

poupatempo

SP.GOV.BR





- O Poupatempo tem a missão de facilitar a vida dos cidadãos, oferecendo uma ampla gama de serviços essenciais no mesmo local.
- Com 245 postos e canais digitais em expansão, foram realizados 45 milhões de atendimentos presenciais e mais de 76 milhões de interações digitais em 2024.
- Investimento de R\$ 732,9 milhões e ampliação dos serviços prestados.
- A modernização impactou na redução do tempo de espera e ampliou a oferta de vagas para atendimento, assegurando mais eficiência e satisfação à população.



245

unidades distribuídas por todo o estado



36

novos postos inaugurados nesta gestão



Expansão de

57 mil

novas vagas de agendamento

Destaques do ano

Investimento e Economia



732,9 milhões

investidos no programa em 2024



228,8 milhões

economizados no mesmo ano

Atendimento e Digitalização



45 milhões

de atendimentos presenciais*



76 milhões

de interações digitais*



4.311

serviços disponíveis



Transformação digital: serviços via portal e app cresceram de

300 para mais de

4 mil

Agilidade e Eficiência

Criação do **Centro de Controle Operacional (CCO)** permite o monitoramento em tempo real das operações e indicadores do programa. Inovação aprimora a gestão das unidades e aumenta a capacidade de resposta, garantindo atendimento mais ágil e assertivo.



Tempo de espera reduzido de **13** para

6 minutos ↓



Tempo médio de atendimento caiu de **12** para

7 minutos ↓

Acessibilidade para todos

Central de Interpretação de Libras facilita o acesso das pessoas surdas aos serviços públicos estaduais.



Suporte ao vivo

Recursos disponíveis de forma digital pelo app e no portal, além dos postos físicos do Poupatempo.

Principais Serviços Prestados

CDHU Dívida Ativa Estadual
Licenciamento Digital
SP Mulher Segura
Consulta de Hemocentros
Encontre seu Pai Aqui
Cartão TOP Certificado Digital
Carteira de Identidade Nacional
CPF Transferência Digital de Veículos
Agendamento Mamografia Nota Fiscal Paulista
Filas de Transplantes Serviços Municipais
Matrícula Escolar

CipTea
IPVA Antecedentes Criminais
Carteirinha do Aluno Boletim Escolar
Pesquisa de Débitos
CNH



6,1 milhões

de CNHs renovadas, desde janeiro de 2023



2,2 milhões

de Carteiras de Identidade Nacional (CIN), emitidas desde janeiro de 2024

Reconhecimento e Qualidade



Premiações

Smart Customer 2024

Categoria "Inovação em Relacionamento", com o case "São Paulo em Libras" no app Poupatempo SP.GOV.BR.

iBest

Conquista em 2024 de mais uma premiação na categoria Governo Estadual, como uma das principais referências em atendimento ao cidadão no país.

Índice de satisfação do cliente:

98,7%



poupatempo
SP.GOV.BR