2024
Relatório Executivo

Relatório Executivo

DSC | Janeiro/Dezembro

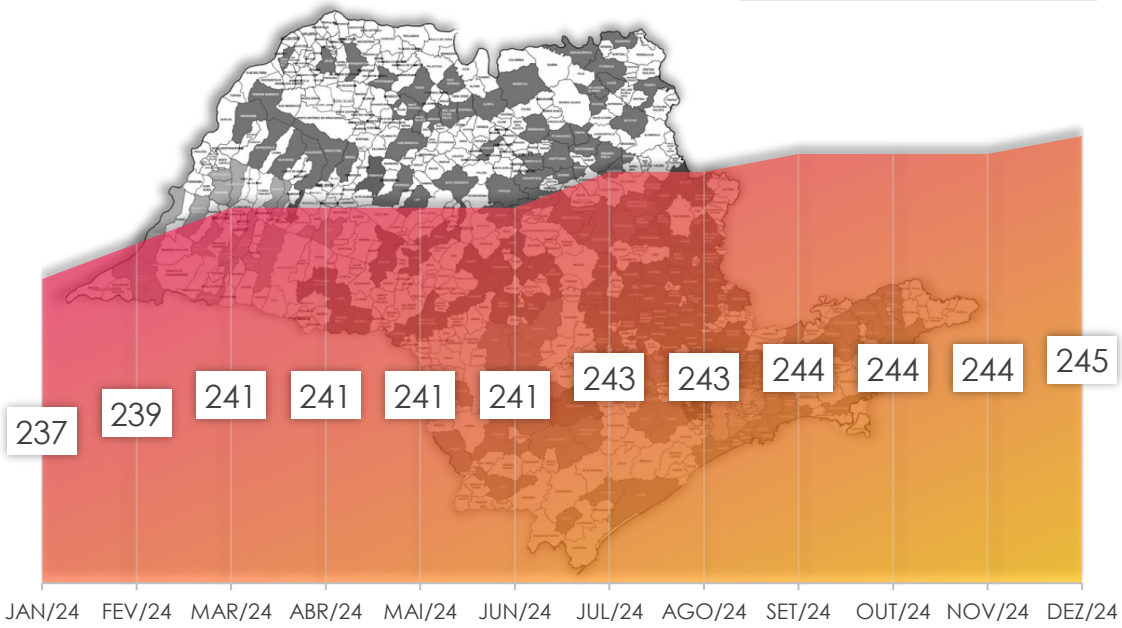
poupatempo
SP.GOV.BR

Evolução dos Postos

+ 4,7%

Aumento em relação ao ano de 2023.

QTDE TOTAL/23 : 234



Atendimentos Presenciais

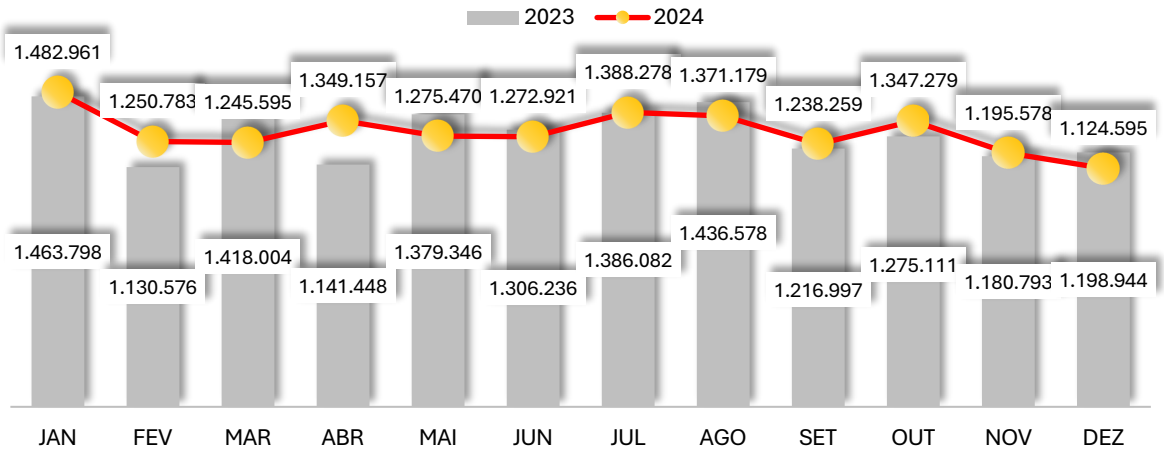
+ 0,1%

Pequeno aumento em relação a 2023.

JAN/DEZ/23 : 15.533.913 | QTDE

JAN/DEZ/24 : 15.542.055 | QTDE

Mesmo com o aumento na eficiência de atendimentos nos Totens e Serviços Digitais, gerada pelo incentivo da equipe do Poupatempo na utilização desses canais, houve pequeno aumento de 8,1 mil atendimentos presencias.



Atendimentos Totens

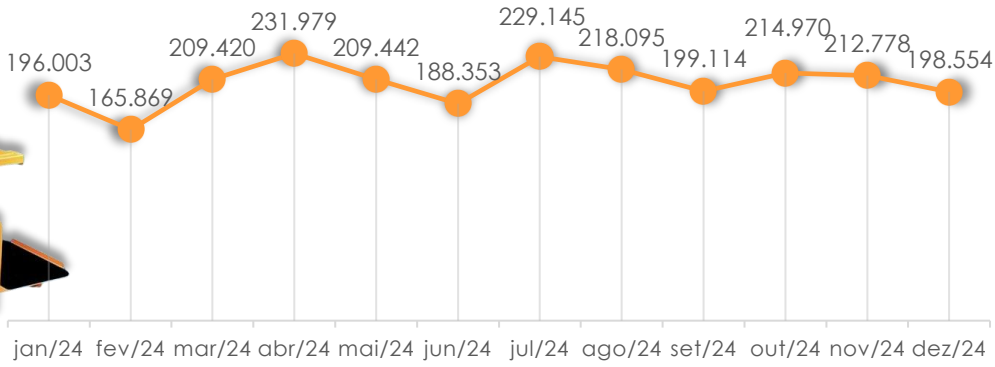
+ 59%

Aumento em relação a 2023.

JAN/DEZ/23 : 1.552.605 | QTDE

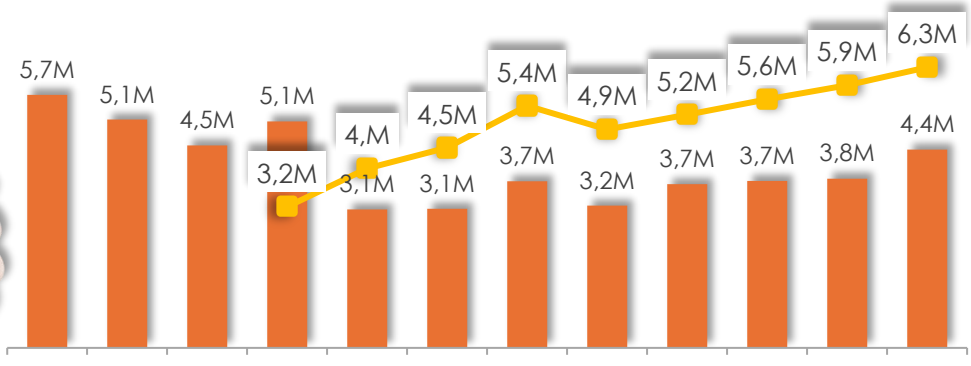
JAN/DEZ/24 : 2.473.722 | QTDE

Os 900 Totens hoje estão localizados em 641 municípios do Estado de São Paulo, distribuídos em: 431 nos Postos Poupatempo, 372 Prefeituras, 35 Ciretrans, 18 CIC's (Centro de Integração e Cidadania), 16 estações de Metrô e CPTM, 13 Descomplicas e 15 em outras localidades.



Serviços Digitais 2024

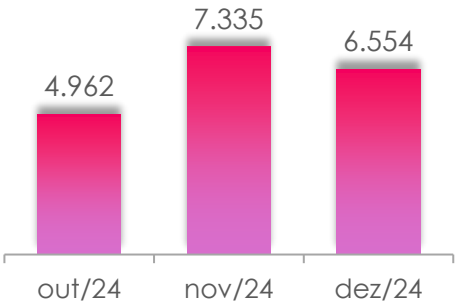
A partir de 2024, o indicador passou a ser quantificado por Visualizações de Cartas de Serviços com início em abril/24 ( ) e a quantidade de Serviços Iniciados nos canais ( ), visto que, anteriormente, cada chamada em uma API era contabilizada como um atendimento virtual, o que gerava números distorcidos.



*Em milhões.

Centro de Controle Operacional

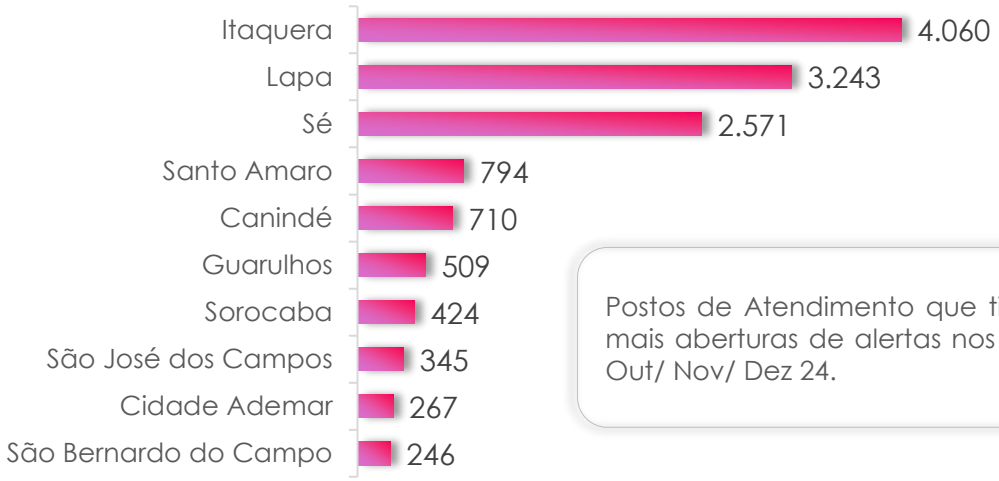
18.851
Alertas enviados



TIPOS DE ALERTAS:

- ✓ Quedas de energia e internet
- ✓ Indisponibilidade de serviços
- ✓ Incidentes estruturais
- ✓ Pontos inativos
- ✓ Dispensa de cidadãos
- ✓ Tempo de espera elevado
- ✓ Problemas com fornecedores e órgãos parceiros
- ✓ Horário de funcionamento por região

ALERTA POR POSTO

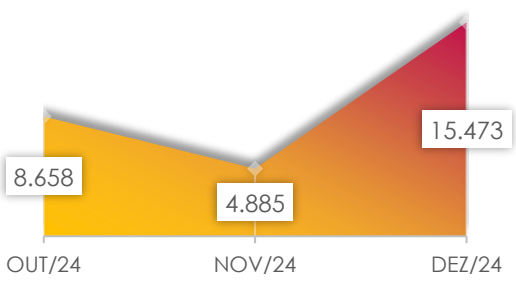


Postos de Atendimento que tiveram mais aberturas de alertas nos meses Out/ Nov/ Dez 24.

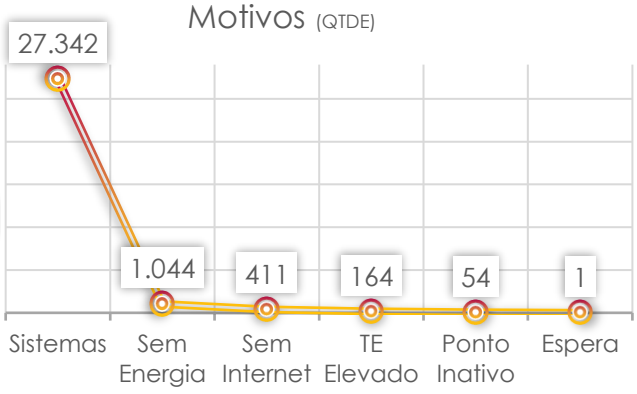
DISPENSA DE CIDADÃOS

QTDE: 29.016
Total geral dispensados

DISPENSADOS (QTDE)

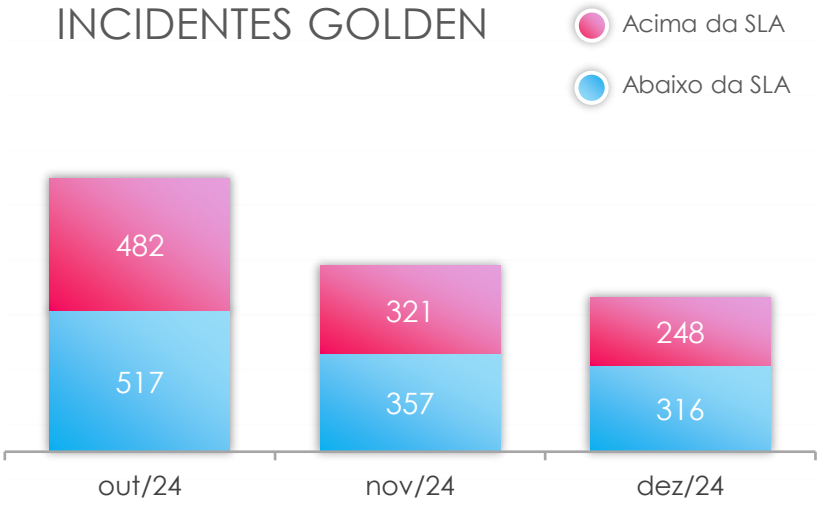


Motivos (QTDE)



Centro de Controle Operacional

INCIDENTES GOLDEN



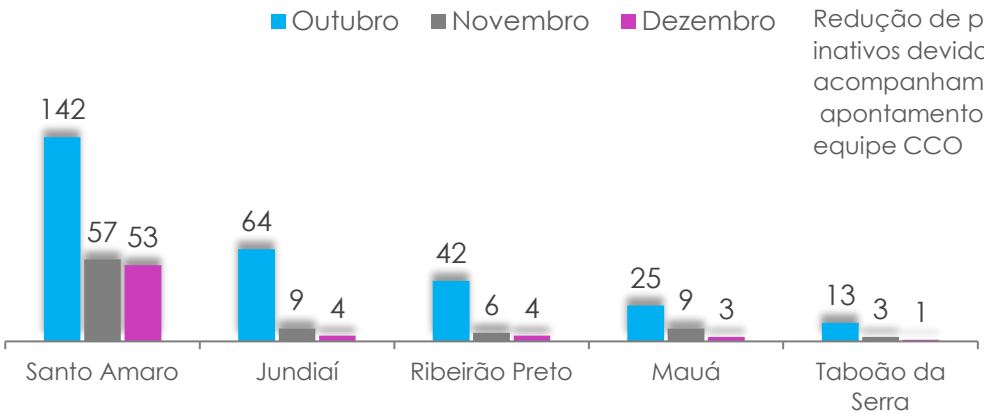
Melhorias

Redução dos incidentes envolvendo o fornecedor (Numero total e Numero de Incidentes acima do SLA)

2.241
Total geral

1.051 (46,9%)
Total Acima do SLA

PONTOS INATIVOS



Melhorias

Redução de pontos inativos devido ao acompanhamento e apontamentos da equipe CCO

RECOMENDAÇÕES

- ✓ Continuar monitoramento em tempo real;
- ✓ Realizar análises regulares dos dados coletados e planos de ações, de forma preventiva ; e
- ✓ Revisar e atualizar processos operacionais.

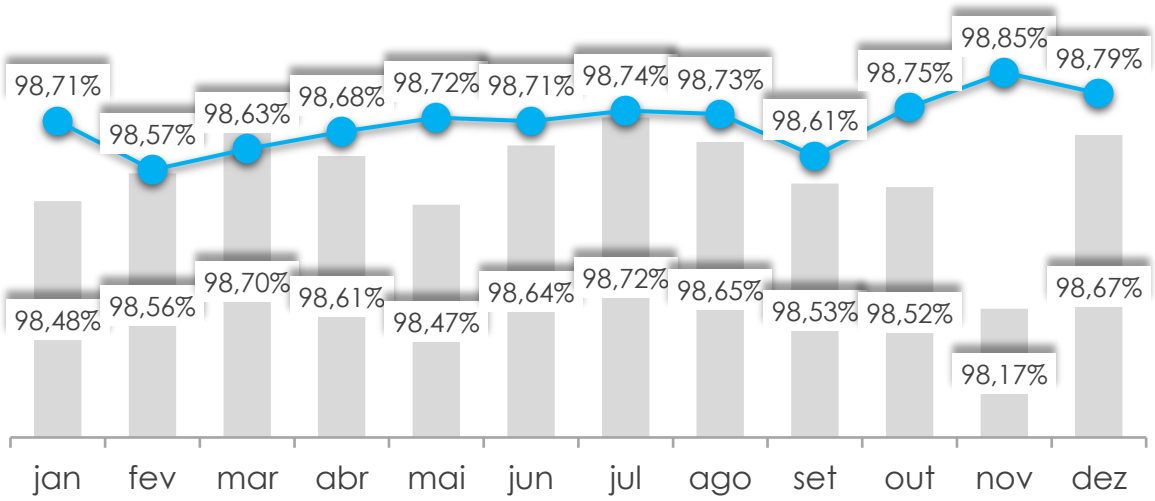
SINTONIA POUPATEMPO

Superamos 2023 em: 0,12%

O Sintonia é o sistema que realiza a pesquisa de satisfação junto ao cidadão, assim que o serviço é finalizado.

DEZ/23: 98,67%

DEZ/24: 98,79%



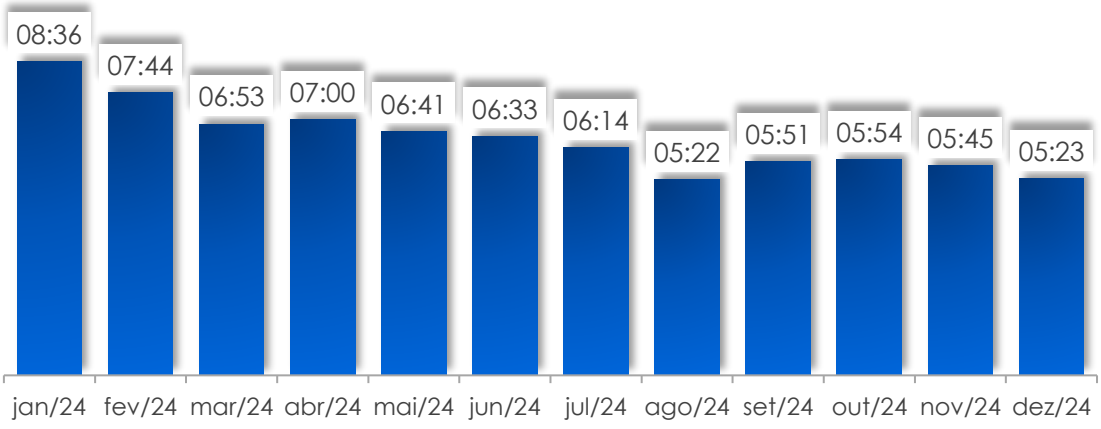
Tempo Médio de Espera

Superamos o KPI em: 60%

O Tempo Médio de Espera (TME), é um indicador que mede o tempo que um cidadão pode esperar em média para ser atendido. Melhoramos em 21% o índice do mesmo período de 2023 (00:06:48).

KPI/24: 00:13:30

DEZ/24: 00:05:23



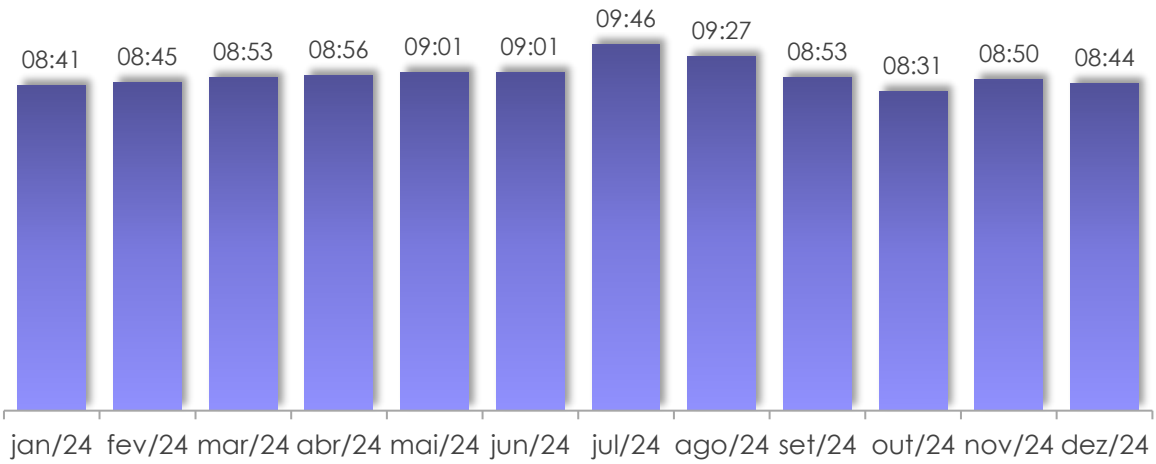
TMA RG 1ª MENOR

Superamos a SLA em: 35%

SLA: 00:13:32

NOV/24: 00:08:44

Tempo médio de atendimento, é calculado somando todos os tempos totais de atendimento do serviço RG/CIN 1ª Menor e dividido pela quantidade de serviços realizados no dia. Em 2023 o indicador (00:08:47) ficou 0,6% acima de 2024, variação normal do serviço.



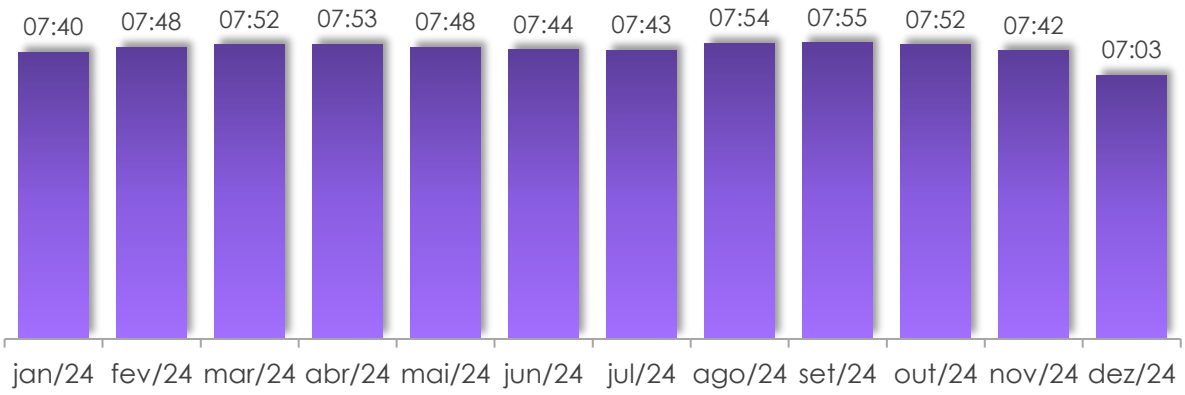
TMA RG 2ª VIA

Superamos a SLA em: 44%

SLA: 00:12:32

NOV/24: 00:07:03

Tempo médio de atendimento, é calculado somando todos os tempos totais de atendimento do serviço RG/CIN 2ª Via e dividido pela quantidade de serviços realizados no dia. Em 2023 o indicador (00:07:49) ficou 10,9% acima de 2024, demonstrando uma melhora do serviço.



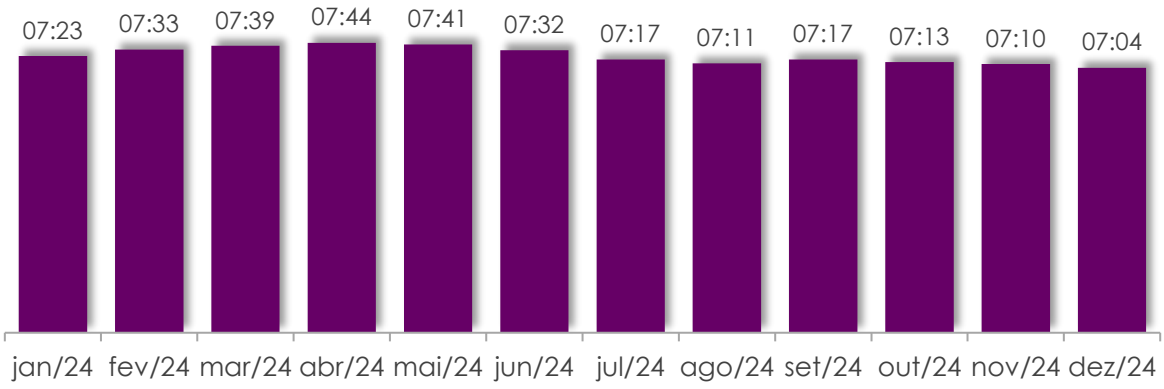
TMA CNH RENOVAÇÃO

Superamos a SLA em: 52%

SLA: 00:14:49

NOV/24: 00:07:04

Tempo médio de atendimento, é calculado somando todos os tempos totais de atendimento do serviço de CNH Renovação e dividido pela quantidade de serviços realizados no dia. Superamos o mesmo período de 2023 em 5,7% (00:07:28).



Medindo Performance

Os 5 indicadores citados acima são os mais representativos para nossa operação - tanto em volume de atendimento, quanto em impacto direto no atendimento do cidadão - e estão bem abaixo da performance estipulada pelo Service Level Agreement (SLA), determinados nos Contratos de Gestão dos 6 Lotes. Elegemos para serem Key Performance Indicator (KPI) coorporativo da Prodesp, dois deles: (a) Sintonia e (b) Tempo Médio de Espera (TME), com redução em 10% do índice, que passou para: 00:13:30.

Para o futuro próximo iremos propor SLA mais desafiadores para as Contratadas, sempre na busca da melhor performance e qualidade de atendimentos aos cidadãos.

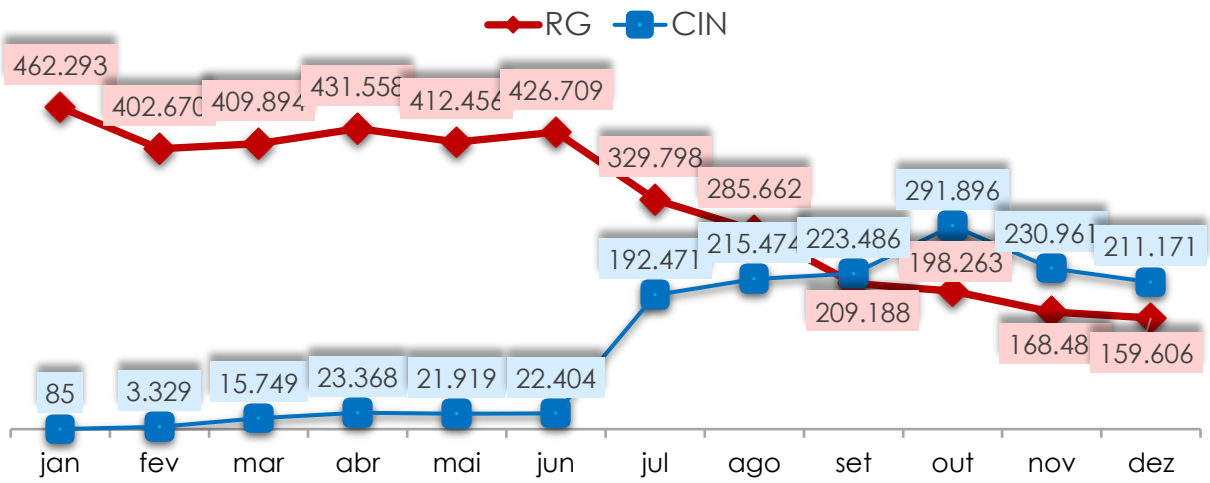
RG x CIN

Total Serviços em 2024; **5.3 MI**

TOTAL RG: 3.896.583

TOTAL CIN: 1.452.313

Com a introdução gradual do serviço da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN) dentro dos Postos Poupatempo, passamos a ter uma diminuição dos serviços relacionados ao RG, a partir de jul/24.



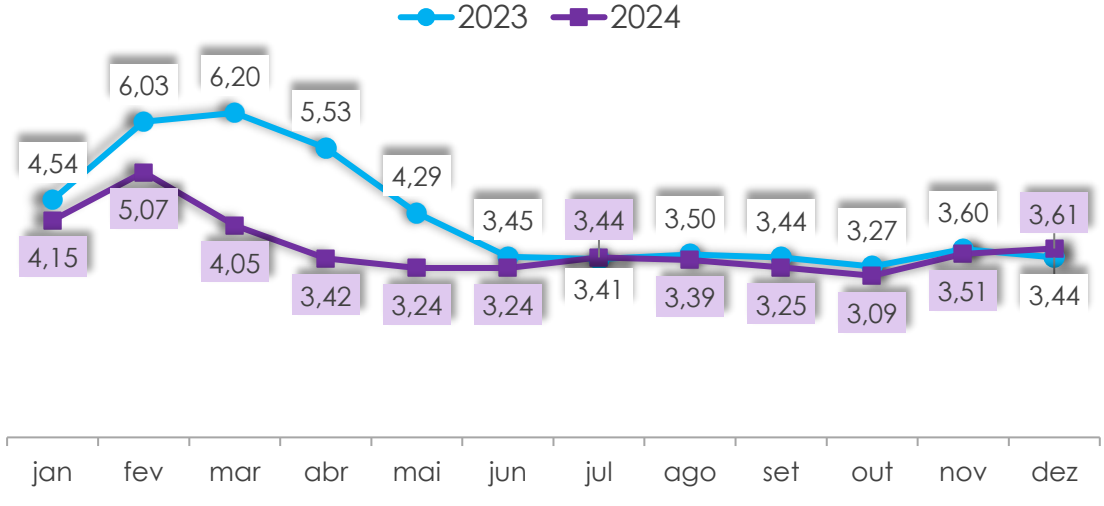
Tempo de Espera Virtual (TEV)

Superamos a SLA em: **28%**

SLA: 5,00

DEZ/24: 3,61

Tempo de Espera Virtual (TEV) refere-se ao período de tempo entre o momento em que o cidadão registra um agendamento e a próxima data disponível para o serviço agendado. Em 2023 o índice médio(4,23) ficou 16,7% abaixo da média de 2024 (3,62), indicando melhora significativa do serviço.

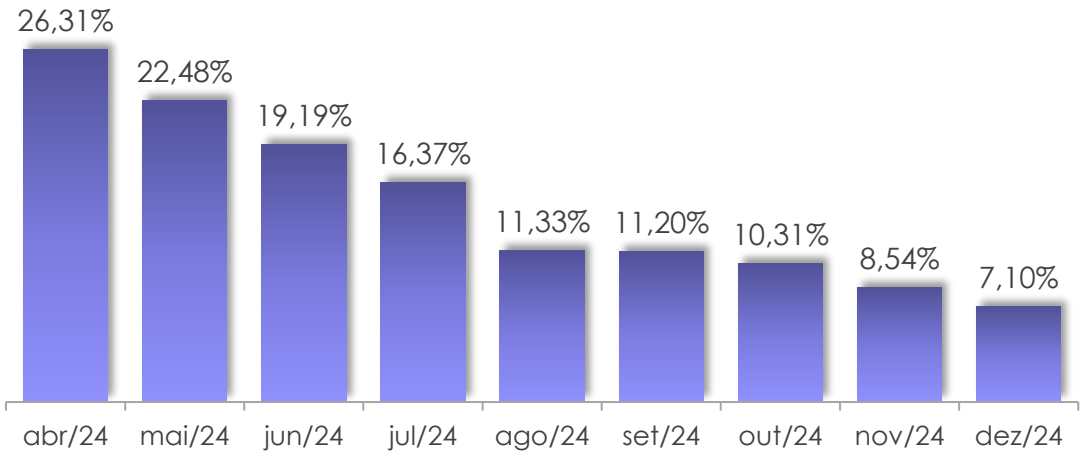


DETRAN

(Não Conformidade N2)

Redução no período; -73%

N2 - Equipe do Detran criada em junho de 2023 com o objetivo de padronizar e melhorar o atendimento ao cidadão. As não conformidades são processos indeferidos por essa equipe por falha de atendimentos realizados nos Postos Poupatempo.



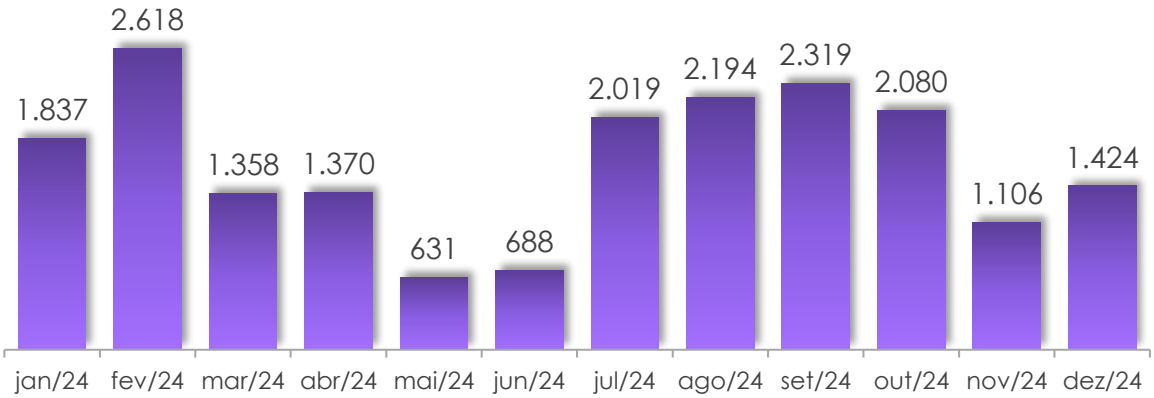
IIRGD

(Protocolos cancelados)

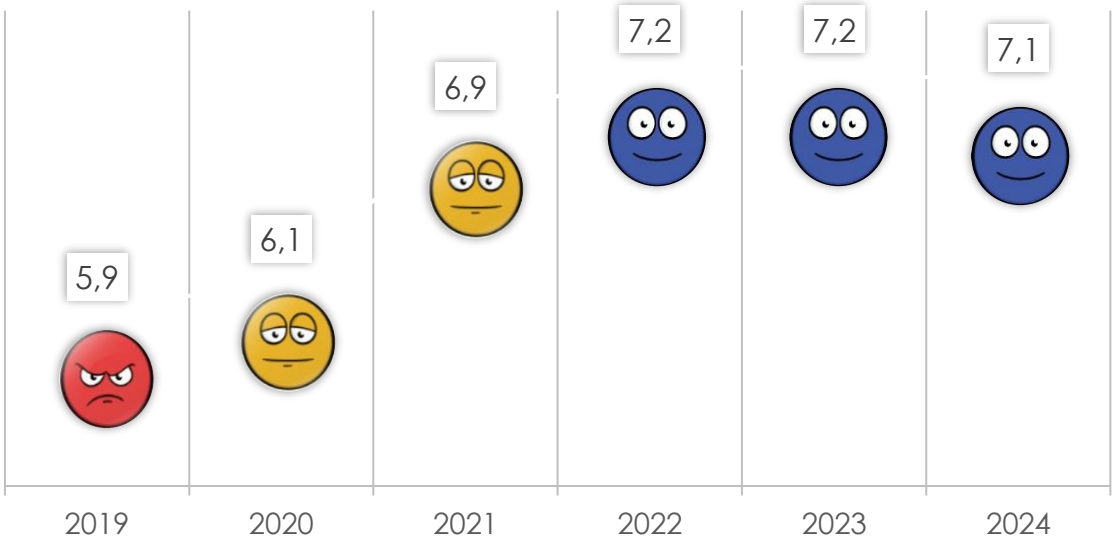
0,4%

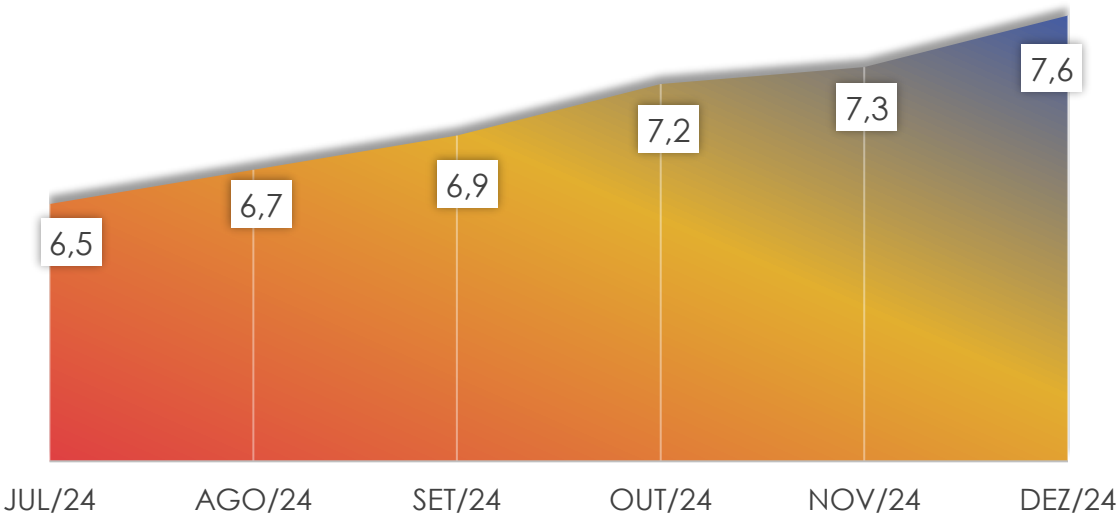
% Médio de Cancelamento.

Acompanhamento dos Protocolos Cancelados: quando coleta de imagem, digitais ou assinatura estão fora do padrão de qualidade exigidos pelo IIRGD. O objetivo desse acompanhamento é melhorar o atendimento dos serviços prestados aos cidadãos.



Reclame Aqui



Evolução da Reputação

17%
Últimos 6 meses.