

Shopping de *serviços públicos*



“A Compaq vem realizando um ótimo trabalho no Poupatempo, tanto em relação à qualidade das máquinas quanto aos serviços prestados. Os iPAQs são ideais para esse projeto, pois, além de serem robustos e nos oferecerem a contingência de que precisamos, podem ser customizados de acordo com nossa necessidade”

Daniel Annenberg,
Superintendente do Poupatempo

Em Itaquera, maior posto do projeto Poupatempo, desktops iPAQ e servidores ProLiant garantem a qualidade dos serviços

No posto do Poupatempo em Itaquera, zona leste de São Paulo, 183 desktops iPAQ e 13 servidores ProLiant trabalham no atendimento à população, facilitando a vida de quem precisa tirar documentos, solicitar segunda via de contas ou obter informações sobre serviços públicos. Tendo como lema um atendimento rápido, eficiente e personalizado, o Poupatempo – Central de Atendimento ao Cidadão, um projeto do Governo do Estado de São Paulo, conta com a Compaq para aumentar a qualidade dos serviços prestados.

Em Itaquera, maior posto do projeto Poupatempo, equipamentos e instalações foram projetados para oferecer mais produtividade para o funcionário público e máximo conforto para a população. As máquinas modernas e velozes agilizaram o atendimento e melhoraram a comunicação entre os vários bancos de dados, evitando a formação de filas. Nos iPAQs da Compaq são executados sistemas do Detran, Procon, Secretaria da Fazenda e do Emprego e do Instituto de Identificação, entre mais de 300 serviços públicos de vários órgãos das esferas estadual e federal.

Além da informatização dos postos de atendimento, o Poupatempo também investiu na infra-estrutura física. São 10.000 m² para abrigar instituições e empresas, áreas de espera, postos bancários, bem como serviços de apoio: fotocópia, fotografia instantânea, lanchonete e gibiteca.

“Antes do posto Itaquera, o Poupatempo já atendia de 30 a 35 mil pessoas por dia. O novo posto está preparado para realizar 14 mil atendimentos diários, ou seja, a média certamente irá aumentar”, afirma Daniel Annenberg, Superintendente do Poupatempo. “Nosso propósito é



fotos: Bruno Schultze



Posto de Atendimento do Poupatempo em Itaquera

Satisfação comprovada

Para conhecer a opinião da população quanto aos serviços prestados, o Poupatempo realiza anualmente pesquisas com os usuários, que vêm registrando altos índices de aprovação e apresentam sugestões de melhorias e novos serviços. No segundo semestre de 2000, uma pesquisa do IBOPE comprovou o que o cidadão paulista pensa do Poupatempo: 98% de seus usuários classificaram o projeto como ótimo e bom.

Um dos grandes benefícios do Poupatempo – ao lado da ampliação do horário de atendimento em relação às repartições públicas e da diminuição do tempo de espera em filas – é a facilidade de acesso às informações sobre os serviços oferecidos. Por meio do Disque Poupatempo (0800-171233), do Guia de Informações sobre Serviços Públicos (disponível na Internet em www.poupatempo.sp.gov.br ou em totens eletrônicos espalhados pelos postos), o usuário pode se informar sobre o tipo de serviço e a documentação necessária antes mesmo de comparecer a um posto.

desburocratizar cada vez mais os serviços públicos, resgatando a cidadania das pessoas com um atendimento digno. Para isso, não só reunimos vários serviços em um único lugar como oferecemos rapidez e facilidade na resolução das necessidades de cada cidadão.”

A solução ideal

Os microcomputadores Compaq iPAQ usados no Poupatempo Itaquera pertencem à Prodesp – Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo, que fez um contrato de locação de duas mil máquinas com a Microcity, revenda Compaq. Segundo Daniel Annenberg, a Compaq venceu a licitação da Prodesp por apresentar a solução mais adequada com a melhor relação custo/benefício. Atua também nesse projeto a revenda Planus, que é parceira na solução da Prodesp e responsável pela manutenção dos equipamentos.

Além do Poupatempo Itaquera, desktops iPAQ também serão utilizados em todas as expansões dos seis postos já existentes e no novo posto de São Bernardo do Campo, com inauguração prevista para maio deste ano. O Poupatempo São Bernardo receberá 214 iPAQs para servir à população da região do ABC paulista.

A maioria dos computadores do Poupatempo Itaquera não possui drives de CD e disquete, só permitindo a entrada de dados pela rede ou pelo teclado.