

poupatempo

SP.GOV.BR



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS



poupatempo

SP.GOV.BR

Resultados da
DSC | 2024

Gileno Gurjão Barreto
Diretor-Presidente

Carlos Henrique Netto Vaz
Diretor de Serviços ao Cidadão

Eduardo Verano Mauro
Gerente de Controller

Vitor Pascoal Machado de Minas
Gerente de Qualidade de Atendimento

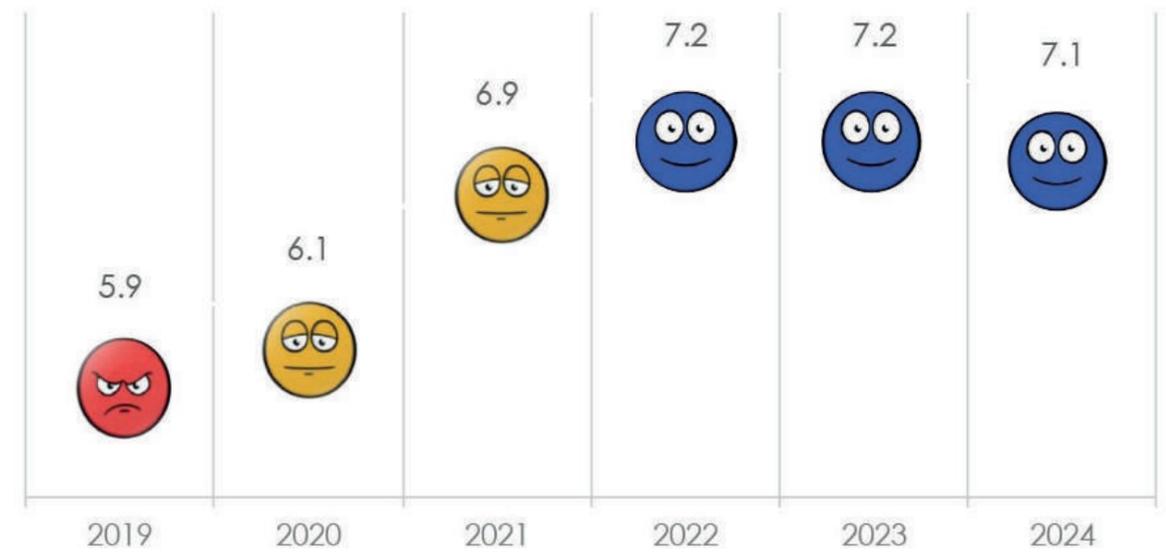
Marcelo Oliveira Souza Fuzaro
Gerente de Operações

Lucas Geraldo Pinto Camargo
Gerente de Serviços Digitais

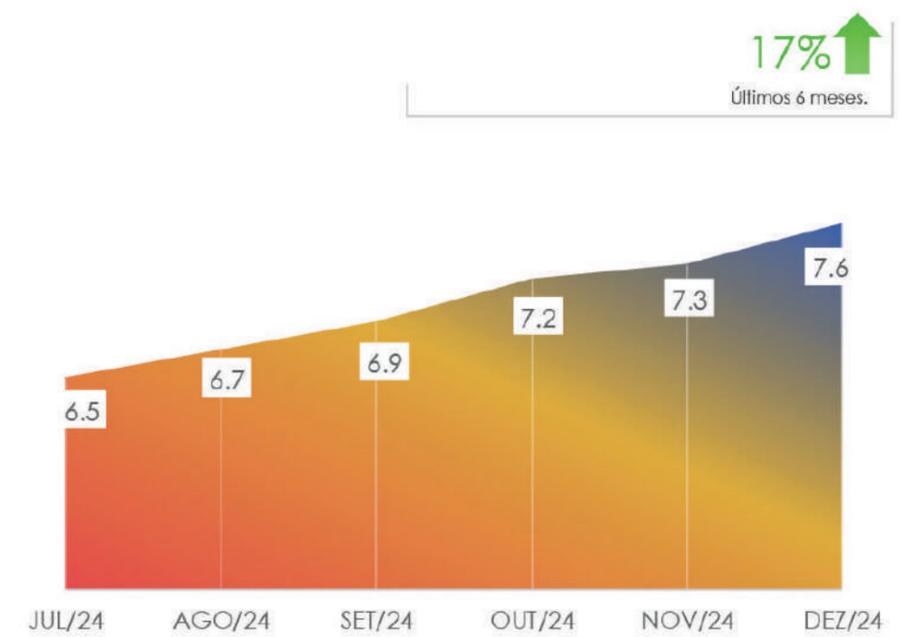
Greicy Aparecida da Fonseca Caires
Gerente de Infraestrutura

poupatempo
GOV.BR

Reclame Aqui

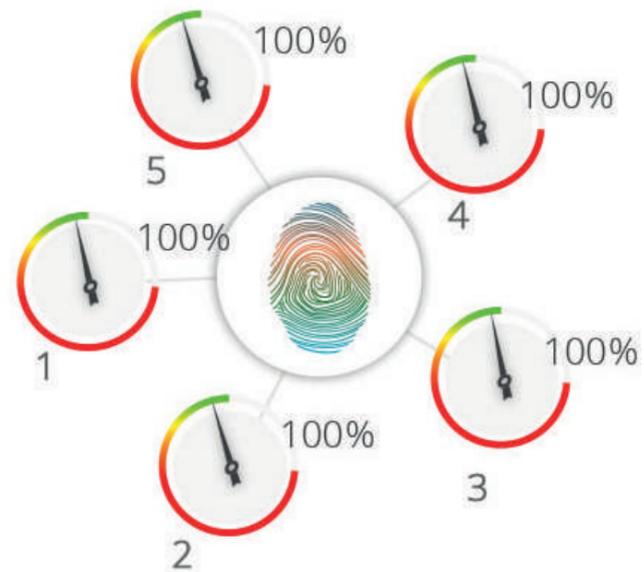


Evolução da Reputação



Serviços Proativos (REALIZADO 5/5)

1. Consultar localização de hemocentros
2. Obter CIN | Qualquer pessoa do estado de SP que ainda não solicitou.
3. Acompanhar carteira de identidade | Todas as pessoas que iniciaram a solicitação (1ª ou 2ª via).
4. Regularização de CPF.
5. Agendar Mamografia do Programa Mulheres de Peito | Todas as mulheres com idade entre 50 e 69 anos.

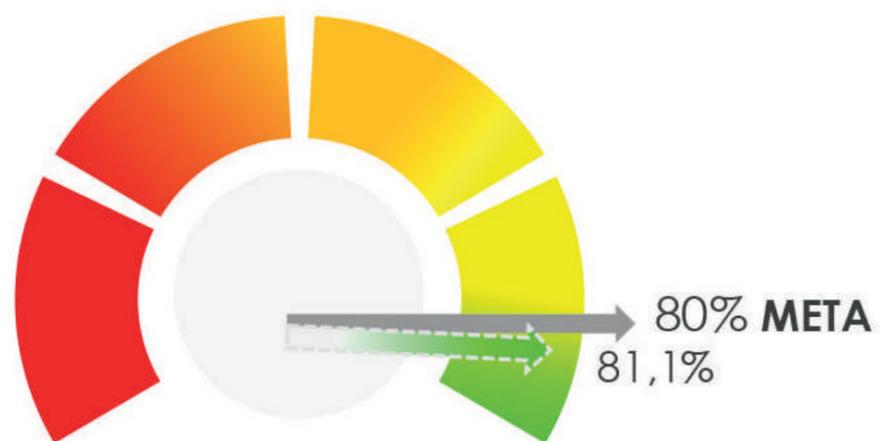


Processos Administrativos

192 (QTDE)

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

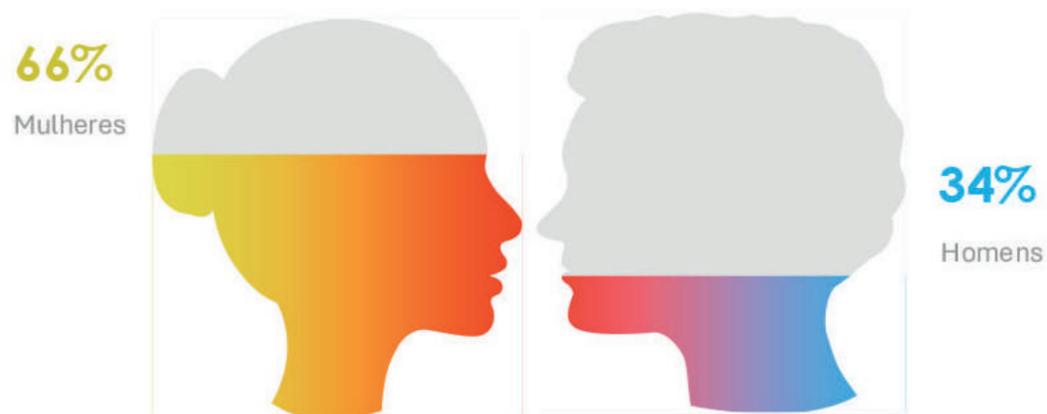
Tramitar 80% dos processos em até 3 dias úteis.



DSC | Nosso Time

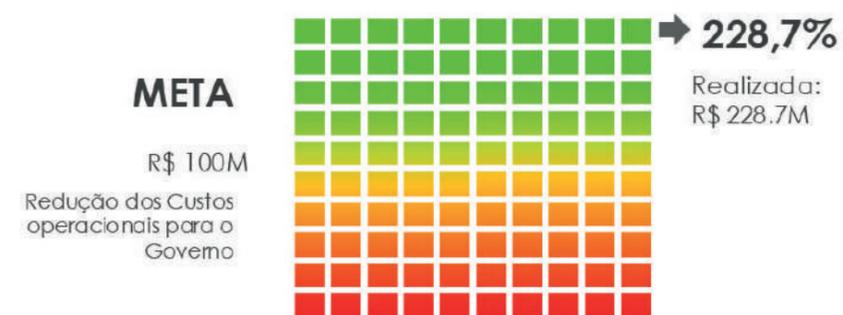
Nosso Time

A equipe formada pela Diretoria de Serviços ao Cidadão (DSC) é de 11.204 colaboradores, sendo composta por 174 (redução de 38%) da Prodesp e 11.030 terceirizados, que trabalham efetivamente no Programa Poupatempo, que é complexo, desafiador e gratificante, com o principal objetivo em atender aos cidadãos mantendo a qualidade e excelência conhecida no Programa do Estado de São Paulo. O nosso time é composto conforme ilustração abaixo:

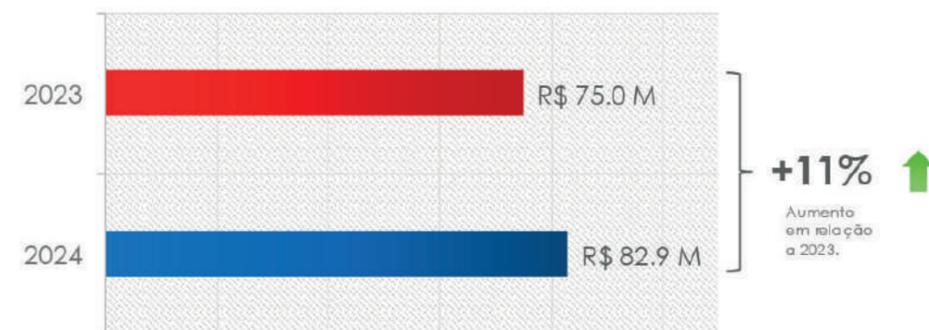


A Diretoria de Serviços ao Cidadão é constituída pelas seguintes áreas: Assessoria da DSC (ADSC); Superintendência de Serviços ao Cidadão (SUC); Gerência de Infraestrutura (GIF); Gerência de Qualidade do Atendimento (GAT); Gerência de Operações (GOS); Gerência de Controller (GCR) e Gerência de Serviços Digitais (GIS).

Redução de Custos (2024)



Receitas 2023 x 2024 (2024)



Indicadores (Meta corporativa)

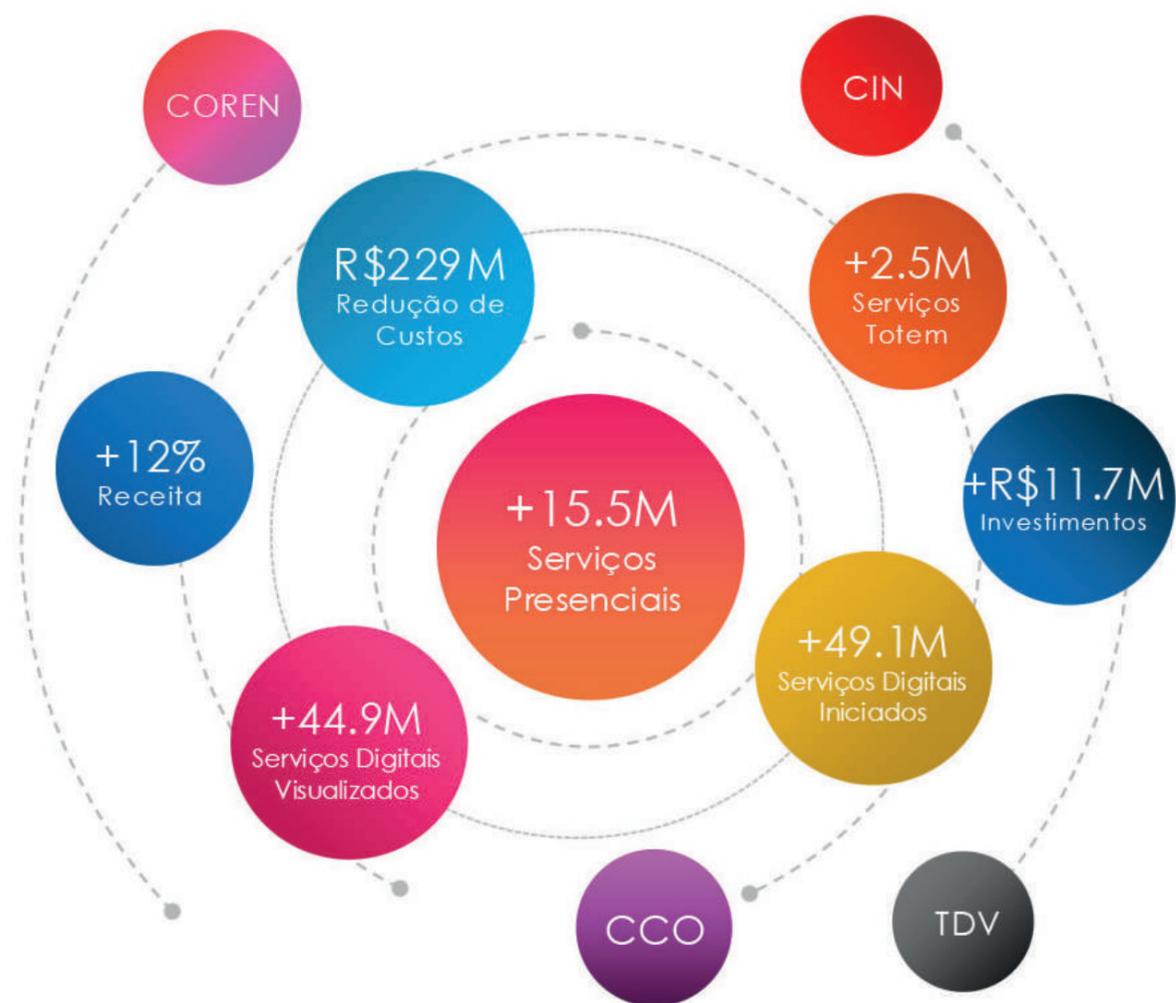


META : 95%
RESULTADO DEZ/2024: 98,79%
SUPERAMOS EM 3,79%



META : 00:13:30
RESULTADO DEZ/2024: 00:05:23
SUPERAMOS EM 60%

Destaques Poupatempo

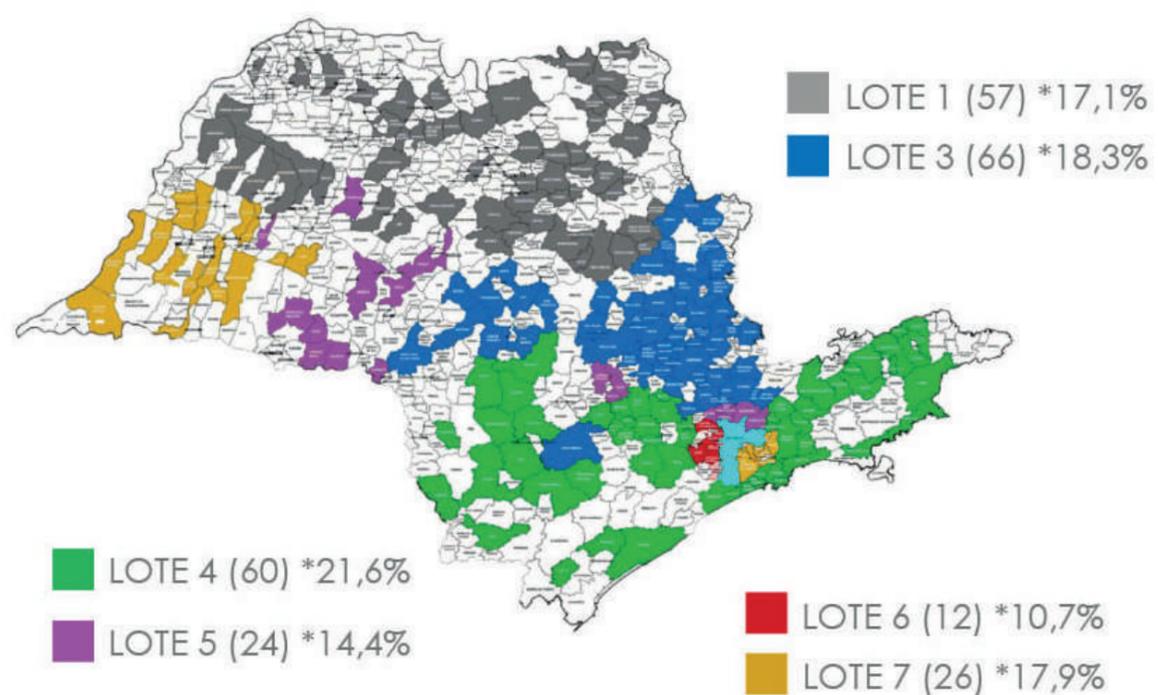


Poupatempo

Implantado em 1997 para facilitar o acesso aos serviços públicos no Estado de São Paulo, o Programa Poupatempo se mantém atual e cada vez mais próximo da população.

Tendo como base seu DNA em inovação, o Poupatempo se modernizou nas duas últimas décadas e, além de expandir as unidades físicas, agora também está na casa das pessoas, na palma da mão, seja pelo aplicativo, Poupatempo.SP.GOV.BR portal ou pelo WhatsApp, com serviços digitais que podem ser feitos 24 horas por dia, onde e quando o usuário quiser.

O Poupatempo nesse período possuía 245 postos, divididos por 6 Lotes, conforme ilustração abaixo:

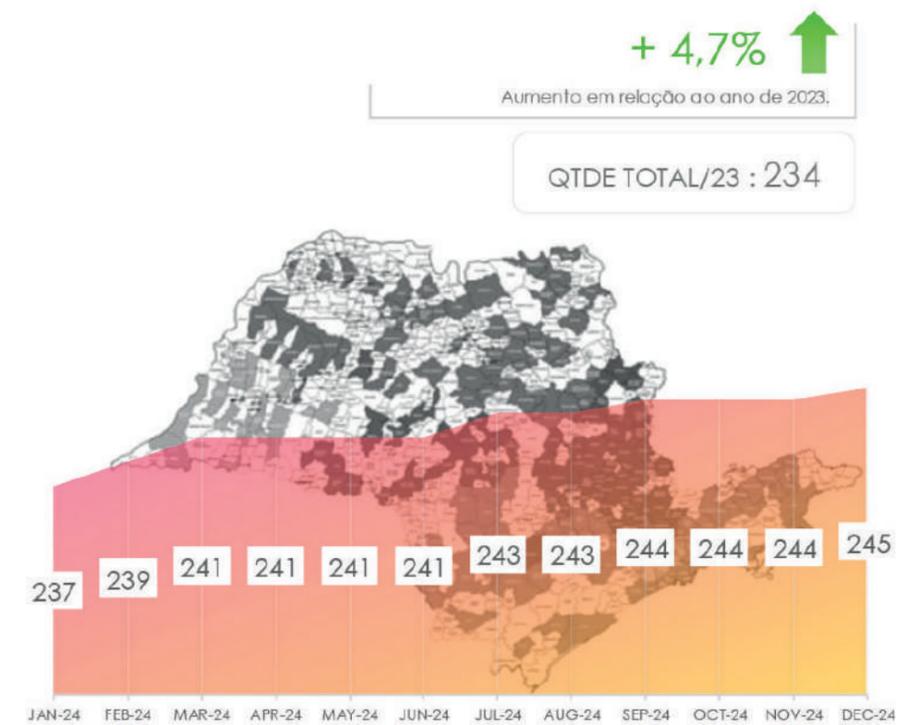


* Percentual em relação ao total de atendimentos

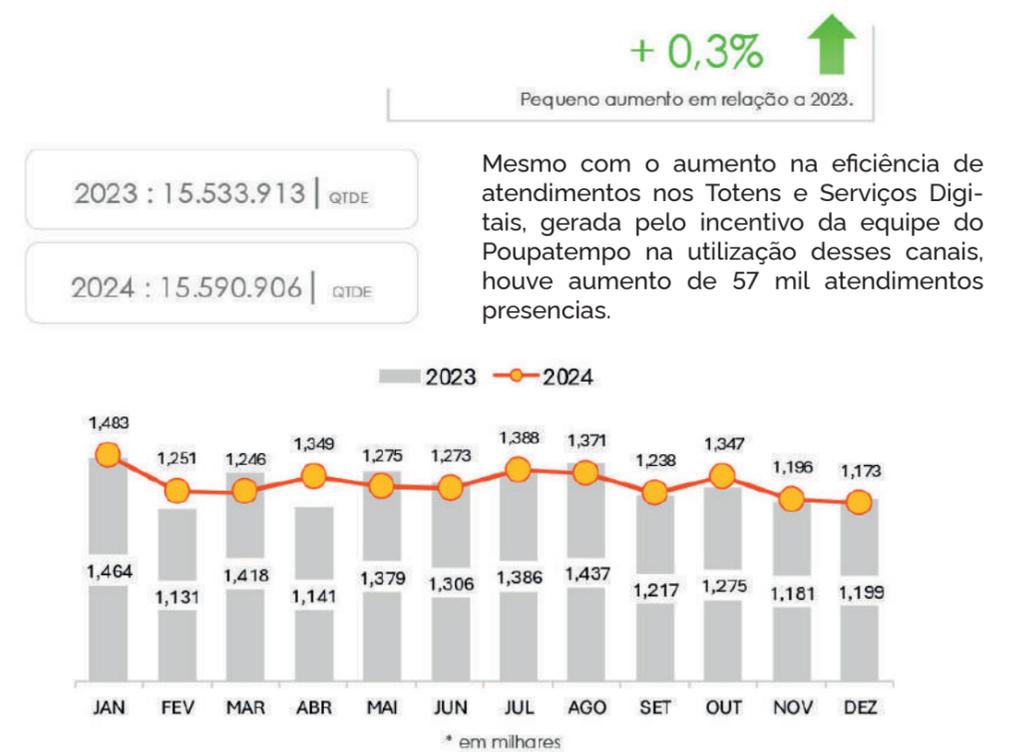


DSC | Destaques & Metas

Evolução dos Postos

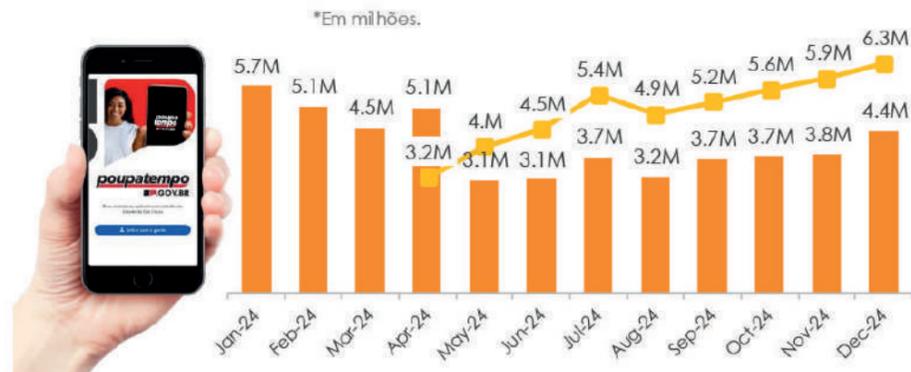


Atendimentos Presenciais



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.



Atendimento Totens

+ 59% ↑
Aumento em relação a 2023.

2023 : 1.552.605 | QTDE

2024 : 2.473.722 | QTDE

Os 900 Totens hoje estão localizados em 641 municípios do Estado de São Paulo, distribuídos em: 432 nos Postos Poupatempo, 372 Prefeituras, 34 Ciretrans, 18 CIC's (Centro de Integração e Cidadania), 16 estações de Metrô e CPTM, 13 Descomplicas e 15 em outras localidades.



API de serviços proativos

Integrador de APIs

<https://integrador.sp.gov.br/wps/portal/integrador/catalogoApis/API/ppt-proativo>

API Serviços Pró-Ativos

API responsável por recomendar serviços aos cidadãos dinamicamente e automaticamente utilizando como base o seu perfil: idade, sexo, logradouro entre outras características.

Publicada no Catálogo do Integrador.SP.GOV.BR dia 26/10 – Possibilitando a chamada e oferta dos serviços em qualquer canal.

Mutirão CIN – Prodesp e Palácio

AÇÃO PARA EMISSÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE NACIONAL (CIN).

Confira quais documentos você precisa trazer no dia do seu atendimento.

Realizado no Palácio, no período de 26/09 a 03/10, e na Prodesp, de 14/10 a 25/10.

2ª Via da CIN



Disponibilizado o agendamento para CIN no Portal, WhatsApp e APP em 10/09/24.

Agendamento disponibilizado no Totem em 20/09.

Melhoria na busca de serviços

ENTREGUE – 06/09

Implementação de um índice em banco de dados NoSQL que permite a busca rápida dos serviços utilizando qualquer palavra presente na carta, seja no título, nas descrições ou nos nomes populares, melhorando expressivamente a experiência de busca em todos os canais.

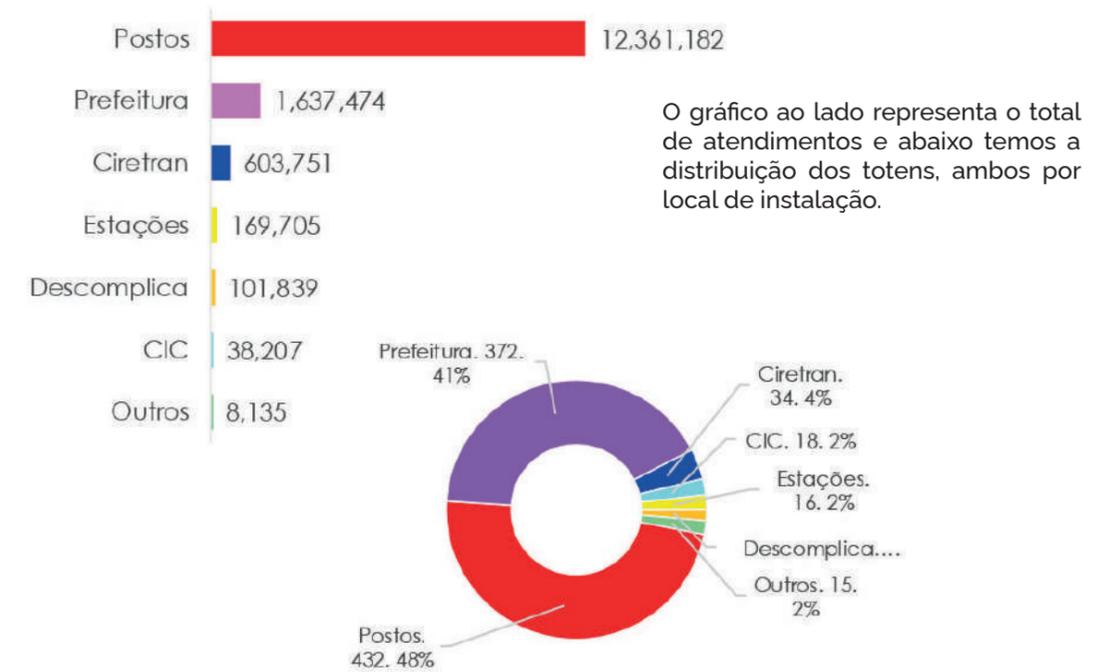
O que você procura?

Busque pelo serviço desejado



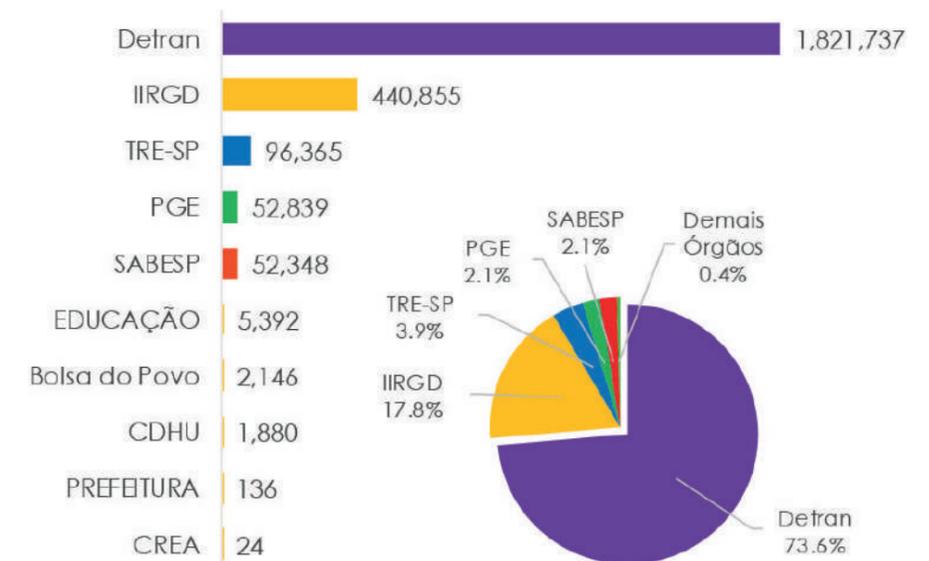
Totem (Atendimentos x Locais)

Total 14.920.293

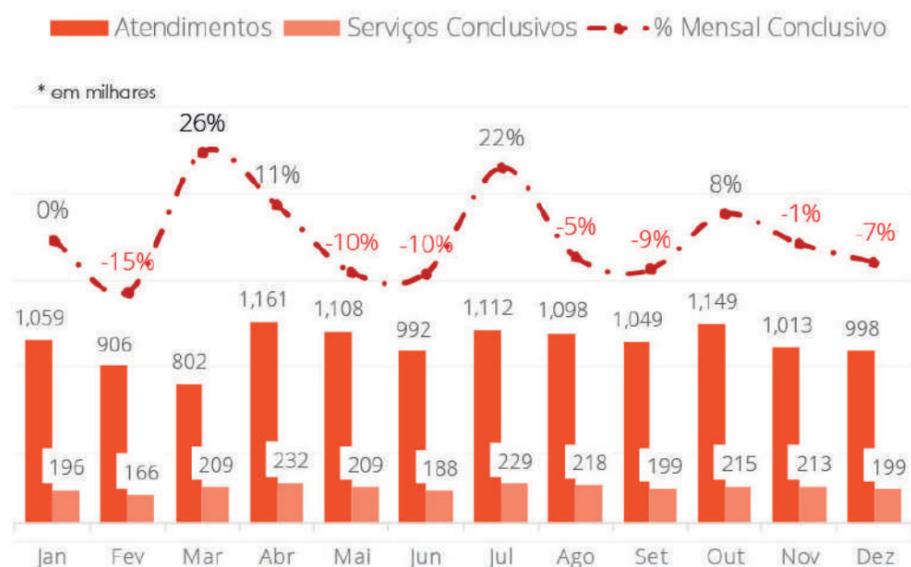


Totem (Serviços Conclusivos x Órgãos)

Total 2.473.722



Totem (Atendimentos x Conclusivos)



Totem (Maior Volumetria Postos)



Nova Carteira de Identidade Nacional (CIN)

Implantação da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN).

A emissão da CIN nos serviços do Poupatempo ampliou o acesso do cidadão a este documento.

Transferência Digital de Veículo (TDV)

Transferência Digital de Veículo pelo Aplicativo, iniciou em junho.

Agilizou e facilitou o processo de transferência de veículos para o cidadão, podendo ser resolvido sem sair de casa, disponível de forma online.

Implantação do AgendaSP

Implantação do AgendaSP nas unidades IIRGD.

O AgendaSP, nas unidades IIRGD, para solicitação da CIN, organizou a demanda e facilitou para o cidadão que pode escolher o dia e horário para ser atendido.

Implantação do RECAD

Implantação do RECAD.

O RECAD nos postos facilitou a atualização dos dados dos servidores, garantindo a atualização das informações de forma prática e eficiente.

Carrão e Santana Digital

Implantação do atendimento presencial de RG / CIN nas unidades Carrão e Santana Digital.

Criando opções de atendimento e facilitando o acesso do cidadão ao serviço.

Implantação do PIX

Implantação do Pix para pagamento Detran.

Com intuito de facilitar e agilizar o pagamento de serviços do Detran, oferecendo mais opções e flexibilidade para o cidadão.

Ranking dos Postos

O Ranking dos Postos foi implantado em abril de 2024, com o objetivo de aferir o desempenho das unidades do Poupatempo, classificando-as em três categorias: A, B e C, definidas pela quantidade de mesas.

Após a categorização, levamos em consideração índices relevantes para cálculo final do ranking: Tempo

Médio de Atendimento (TMA), Tempo Médio de Espera (TME), Quantidade de Atendimento (mesa/hora), Tempo de Espera Virtual (TEV).

O Ranking trouxe diversos benefícios para gestão: (i) maior visibilidade do desempenho individual das unidades; (ii) identificação de oportunidades de melhoria e ações corretivas mais assertivas e (iii) promoção de uma cultura de competitividade saudável e orientada para a qualidade do atendimento, com reflexo positivo nos indicadores.



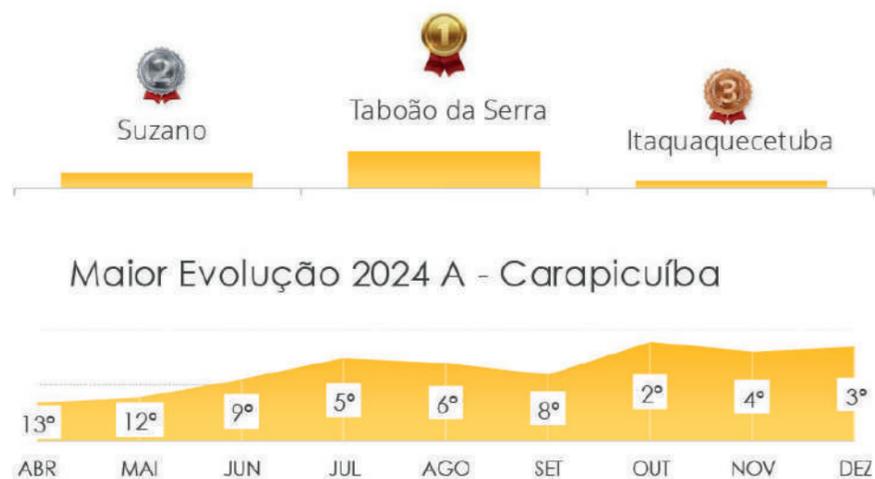
Premiações Realizadas Postos A, B e C

A 27 Postos	B 52 Postos	C 161 Postos
Abril/2024 1º Suzano 2º Taboão da Serra 3º Itaquaquecetuba	Abril/2024 1º Araraquara 2º Francisco Morato 3º Pindamonhangaba	Abril/2024 1º Capivari 2º Olímpia 3º Mococa
Junho/2024 1º Taboão da Serra 2º Suzano 3º Ribeirão Preto	Junho/2024 1º São Vicente 2º Francisco Morato 3º Salto	Junho/2024 1º Mococa 2º Monte Alto 3º Bertioga
Setembro/2024 1º Suzano 2º Taboão da Serra 3º Taubaté	Setembro/2024 1º Pindamonhangaba 2º São Vicente 3º Atibaia	Setembro/2024 1º Socorro 2º Capivari 3º Taquaritinga
Dezembro/2024 1º Taboão da Serra 2º Suzano 3º Carapicuíba	Dezembro/2024 1º Itapeverica da Serra 2º Mogi Guaçu 3º Jahu	Dezembro/2024 1º Mirassol 2º Santa Fé do Sul 3º Monte Alto

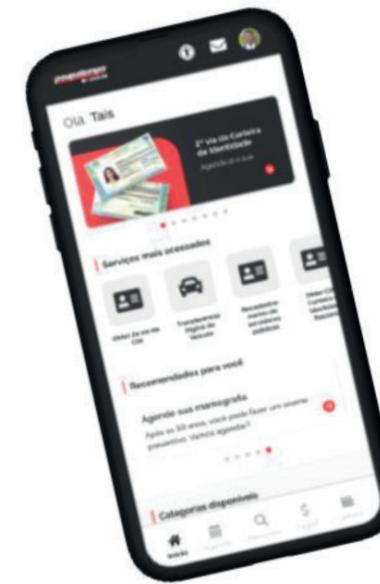
Ranking 2024 A



Destaques 2024 A



Serviços da Saúde



Consultar itinerário das carretas da mamografia – 01/07.

Filho que ama, leva o Pai ao AME – 22/07.

Vida sem Nicotina – 14/08.

Consultar lista de espera de transplante – 12/09.

Lista de regulação de oncologia – 12/11.



Serviços Proativos

Agendamento de Mamografia – 23/08: para mulheres entre 50 e 69 anos.

Primeira via da CIN – 30/08: para quem ainda não possui CIN.

Regularização de CPF – 22/10: para quem tem restrições no CPF.

Consulta de Hemocentros – 25/10: para quem tem idade para doar sangue.

Acompanhar a CIN – 28/10: para quem tem um pedido de CIN em andamento.



Ranking 2024 B

1º São Vicente

CATEGORIA

B

Número de Mesas (de 4 a 10 Mesas = 52 Postos)

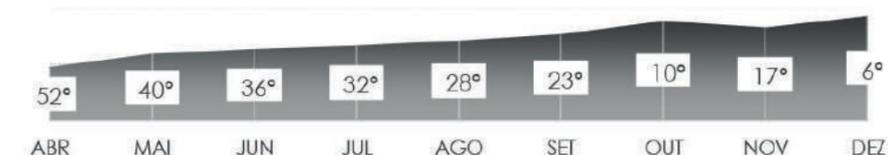
23,4% do Atendimento Total

1	SÃO VICENTE	REGIÃO 4	6.06
2	FRANCISCO MORATO	REGIÃO 5	5.99
3	PINDAMONHANGABA	REGIÃO 4	5.87
4	ATIBAIA	REGIÃO 3	5.85
5	MOGI GUAÇU	REGIÃO 3	5.85
6	BARRETOS	REGIÃO 1	5.76
7	ITAPECERICA DA SERRA	REGIÃO 6	5.76
8	CAIEIRAS	REGIÃO 5	5.72
9	JAHU	REGIÃO 2	5.71
10	SERTÃOZINHO	REGIÃO 1	5.69

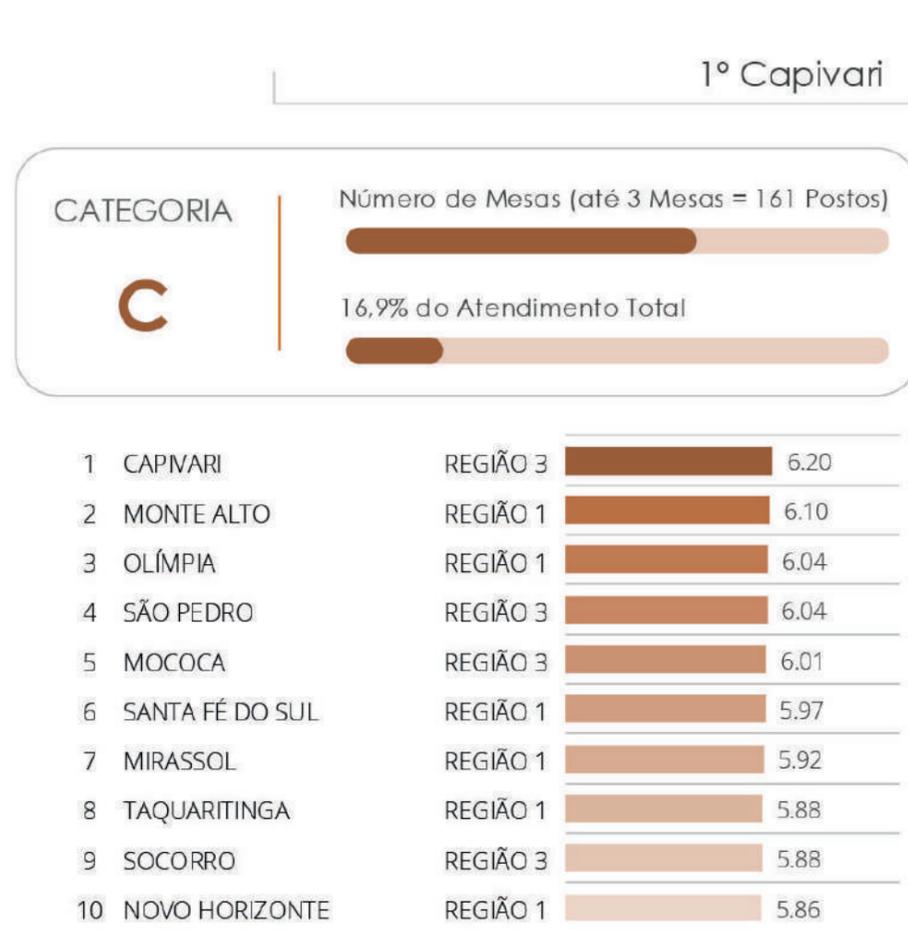
Destaques 2024 B



Maior Evolução 2024 B - Cotia



Ranking 2024 C



Destaques 2024 C



Melhorias do Portal

Inclusão de dados estatísticos.

Chamada para download dos apps.

Serviços mais acessados:

- Obter Carteira de Identidade Nacional - CIN
- Obter 2ª via da CIN
- Renovar Carteira Nacional de Habilitação - CNH
- Licenciar veículo
- Enviar atestado de antecedentes criminais

Serviços em destaque:

- Obter carteira da pessoa com nulismo
- Obter carteira de vacinação da Covid-19
- Obter carteira de trabalho
- Consultar valor do IPVA
- Liberar veículo apreendido pelo Detran-SP

Banner: A emissão do 1º RG será substituída pela CIN a partir de 01/07/2024. A Carteira de Identidade Nacional é mais prática e unifica seu registro em todo o país. Agenda a sua com a gente.

Implantação do CCO

Implantação do CCO no Poupatempo.

Maior visibilidade da operação, e celeridade no tratamento das ocorrências nos postos, que já refletiu no Tempo Médio de Espera (TME).

Prêmio iBest



Novas Receitas (COREN)



Pontos de atendimento do COREN nos Postos Poupatempo.

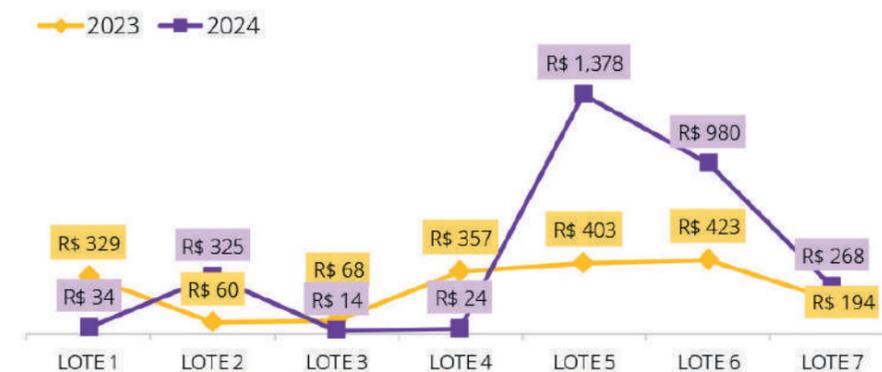
Implantação de 41 pontos de atendimentos do COREN até 2025, com expectativa de receita de R\$ 5.6 Milhões.

Glosa Contratual 2024

VALOR 2023 : R\$ 1.832.933,35

VALOR 2024 : R\$ 3.022.692,21

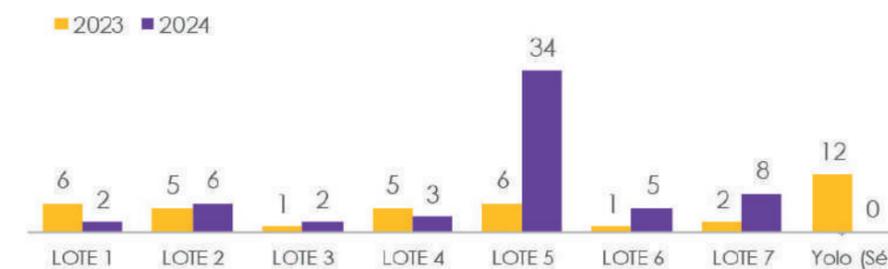
Com o aprimoramento da fiscalização dos contratos, foram aplicadas glosas contratuais após a constatação de inadimplimentos das Contratadas.



Penalidades Administrativas

	2023	2024
TOTAL PROCESSOS	38	60
ADVERTÊNCIAS	15	3
MULTAS	17	5
VALOR TOTAL	R\$ 3.5 Mi	R\$ 1.5 Mi

As Penalidades aplicadas de 2024 ainda estão na fase de recurso administrativo. Em 2024, o LOTE 5 teve o maior número de penalidades aplicadas (56,7%).



* Devido ao grande número de sanções aplicadas à empresa, gestora do Posto Sé, o contrato foi rescindido em 2023.

DETRAN (Não Conformidade N2)

Redução no período; **-73%**

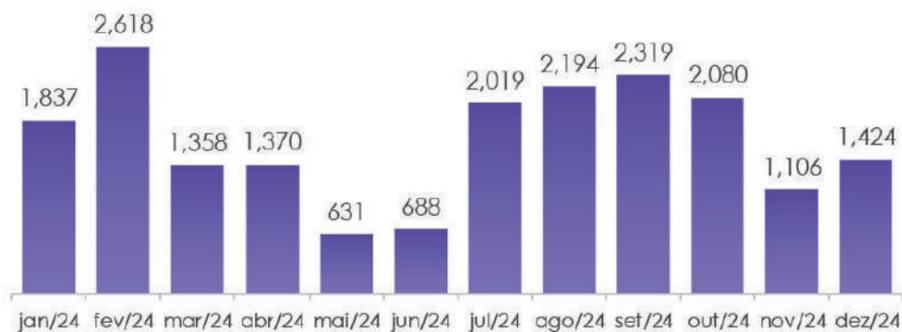
N2 - Equipe do Detran criada em junho de 2023 com o objetivo de padronizar e melhorar o atendimento ao cidadão. As não conformidades são processos indeferidos por essa equipe por falha de atendimentos realizados nos Postos Poupatempo.



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.



Centro de Controle Operacional



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

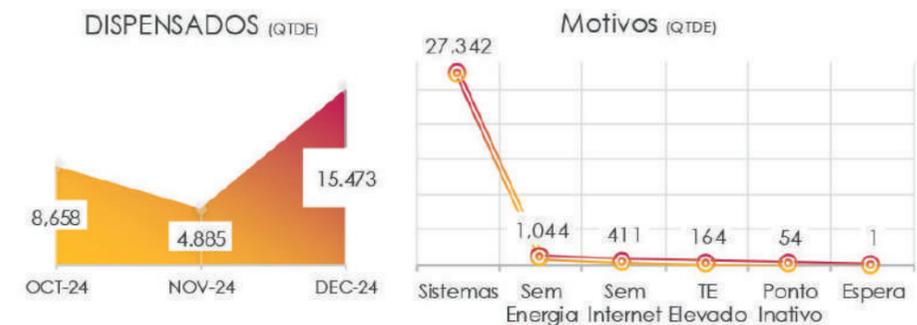
ALERTA POR POSTO



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

DISPENSA DE CIDADÃOS

QTDE: 29.016
Total geral dispensados



Centro de Controle Operacional

INCIDENTES GOLDEN

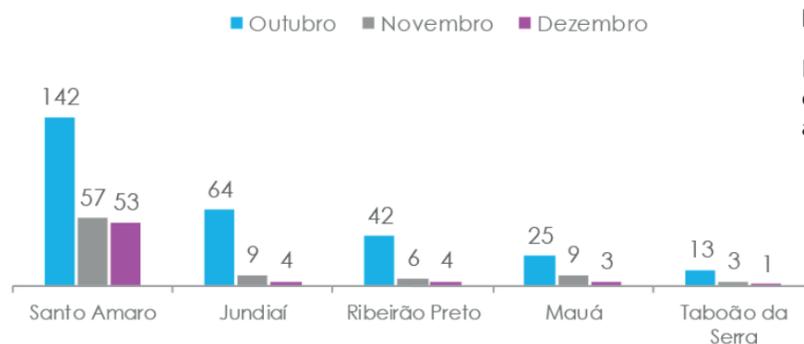


Melhorias:

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

2.241
Total geral
1.051 (46,9%)
Total Acima do SLA

PONTOS INATIVOS



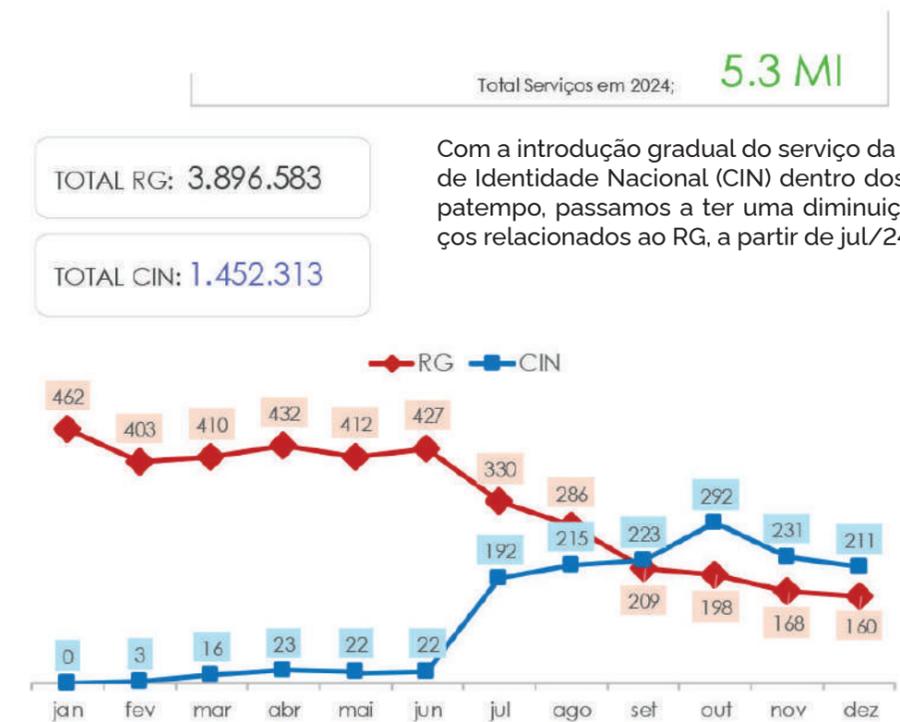
Melhorias:

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

RECOMENDAÇÕES

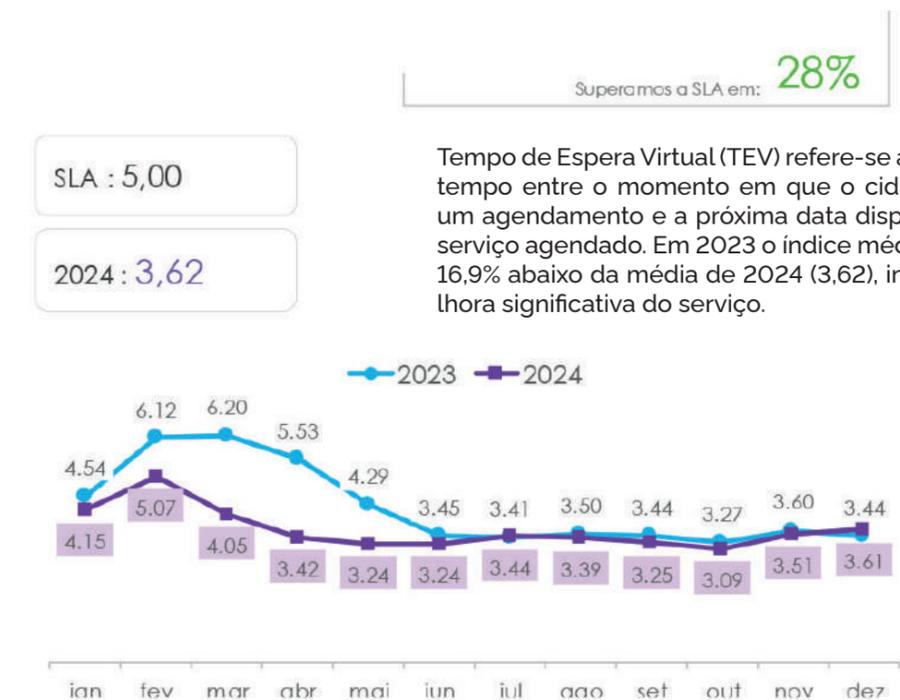
- Continuar monitoramento em tempo real;
- Realizar análises regulares dos dados coletados e planos de ações, de forma preventiva ; e
- Revisar e atualizar processos operacionais.

RG x CIN



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.

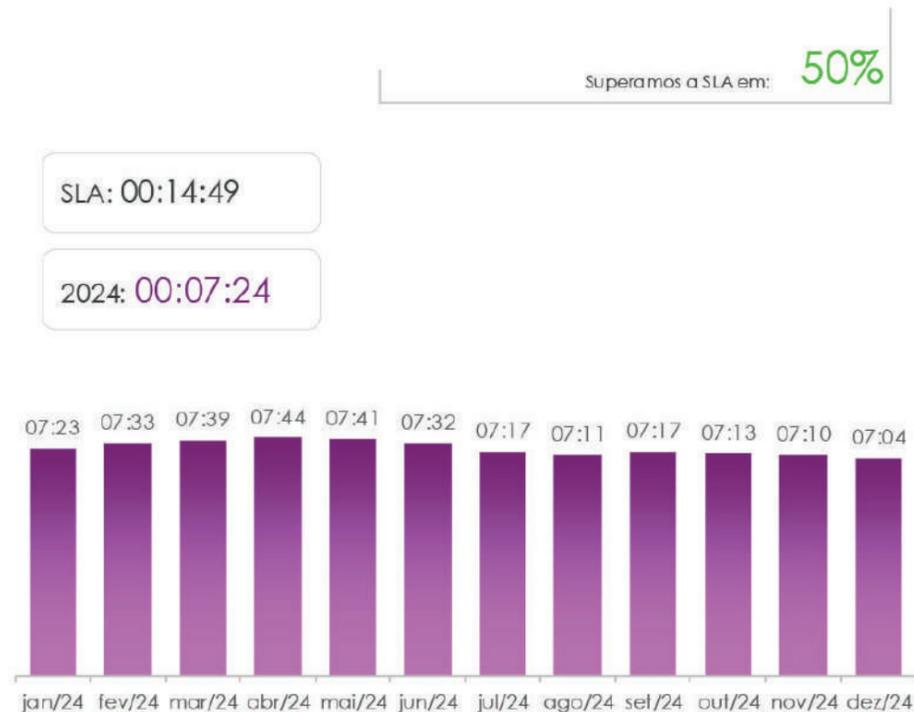
Tempo de Espera Virtual (TEV)



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 16,9% abaixo da média de 2024 (3,62), indicando melhora significativa do serviço.

TMA CNH RENOVAÇÃO

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 10,4% (00:08:10).



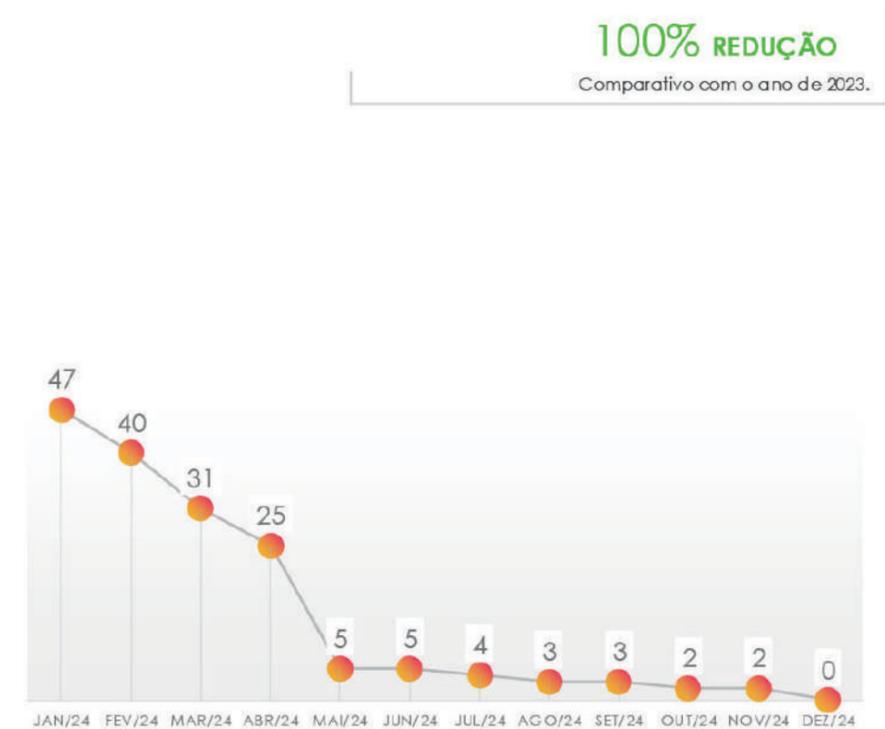
Medindo Performance

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) corporativo 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.

Auditoria Interna

A DSC possuía 47 pontos de Auditoria em aberto em 2023. Trabalhamos em duas frentes para solucionar esses pontos: (i) ações que dependiam da Prodesp e (ii) ações de cobrança que dependiam de terceiros.



Comparativo 2023 x 2024

Adotamos uma série de inovações e medidas em relação a operação, fiscalização, oferta de serviços, controles, indicadores e dentre outras, que nos permitiu melhor gestão sobre as Contratadas dos 6 Lotes, com impacto direto na redução de mais de R\$ 113Milhões dos custos operacionais, sem prejudicar os serviços prestados aos cidadãos, conforme o nosso Indicador Sintonia, que mede a satisfação do atendimento ao cidadão, que em dezembro foi de 98,79%.

Em relação a oferta de serviços, aumentamos os Serviços Digitais em relação ao ano de 2023, passando de 300 serviços para + 4 Mil opções de serviços.

TMA RG 1ª MENOR

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 1,9% abaixo de 2024, variação normal do serviço.



TMA RG 2ª VIA

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 0,9% acima de 2024, variação normal do serviço.



Sintonia Poupatempo

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



Tempo Médio de Espera

O Tempo Médio de Espera (TME), é um indicador que mede o tempo que um cidadão pode esperar em média para ser atendido. Em 2023 o indicador (00:06:33) ficou 0,8% acima de 2024, variação normal do serviço.



DSC | Custos & Receitas

Custo Operacional

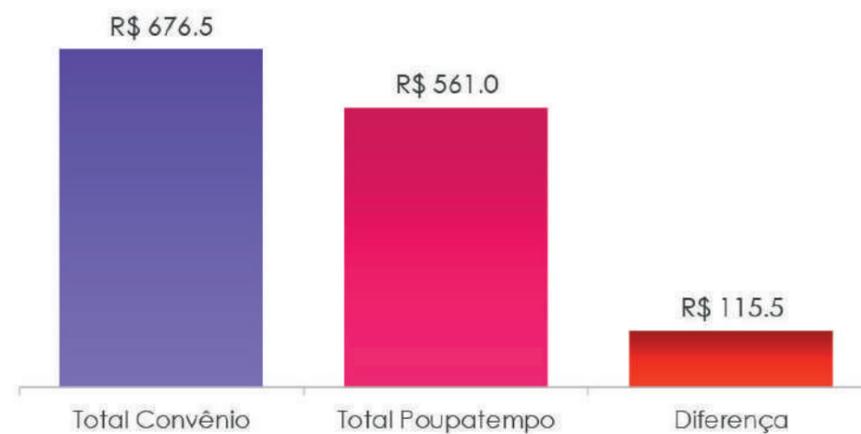
R\$ 561 MM

Período de Jan/Dez de 2024.

Os valores abaixo do Poupatempo são compostos:
(i) Contrato de Gestão; (ii) Folha Poupatempo; (iii) Horas Dedicadas Prodesp e (iv) Outras Despesas.



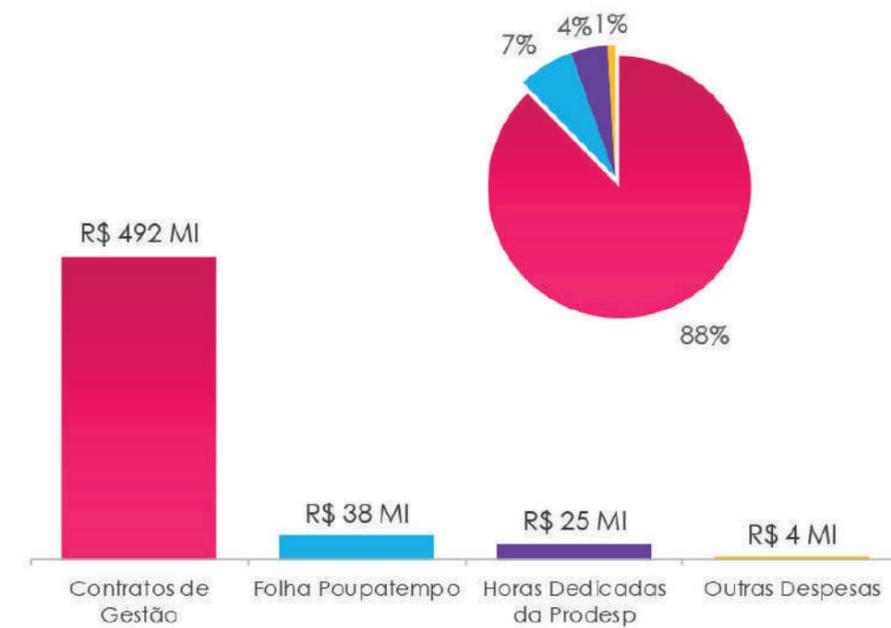
Poupatempo x Convênio (em milhões)



Composição dos Custos Operacionais

Os custos da Diretoria de Serviços ao Cidadão são compostos conforme abaixo:

Contratos de Gestão	R\$ 492.028.173,64
Folha Poupatempo	R\$ 38.589.144,26
Horas Dedicadas da Prodesp	R\$ 25.684.836,24
Outras Despesas	R\$ 4.653.789,87
Total Custos	R\$ 560.955.944,01
Total Atendimentos 2024	15.542.055
Custo por Atendimento	R\$ 36,09

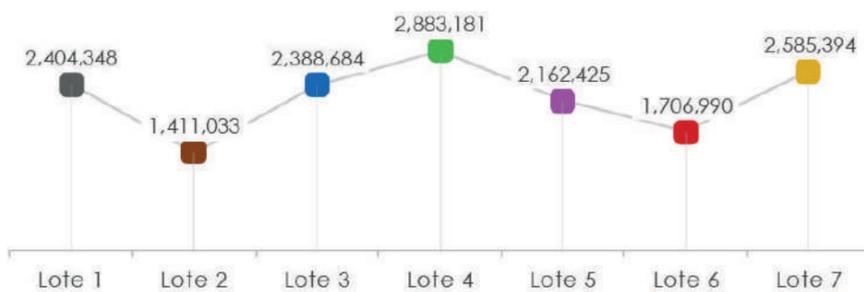


Custos Contratos Gestão por Lote

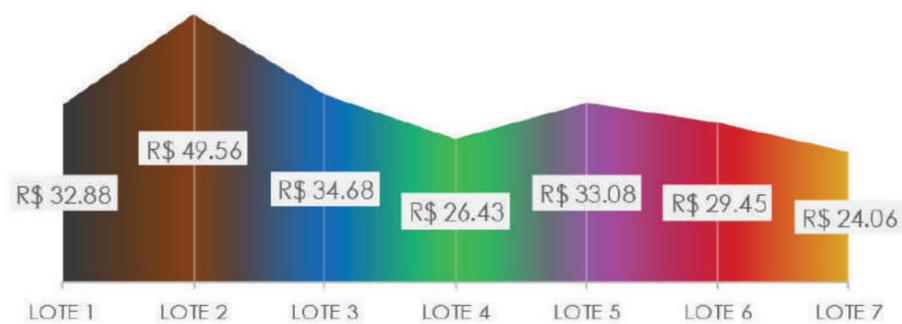
Total Custos por Lote : R\$ 492.028.173,64



Total Atendimentos : 15.542.055



Custo por Atendimento : R\$ 32,88



Aparelhos ar-condicionado

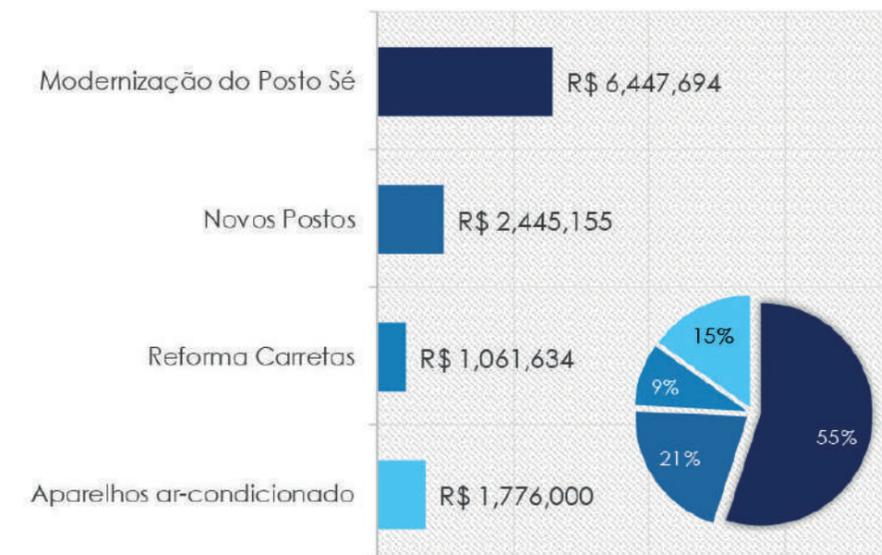
Investimento referente à aquisição de sistemas de ares-condicionados para as unidades de Votuporanga e Itaquera, para adequação à Norma NR-17 e Resolução Anvisa nº 09.

R\$ 1.8 MM

Total Investimentos

R\$ 11.7 MM

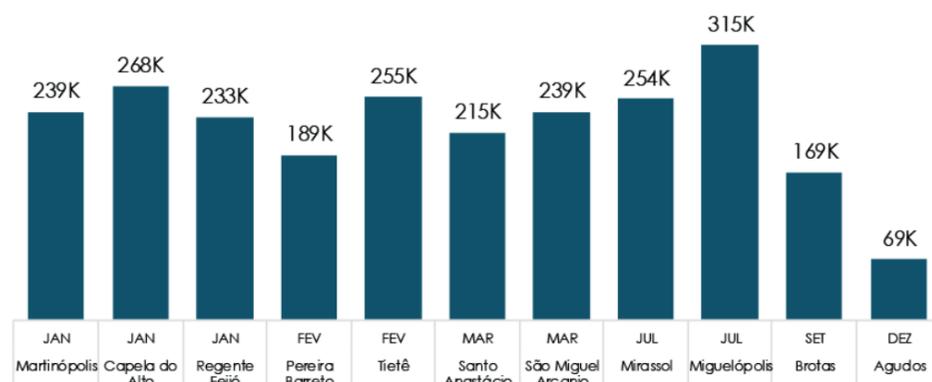
Composição dos Investimentos



Novos Postos

R\$ 2.4 MM

De Jan/24 a Dez/24 foram implantados 11 novos Postos de Atendimento, dando sequência ao Plano de Expansão do Programa Poupatempo, totalizando 245 Postos em operação, expandindo a rede de atendimento ao cidadão.



Reforma Carretas

R\$ 1 MM

Reforma de 02 carretas, disponibilizadas para o Programa Poupatempo, como Unidade Móvel de Atendimento, possibilitando a prestação de serviços ao cidadão em locais que não possuem acesso a posto fixo de atendimento.

Modernização do Posto Sé

R\$ 6.4 MM

O Ministério Público (MP) interpôs uma ação contra a Secretaria da Fazenda -registro SIS nº 14.0279.0000011/2018-3 no 4º PJ, Processo SEI nº 29.0001.0073374.2020-32, onde o Corpo de Bombeiros foi oficializado para apurar irregularidades nesta edificação, no que tange as instalações de combate a incêndio nas dependências do Posto, visto que o prédio não possuía o AVCB definitivo, que foi fator preponderante na modernização do Posto.

Redução de Custos

Após reunião realizada com a Secretaria de Gestão e Governo Digital (SGGD), ocorrida em março do presente ano, a Prodesp apresentou pontos para a redução de custos do Poupatempo, na ordem aproximada de **R\$ 100 milhões de reais** para o corrente exercício, com objetivo de buscar eficiência operacional e otimização de recursos, garantindo a continuidade e sem impactar os serviços prestados aos cidadãos.

Os gráficos ilustrativos abaixo demonstram os valores realizados nos meses de janeiro a dezembro de 2024 em relação a Meta, onde atingimos o valor de **R\$ 228,8 milhões**.

Os valores realizados foram classificados como Cost Avoidance e Cost Saving. O Cost Avoidance representa **50,7%** do realizado e o Cost Saving representa **49,3%** do realizado.



Receitas Poupatempo

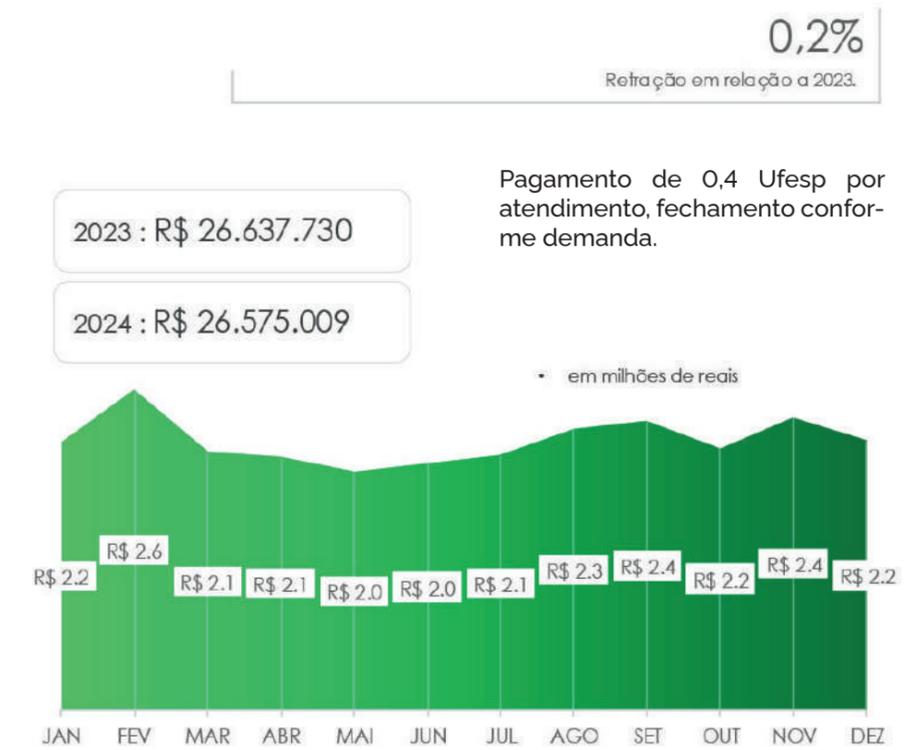
As receitas do Poupatempo são compostas por:

- **TPU (Termo de Permissão de Uso)** - Estacionamento São Bernardo do Campo + 5 Caixas Automáticos de Bancos – Postos Santos, Osasco, Itaquera, Sé e São Bernardo do Campo;
- **Médicos** - Pagamento de 0,4 Ufesp por atendimento, fechamento mensal conforme demanda;
- **Rateio de Condomínio** - Repasse dos órgãos que estão dentro dos Postos, em função da área ocupada (em m²); e
- **Poupatempo 4.0** – Pagamento de 40% das Prefeituras na participação das despesas dos Postos.

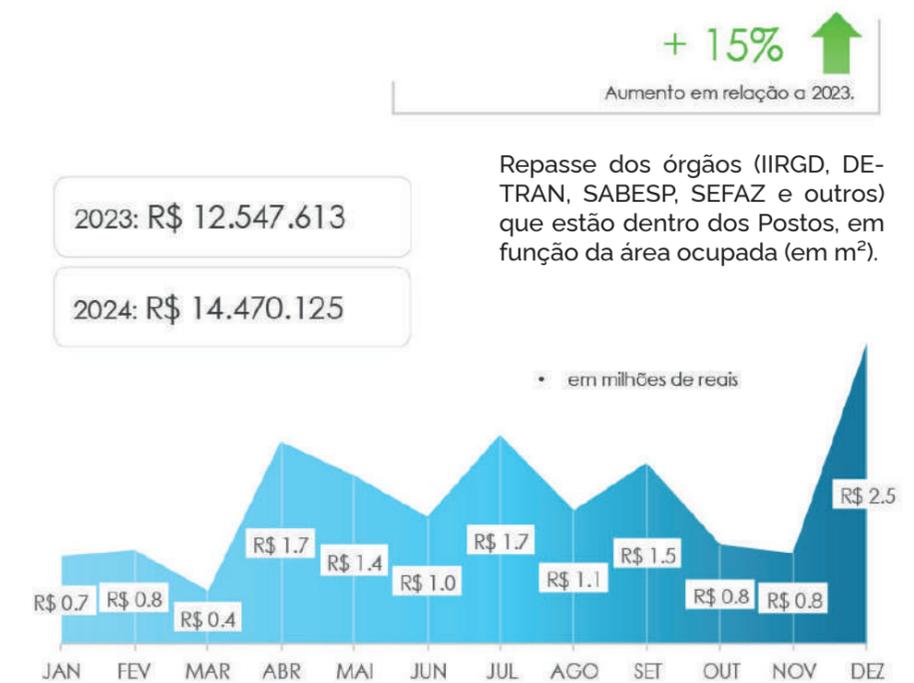
Receitas TPU



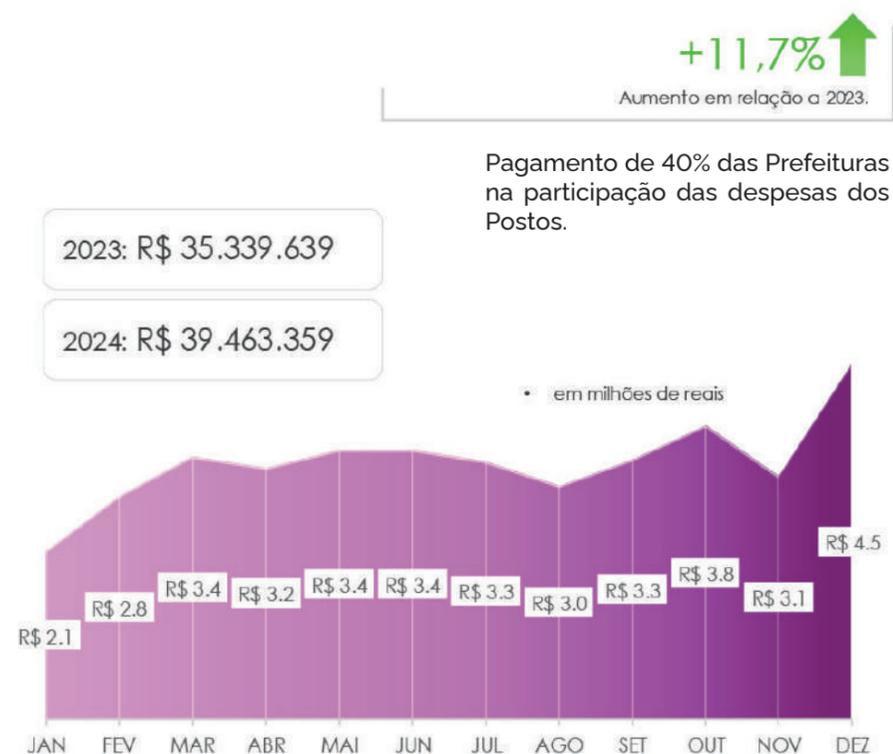
Receitas Médicos



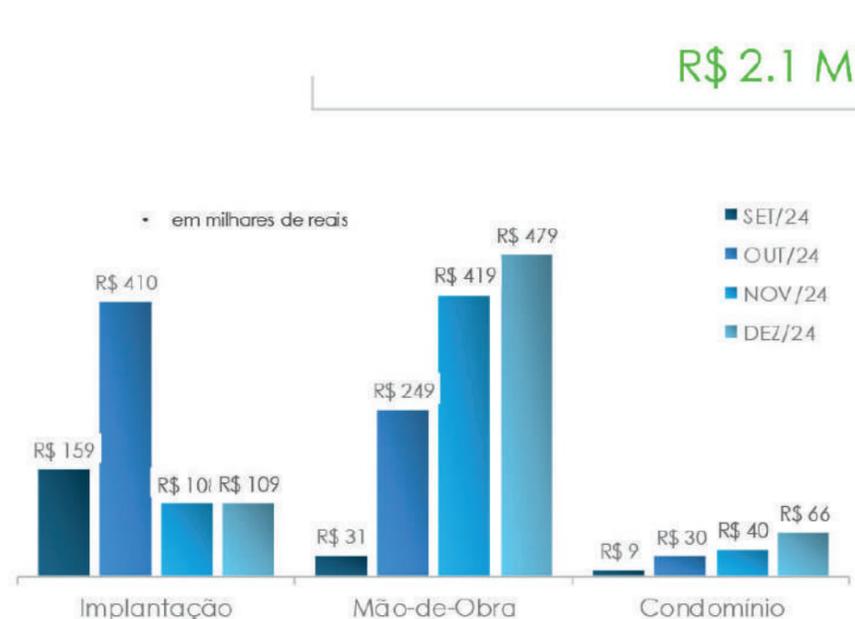
Rateio de Condomínio



Poupatempo 4.0



Novas Receitas | COREN (SET a DEZ)



Receitas 2023 x 2024

