



COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP

EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 003/2024 - SEGUNDA VERSÃO

A COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO (“**PRODESP**”), empresa pública, torna público por meio deste Edital, que se encontra aberto processo de seleção de parceiro privado para a criação de parceria estratégica com vistas à instituição e operação de uma solução de aprimoramento tecnológico para o Poupatempo, aliada à exploração de novos negócios, nos termos da Lei Federal nº 13.303/2016 (“Chamamento Público”).

PROCESSO N.º: 359.00007914/2024-18

OBJETO: Seleção de empresa privada, isolada ou conjunto de empresas reunidas em consórcio, para a celebração de parceria estratégica, com vistas à instituição e operação de solução de aprimoramento tecnológico para o Poupatempo, que viabilize a melhoria da experiência do usuário e do controle e gestão pela PRODESP, aliada à exploração de novos negócios, de acordo com as especificações previstas no Termo de Referência – **Anexo I**.

DATA LIMITE PARA ENVIO DAS PROPOSTAS: 27/01/2025 às 23h59

CONSULTA AO EDITAL: O Edital de Chamamento Público nº 003/2024 e seus anexos (“Edital”) estão disponíveis na internet no site da PRODESP www.prodesp.sp.gov.br – opção “fornecedores – editais de licitação” e www.doe.sp.gov.br, na opção “e-negociospublicos”. As versões do Edital serão exclusivamente virtuais e poderão ser consultadas e ter cópias extraídas sem qualquer custo.

1. OBJETO

1.1. Este Edital tem por objeto Chamamento Público destinado à seleção de proposta de empresa isolada ou conjunto de empresas reunidas em consórcio (“Interessada”) para a exploração de uma oportunidade de negócio específica e definida, a saber, o desenvolvimento de solução integrada, física e digital, para o Poupatempo, aliada à exploração da potencialidade econômico-comercial da marca Poupatempo (“Oportunidade de Negócio”), de acordo com os requisitos e especificações previstas no Termo de Referência – **Anexo I**.

1.2. Ao final do Chamamento Público, a PRODESP e a Interessada selecionada nos termos deste Edital celebrarão um Contrato de Parceria ou, alternativamente, constituirão associação societária, nos termos do art. 28, § 4º da Lei Federal 13.303/2016, visando a implementação da solução de

aprimoramento e expansão do serviço Poupatempo, nos termos especificados no Termo de Referência – Anexo I e eventuais outras condições discutidas e negociadas entre as partes no contexto de formação da parceria para a exploração da Oportunidade de Negócio.

1.2.1. A Interessada selecionada e a PRODESP atuarão em conjunto para o desenvolvimento da Oportunidade de Negócio, cujo produto ou solução decorrente poderá ser comercializado conforme acordado no Contrato de Parceria a ser negociado e firmado entre as partes e definido em suas respectivas políticas, interesses, procedimentos e processos.

1.2.2. Em razão da natureza associativa da parceria, enfatiza-se que do presente Edital não decorrerá prestação de serviço, tampouco relação de fornecimento e consumo, de modo que não existe qualquer garantia de resultados de uma parte em relação à outra.

1.3. As Interessadas deverão apresentar proposta para exploração da Oportunidade de Negócio (“Proposta”), contemplando a descrição executiva da solução proposta, observando necessariamente o escopo apresentado abaixo e detalhado no **Anexo I**:

- a) Expansão das unidades físicas do Poupatempo em Municípios não atendidos por esse canal de atendimento;
- b) Aperfeiçoamento do aplicativo desenvolvido pela PRODESP, que deverá passar a contar com soluções nativas e integração com outros APIs e serviços;
- c) Ampliação dos serviços digitais para além da carteira atual do Poupatempo, incluindo a utilização de inteligência artificial, mineração de dados e *machine learning*;
- d) Oferta de solução de letramento digital, que esteja disponível fisicamente nas unidades do Poupatempo, para inclusão dos cidadãos que não estejam digitalmente integrados diante do contexto de transformação digital do Estado de São Paulo;
- e) Desenvolvimento de estratégia para ações de marketing digital como o objetivo de engajar cidadãos de diversos grupos demográficos para ampliar a base de usuários, incluindo aqueles que tradicionalmente têm menos acesso a informações, como comunidades rurais e marginalizadas;
- f) Indicação de possíveis alavancas de rentabilidade para o Poupatempo, mediante exploração econômica da marca e da base de dados, desde que observada as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados;
- g) Propostas para exploração de novos negócios pela PRODESP e pela Interessada, aproveitando a sinergia entre as partes e o potencial econômico do Poupatempo, como, por exemplo, o oferecimento da plataforma Poupatempo a entidades privadas e públicas.

1.4. Não será admitida a participação de pessoas jurídicas:

- 1.4.1. Que estejam com o direito de licitar e contratar temporariamente suspenso, ou que tenham sido impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta;
- 1.4.2. Que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública federal, estadual ou municipal;
- 1.4.3. Que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativamente ou judicialmente;
- 1.4.4. Que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
- 1.4.5. Que tenham sido proibidas pelo Plenário do CADE de participar de licitações promovidas pela Administração Pública federal, estadual, municipal, direta e indireta, em virtude de prática de infração à ordem econômica, nos termos do artigo 38, inciso II, da Lei federal nº 12.529/2011;
- 1.4.6. Que estejam proibidas de contratar com a Administração Pública em virtude de sanção restritiva de direito decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos do art. 72, § 8º, inciso V, da Lei federal nº 9.605/1998;
- 1.4.7. Que estejam proibidas de contratar com o Poder Público em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei federal nº 8.429/1992;
- 1.4.8. Que tenham sido declaradas inidôneas para contratar com a Administração Pública pelo Plenário do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, nos termos do artigo 108 da Lei Complementar Estadual nº 709/1993;
- 1.4.9. Que tenham sido suspensas temporariamente, impedidas ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta, por desobediência à Lei de Acesso à Informação, nos termos do artigo 33, incisos IV e V, da Lei federal nº 12.527/2011 e do artigo 62, incisos IV e V, do Decreto Estadual nº 68.155/2023;
- 1.4.10. Que estejam proibidas de participar da licitação ou de celebrar a contratação em decorrência do efeito de sanção registrada no Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP (artigo 22 da Lei federal nº 12.846/2013), ou no Cadastro Estadual de Empresas Punidas – CEEP (artigo 37 do Decreto estadual nº 67.301/2022);
- 1.4.11. Que incidam em algumas das vedações previstas no artigo 38, da Lei federal nº 13.303/2016.

2. PROPOSTA DE NEGÓCIO

2.1. A Interessada deverá apresentar a Proposta em via digital, exclusivamente por meio do endereço eletrônico cplprodesp@sp.gov.br, até a data e horário máximos estipulado neste Edital, que será composta pelos seguintes elementos:

- a) Informações gerais sobre a Interessada, tais como sua área de atuação, tempo de atuação no mercado, prêmios recebidos, entre outras que considerar pertinentes;
- b) Detalhamento das experiências apresentadas como forma de comprovação da qualificação técnica, apresentando a descrição do caso, quem foi o cliente final e um resumo das principais atividades desenvolvidas pela Interessada;
- c) Solução técnica para exploração da Oportunidade de Negócio, abrangendo as seguintes informações mínimas:
 - i. Opção expressa quanto ao modelo de exploração da Oportunidade de Negócio por meio de vínculo contratual ou societário (*joint venture*);
 - ii. Apresentação de um plano de negócios preliminar, com o detalhamento funcional da solução proposta, indicação do cronograma de implantação e descrição do papel de cada uma das partes no empreendimento;
 - iii. Apresentação de projeções econômico-financeiras da proposta de exploração econômica e comercial do Poupatempo, indicando o potencial de redução de despesas e geração de receitas;
 - iv. Indicação expressa de disponibilidade para, em conjunto com a PRODESP e por prazo determinado, arcar com os respectivos custos decorrentes de eventuais estratégias comerciais para alavancagem de vendas, tais como demonstrações, provas de conceito, experimentações e/ou amostras da solução a potenciais clientes.
 - v. Autodeclaração dos requisitos contidos no Anexo II que são atendidos pela sua Proposta.

2.2. A documentação deverá ser apresentada de maneira organizada, contendo índice dos tópicos desenvolvidos ao longo do documento, bem como subcapítulos cobrindo o conteúdo mínimo indicado no item anterior, de modo a permitir uma avaliação mais eficaz por parte da PRODESP.

2.3. Para a realização deste trabalho, poderão ser utilizadas para consulta quaisquer informações disponibilizadas ou constantes do Edital e seus anexos, bem como de outras fontes, desde que citadas e de conhecimento público.

2.4. Na forma do item 7, as Interessadas poderão solicitar à PRODESP documentação complementar para elaboração de suas Propostas, incluindo os documentos mencionados no Anexo I, a qual será disponibilizada a todas as interessadas por meio de *virtual data room* criado especificamente para os fins deste Chamamento Público.

2.5. O teor, a integridade, a autenticidade e a veracidade dos documentos enviados digitalizados e dos natos digitais, como também dos apresentados fisicamente, será de responsabilidade da Interessada, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais fraudes.

2.6. A PRODESP poderá a qualquer momento e sempre que necessário efetuar diligências e solicitar maiores esclarecimentos sobre a documentação apresentada, inclusive a terceiro, visando à melhor análise das Propostas.

3. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

3.1. Os documentos de qualificação e habilitação deverão ser enviados juntamente com a Proposta pela interessada ou por procurador constituído, sendo precedidos dos seguintes documentos:

3.1.1. **tratando-se de representante legal de sociedade empresária** ou cooperativa, do estatuto social, contrato social ou de outro instrumento de registro empresarial, registrado na Junta Comercial;

3.1.2. **tratando-se de procurador**, da procuração por instrumento público ou particular, da qual constem poderes específicos para negociar preço, desistir de sua interposição e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, acompanhada do correspondente documento, dentre os indicados no subitem acima, que comprove os poderes do mandante para a outorga.

3.2. Todos os documentos e elementos das Propostas deverão ser apresentados em língua portuguesa, exceto quanto às expressões técnicas de uso corrente e preenchidas com clareza.

3.3. As certidões e declarações requeridas para fins de habilitação, que não tiverem prazo de validade especificado no próprio documento, serão consideradas válidas se emitidas dentro do prazo de 06 (seis meses) contados da data de sua apresentação.

3.4. A qualificação técnica poderá ser comprovada mediante a apresentação de certidões, declarações, atestados ou outros meios aptos e idôneos.

3.5. Serão aceitas certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.

3.6. Caso a Interessada seja um Consórcio, as seguintes regras deverão ser observadas, sem prejuízo de outras existentes no restante do Edital:

- I. cada consorciado deverá atender individualmente às exigências relativas à regularidade jurídica, fiscal e trabalhista e à qualificação econômico-financeira contidas no Edital;
- II. as exigências de qualificação técnica deverão ser atendidas pelo Consórcio, por intermédio de qualquer dos consorciados isoladamente ou pela soma das qualificações técnicas apresentadas pelos consorciados;
- III. a desclassificação ou a inabilitação de qualquer consorciado acarretará automaticamente a desclassificação/inabilitação do Consórcio;
- IV. deve ser observado o limite máximo de 04 (quatro) consorciados;
- V. nenhuma Interessada poderá participar de mais de um Consórcio, ainda que por intermédio de suas Coligadas, Controladoras, controladas ou empresas sob controle comum, mesmo com porcentagens distintas, sob pena de desclassificação do certame, não importando a fase em que vier a ser revelado;
- VI. não será admitida a inclusão, substituição, retirada, exclusão de consorciados, e tampouco a alteração na proporção de participação das consorciadas até a adjudicação e homologação do presente Edital;
- VII. na vigência do Contrato de Parceria o consórcio poderá ser alterado quanto a composição e proporcionalidade de participação, desde que haja a expressa anuência da Prodesp e que as condições e qualificações estabelecidas neste Edital sejam cumpridas pelas empresas consorciadas;
- VIII. Além de outros documentos exigidos pelo Edital, a participação da Proponente em regime de Consórcio fica condicionada à apresentação de Termo de Compromisso de Constituição ("TCC") ou instrumento particular de constituição de Sociedade de Propósito Específico ("SPE"), com indicação de empresa líder que representará o Consórcio durante o Chamamento, respeitadas a proporção de participação dos consorciados.

3.6.1 As sociedades consorciadas deverão apresentar TCC público ou particular de constituição de SPE, subscrito por todas as consorciadas, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

3.6.1.1 Denominação do Consórcio;

3.6.1.2 Qualificação das consorciadas que atuarão como partes do Termo de Compromisso de Constituição de SPE, com a indicação do percentual da participação de cada uma das consorciadas na sociedade;

3.6.1.3 Organização e objetivos do Consórcio, a saber, a participação das empresas consorciadas no presente Chamamento e, em sendo vencedor, constituir-se em SPE, segundo as leis brasileiras, na forma de sociedade limitada ou anônima, com sede e administração no Brasil, no Estado de São Paulo;

3.6.1.4 Indicação da sociedade líder do Consórcio;

3.6.1.5 Compromisso de que as consorciadas responderão solidariamente por todas as exigências do instrumento convocatório e pelos atos praticados pelo Consórcio, no âmbito do Chamamento, até a formalização do Contrato de Parceria com a Prodesp;

3.6.1.6 Procuração outorgando à sociedade líder poderes expressos, irretratáveis e irrevogáveis para figurar como única representante legal do Consórcio perante a Comissão Permanente de Licitação e a Prodesp, com plenos poderes para receber notificações, intimações e citações quanto aos assuntos relativos ao Chamamento e à Oportunidade de Negócio, bem como para concordar com condições, transigir, recorrer e desistir de recurso, comprometer-se a assinar, em nome do Consórcio, quaisquer papéis e documentos relacionados com o objeto do Chamamento, até a constituição da SPE.

3.6.2 As empresas reunidas em Consórcio poderão, a seu critério, desde que previamente à formalização da parceria estratégica com a Prodesp, seja ela contratual ou societária, constituírem SPE, na forma de sociedade limitada ou anônima, respeitadas a proporção de participação dos consorciados.

Habilitação jurídica

3.7. A Interessada deverá ser pessoa jurídica de direito privado constituída na forma da lei, com objeto social compatível com a oportunidade de negócio indicada no item 1 e especificada no **Anexo I**, a ser comprovada por meio da apresentação dos seguintes documentos:

3.7.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, acompanhado de prova dos administradores em exercício, conforme o caso, devidamente registrado na Junta Comercial ou Cartório de Registro competente, em se tratando de pessoa jurídica não empresarial.

3.7.2. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

Regularidade Fiscal e Econômico-financeira

3.8. A Interessada deverá apresentar os seguintes documentos a título de comprovação de regularidade fiscal:

3.8.1. Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.

3.8.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo à sede ou domicílio da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

3.8.3. Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos trabalhistas (CNDT)

3.8.4. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, consistente no Certificado de Regularidade do FGTS – CRF.

3.8.5. Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União.

3.8.6. Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio da licitante que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN

3.9. A Interessada não deverá estar em processo de falência, de recuperação judicial ou extrajudicial, de insolvência, ou outra forma de concurso de credores, ou, ainda, em dissolução ou liquidação, devendo ser apresentados os seguintes documentos a título de qualificação econômico-financeira:

3.9.1. Certidão Negativa de Falência, expedida pelo distribuidor da Sede da pessoa jurídica, em se tratando de qualquer tipo de sociedade empresária.

3.9.2. Certidão Negativa de recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, em se tratando de empresário e de sociedade empresária.

3.9.3. Nas hipóteses em que a certidão encaminhada for positiva, deve a empresa Interessada apresentar comprovante da homologação/deferimento pelo juízo competente do plano de recuperação judicial/extrajudicial em vigor.

3.9.4. Termos de Abertura, Encerramento e Demonstrações Contábeis, em cópias autenticadas do Livro Diário, do último exercício social encerrado, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

Qualificação Técnica Operacional

3.10. A Interessada deverá comprovar o atendimento à seguinte qualificação técnica mínima, compatível e de natureza semelhante ao objeto deste Edital:

- a) Experiência na gestão e operação de, no mínimo, 15 (quinze) unidades de atendimento presencial ao público, com fornecimento de equipamentos necessários.
- b) Experiência na gestão de, no mínimo, 300 (trezentos) colaboradores em unidades de atendimento presencial ao público em um único contrato.

- c) Experiência na elaboração e implementação simultânea de programas de treinamento conceitual e comportamental para atendimento presencial, abrangendo no mínimo 300 (trezentos) colaboradores em unidades de atendimento ao público, sob um único contrato público.
- d) Experiência na execução ou gestão de reforma ou construção de, no mínimo, 15 (quinze) imóveis para instalação de unidades de atendimento ao público para prestação de serviços ao cidadão/cliente, em imóveis públicos ou privados, cuja soma das áreas totalize, pelo menos, 10.000 (dez mil) m².
- e) Experiência em customização, disponibilização, implantação, suporte e manutenção de solução tecnológica de voltada ao relacionamento com o cidadão/cliente, na modalidade multiplataforma contemplando no mínimo: portal de atendimento web, totem de autoatendimento e aplicativo móvel.
- f) Experiência em fornecimento, implantação e sustentação de plataforma tecnológica que permitiu a abertura e o tratamento de pelo menos 500 (quinhentos) mil atendimentos em um mesmo ano. Entende-se por demandas de serviço os registros que geraram uma solicitação de serviços e que seguem um fluxo de workflow no sistema.
- g) Experiência em fornecimento, implantação, operação e gestão de atendimento virtual online, incluindo toda infraestrutura em *cloud*, que comprovem a realização de, pelo menos, 50.000 (cinquenta mil) atendimentos virtuais online, por meio de videoconferência, efetivados por meio da plataforma tecnológica, abrangendo atendimentos multicanais (portal web, app e totem) e solução de gestão de indicadores operacionais e gerenciais.
- h) Experiência no fornecimento de solução de autenticação do usuário por meio de tecnologia de validação biométrica facial, validação de documentos e com a extração de dados dos documentos (OCR).
- i) Experiência na execução de serviços de desenvolvimento de integração de aplicações com a mesma solução tecnológica ofertada na Proposta de Negócio.
- j) Experiência no fornecimento de solução de interoperabilidade de dados entre sistemas e unificação de base de dados utilizando padrões de comunicação tendo processado no mínimo 10 (dez) milhões de registros.
- k) Comprovar vínculo com profissional com no mínimo 1 (um) ano de experiência comprovada em implantar e operar de forma simultânea ao menos 3 (três) unidades de atendimento ao cidadão. A experiência do profissional será comprovada mediante atestado fornecido por pessoa de direito público ou privado.

- 3.11. Será permitido o somatório de experiências para comprovação do atingimento da qualificação técnica operacional mínima.
- 3.12. Os requisitos de qualificação técnica poderão ser comprovados por meio de atestados emitidos em nome de empresa controlada, controladora, coligada e/ou empresas sob controle comum da Interessada, direta ou indiretamente, desde que a situação (de sociedade controlada, controladora, coligada e/ou empresas sob controle comum, direta ou indiretamente) da Interessada ou de qualquer um dos consorciados, em caso de Consórcio, desde que seja devidamente comprovada e vigore desde data anterior à da publicação deste edital.
- 3.13. A Interessada poderá demonstrar o atendimento de parte dos requisitos de qualificação técnica mediante atestados emitidos em nome de empresa subcontratada, desde que (a) demonstre o vínculo contratual entre a Interessada e empresa subcontratada para atendimento da atividade que está sendo apresentada para atendimento do requisito técnico e (b) e seja apresentada pela Interessada uma carta da empresa subcontratada manifestando o compromisso de continuar prestando serviços para a Interessada, inclusive para fins de exploração de oportunidade de negócios com a PRODESP.

4. AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

4.1. Após o recebimento das Propostas, a PRODESP decidirá pela habilitação ou não das Interessadas, a partir da análise dos documentos de habilitação, conforme critérios estabelecidos no item 3.

4.1.1. A PRODESP reserva-se o direito de solicitar às Interessadas quaisquer esclarecimentos, informações complementares, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessários para melhor análise das propostas, que deverão ser prestados no prazo de até três dias úteis, a partir da data de recebimento da comunicação escrita.

4.1.2. No caso de falhas ou incorreções meramente formais, PRODESP poderá solicitar esclarecimentos e/ou seu saneamento à Interessada.

4.1.3. A inobservância do prazo previsto no subitem 4.1.1 sujeitará a Interessada à desclassificação ou inabilitação a qualquer tempo, no curso deste Chamamento Público.

4.2. Observadas as condições previstas no Edital, as Propostas das Interessadas habilitadas serão avaliadas e classificadas de acordo com a pontuação dos requisitos atendidos, conforme os pesos previstos no Anexo II.

4.2.1. Caso a Proposta da Interessada não atenda algum dos requisitos considerados eliminatórios, ela será desclassificada.

4.3. Após a avaliação das Propostas, a PRODESP convocará a Interessada mais bem classificada para rodada de discussões envolvendo as alternativas apresentadas para exploração da Oportunidade de Negócios.

4.3.1. As discussões entre a PRODESP e a Interessada selecionada se darão individualmente, sendo vedada a comunicação entre as demais Interessadas classificadas, sob pena de desclassificação.

4.3.2. As reuniões serão realizadas presencialmente na sede da PRODESP e contarão com a participação do time técnico da PRODESP e time técnico da Interessada.

4.3.3. O propósito da reunião será avaliar de forma mais detalhada a viabilidade da solução técnica apresentada pela Interessada.

4.3.4. Caso seja verificado a inviabilidade da solução técnica, a PRODESP repetirá o procedimento com a segunda Interessada mais bem classificada.

5. CONSTITUIÇÃO DA PARCERIA

5.1. Será selecionada para a criação de parceria estratégica com vistas à instituição e operação da Oportunidade de Negócio a Interessada, nos termos do item 4.3, cuja Proposta atender de forma mais satisfatória às necessidades e expectativas da PRODESP para exploração da Oportunidade de Negócio.

5.2. O resultado do Chamamento Público será comunicado através de publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo e disponibilizado na Internet no site www.prodesp.sp.gov.br.

5.3. Após a escolha da Interessada vencedora, a PRODESP apresentará a minuta do Contrato de Parceria, que disciplinará os termos e obrigações para execução da Oportunidade de Negócio e o detalhamento da forma pela qual se dará o vínculo associativo entre a PRODESP e a Interessada, no prazo de até 30 (trinta) dias após a divulgação do resultado da seleção.

5.3.1. A minuta do contrato de parceria será analisada pela selecionada, que poderá apresentar comentários, dúvidas e sugestões, em até 30 (trinta) dias, seguindo-se a etapa de discussão do conteúdo jurídico entre as partes.

5.3.2. A PRODESP e a empresa Interessada selecionada envidarão os melhores esforços, atuando sempre com cooperação e boa-fé, para superar eventuais divergências.

5.3.3. Não havendo consenso entre as partes no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, a PRODESP declarará prejudicada a seleção efetuada e poderá convocar a empresa classificada em segundo lugar e apresentar a ela a minuta do contrato de parceria, repetindo-se o procedimento constante deste item, ou revogar o presente Chamamento Público.

5.4. Acordados os termos da minuta do Contrato de Parceria, a PRODESP verificará, junto ao Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de órgãos e entidades estaduais - CADIN ESTADUAL, a existência

de eventual registro da Interessada, que, caso existente, impedirá a celebração do Contrato de Parceria, conforme disposto na Lei Estadual nº 12.799/2008.

5.4.1. A existência de registro no CADIN ESTADUAL, caracterizará descumprimento às regras do instrumento convocatório, sujeitando-se a Interessada vencedora, a critério da PRODESP, à aplicação das sanções previstas em lei.

5.4.2. Caso verificado o registro da Interessada selecionada no CADIN ESTADUAL, a PRODESP poderá convocar a Interessada classificada em segundo lugar para celebração do Contrato de Parceria, conforme procedimento previsto no item 5.3.

5.5. A titularidade dos direitos patrimoniais e autorais advindos da parceria será definida após a avaliação das propostas apresentadas, e constará do Contrato de Parceria a ser celebrado.

6. RECURSOS

6.1. Declarada a Interessada selecionada, as outras empresas participantes que não concordarem com os atos do julgamento poderão interpor recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao da publicação da decisão no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

6.2. Os memoriais correspondentes aos recursos, devidamente identificados com a qualificação, identificação do peticionário e indicação dos meios de contatos, deverão ser endereçados à Comissão Permanente de Licitação, e encaminhados pelo endereço eletrônico cplprodesp@sp.gov.br

6.3. Não ocorrendo a reconsideração, o recurso seguirá para a Autoridade Competente, que deverá julgá-lo.

6.4. Os recursos serão disponibilizados através do site www.prodesp.sp.gov.br, sendo de responsabilidade das proponentes acessá-los para obtê-los. A partir da data de disponibilização, as demais empresas participantes poderão apresentar contrarrazões no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

7. PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

7.1. Qualquer cidadão é parte legítima para pedir esclarecimentos ou apresentar impugnação quanto aos termos do presente Edital, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis anteriores à data de entrega das Propostas.

7.1.1. Os pedidos de esclarecimentos e impugnações deverão observar a forma escrita e indicar a qualificação do interessado, como o nome e o CPF, se pessoa física, ou razão social, CNPJ, nome e CPF de seu representante, se pessoa jurídica, devendo, ainda, conter o endereço físico e eletrônico, telefone. Serão desconsiderados os pedidos que não observarem a qualificação do interessado.

7.1.2. Os pedidos de esclarecimento e impugnações deverão ser enviados pelo endereço eletrônico cplprodesp@sp.gov.br, observado em qualquer hipótese o horário compreendido das 8h às 17h.

7.1.3. A PRODESP deverá apresentar resposta aos pedidos de esclarecimentos e impugnações em 3 (três) dias úteis contados da data do protocolo do respectivo pedido e, em qualquer caso, até 3 (três) dias úteis antes da data de entrega das Propostas.

7.2. Serão desconsiderados os pedidos de esclarecimentos e impugnações apresentados além do prazo estabelecido no item acima.

7.3. Eventuais questionamentos sobre o edital e os devidos esclarecimentos serão divulgados no sítio eletrônico www.prodesp.sp.gov.br, não sendo aceitas alegações de desconhecimento.

7.4. Os casos omissos serão decididos pela PRODESP.

8. DISPOSIÇÃO FINAL

8.1. Fica reservada à PRODESP a faculdade de revogar ou anular o presente Chamamento Público, relatando as razões para tanto, conforme estabelecido no artigo 62, da Lei federal nº 13.303/2016.

9. ANEXOS

9.1. Integram o presente Edital, os seguintes anexos:

Anexo I – TERMO DE REFERÊNCIA;

Anexo II – PLANILHA DE CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS.

Taboão da Serra, 06 de dezembro de 2024.

CARLOS HENRIQUE NETTO VAZ
Diretor de Serviços ao Cidadão

EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº [•]/2024

TERMO DE REFERÊNCIA PARA EXPLORAÇÃO DE OPORTUNIDADE DE NEGÓCIO

Agosto/2024

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO	4
1.1. SOBRE A PRODESP	4
1.2. BREVE HISTÓRICO DO PROGRAMA POUPATEMPO	4
2. CENÁRIO ATUAL DO POUPATEMPO	6
2.1. CARTA DE SERVIÇOS	6
2.2. CANAIS DE ATENDIMENTO E SOLUÇÃO TECNOLÓGICA ATUAL DO POUPATEMPO	8
2.2.1. Portal Poupatempo	8
2.2.2. Aplicativo “Poupatempo.sp.gov.br”	10
2.2.3. Totem de Autoatendimento	12
2.2.4. Sistema de Gestão de Atendimento	12
2.3. DADOS DA DEMANDA POR ATENDIMENTO NO POUPATEMPO	12
2.3.1. Demanda por atendimentos virtuais	12
2.3.2. Demanda de atendimentos Presenciais	13
2.4. DADOS SOBRE AS UNIDADES EM OPERAÇÃO DO POUPATEMPO	15
2.4.1. Unidades físicas	15
2.4.2. Totens de autoatendimento	25
3. INFORMAÇÕES OPERACIONAIS RELATIVAS À GESTÃO DO POUPATEMPO	27
3.1. CONVÊNIOS CELEBRADOS COM MUNICÍPIOS DO ESTADO DE SÃO PAULO	27
3.2. CONTRATOS CELEBRADOS COM PRIVADOS PARA GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS POSTOS DE ATENDIMENTO DO POUPATEMPO	28
3.3. DO CONVÊNIO CELEBRADO ENTRE A PRODESP E A SECRETARIA DE GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO PARA IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA POUPATEMPO	29
4. OPORTUNIDADE DE NEGÓCIO	32
4.1. SOLUÇÃO INTEGRADA DE APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO NAS UNIDADES FÍSICAS E NOS CANAIS DIGITAIS	32
4.1.1. Expansão da presença física do Programa Poupatempo	32
4.1.2. Evolução e integração dos canais digitais	33
4.1.3. Ampliação da Oferta de Serviços Digitais	34
4.1.4. Inclusão digital	34
4.1.5. Segurança Digital	35
4.1.6. Serviços de Marketing Digital	35
4.1.7. Inteligência de Dados	35
4.2. REFORMULAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DO POUPATEMPO	36
4.3. PROSPECÇÃO DE NOVOS NEGÓCIOS A SEREM EXPLORADOS PELA PRODESP E PELA INTERESSADA	36
4.3.1. Entidades integrantes do Governo Estadual	37
4.3.2. Entidades integrantes do Governo Federal:	37
4.3.3. Mercado Privado:	37
5. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	39
6. DIRETRIZES PARA EXPANSÃO FÍSICA DO POUPATEMPO	40
6.1. TIPOS DE UNIDADE <i>PHYGITAL</i>	40
6.2. LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES	41
6.3. TIPO DE IMÓVEL PARA IMPLANTAÇÃO DAS UNIDADES	42

6.4.	CONSTRUÇÃO DAS UNIDADES <i>PHYGITAL</i>	43
6.4.1.	<i>Projeto Arquitetônico</i>	43
6.4.2.	<i>Arquitetura das unidades</i>	43
6.4.3.	<i>Setorização das unidades</i>	45
6.4.4.	<i>Diretrizes para o Layout das unidades</i>	48
6.4.5.	<i>Layout referencial das unidades phygital</i>	56
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	59

1. HISTÓRICO

1.1. Sobre a Prodesp

A Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo, também conhecida como Prodesp, foi criada em 24 de julho de 1969, por meio do Decreto Estadual nº 137.

Nos anos 80, os recursos tecnológicos da Prodesp evoluíram e foi implantada uma rede de teleprocessamento com cerca de 900 terminais. Com a evolução da democratização da informática a empresa teve que se transformar para atender às demandas geradas pelo novo modelo tecnológico, tendo sido criada uma Rede Estadual de Processamento de Dados, com Centros Regionais de Informática nos municípios do interior, como Campinas, Bauru, Presidente Prudente e Ribeirão Preto.

A década de 90 foi marcada pela transformação da Prodesp em uma empresa de tecnologia da informação. O Estado aumentou a utilização da tecnologia como ferramenta de gestão e atendimento, com a implantação do Governo Eletrônico, Sistema Estratégico de Informações e o licenciamento eletrônico de veículos. Devido essa grande evolução, o Governo do Estado de São Paulo implantou o programa Poupatempo com o intuito de melhorar a qualidade no atendimento ao cidadão na prestação dos serviços públicos, tendo a Prodesp passado a ser responsável pela gestão do Poupatempo nos termos do Decreto Estadual nº 42.886/1998.

Nos anos 2000, o Poupatempo foi expandido em 25 unidades de atendimento. Este ano também foi marcado pela criação do ACESSA São Paulo, o maior programa de inclusão digital do país, que ganhou em 2013 o prêmio Nobel da inclusão digital, concedido pela Fundação Bill & Melinda Gates.

Consolidada como uma empresa de tecnologia da informação, atualmente a Prodesp possui papel fundamental na transformação digital do Governo do Estado de São Paulo, sendo o apoio nos projetos da Secretaria de Gestão e Governo Digital, atuando no desenvolvimento de soluções inovadoras na gestão pública e no relacionamento com o cidadão.

A Prodesp também atua na infraestrutura de TI do Estado de São Paulo, como administradora do sistema da Intragov, rede IP multiserviços que interliga os órgãos estaduais à internet, e o *Data Center*, considerado um dos maiores da área pública na América Latina, em que são processadas e armazenadas as informações dos órgãos públicos paulistas.

Até os dias atuais, a PRODESP permanece como uma empresa estatal provedora de soluções de tecnologia da informação no Estado de São Paulo. Sua missão é “contribuir para a eficiência do setor público e para a simplificação da vida do cidadão por meio de soluções tecnológicas inovadoras”¹, e assim utilizando sua competência para desburocratizar os serviços públicos por meio da transformação digital e melhorar a qualidade dos serviços aos cidadãos.

1.2. Breve histórico do programa Poupatempo

O Estado de São Paulo instituiu o Programa Poupatempo em 1998 por meio da Lei Complementar nº 847/98, visando à simplificação do acesso do cidadão a informações e a serviços públicos. Sua missão consiste em “estabelecer um novo modelo de atendimento ao

¹ Conforme disponível em: <https://www.prodesp.sp.gov.br/institucional/missao-visao-e-valores/>.

cidadão, que ofereça serviços públicos com eficiência, qualidade, rapidez e sem privilégios”² e seu foco é o cidadão³.

Com a evolução do programa, foram projetadas unidades de atendimento integrado, reunindo vários órgãos, entidades e empresas prestadoras de serviços públicos em um único local, contando com ambiente acolhedor e tecnologia de ponta e atendimento organizado e capacitado.

O Poupatempo iniciou a experiência de atendimentos itinerantes com a primeira Unidade Móvel Poupatempo, em 2004, com abrangência, nesta ocasião, na Grande São Paulo. Os serviços eram prestados em locais previamente prospectados e aprovados e, em todo o período foram realizados mais de 3.7 milhões de atendimentos.

No decorrer do tempo, o número de postos foi sendo ampliado e foram introduzidas mudanças no funcionamento do programa, como agendamento do atendimento e disponibilização dos serviços em diferentes canais. Atualmente, o cidadão pode fazer sua solicitação em unidades de atendimento físicas, totens de autosserviço, portal, aplicativo, *Whatsapp* e *chatbot*.

O Programa Poupatempo disponibiliza mais de 1200 (mil e duzentos) serviços à população, e, desde o seu início até junho/2024, foram realizados mais de 775 milhões de atendimentos⁴.

² GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. PRODESP. **Reconstruindo valores públicos**: padrão Poupatempo em recomendações. São Paulo, 2006. p.41.

³ *Idem*, p. 33.

⁴ Conforme Resumo Mensal de Dados Estatísticos do Poupatempo, de Junho de 2024.

2. CENÁRIO ATUAL DO POUPATEMPO

O Poupatempo é exemplo de serviço público eficiente e de qualidade em todo o Estado de São Paulo, fornecendo atendimento ágil e eficaz aos cidadãos. Gerir e definir as políticas públicas para um programa de tanto sucesso não é uma tarefa simples e envolve desafios, como a melhora da qualidade dos serviços prestados com o uso de novas tecnologias.

Além do desafio de aperfeiçoar um programa reconhecido como ótimo ou bom por mais de 90% dos usuários, existe a preocupação de fazer o 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.

A título exemplificativo, o Poupatempo 4.0, como foi batizado essa nova evolução, aposta alto no uso da tecnologia para ampliar a oferta de serviços digitais ao cidadão, transformar os canais físicos de atendimento e reduzir custos estruturais. Isso porque, apesar de o Poupatempo fornecer opções de informações e permitir a solicitação dos serviços públicos para outros órgãos da Administração Pública, esses serviços digitais são criados pelos órgãos sem uma visão integrada, gerando meios de acesso distintos e dados dispersos em bases diferentes.

2.1. Carta de serviços

O Poupatempo presta inúmeros serviços de natureza pública, de todas as esferas de governo. Há serviços disponibilizados presencialmente e serviços disponibilizados virtualmente, que podem ser acessados em totens, pelo Portal do Poupatempo, pelo PPT Digital, pelo *WhatsApp* e pelo Portal do Detran. A lista de órgãos e serviços varia em cada unidade física de atendimento e nos canais digitais.

A tabela abaixo apresenta os órgãos que prestam seus serviços presenciais e virtualmente e exemplos de serviços de cada órgão:

Órgãos com Vínculo com o Poupatempo

Órgãos	Exemplos de serviços
Conselho Regional de Enfermagem (Coren)	- Inscrição definitiva - Transferência de inscrição
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA)	- Certidão de Registro e Quitação de Anuidade - Consulta de boletos
Junta Militar	- 2ª via do Certificado de Reservista - Certificado de Dispensa de Incorporação
Receita Federal do Brasil	- CPF
Tribunal Regional Eleitoral (TRE)	- Título Eleitoral
Banco do Povo Paulista (BPP) e Prefeitura	- Financiamento

Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo (CDHU)	- 2ª via de boleto - 2ª via de carnê
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP)	- Ligação de água - Ligação de esgoto
Departamento Estadual de Trânsito (Detran)	- CNH - Transferência de veículos
Fundação Procon.SP (Procon)	- Atendimento ao consumidor
Instituto de Identificação Ricardo G. Daunt / Polícia Civil (IIRGD)	- Carteira de Identidade - Atestado de Antecedentes Criminais
Junta Comercial do Estado de São Paulo (Jucesp)	- Ficha de Breve Relato - Ficha Cadastral Simplificada
Juizado Especial Cível (JEC)	- Consulta de andamento de processos - Entrada de ações
Ministério Público de São Paulo	- Reconhecimento de paternidade
Procuradoria Geral do Estado (PGE)	- Certidão Negativa de Débitos Estaduais - Consulta de Débitos Estaduais
São Paulo Previdência (SPPrev)	- Recadastramento domiciliar - Liberação de pagamento retido
Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo	- Emissão do Certificado de Vacinação da Covid-19 - Carteira de Vacinação da Covid-19
Secretaria Estadual de Desenvolvimento Econômico - Coordenadoria de Operações	- Carteira de Trabalho - Seguro Desemprego
Secretaria Estadual de Educação	- Matrícula - Certificado de Conclusão
82 Prefeituras	- IPTU - ISS
BRK – Ambiental	- Ligação de água - Ligação de esgoto
DAE S.A – Água e Esgoto (DAE Jundiaí)	- Ligação de água - Ligação de esgoto
Procon municipal	- Atendimento ao Consumidor
Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)	- Abertura de MEI - Alteração de dados do CNPJ

Tribunal de Justiça - Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - Presidente Prudente (Cejudc)	- Entrada de ações
--	--------------------

Fonte: elaboração própria.

2.2. Canais de atendimento e solução tecnológica atual do Poupatempo

Como forma de viabilizar o amplo acesso a população aos serviços listados na carta de serviços apresentada no item anterior, o Poupatempo conta com uma solução tecnológica multicanal, conforme esquematizada no desenho abaixo. A seguir detalharemos o funcionamento de cada um desses canais de atendimento.

Figura 1 – Desenho Esquemático Ilustrativo Soluções Poupatempo



Fonte: elaboração própria

2.2.1. Portal Poupatempo

O Portal Poupatempo é o ponto central de acesso a diversas informações, serviços e com recursos integrado a diferentes funcionalidades e vários conteúdos em uma única interface, facilitando a experiência do cidadão e melhorando a eficiência no acesso e serviços.

O portal apresenta todas as informações da carta de serviços dos órgãos atendidos pelo Poupatempo, contemplando os seguintes componentes:

- Login SSO (Single Sign On) utilizando a conta Gov.br;
- Busca por serviços - Barra de pesquisa;
- Busca por serviços - Pesquisa por categoria;

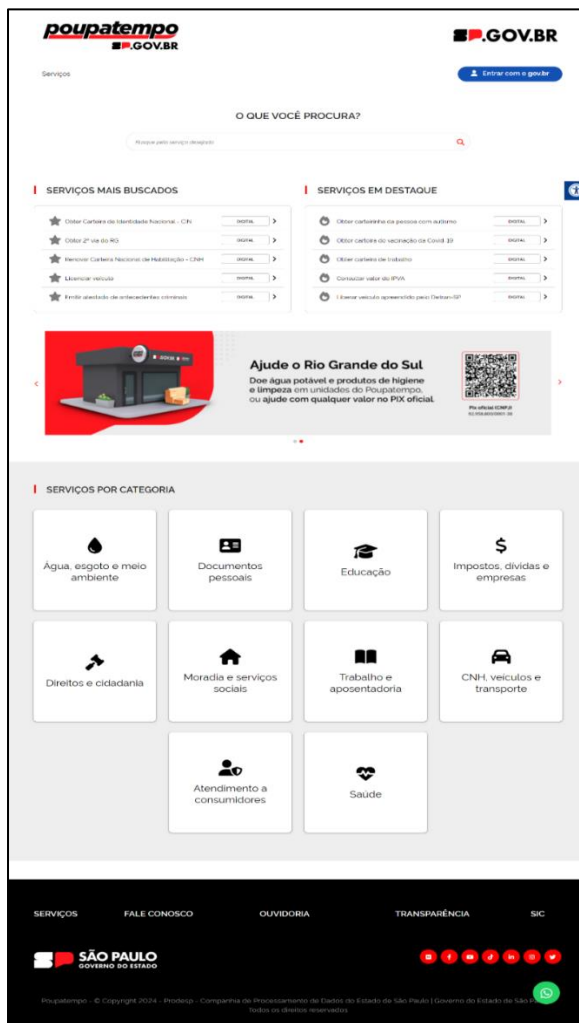
- Banners publicitários;
- Serviços em destaque e mais procurados;
- Redirecionamento para os portais SIC, Transparência, Ouvidoria, Fale Conosco e redes sociais;
- Acessibilidade Web com ajuste de contraste, tamanho de fonte e acessibilidade para deficientes visuais;
- Redirecionamento para utilização do assistente virtual no WhatsApp;
- Área logada para acessar os agendamentos.

A carta de serviço contempla as informações de:

- O que é;
- Público;
- Como fazer;
- Documentação necessária;
- Quanto tempo leva;
- O tempo de duração desse serviço ainda não foi estimado;
- Quanto custa;
- Outras informações;
- Legislação;
- Unidades de atendimento
- Tipo de Serviço
- Canais de Atendimento
- Contato
- Órgão Responsável

O portal está integrado somente com sistema de agendamento, para os demais serviços, mesmo que já digitais o portal redireciona para o portal do respectivo órgão.

Figura 2 – Desenho Esquemático Ilustrativo Soluções Poupatempo



Fonte: site Poupatempo⁵

2.2.2. Aplicativo “Poupatempo.sp.gov.br”

O app "Poupatempo.sp.gov.br", antes “Poupatempo digital”, está disponível somente para usuários logados, não permite que o cidadão acesse a carta de serviços sem logar. E para acessibilidade conta somente com recursos de libras.

O aplicativo possui os recursos:

- Busca por serviços - Barra de pesquisa.
- Busca por serviços - Pesquisa por categoria.
- Banners publicitários.

⁵ Conforme disponível em: <https://www.poupatempo.sp.gov.br/>.

- Serviços mais acessados.

Os usuários podem efetuar agendamento para alguns serviços e consultar estes agendamentos.

A opção de pagamento está configurada com *webview* do site da Secretaria da Fazenda.

É possível incluir documentos na opção de carteira e conta com opção de caixa postal para receber as notificações.

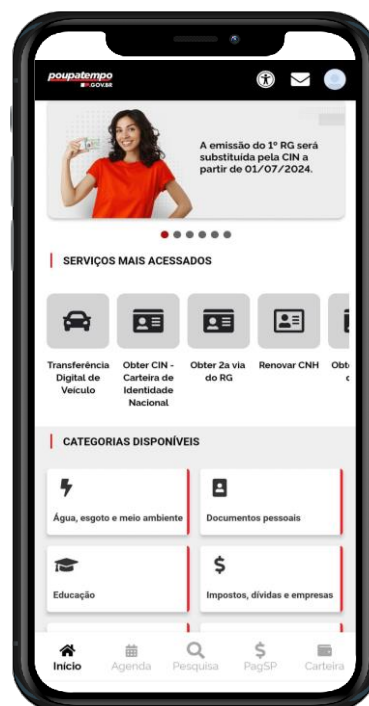
O aplicativo vem passando por aprimoramento para melhorar as mensagens e orientações ao usuário. E com isso está sendo trabalhada a padronização da forma de exibir a informação.

Para solicitar o serviço é necessário sair do aplicativo para acessar o site do órgão através de um redirecionamento. Alguns serviços disponíveis no Portal são apresentados no aplicativo móvel, mas não estão disponíveis para acesso.

Para acesso ao termo de uso e privacidade o usuário seja redirecionado para o site da Prodesp. Também é possível ativar/inativa o consentimento de compartilhamento de dados para informações referente a multas de trânsito.

O aplicativo está sempre evoluindo para inclusão de novas funcionalidades nativas, diminuindo serviços em que o cidadão é redirecionado para portais dos órgãos.

Figura 3 – Aplicativo “Poupatempo.sp.gov.br”



Fonte: Aplicativo Poupatempo

2.2.3. Totem de Autoatendimento

Os totens de autoatendimento permitem ao usuário solicitar alguns serviços e ainda podem agendar horário para atendimento em qualquer uma das unidades do Poupatempo no Estado de São Paulo. Este canal 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 existente num posto de atendimento e a obrigatoriedade do comparecimento presencial do cidadão numa unidade, proporcionando ainda maior satisfação e conforto aos cidadãos usuários.

Para acesso em alguns serviços é necessário efetuar login utilizando a biometria digital da conta *gov.br*.

2.2.4. Sistema de Gestão de Atendimento

O sistema de atendimento unificado para agendamento e gestão de filas é voltado a organizações que prestam serviço de atendimento ao público e 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 de gestão é abrangido pelos módulos descritos abaixo, devendo a Proposta apresentar solução que garanta as seguintes funcionalidades mínimas:

- Módulo de Gestão de Filas;
- Módulo de Agendamento;
- Módulo de Monitoramento e Relatórios.

2.3. **Dados da demanda por atendimento no Poupatempo**

2.3.1. Demanda por atendimentos virtuais

O Programa Poupatempo disponibiliza, além das unidades presenciais e dos totens, canais de atendimento virtuais para que os cidadãos possam solicitar serviços a distância. São eles: Portal Poupatempo, PPT digital e *WhatsApp*. Considerando o exercício de 2023, esses canais totalizaram 28.278.113 (vinte e oito milhões, duzentos e setenta e oito mil, cento e treze) atendimentos.

Várias unidades do Detran estão sediadas em unidades do Poupatempo. Cidadãos usuários do Detran também utilizam o Portal do Detran. Esse portal totalizou, no período mencionado anteriormente, 25.267.448 atendimentos:

Canal	Atendimentos (09/22 a 02/23)
-------	------------------------------

Assistente de Atendimento Virtual	30.591
Portal Poupatempo	2.114.936
PPT Digital	14.642.506
WhatsApp	32.057
Portal do Detran	25.267.448

2.3.2. Demanda de atendimentos Presenciais

Com base nos dados extraídos, a análise da amostra indica que a média de atendimentos mensais varia de 1.828 (Poupatempo Dracena) a 68.037 (Poupatempo Itaquera)⁶. Já a média de atendimentos diários varia de 78 a 2.697⁷.

Médias de atendimento: período de jan./24 a jun./24

<i>Poupatempo</i>	<i>Média mensal</i>	<i>Média diária</i>
1. Americana	6.400	286
2. Andradina (*)	2631	115
3. Araçatuba	4350	190
4. Araraquara	7858	340
5. Araras	3919	172
6. Assis	5106	231
7. Avaré (*)	3727	167
8. Barretos	12971	581
9. Bauru	23727	1063
10. Bebedouro	2485	110
11. Birigui	3042	132
12. Botucatu	9472	424
13. Bragança Paulista (*)	6398	286
14. Caieiras	7907	353
15. Caraguatatuba*	6391	286
16. Carapicuíba (*)	11976	535
17. Catanduva	4637	207
18. CIDADE ADEMAR	21004	932
19. Cotia	9759	435
20. Diadema	20832	929
21. Dracena (*)	1828	81
22. Fernandópolis	7962	366
23. Franca	10308	452
24. Guaratinguetá (*)	3264	144
25. Guarujá (*)	15436	700
26. Guarulhos (*)	38141	1662
27. Indaiatuba (*)	5584	248
28. Itapetininga (*)	5598	249

⁶ Conforme Resumo Mensal de Dados Estatísticos do Poupatempo, de Junho de 2024.

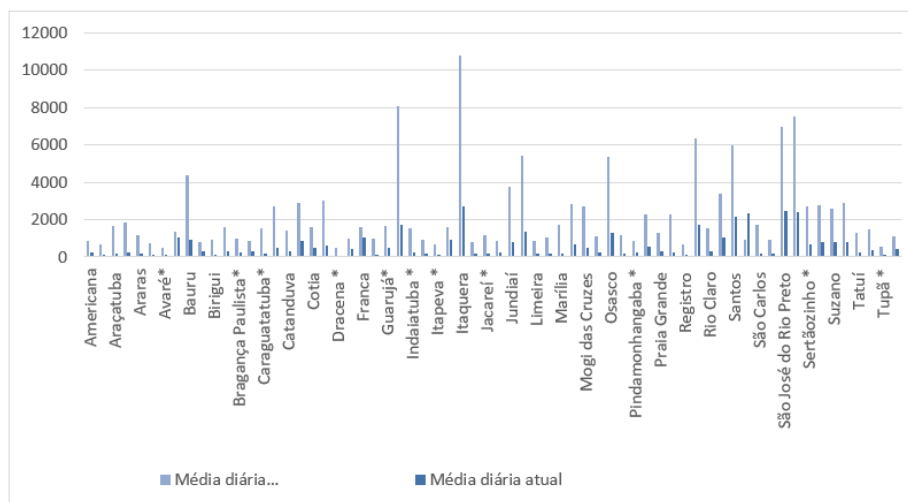
⁷ A média diária foi calculada com base na média mensal dividida por 23, pois o documento o Resumo Mensal traz a média diária dividida em dois períodos: a) segunda a sexta-feira e b) fins de semana.

<i>Poupatempo</i>	<i>Média mensal</i>	<i>Média diária</i>
29. Itapeva (*)	5114	234
30. Itaquaquecetuba (*)	18052	806
31. Itaquera	68037	3016
32. Itu (*)	4095	183
33. Jacareí (*)	5168	228
34. Jahu	5122	222
35. Jundiaí	19944	715
36. Lapa	33529	1477
37. Limeira	5238	233
38. Lins	5518	249
39. Marília	5867	258
40. Mauá (*)	17320	768
41. Mogi Das Cruzes	12352	538
42. Mogi Guaçu	5445	239
43. Osasco	31287	1393
44. Ourinhos	3874	170
45. Pindamonhangaba (*)	8185	370
46. Piracicaba	14423	638
47. Praia Grande	8092	360
48. Presidente Prudente	6691	293
49. Registro	2542	112
50. Ribeirão Preto	42904	1927
51. Rio Claro	5590	246
52. Santo André	28064	1275
53. Santos	52739	2430
54. São Bernardo do Campo	65294	2940
55. São Carlos	5589	244
56. São João da Boa Vista	5803	260
57. São José do Rio Preto	46906	2119
58. Sé	35920	1592
59. Sertãozinho	9403	428
60. Sorocaba	19159	847
61. Suzano	16905	767
62. Taboão Da Serra (*)	17666	790
63. Tatuí	6350	278
64. Taubaté	12368	559
65. Tupã (*)	3546	161
66. Votuporanga	3796	166

Comparando-se as médias atuais dessas unidades às médias do primeiro semestre de 2017, observa-se o decréscimo do número de atendimentos realizados. Isto pode ter ocorrido devido à implantação de grande quantidade de novas unidades físicas e à disponibilização de

inúmeros serviços por canais virtuais, o que permite que o cidadão tenha mais conforto para solicitar o que necessita e não precise se deslocar aos postos. O gráfico abaixo permite observar a variação:

Comparação de médias de atendimento: 2017 e atual



2.4. Dados sobre as Unidades em operação do Poupatempo

2.4.1. Unidades físicas

As unidades físicas do Poupatempo são divididas entre unidades avançadas e as unidades 4.0, que em conjunto somam 243 locais de atendimento presencial distribuídos em 230 municípios⁸ do Estado de São Paulo, abrangendo 41.322.223 habitantes, o que corresponde a 88,7% da população paulista⁹. No período de janeiro/24 a junho/24, as unidades realizaram 7.862.949 (sete milhões, oitocentos e sessenta e dois mil e novecentos e quarenta e nove) atendimentos¹⁰.

As **unidades de avançadas** são postos de gestão avançada e foram implantadas a partir da segunda grande expansão do Poupatempo, em 2014, por meio da celebração de convênios com o compartilhamento de custos e responsabilidades entre a PRODESP, os Municípios e o Detran-SP, conforme elucidado no item 3.1. Essas unidades são geridas a distância, mas são operadas por profissionais presencialmente. Na tabela abaixo é possível verificar a lista de todas as unidades avançadas.

Municípios Atendidos por Unidades Avançadas

<i>Município</i>	Unidades Avançadas	População
<i>Americana</i>	Poupatempo Americana	244.370
<i>Andradina</i>	Poupatempo Andradina	57.245
<i>Araçatuba</i>	Poupatempo Araçatuba	199.210

⁸ O Estado de São Paulo possui 645 municípios. Há, portanto, unidades presenciais do Poupatempo sediadas em 35,65% dos municípios do estado.

⁹ Segundo o IBGE, a população estimada do Estado de São Paulo em 2021 é de 46.649.132 habitantes.

¹⁰ Todos os dados de atendimento foram obtidos no Resumo Mensal de Dados Estatísticos do Poupatempo, de Junho de 2024.

Município	Unidades Avançadas	População
<i>Araraquara</i>	Poupatempo Araraquara	240.542
<i>Araras</i>	Poupatempo Araras	136.739
<i>Assis</i>	Poupatempo Assis	105.768
<i>Atibaia</i>	Poupatempo Atibaia	145.378
<i>Avaré</i>	Poupatempo Avaré	91.792
<i>Barretos</i>	Poupatempo Barretos	123.546
<i>Bauru</i>	Poupatempo Bauru	381.706
<i>Bebedouro</i>	Poupatempo Bebedouro	77.612
<i>Birigui</i>	Poupatempo Birigui	126.094
<i>Botucatu</i>	Poupatempo Botucatu	149.718
<i>Bragança Paulista</i>	Poupatempo Bragança Paulista	172.346
<i>Caieiras</i>	Poupatempo Caieiras	104.044
<i>Campinas</i>	Poupatempo Campinas Shopping	1.223.237
<i>Caraguatatuba</i>	Poupatempo Caraguatatuba	125.194
<i>Carapicuíba</i>	Poupatempo Carapicuíba	405.375
<i>Catanduva</i>	Poupatempo Catanduva	123.114
<i>Cotia</i>	Poupatempo Cotia	257.882
<i>Diadema</i>	Poupatempo Diadema	429.550
<i>Dracena</i>	Poupatempo Dracena	47.287
<i>Fernandópolis</i>	Poupatempo Fernandópolis	69.680
<i>Franca</i>	Poupatempo Franca	358.539
<i>Guaratinguetá</i>	Poupatempo Guaratinguetá	123.192
<i>Guarujá</i>	Poupatempo Guarujá	324.977
<i>Guarulhos</i>	Poupatempo Guarulhos	1.404.694
<i>Ibaté</i>	Poupatempo Ibaté	35.830
<i>Indaiatuba</i>	Poupatempo Indaiatuba	260.690
<i>Itapetininga</i>	Poupatempo Itapetininga	167.106
<i>Itapeva</i>	Poupatempo Itapeva	95.241
<i>Itaquaquecetuba</i>	Poupatempo Itaquaquecetuba	379.082
<i>Itu</i>	Poupatempo Itu	177.150
<i>Jacareí</i>	Poupatempo Jacareí	237.119
<i>Jahu</i>	Poupatempo Jahu	237.119
<i>Jundiaí</i>	Poupatempo Jundiaí	426.935
<i>Limeira</i>	Poupatempo Limeira	310.783
<i>Lins</i>	Poupatempo Lins	78.978
<i>Marília</i>	Poupatempo Marília	242.249
<i>Mauá</i>	Poupatempo Mauá	481.725
<i>Mogi Das Cruzes</i>	Poupatempo Mogi das Cruzes	455.587
<i>Mogi Guaçu</i>	Poupatempo Mogi Guaçu	154.146
<i>Osasco</i>	Poupatempo Osasco	701.428
<i>Ourinhos</i>	Poupatempo Ourinhos	115.139
<i>Palmital</i>	Poupatempo Palmital	22.322
<i>Penápolis</i>	Poupatempo Penápolis	64.098
<i>Pindamonhangaba</i>	Poupatempo Pindamonhangaba	171.885

Município	Unidades Avançadas	População
<i>Piracicaba</i>	Poupatempo Piracicaba	410.275
<i>Praia Grande</i>	Poupatempo Praia Grande	336.454
<i>Presidente Prudente</i>	Poupatempo Presidente Prudente	231.953
<i>Registro</i>	Poupatempo Registro	56.463
<i>Ribeirão Preto</i>	Poupatempo Ribeirão Preto	720.116
<i>Rio Claro</i>	Poupatempo Rio Claro	209.548
<i>Santo André</i>	Poupatempo Santo André	723.889
<i>Santos</i>	Poupatempo Santos	433.991
<i>São Bernardo Do Campo</i>	Poupatempo São Bernardo do Campo	849.874
<i>São Carlos</i>	Poupatempo São Carlos	256.915
<i>São João Da Boa Vista</i>	Poupatempo São João da Boa Vista	92.315
<i>São José Do Rio Preto</i>	Poupatempo São José do Rio Preto	469.173
<i>São José Dos Campos</i>	Poupatempo São José dos Campos	737.310
<i>São Paulo - capital</i>	Poupatempo Cidade Ademar	12.396.372
<i>São Paulo - capital</i>	Poupatempo CREA Digital	12.396.372
<i>São Paulo - capital</i>	Poupatempo Itaquera	12.396.372
<i>São Paulo - capital</i>	Poupatempo Lapa	12.396.372
<i>São Paulo - capital</i>	Poupatempo Santo Amaro	12.396.372
<i>São Paulo - capital</i>	Poupatempo Sé	12.396.372
<i>São Vicente</i>	Poupatempo São Vicente	370.839
<i>Sertãozinho</i>	Poupatempo Sertãozinho	128.432
<i>Sorocaba</i>	Poupatempo Sorocaba	695.328
<i>Suzano</i>	Poupatempo Suzano	303.397
<i>Taboão Da Serra</i>	Poupatempo Taboão da Serra	297.528
<i>Tatuí</i>	Poupatempo Tatuí	124.134
<i>Taubaté</i>	Poupatempo Taubaté	320.820
<i>Tupã</i>	Poupatempo Tupã	65.615
<i>Votuporanga</i>	Poupatempo Votuporanga	96.106

Fonte: elaboração própria com dados do IBGE

As **unidades de 4.0** são uma modelagem de negócio recente, implementada a partir de 2019, com objetivo de viabilizar a expansão da presença física do Poupatempo em todo o Estado. Essas unidades são operadas à distância pelo Poupatempo, como a disponibilização de profissionais de apoio em caso de problemas técnicos e com o objetivo de promover a inclusão digital dos cidadãos com baixo letramento tecnológico. A implantação dessas unidades também foi feita por meio da celebração de convênios com os Municípios, conforme elucidado no item 3.1. Na tabela abaixo é possível verificar a lista de todas as unidades 4.0.

Municípios Atendidos por Unidades 4.0

<i>Município</i>	Unidade 4.0	População
<i>Adamantina</i>	Poupatempo Adamantina	35.153
<i>Aguai</i>	Poupatempo Aguai	36.981
<i>Álvares Machado</i>	Poupatempo Álvares Machado	25.078
<i>Américo Brasiliense</i>	Poupatempo Américo Brasiliense	41.545
<i>Amparo</i>	Poupatempo Amparo	73.145
<i>Angatuba</i>	Poupatempo Angatuba	25.724
<i>Aparecida</i>	Poupatempo Aparecida	36.211
<i>Apiá</i>	Poupatempo Apiá	24.081
<i>Araçariguama</i>	Poupatempo Araçariguama	23.343
<i>Araçoiaba Da Serra</i>	Poupatempo Araçoiaba da Serra	35.389
<i>Artur Nogueira</i>	Poupatempo Artur Nogueira	56.247
<i>Arujá</i>	Poupatempo Arujá	92.453
<i>Bariri</i>	Poupatempo Bariri	35.844
<i>Bastos</i>	Poupatempo Bastos	20.952
<i>Biritiba Mirim</i>	Poupatempo Biritiba Mirim	32.936
<i>Batatais</i>	Poupatempo Batatais	63.438
<i>Bertioga</i>	Poupatempo Bertioga	66.154
<i>Boituva</i>	Poupatempo Boituva	63.310
<i>Bom Jesus dos Perdões</i>	Poupatempo Bom Jesus dos Perdões	25.985
<i>Buri</i>	Poupatempo Buri	20.050
<i>Cabreúva</i>	Poupatempo Cabreúva	51.130
<i>Caçapava</i>	Poupatempo Caçapava	95.752
<i>Cachoeira Paulista</i>	Poupatempo Cachoeira Paulista	33.827
<i>Cajamar</i>	Poupatempo Cajamar	79.034
<i>Cajati</i>	Poupatempo Cajati	28.441
<i>Campinas</i>	Poupatempo Campinas Digital	1.223.237
<i>Campo Limpo Paulista</i>	Poupatempo Campo Limpo Paulista	86.407
<i>Cândido Mota</i>	Poupatempo Cândido Mota	31.410
<i>Capão Bonito</i>	Poupatempo Capão Bonito	47.098
<i>Capela do Alto</i>	Poupatempo Capela do Alto	20.985
<i>Capivari</i>	Poupatempo Capivari	56.973
<i>Cerquilha</i>	Poupatempo Cerquilha	50.631
<i>Conchal</i>	Poupatempo Conchal	28.105
<i>Cordeirópolis</i>	Poupatempo Cordeirópolis	25.116
<i>Cosmópolis</i>	Poupatempo Cosmópolis	74.662
<i>Cravinhos</i>	Poupatempo Cravinhos	35.858
<i>Cruzeiro</i>	Poupatempo Cruzeiro	82.895
<i>Cubatão</i>	Poupatempo Cubatão	132.521
<i>Cunha</i>	Poupatempo Cunha	21.373
<i>Descalvado</i>	Poupatempo Descalvado	34.097
<i>Dois Córregos</i>	Poupatempo Dois Córregos	27.704
<i>Embu Das Artes</i>	Poupatempo Embu das Artes	279.264
<i>Espírito Santo Do Pinhal</i>	Poupatempo Espírito Santo do Pinhal	44.607

Município	Unidade 4.0	População
<i>Ferraz De Vasconcelos</i>	Poupatempo Ferraz de Vasconcelos	198.661
<i>Francisco Morato</i>	Poupatempo Francisco Morato	179.372
<i>Franco Da Rocha</i>	Poupatempo Franco da Rocha	158.438
<i>Garça</i>	Poupatempo Garça	44.429
<i>Guapiaçu</i>	Poupatempo Guapiaçu	22.087
<i>Guará</i>	Poupatempo Guará	21.394
<i>Guararapes</i>	Poupatempo Guararapes	33.257
<i>Guararema</i>	Poupatempo Guararema	30.465
<i>Guariba</i>	Poupatempo Guariba	40.857
<i>Hortolândia</i>	Poupatempo Hortolândia	237.570
<i>Ibitinga</i>	Poupatempo Ibitinga	61.150
<i>Ibiúna</i>	Poupatempo Ibiúna	80.062
<i>Igarapava</i>	Poupatempo Igarapava	30.791
<i>Iguape</i>	Poupatempo Iguape	31.117
<i>Iperó</i>	Poupatempo Iperó	38.771
<i>Iracemápolis</i>	Poupatempo Iracemápolis	24.982
<i>Itanhaém</i>	Poupatempo Itanhaém	104.351
<i>Itapecerica Da Serra</i>	Poupatempo Itapecerica da Serra	179.574
<i>Itapira</i>	Poupatempo Itapira	75.683
<i>Itápolis</i>	Poupatempo Itápolis	43.536
<i>Itararé</i>	Poupatempo Itararé	50.778
<i>Itatiba</i>	Poupatempo Itatiba	124.254
<i>Itatinga</i>	Poupatempo Itatinga	21.139
<i>Itirapina</i>	Poupatempo Itirapina	18.610
<i>Ituverava</i>	Poupatempo Ituverava	42.259
<i>Jaboticabal</i>	Poupatempo Jaboticabal	78.029
<i>Jaguariúna</i>	Poupatempo Jaguariúna	59.921
<i>Jales</i>	Poupatempo Jales	49.291
<i>Jandira</i>	Poupatempo Jandira	127.734
<i>Jarinu</i>	Poupatempo Jarinu	31.173
<i>José Bonifácio</i>	Poupatempo José Bonifácio	37.707
<i>Junqueirópolis</i>	Poupatempo Junqueirópolis	20.978
<i>Laranjal Paulista</i>	Poupatempo Laranjal Paulista	29.047
<i>Lençóis Paulista</i>	Poupatempo Lençóis Paulista	69.533
<i>Lorena</i>	Poupatempo Lorena	89.532
<i>Louveira</i>	Poupatempo Louveira	51.007
<i>Lucélia</i>	Poupatempo Lucélia	22.022
<i>Martinópolis</i>	Poupatempo Martinópolis	24.881
<i>Mairiporã</i>	Poupatempo Mairiporã	103.645
<i>Matão</i>	Poupatempo Matão	84.069
<i>Mirandópolis</i>	Poupatempo Mirandópolis	29.844
<i>Mirassol</i>	Poupatempo Mirassol	63.337
<i>Mococa</i>	Poupatempo Mococa	69.072
<i>Mogi Mirim</i>	Poupatempo Mogi Mirim	94.098

Município	Unidade 4.0	População
<i>Mongaguá</i>	Poupatempo Mongaguá	58.567
<i>Monte Alto</i>	Poupatempo Monte Alto	51.039
<i>Monte Aprazível</i>	Poupatempo Monte Aprazível	22.280
<i>Monte Mor</i>	Poupatempo Monte Mor	61.707
<i>Nazaré Paulista</i>	Poupatempo Nazaré Paulista	18.866
<i>Neves Paulista</i>	Poupatempo Neves Paulista	8.917
<i>Nova Granada</i>	Poupatempo Nova Granada	21.871
<i>Nova Odessa</i>	Poupatempo Nova Odessa	62.019
<i>Novo Horizonte</i>	Poupatempo Novo Horizonte	41.765
<i>Olímpia</i>	Poupatempo Olímpia	55.477
<i>Orlândia</i>	Poupatempo Orlândia	44.682
<i>Osvaldo Cruz</i>	Poupatempo Osvaldo Cruz	33.118
<i>Paraguaçu Paulista</i>	Poupatempo Paraguaçu Paulista	46.180
<i>Paranapanema</i>	Poupatempo Paranapanema	20.588
<i>Paulínia</i>	Poupatempo Paulínia	114.508
<i>Pederneiras</i>	Poupatempo Pederneiras	47.523
<i>Pedreira</i>	Poupatempo Pedreira	48.992
<i>Pereira Barreto</i>	Poupatempo Pereira Barreto	25.677
<i>Piedade</i>	Poupatempo Piedade	55.731
<i>Piquete</i>	Poupatempo Piquete	13.495
<i>Pirajuí</i>	Poupatempo Pirajuí	25.939
<i>Pirapozinho</i>	Poupatempo Pirapozinho	27.974
<i>Pirassununga</i>	Poupatempo Pirassununga	77.330
<i>Pitangueiras</i>	Poupatempo Pitangueiras	40.430
<i>Poá</i>	Poupatempo Poá	118.349
<i>Pontal</i>	Poupatempo Pontal	51.717
<i>Porto Feliz</i>	Poupatempo Porto Feliz	53.698
<i>Porto Ferreira</i>	Poupatempo Porto Ferreira	56.848
<i>Potim</i>	Poupatempo Potim	25.603
<i>Pradópolis</i>	Poupatempo Pradópolis	22.239
<i>Presidente Epitácio</i>	Poupatempo Presidente Epitácio	44.572
<i>Presidente Venceslau</i>	Poupatempo Presidente Venceslau	39.684
<i>Promissão</i>	Poupatempo Promissão	41.211
<i>Regente Feijó</i>	Poupatempo Regente Feijó	20.390
<i>Ribeirão Pires</i>	Poupatempo Ribeirão Pires	125.238
<i>Rio Das Pedras</i>	Poupatempo Rio das Pedras	36.233
<i>Salto</i>	Poupatempo Salto	120.779
<i>Santa Bárbara D'Oeste</i>	Poupatempo Santa Bárbara d'Oeste	195.278
<i>Santa Cruz Das Palmeiras</i>	Poupatempo Santa Cruz das Palmeiras	35.102
<i>Santa Cruz Do Rio Pardo</i>	Poupatempo Santa Cruz do Rio Pardo	48.207
<i>Santa Fé Do Sul</i>	Poupatempo Santa Fé do Sul	32.796
<i>Santa Gertrudes</i>	Poupatempo Santa Gertrudes	27.850

Município	Unidade 4.0	População
<i>Santa Isabel</i>	Poupatempo Santa Isabel	58.529
<i>Santa Rita Do Passa Quatro</i>	Poupatempo Santa Rita do Passa Quatro	27.641
<i>Santa Rosa De Viterbo</i>	Poupatempo Santa Rosa de Viterbo	26.960
<i>Santana De Parnaíba</i>	Poupatempo Santana de Parnaíba	145.073
<i>Santo Anastácio</i>	Poupatempo Santo Anastácio	17.963
<i>Santo Antônio De Posse</i>	Poupatempo Santo Antônio de Posse	23.742
<i>São Joaquim Da Barra</i>	Poupatempo São Joaquim da Barra	52.737
<i>São José Do Rio Pardo</i>	Poupatempo São José do Rio Pardo	55.298
<i>São Manuel</i>	Poupatempo São Manuel	41.287
<i>São Miguel Arcanjo</i>	Poupatempo São Miguel Arcanjo	32.039
<i>São Paulo - capital</i>	Poupatempo Alesp	12.396.372
<i>São Paulo - capital</i>	Poupatempo Canindé (Shopping D)	12.396.372
<i>São Paulo - capital</i>	Poupatempo Carrão Digital (Box Unitah)	12.396.372
<i>São Paulo - capital</i>	Poupatempo Cidade Tiradentes	12.396.372
<i>São Paulo - capital</i>	Poupatempo Piraporinha Digital	41.287
<i>São Paulo - capital</i>	Poupatempo Santana Digital (Box Unitah)	12.396.372
<i>São Pedro</i>	Poupatempo São Pedro	36.298
<i>São Roque</i>	Poupatempo São Roque	93.076
<i>Serra Negra</i>	Poupatempo Serra Negra	29.669
<i>Serrana</i>	Poupatempo Serrana	46.166
<i>Socorro</i>	Poupatempo Socorro	41.690
<i>Sumaré</i>	Poupatempo Sumaré	289.875
<i>Tabatinga</i>	Poupatempo Tabatinga	14.769
<i>Tambaú</i>	Poupatempo Tambaú	23.255
<i>Tanabi</i>	Poupatempo Tanabi	26.231
<i>Taquaritinga</i>	Poupatempo Taquaritinga	57.547
<i>Taquarituba</i>	Poupatempo Taquarituba	23.292
<i>Teodoro Sampaio</i>	Poupatempo Teodoro Sampaio	23.395
<i>Tietê</i>	Poupatempo Tietê	37.663
<i>Tremembé</i>	Poupatempo Tremembé	48.228
<i>Tupi Paulista</i>	Poupatempo Tupi Paulista	15.670
<i>Ubatuba</i>	Poupatempo Ubatuba	92.819
<i>Valinhos</i>	Poupatempo Valinhos	133.169
<i>Valparaíso</i>	Poupatempo Valparaíso	27.154
<i>Vargem Grande Do Sul</i>	Poupatempo Vargem Grande do Sul	43.368
<i>Várzea Paulista</i>	Poupatempo Várzea Paulista	124.269
<i>Vinhedo</i>	Poupatempo Vinhedo	81.516
<i>Votorantim</i>	Poupatempo Votorantim	124.468

Fonte: elaboração própria com dados do IBGE.

Como apontado, atualmente o Poupatempo conta com 243 unidades físicas de atendimento. Analisando uma amostra de **66 unidades** (27% do total), constante na tabela abaixo “População e Metragem de Unidades”, observamos que a metragem varia de 447m² (Poupatempo Registro) a 9.993 m² (Poupatempo Itaquera)¹¹.

Algumas unidades, sinalizadas na tabela com (*), além da área construída, possuem uma área para vistoria de veículos, que não está contabilizada na metragem indicada na tabela.

População e Metragem das Unidades Físicas

Município / Poupatempo	População estimada	Área construída (m ²)
Americana	244.370	1.270
Andradina*	57.245	536
Araçatuba	199.210	1.866
Araraquara	240.542	1.742
Araras	136.739	725
Assis	105.768	734
Avaré*	91.792	756
Barretos	123.546	960
Bauru	381.706	5.700
Bebedouro	77.612	480
Birigui	126.094	650
Botucatu	149.718	1.965
Bragança Paulista*	172.346	665
Caieiras	104.044	547
Caraguatatuba*	125.194	1.800
Carapicuíba *	405.375	1.911
Catanduva	123.114	1.000
Cotia	257.882	730
Diadema	429.550	2.091
Dracena *	47.287	522
Fernandópolis	69.680	1.080
Franca	358.539	1.595
Guaratinguetá*	123.192	1.020
Guarujá*	324.977	1.087
Guarulhos*	1.404.694	4.002
Indaiatuba *	260.690	834
Itapetininga*	167.106	1.172
Itapeva *	95.241	609
Itaquaquecetuba *	379.082	987
Itu*	177.150	628

¹¹ GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. PRODESP. **Poupatempo 20 anos**: excelência no atendimento e novas tecnologias a serviço do cidadão. São Paulo: s/l, 2017. p. 37-55.

Município / Poupatempo	População estimada	Área construída (m²)
Jacareí *	237.119	710
Jahu	153.463	653
Jundiaí	426.935	2.287
Limeira	310.783	947
Lins	78.978	745
Marília	242.249	1.605
Mauá *	481.725	2.657
Mogi das Cruzes	455.587	2.701
Mogi Guaçu	154.146	750
Osasco	701.428	5.000
Ourinhos	115.139	645
Pindamonhangaba *	171.885	680
Piracicaba	410.275	2.740
Praia Grande	336.454	886
Presidente Prudente	231.953	1.958
Registro	56.463	447
Ribeirão Preto	720.116	4.447
Rio Claro	209.548	1.003
Santo André	723.889	3.366
Santos	433.991	5.174
São Bernardo do Campo	849.874	8.181
São Carlos	256.915	1.826
São João da Boa Vista	92.315	622
São José do Rio Preto	469.173	4.950
São Paulo - Cidade Ademar	12.396.372	2.310
São Paulo - Itaquera		9.993
São Paulo - Lapa		4.440
São Paulo - Sé		5.658
Sertãozinho *	128.432	1.276
Sorocaba	695.328	2.443
Suzano	303.397	2.155
Taboão da Serra *	297.528	1.300
Tatuí	124.134	1.909
Taubaté	320.820	1.752
Tupã *	65.615	736
Votuporanga	96.106	535

Fonte: elaboração própria e dados do IBGE

Assim como a metragem, as unidades diferem devido ao cardápio de serviços e à média de atendimentos mensais e diários.

Relação entre a média diária de atendimentos e a metragem das unidades

Poupatempo	2017	Atual
Americana	0,66	0,22
Andradina*	1,31	0,25
Araçatuba	0,88	0,09
Araraquara	1,06	0,15
Araras	1,64	0,29
Assis	1,02	0,17
Avaré*	0,62	0,14
Barretos	1,44	1,10
Bauru	0,77	0,16
Bebedouro	1,70	0,61
Birigui	1,45	0,21
Botucatu	0,82	0,16
Bragança Paulista*	1,51	0,38
Caieiras	1,61	0,52
Caraguatatuba*	0,87	0,10
Carapicuíba *	1,42	0,26
Catanduva	1,45	0,30
Cidade Ademar	1,26	0,38
Cotia	2,17	0,69
Diadema	1,44	0,29
Dracena *	0,97	0,15
Fernandópolis	0,93	0,41
Franca	0,99	0,65
Guaratinguetá*	0,98	0,13
Guarujá*	1,55	0,45
Guarulhos*	2,01	0,43
Indaiatuba *	1,83	0,26
Itapetininga*	0,77	0,13
Itapeva *	1,15	0,17
Itaquaquecetuba *	1,60	0,93
Itaquera	1,08	0,27
Itu*	1,30	0,26
Jacareí *	1,64	0,27
Jahu	1,35	0,37
Jundiaí	1,65	0,36
Lapa	1,22	0,30
Limeira	0,89	0,21
Lins	1,39	0,22
Marília	1,08	0,13
Mauá *	1,06	0,24
Mogi das Cruzes	1,01	0,18

Poupatempo	2017	Atual
Mogi Guaçu	1,46	0,29
Osasco	1,07	0,25
Ourinhos	1,83	0,26
Pindamonhangaba *	1,23	0,35
Piracicaba	0,83	0,20
Praia Grande	1,46	0,38
Presidente Prudente	1,18	0,13
Registro	1,49	0,21
Ribeirão Preto	1,43	0,38
Rio Claro	1,55	0,28
Santo André	1,00	0,31
Santos	1,15	0,42
São Bernardo do Campo	0,11	0,28
São Carlos	0,94	0,11
São João da Boa Vista	1,44	0,32
São José do Rio Preto	1,41	0,49
Sé	1,33	0,42
Sertãozinho *	2,13	0,54
Sorocaba	1,14	0,33
Suzano	1,20	0,37
Taboão da Serra *	2,23	0,61
Tatuí	0,68	0,11
Taubaté	0,84	0,20
Tupã *	0,72	0,17
Votuporanga	2,05	0,78

Fonte: elaboração própria

2.4.2. Totens de autoatendimento

Além das unidades físicas, há os 900 totens de autoatendimento estão disponíveis em diferentes equipamentos públicos e privados:

- Câmara Municipal de São Paulo
- Casas da Cidadania (CIC)
- Ciretrans
- Estações da CPTM
- Delegacia de Polícia
- Unidades do Descomplica

- Memorial da América Latina
- Estações de Metrô
- Unidades do Poupatempo
- Prefeituras
- Prodesp Sede
- Shopping Centers
- SP+Perto

No período de janeiro/2024 a junho/2024, foram realizados 1.201.066 **atendimentos** nos **totens**.

3. INFORMAÇÕES OPERACIONAIS RELATIVAS À GESTÃO DO POUPATEMPO

O Decreto Estadual nº 42.886 de 26 de fevereiro de 1998 determinou que a execução do Poupatempo ficaria a cargo da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (PRODESP). Enquanto empresa pública ligada ao Estado de São Paulo, a PRODESP seria responsável pela “implantação, instalação, operação e adequado funcionamento dos Postos de Serviços respectivos, podendo ainda exercer sua administração e gestão dos recursos necessários ao atingimento das finalidades”, conforme previsto no art. 1º da norma.

Além disso, o decreto previu as competências da PRODESP no âmbito da execução do Poupatempo, dentre as quais se destacam:

- A celebração de contratos, convênios e termos de cooperação;
- A prerrogativa de dar e receber bens móveis e imóveis em comodato, bem como firmar termos de cessão de uso de imóvel, com órgãos e entidades da Administração, das esferas estadual, municipal e federal, e organizações não governamentais (art. 2º, I);
- A administração dos Postos de Serviços do POUPATEMPO, sendo a gestora financeira dos recursos alocados e promovendo o rateio das despesas entre os órgãos e entidades participantes, de acordo com critérios a serem estabelecidos pela Secretaria de Governo;
- A contratação de serviços terceirizados de teleatendimento, limpeza, segurança, manutenção, copa, transportes e outros considerados necessários ao adequado funcionamento dos Postos de Serviços;
- A gestão dos recursos financeiros repassados ao seu orçamento pela Secretaria de Governo, para a implantação de Postos de Serviços do Poupatempo.

3.1. Convênios celebrados com municípios do Estado de São Paulo

Com base na prerrogativa que lhe foi conferida pelo Decreto Estadual nº 42.886 de 26 de fevereiro de 1998, a PRODESP celebrou convênios com municípios paulistas para expansão das unidades presenciais. Os convênios previam o compartilhamento de custos para abertura das unidades, bem como a alocação de responsabilidades entre a PRODESP e os respectivos municípios. Os convênios, a despeito de algumas disposições particulares, possuem diversos pontos em comum, sendo possível enxergar, inclusive, uma certa padronização na sua linguagem.

Os convênios alocam aos municípios a responsabilidade pela disponibilização da área a ser ocupada pelo Poupatempo, bem como pelo fornecimento de mobiliário, adequações elétricas e de engenharia, disponibilização de pessoal e fornecimento de equipamentos específicos para eventuais serviços municipais a serem prestados na unidade. Por sua vez, a PRODESP se responsabiliza pela disponibilização de equipamentos de *hardware* e *software*, pela

operacionalização e gestão dos serviços prestados na unidade e pela limpeza, segurança e manutenção da infraestrutura física disponibilizada pelo município.

As despesas operacionais são divididas entre os municípios e a Prodesp, como parte da gestão financeira do convênio. Nos convênios mais recentes, a parcela a ser paga pelo município é fixada no convênio, sendo somente atualizada monetariamente, como é o caso da Unidade Campinas Digital (Unidade 4.0). Nos convênios mais antigos, há a previsão do rateio das despesas entre os órgãos que oferecem serviços no Poupatempo, conforme a metragem quadrada ocupada por eles na unidade, como é o caso da Unidade Campinas (Unidade Avançada).

Além disso, é por meio dos convênios que são acordados a carta de serviços municipais que serão oferecidos na unidade do Poupatempo, como é o caso da Unidade de Diadema. Quando não há definição da carta de serviços no ato de celebração do convênio, é prevista uma cláusula geral e padronizada autorizando a inclusão da disponibilização de serviços municipais no Poupatempo, sob as seguintes condições:

- Os desenvolvimentos que se fizerem necessário nos sistemas do município para a interface de serviços na plataforma de atendimento do Poupatempo correrão por conta da dotação orçamentária do município;
- A disponibilização de funcionários, materiais de trabalho, equipamentos, sistemas e outros, para os serviços presenciais que forem operacionalizados diretamente pelo município serão de responsabilidade do município;
- O Estabelecimento de normas, procedimentos, rotinas, organização e métodos de atuação dos serviços operacionalizados pelo município, deverão ocorrer de acordo com as diretrizes definidas pela PRODESP; e
- Inclusões, exclusões e/ou alterações de serviços que causem qualquer tipo de impacto financeiro no convênio serão tratadas através de Termo de Aditamento.

3.2. Contratos celebrados com privados para gestão, operação e manutenção dos postos de atendimento do Poupatempo

Com fundamento na prerrogativa expressa de contratação de serviços terceirizados de teleatendimento, limpeza, segurança, manutenção, copa, transportes e outros considerados necessários ao adequado funcionamento das unidades do Poupatempo, a PRODESP tem celebrado contratos com empresas privadas para terceirizar determinados componentes do serviço de gestão do Poupatempo. Um exemplo recente, nesse sentido, é o Pregão Eletrônico nº 008/2020, voltado à seleção de prestadores dos serviços de “gestão, operação e manutenção dos postos de atendimento do Poupatempo, abrangendo a execução de todas as atividades necessárias ao seu pleno funcionamento”.

O pregão em questão foi dividido em sete lotes, culminando na assinatura de sete contratos distintos com prazo de vigência entre 07/07/2020 e 07/07/2025¹², abrangendo as seguintes unidades presenciais do Poupatempo:

- **LOTE 1** – Unidades Interior 1 (Araraquara, Barretos, Bebedouro, Catanduva, Fernandópolis, Franca, Jales, Ribeirão Preto, São Carlos, São José do Rio Preto, Sertãozinho, Votuporanga e as unidades do PPT 4.0 previstas para a região).
- **LOTE 2** – Unidades Interior 2 (Andradina, Araçatuba, Assis, Avaré, Bauru, Birigui, Botucatu, Dracena, Itapetininga, Itu, Jahu, Lençóis Paulista, Lins, Marília, Ourinhos, Penápolis, Presidente Prudente, Salto, Sorocaba, Tatuí, Tupã e unidades Poupatempo 4.0 previstas para a região).
- **LOTE 3** – Unidades Interior 3 (Unidades de Atendimento Aguai, Americana, Araras, Bragança Paulista, Campinas Shopping, Indaiatuba, Jundiaí, Limeira, Mogi Guaçu, Piracicaba, Rio Claro, São João da Boa Vista e as unidades do Poupatempo 4.0 previstas para a região).
- **LOTE 4** - Unidades Interior 4 (Unidades de Atendimento Caraguatatuba, Guaratinguetá, Guarujá, Itapeva, Itaquaquecetuba, Jacareí, Mogi das Cruzes, Pindamonhangaba, Praia Grande, Registro, Santos, São José do Campos, São Vicente, Taubaté e unidades Poupatempo 4.0 previstas para a região).
- **LOTE 5** – Caieiras, Guarulhos, Itaquera, Lapa e unidades Poupatempo 4.0 previstas para a região.
- **LOTE 6** – Carapicuíba, Cotia, Osasco, Santo Amaro, Taboão da Serra e unidades Poupatempo 4.0 previstas para a região.
- **LOTE 7** – Cidade Ademar, Diadema, Mauá, Santo André, São Bernardo do Campo, Suzano e unidades Poupatempo 4.0 previstas para a região.

3.3. Do convênio celebrado entre a Prodesp e a Secretaria de Governo do Estado de São Paulo para implementação do Programa Poupatempo

O Convênio nº SG 001/2019 celebrado entre a Prodesp e a Secretaria de Governo do Estado de São Paulo tem como objetivo viabilizar a implantação, operação, administração e gerenciamento do Poupatempo pela Prodesp, nos termos especificados em seu Plano de Trabalho. Em contrapartida, a Secretaria de Governo do Estado de São Paulo assumiu a obrigação de transferir recursos financeiros para viabilizar a contratação de terceiros prestadores de serviços relacionados à gestão do programa pela Prodesp.

¹² Em que pese a previsão de vigência original de 28 meses contada a partir da data de assinatura dos contratos, a cláusula 2.1.3 dos instrumentos permite a renovação do prazo contratual por períodos de 12 meses até o limite de 60 meses.

Sob a perspectiva das obrigações impostas à PRODESP, o Plano de Trabalho do convênio lista as metas a serem alcançadas em relação à gestão e modernização do Poupatempo, quais sejam¹³:

- Satisfação dos usuários dos serviços públicos igual ou superior a 95%;
- Implantação de 200 novas unidades 4.0 do Poupatempo até o final da vigência do convênio; e
- Inclusão de 117 serviços públicos em meio virtual até o final da vigência do convênio.

Por sua vez, a Secretaria de Governo do Estado de São Paulo restou obrigada a transferir o montante total de R\$3.168.186.082,86 (três bilhões, cento e sessenta e oito milhões, cento e oitenta e seis mil, oitenta e dois reais e noventa e oito centavos) para cobrir despesas relativas aos serviços prestados por terceiros relacionados à gestão do Poupatempo e aos custos incorridos pela Prodesp com as horas dedicadas para operacionalização, administração, e gerenciamento do programa, incluindo as seguintes atividades:

- Limpeza e Jardinagem
- Vigilância;
- Serviços de Telecomunicações;
- Operacionalização dos Canais de Comunicação do Poupatempo;
- Serviços de Recepção e Atendimento ao Cidadão;
- Implantação de novas unidades do Poupatempo e sua gestão, seja diretamente pela Prodesp ou por meio da celebração dos Contratos de Gestão de Prestação Integrada de Serviços previstos no item 3.2;
- Contratação de Estagiários;
- Locação de Imóveis para implantação de unidades do Poupatempo;
- Despesas relativas ao processo preparatório para instalação de novas unidades do Poupatempo, tais como atividades de pesquisa, análise, e proposição das áreas nas quais as unidades deverão ser implementadas;
- Serviços de publicidade e divulgação do Programa Poupatempo;
- Aquisição de equipamentos, mobiliários e demais bens necessários à estrutura das unidades físicas do Poupatempo;

¹³ Conforme estabelecido na versão do Plano de Trabalho anexa ao 3º Termo Aditivo do Convênio.

- Despesas relacionadas com processos e demandas judiciais e extrajudiciais oriundas de relações contratuais vinculadas à aquisição de bens ou serviços prestados no âmbito do Poupatempo.

O aporte de recursos pela Secretaria de Governo do Estado de São Paulo foi dividido de acordo com cada exercício de vigência do convênio, da seguinte maneira:

- R\$166.921.653,87 (cento e sessenta e seis milhões, novecentos e vinte e um mil, seiscentos e cinquenta e três reais e oitenta e sete centavos) para o período de novembro a dezembro de 2019;
- R\$616.274.419,89 (seiscentos e dezesseis milhões, duzentos e setenta e quatro mil, quatrocentos e dezenove reais e oitenta e nove centavos) para o período de janeiro a dezembro de 2020;
- R\$568.765.26,29 (quinhentos e sessenta e oito milhões, setecentos e sessenta e cinco mil, duzentos e vinte e seis reais e vinte e nove centavos) para o período de janeiro a dezembro de 2021;
- R\$593.306.039,87 (quinhentos e noventa e três milhões, trezentos e seis mil e trinta e nove reais e oitenta e sete centavos) para o período de janeiro a dezembro de 2022;
- R\$648.067.507,77 (seiscentos e quarenta e oito milhões, sessenta e sete mil, quinhentos e sete reais e setenta e sete centavos) para o período de janeiro a dezembro de 2023; e
- R\$576.851.194,30 (quinhentos e setenta e seis milhões, oitocentos e cinquenta e um mil, cento e noventa e quatro reais e trinta centavos) para o período de janeiro a outubro de 2024.

Sendo assim, em que pese a proximidade do fim da vigência do Convênio em questão, há a possibilidade de eventual parceria estratégica em conjunto com a PRODESP ser subsidiada – ainda que parcialmente – pelo Estado de São Paulo no que diz respeito à gestão, administração e operacionalização do Poupatempo.

Maior detalhamento quanto à relação de custos e despesas de operação do Poupatempo podem ser consultadas no Apenso I do presente Termo de Referência.

4. OPORTUNIDADE DE NEGÓCIO

A Oportunidade de Negócio objeto desde Chamamento Público consiste no estabelecimento de parceria entre a PRODESP e a Interessada, com o objetivo de sanar as dificuldades atualmente enfrentadas pelos órgãos de atendimento ao público do Estado de São Paulo e pelos cidadãos, particularmente aqueles em situação de vulnerabilidade ou acesso limitado ao uso de tecnologias digitais. de modo a atingir os seguintes resultados:

- Promoção da inclusão digital e social;
- Centralização dos serviços, informações, conteúdos e bases de dados em um único portal para acesso da administração e do cidadão, permitindo maior agilidade na execução dos serviços e melhoria do retorno do cidadão quanto ao andamento de suas solicitações;
- Automatização de processos de trabalho com foco na qualidade e rapidez na prestação de serviços ao cidadão, otimizando uso do capital humano;
- Adoção total de processo eletrônico e substituição de arquivos físicos por digitais;
- Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e à cultura de segurança da informação;
- Modernização da gestão e da prestação de serviços no sistema de saúde pública do Estado com recursos tecnológicos;
- Desbloqueio de potenciais alavancas de crescimento e produtividade suprimidas pelo atual modelo de gestão do Poupatempo.

De modo a garantir consecução de tais objetivos mediante a parceria estratégica a ser celebrada com a PRODESP, a Proposta deverá abranger solução técnica contendo o seguinte escopo:

4.1. Solução integrada de aprimoramento do atendimento ao usuário nas unidades físicas e nos canais digitais

4.1.1. Expansão da presença física do Programa Poupatempo

A Proposta deverá apresentar solução de implantação de novas unidades *phygital*¹⁴ do Modelo Poupatempo e fornecimento dos equipamentos necessários para a operação, de modo a garantir o atendimento dos cidadãos do Estado de São Paulo.

Os dados da Tabela mostram a quantidade e a porcentagem dos municípios paulistas por número de habitantes. Destacam-se duas informações: 59,53% têm menos de 20 mil habitantes e apenas 8,38% têm mais de 150 mil habitantes:

¹⁴ O termo *Phygital* consiste no resultado da reunião dos termos físico e digital, isto é, na integração entre os meios online e offline.

Agrupamento de municípios por número de habitantes

Número de habitantes	Quantidade de municípios	Porcentagem
0 a 20.000	384	59,53%
20.001 a 150.000	207	32,09%
150.001 a 500.000	45	6,98%
500.001 a 1.500.000	8	1,24%
Acima de 12 milhões	1	0,16%

Fonte: elaboração própria com base em dados do IBGE.

Com relação ao locais de atendimentos, a Interessada será responsável disponibilização de **imóveis privados** para o Poupatempo, inclusive com a celebração e a gestão de instrumentos formalizando a obtenção da posse desses imóveis para implantação de novas unidades *phygital* do Modelo Poupatempo, em conformidade com as diretrizes dos itens 6.2 e 6.3.

Em vista das diferentes características e quantidades populacionais dos municípios do Estado de São Paulo, as Interessadas deverão considerar em sua solução a implantação das unidades *phygital*, conforme diretrizes estabelecidas no item 6.

Essas diretrizes se baseiam em modelos de 4 tipos de unidades padrão com tamanho variável e definido conforme a quantidade de habitantes do Município em que ela for instalada e a demanda por serviços públicos. Além das unidades, a solução deverá contemplar a inclusão de pontos de autoatendimento para municípios que não contem com unidades *phygital* e a disponibilização de veículos de apoio para campanhas e mutirões.

4.1.2. Evolução e integração dos canais digitais

Atualmente, a maioria dos serviços disponíveis nos canais do Poupatempo são agendamentos e/ou autosserviços feitos pelos portais dos órgãos. A Proposta deve conter solução de aprimoramento do aplicativo móvel *app* e do portal *web*, que, atualmente, somente redirecionam o cidadão para sites externos ou portais de outros órgãos via *WebView*.

A solução proposta deverá ser nativa, permitindo que o cidadão não saia da interface que está utilizando e consiga iniciar e finalizar o serviço na mesma interface, além de garantir os seguintes resultados:

- Melhoras de desempenho, considerando que aplicativos nativos oferecem melhor performance em comparação com *WebViews*, resultando em tempos de carregamento mais rápidos e uma navegação mais fluida;
- Padronização de interfaces padronizadas nos canais digitais e mais interativas e adaptadas ao design e comportamento.
- Acesso a funcionalidades dos dispositivos utilizando de formas mais eficiente os recursos do dispositivo, como câmera, GPS, notificações *push*, e armazenamento local.

- Notificações *push* enviadas diretamente para o portal ou aplicativo que podem aumentar o engajamento do usuário, lembrando-o de retornar ao canal e informando sobre novidades e atualizações.
- Integração mais profunda com outras APIs e serviços, oferecendo funcionalidades avançadas como pagamentos móveis, análises detalhadas de dados, e serviços personalizados.
- Implementação de medidas de segurança mais robustas para proteger dados do usuário, incluindo criptografia e autenticação segura.

4.1.3. Ampliação da Oferta de Serviços Digitais

Atualmente, a maioria dos serviços disponíveis nos canais do Poupatempo são agendamentos e/ou autosserviços feitos pelos portais dos órgãos. O Governo do Estado de São Paulo ainda está aquém quanto a oferta, capacidade e modernização de serviços públicos digitais conforme resultados Abep TIC.

A Proposta deverá prever modelo de ampliação das ofertas de serviços públicos por meio do Poupatempo, sem se limitar aos serviços voltados para cidadania, trânsito e trabalho, mas que também possa atender áreas como educação e saúde. Muitas vezes nos deparamos com os gestores destas áreas pouco exploradas no Poupatempo e verificamos o desafio em seu processo de gestão, envolvendo inúmeras obrigações, responsabilidades e cobranças por metas atendimentos, serviços e assistências. Por esse motivo, a Proposta deverá prever solução que permita que as atividades administrativas sejam realizadas de forma mais eficiente e ágil, com o uso de tecnologias digitais de automatização de processos, como o registro de informações, a gestão de documentos e a análise de dados.

Além disso, a Proposta deverá prever solução que cria e gerencia modelos de aprendizado de máquina com foco em processamento de linguagem natural e conectando a IA Generativa com a mineração dos dados, gerando modelos de recomendação, com foco na recomendação de serviços com base no perfil do cidadão de forma que o atendimento por assistente virtual seja capaz de não só agendar e tirar dúvidas das pessoas, mas prestar serviços completos.

4.1.4. Inclusão digital

A Proposta deverá prever a prestação de serviços de letramento digital para auxiliar os cidadãos sem acesso a tecnologias digitais ou com dificuldade para solicitar serviços digitais. Ao capacitar os cidadãos com conhecimentos e habilidades relacionados à tecnologia e ao uso de serviços públicos online, é possível promover a inclusão digital e facilitar o acesso aos serviços públicos disponíveis digitalmente.

O letramento digital poderá envolver, dentre outras medidas, a disponibilização de elementos interativos, como tutoriais práticos, simulações e exercícios, associados à utilização de linguagem clara e simples, de modo a permitir a aplicação prática do conhecimento adquirido, para que os usuários possam entender facilmente as instruções e informações.

O modelo proposto para a implementação de letramento digital deverá estar disposto, fisicamente, em todas as unidades físicas do Poupatempo no Estado de São Paulo, de forma a facilitar o acesso às plataformas digitais pelo cidadão de maneira simultânea em cada cidade, gerando equidade no uso e no aprendizado dos serviços digitais.

Também será necessária a implementação de avaliações contínuas para medir o progresso dos usuários e ajustar o programa de letramento conforme necessário. Para tanto, deverão ser implementadas ações proativas para identificar possíveis desafios que os usuários podem enfrentar e oferecer soluções, além da coleta *feedback* dos usuários.

4.1.5. Segurança Digital

As plataformas de governo digital armazenam uma vasta quantidade de informações sensíveis sobre os cidadãos, incluindo dados pessoais, financeiros e de saúde. A proteção desses dados é essencial para prevenir o roubo de identidade, fraudes e outras atividades maliciosas que possam prejudicar os indivíduos e comprometer a integridade do sistema. Implementar medidas robustas de segurança, como criptografia, autenticação multifatorial e monitoramento contínuo, ajuda a garantir que as informações dos cidadãos estejam protegidas contra acessos não autorizados e ciberataques.

Além disso, a transparência em relação às medidas de segurança adotadas reforça a confiança pública e demonstra o compromisso do governo com a proteção dos dados dos cidadãos.

A Proposta deverá prever solução de segurança digital envolvendo a implementação de autenticação multifator para todos os usuários do aplicativo móvel *app* e do portal *web*, garantindo maior eficácia na proteção de dados do que o processo tradicional de *login* com nome de usuário e senha. Nesse método, o usuário precisará fornecer dois ou mais elementos para provar sua identidade e isso dificulta o acesso não autorizado à sua conta.

4.1.6. Serviços de Marketing Digital

A Proposta deverá prever estratégia de contratação de serviços de planejamento e implementação de ações de marketing digital, visando à promoção de serviços públicos, aumento da transparência do funcionamento do Poupatempo e melhora da eficiência administrativa no engajamento de cidadãos de diversos grupos demográficos, incluindo aqueles que tradicionalmente têm menos acesso a informações, como comunidades rurais e marginalizadas.

4.1.7. Inteligência de Dados

Os dados armazenados pelo Poupatempo são oriundos de ambiente heterogêneo de fontes, distribuídos em seus diversos canais de atendimento e sistemas. De modo a permitir maior compreensão sobre os processos de negócio do Poupatempo, com foco em melhoria dos serviços públicos, a solução deverá permitir a consolidação dessas fontes de dados a promoção de automatizações no acesso e nas trocas de dados entre sistemas, permitindo que as informações propagadas entre estes sistemas possuam uma melhor qualidade, uma vez que a plataforma as padroniza antes de as salvar.

Por esse motivo, a Proposta deverá prever mecanismo que permita visibilidade completa sobre o tráfego de dados e sobre as interações entre sistemas conectados pelo barramento. Isso permite que os administradores vejam o fluxo de informações em tempo real, identifiquem gargalos e compreendam o desempenho geral da arquitetura de integração.

Dessa forma, para garantir a viabilidade da transformação digital é fundamental a disponibilização de uma solução que permita consolidar, combinar, organizar e classificar diversas fontes de dados utilizando de automação de fluxos de integração, construção de modelos analíticos e de inteligência artificial e *machine Learning*, e assim, propiciando ampliar a qualidade, agilidade, flexibilidade e escalabilidade necessária para os serviços públicos.

4.2. Reformulação do sistema de gestão do Poupatempo

A Proposta deverá prever solução integrada de gestão dos múltiplos canais de atendimento do Poupatempo no âmbito *phygital* e digital, com o fornecimento de ferramentas que possibilitem acompanhamento do status das solicitações e/ou processos dos cidadãos.

Do ponto de vista do atendimento *phygital*, a solução deverá propor meios de agilizar o atendimento do cidadão e que permitam a organização das tarefas dos empregados do Poupatempo.

A solução deverá suportar gráficos e métricas, tanto relativos ao processo de atendimento, como com relação ao volume de uso de serviços. Sem prejuízo da propositura de outros mecanismos de gestão, a Proposta deverá, obrigatoriamente, (a) prever o monitoramento em termos quantitativos e qualitativos das atividades do Poupatempo; (b) gerar indicadores de desempenho em todos os níveis do serviço proposto; bem como (c) permitir a verificação remota de itens, quantidades e alertas de desvios, entre outros, de modo a permitir o conhecimento e possibilitar ação por parte do gestor.

Objetiva-se no mínimo, um console administrativo com visões quantitativas (tempo de atendimento, tempo ocioso, atendimentos por hora) e qualitativas (satisfação do atendimento), além de: Níveis de acesso personalizados, o Dashboards administrativos, o Navegação em camadas (*drill down*), Gestão de SLA para tempo de atendimento e satisfação. o Emissão de relatórios consolidados (.pdf e .csv) para apoiar as decisões estratégicas do gestor da Central de Serviços.

4.3. Prospecção de novos negócios a serem explorados pela PRODESP e pela Interessada

Um dos objetivos da oportunidade de negócios é a busca por novos clientes para o programa, identificando organizações públicas e privadas que possuam interesse em replicar o sucesso do Modelo Poupatempo.

Conceitualmente, estas novas oportunidades de parceria, deverão trazer um ganho de economicidade, repartindo os custos do programa atual com o Governo do Estado de São Paulo.

Nesse sentido, a Proposta deverá incluir estratégia de prospecção de novos clientes a serem atendidos por meio da parceria estratégica que será constituída com a PRODESP. Entre possíveis interessados, mapeamos os seguintes, inicialmente:

4.3.1. Entidades integrantes do Governo Estadual

- OAB/Conselhos Regionais: A Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e os Conselhos Regionais são entidades que representam e regulamentam a profissão de advogado em diferentes áreas. Uma parceria com essas entidades pode facilitar o acesso dos profissionais registrados aos serviços do Poupatempo, agilizando processos burocráticos e atendimentos.
- Secretaria de Desenvolvimento Social: A Secretaria de Desenvolvimento Social é responsável por políticas públicas voltadas para assistência social, como o Cadastro Único e programas de transferência de renda. A parceria com essa secretaria pode facilitar o acesso dos cidadãos em situação de vulnerabilidade aos serviços do Poupatempo, agilizando o atendimento e garantindo o acesso a benefícios sociais.

4.3.2. Entidades integrantes do Governo Federal:

- Receita Federal: A Receita Federal é responsável pela administração dos tributos federais e pela fiscalização e controle aduaneiro. Uma parceria com a Receita Federal pode facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços relacionados ao imposto de renda e regularização fiscal, por exemplo, agilizando os processos para os contribuintes.
- Polícia Federal: A Polícia Federal é responsável pela disponibilização de diversos serviços ao cidadão, por exemplo, aqueles relacionados à obtenção de passaporte e de documentos relacionados ao porte e à posse de armas de fogo. A disponibilização desses serviços nos postos do Poupatempo facilitaria o acesso aos cidadãos paulistas, especialmente nas cidades do interior de São Paulo que não contam com postos da Polícia Federal.
- Caixa Econômica Federal: O aplicativo para jogos da Caixa Econômica Federal oferece a possibilidade de realizar apostas em jogos regulares. A inclusão desse aplicativo nos serviços do Totem do Poupatempo pode ampliar o acesso da população aos jogos de apostas, proporcionando mais conveniência e opções de pagamento. Tornando o equipamento ainda mais atrativo para aquisição pelo mercado privado.

4.3.3. Mercado Privado:

- **Companhias de Energia Elétrica e Empresas de Gás Encanado:** As companhias de energia elétrica e empresas de gás encanado são provedores de serviços essenciais para a população. Uma parceria com essas empresas pode facilitar o atendimento aos clientes, agilizando processos de solicitações, pagamentos e outras demandas relacionadas aos serviços prestados.
- **Correspondente Bancário e Empresa de Celulares:** Os correspondentes bancários atuam como pontos de atendimento de serviços bancários e as empresas de celulares oferecem serviços de telecomunicações. Parcerias com correspondentes bancários e empresas de celulares podem ampliar a oferta de serviços no Poupatempo, proporcionando mais conveniência e agilidade no atendimento aos clientes.

5. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

As Interessadas deverão considerar a seguinte matriz básica de responsabilidades para a elaboração de suas Propostas:

Nº	CAMADA	ATRIBUIÇÃO	PRODESP	INTERESSADA
1	Unidades Físicas do Poupatempo	Disponibilização de imóveis públicos municipais, estaduais ou federais ou sob gestão pública para o Poupatempo, inclusive com a celebração e gestão de convênios e instrumentos visando à obtenção desses imóveis para implantação de novas unidades físicas do Poupatempo.	X	
2		Disponibilização de imóveis privados para o Poupatempo, inclusive com a celebração e gestão de instrumentos formalizando a obtenção da posse desses imóveis para implantação de novas unidades físicas do Modelo Poupatempo.		X
4		Reforma/Retrofit		X
5		Fornecimento de Recursos Humanos		X
6		Implantação das novas unidades físicas do Modelo Poupatempo e fornecimento dos equipamentos necessários		X
7	Digital	Letramento Digital		X
8		Treinamento		X
9		Instalação, Parametrização e Configuração das soluções digitais		X
10		Manutenção		X
11		Rede de Interoperabilidade/Integrações de rede de dados e soluções tecnológicas	X	X
12	Gestão Comercial e Marketing	Prospecção	X	X
13		Relacionamento com cliente	X	
14		Faturamento	X	
15		Cobrança	X	
16	Infraestrutura e Conectividade	Gestão da Segurança	X	X

6. DIRETRIZES PARA EXPANSÃO FÍSICA DO POUPATEMPO

6.1. Tipos de Unidade *Phygital*

Conforme descrito no item 4.1.1, a expansão da presença física do Poupatempo se pautará em unidades *phygital*, que integram a experiência do usuário online e offline. Há quatro modelos de unidades *phygital* pré-estabelecidos, que deverão ser implementadas conforme o tamanho da população dos municípios em que elas se instalarão e a quantidade de serviços que serão disponibilizados naquela localidade.

A **unidade de grande porte** foi projetada para atender núcleos populacionais com número elevado de habitantes, a partir de aproximadamente 1 milhão de pessoas, que apresentam infraestrutura robusta em relação aos serviços básicos ofertados ao cidadão. Tem capacidade para atender um grande volume de indivíduos, amplo espaço físico, com diversos pontos para atendimento presencial, educação digital, autoatendimento e ambientes adequados para outros serviços.

A **unidade de médio porte** foi idealizada para atender núcleos populacionais a partir de 350 mil habitantes. Apesar de apresentar uma estrutura física menor, oferece uma variedade de serviços essenciais semelhante à da unidade de grande porte. Pode ser instalada em áreas com densidades demográficas distintas, em diferentes locais, ou para evitar aglomeração de usuários em uma unidade de grande porte. Pode, ainda, ser localizada em polos populacionais menores ou em áreas de grande dispersão populacional, a fim de capilarizar o alcance do Poupatempo.

A **unidade de pequeno porte** foi planejada para atender núcleos populacionais com mais de 50 mil habitantes. Apesar do tamanho reduzido, cumpre um papel importante ao atender às necessidades da comunidade local, com um foco especial que inclui o aprendizado do cidadão no processo de educação digital. Essa unidade poderá ser multiplicada a depender da análise da realidade urbana no momento da implantação, de acordo com as mudanças ocorridas na infraestrutura urbana.

A **unidade de apoio** é ainda menor que a unidade de pequeno porte e visa atender regiões que apresentam baixa demanda diária. Foi projetada para atender às necessidades básicas da população do município onde se situa e dos municípios vizinhos que também têm reduzido número de habitantes. Visa oferecer serviços como emissão de documentos, atendimento para solicitação de benefícios, educação digital e outros serviços essenciais. Pode ser situada em módulo habitável, anexo a um edifício público, em um equipamento público ou centro comercial ou em quiosque implantado no interior dessas edificações. Essas áreas poderão ser usadas como espaços urbanos com serviços que carecem na região e como locais de socialização dos cidadãos como a realização de programas sociais governamentais.

Como regra, todas as unidades deverão possuir uma pequena copa e, no mínimo, dois sanitários, já adaptados para cadeirantes, para servir aos cidadãos e aos colaboradores.

Nas unidades de grande, médio e pequeno porte instaladas no interior de shoppings centers, centros comerciais e outras edificações que possuam estruturas como sanitários e áreas para

alimentação, não haverá necessidade de construir sanitários para o público e copa para os colaboradores dentro da unidade.

Caso a unidade esteja instalada em shoppings centers, centros comerciais e outras edificações que possuam estruturas como sanitários e áreas para alimentação, não há necessidade de fazer essas instalações dentro da unidade. Por sua vez, a unidade de apoio anexa a uma edificação ou no interior dela poderá se beneficiar da estrutura de sanitários e áreas para alimentação, não havendo necessidade de construir essas instalações na unidade

Caso os locais onde forem implantadas essas unidades tenham instalações insuficientes ou inadequadas, essas áreas deverão ser contempladas no interior da unidade.

6.2. Localização das Unidades

A localização dessas unidades deverá atender os seguintes requisitos:

- A unidade deve se situar no perímetro urbano e próximo ao sistema viário principal e de transporte público, para atender os cidadãos que se deslocam das regiões vizinhas. Para isso é necessário identificar os fluxos viários de acessos de entrada e saída da cidade por meio de rodovias federais, estaduais e municipais, como também, dos terminais rodoviários interestadual e intermunicipal e do transporte ferroviário, se houver;
- A localização deve garantir a acessibilidade aos meios de transporte, prioritariamente nas vias em que circulam o transporte público ou nas vias de circulação de veículos;
- A unidade deve ter boa visibilidade, seja por meio da localização do imóvel nas vias de tráfego de veículos ou conforme identificação visual que direcione o cidadão até o local;
- A acessibilidade de calçadas, meios-fios e travessias no entorno do imóvel devem ser adequadas para os deslocamentos a pé;
- Os pontos de parada de ônibus na via pública, próximos à unidade, devem possuir abrigos contra intempéries, iluminação pública e demais intervenções identificadas como necessárias à vizinhança;
- A localização não pode ser próxima a ambiente degradado, com áreas sujeitas a deslizamento de terras, livres de enchentes, lixões e outros elementos que constituem fator de risco para a população;
- As áreas de deslocamentos com motocicletas, bicicletas e caminhadas a pé devem ser estruturadas e compatibilizadas com o sistema viário urbano;
- Quando a cidade possuir diferentes modais de locomoção para a população, os deslocamentos deverão ser resolvidos por meios eficientes de interligação ao transporte público;

- A informação da localização deverá ser complementada através de documentos que demonstrem a situação do imóvel em relação a Lei de Uso e Ocupação do Solo e a observância do Código de Obras do município;
- A unidade poderá ser implantada no interior de um imóvel como: shoppings centers, centros comerciais e outras edificações, observando os critérios de localização.

Nos municípios com populações reduzidas e nas áreas rurais o imóvel para a localização da unidade, a proposta deverá considerar:

- menor distância entre as cidades;
- malha rodoviária municipal;
- os sistemas rodoviários estaduais e federais;
- ligações já existentes entre os municípios.

6.3. Tipo de Imóvel para Implantação das Unidades

O imóvel para implantação da unidade de atendimento *phygital* deverá atender às legislações municipais, estaduais e federais vigentes, como a Lei de Parcelamento e Ocupação e Uso do Solo, Plano Diretor, Código de Obras, Legislação de Segurança Contra Incêndio e Pânico, leis e decretos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, entre outras.

A edificação onde será implantada a unidade deverá, preferencialmente, possuir sistemas estruturais metálicos e/ou concreto (armado, pré-moldado, protendido). Estruturas de madeira, alvenaria autoportante e outras devem ser precedidas de laudos técnicos com Anotação ou Registro de Responsabilidade Técnica (ART ou RRT) emitido por engenheiro ou arquiteto devidamente cadastrado em conselho de classe profissional. Em caso de sistemas estruturais híbridos ou mistos, que combinem soluções distintas de estruturas, devem ser observadas as condições de conservação e manutenção dos diversos sistemas que compõem a edificação.

Os imóveis para implantação de unidades físicas compreendendo as tipologias de pequeno porte, médio porte e grande porte deverão ter preferencialmente uma arquitetura composta de elementos estruturais que salvaguardem vãos livres interiores, pés-direitos superiores a 2,80m, formato da edificação ou pavimento o mais regular possível, de modo a permitir flexibilização de layout e ampla visibilidade de todos os setores e ambientes que proporcionam o fluxo sequencial e cíclico das jornadas aos cidadãos.

A área útil do imóvel deverá ter o seu dimensionamento calculado para atender todos os órgãos e serviços estabelecidos para a unidade, considerando o possível crescimento de novos órgãos e serviços e uma agilidade para qualquer modificação de layout para redução do atendimento presencial para o digital e vice-versa.

6.4. Construção das unidades *phygital*

6.4.1. Projeto Arquitetônico

A quantidade de órgãos e serviços que serão ofertados nos municípios serão determinantes para definição das unidades a serem implantadas, após os estudos preliminares, na ocasião da implantação das unidades. As demandas estimadas e suas variações locais irão interferir nas áreas totais dos imóveis, definindo dimensões variáveis para cada unidade.

As dimensões físicas do imóvel terão como base a população de cada município e sua demanda projetada para os serviços ofertados para a unidade.

6.4.2. Arquitetura das unidades

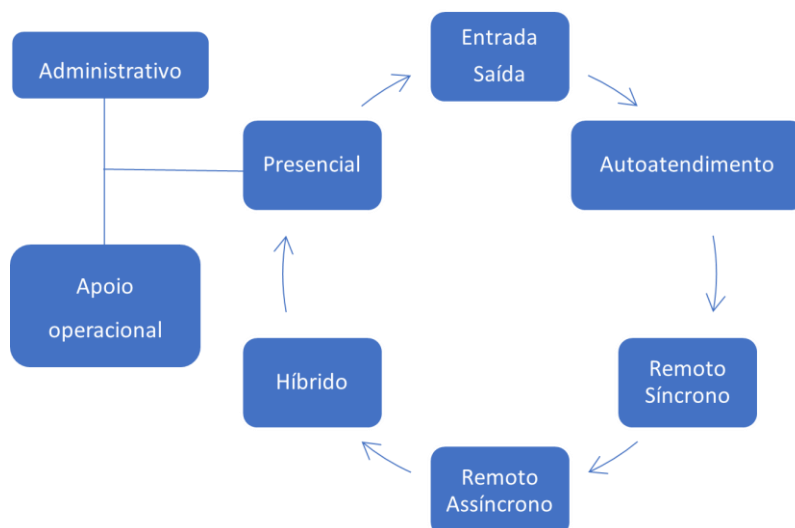
A arquitetura das unidades físicas deverá contemplar setores e ambientes para atendimento às jornadas de autoatendimento, remoto síncrono, híbrido e presencial além dos setores de apoio operacional e administrativo.

Conforme mencionado, os tipos de unidades foram classificados em:

- Grande porte
- Médio porte
- Pequeno porte
- Unidades de apoio

A definição do tipo de unidade que será implantado em cada núcleo populacional deverá considerar a setorização, que contempla as jornadas de atendimento (autoatendimento, remoto síncrono, remoto assíncrono, híbrido e presencial), salvaguardadas as devidas proporcionalidades entre os setores e os ambientes que promovem tais jornadas, o dimensionamento, bem como os setores de apoio operacional e administrativos quando necessários.

Figura 25: Fluxograma de atendimento



A arquitetura de cada tipo de unidade deverá proporcionar um percurso orientado para que os cidadãos usufruam dos ambientes que ofertam infraestrutura tecnológica para as jornadas supracitadas, de modo sequencial e cíclico.

A variação das áreas das unidades deverá ocorrer de acordo com a demanda projetada para a unidade e o dimensionamento da infraestrutura física para o atendimento de cada jornada, conforme estabelecido abaixo:

- **Grande porte:** Tipo de unidade dimensionada para o atendimento de demanda acima de 1.500 atendimentos/dia. Esses atendimentos deverão ser prestados em unidades físicas com áreas a partir de 500m².
- **Médio porte:** Tipo de unidade dimensionada para o atendimento de demanda entre 500 e 1.499 atendimentos/dia. Esses atendimentos deverão ser prestados em unidades físicas com áreas entre 250 e 750m².
- **Pequeno porte:** Tipo de unidade dimensionada para o atendimento de demanda entre 100 e 499 atendimentos/dia. Esses atendimentos deverão ser prestados em unidades físicas com áreas entre 100 e 250 m².
- **Unidade de apoio:** Tipo de unidade dimensionada para o atendimento de demanda inferior a 99 atendimentos/dia. Esses atendimentos deverão ser prestados em módulos habitáveis de atendimento, anexos a um edifício público ou privado ou em módulos localizados no interior dessas edificações. A estrutura de módulo habitável de atendimento deverá seguir o layout da unidade referencial de 25,25m² a 99 m².
- **Pontos de autoatendimento:** Nos municípios em que não haverá unidades *phygital*, será instalado um ponto de autoatendimento.
- **Atendimento de amplo alcance:** As unidades terão o apoio de veículos projetados, dimensionados e com infraestrutura adequada para atendimento em áreas de difícil

acesso, áreas rurais e para mutirões de atendimento (ex: emissão de RG, matrícula escolar, entre outros serviços).

6.4.3. Setorização das unidades

A proposta de setorização para as unidades considerou as jornadas de atendimento e setores operacionais e administrativos, conforme mapa de setorização abaixo:

Figura 26: Mapa de Setorização



Legenda	
	Acesso de público
	Administrativo
	Apoio operacional
	Autoatendimento
	Multijornadas*
	Presencial
	Remoto síncrono e assíncrono
*Autoatendimento, remoto síncrono e remoto assíncrono	

Abaixo especificamos os ambientes esperados nas unidades *phygital*. É importante observar que a presença de todos os setores descritos depende do porte da unidade. No entanto, todas as unidades devem contar com ambientes destinados a todas as modalidades de atendimento, conforme colorido na imagem acima.

- **Autoatendimento:** Local destinado ao autosserviço, contendo terminais de autoatendimento, mesas interativas multi-touch, totens digitais multi-touch e totens de ativação de senha, no qual os cidadãos poderão utilizar os serviços digitais sem o auxílio de atendentes.

- **Recepção:** Local de acolhimento para atendimento da jornada presencial com a finalidade de dar as boas-vindas, prestar informações e encaminhar os cidadãos às áreas de atendimento solicitadas. Deve se localizar de maneira que possibilite boa visibilidade do acesso principal e, em sequência, do setor de atendimento da jornada de autoatendimento.
- **Triagem:** A triagem será executada exclusivamente pelo backoffice digital. Os cidadãos que não acessarem previamente a plataforma digital para fazer a triagem virtual de sua documentação poderão ser atendidos no ambiente destinado à Educação Digital para obter ajuda e realizar o procedimento.
- **Educação digital:** Espaço projetado prioritariamente para auxílio aos cidadãos no acesso à plataforma digital, backoffice digital (remoto síncrono e assíncrono) e aos serviços digitais com o propósito de instruir, educar e capacitar os cidadãos para que tenham autonomia e independência para solicitar os serviços desejados.
- **Sala de espera:** Local destinado à permanência de cidadãos enquanto aguardam o atendimento das jornadas presencial e híbrida nos ambientes de postos de atendimento e educação digital, contendo bancos de espera (longarinas), sofás e poltronas.
- **Postos de atendimento:** Local destinado ao atendimento de cidadãos nas jornadas presencial e remoto síncrono, contendo posições de atendimento compostas por mesas de trabalho com computadores e cadeiras. Todos os postos de atendimento contarão com uma estrutura de equipamentos de informática composta de dois monitores, os quais possibilitarão, à gestão da unidade, flexibilidade quanto ao seu uso para as jornadas de atendimento presencial, remoto síncrono e remoto assíncrono, salvaguardado o conceito de unidades *phygital*.

Os cidadãos poderão usufruir da infraestrutura disponibilizada pela unidade nesse setor para acesso às multijornadas de autosserviço, remoto assíncrono e remoto síncrono. Serão disponibilizados, nesse ambiente, uma estrutura composta de mesas modulares e poltronas em pares e equipamentos de informática, para que os cidadãos possam acessar a plataforma, o *backoffice* digital e os serviços 100% digitais com a orientação de colaboradores da unidade.

- **Cabines:** Espaço delimitado por fechamentos laterais e frontal em estrutura de alumínio e vidro, conformando uma cabine acústica para o atendimento das jornadas de atendimento remoto síncrono e assíncrono. Cada cabine deverá ter dimensões para acolhimento de duas pessoas, dispostas lado a lado, uma mesa, equipamentos de informática e cadeiras.
- **Almoxarifado e manutenção:** Local de uso exclusivo de colaboradores da gestão da unidade para armazenamento de insumos, como materiais de copa, limpeza e higiene, e materiais de escritório, entre outros, bem como estoque de materiais de manutenção da unidade. Serão disponibilizadas, nesse ambiente, prateleiras metálicas de aço.

- **Copa:** Local de uso exclusivo dos colaboradores da unidade para a realização de lanches e refeições. Esse ambiente deverá conter eletrodomésticos e utensílios conforme a necessidade da operação e ser compatível com o porte da unidade.
- **Sala de reunião:** Local para reuniões da gestão da unidade, dos órgãos parceiros e do corpo administrativo. Esse ambiente deverá possuir cadeiras, equipamentos de informática, equipamento multimídia para vídeo conferência e tela de projeção.
- **Vigilância:** Ambiente para acomodação, realização de controles, manuseio de materiais e equipamentos da equipe de vigilância da unidade. Esse ambiente não é obrigatório em unidades localizadas em shopping centers e outras edificações que já disponham de equipe de vigilantes para a segurança do estabelecimento comercial ou de serviços.
- **Sala multiuso:** Local destinado às jornadas de atendimento autosserviço, remoto síncrono e remoto assíncrono. O mobiliário deverá ser constituído por mesas, painéis frontais acústicos, painéis laterais separadores entre mesas, cadeiras com braços e equipamentos de informática. Deverá contar também com mesa com dimensão compatível para o acolhimento de pessoas em cadeira de rodas e em atendimento às legislações de acessibilidade vigentes.
- **Salas de retaguarda – Open office retaguarda:** Local destinado aos serviços de apoio operacional concentrando as áreas administrativas de retaguarda dos órgãos parceiros. Com o conceito de escritório aberto (*openoffice*), visa permitir flexibilidade de uso, colaboração entre colegas de trabalho, intercâmbio de ideias e melhoria de processos internos.
- **Depósito de Material de Limpeza – DML:** Local para acomodação e realização de controles, manuseio de materiais e equipamentos da equipe de limpeza. Deverá dispor de um tanque com coluna em louça cerâmica com capacidade mínima de 30 litros, cor branca.
- **Espaço família e sanitários:** Local destinado ao uso de colaboradores e cidadãos, dimensionado conforme o porte da unidade e o cálculo da população usuária de modo a atender às legislações vigentes municipal, estadual e federal. Aplica-se o atendimento à legislação também ao dimensionamento mínimo e demais itens em relação aos sanitários destinados às pessoas com mobilidade reduzida e pessoas em cadeiras de rodas.
- **Depósito de lixo:** Espaço destinado ao condicionamento de resíduos diário até o momento do descarte. Poderá ser construído um abrigo para o armazenamento de lixo em área interna ou externa à unidade, sempre dispondo de serviço de coleta seletiva, através de lixeiras com as cores da coleta seletiva. É necessário local para instalação de torneira e ralo, para lavagens do piso e paredes com revestimentos próprios para a limpeza com água e sabão.
- **Áreas técnicas:** Local destinado às instalações de equipamentos dos sistemas de instalações da unidade como elétrica, ar-condicionado, entre outros. É importante

observar que a presença de todos os setores descritos depende do porte da unidade. No entanto, todas as unidades devem contar com ambientes destinados a todas as modalidades de atendimento.

6.4.4. Diretrizes para o Layout das unidades

Os layouts das unidades deverão respeitar a setorização proposta nos layouts referenciais para as unidades de grande porte, médio porte e pequeno porte, como também as unidades de apoio.

Autoatendimento

O setor de autoatendimento deve ser disposto junto ao acesso principal do público. Deverá ter fechamento em vidro temperado dos demais ambientes da unidade para que parte dos equipamentos lá dispostos possam ser utilizados pelos cidadãos fora do horário de expediente da unidade. Esse fechamento deverá ser em divisória ou esquadria de vidro temperado incolor e transparente, com espessura mínima de dez milímetros, retrátil e com altura piso-teto, possibilitando o acesso a todos os terminais de autoatendimento sem obstruir o fluxo de pessoas enquanto a unidade estiver em horário de expediente, configurando uma clausura após o encerramento.

Sobre o local onde serão instalados os terminais de autoatendimento, deverá ser colocada uma estrutura em gesso acartonado calandrado, de maneira a conformar um teto ondulado, de modo escalonado, com transição curvilínea entre os degraus de escalonamento, interpostos por luminárias de fita de led RGB, que retrate a sensação de um túnel para o usuário.

Os comandos de iluminação ficarão em locais restritos, com acesso somente pela equipe técnica de colaboradores da unidade, e deverão ser dimensionados conforme particionamento dos horários de funcionamento de modo a permitir iluminação independente de parte enclausurada.

O fechamento atrás dos terminais de autoatendimento deverá contemplar a instalação de divisória com altura piso-teto, em vidro temperado incolor e transparente, com espessura de dez milímetros, com aplicação de película translúcida especial sobre o vidro em algumas peças de vidro da estrutura inteira do plano da divisória, para projeção de imagens em ambas as faces (interna e externa). A estrutura da divisória composta por caixilhos e perfis, entre outros, deverá ser em alumínio com pintura eletrostática na cor branca. A sensação de curvatura do vidro ocorrerá mediante o uso de pequenos módulos de vidro dispostos de modo curvilíneo.

Os terminais de autoatendimento deverão receber alimentação de elétrica e dados. Recomenda-se, sempre que possível, a distribuição de infraestrutura elétrica e de telecomunicações aérea com prumadas verticais para descidas dos pontos de conectorização. Não deverão ser executadas tomadas e pontos de rede no piso. O sistema de climatização proposto deverá considerar as premissas adotadas nas soluções arquitetônicas, em fase de

elaboração de projeto de arquitetura, de maneira a não comprometer os aspectos estéticos e visuais utilizados no partido arquitetônico.

Recepção

Área para a recepção e para a prestação de serviços rápidos na unidade, como entrega de documentos.

Conforme consta no layout referencial da unidade com 100 m², serviços rápidos poderão ser prestados no próprio ambiente dos postos de atendimento para as unidades físicas com áreas iguais ou inferiores a 100m² sem a necessidade de incorporá-los à recepção.

A área de recepção tem como partido arquitetônico a valorização da fluidez dos espaços sem interferências visuais. Para isso, a demarcação do limite do setor ocorre com uso de mobiliário composto de balcões de atendimento cuja altura adotada permite fluidez visual de todos os demais setores da unidade. O mobiliário desse setor deverá ser composto por balcões de atendimento prioritariamente formados de um módulo acessível e, caso haja necessidade de mais posições de atendimento para os serviços de recepção ou serviços rápidos, os demais módulos deverão ser com altura final de 1,10 m (um metro e dez centímetros). Caso somente haja prestação de serviço de recepção, deverá ser utilizado apenas o módulo acessível.

Sobre a área de recepção, deverá ser instalado forro em gesso acartonado, em formas geométricas circulares, com pintura acrílica, cor branca, acabamento fosco, nas faces inferiores e laterais, com instalação de espuma de absorção acústica antichama nas faces superiores e instalação de sistema de iluminação especial em fitas de led RGB próximo ao perímetro do círculo, delimitando a área de balcões de recepção e serviços rápidos.

A mesma solução será usada para delimitação e marcação do espaço dos separadores de filas, conforme layouts referenciais. Além da iluminação especial em fitas de led RGB, para identificação da cor do setor, deverá ser projetado sistema de iluminação difuso e com quantidade de lúmens atendendo às legislações vigentes para as atividades desempenhadas. A iluminação com o uso de fitas de led RGB tem a função de sinalizar, de forma intuitiva e direta, os setores e as jornadas correspondentes, nos quais o cidadão necessita de atendimento.

Educação digital

Sequencialmente, o fluxo encaminha o cidadão para a área de educação digital. O “túnel” do autoatendimento conduz o cidadão até às áreas de atendimento digital assistido, atendimento digital remoto, educação digital, cabines e sala multiuso.

A área de educação digital deverá conter, no primeiro nível do percurso, mesas duplas que favoreçam a interação e a comunicação entre cidadão e atendente e totens interativos, onde os usuários terão acesso, com a orientação de colaboradores da unidade, à plataforma digital e aos serviços 100% digitais.

Os totens serão instalados em estrutura carenada em marcenaria revestida de laminado melamínico nas faces externas e perfis metálicos de sustentação fixados no piso e na laje, a fim de criar o corredor técnico de manutenção para os equipamentos. Voltadas para a área de atendimento ao público, emoldurando espaços de tela, deve haver empenas cegas que receberão comunicação visual e material institucional da unidade. Nas empenas cegas deve ser instalado perfil de embutir, cor branca, para fita de led RGB, com comprimento para toda a extensão do mobiliário, com espessura de 2,4 cm e profundidade de 1,5 cm, com difusor em acrílico leitoso.

Outros mobiliários, além das mesas, como sofás e poltronas, delimitam, de forma não estrutural, o espaço, visando sua fluidez, conforme partido arquitetônico, e criando uma pequena espera para as áreas de educação digital e cabines.

A área de educação digital, seguindo as mesmas premissas do projeto, tem como partido arquitetônico a valorização da fluidez dos espaços sem interferências visuais.

Sobre essa área, deverá ser instalado forro em gesso acartonado, em formas geométricas hexagonais, com pintura acrílica, cor branca, acabamento fosco nas faces inferiores e laterais e instalação de espuma de absorção acústica antichama nas faces superiores e sistema de iluminação especial em fitas de led RGB, delimitando e iluminando as áreas das mesas.

Cabines

Limítrofes à área de educação digital, ficarão as cabines: módulos com fechamentos laterais e frontal em estrutura de alumínio e vidro. Cada cabine deverá ter dimensões para acolhimento de duas pessoas dispostas lado a lado, uma mesa, equipamentos de informática e cadeiras. As cabines deverão ter pé-direito mínimo de 2,50 m, fechamento superior (testeiras) em gesso acartonado até o nível do teto. Deverão dispor de vedações e isolamento acústico, iluminação em led individual com acionamento externo à cabine, sistema de renovação contínua do ar com elemento filtrante tipo HEPA e garantir conforto térmico.

Sala Multiuso

Com a característica de uso híbrido, a sala multiuso tem as funções de continuar oferecendo novas experiências digitais ao cidadão e suportar usos de domínio do atendimento presencial em complemento aos serviços prestados. Tem características de modelo tradicional, porém oferece tecnologia embarcada, tanto em infraestrutura quanto em serviços.

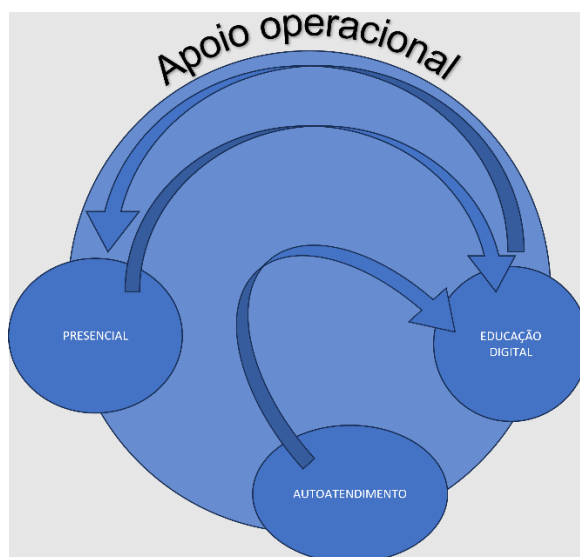
A sala multiuso é um ambiente fechado, construída com divisórias de *drywall* com espessura final aproximada de dez centímetros, chapa dupla, com isolante acústico em lã de rocha, espessura de cinquenta milímetros, densidade de sessenta quilos por metro cúbico, chapa standard, executadas e fixadas do piso ao teto, favorecendo a privacidade acústica da sala em relação aos outros serviços oferecidos na unidade.

O forro da sala deverá ter propriedades que favoreçam o conforto acústico. Deve ser adotado o forro mineral em dimensões de 625x625x13 mm, cor branco, *lay-in*, perfil “T” invertido, ou

o forro de gesso acartonado, com aplicação de massa corrida acrílica e pintura acrílica branco fosco.

A área de atendimento presencial virá em sequência ao ambiente de educação digital com os ambientes dos postos de atendimento, salas de espera, salas de retaguarda (*open office*) e, adjacentes ao setor de atendimento presencial, as áreas de apoio operacional e administrativo.

Figura 27: Orientação para elaboração de layout



Fonte: elaboração própria

Atendimento Presencial

Ao final do trajeto, o cidadão chega à área de atendimento presencial. Esse setor será composto por uma linha de mesas de trabalho configurando postos de atendimento, uma área de espera contendo longarinas e, atrás da área de postos de atendimento, estruturas de salas de retaguarda open office.

O ambiente de espera é composto por assentos múltiplos, denominados longarinas, em quantidade baseada no número de postos de atendimento e na demanda projetada para a unidade.

Aparelhos televisores fixados no teto, com a função de painéis de senha, deverão ser dispostos com as telas voltadas para a área de espera dos cidadãos, de modo a proporcionarem boa visibilidade e leitura de seus conteúdos, e livres de qualquer outro elemento arquitetônico que possa impedir sua visualização completa.

A área de espera é delimitada pelos postos de atendimento, que apresentam a configuração de mesas sequenciais, interligadas entre si, confeccionadas em MDF revestido de laminado melamínico em conformidade com a NBR 13966 da ABNT, e com infraestrutura de elétrica e rede de lógica utilizando eletrocalhas e módulos conectores de instalações.

O setor de atendimento da jornada presencial deverá conter solução de iluminação especial com fitas de led RGB, de modo a correlacionar o ambiente com o mapa de setorização da unidade e facilitar visualmente a sua localização pelo cidadão. O sistema de iluminação especial deverá ser instalado nas mesas de atendimento, na face voltada para a área de espera, abaixo do tampo superior de cada mesa, de modo sequencial e ininterrupto. Para tanto, deverá ser instalado perfil de embutir para fita de led, cor branca, com comprimento igual do tampo da mesa de atendimento, com espessura de 2,4 cm e profundidade de 1,5 cm, com difusor em acrílico leitoso. A fita de led não deverá ficar visível à altura do observador.

As áreas de retaguarda têm, como partido arquitetônico, o conceito de open office, visando melhorar a operação, a integração, a mobilidade, o uso racional dos espaços e a eficiência das unidades como um todo. O conceito de espaços em planos abertos de retaguarda tem por objetivo atender retaguardas de órgãos distintos entre si, além de possibilitarem a flexibilidade de usos dos ambientes.

A privacidade entre postos de atendimento e áreas de retaguarda acontecerá com divisórias de vidro temperado de 8 mm de espessura, com aplicação de película adesiva jateada e estruturadas em caixilhos, pórticos e esquadrias de alumínio com pintura eletrostática branca. A adoção de película adesiva jateada deverá se limitar à aplicação de faixa em todo o comprimento da sala com vidro, com altura máxima de 1,0 m aplicado com distância do piso acabado de 50 cm. As divisórias deverão ter altura final de 2,20 m.

Para as áreas que necessitem de uma barreira visual e acústica, como salas de reunião, os fechamentos serão executados em *drywall*, com espessura final de aproximadamente 10 cm, chapa dupla, com isolante acústico em lã de rocha, espessura de 50 mm, densidade de 60 kg/m³, chapa *standard*, executado e travado por montantes de piso a teto, favorecendo a privacidade acústica da sala em relação aos outros serviços oferecidos na unidade.

Para as áreas que necessitam de isolamento acústico, como salas de reunião, deverá ser prevista a instalação de forro, conforme padrão já descrito.

Como fechamento das salas de retaguarda open office serão adotadas divisórias de *drywall*, com espessura final aproximada de 10 cm, chapa dupla, com isolante acústico em lã de rocha, espessura de 50 mm, densidade de 60 kg/m³, chapa *standard*. As divisórias frontais das salas de retaguarda deverão ser em vidro.

Fachada principal

A fachada principal deve priorizar o uso de recursos gráficos que possibilitem aos cidadãos a identificação das unidades. Caso seja possível, quando a situação permitir, deve ser priorizado o uso de elementos arquitetônicos que proporcionem transparência de todo o interior da unidade. Poderão ser utilizadas, para proteção dos vidros, medidas protetivas como películas adesivas e portas de aço de enrolar, com pintura cinza grafite.

Áreas de apoio

As áreas de apoio são áreas complementares aos demais setores e ambientes que salvaguardam o atendimento às diferentes jornadas disponíveis ao cidadão. São áreas que contemplam ambientes essenciais para o funcionamento da unidade e atendimento aos colaboradores e cidadãos. Alguns dos ambientes que compõem as áreas técnicas e de apoio são pré-requisitos legais em diversas esferas de aprovações e legalizações.

Os ambientes que configuram as áreas de apoio são definidos por sanitários, espaço família, depósito de material de limpeza, copa, depósito de lixo, vigilância e almoxarifado / manutenção.

Todas as áreas de apoio deverão ter forro de gesso acartonado com aplicação de massa corrida acrílica e pintura acrílica branco fosco. Caso os locais projetados para serem os setores de apoio e área técnica possuam lajes e o pé-direito impossibilite a adoção de forro, o teto deverá garantir o mesmo padrão de acabamento em massa corrida acrílica e pintura acrílica branco fosco.

Sanitários e Espaço Família

Deverão atender as exigências das legislações municipais que regulamentam o dimensionamento e a quantificação de espaços sanitários. Tal dimensionamento deve estar em acordo com a NBR 9050 da ABNT, normas regulamentadoras e demais legislações afins para garantia total da regularidade dos espaços projetados.

Sanitários Acessíveis

Os espaços e normas de circulação e manobra de cadeirantes, até a disposição de barras de apoio, alarmes sonoros, cubas, espelhos e demais itens obrigatórios, deverão estar em acordo com a NBR 9050 da ABNT. Deverão atender às normas regulamentadoras e demais legislações afins para garantia total da regularidade dos espaços projetados.

Copa

A copa atenderá, exclusivamente, os colaboradores da unidade. Deverá ser projetada de acordo com as legislações vigentes e dimensionada conforme o número de colaboradores.

Deverá conter uma bancada em granito cinza corumbá em dois níveis, conformando área molhada e área seca. A área seca será elevada em 1,0 cm em relação ao nível da área molhada. Deverá ser instalada borda, em mesmo granito, para contenção da água ao nível da área molhada da bancada. Na área seca, deverão ser instalados equipamentos eletrodomésticos como micro-ondas, cafeteira, entre outros, e, na área molhada, deverá ser instalada cuba dupla, com torneira bica alta móvel e arejador.

Além dos eletrodomésticos sobre a bancada, a copa deverá dispor de outros eletrodomésticos como geladeiras, purificadores de água, entre outros necessários ao pleno apoio aos colaboradores da unidade, e de utensílios como garrafas térmicas, jogo de xícaras, porta-guardanapos, entre outros. Deverá ser instalado armário aéreo em cima da bancada de granito.

Na área destinada às mesas de refeições deverá ser instalado relógio de parede.

Deverá ser instalada caixa de gordura sifonada junto à pia da copa para posterior lançamento à rede de esgoto.

Depósito de Material de Limpeza (DML)

Será de uso restrito dos colaboradores responsáveis pela limpeza da unidade. O DML deverá contemplar tanque em louça cerâmica com coluna com capacidade de 32 litros e torneira de parede em metal cromado com mecanismo de abertura de ¼ de volta. Como equipamentos deverá ser considerada a aquisição e fornecimento de varal retrátil para a secagem de panos de limpeza.

Almoxarifado e Manutenção

Será de uso e acesso restrito dos colaboradores. As paredes deverão receber fechamento em divisórias de drywall, com espessura final aproximada de 10 cm, chapa dupla, com isolante acústico em lã de rocha, espessura de 50 mm, densidade de 60 kg/m³, chapa standard.

Vigilância

Ambiente de uso e acesso restrito do colaborador para o exercício da função de vigilância. As paredes deverão receber fechamento em divisórias de *drywall*, com espessura final aproximada de 10 cm, chapa dupla, com isolante acústico em lã de rocha, espessura de 50 mm, densidade de 60 kg/m³, chapa standard.

Esse ambiente deverá dispor de visor em vidro temperado, incolor, com aplicação de película reflexiva para visibilidade do interior para o exterior, instalado com montantes e perfis de alumínio branco, voltado para as áreas de acesso e descarga da unidade e será aplicado somente nas tipologias de médio e macro portes.

Depósito de lixo

O abrigo para coleta e descarte de resíduos deve ser de fácil acesso para a rua e com previsão para parada de transporte de coleta.

Em função da necessidade de sua localização, nos layouts referenciais das tipologias arquitetônicas (pequeno, médio e grande portes e unidades de apoio), não foi apresentada solução arquitetônica para a projeção do abrigo.

Deverá ser executado em alvenaria de blocos de concreto autoportantes e a cobertura, em laje pré-moldada, prevendo inclinação mínima voltada para o fundo do abrigo, para não haver acúmulo de águas pluviais. Em caso de imóveis que já possuam local destinado ao descarte de resíduos.

Deverá ser aplicada pintura acrílica branco fosco em toda a construção e ser previstos ralo e ponto de torneira comum externa para limpeza do cubículo.

Em caso de lixo comum, a iluminação será em luminária tipo “tartaruga” e seu acionamento deverá ser feito pelo lado externo do cubículo.

As portas serão do tipo veneziana em alumínio, com pintura eletrostática branca, com ferragens completas e fechadura do tipo tetra em dois pontos, com a finalidade de proteção contra vandalismo.

Deverá ser previsto calçamento, em todo entorno do cubículo, em concreto usinado e alisado, com aplicação de guias pré-moldadas para acabamento e pintadas de amarelo em frente às portas para manter o livre acesso para a coleta de resíduos.

Áreas técnicas

Deverão ser indicadas no projeto de arquitetura, caso sejam necessárias e adotadas. As áreas técnicas para instalação de equipamentos dos sistemas de elétrica, ar-condicionado, CPD, entre outros, poderão situar-se nos pavimentos da edificação, em áreas externas do terreno, ou ainda previstas em lajes de cobertura no pavimento superior à unidade. Essas áreas técnicas deverão ser climatizadas e com isolamento térmico e acústico e deverão ser previstas no estudo preliminar de arquitetura.

Esse ambiente deverá receber piso apropriado aos esforços de resistência mecânica e abrasão e permitir ser lavado. Deverá ser previsto sistema sanitário de coleta e escoamento de água através de ralos.

As portas de acesso deverão ser do tipo porta corta-fogo, com pintura na cor cinza grafite, com dimensão compatível à passagem de equipamentos de maior porte dos sistemas de instalações.

Layout referencial - unidade de 1.500 m²¹⁵

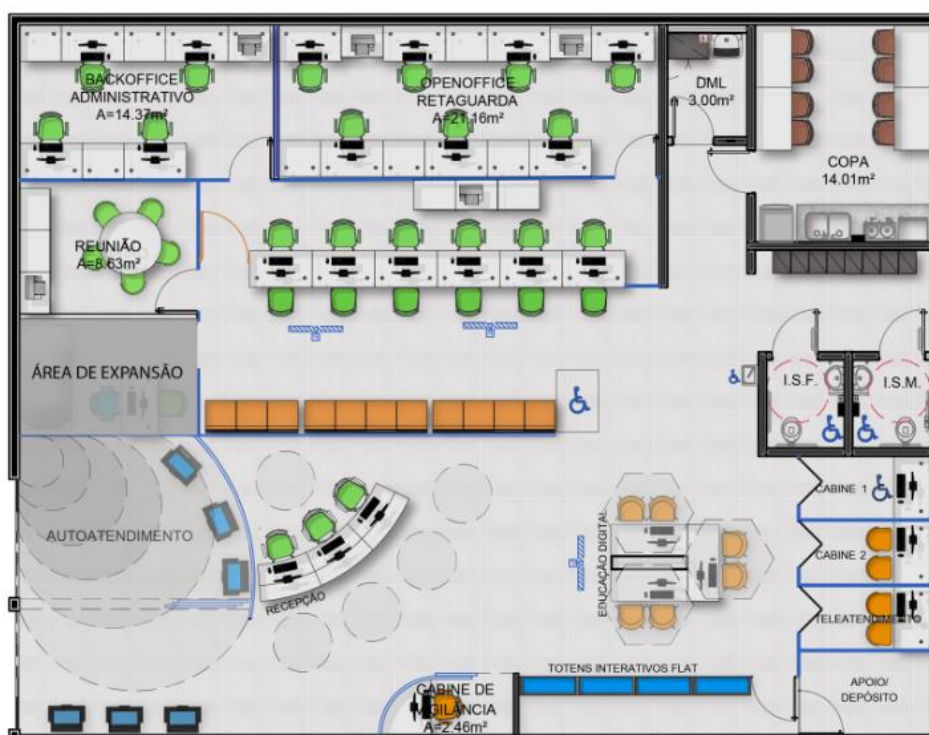


¹⁵ A unidade poderá ter mais de 1500m²

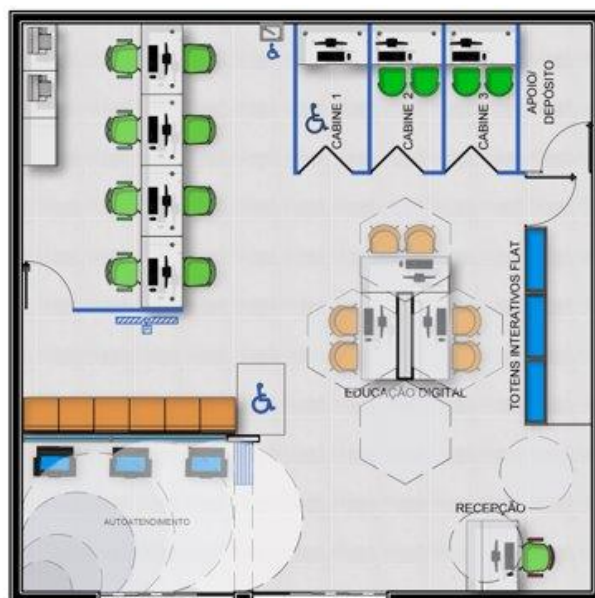
Layout referencial - unidade de 500 m²



Layout referencial - unidade de 250 m²



Layout referencial - unidade de 100 m²



Layout referencial – unidade de 25,25 m²



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme previsto no Edital, as soluções apresentadas pelas Interessadas deverão endereçar as necessidades e demandas do Poupatempo e explorar seu potencial econômico-financeiro, conforme aqui descrito.

Além de seguir o constante deste documento, é fundamental que a Interessada verifique as exigências presentes na planilha contida no Anexo II do Edital e realize sua autoavaliação. A PRODESP avaliará a Proposta conforme os requisitos presentes naquela planilha e diretrizes do presente Termo de Referência.



EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 03/2024
PLANILHA DE CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS



		AUTODECLARAÇÃO PELA INTERESSADA					
Item	Descrição	Tipo	Peso	Atende?	% Atendimento	Pontos	Evidência*
1	Expansão das unidades físicas do Poupatempo em Municípios não atendidos por esse canal de atendimento						
1.1	Estratégia para atender a população do Estado de São Paulo e evoluir o Modelo Poupatempo	Avaliação da proposta	50				
1.2	Apresentar modelo(s) que visam a aproximação dos serviços do Modelo Poupatempo com a população	Avaliação da proposta	30				
1.3	Possíveis economicidades para população pela evolução do Modelo Poupatempo	Avaliação da proposta	30				
1.4	Novos modelos de unidades, demonstrando modelo de gestão operacional e evolução dos canais de atendimento	Avaliação da proposta	50				
2	Aperfeiçoamento do aplicativo desenvolvido pela PRODESP, que deverá passar a contar com soluções nativas e integração mais com outros APIs e serviços do Estado de São Paulo						
2.1	Solução oferece melhoria de desempenho ou alternativa ao aplicativo atual da PRODESP, considerando que aplicativos nativos oferecem melhor performance em comparação com WebViews, resultando em tempos de carregamento mais rápidos e uma navegação mais fluida.	Eliminatório	[--]		--	Desclassificado	
2.2	Solução oferece interfaces padronizadas nos canais digitais e mais interativas e adaptadas ao design e comportamento.	Avaliação da proposta	40				
2.3	Solução oferece acesso a funcionalidades dos dispositivos utilizando de formas mais eficiente os recursos do dispositivo, como câmera, GPS, notificações push, e armazenamento local.	Avaliação da proposta	30				
2.4	Inclusão da possibilidade de notificações push automáticas enviadas diretamente para o portal ou aplicativo que podem aumentar o engajamento do usuário, informando sobre uma abertura de solicitação de serviço.	Eliminatório	[--]		--	Desclassificado	
2.5	Solução oferece integração mais profunda com outras APIs e serviços, oferecendo funcionalidades avançadas como pagamentos móveis, análises detalhadas de dados, e serviços personalizados.	Avaliação da proposta	30				
3	Ampliação dos serviços digitais para além da carteira atual do Poupatempo, incluindo a utilização de inteligência artificial, mineração de dados e machine learning						
3.1	A solução deve permitir apresentar informações detalhadas sobre os serviços prestados nas unidades de atendimento aos cidadãos.	Objetivo	30		--		
3.2	Disponibilizar as informações dos serviços em interface web e móvel (app) com os mesmos dados e garantir que ela esteja atualizada em todos os canais.	Objetivo	40		--		
3.3	A solução deve ser compatível com os recursos de acessibilidade dos navegadores, como leitores de tela, e garantir que as cores e contrastes sejam adequados para pessoas com daltonismo, assegurando que todas as informações sejam acessíveis a usuários com deficiências visuais.	Objetivo	50		--		
3.4	A solução de atendimento deve ser disponibilizada em interface web e mobile (app), compatível com sistemas iOS e Android, e instalada através das lojas Play Store e App Store, com um mecanismo de controle de versões que impeça o uso de versões desatualizadas, redirecionando o cidadão para a loja de aplicativos correspondente.	Eliminatório	[--]		--	Desclassificado	

JULGAMENTO PELA PRODESP					
Tipo	Peso	Atende?	% Atendimento	Pontos	Evidência*
Avaliação da proposta	50				
Avaliação da proposta	30				
Avaliação da proposta	30				
Avaliação da proposta	50				
Eliminatório	[--]		--		
Avaliação da proposta	40				
Avaliação da proposta	30				
Eliminatório	[--]		--		
Avaliação da proposta	30				
Objetivo	30		--		
Objetivo	40		--		
Objetivo	50		--		
Eliminatório	[--]		--		

3.5	A solução em interface web deve incluir um mecanismo de busca avançado que encontre serviços e informações sem precisar do nome exato, localizando-os por qualquer parte do nome. Também deve suportar diversos tipos de campos nos formulários, como caixas de texto, seleção, listagem, botões, campos de data e hora, campos numéricos, anexos e coordenadas geográficas, conforme necessário.	Objetivo	30		[--]		
3.6	Permitir que os cidadãos façam agendamentos para atendimentos digitais e presenciais, escolhendo data e hora de preferência, e consultar o histórico de serviços solicitados, além de oferecer autoatendimento para fornecimento de informações e realização de serviços digitais disponíveis no portal web.	Objetivo	50		[--]		
3.7	Dispor de fluxo de atendimento detalhado para cada serviço, incluindo notificações automáticas, e permitir que o cidadão visualize o andamento atualizado da prestação do serviço no Portal WEB e no Aplicativo Móvel, com prazos de atendimento por fase apresentados graficamente em uma linha do tempo.	Objetivo	40		[--]		
3.8	Possuir uma área aberta a qualquer cidadão e uma área logada que permita o acesso apenas do cidadão autenticado.	Eliminatório	[--]		[--]	Desclassificado	
3.9	A solução deve permitir upload e download de arquivos, com a possibilidade de limitar extensões e tamanhos conforme necessário, além de permitir que o cidadão identifique a necessidade de correção e substitua documentos com problemas.	Eliminatório	[--]		[--]	Desclassificado	
3.10	A solução deve permitir que o cidadão filtre suas solicitações por status, consulte o histórico dos agendamentos com o status de cada um, e imprima o protocolo com as informações do processo pelo portal web.	Objetivo	30		[--]		
3.11	Possibilitar atendimento remoto com transferência de arquivos, chat, vídeo, áudio e compartilhamento de tela entre atendente e cidadão.	Eliminatório	[--]		[--]	Desclassificado	
3.12	Deve permitir automatizar processos de atendimento em unidades presenciais, monitorando filas, notificando quando é a vez do atendimento, e configurando mesas por serviços.	Objetivo	50		[--]		
3.13	Emitir certificado de comparecimento com tempo de permanência e permitir que serviços sejam protocolados e concluídos no Backoffice.	Objetivo	30		[--]		
3.14	Permitir agendamentos de atendimentos digitais e presenciais, incluindo configurações de ordem de chamada por prioridade e controle de senhas.	Eliminatório	[--]		[--]	Desclassificado	
3.15	Dispor de fluxo de atendimento com notificações automáticas e permitir visualização atualizada no portal web e aplicativo móvel em uma linha do tempo.	Objetivo	30		[--]		
3.16	Suportar diversos tipos de campos nos formulários e permitir substituição de documentos com problemas.	Objetivo	50		[--]		
3.17	Permitir cadastrar diferentes checklists de avaliação dos documentos enviados pelo cidadão.	Objetivo	50		[--]		
3.18	Possuir mecanismo para que solicitações sejam liberadas de um atendente e analisadas por outro.	Objetivo	30		[--]		
3.19	Incluir informações e comentários durante o atendimento, visíveis ao cidadão na interface de acompanhamento.	Objetivo	40		[--]		

Objetivo	30		[--]		
Objetivo	50		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Eliminatório	[--]		[--]		
Eliminatório	[--]		[--]		
Objetivo	30		[--]		
Eliminatório	[--]		[--]		
Objetivo	50		[--]		
Objetivo	30		[--]		
Eliminatório	[--]		[--]		
Objetivo	30		[--]		
Objetivo	50		[--]		
Objetivo	50		[--]		
Objetivo	30		[--]		
Objetivo	40		[--]		

3.20	Permitir que setores diferentes tratem, encaminhem, definam status e marquem etapas como resolvidas individualmente.	Objetivo	40		[--]		
3.21	Permitir que os protocolos sejam tratados multissetorialmente, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um status de andamento, bem como marcar unitariamente como resolvido na etapa do processo do protocolo.	Objetivo	40		[--]		
3.22	Permitir que o atendente avalie, aprove ou rejeite documentos com um checklist padronizado, sinalizando problemas específicos para devolução.	Objetivo	50		[--]		
3.23	Permitir que o atendente inclua anexos no protocolo, acessíveis pelo cidadão através do Portal WEB/APP.	Objetivo	50		[--]		
3.24	Registrar todas as alterações em um protocolo, incluindo valores antigos e novos, data, hora e usuário responsável.	Objetivo	30		[--]		
3.25	Permitir que gestores acessem e exportem relatórios detalhados em formatos como planilha eletrônica e PDF, para melhor análise e tomada de decisões.	Objetivo	40		[--]		
3.26	Proporcionar aos gestores painéis de monitoramento em tempo real das unidades de atendimento, consolidando informações essenciais como demanda, total de atendimentos e tempos médios (TMA, TME, TMD).	Objetivo	50		[--]		
3.27	Garantir que a gestão seja automaticamente notificada quando os prazos definidos no SLA forem excedidos, assegurando respostas rápidas e manutenção da qualidade do serviço.	Objetivo	40		[--]		
3.28	Fornecer ferramentas analíticas que convertam dados operacionais em insights de gestão, permitindo avaliar o comportamento do cidadão e a qualidade do serviço prestado para melhorias contínuas.	Objetivo	30		[--]		
3.29	Dispor de serviço de integração de envio de agendas realizadas e consumo de agendamentos de sistemas de órgãos que possuam sistema de agendamento próprio, com sincronismo.	Objetivo	30		[--]		
3.30	Dispor de integração entre a Solução, os Portais e os sistemas legados do cliente, através de API ou WEB Service.	Objetivo	40		[--]		
3.31	A solução deverá ter a capacidade de obter informações em bancos de dados, barramentos de serviços, ou em áreas de disponibilização de informações usadas pelo cliente.	Objetivo	30		[--]		
3.32	Possuir API para consultar status e etapa do atendimento remoto e presencial	Objetivo	40		[--]		
3.33	A solução deverá possuir a capacidade de integrar-se com sistemas de correio eletrônico através dos protocolos SMTP, IMAP e POP3.	Objetivo	40		[--]		
3.34	Permitir a integração da agenda do sistema com agendas externas, tanto para o recebimento de agendamentos como para retornos relativos aos atendimentos realizados.	Objetivo	30		[--]		

Objetivo	40		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	50		[--]		
Objetivo	50		[--]		
Objetivo	30		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	50		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	30		[--]		
Objetivo	30		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	30		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	30		[--]		

3.35	Permitir que o cidadão receba notificações sobre as fases do atendimento e pendências do serviço por diversos canais, como e-mail e SMS.	Objetivo	30		[--]		
3.36	Possibilitar a criação e envio de mensagens ou proposições direcionadas a cidadãos específicos, conforme o público-alvo da campanha.	Objetivo	40		[--]		
3.37	Permitir a utilização e importação de bases de dados para realizar campanhas através de SMS e e-mail. Deve ser possível cadastrar e gerenciar campanhas, definindo mensagem, canal e outros detalhes.	Objetivo	30		[--]		
3.38	A solução deve ser capaz de ser entregue aos clientes contratantes com uma identidade visual previamente customizada para se adequar à marca e às diretrizes visuais específicas do cliente. Isso envolve a adaptação de elementos como logotipos e brasões.	Objetivo	50		[--]		
3.39	Possuir envio de alertas automáticos para a equipe de manutenção sempre que ocorrerem problemas críticos, para que sejam adotadas medidas emergenciais com o objetivo de garantir a continuidade da plataforma.	Objetivo	40		[--]		
3.40	Possuir recursos de autenticação e controle de acesso que permitam que os atendentes acessem apenas a informação que está disponível para o seu perfil previamente cadastrado, mantendo-se os recursos de Single Sign-On em todo o sistema.	Objetivo	50		[--]		
3.41	Possuir funcionalidade para definição de perfis de usuário, permitindo a atribuição de permissões de acesso por perfil, garantindo que alterações feitas nas permissões de acesso de um perfil sejam automaticamente refletidas nos usuários a ele vinculados. As funcionalidades de configuração e parametrização deverão ser permitidas somente para determinados perfis.	Objetivo	40		[--]		
3.42	A interface de usuário da solução deve estar no idioma português do Brasil (pt-BR)	Objetivo	40		[--]		
3.43	Possuir um Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.	Objetivo	50		[--]		
3.44	A solução deve oferecer flexibilidade de instalação tanto em ambiente (on-premise) quanto como um serviço em nuvem (SaaS) hospedado na nuvem do Governo.	Objetivo	40		[--]		
3.45	Deverá possuir capacidade de tolerância a falhas, permitindo a continuidade do acesso dos cidadãos às funcionalidades mesmo em caso de falha de um servidor	Objetivo	50		[--]		
3.46	Deve haver um documento de arquitetura do sistema que descreva os componentes do sistema, bem como os requisitos de software e hardware.	Objetivo	40		[--]		
3.47	A solução deve ser auto escalável, ou seja, deve possuir a capacidade de se ajustar dinamicamente à demanda de carga de trabalho. Isso implica que o sistema seja capaz de aumentar ou reduzir seus recursos automaticamente, conforme necessário, para manter um desempenho consistente e eficaz, mesmo diante de variações abruptas no tráfego ou no uso da aplicação. A escalabilidade automática é crucial para garantir uma experiência do cidadão sem interrupções, otimizando custos e mantendo a eficiência operacional do ambiente.	Objetivo	40		[--]		
3.48	Suportar os protocolos HTTP e HTTPS para todas as interações web, permitindo redirecionamento de HTTP para HTTPS. Garantir que o acesso dos usuários esteja protegido por TLS 1.2 ou superior, utilizando certificados confiáveis.	Objetivo	50		[--]		
3.49	Implementar proteção contra ataques de força bruta no sistema de login através de captcha, e permitir a configuração de auto-logoff para desconexão automática de sessões inativas.	Objetivo	30		[--]		

Objetivo	30		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	30		[--]		
Objetivo	50		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	50		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	50		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	50		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	50		[--]		
Objetivo	30		[--]		

3.50	Possuir mecanismo de exclusão lógica de dados, permitindo recuperação posterior, e manter uma trilha de auditoria para registro de ações administrativas e de configurações.	Objetivo	30		[--]		
3.51	Criptografar dados em trânsito e em repouso com padrões reconhecidos e seguros. Permitir definição de políticas de controle de acesso granulares para garantir que apenas usuários autorizados acessem dados e funcionalidades necessárias.	Objetivo	40		[--]		
3.52	Configurar a retenção de logs com armazenamento seguro e proteção contra alterações não autorizadas, e suportar integração com sistemas de gerenciamento de eventos e informações de segurança para análise e correlação de eventos.	Objetivo	30		[--]		
3.53	A solução deve estar em plena conformidade com os requisitos estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).	Objetivo	30		[--]		
4	Oferta de solução de letramento digital, que esteja disponível fisicamente nas unidades do Poupatempo, para inclusão dos cidadãos que não estejam digitalmente integrados diante do contexto de transformação digital do Estado de São Paulo.						
4.1	Propor solução para todas as unidades físicas do Poupatempo no Estado de São Paulo, de forma a facilitar o acesso às plataformas digitais pelo cidadão de maneira simultânea em cada cidade, gerando equidade no uso e no aprendizado dos serviços digitais.	Avaliação da proposta	50				
4.2	Oferecimento de estratégia de educação personalizada com desenvolvimento de material didático próprio do Poupatempo a ser disponibilização nas unidades físicas e na forma digital.	Avaliação da proposta	40				
4.3	Demonstrar estratégia de acompanhamento do desenvolvimento do usuário do atendimento, com ações proativas para identificar possíveis desafios que os cidadãos possam enfrentar e oferecer soluções, além da coleta de feedback.	Avaliação da proposta	40				
5	Desenvolvimento de estratégia para ações de marketing digital como o objetivo de engajar cidadãos de diversos grupos demográficos para ampliar a base de usuários, incluindo aqueles que tradicionalmente têm menos acesso a informações, como comunidades rurais e marginalizadas;						
5.1	Demonstrar estratégia de marketing digital, visando à promoção de serviços públicos, ao aumento da transparência do funcionamento do Modelo Poupatempo e à melhoria da eficiência administrativa no engajamento de cidadãos de diversos grupos demográficos.	Avaliação da proposta	50				
5.2	A solução contempla estratégia personalizada e robusta para acessar grupos demográficos que tradicionalmente têm menos acesso a informações, como comunidades rurais e marginalizadas.	Avaliação da proposta	50				
6	Indicação de possíveis alavancas de rentabilidade para o Poupatempo, mediante exploração econômica da marca e da base de dados, desde que observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados;						
6.1	Demonstrar possíveis oportunidades de economicidade com a melhor estruturação das unidades Modelo Poupatempo em operação	Avaliação da proposta	50				
6.2	Demonstrar estratégias para rentabilizar as unidades do Modelo Poupatempo que possam reduzir custos ou agregar novas receitas	Avaliação da proposta	50				
6.3	Melhorar a eficiência operacional das unidades Modelo Poupatempo, demonstrando oportunidades para reduções de custos	Avaliação da proposta	30				
6.4	Desenvolver oportunidades para rentabilizar a marca e o Modelo Poupatempo, através da exploração da marca pelos canais de atendimento	Avaliação da proposta	50				
7	Propostas para exploração de novos negócios pela PRODESP e pela Interessada, aproveitando a sinergia entre as partes e o potencial econômico do Poupatempo, como, por exemplo, o oferecimento da plataforma Poupatempo a entidades privadas e públicas.						
7.1	Desenvolvimento de oportunidades para expansão do Programa Poupatempo para outros mercados	Avaliação da proposta	40				

Objetivo	30		[--]		
Objetivo	40		[--]		
Objetivo	30		[--]		
Objetivo	30		[--]		
Avaliação da proposta	50				
Avaliação da proposta	40				
Avaliação da proposta	40				
Avaliação da proposta	50				
Avaliação da proposta	50				
Avaliação da proposta	50				
Avaliação da proposta	50				
Avaliação da proposta	30				
Avaliação da proposta	50				
Avaliação da proposta	40				

7.2	Dimensionamento de mercado possível	Avaliação da proposta	40				
7.3	Impacto no resultado do custo público pelas novas receitas projetadas	Avaliação da proposta	50				

0	Pontuação total autodeclarada
2.680	Pontuação máxima
0%	Percentual atingido

Avaliação da proposta	40				
Avaliação da proposta	50				

0	Pontuação total evidenciada
2.680	Pontuação máxima
0%	Percentual atingido

Tipo

- Itens Eliminatórios, obrigatórios de evidencia;
- Itens objetivos, somente sim ou não;
- Itens avaliação de proposta, pontuado sobre a aderência da proposta.

***Evidência:** indicação de link de internet ou de documento encaminhado que comprove o atendimento ao requisito. Exemplos:

- Documento Manual-Do-Fabricante.pdf, pág.13-17, plataforma de gerenciamento
- Documento AtestadoDeCapacidadeTecnica-XPTO.pdf, pág.3-4, arquitetura da solução
- Site h <https://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento>, texto e imagem do tópico ABCD
- Site h <https://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento>, vídeo demonstrativo ABCD, dos 3min40seg aos 4min53seg