma área pessoal por meio de senha segura, e oferecendo a realização do agendamento de serviços nos Postos. No rodapé, traz informações institucionais sobre o programa, dados estatísticos, resultados de pesquisas e legislação.

O site anterior do Poupatempo era a terceira versão de site do programa e, embora com atualização diária, já estava no ar desde 2005, dividido entre informações institucionais, comunicação das ações do programa, funcionamento de suas unidades e o Guia de Informações sobre os serviços disponíveis nos Postos. Ele já estava tecnologicamente ultrapassado e não permitia o cadastramento de usuários para a realização de serviços.

Em setembro de 2015, o novo Portal passou a oferecer aos cidadãos que agendavam o atendimento para o RG a opção de pagar a taxa do serviço diretamente no Portal – naquele momento para clientes do Banco do Brasil e do Bradesco – ou a geração de boleto.

No final de 2016, depois de muito planejamento, o Poupatempo realizou uma mudança no cadastro dos cidadãos do seu novo Portal na internet, incluindo níveis de segurança que permitem a implementação de serviços transacionais de forma extremamente segura, objetivando oferecer serviços mais ágeis e personalizados no futuro, de forma mais interativa, finalmente abrindo novas possibilidades de relacionamento com os cidadãos por meio dos diversos canais de atendimento.

As melhorias foram introduzidas no sistema de cadastro de usuários tanto do portal como do aplicativo para celulares ‘SP Serviços’, unificando o login.

O cadastro usado anteriormente tinha 11 campos, sendo sete de preenchimento obrigatório. O novo cadastro passou a ter 18 campos, sendo 12 obrigatórios, com dados de endereço com preenchimento automático baseado no CEP.

Quem já tinha cadastro no portal, pode completar os dados no próximo acesso para agendar atendimento ou consultar informações sobre serviços.

O objetivo da mudança foi garantir total segurança nos serviços virtuais, com maior economia de tempo dos cidadãos e serviços mais inteligentes e personalizados, além de informações mais completas para o planejamento do futuro do Programa Poupatempo.

Conhecendo melhor cada cidadão que acessa os seus serviços por meios eletrônicos, o Poupatempo poderá enviar alertas, por exemplo, sobre data de vencimento da CNH ou necessidade de atualizar outros documentos. Esta mudança também possibilitará que sejam oferecidas, em breve, outras facilidades pela internet, como solicitar a emissão de 2ª via do RG e pagar online as taxas para emissão e recebimento do documento em casa.

Além disso, o sistema de informações do cadastro do usuário vai permitir que o programa preste atendimento personalizado, com base no histórico de cada cidadão.

Atualmente o programa busca modernizar-se diante do novo perfil dos usuários, cada vez mais conectados por meio de plataformas móveis, especialmente pelo telefone celular.

É assim que o serviço já reconhecido pela população pela qualidade no atendimento presencial quer melhorar o relacionamento com o cidadão por meio eletrônico, e levar os serviços e informações até onde ele estiver pela internet ou pelo celular.

Em setembro de 2017, o Poupatempo passou a oferecer em seu portal o serviço de emissão de Atestado de Antecedentes. Só que diferentemente do Atestado de Antecedentes Eletrônico já disponível na Delegacia Eletrônica por link no portal, nesta nova modalidade, quando o cidadão clica no ícone

do Atestado no portal do Poupatempo, seu documento já é gerado automaticamente com base em seus dados cadastrais, sem a necessidade de preenchimento de solicitação. E mais: se o cidadão acessar o portal para agendar o atendimento para a emissão do Atestado de Antecedentes num Posto de atendimento, e o caso dele permitir que o documento seja emitido pela internet, o documento já é gerado automaticamente, no momento em que ele solicitar “o agendamento”. O Atestado aparece pronto na tela e basta imprimir.

Outro serviço já disponível pelo portal é o Achados e Perdidos, exclusivamente voltado para a procura por documentos perdidos nos Postos Poupatempo. É uma derivação do sistema administrativo de Achados e Perdidos do Poupatempo, utilizado pela internet exclusivamente pelos funcionários para o registro de qualquer tipo de objeto encontrado nos Postos. Por enquanto, pela internet, o cidadão pode procurar por documentos.

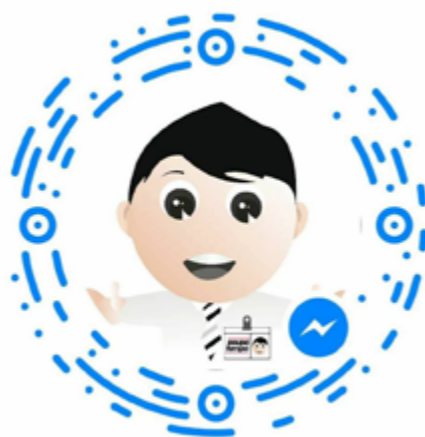
Para este ano estão previstas ainda as implantações dos serviços de solicitação de 2ª via do RG e de reconhecimento de paternidade, do Ministério Público de São Paulo, para o qual o cidadão poderá dar entrada e também acompanhar o andamento do processo.



Poupinha

Poupinha é o simpático assistente virtual do Poupatempo, localizado no canto inferior direito do portal internet e também no Messenger do Facebook (<https://www.messenger.com/t/PoupinhaSP>), que “atende” os usuários que precisam fazer agendamento dos serviços. A vantagem do Poupinha é que ele está disponível sete dias por semana, 24 horas por dia, e não tem fila.

A ferramenta é resultado do Pitch Gov SP, uma iniciativa da Secretaria de Governo que convocou empresas de tecnologia, em 2015, e que viabilizou uma parceria entre a startup – criadora do assistente virtual inteligente (AVI) – e o Governo do Estado. O programa busca aproximar o poder público das soluções inovadoras e tecnológicas desenvolvidas por startups para questões de interesse público que melhorem a prestação de serviços ao cidadão. Foi a primeira ação do gênero realizada na América Latina e, além desta empresa que apresentou o AVI, outras 11 empresas foram selecionadas e estão prestando serviços ao Estado, sem ônus, de forma a provar o conceito de sua solução. Devido ao sucesso, em 2017, o governo lançou o Pitch Gov 2.



O Poupinha está em testes desde o final de dezembro de 2016 e, até setembro deste ano, já trocou mais de 44,3 milhões de mensagens pelo portal e pelo Facebook, e registra mais de 1,5 milhão de agendamentos concluídos. A média de atendimentos diária vem crescendo a cada dia e foi de 14,5 mil cidadãos em setembro, sendo que o trabalho de aprendizado do Poupinha – principal característica da solução de Inteligência Artificial – permanece constante.

Atendendo com diálogos em linguagem natural, o robô chega a ser confundido com um atendente humano, e já recebeu mais de 175 mil mensagens de “obrigado” e “Deus te abençoe”.

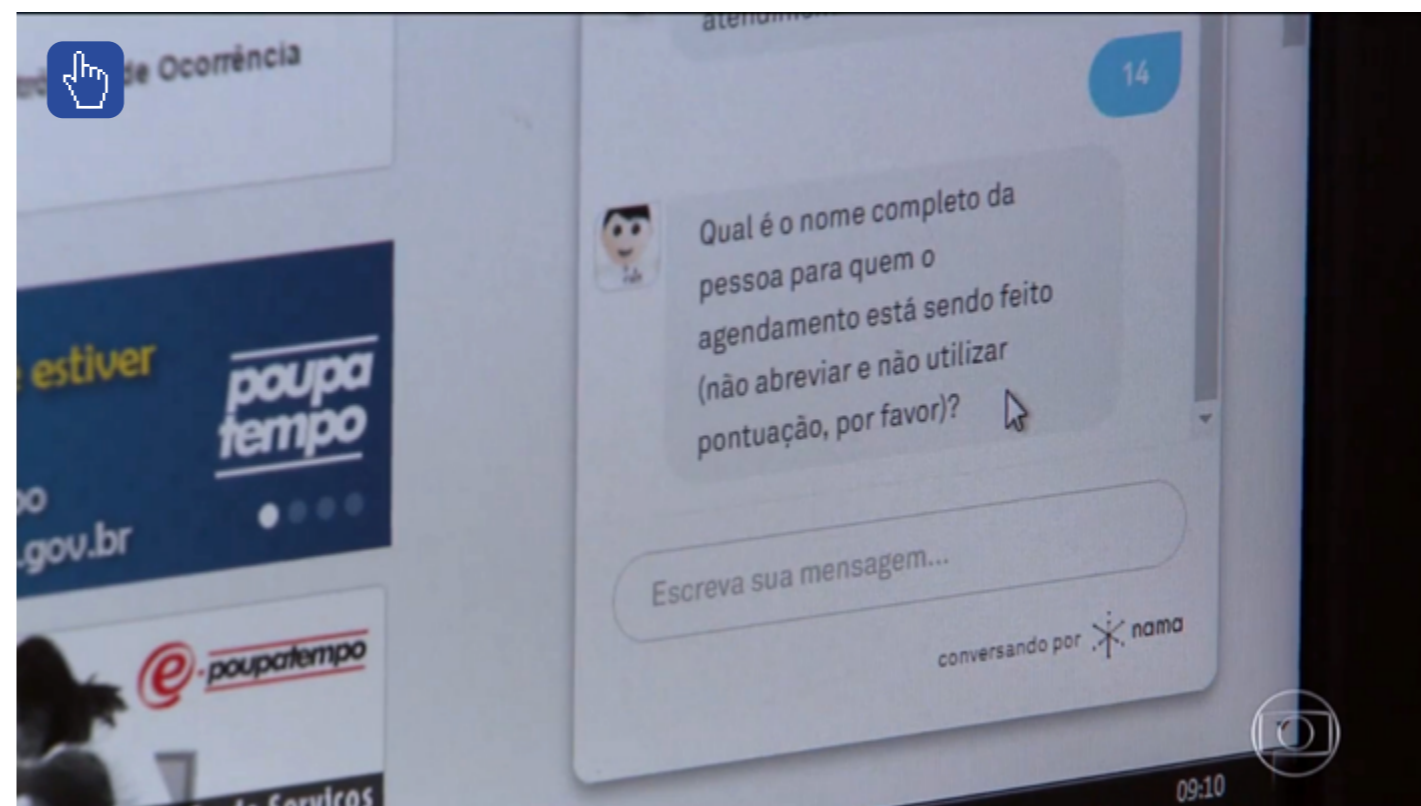
É uma ferramenta que explora o modo de conversa usada no cotidiano do cidadão, próxima das redes sociais, recurso mais utilizado pelo cidadão se comparado aos modos mais tradicionais de prestação de serviços públicos eletrônicos em websites, por exemplo.

Esta é uma solução pioneira no serviço público, um assistente virtual inteligente (AVI) que utiliza tecnologia de inteligência artificial e atua prestando informações e serviços. Até setembro, foram mais de 53 mil informações sobre o serviço de emissão do RG.

O assistente virtual foi batizado como Poupinha e idealizado graficamente pela equipe da Assessoria de Comu-

nicação do Poupatempo, e tem feito muito sucesso junto aos usuários, tendo sido tema de muitas matérias na imprensa.

Os testes com o Poupinha serviram como ‘prova de conceito’ do Convênio entre a Secretaria de Governo e a startup para subsidiar uma licitação para contratar o serviço.



Apps para celular

Criado pela Prodesp, o SP Serviços é uma das iniciativas do Poupatempo 2ª Geração e já reúne mais de 40 aplicativos de diferentes órgãos estaduais. Somados, o SP Serviços e seus apps de órgãos como o Poupatempo, Detran, SP, Metrô, Cetesb, Secretarias da Educação, Fazenda e Agricultura e Abastecimento, entre outros, já totalizam mais de 9,5 milhões de downloads.

O SP Serviços está disponível para Android e iOS, pode ser usado em tablets e smartphones, e conta com três aplicativos do Poupatempo: o Agendamento, Guia de Informações e o Achatos e Perdidos. Eles são fundamentais quando se fala em modernização de serviços públicos e mobilidade nos dias de hoje.



Agendamento

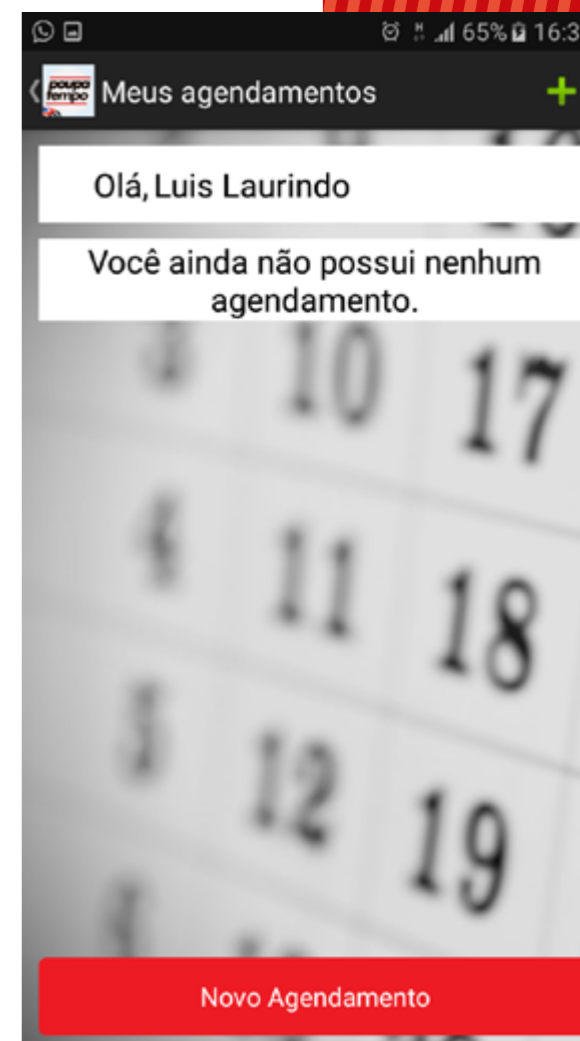
Pelo aplicativo Agendamento, lançado em 2016, é possível agendar dia, hora e unidade do Poupatempo para solicitar o RG, Atestado de Antecedentes, serviços de Carteira Nacional de Habilitação, de veículos, Carteira de Trabalho, seguro desemprego e cadastro de emprego.

Em 2017, foi lançada uma nova versão inteligente do aplicativo, que passou a sugerir o posto mais próximo do cidadão e o que ele usa com mais frequência, permitindo também a visualização das unidades em um mapa com geolocalização, para facilitar o acesso.

Com esta nova versão, o login e a senha passou a ser o mesmo usado para o portal do Poupatempo na internet. Após as inovações que foram introduzidas no portal e no app, agora é possível fazer mais de um agendamento para diferentes órgãos, como Detran, SP e Instituto de Identificação. Além disso, é possível conferir no portal os agendamentos feitos no aplicativo e vice-versa. Tudo integrado.



Agendamento



Guia de Serviços

O aplicativo Guia de Serviços contém exatamente as mesmas informações que estão disponíveis no Guia de Informações do portal - órgãos e serviços disponíveis, pré-requisitos para a realização de cada serviço, documentos necessários, taxas e prazos, além de endereços dos Postos, horário de funcionamento e outras informações pertinentes a cada unidade - tudo numa solução prática e leve, especificamente desenvolvida para uso em celular e tablet.



Guia de Serviços

Achados e Perdidos

O Achados e Perdidos, aplicativo criado em 2016, inicialmente para uso das administrações dos Postos pela Intranet Poupatempo, foi utilizado como base para customização deste app que está disponível para consulta direta dos cidadãos no portal da internet e também pelo aplicativo para celular, por enquanto com a parte relacionada a documentos. Ou seja, quem perdeu um documento como RG, CPF, CNH ou outro, em qualquer uma das 72 unidades do Poupatempo, pode utilizar este aplicativo e pesquisar se ele foi encontrado e entregue à administração do Posto.



Achados e Perdidos

Novo Sistema de Atendimento

O novo Sistema de Atendimento do Poupatempo visa integrar todas as informações de atendimento desde o agendamento dos serviços pelo cidadão, passando pela triagem e recepção dele no Posto, acompanhando-o até a mesa de atendimento, com a finalização do serviço.

O sistema grava pontos de controle para aperfeiçoar a gestão do atendimento, melhorar o relacionamento com o cidadão e prover a ele informações mais precisas sobre seu atendimento. Ele integra o agendamento e o gerenciamento de filas de atendimento.

A ideia é que, ao buscar o agendamento de um serviço no Poupatempo, o cidadão já receba indicação do Posto que mais frequenta, seus últimos atendimentos e até a data de validade de seus documentos.

O sistema também moderniza ainda mais a gestão do atendimento nos Postos, gerando dados mais abrangentes para acompanhamento dos atendimentos em tempo real, permitindo uma administração ainda mais precisa com melhoria da qualidade para o cidadão e otimização dos recursos públicos.

O piloto deste sistema começou a ser realizado no Poupatempo Itaquaquecetuba em 2016, e demandou a alteração de outros sistemas utilizados pelo Poupatempo, entre eles, o PoupaFila.

Em 2017, o novo sistema de atendimento já foi estendido aos Postos Jundiaí, Campinas Shopping e São José dos Campos, e até o final do ano estará também nos Postos Campinas Centro, Santos e Piracicaba. Para a implantação do novo sistema são necessários ajustes na unidade como, por exemplo, em softwares e treinamento dos funcionários.

Este é o Poupatempo aos 20 anos: a excelência de sempre no atendimento, com novas tecnologias a serviço do cidadão.



Presença nas Redes Sociais

Além de seu portal e dos aplicativos para celular presentes no SP Serviços, o Poupatempo atua na internet também por meio das redes sociais.

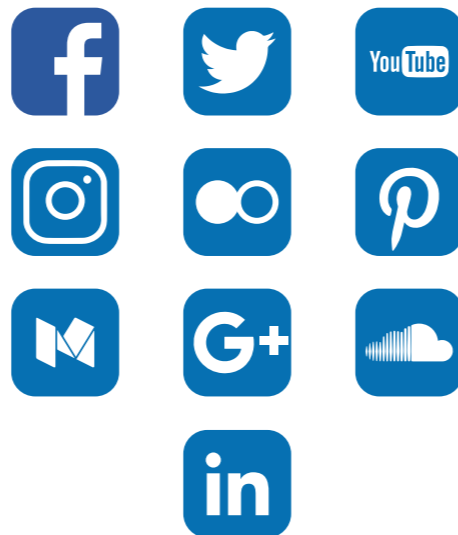
A presença nas redes de relacionamento na internet é mais uma forma de levar ao cidadão informações úteis para todos os que precisam solicitar ou renovar documentos. E também de interagir para tirar dúvidas ou divulgar ações do programa, destacando algumas das muitas histórias que se passam diariamente em nossas unidades.

A conta do Twitter é utilizada desde abril de 2009 para divulgação do funcionamento e ações do Poupatempo, roteiros da unidade Móvel, bem como para respostas às manifestações feitas pelos internautas.

Em julho de 2009, o Poupatempo abriu a conta no Flickr, (<http://www.flickr.com/photos/poupatemposp>), onde estão postadas galerias de fotos dos Postos, eventos e inaugurações. Em agosto do mesmo ano o Poupatempo criou com o mesmo propósito o seu canal no YouTube (<http://www.youtube.com/poupatemposp>).

Em março de 2013, foi criado o primeiro sistema de gestão de web e redes sociais do Poupatempo, com o objetivo de expandir a presença do programa na internet.

Atualmente o Poupatempo está presente e ativo em mais de dez redes sociais diferentes com produção e divulgação de conteúdos exclusivos. O cidadão pode localizar informações sobre os serviços e também interagir com o perfil PoupatempoSP no Facebook ([facebook.com/poupatemposp](https://www.facebook.com/poupatemposp)), Twitter (twitter.com/poupatemposp), YouTube, Instagram, Flickr, Pinterest, Medium, Google+, SoundCloud e LinkedIn.



Todos são iguais no Poupatempo

Celebridades que procuram o Poupatempo recebem tratamento igual ao de todos os cidadãos, dentro do princípio básico do programa de atender a todos com igual respeito, eficiência e cortesia, sem distinção. Da mesma forma, as redes sociais do Poupatempo abrem espaço para todos, famosos ou não. E a grande maioria aceita contribuir com a sua imagem em postagens destinadas a levar informações sobre os serviços oferecidos.

Teodoro, filho da atriz Tata Fersoza e do cantor Michel Teló, foi fotografado em setembro de 2017 durante atendimento no Poupatempo Cidade Ademar para fazer o primeiro RG. A atriz usou o Instagram para mostrar aos fãs um pouco de como foi o importante momento na vida de Teodoro. O bebê famoso fez grande sucesso nas redes, com milhares de curtidas, compartilhamentos e comentários, contribuindo para difundir os serviços do Poupatempo e a importância da documentação infantil.



Vavá ao Poupatempo

Em julho de 2017, o Poupatempo Jundiaí atendeu o ator Luis Gustavo, o Vavá de Sai de Baixo (e o famoso Beto Rockfeller da TV Tupi em 1968). O ator, de 83 anos, residente em Itatiba, agendou atendimento pelo Portal Poupatempo e ao chegar ao posto foi atendido pela colaboradora Claudia Cristina Pires, que trabalha no Poupatempo Jundiaí desde a abertura, em 2009.

O ator não poupou elogios ao serviço e deixou uma mensagem por escrito: “Estou utilizando os serviços do Poupatempo Jundiaí pela 2ª vez, e me sinto em outro País. É impressionante como o atendimento acontece, como as coisas funcionam e como os atendentes são atenciosos e nos cativam. Não há ambiente melhor para renovar documento, essa conquista para a população paulista merece destaque e muitas outras unidades espalhadas pelo estado”. Muito simpático, o ator deixou o posto esbanjando sorrisos e agradecendo a todos pelo serviço prestado.



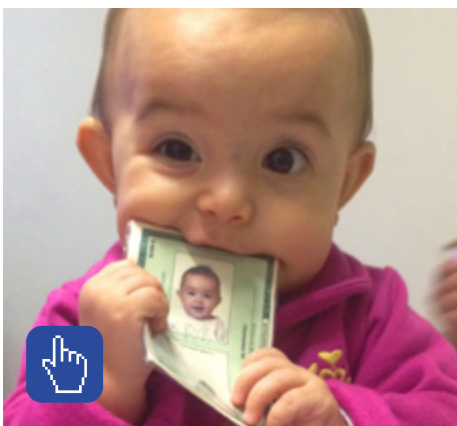
‘Furo’ na imprensa esportiva

Em junho de 2016, o zagueiro Felipe, do Corinthians, estava negociando a transferência para o Porto, de Portugal. Havia grande expectativa entre os torcedores. Foi quando o craque foi ao Poupatempo Mogi das Cruzes tirar a Permissão Internacional para Dirigir (PID). Ele posou para foto com os atendentes e autorizou a divulgação da imagem, que fez a alegria de diferentes torcidas. Independentemente do time, os torcedores adoraram ver o Poupatempo ‘furar’ a imprensa esportiva.

A notícia apareceu até na imprensa de Portugal, onde existe um serviço semelhante ao do Poupatempo chamado “Loja do Cidadão”.

“Chamam-lhe ‘Poupatempo’ e, de facto, desta vez ajudou a acelerar a confirmação da transferência de Felipe para o FC Porto”, noticiou um site esportivo lusitano.

<https://www.facebook.com/poupatemposp/posts/1045477035535766>



Bebê Poupatempo

Imagens de cidadãos em situação de atendimento ou recebendo o novo documento são a melhor forma de levar informações ao público que tem interesse em buscar os mesmos serviços. Em junho de 2015, o Poupatempo publicou a foto da bebê Giovana, filha de uma funcionária da Prodesp, com o seu primeiro RG. “Faça como a Giovanna, ande sempre com o RG. Pode dar uma mordidinha na hora de tirar uma foto, mas tente conservar bem o documento. Se ainda não tirou o RG do seu bebê, baixe o aplicativo ‘SP Serviços’ no seu celular e agende sua visita ao #Poupatempo. Era o início de uma das campanhas de maior sucesso nas redes sociais do Poupatempo, destinada a informar os pais sobre a importância de garantir desde cedo a cidadania dos filhos com um documento que representa total segurança em termos de identificação, com o registro da imagem e impressões digitais. A palavra-chave #BebêPoupatempo motivou muitos pais a enviarem fotos de seus filhos com o primeiro RG em diferentes redes sociais.



Valorização profissional

As redes sociais também são uma ferramenta para valorizar os profissionais que fazem o Poupatempo. São comuns casos como o do atendente Ruan Gustavo de Carvalho Vasconcelos, do Poupatempo Guaratinguetá, homenageado por uma cidadã com um bilhete muito carinhoso que o Poupatempo fez questão de divulgar. Em agosto de 2017, Ruan atendeu com a atenção de sempre um casal que chegou com os dois filhos para tirar documentos. Na saída, a mulher escreveu um bilhete agradecendo a atenção. Ruan disse que os atendentes sempre recebem elogios e mensagens de agradecimento, mas achou esse muito especial. “Foi uma mensagem pessoal e muito simpática, que deixa a gente muito emocionado”, comenta.



Batman no Poupatempo Sorocaba

Em maio de 2016, o posto Sorocaba recebeu uma manifestação por escrito reclamando do atendimento para RG assinada pelo Batman. “Estou indignado por não deixarem eu tirar foto para o RG de máscara. Protejo a cidade toda noite e vocês fazem isso comigo? Sou bilionário, pago o salário de todos vocês então não façam mais isso, porque se fizer de novo, vou ter que acabar com vocês todos.”

O Poupatempo aproveitou o protesto do Homem-Morcego para esclarecer a foto para RG não deve conter nenhum acessório que impeça a visualização do rosto e a identificação do cidadão, “incluindo máscaras de morcego, mesmo que se trate de uma identidade secreta”. A informação viralizou em todas as redes sociais e virou tema de dezenas de reportagens em jornais, rádios e televisão, numa demonstração de que se pode levar informações úteis com bom humor nas plataformas digitais.



Cortesia e muito carinho

Mais do que cortesia e respeito para com o cidadão, muitos funcionários demonstram também um grande carinho em muitas situações. Como mostra a imagem de Leonardo, Coordenador de Atendimento do Poupatempo Ourinhos, segurando no colo o pequeno Miguel enquanto sua mãe Jéssica fazia o exame médico para renovação da CNH. Apesar de não ter muita experiência com crianças, Leonardo tomou cuidado para garantir que nada atrapalhasse o sono do garoto.



Cidadania e Inclusão

No Poupatempo Americana, um atendimento muito especial foi o de Alice, de 10 anos, que precisou tirar a 2ª via do RG em maio de 2017. Quem a levou foi Eduardo, seu pai adotivo, e a atualização do documento foi necessária justamente para incluir o nome dos pais adotivos. Eduardo contou que o processo de adoção de Alice por ele e seu companheiro durou cerca de 4 anos, incluindo a documentação. Por isso, quando a garota foi morar com seus novos pais, já tinha 8 anos de idade. A história de amor e cidadania emocionou a todos no Poupatempo, e por isso foi compartilhada.



Datas especiais

Campanhas em datas especiais também são importantes para ajudar a levar informações aos cidadãos. No Dia das Mães de 2017, uma das mães homenageadas foi Andreza Koeke, que foi com sua filha Isabela ao Poupatempo Birigui para tirar o primeiro RG da garotinha que tem Síndrome de Down. A imagem da linda garotinha com a mãe sorridente sendo acolhida por uma das atendentes uniformizadas é motivo de grande orgulho para o Poupatempo, pelos valores de respeito e cidadania que representa. Junto com imagens como esta o Poupatempo agrega informações úteis para o cidadão, como a importância do agendamento prévio para assegurar mais conforto no atendimento.





Cidadania e diversidade

Diversidade é outro valor que o Poupatempo faz questão de destacar nas redes sociais, e um bom exemplo é a imagem do indiozinho Fernando, da Aldeia Guarani Tekoa Tenondé Porã, que significa “luz e esperança ou aliança para o futuro”. Ele e seus familiares estavam no Poupatempo Santo Amaro em abril de 2015. Ele vive em Parelheiros, na zona Sul de São Paulo, e sua foto é mais uma mensagem do princípio de ‘Cidadania para Todos’ que o Poupatempo sempre fez questão de colocar em primeiro plano em todas as suas ações.



Homenagem aos funcionários

Em fevereiro de 2017, o governador do Estado de São Paulo, Geraldo Alckmin, fez uma visita surpresa a uma das unidades do Poupatempo na Capital para cumprimentar simbolicamente a todos os colaboradores pela aprovação recorde na pesquisa anual de satisfação dos usuários. O Poupatempo obteve 99% de aprovação da qualidade dos serviços prestados à população. “Quero cumprimentar os funcionários do Poupatempo pelo serviço eficiente e moderno que prestam à população de São Paulo”, disse o governador, destacando o uso de novas tecnologias como aplicativos e coleta biométrica de dados dos cidadãos.



Ações Sociais

Poupatempo participa de diversas campanhas sociais todos os anos. No início de 2017, as redes sociais do Poupatempo anunciaram o apoio à campanha ‘Fio Generoso’, para arrecadar mechas de cabelo para pacientes em tratamento de câncer. As imagens mostravam doadoras com cortes de cabelo doados, como a da colaboradora Janaína de Sá, do posto Itaquera.

As mechas arrecadadas eram para a Associação das Voluntárias do Hospital das Clínicas de São Paulo (AVOHC), instituição responsável pelo encaminhamento das doações para a confecção das perucas. Em poucos dias, a campanha teve de ser suspensa, por causa da grande adesão de colaboradores e de cidadãos. As voluntárias do HC pediram para interromper a divulgação pois já não havia espaço para tantas doações



Apoio à defesa dos direitos da pessoa

No início de 2017, a cidadã Suellen Maristela manifestou-se no Facebook com um longo texto onde dizia ter conquistado o direito de tirar a foto do RG usando uma faixa no cabelo semelhante a um turbante. A postagem fez grande sucesso, e o Poupatempo compartilhou a imagem com o objetivo de esclarecer dúvidas sobre como deve ser a foto do documento de identificação. Na mensagem, o Poupatempo agradeceu os elogios e críticas feitas por Suellen. “Pedimos desculpas e aproveitamos para esclarecer que a foto do RG pode ser feita com acessórios, desde que eles não encubram partes do rosto ou do pescoço - o que não era o caso. Parabéns pela sua atitude em defesa do seu direito. A cidadania é a razão da nossa existência há 20 anos. Ficamos felizes em saber que tudo deu certo e em ver o seu belo sorriso no documento. Volte sempre que precisar. Obrigado”.

Em vídeos nas redes sociais, o Poupatempo difunde mensagens sobre serviços para todos os cidadãos, inclusive na linguagem de sinais, para surdos. José Antônio Figueiredo, funcionário da coordenação do e-poupatempo, é deficiente auditivo e participa como apresentador voluntário para gravações destinadas à comunidade surda. Ele explica em libras como agendar atendimentos no Poupatempo com o uso do aplicativo SP Serviços.



Para reforçar a importância agendamento, que garante mais conforto ao cidadão e mais eficiência ao atendimento, o Poupatempo divulgou em agosto de 2017 um vídeo apresentado pela coordenadora de atendimento Denise Pedroso Garcia que explica de forma didática como todos saem ganhando com o sistema. O cidadão não perde tempo e o Poupatempo economiza recursos públicos.



Manifestações dos cidadãos



Estou encantada com o trabalho deste órgão. Pessoas educadíssimas em todo setor, informação com profunda transparência. Nosso governo está de parabéns com esta imensa inovação que é o Poupatempo, especial o nosso que pude conhecer em Araçatuba. Acredito que os demais têm a mesma postura e excelente seriedade. Parabéns mesmo!

Professora Dalva – Poupatempo Araçatuba

É a segunda vez que venho aqui no Poupatempo. Sou de Curitiba. Fiquei impressionado com o atendimento. Passei por umas quatro atendentes e o atendimento nota 1.000 desde a recepção!

Parabéns para todos. É sinal que todos têm um objetivo: ter um bom atendimento sempre com um sorriso. Parabéns! Meu horário: 12h15. Às 12h30 já estava ok. Mais uma vez parabéns!

José Vicente de Paula – Poupatempo Araraquara

Se todos os órgãos públicos no Brasil fossem tão eficientes, sérios e produtivos como este (Poupatempo), a contribuição para o funcionamento deste maltratado país seria muito melhor. Poupatempo exemplo da boa administração para o Brasil. Parabéns a todos, especialmente ao Sr. Lucas, Helen e Taynan.

José Alfredo Verderesi – Poupatempo Assis

Como já sou uma senhora de idade, tive medo de ir refazer os meus documentos. Entrei muito nervosa, mas saí daqui com uma visão diferente.

O tratamento é realmente o melhor que já recebi. Se eu deixasse cinco estrelas, eu estaria falando que é pouco, porque é mais que cinco estrelas. Ótimo tratamento. O melhor.

Deus abençoe, porque é tudo muito bem organizado, desde a limpeza, é um lugar que não tem como não elogiar. Muito obrigada.

Idalinda Nepomuceno Souza – Poupatempo Avaré

O atendimento do Poupatempo vale 1.000.000 mil. Obrigado por ter me atendido com muito carinho, o que eu não recebo em minha casa, recebi aqui!

Por este motivo saí muito feliz! Ao pessoal da triagem e do balcão de informação e a todos, e aos funcionários da limpeza também, agradeço. Em especial: Juliana, Aline Dalpino e o do RG. Que Deus abençoe a todos. Que tenham um ano novo muito feliz. Muito obrigado.

Juraci Xavier – Poupatempo Bauru

Tudo que vem para melhorar é bom, mas igual ao Poupatempo... É maravilhoso. Acredito que Birigui já merecia algo de bom como o Poupatempo.

Hoje em dia o povo está num corre-corre, num estresse, mas quando você vai ao Poupatempo, ao entrar você já é recebido com carinho, no atendimento nem se fala. Tudo de bom. É perfeito. Obrigado a todos.

José Garcia Tosta – Poupatempo Birigui

(...) Parabéns pela organização e rapidez no atendimento!

Após o agendamento, em 24 horas recebi a minha CNH com a devida renovação!

Meus agradecimentos a todos os integrantes da equipe Poupatempo Botucatu – SP! Muito obrigada!

Aparecida S. Marcioli – Poupatempo Botucatu

Quero agradecer a atenção, pelo carinho e simpatia dos funcionários desta unidade. Há muito tempo não vemos pessoas sendo tratadas com dignidade e respeito.

Parabéns a todos desde o maior ao menor. Que Deus abençoe a vida de todos.

Raquel N. Costa Ribeiro – Poupatempo Caieiras

Agradeço ao atendimento de ótima qualidade feito nessa ocasião. Quem dera pudéssemos como brasileiros ter serviços de tão boa qualidade nos seguimentos sociais que necessitamos, tais como: Justiça, Educação e Saúde, dentre tantas necessidades do cidadão brasileiro.

Parabéns ao criador desse serviço excelente.

Maria Rita de Sá da Silva – Poupatempo Campinas Centro

Parabéns ao Poupatempo O melhor atendimento Criaram agendamento Menos aborrecimento

Atendimento perfeito Do começo até o fim São funcionários eleitos Como atender bem assim

Teve também gentilezas Pra renovar RG Atenderam com presteza E as filas não se vê

Gilberto Eduardo Torres – Poupatempo Campinas Shopping

Somente agradecer o atendimento. Pessoas novas e muito prestativas. Parabéns aos funcionários do Poupatempo Carapicuíba. Me surpreenderam.

Silvia M. Cassimiro – Poupatempo Carapicuíba

Para um atendimento público nesta altura do campeonato, numa situação crítica absurda e deplorável...

Hoje encontrei pessoas que modificaram meus pensamentos e pré-julgamentos a respeito do serviço público. Obrigada por vocês fazerem o diferencial, Luciana, Katia e a todos.

Luciana Tavares de Moraes – Poupatempo Cidade Ademar

Hoje, 01/08/2016, estive no Poupatempo em Cotia para renovação de minha CNH. Queria manifestar o meu contentamento com todo o atendimento recebido desde a minha entrada no prédio, com a atendente que orienta e encaminha para o atendimento, com o atendente da triagem, com os atendentes dos balcões de serviços e todos os que dão suporte aos usuários, que percebem uma preocupação do usuário e se antecipam para verificar a necessidade e orientá-lo no que for necessário. Esta não foi a primeira vez que necessitei dos serviços do Posto de Cotia e tive o mesmo bom atendimento recebido hoje. Nota-se que são jovens, homens e mulheres, imbuídos de oferecer um bom serviço aos usuários, o que não é muito comum em atendimento do serviço público. São educados, prestativos e atenciosos e deixam transparecer a vontade de dar o atendimento que satisfaça o usuário.

Queria parabenizar os idealizadores e os administradores desse posto de atendimento, que segundo contato com outros colegas, não é prerrogativa do posto de Cotia e sim uma filosofia de prestação de bons serviços.

Décio Pedroso – Poupatempo Cotia

Não tenho comentários para os atendentes do Poupatempo. O atendimento é tão maravilhoso que mesmo nervoso você se acalma.

Rose Maria – Poupatempo Diadema

Estou aqui no Poupatempo pela 2ª vez. Poupatempo é um local de profissionalismo e especialidade. Os funcionários trabalham com disposição, com amor, carinho e seriedade. (...) Eu fiquei muito feliz e contente com a forma de atendimento e informação que a gente recebe. Até parece ser mentira, mas é a pura realidade.

Por este brilhante atendimento e por esta maravilhosa administração, que vem organizando tudo isto aqui, não deixando também de ser uma autoridade, venho eu agradecer a todos os funcionários que trabalham no Poupatempo (...) isto eu digo com muito orgulho para Itapetininga e para todos nós que precisamos resolver assuntos nesta localidade (...).

Alcindo Gomes Vieira – Poupa-

Aos funcionários do Poupatempo

Nas andanças aqui que faço Procurei eu ganhar tempo E assim de passo a passo Encontrei o Poupa tempo

Com alguma diferença No manejo do meu corpo Nessa idade a gente pensa Acertei bem o meu horto

Adentrei assim no tempo O local que a gente poupa Mas pensei nesse momento Fui atendido com pompa

Diversos que atenderam Cada qual bem de seu jeito Que competência tiveram Alegria bem no peito

No andar ali por dentro Percebi só amizade Foi agrado do momento Parecia caridade

Oh funcionários e servidores Só não sei versar agora Mas pra mim são meus amores Que me atenderam na hora

Edson Flausino Senne – Poupatempo Franca

tempo Itapetininga

Registro aqui a excelência em atendimento nesta unidade Poupatempo Itapeva. Equipe prestativa, atenciosa e indiscutivelmente competente no que se propõe a fazer.

Resido em cidade próxima e sempre é um prazer me servir dos serviços desta referida unidade. Parabéns a todos!

Mario Calamonaci – Poupatempo Itapeva

Estou muito feliz por mais uma das conquistas de nossa cidade. Antes precisávamos nos deslocar de cidade para resolver nossos problemas com mais antecedência e agora não mais. Acredito que não só eu, mas a população jauense também, somos gratos pelo bom atendimento e eficiência na resolução dos nossos problemas.

Marcos Antonio de Lima – Jahu





Desde a entrada no Poupatempo senti-me como uma rainha. Atendimento “Padrão FIFA”. Não há palavras que não sejam elogiosas.

Assim, todos os serviços aos cidadãos, fossem públicos ou privados, tivessem essa delicadeza e presteza no trato para com o povo, independente de idade, sexo, raça, classe social etc. Nem parecia que eu estava no Brasil. Parabéns!!! Orgulho de vocês!

Maria Rita G. P. Lemos – Poupatempo Limeira

Precisando de 2as vias do RG e do CPF, procurei o Poupatempo e me surpreendi com as recepcionistas e atendentes, pois o sorriso e atenções formam as primeiras atenções que recebi. No decorrer do trabalho de atendimento, encaminharam-me para as devidas providências o que me surpreendeu novamente.

No decorrer da tramitação do atendimento, todos os funcionários que me atenderam foram muito gentis e, detalhe, sempre sorrindo. Fiquei impressionado com o atendimento por parte de todos os funcionários.

O Poupatempo está de parabéns, bem como sua equipe de funcionários e atendentes. Atendimento ótimo em todos os setores por onde passei.

Oduvir Lanconaro – Poupatempo Lins

O Governo do Estado de São Paulo está de parabéns com todos os serviços prestados no Poupatempo, sobretudo este da Luz. Como o próprio nome já diz: Poupa Tempo. Serviços rápidos e eficientes, com atendentes sempre dispostos a nos dar atenção e orientação aos serviços utilizados.

É disso que a população de São Paulo precisa: de trabalho e eficiência aos mais pobres. Oxalá todos os programas sociais fossem desse porte. Um grande abraço a todos os funcionários que direta ou indiretamente contribuem com este trabalho.

Benedito Barbosa Rodrigues – Poupatempo Luz

Gostei, gosto e gostarei sempre de seus serviços prestados a todas as pessoas. São gentis, bonitos, alegres, prestativos, atenciosos, comunicativos uns com os outros e com os usuários do local. Que o Senhor Deus os abençoe sempre, sempre...

Agradeço pelos atendimentos rápidos. Olha, fiquei surpresa com tudo. Que maravilha! (...)

Obrigada por tudo, pelos atendimentos, atenções e alegrias. Feliz final de anos a todos vocês e família. (...) Abraços com carinho.

Clarinda de Lima Duarte Galdino – Poupatempo Marília

Pela terceira vez que precisei dos serviços do Poupatempo. Quero muito agradecer pelo trabalho de todos, muito atenciosos. Os funcionários são muito educados e nos atendem muito bem.

Agradeço a toda a equipe e que continue com essa recepção maravilhosa, porque o ser humano só sabe reclamar, mas quando somos bem acolhidos temos que elogiar. Obrigado a todos, Família Dias.

Maria Ene de Carvalho Dias – Poupatempo Mogi das Cruzes

Excelentes serviços prestados. Atendimento de qualidade. Fiquei surpresa. Teve pessoas que me falaram: você vai no perde tempo? Larga mão. E não é verdade. Foi tudo muito rápido, tranquilo e o atendimento de primeira qualidade, a atenção, a higiene, tudo que o trabalhador cansado, às vezes até desanimado, merece.

Deixo aqui meu elogio e espero que continue assim e até melhor. Parabéns!

O Poupatempo ajudou o trabalhador, gerou empregos e nos mostrou que o Brasil tem jeito sim, tem gente que quer trabalhar pelo bem do ser humano. Parabéns!

Maria José Pêgo – Poupatempo Mogi Guaçu

Gostaria de deixar aqui meu elogio a toda equipe que me atendeu, da hora que entrei a hora que saí, ao fazer o pedido da segunda via do RG. Muito bom o atendimento, as instruções claras e agilidade bem como a eficiência de todos na triagem do instituto de identificação; não podendo esquecer da boa vontade, sorriso no rosto de todos/todas atendentes.

Espero que todos vocês permaneçam assim, embora muitos não percebam, mas fazer um trabalho bem feito como o de vocês, faz acreditar que tem coisas boas no Brasil e mundo! E que sempre podemos fazer a diferença!!

Vinícius Oliveira – Poupatempo Osasco

Gostaria de manifestar o atendimento das pessoas abaixo:

- Sr. Victor, atendimento nota 10. Vim ao Poupatempo sem agendar e esqueci o atestado de residência, e o Victor imprimiu via internet uma cópia e conseguiu uma vaga para renovação da CNH.

- Srta. Talita, do atendimento no caixa 12. Atendimento nota 10, fora do comum.

- Dr. Gilberto, exame de vista, atendimento nota 10, fora do comum.

Parabéns Poupatempo de Ourinhos pelo atendimento de todas as pessoas, continuem assim e que Deus vos abençoe e vos proteja.

Heverson Elias Coelho – Poupa-

tempo Ourinhos

Meu nome é Aguinaldo Gonçalves e decidi detalhar minha experiência no departamento de serviços Poupatempo. Hoje minha segunda visita a esse departamento concretizou a qualidade e eficiência a mim prestada, tratando-se de profissionais de ótimo nível, extremamente treinados.

Fui atendido com eficiência por pessoas educadas e prestativas, além do sorriso no rosto que me confortou imensamente. Foram todos prestativos, discretos e amigáveis.

Eu que vivo em país de 1º mundo desde 1990, nunca fui tão bem atendido como fui aqui no Poupatempo de Penápolis – SP. Agradeço a todos os funcionários por fazer dessa uma ótima experiência.

Aguinaldo Martins Gonçalves – Poupatempo Penápolis





Gostei do atendimento. O Poupatempo contribui muito para agilizarmos nossos problemas. É muito cômodo para a população de Piracicaba, pois nos livra de perdermos tempo em tirar nossos documentos. Além da rapidez, somos muito bem atendidos, o pessoal é simpático e atencioso. Necessitei usar o banheiro e pude constatar a higiene, que também me impressionou, pois é muito importante para a população.

Maria Ignez Moretti Mascarim – Poupatempo Piracicaba

Venho através desta parabenizar toda equipe do Poupatempo. São profissionais altamente qualificados para cumprir seus trabalhos. Todos, como sempre, prestativos e que mesmo sendo humanos, com os problemas e as dificuldades do dia a dia, trazem consigo um sorriso no rosto e a competência de oferecer um serviço de qualidade. Serviços prestados de excelente qualidade. Nota 1000! Parabéns a todos!

Rosiane Barbosa Ferreira – Poupatempo Presidente Prudente

Impecável!!! Orgulho em ter uma instituição tão competente, bem estruturada, organizada. Tudo se resolve de forma fácil.

Parabéns ao Poupatempo e seus excelentes funcionários.

Cristiano Bilotta – Poupatempo Ribeirão Preto

Agradecer e elogiar a equipe que me atendeu, pois me senti em outro mundo, em um mundo que todos nós brasileiros sonhamos um dia ter no Brasil. Pois esse sonho se realizou, por poucas horas, mas me senti realizado. Obrigado a todos vocês.

Como é bom ter um sonho realizado com a educação, presteza, carinho, gentileza e acima de tudo amor naquilo que faz.

José Roberto Rubin – Poupatempo Rio Claro

Gostaria de parabenizar o Poupatempo por ser um lugar onde você é bem recepcionado e tem a praticidade de resolver tudo ou quase tudo. Mas quero enfatizar uma funcionária que me recebeu muito bem e me deu opções de agendamento sem eu precisar enfrentar aquela fila (...). Ela me deu um papel com o app e disse que era mais rápido. Logo, fiquei na fila mas tentei pelo cel e bingo! Consegui. Agendei pra o mesmo dia fazer a minha carteira de trabalho, e umas horas depois já saí com ela em mãos, mas graças a Mônica que fazia e falava pra todo mundo a mesma coisa e poucos a ouviam. Depois, procurei por ela e ela me informou o que precisava. Logo corri na Previdência e peguei o número da carteira, porque o BO eu já tinha, e ela sempre com simpatia, um sorriso estampado no rosto, me explicou direitinho. Ela se importou como meu problema.

O Governo tá de parabéns e em especial a essa funcionária exemplar, a Mônica, que me ajudou e deve ajudar bastante a todos. Ela fica logo na entrada com um radinho na mão e na fila de agendar. Parabéns Poupatempo! Parabéns Mônica pelo excelente atendimento. Continue assim, você vai longe!

Ricardo Rodrigues Aguiar – Poupatempo Santo Amaro

Parabéns pelo atendimento. Nota: 10. País de “Primeiro Mundo”.

Israel Patini – Poupatempo Santo André

Agradecida pelo serviço de 1º mundo prestado pelos funcionários, extremamente educados, competentes, sérios, prestativos, limpos, num ambiente absolutamente higienizado, organizado, de fácil acesso.

Consegui resolver diversos problemas em pouquíssimo tempo, com toda competência dos profissionais e uma facilidade e rapidez incríveis neste nosso Brasil tão maltratado.

Parabéns a todos e o meu muito obrigada. Estava prestando ajuda a um senhor pela perda de documentos originais.

Ana Maria Ferreira Lima – Poupatempo Santos

Ouvi que neste “Poupatempo” os funcionários trabalhavam com um aplicativo “de ponta”. Curiosa, perguntei qual seria o aplicativo e foi-me respondido que o nome do aplicativo era: boa-vontade e excelente acolhimento. Motivada pelas informações, vim até este posto de atendimento, solicitei o serviço desejado e pude comprovar que as informações que recebi eram fidedignas.

Saio absolutamente encantada com a postura impecável de cada atendente. Penso ser adequado citar todos que me atenderam, a seguir: José Anderson, Recepção/Orientação; Ligia, IIRGD; Adriano, Valid; Gabriela Santos Pires e Rickshillee. Parabéns!!!

Maria Irene da Silva – Poupatempo São Bernardo do Campo

Nem dá para acreditar que estou no Brasil. Que trabalho perfeito, funcionários educados, conhecedores de suas funções, não conversam com outros enquanto o público fica esperando.

Poupatempo é prova que o Brasil pode mais. Só fica a pergunta: por que não anda este país como o Poupatempo? Aliás, Poupatempo com letra maiúscula.

Agradeço, entre muitos, Aparecida Pamplona.

Sonia M. R. Torres – Poupatempo Sé

Sem comentários! Serviços excelentes! Fiquei encantada com o atendimento.

Além de bonitas, elegantes, educadas, são super profissionais. Parabéns!!!

Adelaide T. R. Teixeira – Poupatempo Sertãozinho

Bom dia. Da minha parte, somente “Elogios” ao Poupatempo. Primeira vez aqui na unidade de Suzano. Fui atendida antes do horário agendado e todo o serviço flui com rapidez e fluência. O local é arejado, limpo, de fácil acesso por se localizar anexo ao shopping.

A equipe que trabalha é gentil, simpática, um atendimento de qualidade desde a recepção, pessoas que informam o tempo todo.

Um serviço que orgulha o Estado de São Paulo. Serviço semelhante a de outros países, de outras metrópoles como a de Tóquio.

Parabéns a toda equipe que faz parte deste grupo. Parabéns ao Governo do Estado. Grande abraço de gratidão!

Nilva Kurotsu – Poupatempo Suzano



Quero através deste agradecer a prestação de serviços de todos que me atenderam.

Logo de início eu já elogiei, pois as meninas atendem com sorrisos, até o rapaz que encaminha quando chama a senha é muito gentil e cavalheiro, pois puxa até a cadeira para sentarmos. Parabéns, Poupatempo, pois seu pessoal é bem treinado.

Eleonora C. A. Pinheiro – Poupatempo Taboão da Serra

Gostaria de parabenizar a todos os funcionários do Poupatempo Taubaté pelo pronto atendimento. Fui furtado ontem e perdi todos os meus documentos, incluindo os do carro, dinheiro e bens pessoais.

Após o maior transtorno da minha vida tive a grata surpresa deste excelente serviço. Agilidade, flexibilidade nas soluções, eficiência, são quase nada diante do sorriso que complementam este Poupatempo. Em menos de 2 horas resolvi os maiores problemas com relação aos meus documentos. Em lugar algum do mundo eu vi algo parecido. Sem distinção de origem, raça ou classe social, todos somos muito bem atendidos.

Estou ainda com um pouco de dor de cabeça, mas da pressão que subiu, porque quanto aos documentos, foi o melhor atendimento que vi na vida. Eficiência é o sinônimo deste grupo de pessoas. Parabéns!

Hildo Henry Maesima – Poupa-

tempo Taubaté

Parabéns a todos, limpo, bonito, pessoas simpáticas e bem treinadas. Desde as primeiras orientações. Que vocês continuem com esse clima. Realmente Poupatempo faltava para Tupã e nossa região.

Uma verdadeira “franquia”. Igual a todas que já passei, aqui não se perde em nada. Muito obrigado.

Delfino Golfeto (fundador da franquia **Água Doce Sabores do Brasil**) – **Poupatempo Tupã**

Quiero agradecer Señor Administrador Welder Rossi por la brindada. Agradeço de todo corazón pues estando ocupado você me ayudo a resolver mi necesidad que era muy urgente. Soy muy agradecida por su tiempo brindado, mi Hermano esta muy agradecido com usted por ayudarnos. Muito obrigada.

Angela Jaimes Torres – Poupatempo Votuporanga



Artigos e reflexões

Processos e capacitação no Poupatempo: a evolução com o programa

O Poupatempo foi projetado em 1996 para ser um Posto, a Central de Atendimento ao Cidadão, onde seriam concentrados vários serviços públicos, e acabou se transformando no padrão nacional de atendimento que provocou, ao longo dos últimos 20 anos, um debate sério sobre o atendimento profissional ao público, tanto dentro do governo como na academia.

Seu sucesso continuado depende, essencialmente, de cinco elementos:

- gestão operacional centralizada, subordinada a agente central neutro que administra o conjunto de postos;
- regras operacionais gerais estritas, especialmente sobre horário de funcionamento, uso de uniforme, padrão de equipamentos e planos de contingência;
- forte suporte tecnológico abrangendo atividades operacionais e gerenciais dos serviços prestados;
- procedimentos de trabalho registrados e padronizados, empregados na execução dos serviços, tanto nas atividades de atendimento como nas suas

retaguardas, em todos os postos;

- treinamento permanente da equipe dos postos, com nível de capacitação adequado.

A abordagem de processos e a capacitação tem acompanhado a evolução do Poupatempo:

- projetado para ser um posto único, chegou a 72 em todas as regiões do Estado;
- todos têm características específicas como tamanho, número de serviços (de diferentes esferas), de órgãos e de funcionários;
- e mudanças de todo o tipo nos procedimentos, sistemas e regras operacionais ao longo do tempo.

Os procedimentos empregados nos postos são bastante padronizados, mas precisam se ajustar às características específicas de cada posto e, também, ser definidos de acordo com as regras e diretrizes de cada órgão. As alterações e ajustes nos procedimentos de cada serviço precisam ser discutidos e aprovados pelo respectivo órgão, acompanhados pela área de sistemas, bem como os contínuos rearranjos físicos e de fluxos de serviços. São levadas em conta as observações coletadas na atuação prática dos Postos, alterações de legislação, dos critérios adotados pelos órgãos e as sugestões trazidas pela equipe da área de processos.

Cada posto acaba funcionando de forma padronizada, porém ajustado às suas características peculiares, o que precisa ser definido e monitorado pela unidade central, a Superintendência.

A evolução das regras, da tecnologia e do número de postos do Poupatempo exige a atualização constante dos recursos tecnológicos e humanos.

Um bom exemplo disto é observação na evolução do atendimento aos interessados na Carteira de Identidade (RG) desde 1996. No início, a coleta de digitais era feita entintada, requerendo o uso de pias para lavar as mãos, com foto colada tanto na Ficha de Identificação a ser arquivada, como na própria Carteira de Identidade, além do manuseio das fichas datiloscópicas.

O processo foi evoluindo e passou por diversas transformações, desde a digitalização das Fichas com as digitais dos cidadãos, passando pela captura das imagens (foto, digital e assinatura) de forma eletrônica, até a possibilidade da reutilização dessas imagens para a emissão de uma 2ª via do documento. Com todas essas alterações, é de se imaginar que houve necessidade de alterar o layout dos postos, criando espaços para a instalação dos novos equipamentos, mudando a lógica de atendimento e procedimentos para a realização do serviço.

A inclusão ou exclusão de órgãos e serviços nos Postos, também leva à revisão geral de layout, da sinalização interna, nova distribuição de equipamentos, mudanças na infraestrutura e procedimentos de trabalho e em consequência cria a necessidade de treinamento, para que as pessoas que operacionalizam as atividades sejam capazes de realizá-las de maneira adequada.

Atualmente são mais de 13,5 mil pessoas que atuam nos 72 Postos. Praticamente todas precisam de capacitação e treinamento ao longo do ano, seja em serviços, em gestão ou até em temas relacionados ao modelo comportamental e conceitual do programa.

Uma das preocupações centrais desde a época do projeto original do Poupatempo é com relação às filas de interes-

sados no atendimento. O tratamento das filas de alguns serviços começou com a organização em espaços específicos, de modo que o acúmulo de pessoas em espera não atrapalhasse a circulação. A utilização de equipamento para o controle de filas e emissão de senhas (Qmatic) foi o passo seguinte, seguido anos mais tarde da adoção do Poupafila, sistema desenvolvido pela própria Prodesp, com desenvolvimento específico para as regras de atendimento do Poupatempo.

A partir de uma experiência feita em 2007, passou-se a usar o agendamento, que é a regra básica de operação atualmente, e implica investimento em equipamentos, tecnologia e capacitação continuada.

O agendamento do atendimento provocou uma profunda alteração dentro e fora dos postos. O abandono da demanda espontânea levou a uma mudança de postura no atendimento, com muito mais conforto para o público, agora atendido no dia e hora marcados, sem a angústia da possibilidade de não conseguir ser atendido. Para os postos, trouxe a maior previsibilidade da demanda, melhor organização e otimização do emprego dos recursos disponíveis. A modalidade evoluiu com o agendamento no posto, depois por telefone, internet, e hoje está nos novos canais de atendimento: atendente virtual, aplicativo mobile e os totens de autosserviços.

Outro fator relevante tanto no emprego da abordagem dos processos como nas atividades de capacitação é o grande número de serviços diferentes disponíveis. Os procedimentos operacionais e a capacitação precisam ser feitos para abranger a todos eles.

A capacitação das equipes que atuam nos postos tem sido feita com a participação de funcionários próprios do Poupatempo. A área de formação e

capacitação é hoje uma coordenadoria própria, que identifica e organiza as necessidades, as turmas, produz material, escolhe as datas e local das aulas e acompanha a realização.

E com a evolução tecnológica dos últimos 20 anos, surgiram novas possibilidades de treinamento. Hoje, devido a maior extensão geográfica e capacidade de transmissão da rede digital do Estado, é possível o uso de ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e webconferência.

Os desafios do Poupatempo com o crescimento do número de Postos de forma acentuada entre 2012 a 2016, passando de 31 para 72 postos, tiveram forte impacto tanto na revisão e aperfeiçoamento dos processos como na realização das atividades de capacitação, que também superaram os desafios geográficos e tecnológicos para manter o padrão de qualidade alcançado pelo programa.

Vera Lucia de Oliveira

Gerente de Processos e Capacitação
Superintendência de Novos Projetos



Arquitetura a serviço do cidadão

Os últimos 20 anos foram de grandes transformações tecnológicas, e a maciça utilização da tecnologia da informação transformou profundamente a vida de todos nós e também nossa maneira de nos relacionarmos com os espaços físicos. Nos Postos Poupatempo não foi diferente.

A disponibilização de serviços na internet e por autoatendimento, a implantação de serviços presenciais agendados, a integração de sistemas, a atualização tecnológica dos equipamentos de informática e do mobiliário refletiu-se na otimização do espaço físico de nossas unidades, permitindo a redução das áreas dos Postos.

As principais premissas do programa foram mantidas: conforto para funcionários e demais usuários, espaços flexíveis para acomodar nossa frequente necessidade de mudança de layout, continuidade visual e transparência na realização das atividades. A essas premissas foram agregadas uma crescente preocupação com as questões de sustentabilidade: sempre que possível foram feitas proteções das fachadas para evitar insolação excessiva, aproveitamento de iluminação natural, instalação de dispositivos redutores de consumo de água, sistemas de aproveitamento das águas pluviais nos sanitários e jardins, iluminação em LED e natural, utilização de coberturas com proteção térmica, entre outras ações.

Também o respeito às características históricas das edificações e seu entorno foram uma constante preocupação no processo de expansão de nossas unidades, já que vários dos imóveis utilizados têm interesse histórico e arquitetônico, exigindo pesquisa e delicadeza na sua adequação como Posto Poupatempo.

Sempre que possível, a implantação dos Postos oferece um espaço de uso comum, uma praça coberta, um jardim, de maneira a integrar a unidade ao entorno, valorizando-o.

Mas, sem dúvida, a grande modificação física ocorrida nos Postos nesses 20 anos foi a otimização das áreas.

As primeiras unidades do Programa Poupatempo tinham áreas de até 10.000m², grandes shoppings de serviços públicos, com intenso fluxo de pessoas.

A implantação do sistema de agendamento dos serviços nos permitiu gerenciar melhor essa demanda, o que em conjunto com outras inovações tecnológicas, nos possibilitou revisar o modelo do formato para novas unidades do interior, o que significou em média, utilização de áreas em torno de 750m².

A expansão do Programa em parceria com as prefeituras e o com o Detran possibilitou a implantação de unidades mais enxutas, que exigiram adaptação a diversos imóveis, sempre mantendo as premissas iniciais citadas. Desta forma, foi possível dar continuidade ao cumprimento do nosso papel: atender as necessidades do cidadão, recepcionando e orientando-o para realização do serviço desejado, ainda que concomitantemente com várias atividades de retaguarda realizadas remotamente. E tudo isso capilarizando o atendimento e levando os

serviços dos Postos a todas as regiões administrativas do Estado, mantendo e melhorando os índices de qualidade e de atendimento do Programa Poupatempo.

A recente introdução dos totens de autoatendimento em nossas unidades estão exigindo nova formatação dos espaços, já que muitas vezes esses equipamentos passarão a atender em horário estendido, independente dos serviços presenciais do Posto.

Todas estas mudanças e expansão do Programa Poupatempo precisam ser feitas sem interrupção dos serviços ao cidadão, mantendo o padrão Poupatempo, o que em conjunto com a manutenção de todas as unidades, vem exigindo cada vez mais agilidade e expertise da equipe de Arquitetura e Engenharia da Superintendência do Poupatempo.

As transformações continuam ocorrendo: hoje estamos adequando a operação de diversas unidades antigas com grandes dimensões para espaços otimizados, em locais cedidos por shopping centers e supermercados, por exemplo, sem qualquer ônus para o Estado, isto é, com isenção de despesas de aluguel e condomínio, em novas instalações alinhadas às novas necessidades, com redução de custos com segurança, limpeza, água e energia, o que significa uma melhor gestão dos recursos públicos, culminando com o compromisso dos profissionais do Programa Poupatempo em inovar mais uma vez, cumprindo em mais alto nível a máxima: “Fazer mais, com menos, e melhor”.

Silvio Marcos Ayres

Gerente de Planejamento e
Implantação

Superintendência de Novos Projetos





Levando o Poupatempo até o cidadão com inovação

Em sua fase inicial, o Poupatempo teve como alvo receber e acolher o cidadão da melhor forma possível, fazendo com que ele se sentisse confortável e seguro de que suas necessidades seriam atendidas com a maior qualidade e agilidade possíveis.

Nesse sentido, a inovação tecnológica começou a fazer parte do dia a dia do Poupatempo, para possibilitar que o atendimento prestado atingisse os objetivos, permitindo que os serviços disponibilizados aos cidadãos fossem cada vez mais ágeis e estáveis.

A forte parceria com os órgãos participantes do Programa Poupatempo possibilitou a quebra de paradigmas, permitindo a ampliação dos canais de atendimento e facilitando a realização dos serviços oferecidos ao cidadão sem a necessidade de seu comparecimento ao Posto.

Com base nesses processos de mudanças de pensamentos, foi possível diversificar e aprimorar os canais de atendimento, com a disponibilização de serviços conclusivos e, ainda, incluir opções inovadoras de pagamento de taxas no serviço público, de forma a facilitar e agilizar a execução pelo próprio cidadão, o que muito colabora com o objetivo de levar o Poupatempo para mais próximo das pessoas.

A inovação é e sempre será uma ação contínua no Programa Poupatempo, com a otimização, simplificação, agilização e automatização dos atendimentos, proporcionando aumento e melhor distribuição na oferta de serviços no Padrão Poupatempo.

Seria impossível resumir todas as ações inovadoras destes 20 anos, mas é nítida e clara a importância de se buscar tecnologias que contribuam para que os serviços cheguem até o cidadão independentemente do seu poder aquisitivo e nível social.

Nos próximos anos, um dos focos da inovação no Poupatempo será a identificação dos eventos da vida do cidadão, no que se refere a todos os serviços prestados pelo Estado, permitindo que o atendimento ocorra de forma proativa, antecipando informações e situações que devam ser tratadas previamente para que o cidadão não desperdice seu tempo e dinheiro.

Apesar do objetivo de levar os serviços prestados no Poupatempo até o cidadão por meio de novas tecnologias, a busca pela manutenção da qualidade do atendimento presencial é mantida e constantemente aprimorada.

E, para finalizar, é imprescindível registrar que ao longo destes 20 anos, diversos profissionais qualificados e dedicados empenharam-se para que a inovação estivesse presente sempre que o cidadão usuário do Poupatempo necessitasse, e que continuaremos trabalhando dia e noite na busca de soluções inovadoras.

Cesar Ricardo Carcassoli

Gerente de Tecnologia e Inovação
Superintendência de Novos Projetos

Como fazer gestão à distância

*“Um galo sozinho não tece uma manhã:
Ele precisa sempre de outros galos
para que a manhã, desde uma teia tênue,
se vá tecendo, entre todos os galos”
(João Cabral de Melo Neto)*

Estar presente estando distante requer um olhar atento numa estrutura firme, mas flexível como um tecido.

Para tecer, o tecelão precisa criar uma urdidura bem construída e resistente por onde os fios possam passar de um lado para o outro e formar a trama.

O urdume vai ser o caminho dos fios, a estrada por onde vão caminhar. Ele contém a essência, os valores que vão nortear a passagem dos fios.

Neste sentido, a forma como foi construído dará mais ou menos segurança neste caminhar. Se o urdume estiver frouxo, mal posicionado, a trama será muito frágil, formará um tecido irregular que poderá se romper a qualquer momento.

A trama só será formada se houver uma estrutura. Por outro lado, uma urdidura sem trama não formará um tecido. Ambos se procuram porque precisam um do outro para cumprir sua missão, assim como “os galos buscam um ao outro para tecer as manhãs.”

Estando a urdidura bem estruturada, firme, posicionada corretamente, a distância terá pouco impacto na gestão. Os fios poderão seguir sem grandes interferências porque o caminho está pronto.

A questão que se coloca é a manutenção deste caminho. Manter a estrada pavimentada, arborizada e na direção pretendida é a função dos gestores. Para que isto seja possível há inúmeras possibilidades: acesso a imagens ao vivo, relatórios, sistemas e visitas periódicas. É a tecnologia aproximando as pessoas e encurtando as distâncias.

A experiência mostra que as distâncias são encurtadas o tempo todo. Cada novo acesso, cada novo canto vai formando a nossa trama. São os fios se apropriando dos nossos valores e seguindo por esta estrada. Este processo é obtido pelo ritmo que os gestores impõem a utilização destas ferramentas e pela capacidade de olhar de cada um.

Este é o nosso canto do galo: o olhar atento. É através dele que podemos continuar pavimentando o caminho. As ferramentas formam o nosso “buraco da fechadura”, a possibilidade de olhar. Mas exercitar a capacidade de olhar e VER deve ser a nossa meta.

Como no poema de João Cabral de Melo Neto “um galo canta, o outro apanha seu grito e lança para outro. Com estes muitos cantos se cruzando é tecida a manhã.”

Adriana Simões Fernandes

Gerente dos Postos de Gestão
Integrada da Capital, Grande São Paulo,
Região Sul e Unidade Móvel





Gestão e cuidado

Gestão contratual não se resume apenas a gerir as cláusulas dos contratos com as empresas responsáveis pela operacionalização dos postos Poupatempo, a gerir convênios com órgãos parceiros, acompanhar os relatórios e prazos. Vai muito além das relações jurídicas e contratuais. A gestão de contrato é feita das relações sociais, da gestão de toda uma equipe, traz um conceito de humanização e reflete todo o efeito que o engajamento das pessoas pode produzir em termos de resultado.

A gestão de contrato dos postos integrados e avançados é uma gestão da qualidade dos princípios, diretrizes e pressupostos do Programa Poupatempo. O gestor trabalha incansavelmente na gestão da qualidade. Não apenas fiscaliza, ele ensina, orienta e mostra como se faz. O gestor cuida, pois trata questões de conflito o tempo todo. Ele se envolve e se emociona, participa das reuniões, dos eventos, das contingências, dos elogios, das reclamações. O gestor vibra com as conquistas, apoia as dificuldades, motiva os postos na busca pelo resultado, defende sua equipe, orienta sempre que necessário. O gestor existe porque os postos existem, eles são o elo entre a Superintendência do Poupatempo e os postos, eles são os responsáveis pela garantia do padrão, para nós os guardiões do padrão Poupatempo.

“O cuidado entra na natureza e na constituição do ser humano... Sem o cuidado, ele deixa de ser humano. Se não receber cuidado desde o nascimento até a morte, o ser humano desestrutura-se, definha, perde sentido e morre. Se, ao largo da vida, não fizer com cuidado tudo que empreender, acabará por prejudicar a si mesmo e por destruir o que estiver a sua volta... O cuidado deve ser entendido na linha da essência humana”.

Leonardo Boff

Priscila Pires Yamada

Gerente dos Postos de Gestão Integrada das Regiões Leste, Noroeste, Norte e Oeste

Atualização das formas de atendimento sem distanciamento dos princípios

Há 20 anos idealizamos um Estado cidadão e o Poupatempo foi criado com o objetivo de transformar o atendimento prestado pelos órgãos públicos, colocando em prática valores como a democratização da informação, a universalidade de acesso aos serviços, transparência e proximidade do Estado com o cidadão.

Trabalhávamos como uma grande família, chamávamos os funcionários pelos nomes e nos encontrávamos com uma frequência para pensar as práticas de atendimento e fazer discussões de casos. Buscávamos juntos as soluções para os problemas dos postos, as tomadas de decisão eram compartilhadas, gerando a intimidade necessária e ações sincronizadas. Neste período desenvolvemos estratégias de atendimento condizentes com uma visão humanista de serviço público, o olho no olho, a análise personalizada dos casos e o empenho na solução do problema tornaram-se marcas do Poupatempo. Um programa que se orgulha em ter a diversidade sempre acolhida em seu cotidiano. Valores que conduzem nossas práticas até hoje.

A organização e sistematização do atendimento, somado ao processo de desburocratização e a visão humanista, assim como ao compromisso com o resultado,

transformaram o Poupatempo em modelo de qualidade de atendimento para outras instituições públicas e um dos serviços mais bem avaliados do Estado de São Paulo. Em 2009, implantamos a gestão por indicadores, prática inovadora no Serviço Público, sistematizando e automatizando a coleta de informações e definindo parâmetros quantitativos e qualitativos da qualidade.

Em 2013, iniciamos um plano de expansão com objetivo de estender o padrão de qualidade para outras cidades do estado de São Paulo e em três anos implantamos 40 unidades de atendimento. Com a rápida expansão, o Poupatempo passou a realizar uma média de 184 mil atendimentos por dia, aumentando em 45% a demanda diária. O crescimento da quantidade de unidades trouxe questões que não conhecíamos: grande distância física, as diferenças culturais, o volume de informação e a dificuldade de alinhamento. Em meados de 2015, já com 70 Postos em funcionamento pelo estado e usando novas tecnologias para atender o cidadão, nossa comunicação interna sentia efeitos colaterais, principalmente por conta das distâncias entre as unidades e a alta administração do programa, na capital. Reunir as administrações desta quantidade de Postos tornou-se uma missão cada vez mais complicada e de alto custo. Diante deste quadro, era mais que necessária a organização do conhecimento estratégico do programa, para transferi-lo para as pontas de forma sistemática visando manter o Padrão Poupatempo de qualidade. Com o objetivo de reunir o conhecimento organizacional e criar ferramentas para a rápida disseminação da informação, implantamos a intranet para utilizar na Gestão do Conhecimento. Fomos também apresentados a novas ferramentas de transmissão do conhecimento (EAD e Web conferências) e de gestão (BI e as câmeras de monitoramento).

Ao longo destes 20 anos a tecnologia evoluiu muito, surgiram novas modalidades de atendimento e outras formas de comunicação, inclusive as redes sociais. A relação do Estado com o cida-

dão mudou, exigindo mais eficiência na prestação dos serviços e novas formas de controle da qualidade. A automatização dos serviços e a evolução das formas de pagamento tornaram possível o auto-atendimento, e levaram o Poupatempo para dentro da casa do cidadão ou para qualquer lugar que ele esteja através de smartphones e tablets, atualizando o conceito de conforto e de universalização de acesso aos serviços.

Os canais de atendimento eletrônico (Portal, SP Serviços e Totens) que por um lado permitiram o aumento da capacidade de atendimento, aumentaram a segurança dos documentos e ampliaram o acesso da população aos serviços, trouxeram o desafio de mantermos os mesmos parâmetros de qualidade, nos mantendo atentos às questões de acessibilidade e ao risco de impessoalidade da relação do Estado com o cidadão. Por isso criamos o “Poupinha”, o Atendente Virtual mais simpático que existe.

Atualizar nossas práticas nos obriga a uma reflexão permanente e incansável. A cada novidade avaliamos o impacto na qualidade e o ganho para o cidadão e para um governo mais eficiente. Alinhando a modernização a qualidade de atendimento, apoiada nos mesmos valores do início do programa. São cerca de 184 mil atendimentos por dia, em cada caso uma história diferente, em cada história um ser humano repleto de necessidades. E o Poupatempo acolhe estas demandas com muito carinho, garantindo o pleno exercício de sua cidadania. Este sempre foi o grande diferencial do Poupatempo em relação aos outros serviços públicos tradicionais e um dos responsáveis pela construção da marca e pelo índice de 99% de aprovação dos serviços.

Candida Rocha Schwenck
Gerente de Atendimento
Superintendência de Operações



Conhecer e fazer parte

A Gerência Administrativa da Superintendência de Operações do Poupatempo foi instituída em julho de 2015, como parte da nova estrutura da Diretoria de Serviços ao Cidadão da Prodesp, e é formada por quatro coordenadorias: a de Recursos Humanos, a de Tecnologia da Informação e Sistema Corporativos, a de Infraestrutura e Logística, e a de Gestão de Contratos. Foi criada para aumentar a eficiência nos processos de suporte inerentes ao funcionamento dos 72 Postos.

Assumi esta gerência em março deste ano. Conhecia o gerente anterior, Marcelo Ribeiro Pedrosa, por participarmos juntos de reuniões em diversas ocasiões: eu como assessor do Subsecretário de Tecnologia e Serviços ao Cidadão da Secretaria de Governo, pasta à qual o programa estava subordinado, ou como membro do projeto de Gestão do Conhecimento do Poupatempo, do qual eu também fazia parte.

Já conhecia também o programa, tinha dados, informações, propunha e acompanhava ações para melhoria da eficiência dos recursos públicos na prestação de serviços ao cidadão, voltadas principalmente para a área de inovação e visando a expansão tecnológica do Poupatempo.

Tinha consciência da magnitude do Poupatempo, pois tudo aqui envolve grandes números: milhares de colaboradores, milhares de equipamentos, centenas de milhares de atendimentos por dia, bem como de sua importância para a população e para o Governo.

Entretanto, hoje, estando efetivamente dentro das engrenagens, por exemplo, com a Coordenadoria de Gestão e Controle de Contratos, que atua no controle e acompanhamento de cerca de 200 termos para garantir a continuidade dos serviços de caráter ininterruptos, além de apoiar a gestão e fiscalização de diversos outros contratos, para que tudo tramite dentro dos prazos e atenda as normas e procedimentos da empresa, para garantir a operação dos Postos e a qualidade no atendimento ao cidadão, entendo melhor o Poupatempo.

Sendo responsável pelo cadastro de mais de 13,5 mil colaboradores do programa, por meio da Coordenadoria de Recursos Humanos, que implantou o RH Poupatempo, em julho de 2016, um aplicativo considerado de suma importância para fundamentar decisões com relação ao quadro de colaboradores e que deverá estar integrado a outros sistemas que venham a ser criados, bem como para servir à gestão estratégica e acompanhamento profissional, vivo o dia a dia do Poupatempo.

Acompanhando toda a dinâmica da Coordenadoria de Infraestrutura e Logística, que faz a gestão do patrimônio Prodesp nos Postos terceirizados, controla a disponibilidade e a utilização de equipamentos operacionais, planeja e define a logística de distribuição de formulários, materiais entre outros, vejo de perto as necessidades dos Postos e entendo o porquê da atividade desta coordenadoria ter sido reforçada após a última grande expansão do programa.

Por fim, com a Coordenadoria de TI e Sistemas Corporativos, que faz a gestão da tecnologia destinada à operação dos Postos, principalmente no tocante a disponibilidade dos serviços online e equipamentos para manter a qualidade no atendimento, convivo diariamente com uma das questões mais sensíveis do Poupatempo.

Com um parque tecnológico composto por mais de 37,5 mil itens, entre desktops, all-in-one, servidores, impressoras, monitores de TV, swichs, controladoras de wifi, access point e links de comunicação de dados, a coordenadoria também tem entre suas atividades o follow up diário com o suporte técnico das instituições parceiras, com objetivo de obter maior disponibilidade e qualidade dos serviços de TI nos Postos. Esta Coordenadoria tem auxiliado os Postos no inventariamento de bens de informática, migrações e atualizações de sistemas, de comunicação de dados, acompanhamento das ocorrências de TI, plano de obsolescência de equipamentos e avaliação de infraestrutura.

Assim, após esses seis meses com estas quatro Coordenadorias, trabalhando lado a lado com uma equipe experiente e que realmente conhece todas as engrenagens do programa Poupatempo, hoje eu posso dizer, não porque eu conheço as dimensões, mas porque eu realmente estou fazendo parte disso: - Eu sou do Poupatempo!

Breno Eduardo Elias dos Santos
Gerente Administrativo
Superintendência de Operações

Instituto de Identificação

Instituto de Identificação
"Ricardo Gumbleton Daunt"
Polícia Civil



Instituto de Identificação



Rua João Pessoa



Superintendência do Poupatempo

Superintendência de Operações

Leonardo Maciel - Superintendente

Secretaria

Rosely Rodrigues Lino
Maria Joelma P. dos Santos – Jovem Aprendiz
Neusa Veltri

Gerência Administrativa

Breno Eduardo Elias dos Santos – Gerente

Coordenadoria de Recursos Humanos

Noely Bertucelli F. de Moraes - Coordenadora
Aline Machado Furlan
Maria Cristina da Rocha Moraes
Suely Rebechi

Coordenadoria de Gestão de TI e Sistemas Corporativos

Leonildo da Silva Bento - Coordenador
Dayana Nunes Lucas
José Roberto Freire
Rosana Rocha Novas

Coordenadoria de Gestão de Contratos

Ione Passos de Brito - Coordenadora
Fernanda Cristina Cotes
Fernando Mauro dos Reis
Renata Ferreira Sales Tolentino
Simone Yumi Matsubara
Tatiana Gomes e Gomes

Coordenadoria de Infraestrutura e Logística

Davi Braz da Silva - Coordenador
Edivaldo Rodrigues de Lima
Fátima Brasileiro
Sandra Olivia Neias Rodrigues

Gerência de Atendimento

Candida Rocha Schwenck – Gerente

Coordenadoria de Gestão do Conhecimento e Indicadores

Simone Martins Olivero - Coordenadora
Fabio Clauz Morlina
Fabiola de Paiva Augusto Pacheco
Mara Júlia da Silva Ferreira

Coordenadoria de Gestão Operacional do Atendimento

Denise Pedroso Garcia - Coordenadora
Cinthia Butin Sampaio
Elizabeth Souza
Sílvia de Souza Cabral

Coordenadoria e-poupatempo

Caroline Fernandes Freitas - Coordenadora
José Antonio Figueiredo
Zuleika Pereira Fagundes

Coordenadoria de Sistema de Informações à População

Rita de Cássia M. Lo Schiavo - Coordenadora
Ana Carolina G. de Oliveira Alves - Estagiária
Ana Lucia Firmo
Ana Luisa Mendonça
Hemenegilda Farias Ferreira
Luciana Giles Fernandes
Victor Medeiros Pereira - Estagiário
Wlamir Dias Barbosa

Gerência de Postos de Gestão Integrada da Capital, Grande SP, Região Sul e Unidade Móvel

Adriana Simões Fernandes – Gerente
Fábia Tavares de Sá
Paula Vanessa Félix Hermógenes Pereira
Cesar Augusto Giavarotti Barbosa
Otaçílio Guimarães Cecchini

Gerência dos Postos de Gestão Integrada da Região Leste, Noroeste, Norte e Oeste

Priscila Pires da Silva - Gerente
Aer Gomes Trindade
Ana Maria da Silva Ferreira
Eliane Maretti Martins de Carvalho
Rubens Braga
Sinamor Santos Lima Rocha
Vitor Pascoal Machado de Minas

Superintendência de Novos Projetos

Marcelo Ribeiro Pedrosa - Superintendente

Secretaria

Rosely Aparecida Alves da Silva
Samuel Alves dos Santos - Jovem Aprendiz

Coordenadoria de Desenvolvimento e Análise de Indicadores de Gestão

Daniel Roberto de Ponte - Coordenador
Hermínio Bessler Junior
Karina Paula de Oliveira Haddad - Estagiária
Lilian Bernardo
Maria Helena de Souza
Marcel Antonio Mattos
Roberto Andiar da Silva Rosa

Gerência de Tecnologia e Inovação

Cesar Ricardo Carcassoli - Gerente
Arley Barros Ferreira
Carlos Alberto Neves Torres
Iara Sílvia Barbarian
Renata Bevilacqua Nassur
Solange Vargas Sotero dos Santos

Gerência de Planejamento e Implantação

Silvio Marcos Ayres - Gerente
Mario Capote Valente

Coordenadoria de Arquitetura e Engenharia

Alessandro Augusto Dardin
Cecília Rodrigues Parreira
Edson Kubilius
Jane Matie Ishisaki
Mauro Leite da Silva
Paulo Eduardo Cherino Malerbi
Rodrigo Carlos Gomes
Sergio Luiz Gonçalves
Tattyana da Silva Dias - Estagiária
Wilson Roberto Luque

Coordenadoria de Gestão Administrativa

Antonio de Matos - Coordenador
Aline Senna Medina
Marcia Rosa Ferrarez
Regina Celia Zambelli Torrano

Coordenadoria de Projetos de Informática

Eder dos Prazeres Messias - Coordenador
Edinilson Arbasetti de Araújo
Michel Rodrigo de Souza Silva
Sandro Silva de Oliveira

Gerência de Processos e Capacitação

Vera Lucia de Oliveira - Gerente

Coordenadoria de Formação e Capacitação

Elisabete Keli Fidelis Peres - Coordenadora
Fabiano Doretto Pagioro
Ivany Liette Souto
Regina da Costa Siqueira

Coordenadoria de Processos

Luciano Braga Fontão - Coordenador
Adad Eduardo Montaña Gutierrez
Ady Bauer
Ana Paula dos Reis Spaulonci
Elias Tavares Bezerra
Gladys Giron Barredo
José Antonio de Souza
Julio Toshiharu Maemura

Gerência de Convênios e Parcerias

Yara Marques – Gerente
Leandro da Silva Matumoto
Myrian Leonis Dias Cintra
Priscilla Buen Saiani
Sonia Mendes do Prado Silva
Sílvia A. Tagliaferri de Grazia

Poupatempo Sé e Guarulhos

Maria Auxiliadora T. P. Montenegro - Gerente

Poupatempo Santo Amaro, Campinas Centro e Campinas Shopping

Paulo Sérgio de Andrade – Gerente

Poupatempo Itaquera e São José dos Campos

Ademir Coelho – Gerente

Poupatempo Ribeirão Preto

José Wilson Ricciardi - Gerente

Poupatempo São Bernardo do Campo

Adelmo de Oliveira Meira – Gerente

**poupa
tempo**

Ficha Técnica

Texto

Cley Scholz
Fabiola de Paiva

Colaboradores

Carlos Alberto Neves Torres
Daniel Roberto de Ponte
Elisabete Keli Fidelis Peres
Natalia Souza de Lima
Simone Martins Olivero

Edição e revisão

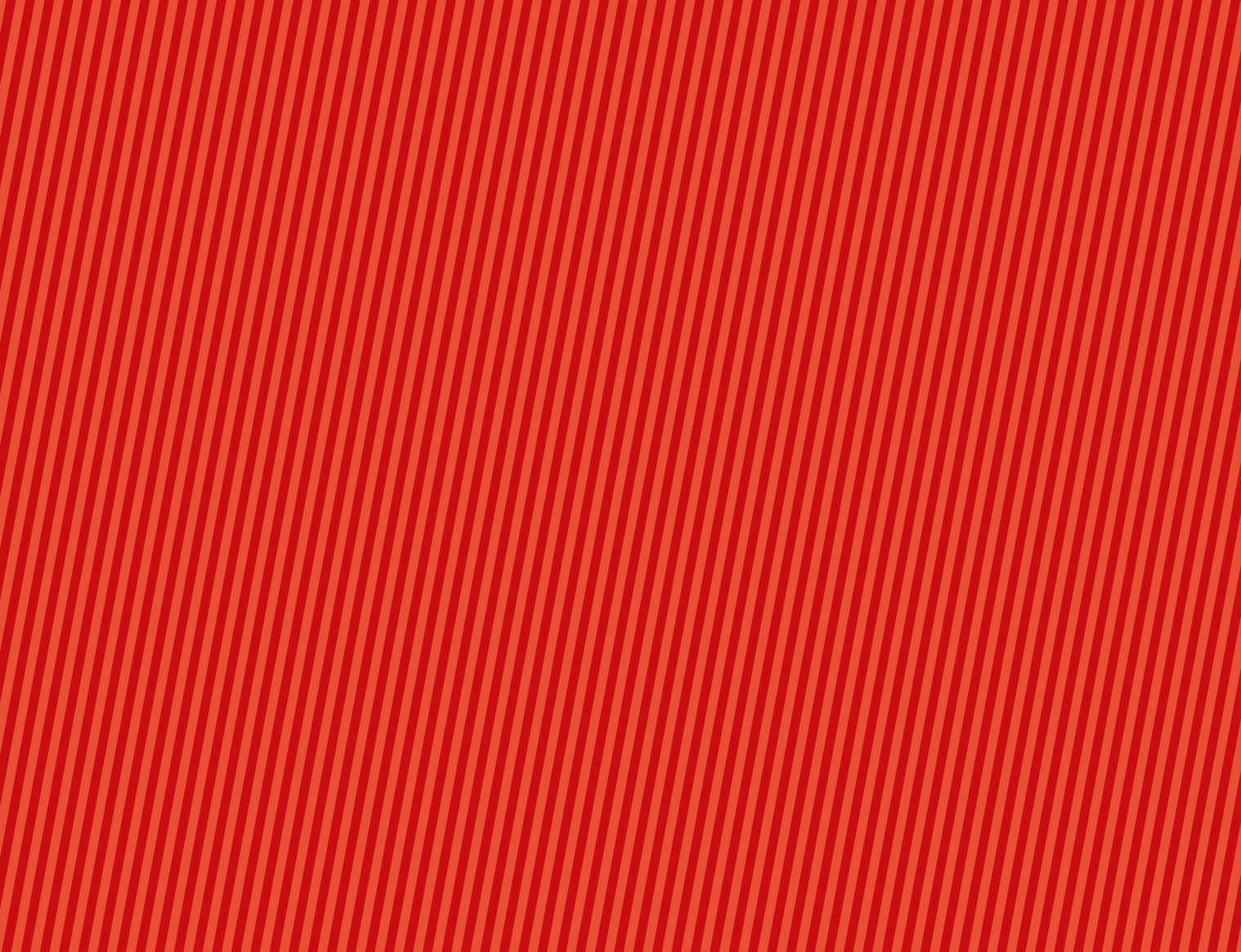
Cley Scholz
Fabiola de Paiva
Ilídio Machado

Projeto gráfico e editoração eletrônica

André Sales

Fotografia

Natalia Souza
Paulo Marques
Roni Roda
Acervo Poupatempo



GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO

Secretaria de Governo