



Prêmio Mario Covas 2009

Roteiro de Apresentação do Relatório Descritivo

Identificação

Título: Envio de torpedos para o celular (SMS) como lembrete para o atendimento agendado nos Postos Poupatempo

Nome da(s) instituição(ões) envolvida(s): Poupatempo e Prodesp

Nome do responsável pela inscrição: Ilídio Machado – *Superintendente de Novos Projetos do Poupatempo*

Equipe:

Vera Lucia de Oliveira – *Gerente de Melhoria de Processos, O&M e Consultoria (Superintendência de Novos Projetos do Poupatempo)*

Adad Eduardo Montano Gutierrez – *Área de O&M*

Ana Paula Velloso Borges - *Área de O&M*

Carlos Eduardo Nolli Coelho - *Área de O&M*

Luís Gonzaga Amim – *Suporte Técnico à Operação dos Postos, Superintendência de Operações do Poupatempo*

Cecília Leão Ikedo – *Superintendência de Projetos Especiais III/Prodesp*

Categoria: Inovação em Gestão Pública

Problema enfrentado ou oportunidade percebida e solução adotada

O Poupatempo é um programa do Governo do Estado de São Paulo, vinculado à Secretaria de Gestão Pública e administrado pela Prodesp (Cia. de Processamento de Dados do Estado de São Paulo), que há 12 anos oferece serviços públicos de qualidade aos cidadãos.

Entre seus serviços, o Poupatempo oferece aos usuários a opção do atendimento com hora marcada para a emissão da Carteira de Identidade e o Atestado de Antecedentes Criminais. Com o atendimento agendado pelo Disque Poupatempo (0800 772 36 33 – ligação gratuita), o objetivo é que o cidadão permaneça no

Posto por no máximo 1 hora após seu atendimento, para receber o documento pronto.

Esse atendimento, que inicialmente foi disponibilizado somente para o Poupatempo Luz e, em 2009, estendido a todos os Postos Poupatempo, permite que os Postos organizem sua estrutura para preencher os horários de menor procura, garantindo uma produtividade equilibrada nos Postos e a satisfação dos cidadãos com um tempo de espera menor e a rápida entrega do documento pronto.

Entretanto, como os cidadãos agendam seu atendimento para em no mínimo 48 horas e no máximo 15 dias, o Poupatempo registrava um alto índice de não comparecimento dos agendados: 35% faltavam ao compromisso. Para otimizar os atendimentos dos cidadãos agendados, no final de 2007 foi realizado o primeiro piloto de envio de torpedos para o celular dos cidadãos. As mensagens SMS (Short Message Service) lembravam o cidadão, com 24 horas de antecedência, sobre o dia, hora e local de atendimento para o serviço agendado.

Neste programa piloto da utilização do SMS, foi registrada uma queda de aproximadamente 19% no índice de não-comparecimento. Além disso, na pesquisa de satisfação realizada durante esta fase de testes, 95% dos entrevistados consideraram a mensagem útil para ajudá-los a lembrar do agendamento. Para 98% dos usuários, o serviço de envio de mensagem foi avaliado como bom ou ótimo.

Assim, ao longo de 2008 e 2009, enquanto se ampliava o atendimento com hora marcada para todos os Postos Fixos do Poupatempo, a Secretaria de Gestão Pública e seus órgãos vinculados (Poupatempo, Prodesp e GATI) estudavam a melhor solução a ser adotada para um futuro alto volume do serviço.

Com a realização do piloto e outros estudos, verificou-se que havia alta aceitação e condições técnicas para o uso da tecnologia de SMS nos serviços públicos, tanto pelo Governo, como pelos cidadãos. Entretanto, as principais dificuldades para o uso do SMS pelo Governo estavam nas condições jurídicas e orçamentárias para contratação.

Após estudos, chegou-se à conclusão que uma solução corporativa seria o melhor para o Estado: concentrar a demanda dos órgãos pelo SMS para obter melhores condições de preços em função da quantidade e unificar os procedimentos jurídico-administrativos.

Assim, no final de 2008, a Prodesp realizou a licitação para Ata de Registro de Preços para a contratação futura do envio de 4,6 milhões de torpedos para serviços do Governo de SP, em 12 meses.

Caráter inovador

O Poupatempo foi a primeira instituição do Governo de SP a realizar o piloto para o uso de SMS em serviços públicos, em 2007.

No final de 2008, quando a Prodesp realizou a licitação para Ata de Registro de Preços para a contratação do envio de 4,6 milhões de torpedos para serviços do Governo de SP em 12 meses, havia se vencido a barreira burocrática e administrativa, visto que o valor final conseguido pelo Governo foi extremamente inferior aos praticados pelas operadoras para a mesma quantidade de torpedos.

Em 2009, o Poupatempo já realizava testes e uso, bem sucedidos, de envio do SMS aos cidadãos agendados.

Ao utilizar a mensagem de texto pelo celular, o Poupatempo incorporou uma moderna ferramenta tecnológica para ampliar e inovar sua comunicação com o usuário dos seus serviços e, assim, manter sua diretriz de melhorar cada vez mais a qualidade dos serviços oferecidos aos cidadãos paulistas.



Relevância no trabalho

O Poupatempo foi o primeiro órgão público a utilizar o SMS na prestação de serviços públicos, em 2007. Conforme projeto, os torpedos têm até 140 caracteres e são enviados pelo Poupatempo aos cidadãos que optam pelo seu recebimento no ato do agendamento.

Além de ampliar e modernizar a comunicação entre o Governo de SP e os usuários do Poupatempo, a relevância do envio dos torpedos está justamente em seu objetivo de otimizar a gestão do atendimento nos postos, diminuindo o percentual de não-comparecimento no dia e hora marcados, garantindo o uso eficiente dos recursos públicos.

Após meses de testes, e a partir de agosto com o uso intensivo inicialmente pelo Poupatempo Luz, sem qualquer exposição à mídia, o Poupatempo expandiu o serviço para todos os Postos e, depois, divulgou oficialmente o serviço, em 2 de setembro, para toda a imprensa do Estado.

Agora, com o uso desta tecnologia, o usuário corre menos risco de esquecer o compromisso agendado, já que recebe em seu celular um lembrete, com 24 horas de antecedência, informando a data, local e horário marcados para o seu atendimento no posto.

Possibilidade de multiplicação

Outros órgãos do Governo paulista já usam o torpedo como forma de relacionamento com o cidadão. O Programa Emprega São Paulo, vinculado à Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho (SERT), convoca candidatos a vagas de emprego também pelo SMS, dentro desta mesma ata de registro de preços licitada pela Prodesp. O serviço de mensagem de texto por celular também é um aliado contra irregularidades dentro de trens ou estações da CPTM (Companhia Paulista de Trens Metropolitanos). Atualmente, o usuário que quiser fazer uma denúncia pode enviar um SMS para o Serviço de Atendimento ao Usuário. De posse da informação, um agente de segurança mais próximo do local do fato é acionado para atuar imediatamente.

Acompanhando a vanguarda da tecnologia e os novos hábitos da população, a Prodesp já trabalha num novo edital para o serviço de SMS, contemplando mais mensagens e serviços mais completos para o futuro como, por exemplo, com a possibilidade de o cidadão responder “sim” ou “não” para seu comparecimento ao serviço agendado.

Cidadão e sociedade

É clara a preocupação do Programa Poupatempo com a transparência e a busca permanente do melhor atendimento ao cidadão. Neste contexto, a opinião do

cidadão pelas pesquisas de satisfação é fundamental para a adequação dos processos às necessidades e expectativas dos usuários.

O Brasil tem mais de 191,5 milhões de habitantes (IBGE, agosto/2009). Segundo dados de outubro da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o país ultrapassou os 166 milhões de celulares ativados, sendo 82% deles pré-pagos. Os dados da Agência também mostram que de cada 10 brasileiros, 8 têm telefone celular, e que o estado brasileiro com maior número de celulares é São Paulo, que registra 42 milhões de aparelhos – a população do Estado hoje é de 40 milhões de habitantes.

Assim, como é alto o número de pessoas em nosso estado que possuem aparelho celular, e conforme a pesquisa realizada durante o primeiro piloto do envio do SMS, pela qual 95% dos entrevistados consideraram a mensagem útil para lembrá-los do agendamento e 98% avaliaram o serviço de envio de mensagem como bom ou ótimo, o Poupatempo decidiu, definitivamente, incorporar esta nova forma de comunicação com seus usuários.

O serviço é totalmente gratuito para o cidadão. O Poupatempo estima ultrapassar 70 mil torpedos até o final de 2009. Para o Governo de SP, cada mensagem custa R\$ 0,089.

Promoção da transparência e do controle social

Uma vez que o Programa Poupatempo se preocupa com a transparência e a busca permanente da melhoria na qualidade de seus serviços, sempre ouvindo a opinião do cidadão para adequar-se às necessidades da sociedade, o uso de dessa ferramenta tecnológica para a comunicação com seus usuários, visando a melhoria do serviço para toda a sociedade, é mais uma evolução na prestação dos serviços públicos – *uma vez que reduz o índice de não comparecimento, otimiza o atendimento não só da grade de usuários agendados, mas também dos cidadãos que vão procurar pelo serviço diretamente no Posto.*

Além do SMS, na constante busca pela interação com o cidadão, o Poupatempo também passou a se utilizar das redes sociais da internet para se comunicar com os cidadãos: Twitter, Blog, YouTube e Flickr.

Desenvolvimento de parcerias com outras entidades do setor público, social ou privado

Para esta iniciativa não foram realizadas parcerias além da já mantida com o Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD), órgão responsável pelos serviços de emissão de Carteira de Identidade e Atestado de Antecedentes no Estado de São Paulo, e que constantemente aprova e participa das ações de inovação propostas pelo Poupatempo e Prodesp.

Com as empresas da iniciativa privada prestadoras de serviços de envio de SMS, foram realizadas entrevistas, buscando conhecer as opções tecnológicas disponíveis no mercado e seu potencial de utilização.

Custo-benefício

A licitação para a ata de registro de preços realizada pela Prodesp teve preço final de R\$ 414,2 mil, com uma economia de 55% em relação aos cerca de R\$ 939 mil estimados para o serviço (preço referencial). Cada mensagem custará R\$ 0,089 à Prodesp/Poupatempo, valor inferior ao praticado pelas operadoras no mercado.

Esta ata de registro de preço já prevê *“o registro de preços para contratação futura de serviços de envio de mensagens de texto SMS (Short Message Service) em dispositivos móveis, incluídos os serviços de gerenciamento e licenciamento de uso de plataforma e suporte técnico necessários”*.

Somente o Poupatempo estima disparar mais de 70 mil torpedos até o final de 2009.

Ao custo de R\$0,089 o cidadão comparece ao seu horário de atendimento, de forma que a agenda administrativa do posto se mantém organizada para ele, os demais usuários. Saindo do individual, numa escala maior, os Postos Poupatempo conseguem administrar mesas de atendimento para serviço agendado e mesas para a demanda espontânea do serviço.

Isto é um passo para que, no futuro, o Poupatempo possa conseguir trabalhar com alguns serviços específicos somente com hora marcada. Inicia-se aqui a criação de uma nova cultura de atendimento na sociedade para os serviços estaduais, utilizando-se como aliada uma forma de comunicação que hoje é habitual entre as pessoas em função do baixo custo (menor que o de uma ligação) e que em breve – pelo seu custo, praticidade e resultado positivo - se tornará comum também nos serviços públicos.