



# Fórum Internacional das Centrais de Atendimento Integrado

1 a 3 de junho de 2009 - Brasília - DF

## *O Poupatempo e sua nova forma de gestão*

**Alexandre Araújo**  
Diretor de Serviços ao Cidadão  
Prodesp – Tecnologia da Informação  
Secretaria de Gestão Pública





## O Programa Poupatempo hoje



Atualmente, o Programa Poupatempo conta com:

### 14 Postos Fixos

- **4 na Capital:** Sé, Luz, Santo Amaro e Itaquera;
- **3 na Região Metropolitana:** São Bernardo do Campo, [Guarulhos](#) e Osasco.
- **7 no Interior e Litoral:** Campinas Centro, Campinas Shopping, São José dos Campos, Ribeirão Preto, [Bauru](#), Santos e São José do Rio Preto.

### 07 Unidades Móveis

- **3 na Grande São Paulo;**
- **4 no Interior,** sendo: 1 em Registro; 1 em Sorocaba; 1 em Marília e 1 em Araçatuba.



## O Programa Poupatempo hoje



- Desde a inauguração do primeiro Posto, o Sé, em outubro de 1997 foram prestados **mais de 219 milhões de atendimentos à população;**
- Em 2009, o programa registra **média superior a 104 mil atendimentos por dia.**
- Orçamento em 2009: **R\$ 240 milhões**

# Pesquisa de Satisfação do Usuário



- O Programa Poupatempo recebeu 98% de aprovação dos usuários entrevistados na Pesquisa Ibope realizada em dezembro de 2008.

Pesquisa Ibope 2008 Programa Poupatempo	
Respostas	%
<b>É um serviço que eu aprovo</b>	<b>98%</b>
O Poupatempo respeita o cidadão	96%
Dá um bom atendimento ao usuário	96%
É um orgulho para São Paulo	97%
É bem organizado	95%
Tem funcionários atenciosos	93%
Tem funcionários bem treinados	93%

**Obs.:** A pesquisa foi realizada de 24 a 29 de novembro de 2008, com 1.740 cidadãos nos 19 Postos em funcionamento (12 fixos e 7 móveis) na Capital, Grande São Paulo e Interior do Estado, e não incluiu Santos que havia sido inaugurado há pouco tempo.





# Plano de Expansão do Poupatempo



- Anunciado em outubro de 2007, prevê a implantação de 15 novos Postos Poupatempo no Estado:
- **Previstos até 2010:** Taubaté, Jundiaí, Piracicaba, Marília, Presidente Prudente, Cidade Ademar, Araçatuba, Sorocaba, São Carlos, Rio Claro, Araraquara e Franca.
- **Já implantados:** Osasco (julho/2008), Santos (outubro/2008) e São José do Rio Preto (fevereiro/2009).
- Todos os Postos do Plano de Expansão seguem o modelo do Poupatempo Bauru, primeiro Posto a ser implantado neste novo modelo, que veremos a seguir;





## Modelo de implantação

**poupa  
tempo**

- As contratações das empresas privadas são feitas com obediência à Lei Federal de Licitações Públicas, mas inspiradas nos princípios norteadores da parceria público-privado, com investimentos a cargo da iniciativa privada e a remuneração pelo Poder Público.
- Elas não trazem nenhuma alteração na forma de prestação dos serviços oferecidos aos cidadãos pelos órgãos que integram o Programa Poupatempo, garantindo, principalmente, a manutenção do padrão de qualidade.
- A contratada tem sob sua responsabilidade a prestação de serviços de atendimento, recepção, orientação e informação.

 **GOVERNO DE  
SÃO PAULO**



## Modelo de implantação

**poupa  
tempo**

- Os órgãos continuam responsáveis pela prestação de serviços ao cidadão, permanecendo o Poupatempo / Prodesp como responsável pelo Programa e sua operacionalização, sob a coordenação da Secretaria de Gestão Pública.
- O valor total do contrato para a implantação e operação do Posto é pago pelo Estado à Contratada em 60 parcelas mensais (5 anos), ao longo de sua vigência.

## Modelo de implantação - expansão

**poupa  
tempo**

- Para atender o Plano de Expansão, foi elaborado um novo conceito de Posto, baseado nas diferentes realidades existentes entre a Região Metropolitana de São Paulo e o interior do estado.
- Nesta forma descentralizada de expansão, os Postos contam com os serviços essenciais e que correspondem a quase 70% da demanda dos Postos Poupatempo.





## Modelo de implantação

**poupa  
tempo**

### Responsabilidades do Poupatempo/Estado:

- Dimensionamento do Posto
- Definição e oficialização do local para instalação
- Estudos preliminares de engenharia e arquitetura
- Contratação de empresa para a realização de projeto executivo de engenharia e arquitetura
- Realização de estudo econômico-financeiro do Posto junto à FIPE
- Elaboração e publicação do edital do pregão para contratação da empresa que será responsável pela implantação e operação do Posto.

 **GOVERNO DE  
SÃO PAULO**



## Modelo de implantação

**poupa  
tempo**

- Após licitação e assinatura de contrato...

### Responsabilidades da Contratada:

- Apresentar para discussão e aprovação do Poupatempo o plano e cronograma de trabalho para a implantação;
- Adequação do imóvel;
- Contratação e treinamento dos Recursos Humanos;
- Contratação dos serviços de apoio (manutenção, limpeza, segurança etc.);
- Instalação do Posto (mobiliário, equipamentos de teleinformática, comunicação de dados, comunicação visual, uniformes, material de consumo etc.);



## Modelo de gestão



### Responsabilidades da Contratada

- Administração do Posto de acordo com os indicadores de controle de qualidade de atendimento estabelecidos pelo Programa Poupatempo.
- A contratada mantém também uma estreita relação técnica com a Superintendência do Poupatempo.

### Responsabilidades do Poupatempo/Estado

- Monitorar a gestão do Posto Poupatempo tanto no tocante à qualidade do atendimento ao cidadão, quanto da manutenção dos equipamentos móveis e imóveis.
- Garantir que o Posto funcione no Padrão Poupatempo de Atendimento.

## Resultados Obtidos

**poupa  
tempo**

- Dispensa a necessidade do alto investimento inicial do Estado para a implantação do Posto
- O valor de operação do Posto neste modelo tende a ser mais baixo para o Estado que o totalmente implantando e gerido pelo Governo
- Mais agilidade nos processos de compras e contratações
- Alto índice de satisfação dos usuários nos Postos já implantados
- Permite que o Estado coloque em prática este arrojado Plano de Expansão





## *Instrumento de acompanhamento - GPS*

**poupa  
tempo**

**GPS - Gestão de Pesquisa de Satisfação de Atendimento e Serviços ao Cidadão**





## Poupatempo Guarulhos

- **Inaugurado em 05/09/2002**
- **Área: 7.000m<sup>2</sup>**
- **Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas; sábados, das 7 às 13 horas
- **Média diária:** 7.221 atendimentos



# Poupatempo Guarulhos



- **Órgãos presentes: 16**

Acessa São Paulo, Arpen, Bandeirante Energia, Banco do Povo, CDHU, Correios, Detran/Divecar, e-poupatempo, IIRGD, Jovem Cidadão, Nossa Caixa, Secretaria da Fazenda, Secretaria do Emprego, Socicam e Telefônica.

- **Recursos Humanos: 473**

- **Pesquisa Ibope 2008:**

avaliação geral dos serviços (ótimo + bom): 93%







## Poupatempo Bauru

- Inaugurado em 23/09/2006
- Área: 5.470m<sup>2</sup>
- **Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira, das 9 às 18 horas; sábados, das 9 às 14 horas
- **Média diária:** 5.712 atendimentos



# Poupatempo Bauru



- **Órgãos presentes: 14**  
Acessa São Paulo, Banco do Povo, CDHU, Correios, Detran/Divecar, e-poupatempo, IIRGD, JEC, Nossa Caixa, Prefeitura, Procon/Municipal, Secretaria da Fazenda e Secretaria do Emprego.
- **Recursos Humanos: 340**
- **Pesquisa Ibope 2008:**  
avaliação geral dos serviços (ótimo + bom): 100%

