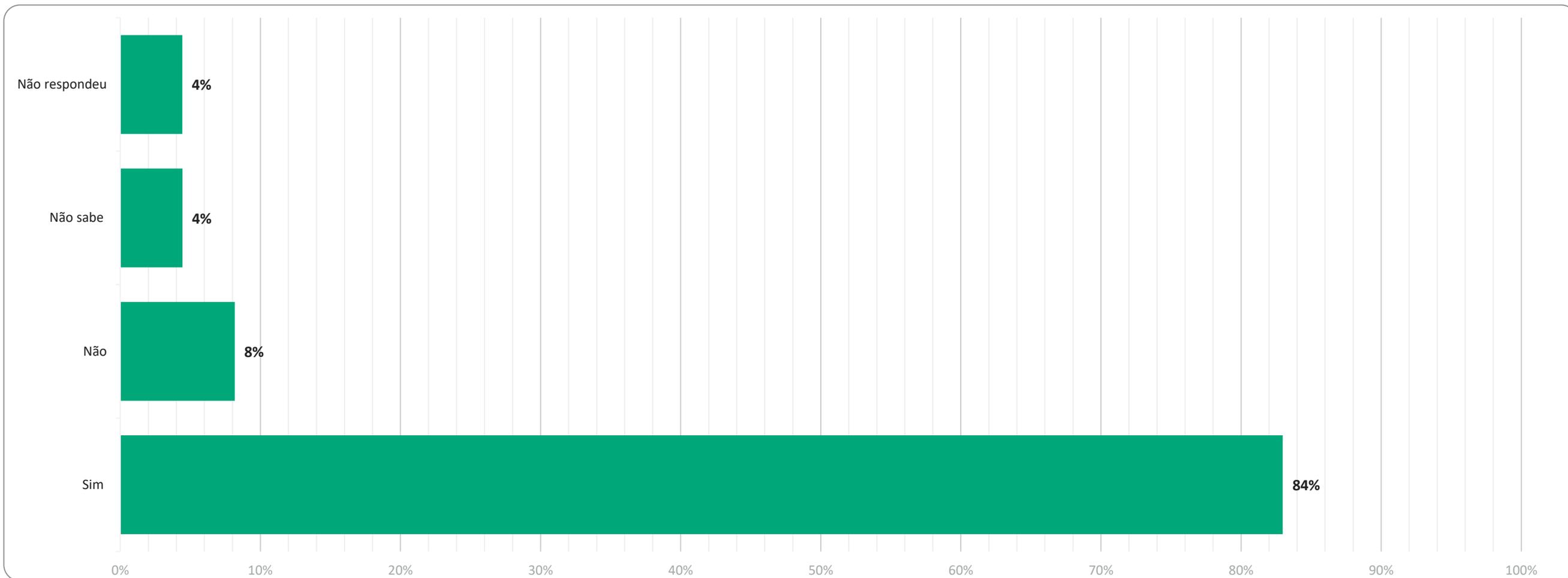


Conseguiu agendar na data, horário e local desejados



Base: Entrevistados que solicitam o serviço de: RG; atestado de antecedentes criminais e/ou serviço de CNH (Carteira de habilitação) nos postos onde o procedimento pode ser agendado com antecedência.

O(A) sr(a) conseguiu agendar na data, horário e local desejados?

AGENDAMENTO



Conseguiu agendar na data, horário e local desejados X Região

	Sim	Não	Não sabe	Não respondeu
Capital	88%	4%	2%	6%
Grande São Paulo	82%	9%	5%	4%
Interior	82%	8%	5%	5%
Litoral	90%	8%	1%	1%

*Base: Entrevistados que solicitam o serviço de: RG; atestado de antecedentes criminais e/ou serviço de CNH (Carteira de habilitação) e utilizaram o agendamento

O(A) sr(a) conseguiu agendar na data, horário e local desejados?

AGENDAMENTO



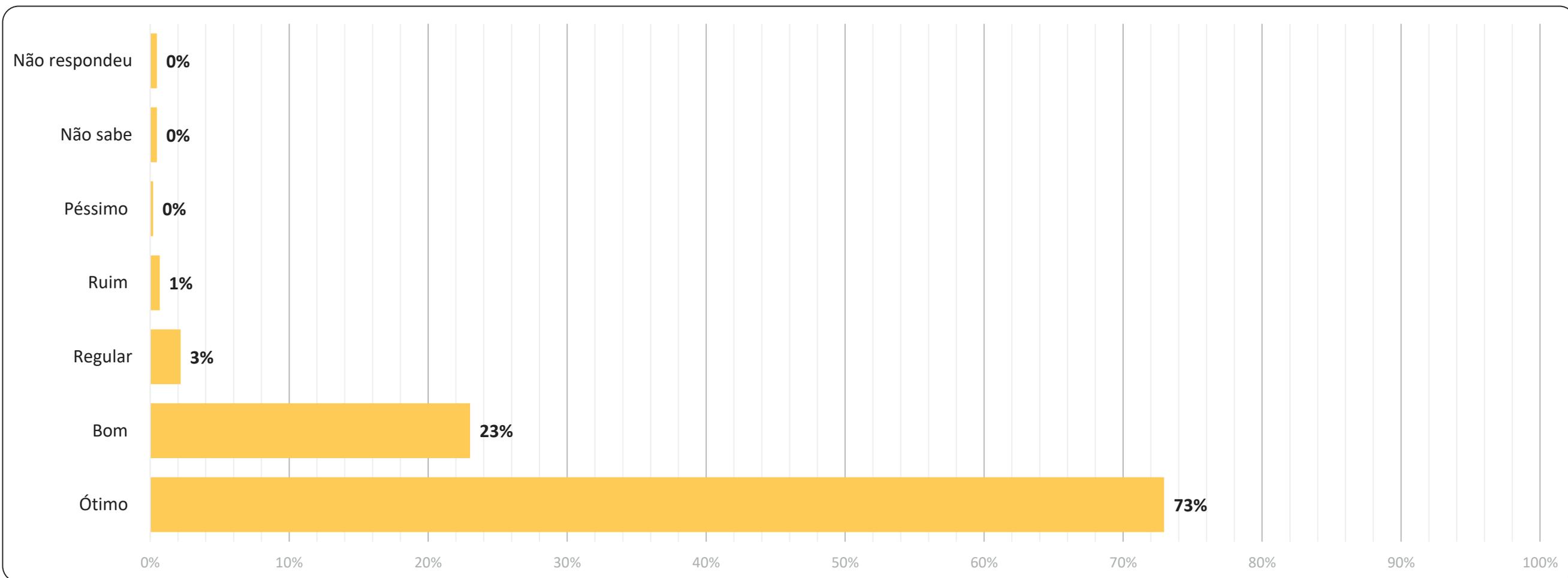
Conseguiu agendar na data, horário e local desejados X Posto Poupatempo

POSTOS	Sim	Não	NS	NR
Americana	88%	2%	2%	8%
Andradina	20%	52%	15%	13%
Araçatuba	98%	2%	0%	0%
Araraquara	92%	3%	3%	3%
Araras	83%	14%	3%	0%
Assis	65%	15%	14%	6%
Avaré	100%	0%	0%	0%
Barretos	98%	2%	0%	0%
Bauru	23%	14%	8%	55%
Bebedouro	85%	8%	7%	0%
Birigui	89%	7%	3%	1%
Botucatu	94%	4%	1%	1%
Bragança Paulista	90%	3%	6%	1%
Caieiras	97%	2%	0%	1%
Campinas Centro	96%	2%	1%	0%
Campinas Shopping	95%	5%	0%	0%
Caraguatatuba	46%	20%	33%	0%
Carapicuíba	100%	0%	0%	0%
Catanduva	100%	0%	0%	0%
Cidade Ademar	81%	3%	3%	13%
Cotia	100%	0%	0%	0%
Diadema	77%	5%	2%	16%
Dracena	58%	5%	5%	32%
Fernandópolis	26%	5%	12%	58%
Franca	100%	0%	0%	0%

POSTOS	Sim	Não	NS	NR
Guaratinguetá	100%	0%	0%	0%
Guarujá	85%	14%	0%	1%
Guarulhos	89%	10%	1%	0%
Indaiatuba	91%	9%	0%	1%
Itapetininga	97%	3%	0%	0%
Itapeva	7%	82%	11%	0%
Itaquaquecetuba	100%	0%	0%	0%
Itaquera	71%	6%	4%	19%
Itu	94%	2%	3%	1%
Jacareí	89%	10%	2%	0%
Jahu	68%	4%	27%	0%
Jundiaí	89%	11%	0%	0%
Lapa	89%	5%	2%	4%
Limeira	92%	5%	3%	0%
Lins	92%	3%	2%	3%
Luz	94%	4%	0%	2%
Marília	100%	0%	0%	0%
Mauá	94%	5%	2%	0%
Mogi das Cruzes	77%	14%	1%	9%
Mogi-Guaçu	96%	2%	0%	1%
Osasco	93%	7%	0%	0%
Ourinhos	84%	14%	3%	0%
Penápolis	80%	0%	4%	16%
Pindamonhangaba	93%	5%	0%	2%
Piracicaba	87%	10%	3%	0%

POSTOS	Sim	Não	NS	NR
Praia Grande	99%	1%	0%	0%
Presidente Prudente	94%	4%	0%	2%
Registro	65%	5%	27%	4%
Ribeirão Preto	100%	0%	0%	0%
Rio Claro	97%	3%	0%	0%
Santo Amaro	90%	7%	2%	2%
Santo André	89%	9%	0%	1%
Santos	82%	11%	4%	4%
São Bernardo do Campo	60%	23%	17%	0%
São Carlos	93%	5%	0%	2%
São João da Boa Vista	97%	3%	0%	0%
São José do Rio Preto	66%	34%	0%	0%
São José dos Campos	91%	9%	0%	0%
Sé	95%	3%	2%	0%
Sertãozinho	59%	8%	4%	29%
Sorocaba	85%	15%	0%	0%
Suzano	55%	6%	36%	3%
Taboão da Serra	87%	11%	0%	2%
Tatuí	82%	4%	6%	8%
Taubaté	70%	7%	22%	0%
Tupã	98%	1%	1%	0%
Votuporanga	98%	2%	0%	0%
Móvel Grande SP	74%	18%	7%	0%

Avaliação do agendamento pela Internet



Base: Entrevistados que utilizaram a internet para realizar o agendamento do atendimento (Portal Poupatempo e site agenda)

Pensando no serviço agendado que o(a) sr(a) realizou pela Internet, o(a) sr(a) diria que o Sistema de Agendamento é:

AGENDAMENTO



Avaliação do agendamento pela Internet X Região

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe	Não respondeu
Capital	74%	20%	3%	1%	1%	0%	1%
Grande São Paulo	62%	34%	3%	0%	0%	0%	1%
Interior	77%	19%	2%	1%	0%	1%	0%
Litoral	87%	11%	0%	2%	0%	0%	0%

Base: Entrevistados que utilizaram a internet para realizar o agendamento do atendimento (Portal Poupatempo e site agenda)

Pensando no serviço agendado que o(a) sr(a) realizou pela Internet, o(a) sr(a) diria que o Sistema de Agendamento é:

AGENDAMENTO



Avaliação do agendamento pela Internet X Posto Poupatempo

POSTOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe	Não respondeu
Americana	45%	43%	4%	6%	0%	0%	2%
Andradina	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Araçatuba	60%	40%	0%	0%	0%	0%	0%
Araraquara	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%
Araras	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Assis	82%	12%	0%	6%	0%	0%	0%
Avaré	63%	25%	13%	0%	0%	0%	0%
Barretos	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Bauru	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Bebedouro	79%	18%	0%	0%	0%	3%	0%
Birigui	88%	13%	0%	0%	0%	0%	0%
Botucatu	80%	20%	0%	0%	0%	0%	0%
Bragança Paulista	79%	15%	5%	0%	0%	0%	0%
Caieiras	73%	27%	0%	0%	0%	0%	0%
Campinas Centro	71%	29%	0%	0%	0%	0%	0%
Campinas Shopping	96%	4%	0%	0%	0%	0%	0%
Caraguatatuba	60%	20%	0%	0%	0%	20%	0%
Carapicuíba	96%	4%	0%	0%	0%	0%	0%
Catanduva	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Cidade Ademar	45%	36%	9%	0%	0%	0%	9%
Cotia	54%	44%	2%	0%	0%	0%	0%
Diadema	64%	30%	2%	0%	0%	0%	5%
Dracena	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Fernandópolis	50%	0%	0%	0%	0%	50%	0%
Franca	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

AGENDAMENTO



Avaliação do agendamento pela Internet X Posto Poupatempo

POSTOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe	Não respondeu
Guaratinguetá	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Guarujá	67%	33%	0%	0%	0%	0%	0%
Guarulhos	60%	40%	0%	0%	0%	0%	0%
Indaiatuba	90%	10%	0%	0%	0%	0%	0%
Itapetininga	67%	33%	0%	0%	0%	0%	0%
Itapeva	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Itaquaquecetuba	63%	31%	6%	0%	0%	0%	0%
Itaquera	55%	31%	14%	0%	0%	0%	0%
Itu	84%	16%	0%	0%	0%	0%	0%
Jacareí	43%	57%	0%	0%	0%	0%	0%
Jahu	73%	13%	13%	0%	0%	0%	0%
Jundiaí	59%	41%	0%	0%	0%	0%	0%
Lapa	70%	26%	2%	0%	2%	0%	0%
Limeira	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Lins	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Luz	90%	10%	0%	0%	0%	0%	0%
Marília	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Mauá	46%	46%	8%	0%	0%	0%	0%
Mogi das Cruzes	94%	6%	0%	0%	0%	0%	0%
Mogi-Guaçu	71%	29%	0%	0%	0%	0%	0%
Osasco	30%	43%	9%	4%	4%	4%	4%
Ourinhos	86%	14%	0%	0%	0%	0%	0%
Penápolis	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Pindamonhangaba	87%	10%	3%	0%	0%	0%	0%
Piracicaba	36%	43%	7%	7%	7%	0%	0%

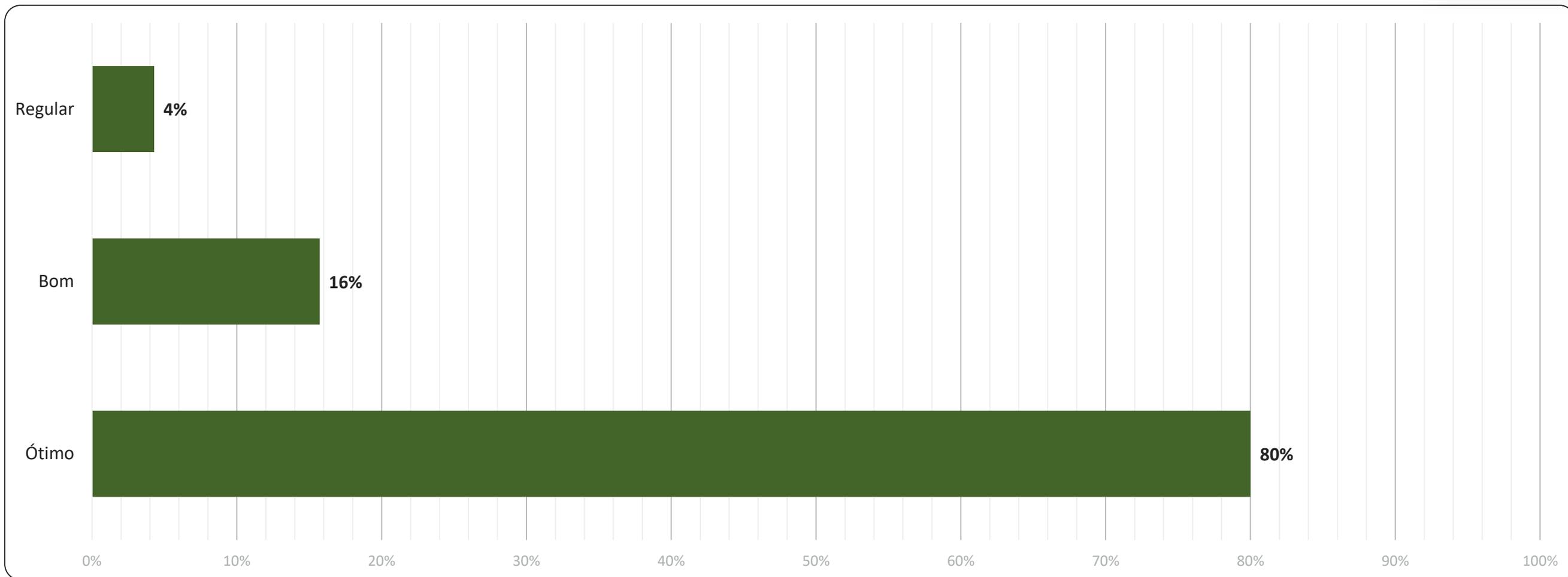
AGENDAMENTO



Avaliação do agendamento pela Internet X Posto Poupatempo

POSTOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe	Não respondeu
Praia Grande	86%	11%	0%	3%	0%	0%	0%
Presidente Prudente	88%	13%	0%	0%	0%	0%	0%
Registro	60%	33%	7%	0%	0%	0%	0%
Ribeirão Preto	91%	9%	0%	0%	0%	0%	0%
Rio Claro	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Santo Amaro	92%	0%	0%	8%	0%	0%	0%
Santo André	56%	38%	3%	0%	0%	0%	3%
Santos	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
São Bernardo do Campo	63%	38%	0%	0%	0%	0%	0%
São Carlos	81%	19%	0%	0%	0%	0%	0%
São João da Boa Vista	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
São José do Rio Preto	90%	10%	0%	0%	0%	0%	0%
São José dos Campos	33%	53%	10%	3%	0%	0%	0%
Sé	88%	10%	3%	0%	0%	0%	0%
Sertãozinho	67%	0%	0%	0%	0%	33%	0%
Sorocaba	86%	12%	0%	2%	0%	0%	0%
Suzano	75%	20%	5%	0%	0%	0%	0%
Taboão da Serra	55%	40%	5%	0%	0%	0%	0%
Tatuí	79%	16%	5%	0%	0%	0%	0%
Taubaté	73%	27%	0%	0%	0%	0%	0%
Tupã	33%	67%	0%	0%	0%	0%	0%
Votuporanga	60%	20%	0%	0%	0%	20%	0%
Móvel Grande SP							

Avaliação do agendamento feito pelo aplicativo - Geral



*Base: Entrevistados que efetuaram o agendamento pelo aplicativo

Pensando no serviço agendado que o(a) sr(a) realizou pelo aplicativo, o(a) sr(a) diria que o Sistema de Agendamento é:

AGENDAMENTO



Avaliação do agendamento feito pelo aplicativo X Região

	Ótimo	Bom	Regular
Capital	75%	0%	25%
Grande São Paulo	60%	36%	4%
Interior	94%	6%	0%
Litoral			

*Base: Entrevistados que efetuaram o agendamento pelo aplicativo

Pensando no serviço agendado que o(a) sr(a) realizou pelo aplicativo, o(a) sr(a) diria que o Sistema de Agendamento é:

AGENDAMENTO



Avaliação do agendamento feito pelo aplicativo X Posto Poupatempo

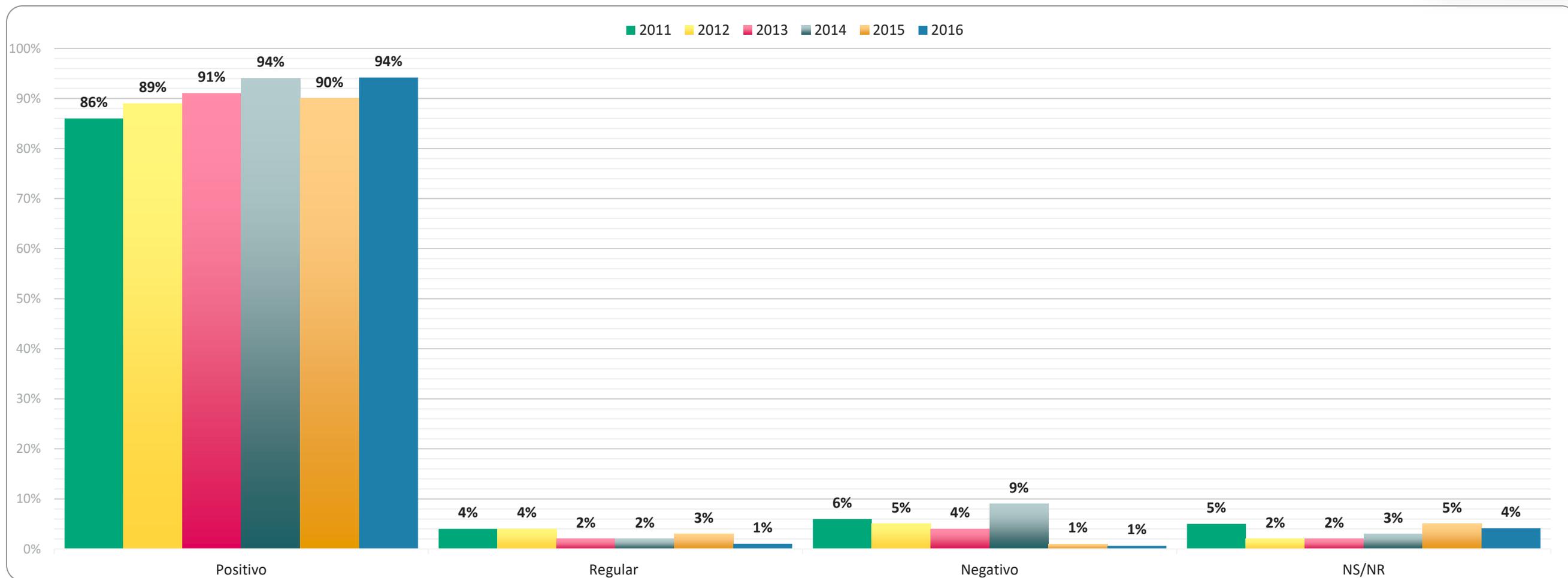
POSTOS	Ótimo	Bom	Regular
Araçatuba	100%	0%	0%
Bebedouro	100%	0%	0%
Birigui	100%	0%	0%
Caieiras	57%	43%	0%
Caraguatatuba	100%	0%	0%
Catanduva	100%	0%	0%
Cidade Ademar	100%	0%	0%
Cotia	0%	100%	0%
Diadema	67%	33%	0%
Guaratinguetá	100%	0%	0%
Guarulhos	100%	0%	0%
Indaiatuba	100%	0%	0%
Itaquera	100%	0%	0%
Jundiaí	100%	0%	0%
Lapa	100%	0%	0%

POSTOS	Ótimo	Bom	Regular
Mauá	100%	0%	0%
Osasco	100%	0%	0%
Pindamonhangaba	100%	0%	0%
Presidente Prudente	100%	0%	0%
Registro	0%	100%	0%
Rio Claro	50%	50%	0%
Santo André	100%	0%	0%
Santos	100%	0%	0%
São João da Boa Vista	100%	0%	0%
Sé	50%	0%	50%
Sertãozinho	100%	0%	0%
Suzano	100%	0%	0%
Taboão da Serra	25%	50%	25%
Taubaté	100%	0%	0%

*Base: Entrevistados que efetuaram o agendamento pelo aplicativo

Pensando no serviço agendado que o(a) sr(a) realizou pelo aplicativo, o(a) sr(a) diria que o Sistema de Agendamento é:

Avaliação se outros serviços pudessem ser agendados



*Base: Entrevistados que solicitam o serviço de: RG; atestado de antecedentes criminais e/ou serviço de CNH (Carteira de habilitação) e que avaliaram se outros serviços pudessem ser agendados

Qual seria sua avaliação se outros serviços prestados no Poupatempo também pudessem ser agendados?

AGENDAMENTO



Avaliação se outros serviços pudessem ser agendados X Região

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe	Não respondeu
Capital	75%	17%	1%	1%	0%	3%	3%
Grande São Paulo	65%	28%	2%	1%	0%	2%	2%
Interior	72%	22%	1%	0%	0%	3%	2%
Litoral	67%	30%	2%	1%	0%	0%	0%

*Base: Entrevistados que solicitam o serviço de: RG; atestado de antecedentes criminais e/ou serviço de CNH (Carteira de habilitação) e que avaliaram se outros serviços pudessem ser agendados

Qual seria sua avaliação se outros serviços prestados no Poupatempo também pudessem ser agendados?

Avaliação se outros serviços pudessem ser agendados X Posto Poupatempo

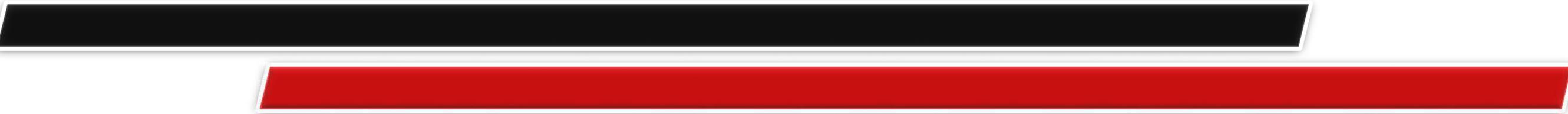
POSTOS	Positivo	Regular	Negativo	NS/NR
Americana	97%	1%	0%	2%
Andradina	100%	0%	0%	0%
Araçatuba	100%	0%	0%	0%
Araraquara	92%	3%	3%	3%
Araras	100%	0%	0%	0%
Assis	95%	2%	0%	2%
Avaré	98%	0%	0%	2%
Barretos	98%	0%	0%	2%
Bauru	92%	4%	3%	1%
Bebedouro	99%	0%	0%	1%
Birigui	99%	0%	0%	1%
Botucatu	100%	0%	0%	0%
Bragança Paulista	92%	0%	0%	8%
Caieiras	98%	1%	1%	0%
Campinas Centro	96%	4%	0%	0%
Campinas Shopping	100%	0%	0%	0%
Caraguatatuba	87%	0%	0%	13%
Carapicuíba	100%	0%	0%	0%
Catanduva	100%	0%	0%	0%
Cidade Ademar	86%	3%	0%	11%
Cotia	99%	1%	0%	0%
Diadema	85%	2%	1%	12%
Dracena	20%	0%	3%	77%
Fernandópolis	70%	2%	0%	29%
Franca	100%	0%	0%	0%

POSTOS	Positivo	Regular	Negativo	NS/NR
Guaratinguetá	100%	0%	0%	0%
Guarujá	99%	1%	0%	0%
Guarulhos	98%	1%	1%	0%
Indaiatuba	99%	1%	0%	1%
Itapetininga	98%	2%	0%	0%
Itapeva	99%	0%	0%	1%
Itaquaquecetuba	93%	2%	0%	5%
Itaquera	80%	3%	0%	17%
Itu	99%	0%	1%	0%
Jacareí	89%	2%	0%	10%
Jahu	99%	0%	0%	1%
Jundiaí	95%	2%	0%	4%
Lapa	96%	0%	0%	4%
Limeira	100%	0%	0%	0%
Lins	100%	0%	0%	0%
Luz	99%	0%	1%	0%
Marília	100%	0%	0%	0%
Mauá	98%	2%	0%	0%
Mogi das Cruzes	98%	0%	0%	2%
Mogi-Guaçu	100%	0%	0%	0%
Móvel Grande SP	91%	3%	3%	4%
Osasco	93%	2%	2%	4%
Ourinhos	100%	0%	0%	0%
Penápolis	100%	0%	0%	0%
Pindamonhangaba	98%	0%	0%	2%

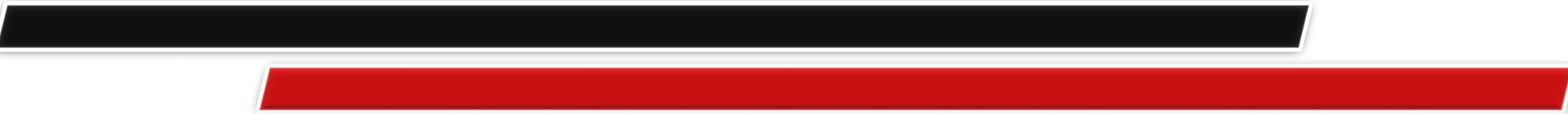
POSTOS	Positivo	Regular	Negativo	NS/NR
Piracicaba	90%	2%	2%	5%
Praia Grande	96%	1%	2%	0%
Presidente Prudente	98%	0%	0%	2%
Registro	95%	0%	1%	4%
Ribeirão Preto	100%	0%	0%	0%
Rio Claro	100%	0%	0%	0%
Santo Amaro	82%	5%	12%	2%
Santo André	96%	1%	1%	1%
Santos	93%	2%	2%	4%
São Bernardo do Campo	81%	3%	0%	16%
São Carlos	93%	0%	2%	5%
São João da Boa Vista	97%	0%	0%	3%
São José do Rio Preto	98%	0%	2%	0%
São José dos Campos	92%	5%	3%	0%
Sé	100%	0%	0%	0%
Sertãozinho	69%	0%	0%	31%
Sorocaba	91%	6%	2%	2%
Suzano	89%	3%	1%	8%
Taboão da Serra	98%	2%	0%	0%
Tatuí	88%	1%	0%	11%
Taubaté	87%	3%	0%	10%
Tupã	100%	0%	0%	0%
Votuporanga	89%	0%	0%	11%

Sugestões para o atendimento agendado

	N	%
Agendamento	85	61,6
Melhorar o site para o agendamento	26	18,8
Mais agilidade no processo de agendamento	14	10,1
Ter mais serviços agendados	11	8
Melhorar agendamento por telefone	10	7,2
Mais opções de dias/ horários para agendamento	7	5,1
Respeitar o horário agendado	6	4,3
Melhorar agendamento pelo balcão	4	2,9
Sugestões distintas com menos de 1%	7	5,1
Atendimento	33	23,9
Melhorar informações/ instruções	12	8,7
Melhorar o atendimento preferencial	5	3,6
Mais rapidez para emissão / entrega o documento	4	2,9
Mais orientadores/atendentes/funcionários	3	2,2
Sugestões distintas com menos de 1%	9	6,5
Organização/Informação	20	14,5
Mais simples/Flexível / menos burocrático	11	8
Melhorar a divulgação dos canais de agendamento	5	3,6
Organização / etapas / ordem de chegada	3	2,2
Sugestões distintas com menos de 1%	1	0,7



INFORMAÇÕES, PRAZOS E ERROS



**poupa
tempo**

Quando questionados sobre a principal fonte de informação obtida pelo entrevistado sobre as condições necessárias para a execução dos serviços 48% informaram que já tinham conhecimento prévio sobre o procedimento obtido por parentes ou conhecidos, 28% informaram ter obtido junto a funcionários dos postos do Poupatempo e 8% através da internet. Em 94% dos casos as informações recebidas foram suficientes para execução do serviço.

O prazo de entrega de documentos foi avaliado positivamente por 94% dos entrevistados. Apenas 1% avaliou negativamente.

Os serviços executados pelo Poupatempo não tiveram erros de acordo com 97% dos entrevistados.

Fonte de informações utilizada para realizar o serviço

Já tinha conhecimento prévio de amigos/ parentes/ conhecidos

49%

Funcionários dos Postos Poupatempo/ No próprio local

28%

Internet

8%

Não sabe

7%

Despachante/intermediário

3%

Disque Poupatempo (0800)

2%

Não respondeu

2%

Aplicativo para celular/tablet

1%

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Como o(a) sr(a) obteve as informações referentes aos documentos e condições necessárias à execução do principal serviço que veio procurar hoje neste local?

INFORMAÇÕES



Fonte de informações utilizada para realizar o serviço X Região

	Internet	Aplicativo para celular/tablet	Disque Poupatempo (0800)	Funcionários dos Postos Poupatempo/ No próprio local	Despachante/int ermediário	Já tinha conhecimento prévio de amigos/ parentes/ conhecidos	Não sabe	Não respondeu
Capital	13%	1%	2%	28%	1%	44%	5%	6%
Grande São Paulo	9%	1%	5%	25%	1%	49%	6%	4%
Interior	8%	0%	2%	30%	3%	49%	7%	1%
Litoral	10%	1%	6%	24%	1%	49%	6%	3%

Como o(a) sr(a) obteve as informações referentes aos documentos e condições necessárias à execução do principal serviço que veio procurar hoje neste local?

FONTE DE INFORMAÇÕES



Fonte de informações utilizada para realizar o serviço X Posto Poupatempo

POSTOS	Internet	Aplicativo para celular/tablet	Disque Poupatempo (0800)	Funcionários dos Postos Poupatempo/ No próprio local	Despachante/intermediário	Já tinha conhecimento prévio de amigos/ parentes/ conhecidos	Não sabe	Não respondeu
Americana	5%	0%	3%	31%	0%	58%	1%	2%
Andradina	0%	0%	0%	2%	3%	89%	4%	1%
Araçatuba	4%	0%	2%	55%	2%	37%	0%	0%
Araraquara	1%	0%	5%	44%	4%	44%	0%	0%
Araras	34%	2%	28%	2%	5%	6%	20%	4%
Assis	6%	0%	1%	3%	0%	2%	81%	6%
Avaré	3%	0%	0%	32%	59%	7%	0%	0%
Barretos	3%	0%	2%	51%	2%	41%	0%	2%
Bauru	1%	0%	0%	10%	1%	84%	4%	1%
Bebedouro	19%	2%	3%	59%	5%	9%	0%	3%
Birigui	6%	0%	0%	62%	0%	25%	6%	0%
Botucatu	0%	0%	1%	93%	1%	5%	0%	0%
Bragança Paulista	18%	1%	7%	48%	7%	6%	12%	0%
Caieiras	23%	7%	29%	33%	0%	3%	6%	0%
Campinas Centro	7%	0%	1%	13%	0%	1%	75%	3%
Campinas Shopping	88%	2%	0%	11%	0%	0%	0%	0%
Caraguatatuba	3%	0%	3%	17%	0%	62%	14%	0%
Carapicuíba	79%	0%	5%	10%	0%	0%	6%	0%
Catanduva	72%	0%	2%	22%	0%	0%	5%	0%
Cidade Ademar	11%	3%	1%	42%	0%	34%	7%	2%
Cotia	14%	1%	6%	26%	2%	49%	2%	0%
Diadema	9%	0%	1%	25%	1%	51%	3%	10%
Dracena	2%	0%	0%	48%	2%	45%	1%	2%
Fernandópolis	1%	0%	0%	83%	1%	14%	0%	2%
Franca	1%	0%	1%	51%	0%	47%	0%	0%

FONTE DE INFORMAÇÕES



Fonte de informações utilizada para realizar o serviço X Posto Poupatempo

POSTOS	Internet	Aplicativo para celular/tablet	Disque Poupatempo (0800)	Funcionários dos Postos Poupatempo/ No próprio local	Despachante/intermediário	Já tinha conhecimento prévio de amigos/ parentes/ conhecidos	Não sabe	Não respondeu
Guaratinguetá	88%	5%	0%	0%	0%	0%	6%	0%
Guarujá	4%	0%	5%	36%	2%	46%	3%	2%
Guarulhos	7%	1%	7%	22%	0%	63%	0%	0%
Indaiatuba	19%	5%	2%	36%	5%	28%	5%	0%
Itapetininga	9%	1%	5%	71%	1%	2%	5%	6%
Itapeva	2%	0%	0%	27%	15%	54%	1%	0%
Itaquaquecetuba	3%	0%	5%	10%	0%	82%	0%	0%
Itaquera	10%	0%	5%	23%	4%	54%	2%	2%
Itu	4%	0%	1%	29%	0%	59%	7%	0%
Jacareí	4%	0%	0%	21%	3%	72%	0%	0%
Jahu	13%	0%	2%	1%	13%	67%	4%	0%
Jundiaí	12%	1%	6%	25%	0%	50%	0%	5%
Lapa	22%	1%	1%	49%	2%	18%	2%	5%
Limeira	3%	0%	11%	43%	0%	35%	8%	0%
Lins	44%	0%	0%	37%	0%	12%	7%	0%
Luz	18%	2%	1%	18%	0%	36%	2%	24%
Marília	2%	0%	0%	3%	0%	93%	2%	0%
Mauá	7%	1%	3%	45%	4%	38%	2%	0%
Mogi das Cruzes	25%	1%	3%	14%	0%	39%	10%	8%
Mogi-Guaçu	12%	0%	0%	76%	0%	2%	7%	3%
Móvel Grande SP	9%	1%	8%	30%	0%	52%	0%	0%
Osasco	61%	0%	0%	0%	3%	3%	34%	0%
Ourinhos	2%	0%	1%	34%	1%	58%	1%	3%
Penápolis	37%	4%	1%	16%	8%	31%	3%	0%
Pindamonhangaba	4%	1%	1%	3%	2%	84%	5%	0%

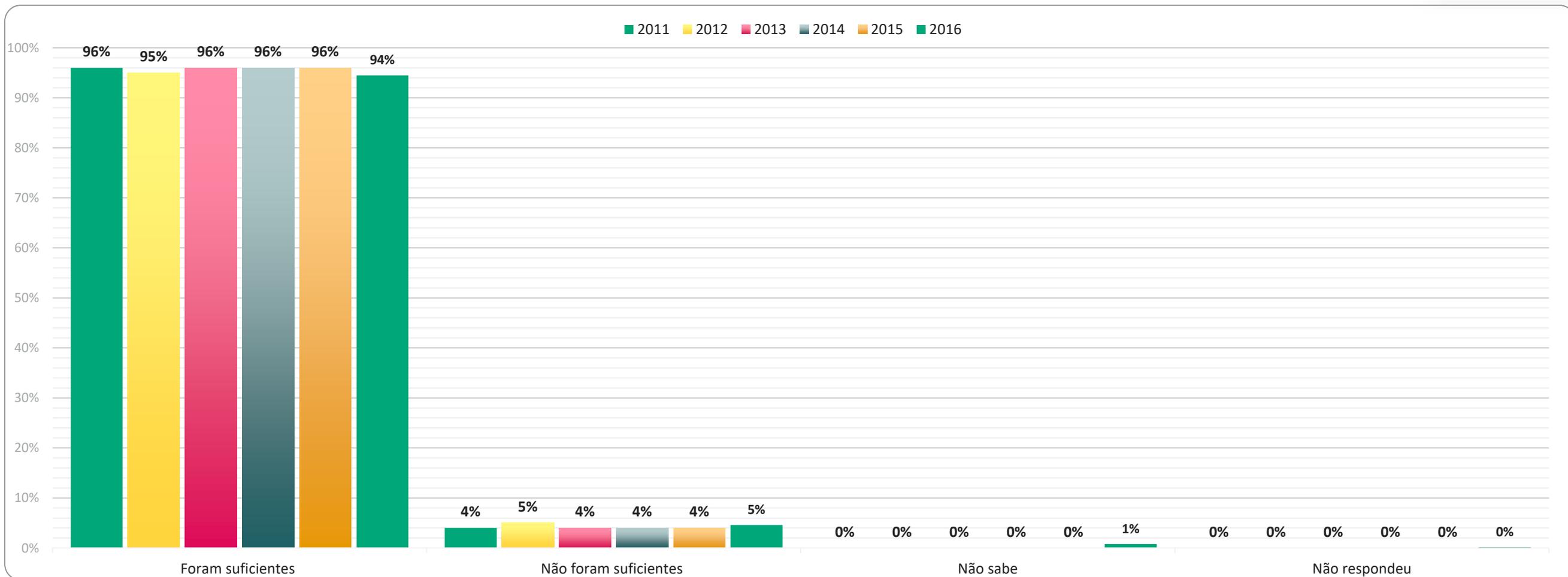
FONTE DE INFORMAÇÕES



Fonte de informações utilizada para realizar o serviço X Posto Poupatempo

POSTOS	Internet	Aplicativo para celular/tablet	Disque Poupatempo (0800)	Funcionários dos Postos Poupatempo/ No próprio local	Despachante/intermediário	Já tinha conhecimento prévio de amigos/ parentes/ conhecidos	Não sabe	Não respondeu
Piracicaba	13%	0%	0%	2%	0%	83%	1%	0%
Praia Grande	3%	0%	2%	36%	2%	57%	0%	0%
Presidente Prudente	6%	0%	0%	6%	3%	83%	3%	0%
Registro	3%	0%	1%	12%	6%	77%	1%	0%
Ribeirão Preto	3%	0%	1%	12%	5%	76%	0%	3%
Rio Claro	7%	0%	0%	13%	0%	65%	9%	5%
Santo Amaro	14%	1%	7%	16%	9%	47%	4%	2%
Santo André	10%	4%	15%	44%	0%	0%	17%	10%
Santos	4%	0%	4%	75%	0%	7%	11%	0%
São Bernardo do Campo	1%	0%	0%	87%	0%	0%	8%	4%
São Carlos	1%	0%	0%	3%	0%	92%	1%	3%
São João da Boa Vista	2%	1%	1%	4%	0%	88%	4%	0%
São José do Rio Preto	7%	0%	3%	69%	0%	19%	2%	0%
São José dos Campos	14%	2%	6%	27%	0%	46%	6%	0%
Sé	2%	0%	1%	16%	0%	80%	1%	0%
Sertãozinho	18%	0%	2%	20%	0%	20%	35%	5%
Sorocaba	4%	0%	0%	10%	3%	83%	0%	0%
Suzano	14%	1%	10%	41%	0%	15%	4%	16%
Taboão da Serra	6%	0%	5%	33%	1%	47%	0%	9%
Tatuí	3%	0%	0%	8%	1%	87%	1%	0%
Taubaté	1%	0%	0%	48%	4%	42%	4%	0%
Tupã	0%	0%	0%	11%	0%	75%	14%	0%
Votuporanga	1%	0%	0%	1%	0%	67%	25%	6%

Informações recebidas



As informações que o(a) sr(a) recebeu foram ou não suficientes para a execução do serviço?

Informações recebidas X Região

	Foram suficientes	Não foram suficientes	Não sabe	Não respondeu
Capital	95%	4%	1%	0%
Grande São Paulo	93%	7%	0%	0%
Interior	95%	4%	1%	0%
Litoral	94%	3%	3%	0%

As informações que o(a) sr(a) recebeu foram ou não suficientes para a execução do serviço?

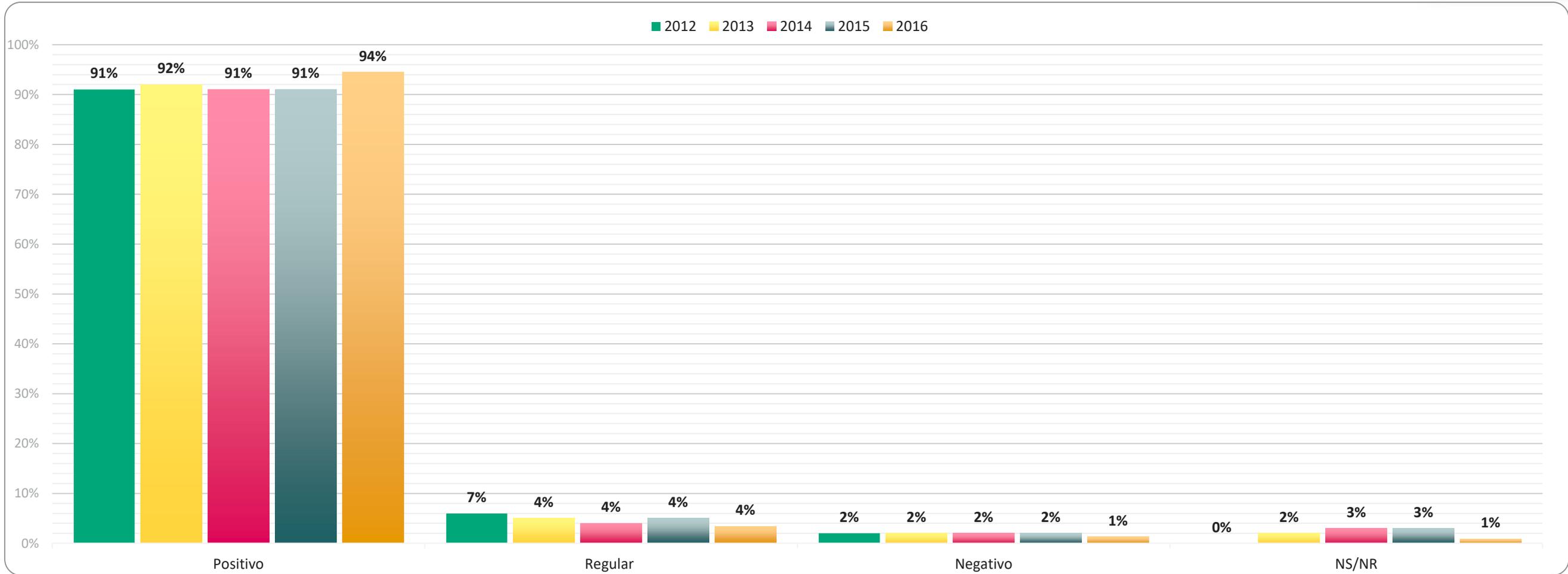
Informações recebidas X Posto Poupatempo

POSTOS	Foram suficientes	Não foram suficientes	Não sabe	Não respondeu
Americana	96%	4%	0%	0%
Andradina	89%	11%	0%	0%
Araçatuba	99%	0%	1%	0%
Araraquara	99%	0%	1%	0%
Araras	100%	0%	0%	0%
Assis	44%	0%	53%	3%
Avaré	99%	1%	0%	0%
Barretos	99%	1%	0%	0%
Bauru	96%	4%	0%	0%
Bebedouro	97%	3%	0%	0%
Birigui	95%	5%	0%	0%
Botucatu	100%	0%	0%	0%
Bragança Paulista	92%	2%	5%	1%
Caieiras	98%	2%	0%	0%
Campinas Centro	81%	19%	0%	0%
Campinas Shopping	98%	2%	0%	0%
Caraguatatuba	95%	5%	0%	0%
Carapicuíba	90%	10%	0%	0%
Catanduva	99%	0%	0%	1%
Cidade Ademar	97%	2%	1%	0%
Cotia	95%	5%	0%	0%
Diadema	89%	11%	0%	0%
Dracena	97%	3%	0%	0%
Fernandópolis	99%	1%	0%	0%
Franca	95%	5%	0%	0%

POSTOS	Foram suficientes	Não foram suficientes	Não sabe	Não respondeu
Guaratinguetá	96%	4%	0%	0%
Guarujá	89%	6%	5%	0%
Guarulhos	94%	6%	0%	0%
Indaiatuba	96%	4%	0%	0%
Itapetininga	95%	5%	0%	0%
Itapeva	94%	6%	0%	0%
Itaquaquetuba	94%	6%	0%	0%
Itaquera	95%	5%	0%	0%
Itu	91%	7%	2%	0%
Jacareí	100%	0%	0%	0%
Jahu	81%	19%	0%	0%
Jundiaí	99%	1%	0%	0%
Lapa	94%	6%	0%	0%
Limeira	99%	1%	0%	0%
Lins	98%	2%	0%	0%
Luz	97%	2%	1%	0%
Marília	100%	0%	0%	0%
Mauá	98%	2%	0%	0%
Mogi das Cruzes	87%	11%	0%	3%
Mogi-Guaçu	73%	27%	0%	0%
Móvel Grande SP	88%	13%	0%	0%
Osasco	91%	9%	0%	0%
Ourinhos	95%	3%	2%	0%
Penápolis	96%	4%	0%	0%
Pindamonhangaba	97%	3%	0%	0%

POSTOS	Foram suficientes	Não foram suficientes	Não sabe	Não respondeu
Piracicaba	84%	14%	0%	3%
Praia Grande	99%	1%	0%	0%
Presidente Prudente	100%	0%	0%	0%
Registro	98%	2%	0%	0%
Ribeirão Preto	100%	0%	0%	0%
Rio Claro	98%	3%	0%	0%
Santo Amaro	98%	0%	2%	0%
Santo André	86%	14%	0%	0%
Santos	94%	2%	4%	0%
São Bernardo do Campo	94%	5%	2%	0%
São Carlos	95%	5%	0%	0%
São João da Boa Vista	100%	0%	0%	0%
São José do Rio Preto	96%	4%	0%	0%
São José dos Campos	96%	4%	0%	0%
Sé	94%	6%	0%	0%
Sertãozinho	100%	0%	0%	0%
Sorocaba	97%	3%	0%	0%
Suzano	100%	0%	0%	0%
Taboão da Serra	98%	2%	0%	0%
Tatuí	92%	7%	1%	0%
Taubaté	100%	0%	0%	0%
Tupã	100%	0%	0%	0%
Votuporanga	84%	16%	0%	0%

Avaliação do prazo de entrega



De uma maneira geral, o(a) sr(a) diria que o prazo dado pelo Poupatempo para a entrega do documento / serviço foi:

Avaliação do prazo de entrega X Região

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe	Não respondeu
Capital	72%	21%	3%	2%	0%	1%	1%
Grande São Paulo	54%	33%	8%	3%	1%	1%	0%
Interior	74%	22%	2%	1%	0%	1%	0%
Litoral	71%	27%	0%	0%	0%	1%	1%

De uma maneira geral, o(a) sr(a) diria que o prazo dado pelo Poupatempo para a entrega do documento / serviço foi:

Avaliação do prazo de entrega X Posto Poupatempo

POSTOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe	Não respondeu
Americana	63%	19%	3%	3%	0%	13%	0%
Andradina	96%	4%	0%	0%	0%	0%	0%
Araçatuba	78%	22%	0%	0%	0%	0%	0%
Araraquara	48%	48%	2%	2%	0%	0%	0%
Araras	96%	4%	0%	0%	0%	0%	0%
Assis	74%	22%	3%	0%	0%	1%	0%
Avaré	49%	50%	1%	0%	0%	0%	0%
Barretos	73%	20%	4%	2%	0%	0%	1%
Bauru	10%	88%	1%	1%	0%	1%	0%
Bebedouro	76%	24%	0%	0%	0%	0%	0%
Birigui	99%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Botucatu	98%	2%	0%	0%	0%	0%	0%
Bragança Paulista	76%	20%	3%	0%	0%	2%	0%
Caieiras	42%	51%	1%	6%	0%	0%	0%
Campinas Centro	81%	15%	3%	0%	0%	1%	1%
Campinas Shopping	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Caraguatatuba	83%	14%	3%	0%	0%	0%	0%
Carapicuíba	72%	24%	3%	1%	0%	0%	0%
Catanduva	95%	5%	0%	0%	0%	0%	0%
Cidade Ademar	67%	24%	3%	2%	0%	2%	2%
Cotia	42%	50%	7%	1%	0%	0%	0%
Diadema	64%	18%	11%	2%	2%	0%	1%
Dracena	68%	28%	2%	0%	0%	1%	2%
Fernandópolis	84%	12%	1%	2%	0%	1%	1%
Franca	97%	3%	0%	0%	0%	0%	0%

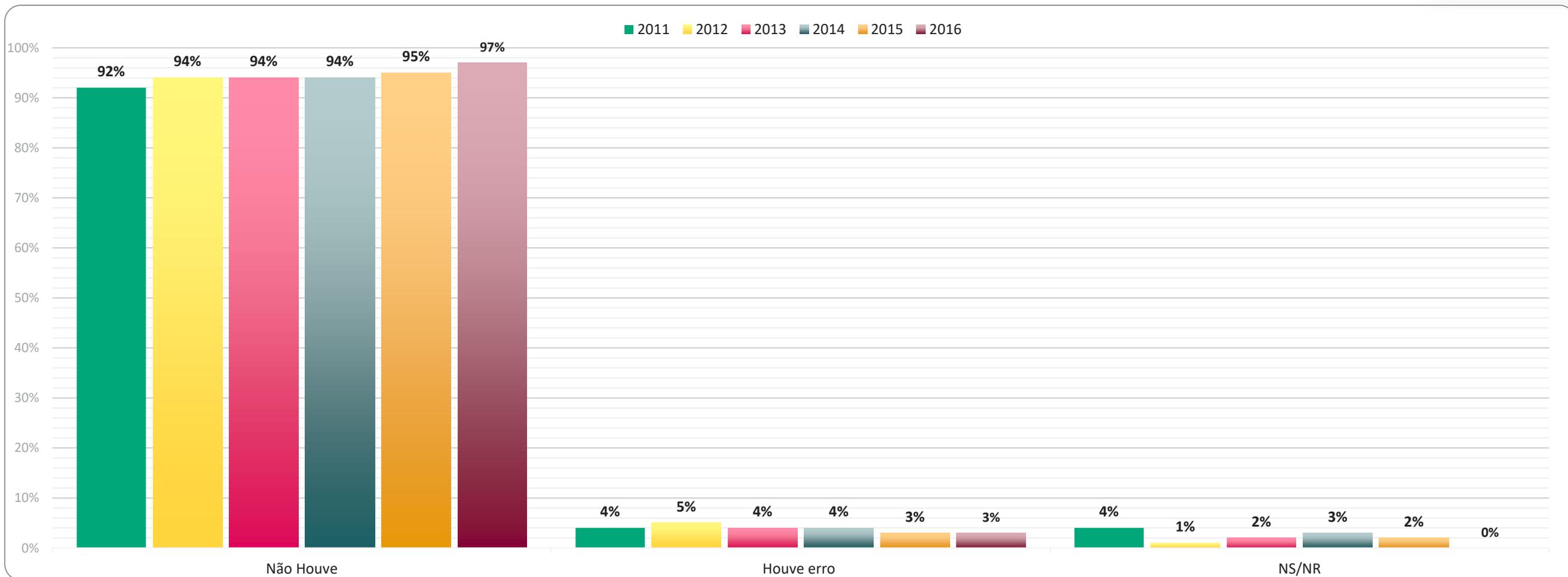
Avaliação do prazo de entrega X Posto Poupatempo

POSTOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe	Não respondeu
Guaratinguetá	99%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Guarujá	59%	41%	0%	0%	0%	0%	0%
Guarulhos	35%	46%	12%	7%	0%	0%	0%
Indaiatuba	75%	20%	4%	0%	0%	0%	0%
Itapetininga	74%	18%	6%	2%	0%	0%	0%
Itapeva	12%	85%	3%	0%	0%	0%	0%
Itaquaquecetuba	48%	43%	6%	1%	3%	0%	0%
Itaquera	61%	33%	4%	1%	0%	1%	0%
Itu	80%	12%	8%	0%	0%	0%	0%
Jacareí	60%	36%	2%	1%	1%	0%	0%
Jahu	70%	28%	1%	1%	0%	0%	0%
Jundiaí	59%	35%	6%	0%	0%	0%	0%
Lapa	54%	37%	4%	3%	0%	0%	3%
Limeira	76%	24%	0%	0%	0%	0%	0%
Lins	95%	5%	0%	0%	0%	0%	0%
Luz	90%	9%	1%	0%	0%	0%	0%
Marília	99%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Mauá	37%	43%	16%	4%	0%	0%	0%
Mogi das Cruzes	81%	16%	1%	0%	0%	0%	1%
Mogi-Guaçu	74%	24%	1%	1%	0%	0%	0%
Móvel Grande SP	48%	36%	11%	4%	0%	2%	0%
Osasco	35%	45%	11%	6%	2%	1%	0%
Ourinhos	82%	14%	3%	1%	0%	0%	0%
Penápolis	95%	4%	1%	0%	0%	0%	0%
Pindamonhangaba	77%	22%	1%	0%	0%	0%	0%

Avaliação do prazo de entrega X Posto Poupatempo

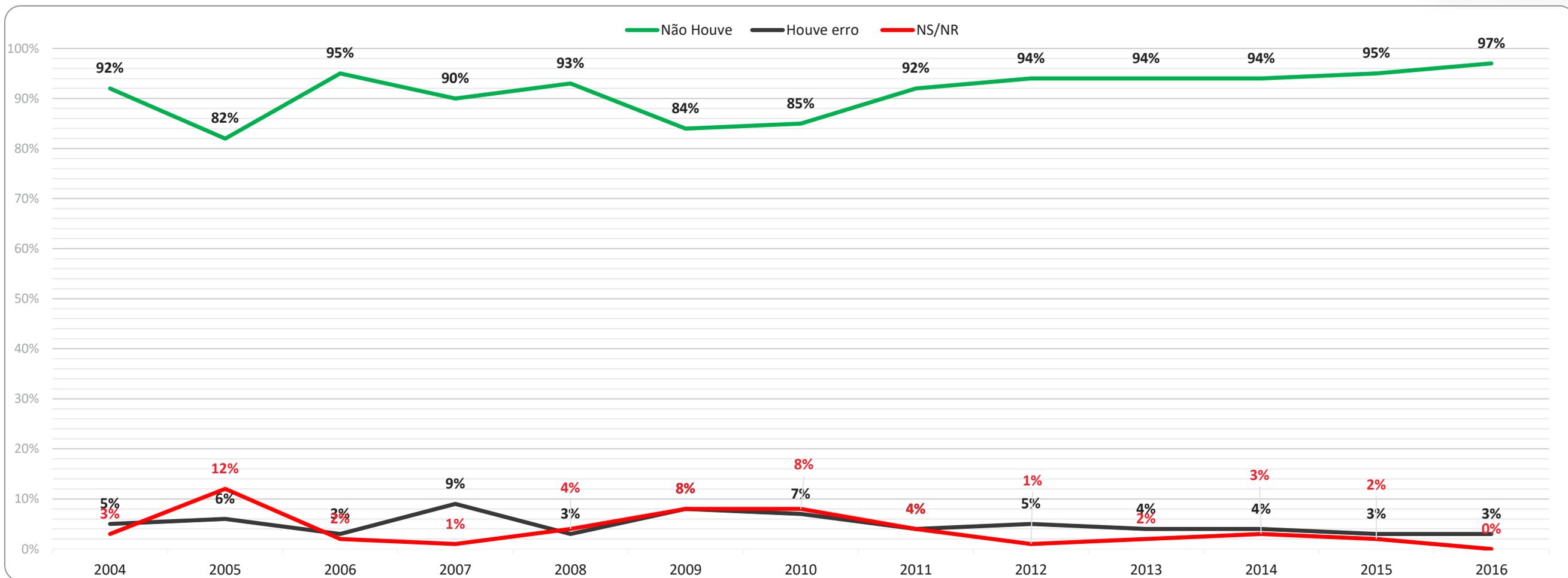
POSTOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe	Não respondeu
Piracicaba	53%	43%	2%	2%	0%	1%	0%
Praia Grande	69%	28%	1%	1%	1%	1%	0%
Presidente Prudente	58%	36%	6%	1%	0%	0%	0%
Registro	51%	46%	2%	1%	0%	0%	0%
Ribeirão Preto	80%	13%	4%	0%	0%	1%	2%
Rio Claro	96%	3%	0%	0%	0%	0%	2%
Santo Amaro	81%	12%	4%	1%	0%	2%	1%
Santo André	50%	32%	13%	3%	3%	0%	0%
Santos	84%	12%	0%	0%	0%	1%	3%
São Bernardo do Campo	43%	41%	7%	1%	1%	7%	0%
São Carlos	61%	30%	3%	4%	0%	2%	1%
São João da Boa Vista	74%	23%	1%	1%	0%	0%	1%
São José do Rio Preto	79%	20%	1%	0%	0%	0%	0%
São José dos Campos	37%	55%	6%	1%	0%	1%	0%
Sé	77%	9%	5%	7%	1%	0%	1%
Sertãozinho	82%	14%	3%	1%	0%	0%	0%
Sorocaba	81%	14%	2%	0%	1%	1%	1%
Suzano	62%	29%	8%	1%	0%	0%	0%
Taboão da Serra	77%	17%	5%	0%	2%	0%	0%
Tatuí	62%	32%	6%	0%	0%	0%	1%
Taubaté	53%	38%	9%	0%	0%	0%	0%
Tupã	92%	8%	0%	0%	0%	0%	0%
Votuporanga	77%	22%	1%	0%	0%	0%	0%

PERCEPÇÃO DE ERRO NO SERVIÇO



O serviço que o(a) sr(a) efetuou no Poupatempo foi realizado corretamente, sem erros, ou houve erros?

PERCEPÇÃO DE ERRO NO SERVIÇO



O serviço que o(a) sr(a) efetuou no Poupatempo foi realizado corretamente, sem erros, ou houve erros?

PERCEPÇÃO DE ERRO NO SERVIÇO



Percepção de erro no serviço X Região

	Houve erro	Não Houve	Não sabe	Não respondeu
Capital	4%	96%	0%	0%
Grande São Paulo	4%	96%	0%	0%
Interior	2%	98%	0%	0%
Litoral	4%	95%	1%	0%

O serviço que o(a) sr(a) efetuou no Poupatempo foi realizado corretamente, sem erros, ou houve erros?

PERCEPÇÃO DE ERRO NO SERVIÇO

Percepção de erro no serviço X Posto Poupatempo

POSTOS	Houve erro	Não Houve	NS	NR
Americana	3%	96%	1%	0%
Andradina	0%	100%	0%	0%
Araçatuba	2%	98%	0%	0%
Araraquara	3%	97%	0%	0%
Araras	3%	97%	0%	0%
Assis	1%	96%	3%	0%
Avaré	3%	97%	0%	0%
Barretos	2%	98%	0%	0%
Bauru	0%	100%	0%	0%
Bebedouro	0%	100%	0%	0%
Birigui	2%	98%	0%	0%
Botucatu	0%	100%	0%	0%
Bragança Paulista	0%	97%	3%	0%
Caieiras	3%	97%	0%	0%
Campinas Centro	6%	91%	3%	0%
Campinas Shopping	5%	94%	1%	0%
Caraguatatuba	5%	95%	0%	0%
Carapicuíba	3%	97%	0%	0%
Catanduva	0%	99%	1%	0%
Cidade Ademar	2%	98%	0%	0%
Cotia	1%	99%	0%	0%
Diadema	7%	92%	0%	1%
Dracena	1%	99%	0%	0%
Fernandópolis	3%	96%	1%	1%
Franca	0%	100%	0%	0%

POSTOS	Houve erro	Não Houve	NS	NR
Guaratinguetá	2%	98%	0%	0%
Guarujá	2%	98%	0%	0%
Guarulhos	9%	90%	0%	1%
Indaiatuba	1%	98%	1%	0%
Itapetininga	3%	96%	1%	0%
Itapeva	1%	99%	0%	0%
Itaquaquecetuba	4%	96%	0%	0%
Itaquera	0%	100%	0%	0%
Itu	1%	99%	0%	0%
Jacareí	1%	99%	0%	0%
Jahu	0%	100%	0%	0%
Jundiaí	2%	98%	0%	0%
Lapa	8%	91%	0%	1%
Limeira	1%	99%	0%	0%
Lins	1%	99%	0%	0%
Luz	1%	99%	0%	0%
Marília	0%	100%	0%	0%
Mauá	4%	96%	0%	0%
Mogi das Cruzes	2%	98%	0%	0%
Mogi-Guaçu	2%	97%	1%	0%
Móvel Grande SP	3%	97%	0%	0%
Osasco	2%	98%	0%	0%
Ourinhos	6%	94%	0%	0%
Penápolis	1%	98%	0%	1%
Pindamonhangaba	2%	98%	0%	0%

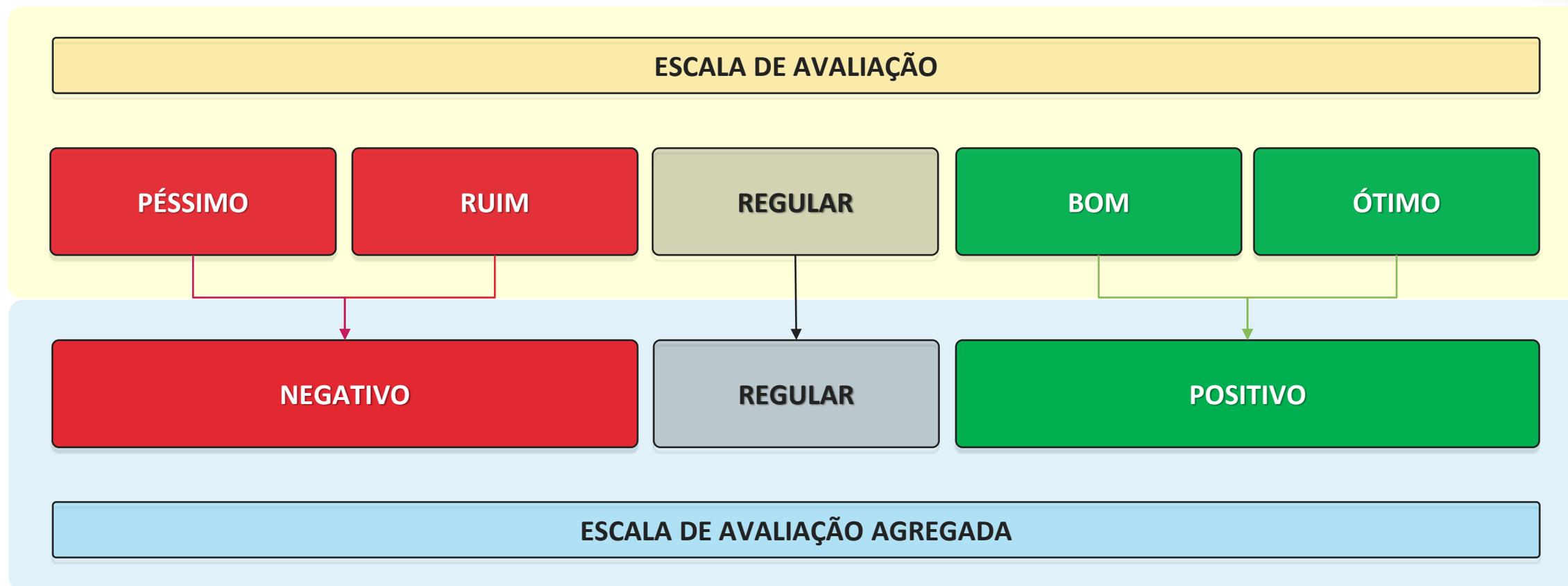
POSTOS	Houve erro	Não Houve	NS	NR
Piracicaba	11%	88%	1%	0%
Praia Grande	3%	97%	0%	0%
Presidente Prudente	2%	98%	0%	0%
Registro	2%	98%	0%	0%
Ribeirão Preto	4%	96%	0%	0%
Rio Claro	0%	100%	0%	0%
Santo Amaro	4%	96%	0%	0%
Santo André	6%	93%	1%	0%
Santos	7%	89%	3%	1%
São Bernardo do Campo	4%	94%	1%	1%
São Carlos	4%	96%	0%	0%
São João da Boa Vista	4%	95%	0%	1%
São José do Rio Preto	1%	99%	0%	0%
São José dos Campos	0%	100%	0%	0%
Sé	8%	92%	0%	0%
Sertãozinho	2%	97%	1%	0%
Sorocaba	11%	88%	1%	0%
Suzano	0%	99%	1%	0%
Taboão da Serra	3%	97%	0%	1%
Tatuí	1%	97%	0%	2%
Taubaté	1%	98%	1%	0%
Tupã	0%	100%	0%	0%
Votuporanga	0%	100%	0%	0%

The page features two sets of decorative horizontal bars. Each set consists of a thick black bar on top and a thick red bar on the bottom, both with a slight perspective effect. The top set is positioned above the main title, and the bottom set is positioned below it.

SERVIÇOS ESPECÍFICOS

The logo consists of the words 'poupa' and 'tempo' stacked vertically in a bold, lowercase, sans-serif font. The text is white with a black outline and is set against a background of two horizontal red bars, one above and one below the text.

**poupa
tempo**



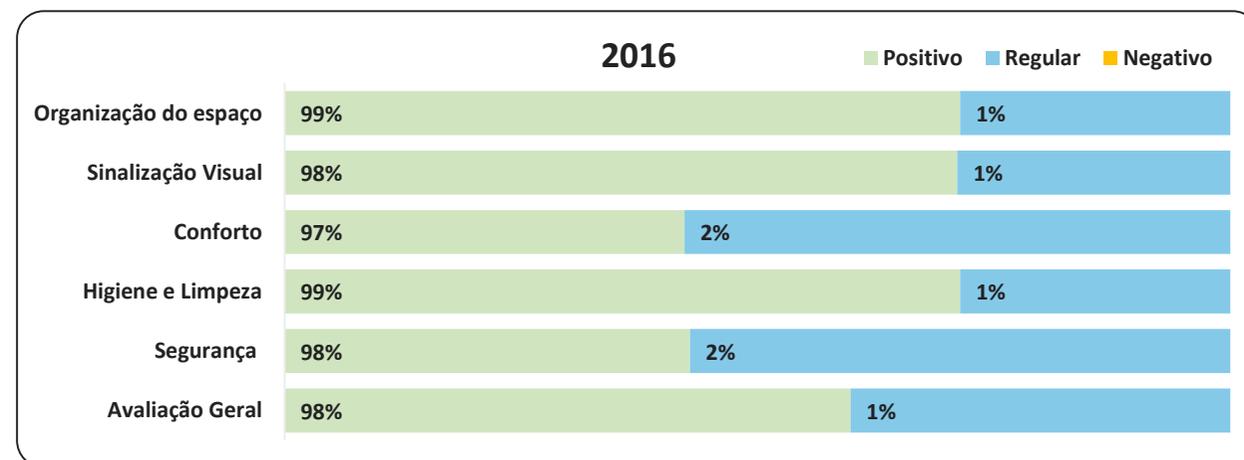
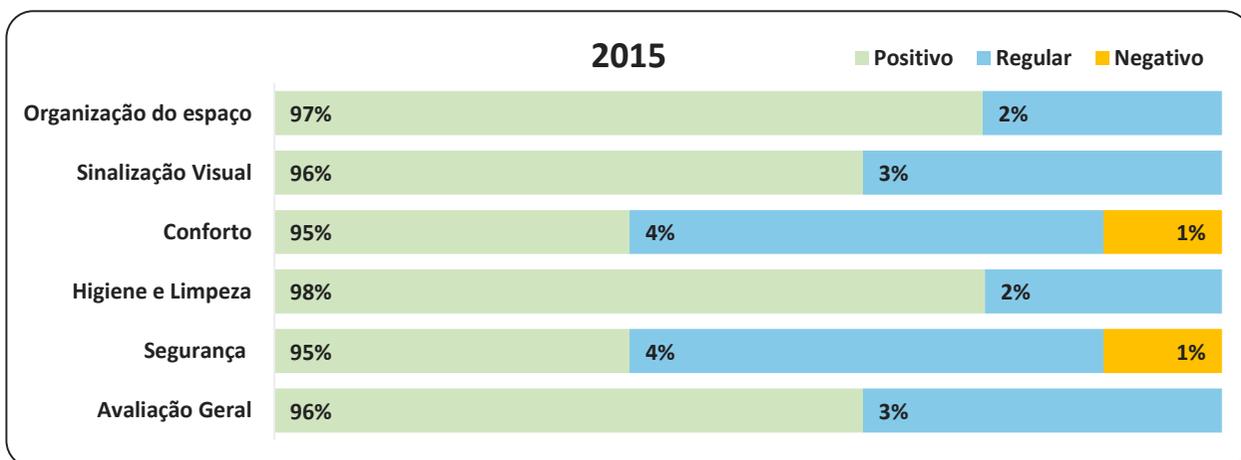
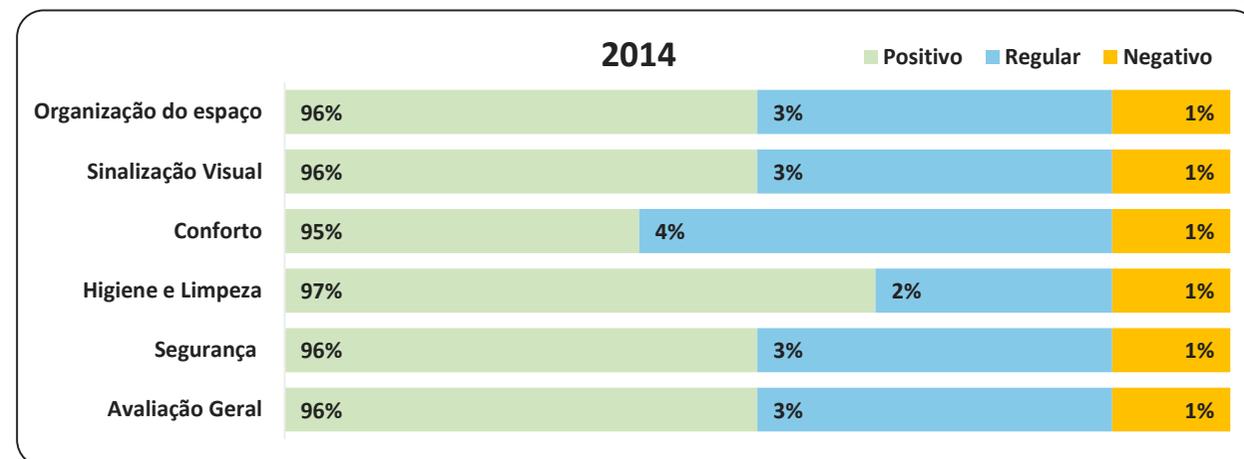
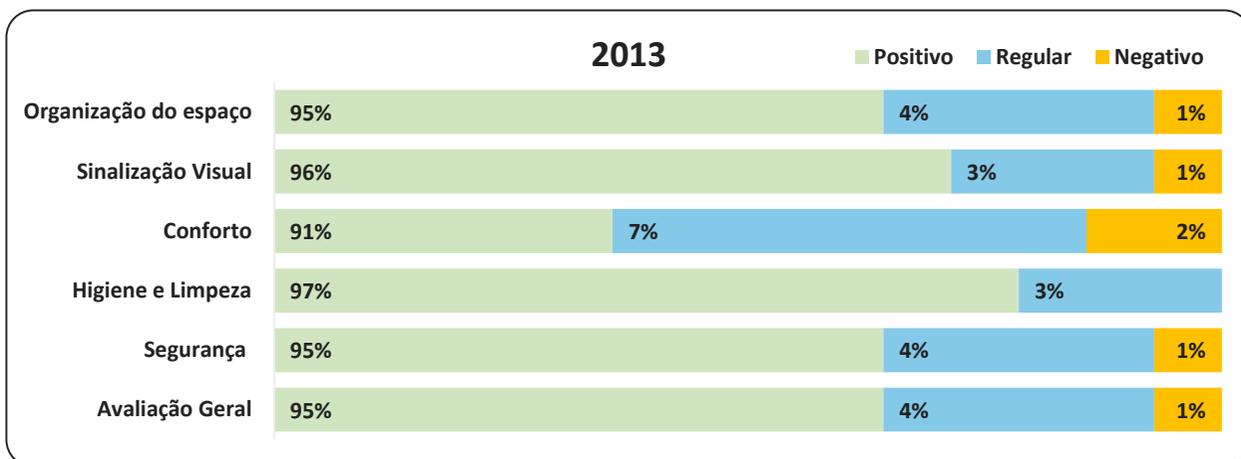
Os aspectos abordados foram: Recinto, Orientadores, Atendentes e Serviços de apoio, Tele atendimento/Disque Poupatempo.

Os entrevistados poderiam citar que não utilizaram algum dos itens avaliados; e, nesse caso não avaliaram o item em questão.

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Recinto



Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se ele é: Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Recinto : Avaliação positiva X Região

	Organização do Espaço	Sinalização Visual (placas e sinais indicativos)	Conforto	Higiene e Limpeza	Segurança
Capital	99%	98%	96%	98%	97%
Grande São Paulo	98%	98%	97%	99%	94%
Interior	99%	99%	98%	99%	99%
Litoral	98%	99%	99%	99%	98%

Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se ele é: Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Recinto : Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Organização do espaço físico	Sinalização visual (placas e sinais indicativos)	Conforto	Higiene e Limpeza	Segurança (o ambiente/recinto seguro)
Americana	91%	96%	91%	99%	99%
Andradina	100%	100%	100%	100%	100%
Araçatuba	94%	97%	97%	100%	96%
Araraquara	100%	98%	99%	100%	98%
Araras	100%	100%	100%	100%	100%
Assis	98%	100%	98%	99%	100%
Avaré	99%	99%	99%	100%	99%
Barretos	96%	98%	96%	99%	98%
Bauru	100%	99%	98%	100%	99%
Bebedouro	100%	100%	100%	100%	100%
Birigui	100%	100%	98%	100%	98%
Botucatu	100%	100%	100%	100%	100%
Bragança Paulista	98%	97%	94%	99%	98%
Caieiras	100%	100%	100%	100%	99%
Campinas Centro	97%	98%	98%	98%	98%
Campinas Shopping	100%	99%	100%	100%	100%
Caraguatatuba	100%	100%	100%	99%	100%
Carapicuíba	99%	98%	98%	100%	99%
Catanduva	100%	100%	100%	100%	100%
Cidade Ademar	100%	97%	98%	99%	99%
Cotia	100%	100%	100%	100%	97%
Diadema	96%	97%	97%	98%	96%
Dracena	99%	99%	98%	99%	99%
Fernandópolis	97%	97%	98%	98%	98%
Franca	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Recinto : Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Organização do espaço físico	Sinalização visual (placas e sinais indicativos)	Conforto	Higiene e Limpeza	Segurança (o ambiente/recinto seguro)
Guaratinguetá	100%	99%	100%	100%	99%
Guarujá	98%	98%	97%	98%	93%
Guarulhos	96%	95%	88%	97%	92%
Indaiatuba	98%	99%	99%	100%	99%
Itapetininga	99%	97%	96%	99%	93%
Itapeva	100%	100%	98%	97%	96%
Itaquaquecetuba	98%	96%	99%	100%	90%
Itaquera	98%	96%	87%	97%	95%
Itu	97%	99%	96%	99%	99%
Jacareí	100%	100%	100%	100%	100%
Jahu	100%	99%	100%	100%	99%
Jundiaí	97%	96%	96%	99%	98%
Lapa	98%	95%	97%	99%	93%
Limeira	100%	100%	100%	100%	100%
Lins	99%	100%	100%	100%	100%
Luz	100%	99%	100%	99%	100%
Marília	100%	100%	100%	100%	100%
Mauá	100%	98%	98%	99%	99%
Mogi das Cruzes	100%	100%	100%	100%	99%
Mogi-Guaçu	100%	100%	100%	100%	100%
Móvel Grande SP	90%	94%	94%	97%	96%
Osasco	98%	95%	89%	96%	92%
Ourinhos	99%	98%	98%	99%	98%
Penápolis	99%	100%	100%	100%	99%
Pindamonhangaba	100%	100%	100%	98%	99%

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



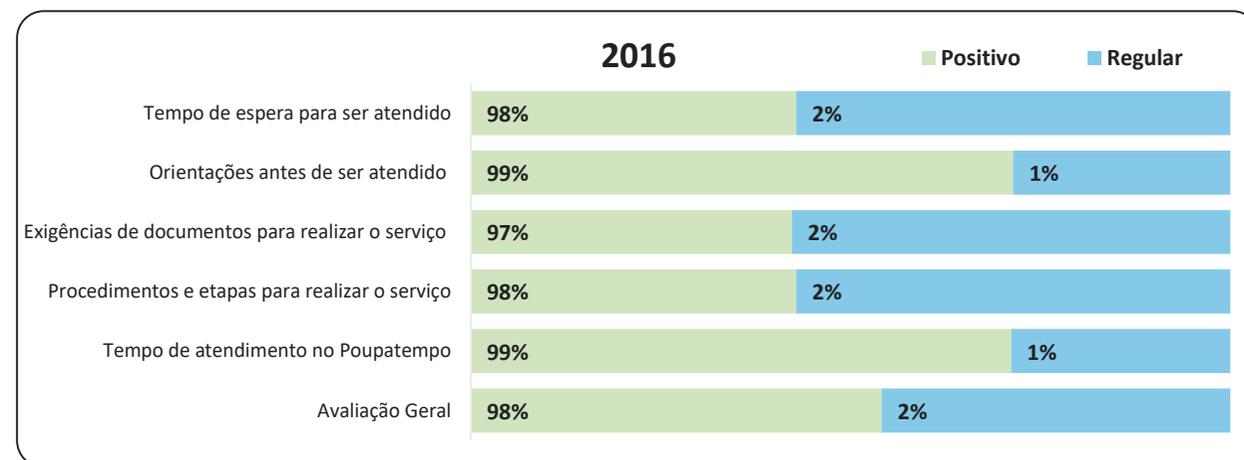
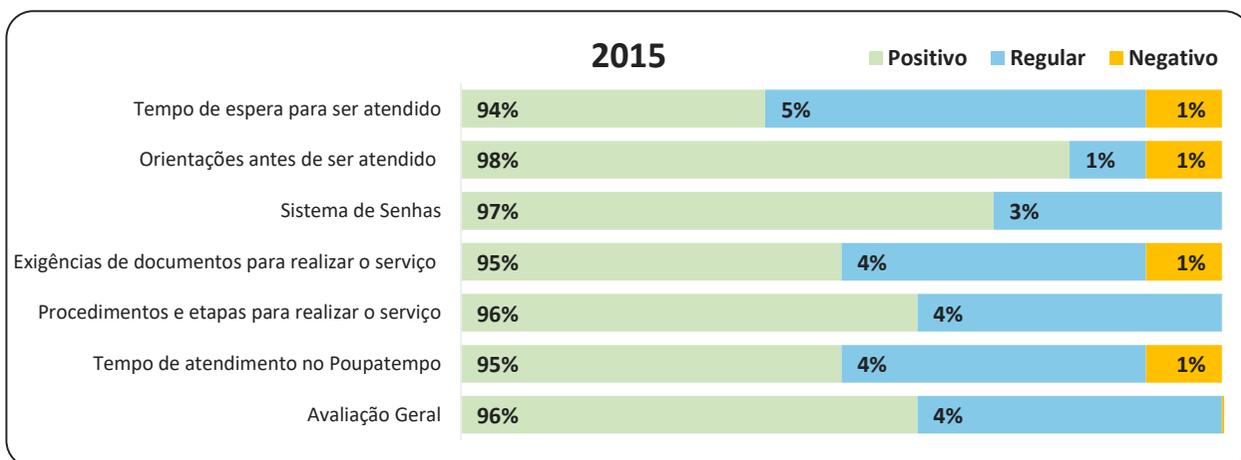
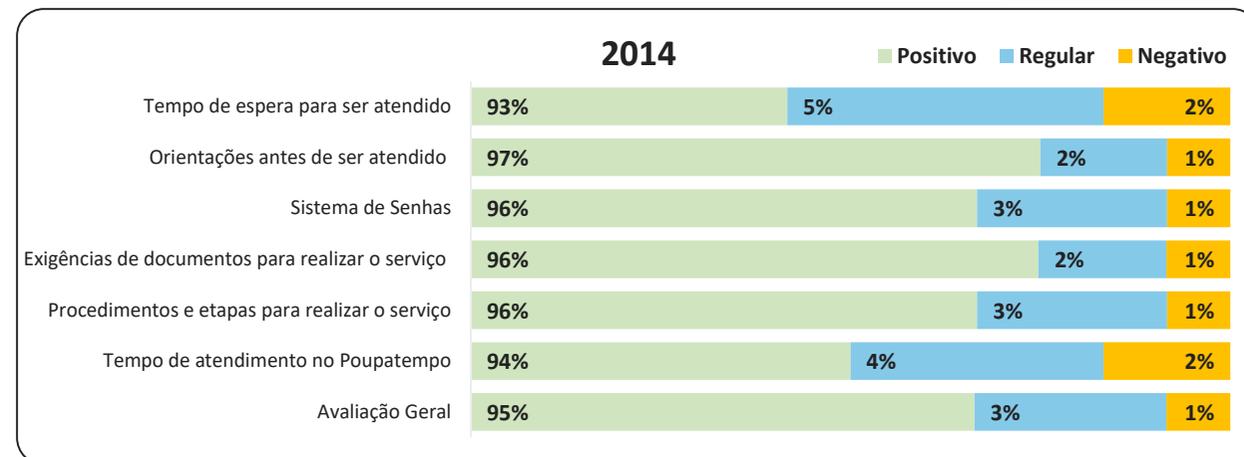
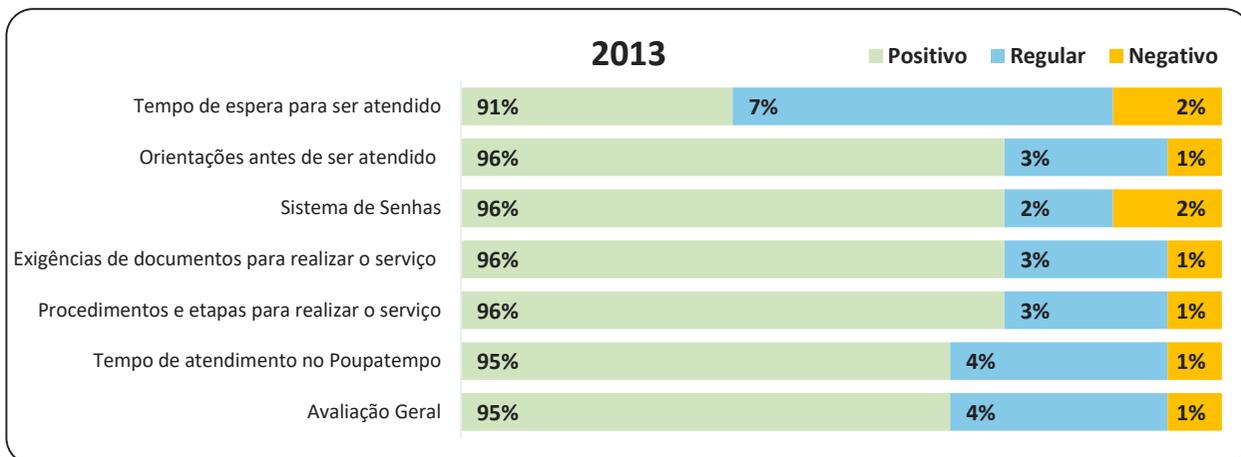
Recinto : Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Organização do espaço físico	Sinalização visual (placas e sinais indicativos)	Conforto	Higiene e Limpeza	Segurança (o ambiente/recinto seguro)
Piracicaba	100%	99%	99%	98%	98%
Praia Grande	96%	99%	99%	100%	100%
Presidente Prudente	99%	97%	91%	100%	99%
Registro	98%	98%	99%	99%	99%
Ribeirão Preto	100%	99%	99%	100%	99%
Rio Claro	100%	100%	100%	99%	100%
Santo Amaro	98%	99%	92%	94%	96%
Santo André	100%	100%	99%	99%	100%
Santos	100%	100%	99%	100%	99%
São Bernardo do Campo	98%	98%	97%	95%	92%
São Carlos	100%	100%	99%	99%	100%
São João da Boa Vista	98%	99%	97%	99%	100%
São José do Rio Preto	99%	99%	100%	100%	100%
São José dos Campos	99%	98%	94%	98%	98%
Sé	97%	100%	98%	98%	96%
Sertãozinho	98%	100%	100%	99%	97%
Sorocaba	89%	77%	94%	94%	90%
Suzano	99%	100%	97%	100%	97%
Taboão da Serra	97%	95%	94%	99%	73%
Tatuí	100%	100%	100%	100%	100%
Taubaté	99%	99%	98%	100%	98%
Tupã	100%	100%	100%	100%	100%
Votuporanga	99%	98%	100%	100%	99%
Piracicaba	100%	99%	99%	98%	98%
Praia Grande	96%	99%	99%	100%	100%

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Serviço de atendimento



Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se ele é: Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Serviço de atendimento: Avaliação positiva X Região

	Tempo de espera para ser atendido	Exigências de documentos para realizar o serviço	Procedimentos e etapas para realizar o serviço	Orientações antes de ser atendido	Tempo de atendimento no Poupatempo
Capital	97%	95%	93%	97%	97%
Grande São Paulo	95%	88%	93%	98%	97%
Interior	98%	95%	96%	99%	99%
Litoral	98%	94%	94%	99%	98%

Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se ele é: Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO



Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Serviço: Tempo de espera para ser atendido	Serviço: Orientações antes de ser atendido	Serviço: Exigências de documentos para realizar o serviço	Serviço: Procedimentos e etapas para realizar o serviço	Serviço: Tempo de atendimento no Poupatempo
Americana	98%	100%	97%	98%	99%
Andradina	100%	100%	100%	100%	100%
Araçatuba	96%	100%	98%	100%	100%
Araraquara	99%	99%	100%	94%	99%
Araras	99%	100%	97%	93%	99%
Assis	98%	97%	93%	94%	99%
Avaré	97%	98%	94%	94%	96%
Barretos	97%	99%	96%	95%	99%
Bauru	98%	99%	99%	96%	99%
Bebedouro	96%	99%	98%	96%	98%
Birigui	100%	99%	100%	98%	100%
Botucatu	100%	100%	98%	98%	99%
Bragança Paulista	96%	96%	82%	91%	97%
Caieiras	98%	98%	95%	98%	100%
Campinas Centro	98%	99%	98%	96%	98%
Campinas Shopping	100%	100%	86%	95%	99%
Caraguatatuba	100%	100%	95%	95%	100%
Carapicuíba	97%	100%	94%	100%	99%
Catanduva	100%	100%	100%	100%	100%
Cidade Ademar	98%	97%	94%	94%	99%
Cotia	93%	100%	97%	94%	96%
Diadema	97%	98%	90%	94%	99%
Dracena	99%	99%	98%	98%	99%
Fernandópolis	99%	99%	98%	100%	100%
Franca	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇO DE ATENDIMENTO



Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Serviço: Tempo de espera para ser atendido	Serviço: Orientações antes de ser atendido	Serviço: Exigências de documentos para realizar o serviço	Serviço: Procedimentos e etapas para realizar o serviço	Serviço: Tempo de atendimento no Poupatempo
Guaratinguetá	99%	99%	95%	98%	98%
Guarujá	97%	100%	96%	100%	100%
Guarulhos	84%	99%	82%	74%	88%
Indaiatuba	99%	100%	96%	88%	98%
Itapetininga	98%	99%	90%	92%	98%
Itapeva	99%	100%	95%	97%	98%
Itaquaquecetuba	98%	96%	94%	93%	98%
Itaquera	96%	94%	93%	93%	96%
Itu	92%	99%	89%	80%	92%
Jacareí	100%	100%	96%	96%	99%
Jahu	100%	100%	98%	100%	100%
Jundiaí	96%	99%	92%	98%	99%
Lapa	95%	97%	94%	92%	95%
Limeira	100%	100%	100%	100%	100%
Lins	100%	100%	100%	100%	100%
Luz	100%	100%	98%	100%	100%
Marília	100%	100%	100%	100%	100%
Mauá	98%	99%	91%	99%	99%
Mogi das Cruzes	99%	100%	100%	99%	100%
Mogi-Guaçu	95%	99%	96%	98%	95%
Móvel Grande SP	90%	98%	100%	98%	94%
Osasco	94%	94%	87%	94%	94%
Ourinhos	98%	99%	91%	94%	98%
Penápolis	100%	100%	100%	100%	100%
Pindamonhangaba	100%	100%	95%	100%	100%

SERVIÇO DE ATENDIMENTO

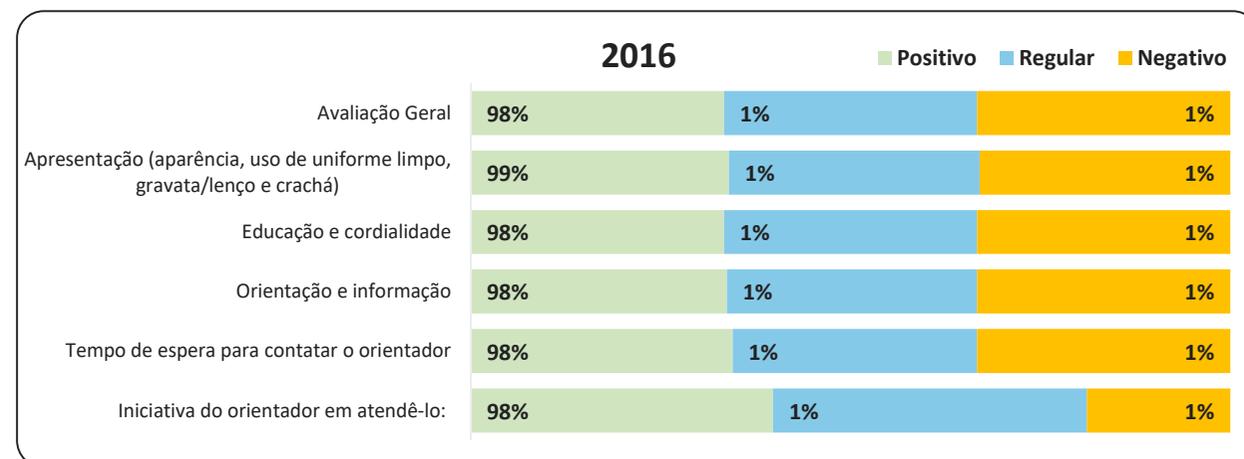
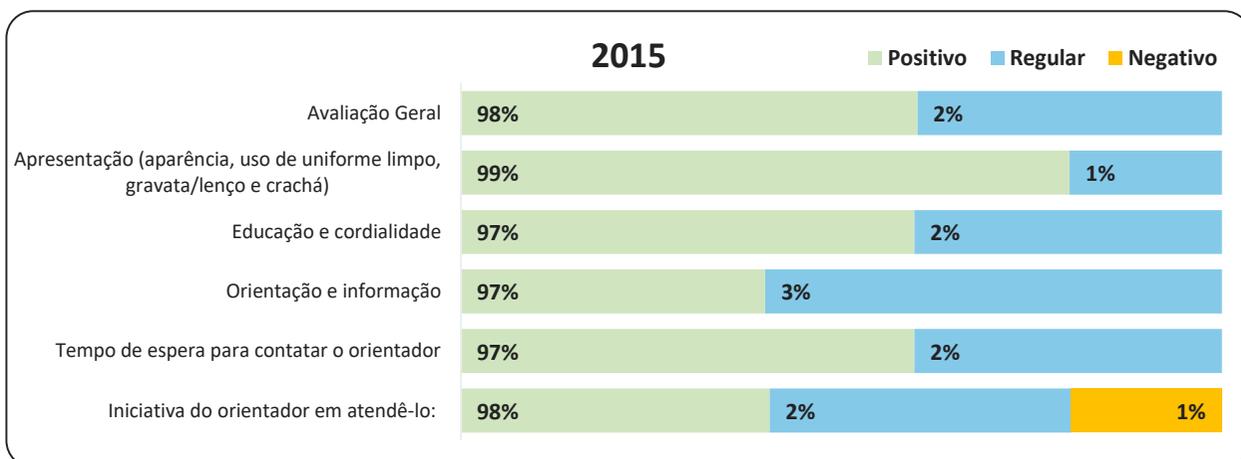
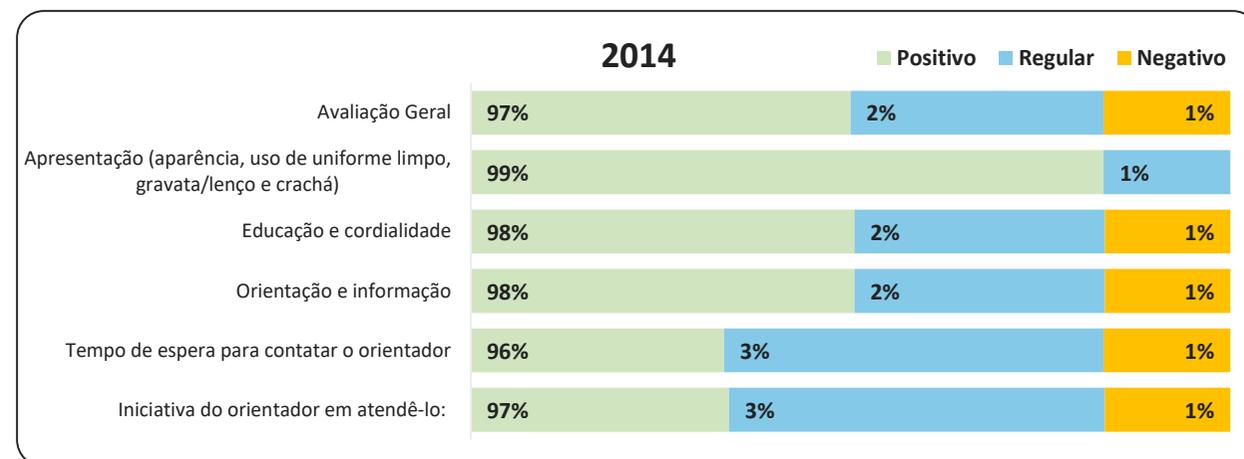
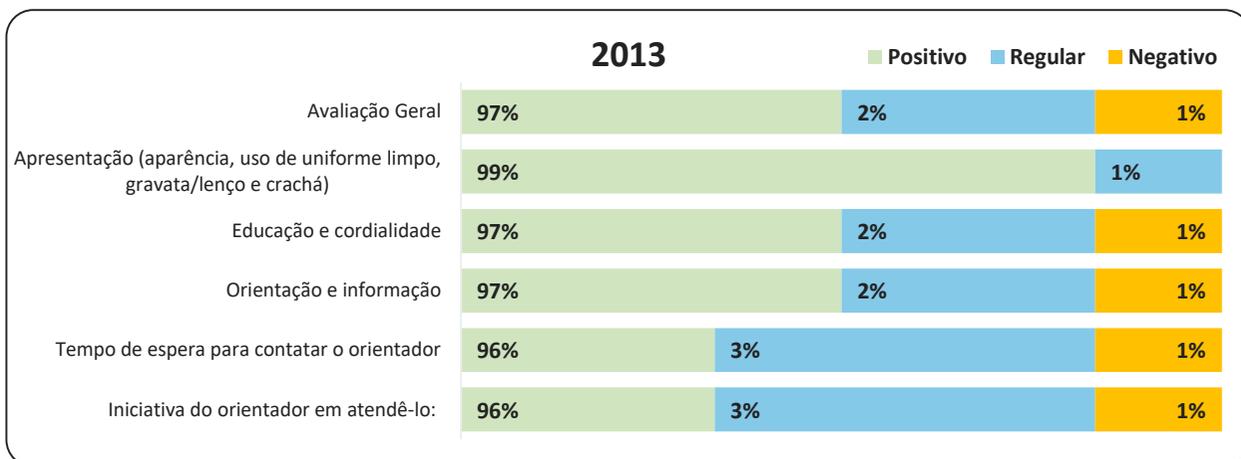


Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Serviço: Tempo de espera para ser atendido	Serviço: Orientações antes de ser atendido	Serviço: Exigências de documentos para realizar o serviço	Serviço: Procedimentos e etapas para realizar o serviço	Serviço: Tempo de atendimento no Poupatempo
Piracicaba	98%	100%	84%	95%	98%
Praia Grande	97%	97%	98%	95%	96%
Presidente Prudente	94%	99%	86%	88%	94%
Registro	96%	100%	93%	97%	98%
Ribeirão Preto	100%	100%	98%	100%	99%
Rio Claro	99%	99%	100%	100%	100%
Santo Amaro	94%	97%	98%	82%	95%
Santo André	97%	98%	96%	92%	97%
Santos	99%	100%	88%	88%	98%
São Bernardo do Campo	96%	93%	49%	93%	96%
São Carlos	97%	99%	84%	94%	98%
São João da Boa Vista	97%	98%	93%	95%	97%
São José do Rio Preto	100%	99%	96%	98%	100%
São José dos Campos	99%	98%	100%	91%	98%
Sé	97%	97%	95%	95%	98%
Sertãozinho	100%	100%	94%	93%	98%
Sorocaba	91%	93%	95%	83%	94%
Suzano	96%	98%	86%	86%	99%
Taboão da Serra	97%	96%	95%	91%	97%
Tatuí	100%	100%	100%	100%	100%
Taubaté	99%	100%	93%	98%	99%
Tupã	100%	100%	100%	100%	100%
Votuporanga	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS ESPECÍFICOS

Orientadores



Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se ele é: Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Orientadores: Avaliação positiva X Região

	Tempo de espera para contatar o orientador	Orientação e informação	Educação e cordialidade	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)	Tempo de espera para contatar o orientador
Capital	96%	95%	96%	97%	96%
Grande São Paulo	97%	97%	98%	99%	97%
Interior	99%	99%	99%	100%	99%
Litoral	99%	99%	99%	100%	99%

Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se ele é: Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Orientadores: Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Iniciativa do orientador em atendê-lo	Tempo de espera para contatar o orientador	Orientação e informação	Educação e cordialidade	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)
Americana	98%	97%	98%	98%	100%
Andradina	100%	100%	100%	100%	100%
Araçatuba	98%	99%	98%	98%	100%
Araraquara	99%	100%	100%	99%	100%
Araras	100%	100%	100%	100%	100%
Assis	96%	97%	96%	100%	100%
Avaré	97%	96%	97%	100%	100%
Barretos	99%	99%	100%	100%	100%
Bauru	98%	99%	98%	99%	99%
Bebedouro	100%	100%	100%	100%	100%
Birigui	100%	100%	100%	99%	100%
Botucatu	100%	100%	100%	100%	100%
Bragança Paulista	96%	96%	100%	98%	99%
Caieiras	98%	99%	98%	98%	100%
Campinas Centro	98%	99%	100%	100%	100%
Campinas Shopping	100%	100%	100%	99%	100%
Caraguatatuba	100%	100%	100%	100%	100%
Carapicuíba	100%	100%	99%	98%	100%
Catanduva	100%	100%	100%	100%	100%
Cidade Ademar	99%	98%	98%	96%	98%
Cotia	99%	100%	100%	99%	100%
Diadema	99%	98%	98%	100%	100%
Dracena	99%	99%	99%	99%	99%
Fernandópolis	100%	100%	100%	100%	100%
Franca	99%	99%	100%	100%	100%

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Orientadores: Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Iniciativa do orientador em atendê-lo	Tempo de espera para contatar o orientador	Orientação e informação	Educação e cordialidade	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)
Guaratinguetá	100%	99%	100%	99%	100%
Guarujá	100%	100%	100%	100%	100%
Guarulhos	96%	97%	95%	95%	98%
Indaiatuba	99%	99%	99%	99%	100%
Itapetininga	94%	92%	95%	96%	97%
Itapeva	100%	99%	100%	100%	100%
Itaquaquecetuba	95%	95%	95%	96%	100%
Itaquera	92%	98%	94%	95%	97%
Itu	99%	97%	98%	96%	99%
Jacareí	100%	100%	100%	100%	100%
Jahu	100%	100%	100%	100%	100%
Jundiaí	98%	98%	99%	99%	100%
Lapa	97%	99%	98%	98%	100%
Limeira	100%	100%	100%	100%	100%
Lins	100%	100%	100%	100%	100%
Luz	100%	100%	100%	100%	99%
Marília	100%	100%	100%	100%	100%
Mauá	100%	99%	97%	99%	100%
Mogi das Cruzes	100%	100%	100%	100%	100%
Mogi-Guaçu	99%	98%	98%	99%	100%
Móvel Grande SP	98%	94%	100%	98%	98%
Osasco	80%	95%	94%	94%	97%
Ourinhos	99%	99%	98%	98%	98%
Penápolis	100%	100%	100%	100%	99%
Pindamonhangaba	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



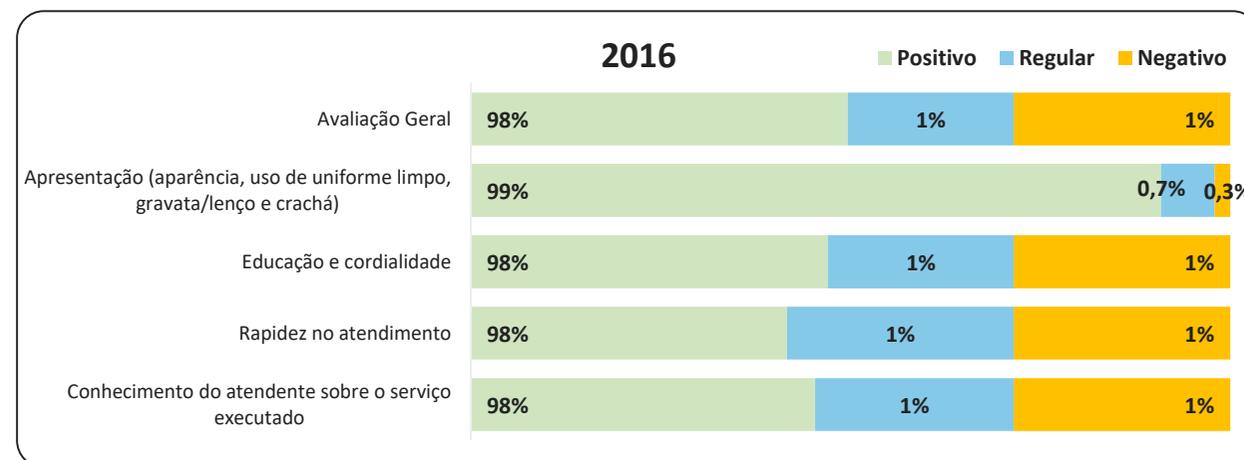
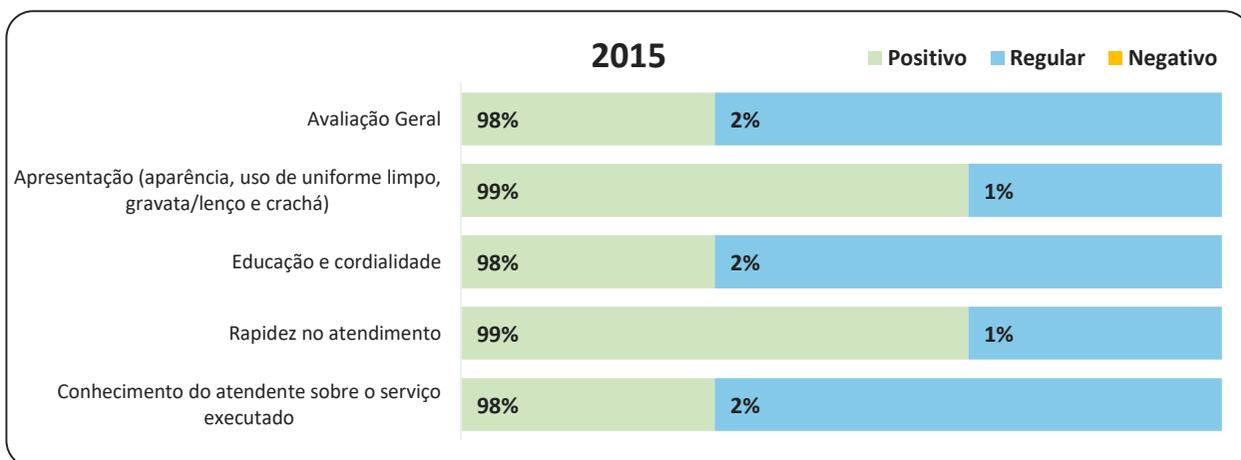
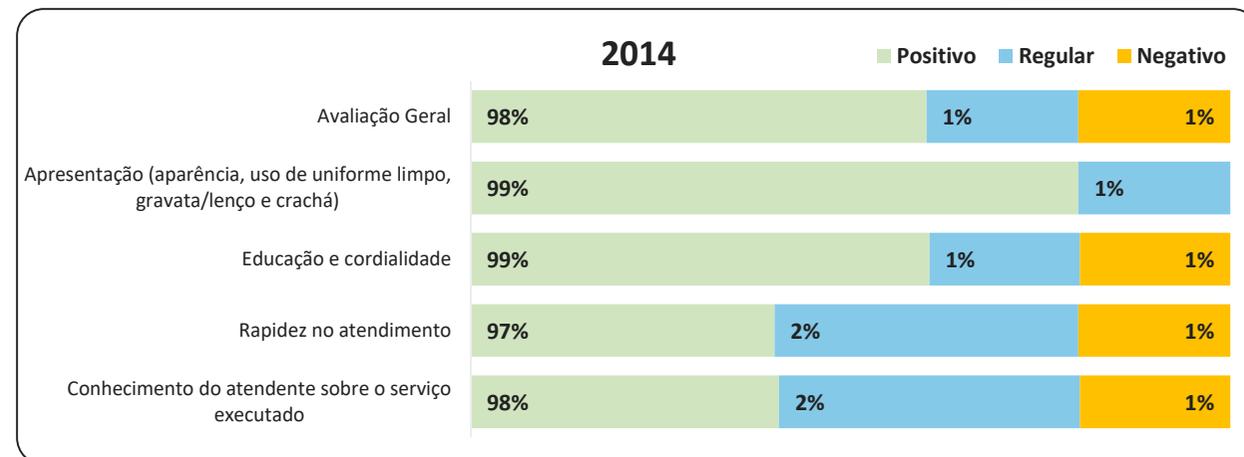
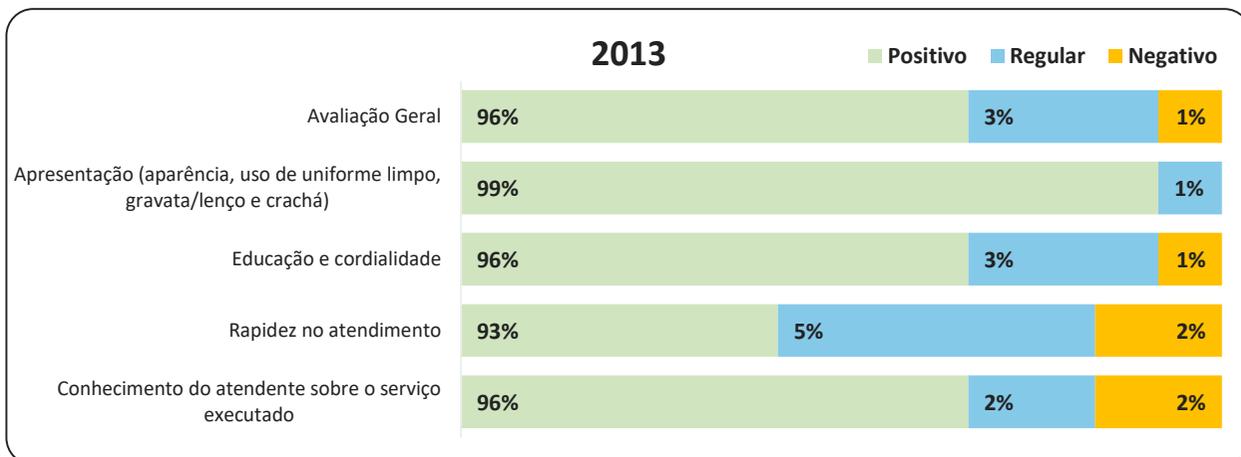
Orientadores: Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Iniciativa do orientador em atendê-lo	Tempo de espera para contatar o orientador	Orientação e informação	Educação e cordialidade	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)
Piracicaba	98%	98%	96%	97%	99%
Praia Grande	97%	98%	99%	99%	100%
Presidente Prudente	98%	96%	100%	98%	100%
Registro	97%	98%	100%	99%	99%
Ribeirão Preto	100%	100%	100%	100%	100%
Rio Claro	100%	100%	100%	100%	100%
Santo Amaro	85%	85%	84%	86%	88%
Santo André	99%	98%	98%	98%	99%
Santos	98%	99%	97%	99%	99%
São Bernardo do Campo	94%	91%	93%	95%	95%
São Carlos	99%	99%	92%	97%	99%
São João da Boa Vista	99%	99%	99%	98%	99%
São José do Rio Preto	99%	99%	99%	100%	100%
São José dos Campos	98%	98%	98%	98%	100%
Sé	76%	97%	97%	97%	99%
Sertãozinho	100%	99%	99%	100%	100%
Sorocaba	95%	97%	94%	98%	99%
Suzano	97%	100%	99%	98%	98%
Taboão da Serra	97%	97%	97%	95%	98%
Tatuí	100%	100%	100%	100%	100%
Taubaté	98%	99%	97%	98%	100%
Tupã	100%	100%	100%	100%	100%
Votuporanga	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Avaliação dos atendentes



Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se ele é: Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Avaliação dos atendentes: Avaliação positiva X Região

	Conhecimento do atendente sobre o serviço executado	Rapidez no atendimento	Educação e cordialidade	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)
Capital	98%	98%	98%	99%
Grande São Paulo	98%	98%	98%	99%
Interior	98%	98%	99%	99%
Litoral	99%	99%	99%	100%

Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se ele é: Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

AValiação DOS ATENDENTES



Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)	Educação e cordialidade	Rapidez no atendimento	Conhecimento do atendente sobre o serviço executado
Americana	100%	99%	99%	99%
Andradina	100%	100%	100%	100%
Araçatuba	99%	99%	99%	99%
Araraquara	100%	100%	100%	99%
Araras	100%	100%	100%	100%
Assis	100%	100%	97%	100%
Avaré	100%	99%	97%	97%
Barretos	100%	100%	100%	98%
Bauru	100%	100%	99%	100%
Bebedouro	100%	100%	99%	100%
Birigui	100%	99%	100%	99%
Botucatu	100%	100%	100%	100%
Bragança Paulista	99%	96%	98%	97%
Caieiras	100%	100%	99%	99%
Campinas Centro	100%	99%	98%	100%
Campinas Shopping	100%	98%	99%	100%
Caraguatatuba	100%	100%	100%	100%
Carapicuíba	99%	97%	99%	98%
Catanduva	100%	100%	100%	100%
Cidade Ademar	98%	99%	99%	98%
Cotia	100%	100%	99%	98%
Diadema	100%	99%	99%	99%
Dracena	100%	99%	99%	99%
Fernandópolis	100%	100%	100%	100%
Franca	100%	100%	100%	100%

AValiação DOS ATENDENTES



Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)	Educação e cordialidade	Rapidez no atendimento	Conhecimento do atendente sobre o serviço executado
Guaratinguetá	100%	99%	100%	98%
Guarujá	100%	100%	100%	100%
Guarulhos	100%	95%	95%	94%
Indaiatuba	100%	98%	97%	99%
Itapetininga	100%	99%	97%	97%
Itapeva	100%	99%	99%	100%
Itaquaquecetuba	99%	98%	95%	98%
Itaquera	97%	94%	94%	93%
Itu	100%	97%	95%	99%
Jacareí	100%	100%	100%	100%
Jahu	100%	100%	100%	100%
Jundiaí	100%	97%	99%	99%
Lapa	99%	99%	99%	100%
Limeira	100%	100%	100%	100%
Lins	100%	100%	99%	100%
Luz	99%	100%	100%	99%
Marília	100%	100%	100%	100%
Mauá	100%	98%	99%	98%
Mogi das Cruzes	100%	100%	99%	100%
Mogi-Guaçu	99%	99%	98%	99%
Móvel Grande SP	98%	100%	95%	100%
Osasco	98%	97%	97%	95%
Ourinhos	98%	99%	99%	97%
Penápolis	64%	65%	65%	66%
Pindamonhangaba	100%	100%	100%	99%

AVALIAÇÃO DOS ATENDENTES



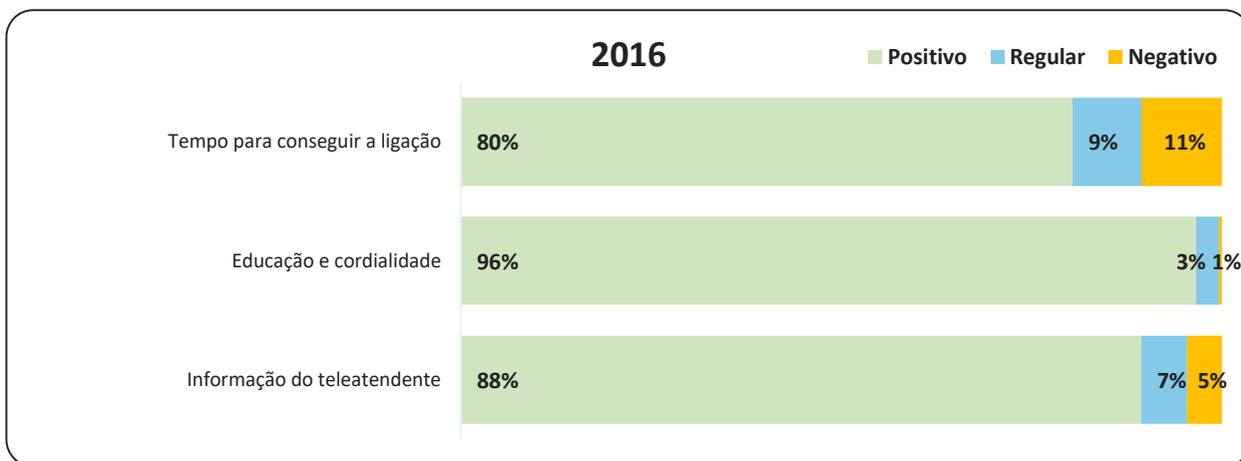
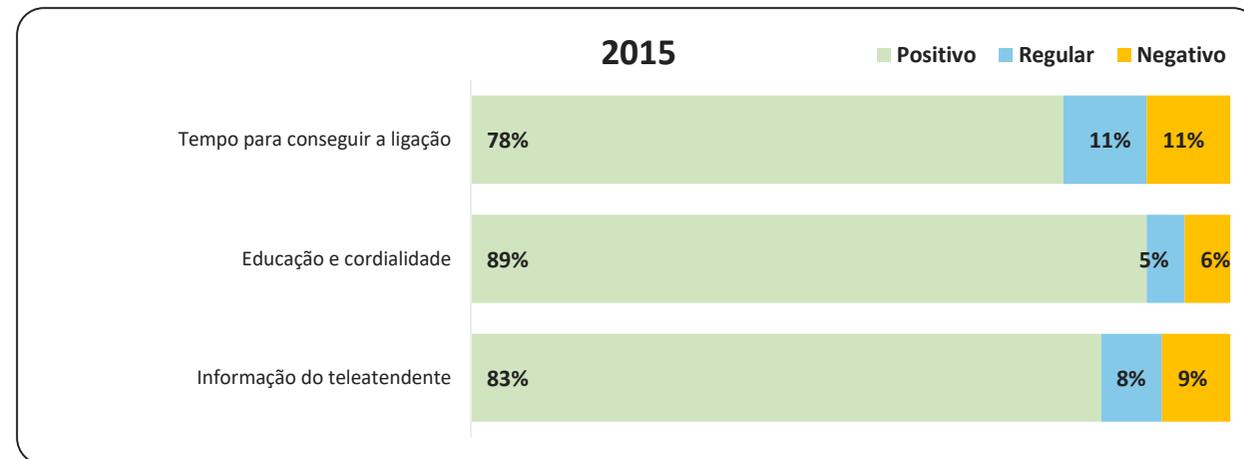
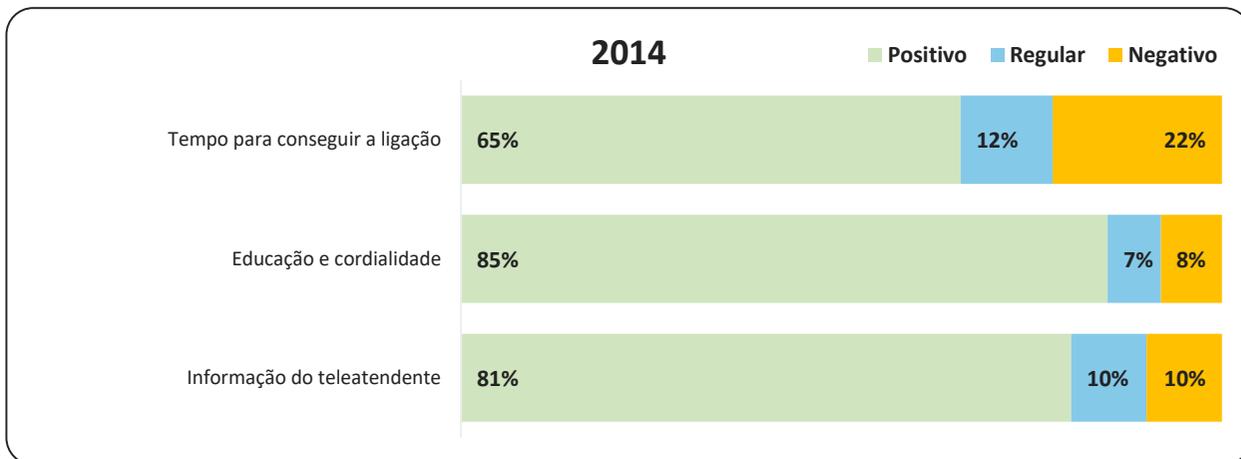
Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Apresentação (aparência, uso de uniforme limpo, gravata/lenço e crachá)	Educação e cordialidade	Rapidez no atendimento	Conhecimento do atendente sobre o serviço executado
Piracicaba	100%	98%	99%	97%
Praia Grande	100%	99%	99%	99%
Presidente Prudente	99%	96%	94%	94%
Registro	100%	100%	100%	100%
Ribeirão Preto	99%	99%	100%	98%
Rio Claro	100%	100%	100%	100%
Santo Amaro	98%	97%	96%	97%
Santo André	98%	98%	97%	99%
Santos	100%	97%	98%	97%
São Bernardo do Campo	99%	98%	100%	98%
São Carlos	99%	99%	97%	97%
São João da Boa Vista	100%	97%	98%	98%
São José do Rio Preto	99%	97%	98%	99%
São José dos Campos	100%	98%	98%	100%
Sé	100%	97%	97%	97%
Sertãozinho	100%	100%	98%	98%
Sorocaba	98%	99%	97%	98%
Suzano	100%	100%	100%	99%
Taboão da Serra	92%	91%	95%	94%
Tatuí	100%	99%	99%	100%
Taubaté	100%	100%	97%	100%
Tupã	100%	100%	100%	100%
Votuporanga	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Teleatendimento



Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se ele é: Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Teleatendimento: Avaliação positiva X Região

	Informação do tele atendente	Educação e cordialidade	Tempo para conseguir a ligação
Capital	78%	100%	50%
Grande São Paulo	81%	96%	70%
Interior	95%	96%	90%
Litoral	92%	88%	88%

Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se ele é: Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

SERVIÇOS ESPECÍFICOS



Teleatendimento: Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Informação do tele atendente	Educação e cordialidade	Tempo para conseguir a ligação
Americana	100%	100%	100%
Araçatuba	100%	100%	100%
Araraquara	88%	100%	88%
Araras	100%	100%	100%
Assis	100%	100%	100%
Barretos	100%	100%	100%
Bebedouro	100%	100%	100%
Botucatu	100%	100%	100%
Bragança Paulista	100%	100%	100%
Caieiras	86%	95%	77%
Campinas Centro	100%	0%	0%
Caraguatatuba	100%	100%	100%
Carapicuíba	100%	100%	100%
Catanduva	100%	100%	100%
Cidade Ademar	100%	100%	100%
Cotia	86%	100%	71%
Diadema	0%	0%	50%
Franca	100%	100%	100%
Guarujá	100%	100%	100%
Guarulhos	75%	92%	50%
Indaiatuba	100%	100%	100%
Itapetininga	86%	100%	86%
Itaquaquetuba	75%	100%	38%
Itaquera	86%	100%	57%
Itu	100%	100%	100%

SERVIÇOS ESPECÍFICOS

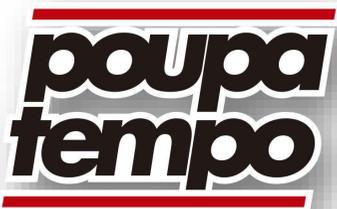


Teleatendimento: Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Informação do tele atendente	Educação e cordialidade	Tempo para conseguir a ligação
Jahu	100%	100%	100%
Jundiaí	100%	100%	57%
Lapa	0%	100%	100%
Limeira	88%	88%	94%
Luz	100%	100%	100%
Mauá	100%	100%	100%
Mogi das Cruzes	100%	100%	83%
Osasco	100%	100%	100%
Penápolis	100%	100%	100%
Pindamonhangaba	100%	100%	0%
Piracicaba	50%	50%	50%
Presidente Prudente	100%	100%	100%
Ribeirão Preto	100%	100%	100%
Rio Claro	100%	100%	100%
Santo André	63%	100%	75%
Santos	88%	82%	82%
São Bernardo do Campo	100%	100%	83%
São José do Rio Preto	100%	100%	100%
São José dos Campos	100%	100%	60%
Sé	75%	100%	25%
Sertãozinho	100%	100%	100%
Sorocaba	50%	50%	50%
Taboão da Serra	58%	100%	42%
Tatuí	100%	100%	100%

The image features two sets of horizontal bars. Each set consists of a black bar on top and a red bar on the bottom, both with a slight 3D effect and a white outline. The bars are positioned above and below the central text.

IMAGEM

The logo for 'poupa tempo' is centered at the bottom. It features the words 'poupa' and 'tempo' stacked vertically in a bold, italicized, lowercase sans-serif font. The text is white with a black outline and is set against a background of two horizontal red lines.

**poupa
tempo**

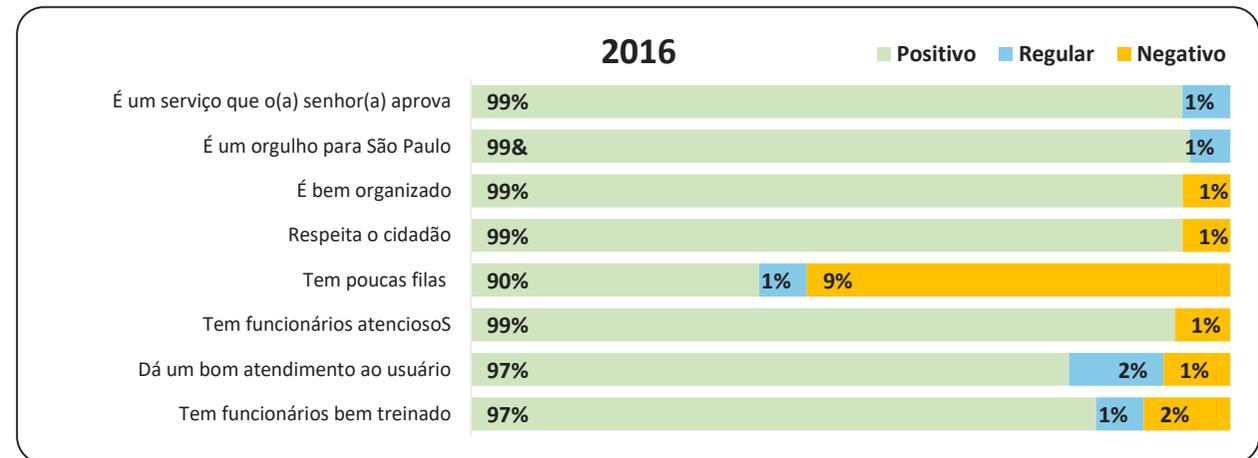
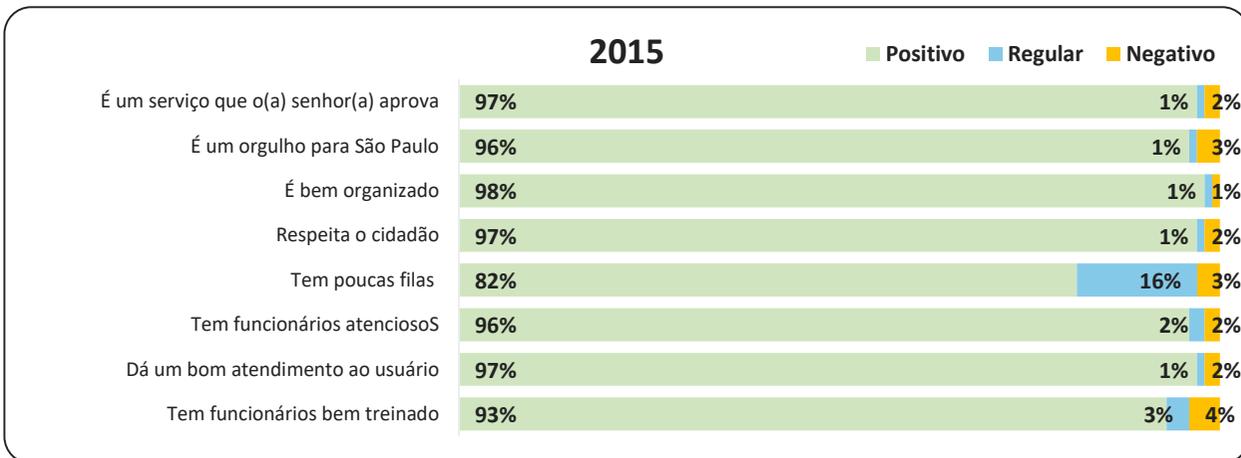
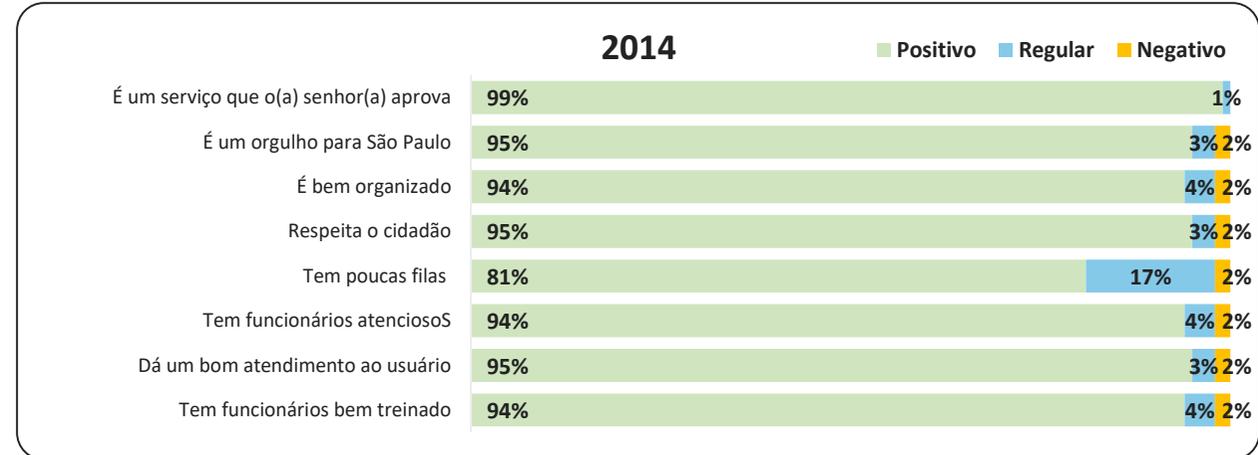
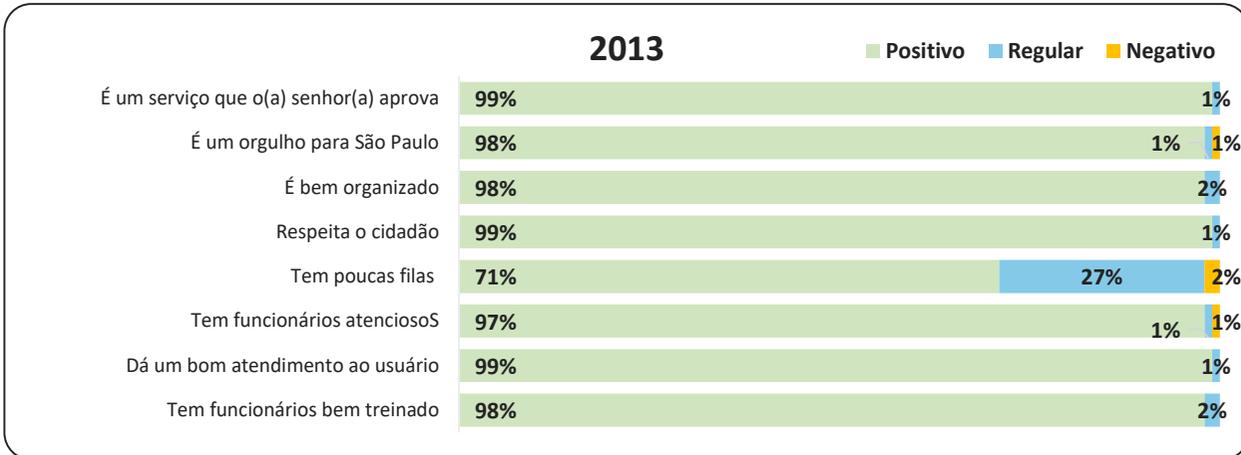
Com o intuito de obter qual a imagem passada pelo Poupatempo, foi apresentado aos entrevistados alguns aspectos de frases requisitando que nos dissessem qual delas melhor descreve o Poupatempo.

As frases apresentadas foram:

- **Tem funcionários bem treinados;**
- **Dá um bom atendimento ao usuário;**
- **Tem funcionários atenciosos;**
- **Tem poucas filas;**
- **Respeita o cidadão;**
- **É bem organizado;**
- **É um orgulho para São Paulo;**
- **O Programa Poupatempo é um serviço que o(a) sr(a) aprova.**

Em seguida conseguimos observar que os aspectos testados apresentam um alto percentual de avaliações positivas.

Características do Poupatempo



Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se ele é: Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

Características positivas do Poupatempo Avaliação positiva X Região

	Tem funcionários bem treinados	Dá um bom atendimento ao usuário	Tem poucas filas
Capital	97%	98%	91%
Grande São Paulo	96%	97%	93%
Interior	97%	97%	93%
Litoral	98%	98%	87%

Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se ele é: Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

Características positivas do Poupatempo Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Tem funcionários bem treinados	Dá um bom atendimento ao usuário	Tem funcionários atenciosos
Americana	98%	92%	98%
Andradina	100%	100%	100%
Araçatuba	100%	98%	97%
Araraquara	95%	97%	99%
Araras	98%	100%	100%
Assis	82%	81%	93%
Avaré	97%	98%	98%
Barretos	96%	91%	99%
Bauru	100%	100%	100%
Bebedouro	100%	100%	100%
Birigui	100%	100%	100%
Botucatu	100%	100%	100%
Bragança Paulista	95%	89%	93%
Caieiras	100%	100%	100%
Campinas Centro	90%	90%	97%
Campinas Shopping	100%	100%	100%
Caraguatatuba	99%	100%	100%
Carapicuíba	97%	98%	100%
Catanduva	100%	100%	100%
Cidade Ademar	97%	98%	98%
Cotia	97%	98%	95%
Diadema	93%	98%	98%
Dracena	94%	95%	98%
Fernandópolis	99%	98%	100%
Franca	100%	100%	99%

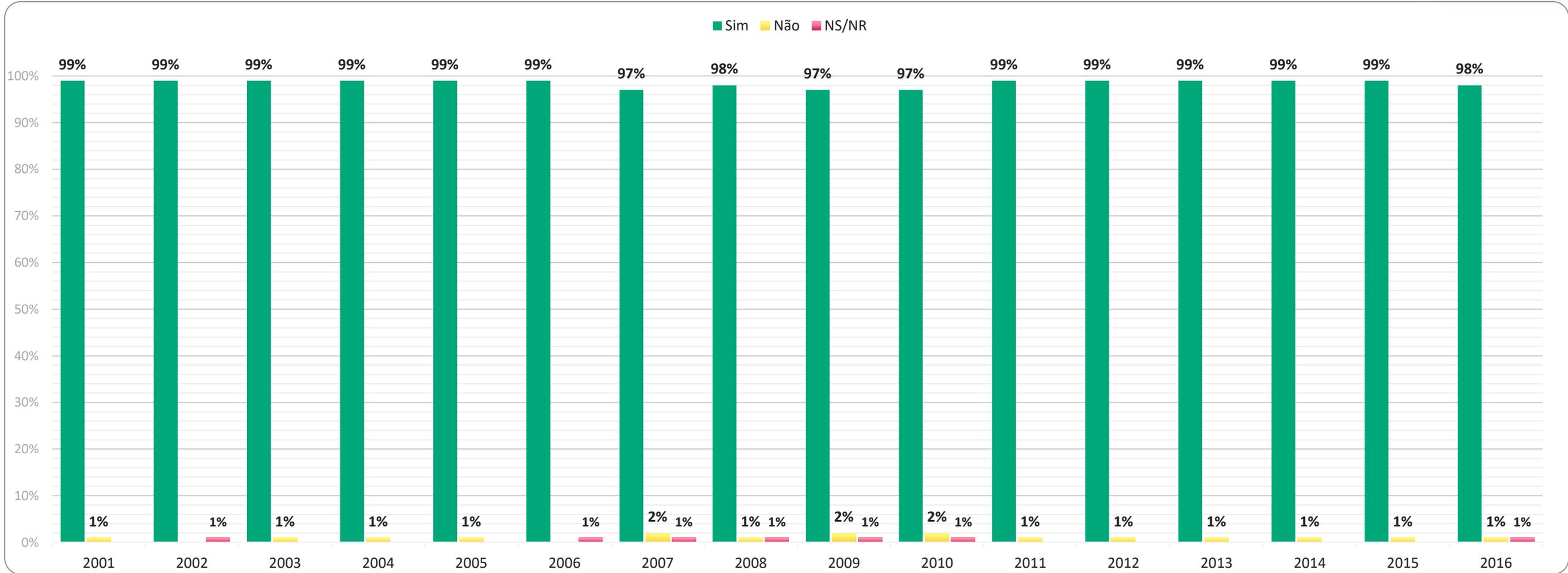
Características positivas do Poupatempo Avaliação positiva X Posto Poupatempo

POSTOS	Tem funcionários bem treinados	Dá um bom atendimento ao usuário	Tem funcionários atenciosos
Guaratinguetá	94%	100%	99%
Guarujá	99%	100%	99%
Guarulhos	96%	97%	94%
Indaiatuba	90%	90%	97%
Itapetininga	98%	100%	100%
Itapeva	96%	98%	99%
Itaquaquecetuba	98%	100%	97%
Itaquera	95%	95%	92%
Itu	91%	92%	99%
Jacareí	100%	100%	100%
Jahu	98%	100%	100%
Jundiaí	96%	100%	91%
Lapa	98%	100%	99%
Limeira	100%	100%	100%
Lins	100%	100%	100%
Luz	100%	100%	100%
Marília	100%	100%	100%
Mauá	94%	98%	98%
Mogi das Cruzes	98%	99%	100%
Mogi-Guaçu	98%	98%	99%
Móvel Grande SP	99%	98%	97%
Osasco	97%	98%	89%
Ourinhos	98%	97%	98%
Penápolis	100%	100%	100%
Pindamonhangaba	98%	98%	98%

Características positivas do Poupatempo Avaliação positiva X Posto Poupatempo

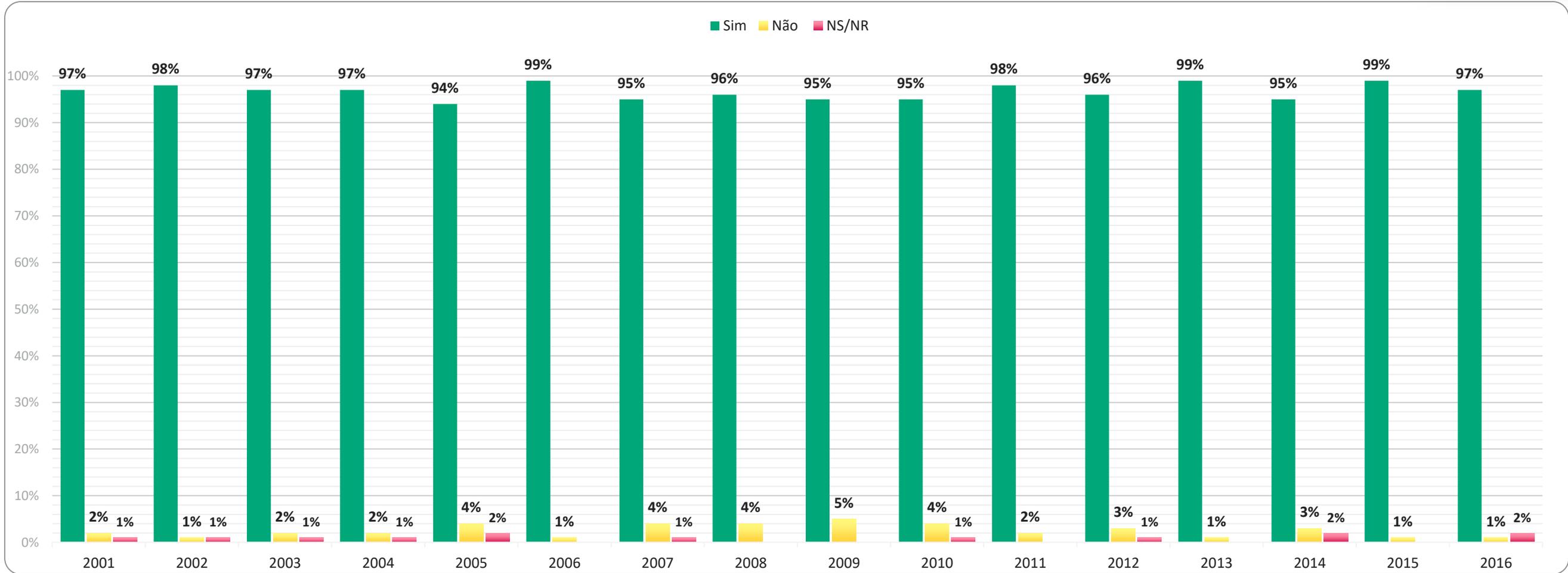
POSTOS	Tem funcionários bem treinados	Dá um bom atendimento ao usuário	Tem funcionários atenciosos
Piracicaba	95%	99%	99%
Praia Grande	97%	97%	97%
Presidente Prudente	94%	98%	97%
Registro	100%	100%	99%
Ribeirão Preto	99%	97%	97%
Rio Claro	100%	100%	100%
Santo Amaro	99%	100%	99%
Santo André	98%	95%	98%
Santos	98%	98%	99%
São Bernardo do Campo	84%	84%	98%
São Carlos	95%	89%	97%
São João da Boa Vista	96%	96%	97%
São José do Rio Preto	99%	100%	100%
São José dos Campos	91%	95%	98%
Sé	95%	95%	96%
Sertãozinho	98%	96%	98%
Sorocaba	95%	89%	98%
Suzano	94%	97%	93%
Taboão da Serra	93%	92%	94%
Tatuí	98%	88%	100%
Taubaté	96%	98%	97%
Tupã	99%	100%	100%
Votuporanga	99%	100%	100%

É um serviço que o (a) Sr (a) aprova?



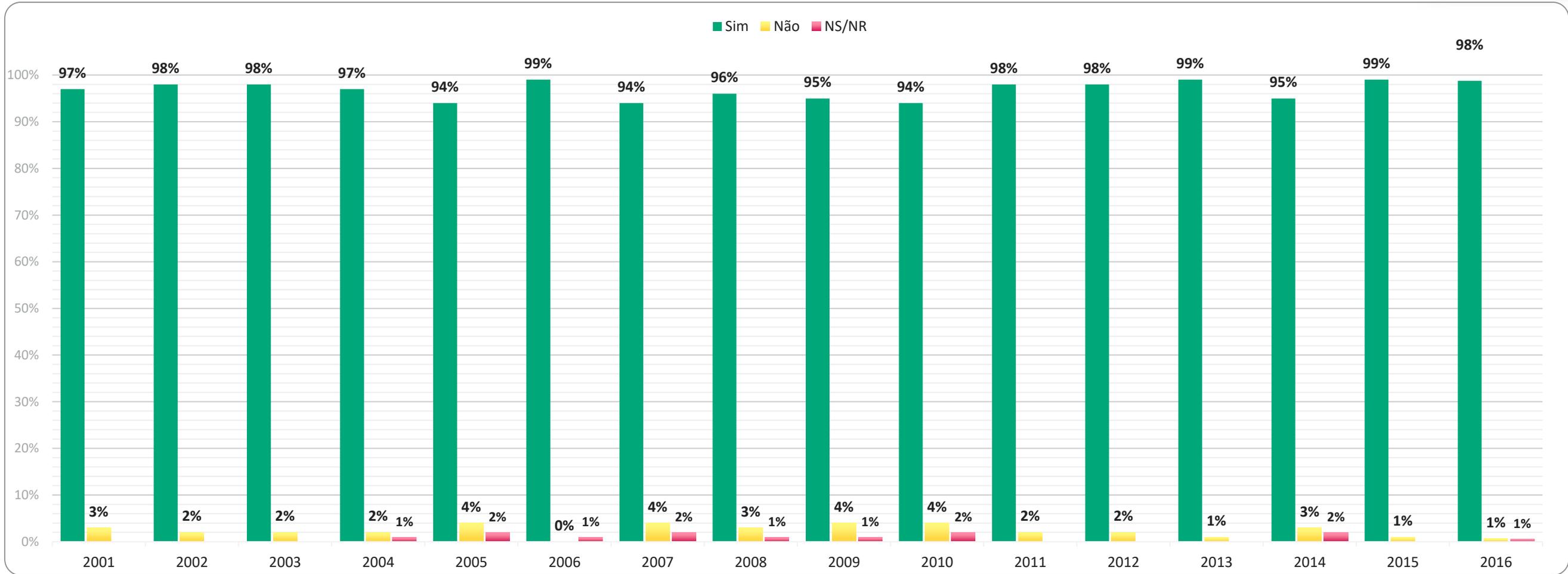
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

Dá um bom atendimento ao usuário?



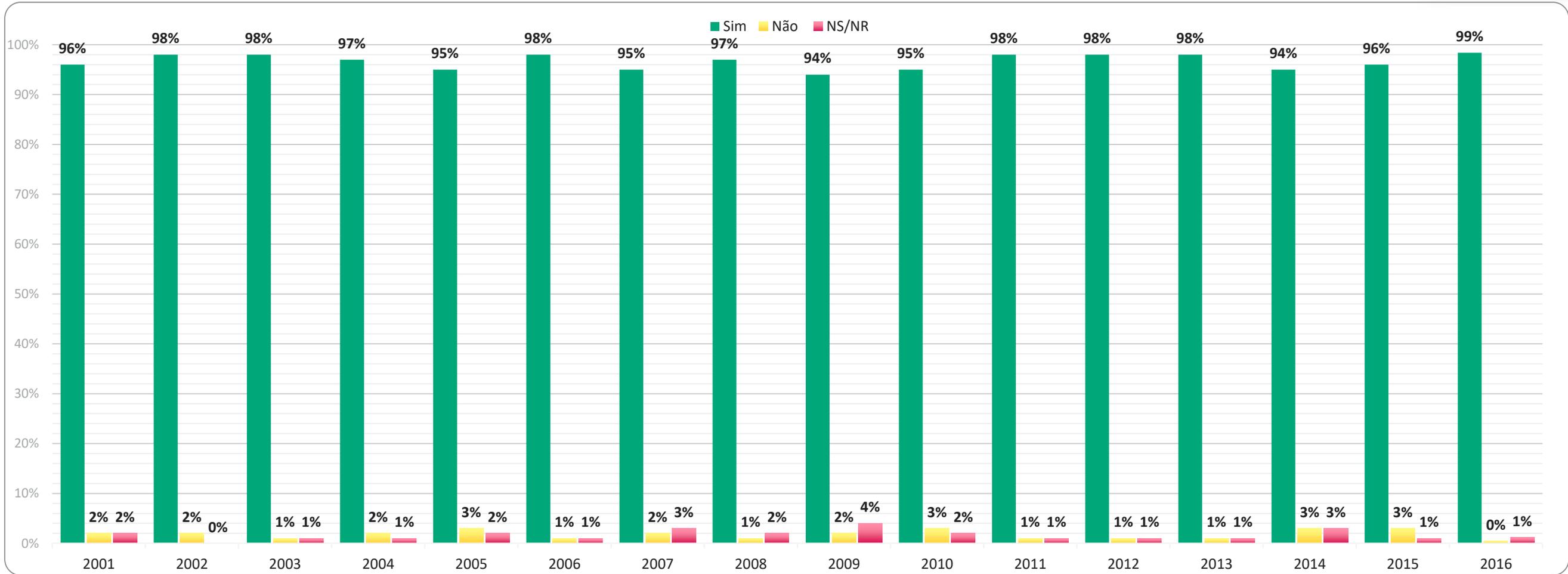
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

Respeita o cidadão?



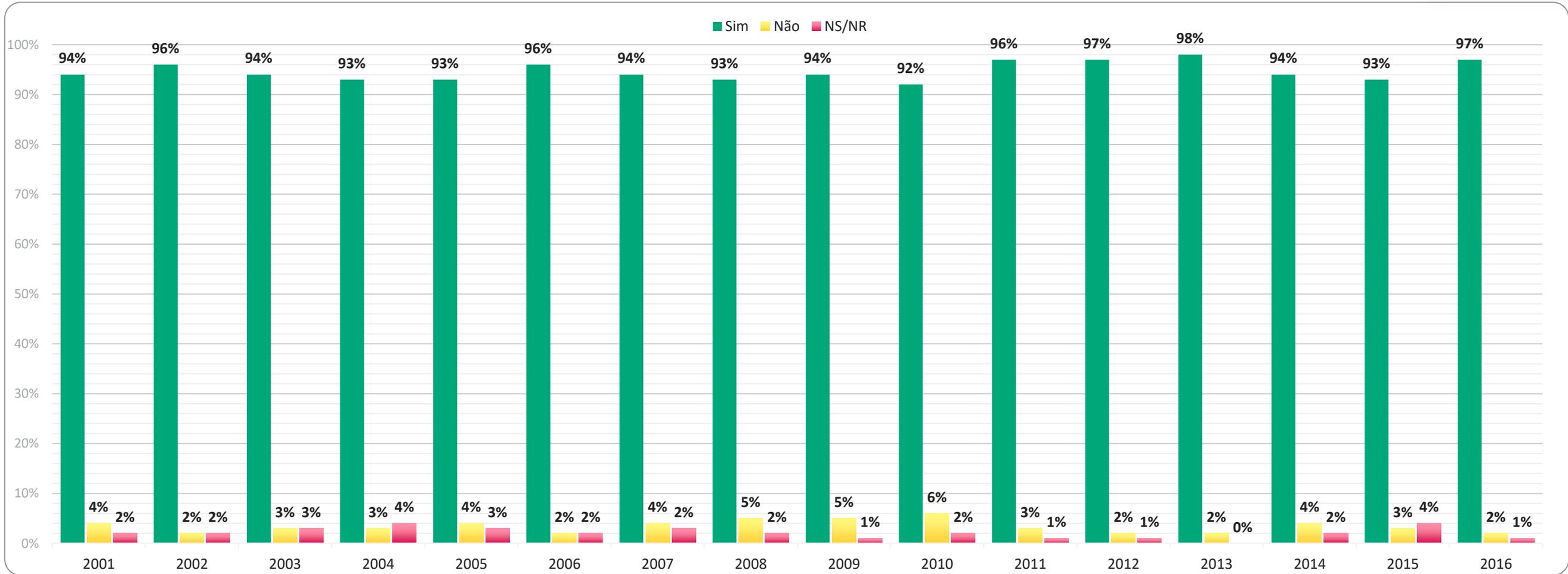
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

É um orgulho para São Paulo?



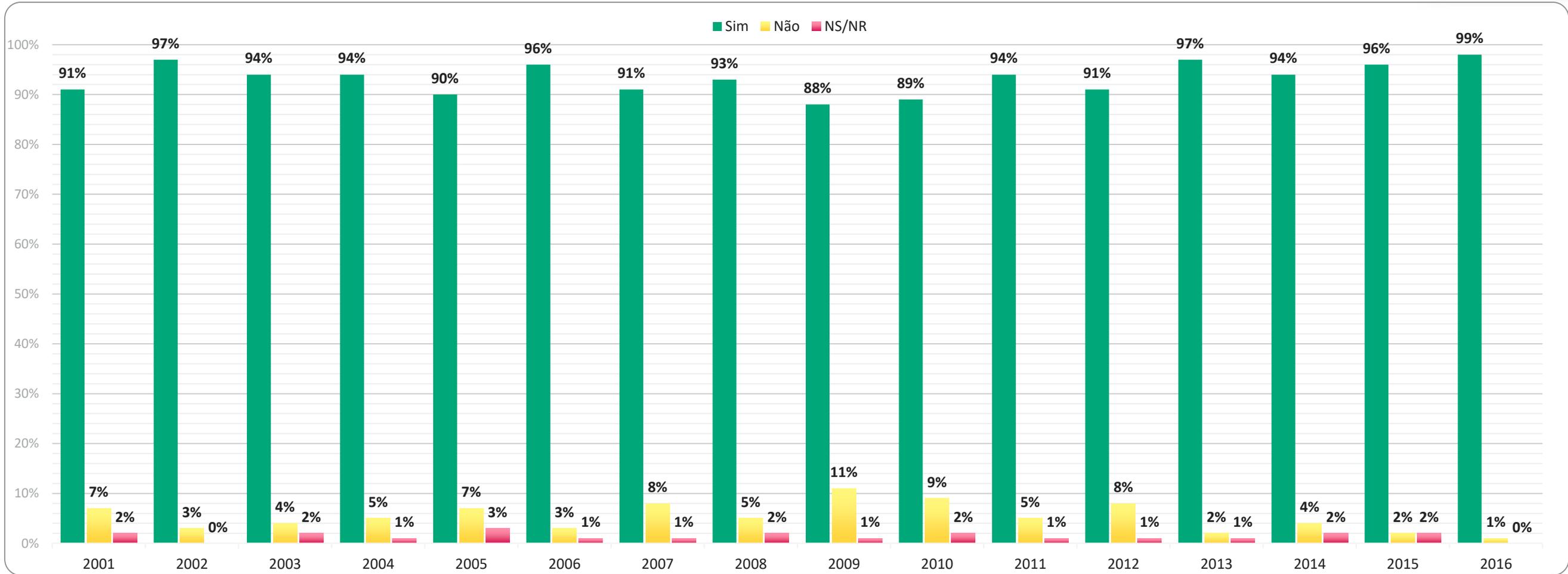
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

Tem funcionários bem treinados?



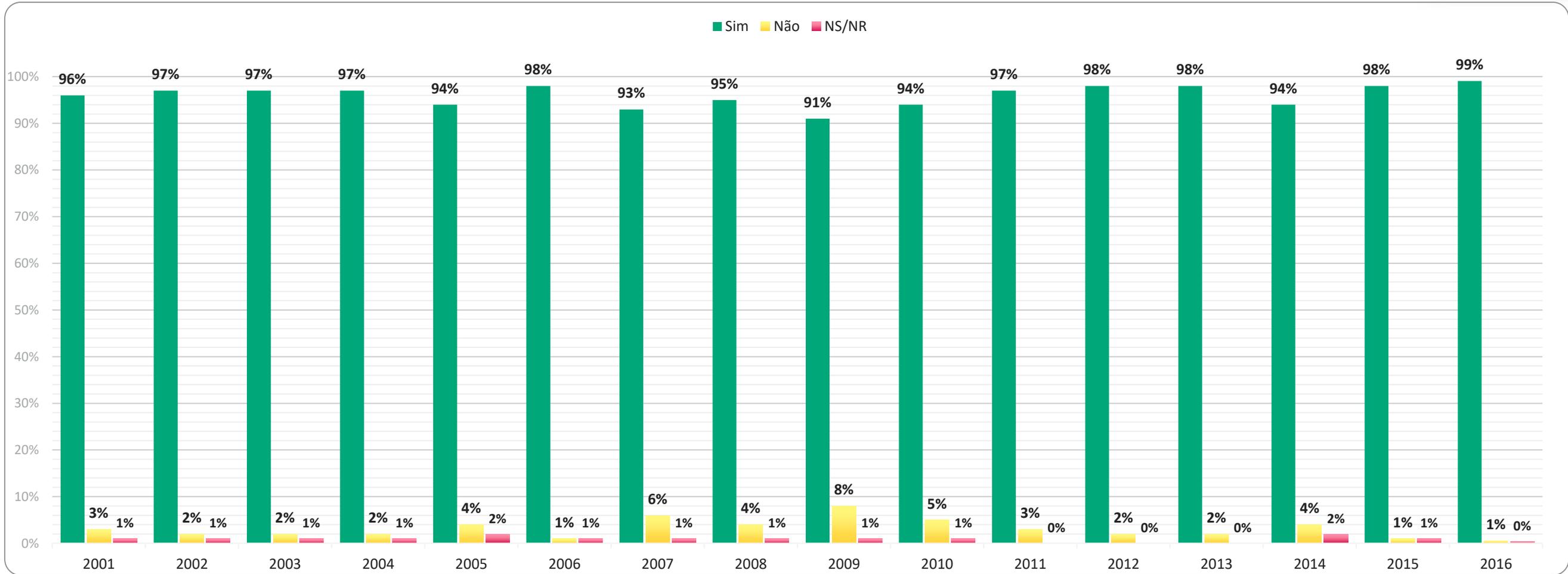
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

Tem funcionários atenciosos?



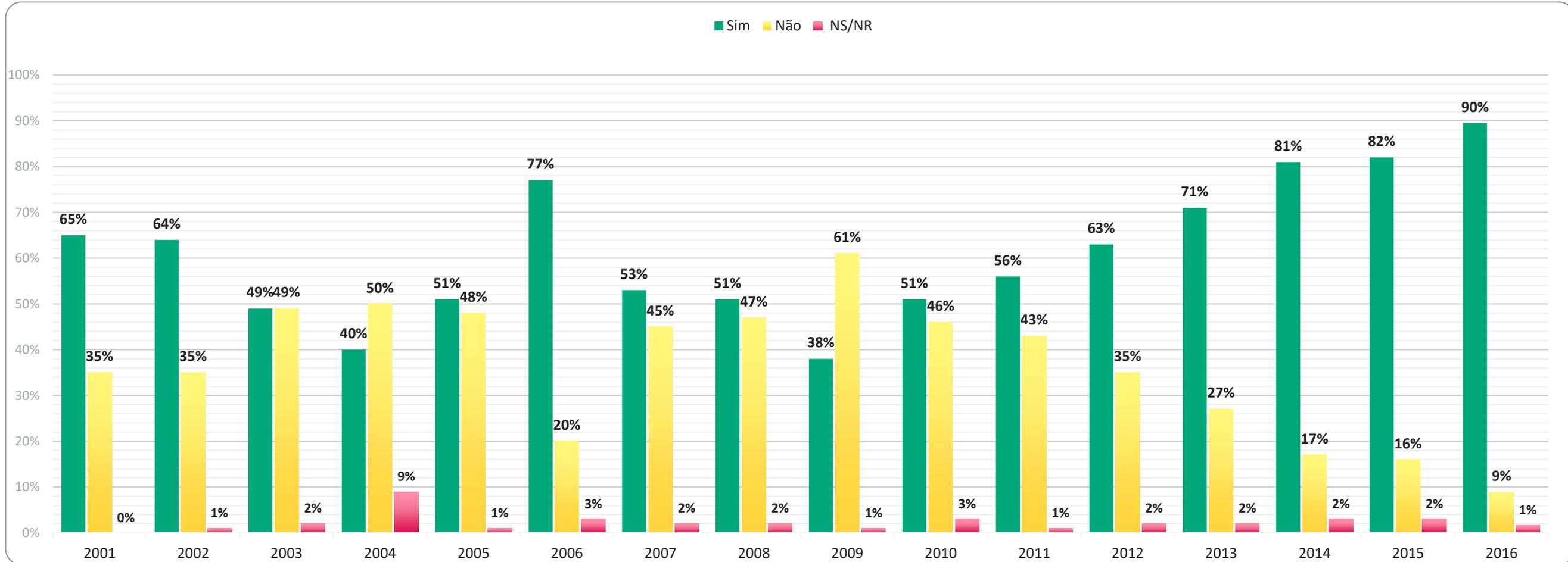
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

É bem organizado?



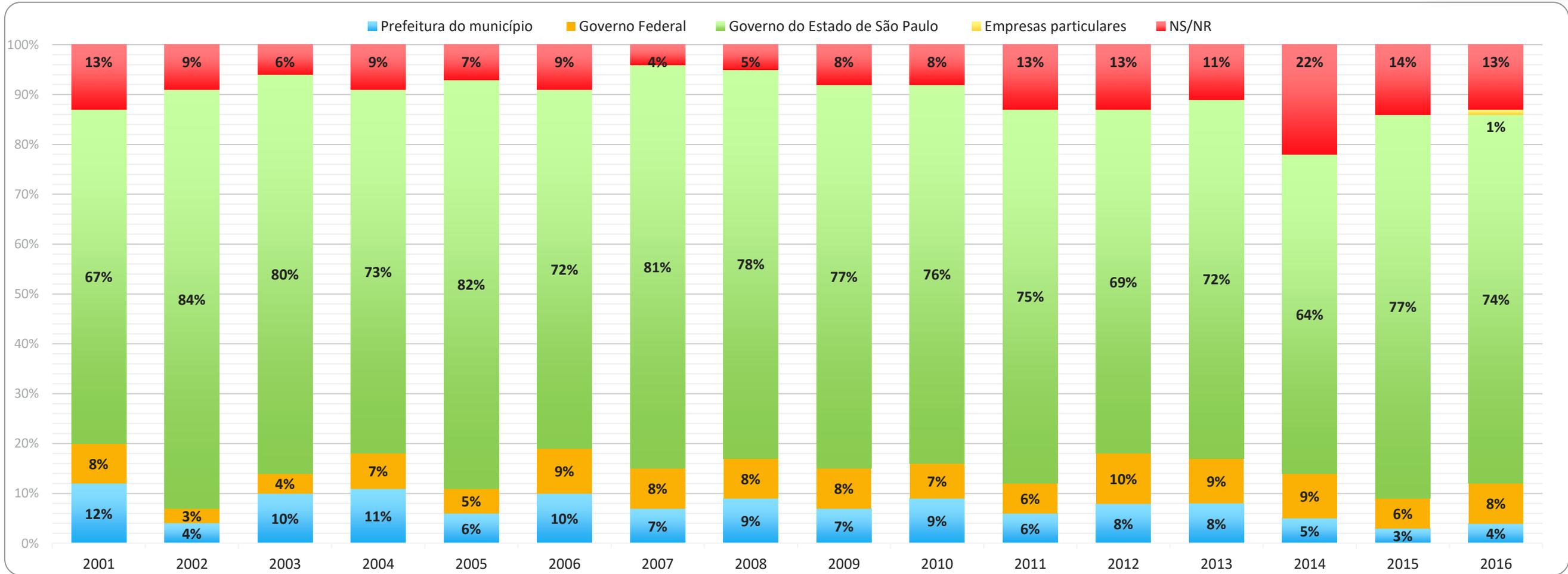
Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

Tem poucas filas?



Agora para cada item que eu vou citar desse Poupatempo que o (a) Sr (a) foi atendido, eu gostaria que o(a) Sr(a) me confirmasse com sim ou não:

Esfera que administra o Poupatempo



Pelo que o(a) sr(a) tem conhecimento, o POUPATEMPO é administrado por qual destas esferas de governo?

Esfera que administra o Poupatempo X Região

	Capital	Grande São Paulo	Interior	Litoral
Governo Federal	11%	10%	8%	3%
Governo do Estado de São Paulo	71%	66%	75%	95%
Prefeitura do município	9%	8%	2%	0%
Empresas particulares	2%	2%	1%	0%
Nenhum destes	0%	0%	0%	0%
Não sabe	6%	13%	13%	2%
Não respondeu	1%	1%	1%	0%

Pelo que o(a) sr(a) tem conhecimento, o POUPATEMPO é administrado por qual destas esferas de governo?

Esfera que administra o Poupatempo X Posto Poupatempo

	Governo Federal	Governo do Estado de São Paulo	Prefeitura do município	Empresas particulares	Nenhum destes	Não sabe	Não respondeu
Americana	8%	81%	8%	0%	0%	3%	0%
Andradina	4%	74%	16%	0%	0%	6%	0%
Araçatuba	6%	74%	1%	3%	0%	17%	0%
Araraquara	12%	59%	2%	2%	0%	25%	0%
Araras	8%	80%	5%	6%	0%	1%	0%
Assis	0%	97%	1%	0%	0%	2%	0%
Avaré	3%	92%	1%	0%	0%	4%	0%
Barretos	6%	65%	2%	0%	0%	26%	1%
Bauru	2%	54%	1%	3%	0%	39%	0%
Bebedouro	1%	96%	0%	0%	0%	3%	0%
Birigui	17%	62%	6%	5%	0%	10%	0%
Botucatu	6%	66%	5%	1%	0%	23%	0%
Bragança Paulista	8%	68%	1%	0%	1%	21%	1%
Caieiras	5%	68%	5%	0%	0%	22%	0%
Campinas Centro	11%	72%	7%	4%	0%	6%	1%
Campinas Shopping	12%	48%	1%	0%	0%	38%	2%
Caraguatatuba	10%	51%	0%	6%	0%	33%	0%
Carapicuíba	19%	52%	7%	1%	0%	20%	1%
Catanduva	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Cidade Ademar	3%	87%	4%	1%	0%	5%	0%
Cotia	6%	73%	2%	1%	0%	17%	1%
Diadema	12%	75%	10%	2%	0%	0%	0%
Dracena	7%	58%	2%	0%	0%	33%	0%
Fernandópolis	9%	77%	0%	0%	0%	14%	0%
Franca	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%

Esfera que administra o Poupatempo X Posto Poupatempo

	Governo Federal	Governo do Estado de São Paulo	Prefeitura do município	Empresas particulares	Nenhum destes	Não sabe	Não respondeu
Guaratinguetá	4%	94%	1%	1%	0%	0%	0%
Guarujá	7%	84%	0%	0%	0%	9%	0%
Guarulhos	10%	52%	15%	5%	0%	18%	0%
Indaiatuba	35%	41%	0%	7%	1%	16%	0%
Itapetininga	4%	71%	5%	2%	0%	18%	0%
Itapeva	7%	85%	0%	1%	0%	1%	6%
Itaquaquecetuba	7%	55%	9%	3%	0%	27%	0%
Itaquera	11%	65%	6%	3%	1%	14%	0%
Itu	2%	90%	4%	2%	1%	2%	0%
Jacareí	0%	89%	0%	0%	0%	10%	1%
Jahu	12%	63%	5%	0%	0%	20%	0%
Jundiaí	1%	89%	0%	0%	0%	10%	0%
Lapa	3%	80%	15%	2%	0%	0%	1%
Limeira	1%	86%	0%	0%	0%	13%	0%
Lins	1%	98%	0%	0%	0%	1%	0%
Luz	27%	58%	7%	0%	0%	2%	5%
Marília	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Mauá	5%	76%	4%	4%	0%	11%	0%
Mogi das Cruzes	14%	74%	3%	2%	0%	7%	1%
Mogi-Guaçu	0%	1%	0%	1%	4%	67%	27%
Móvel Grande SP	24%	43%	24%	0%	0%	9%	0%
Osasco	10%	84%	0%	0%	1%	5%	0%
Ourinhos	2%	81%	16%	1%	0%	0%	0%
Penápolis	16%	67%	0%	0%	0%	16%	1%
Pindamonhangaba	1%	92%	0%	0%	0%	7%	0%

Esfera que administra o Poupatempo X Posto Poupatempo

	Governo Federal	Governo do Estado de São Paulo	Prefeitura do município	Empresas particulares	Nenhum destes	Não sabe	Não respondeu
Piracicaba	20%	74%	2%	0%	0%	5%	0%
Praia Grande	0%	99%	0%	0%	0%	1%	0%
Presidente Prudente	5%	81%	3%	1%	0%	11%	0%
Registro	3%	67%	1%	2%	0%	26%	0%
Ribeirão Preto	2%	98%	0%	0%	0%	0%	0%
Rio Claro	5%	89%	1%	0%	0%	4%	0%
Santo Amaro	11%	80%	7%	2%	0%	1%	0%
Santo André	6%	80%	7%	0%	0%	5%	1%
Santos	2%	98%	0%	0%	0%	0%	0%
São Bernardo do Campo	3%	51%	5%	1%	0%	39%	2%
São Carlos	7%	87%	2%	1%	0%	4%	0%
São João da Boa Vista	0%	99%	0%	0%	0%	1%	0%
São José do Rio Preto	5%	18%	1%	0%	2%	75%	0%
São José dos Campos	12%	82%	6%	0%	0%	0%	0%
Sé	6%	69%	8%	3%	0%	14%	0%
Sertãozinho	5%	86%	1%	0%	0%	8%	0%
Sorocaba	18%	76%	3%	2%	0%	1%	0%
Suzano	19%	53%	6%	8%	0%	15%	0%
Taboão da Serra	10%	57%	11%	1%	0%	17%	3%
Tatuí	12%	61%	3%	3%	0%	19%	2%
Taubaté	6%	88%	0%	1%	0%	5%	0%
Tupã	0%	98%	0%	0%	0%	2%	0%
Votuporanga	15%	81%	4%	0%	0%	0%	0%

Sugestões de melhorias

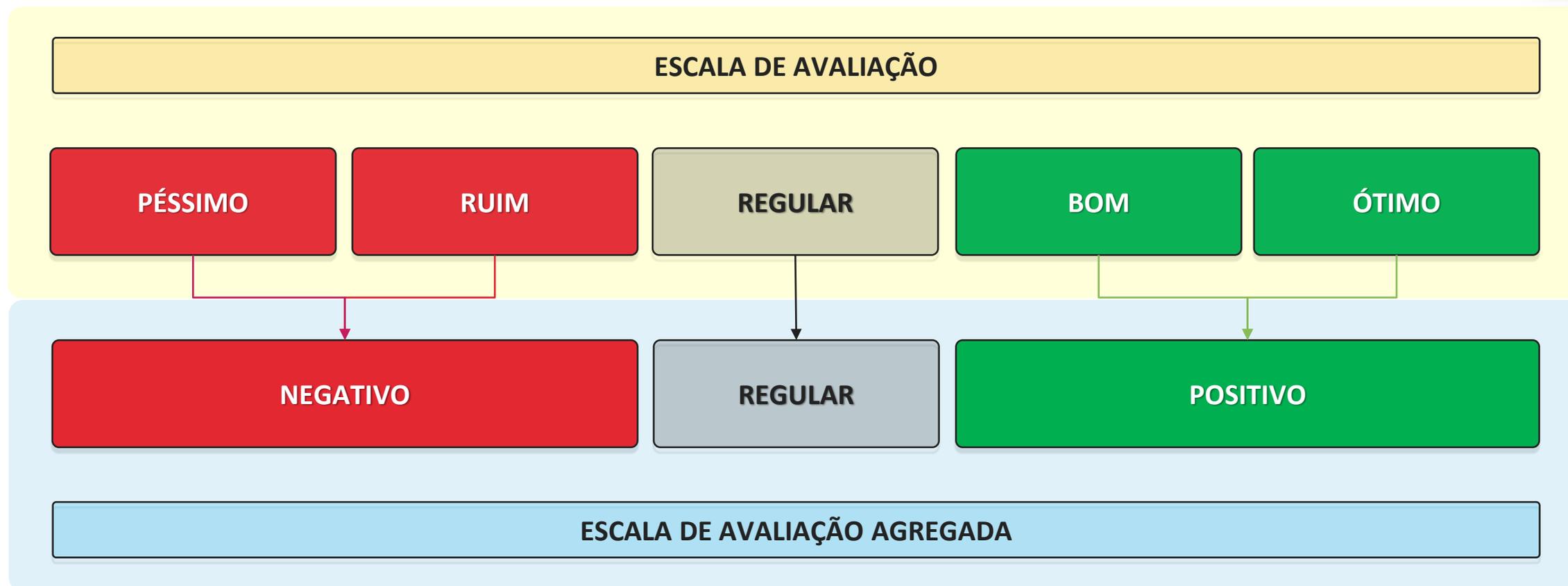
	N	%
Atendimento	302	23
Mais rapidez na emissão e entrega de documentos	78	6
Treinamento dos funcionários/ Melhorar atendimento/ Simpatia	57	4
Diminuir filas / demora / Mais rapidez no atendimento	59	4
Melhorar o atendimento Telefonico 0800	31	2
Contratar mais funcionários / Atendentes / Orientadores	22	2
Aumentar horário / dias de atendimento	15	1
Melhorar Atendimento preferencial	11	1
Outras sugestões com menos de 1%	29	2
Estrutura	218	16
Estacionamento/Mais vagas/gratuito/melhorias	110	8
Melhorar disponibilidade de assentos/ Assentos mais confortáveis	24	2
Local mais amplo/ Estrutura mais acessível	24	2
Bebedouros / Copos / temperatura da água	20	1
Lanchonete/ Praça de alimentação	17	1
Mais acessibilidade para pessoas com dificuldade de locomoção	8	1
Banheiro	7	1
Outras sugestões com menos de 1%	8	1
Organização	119	9
Informações corretas / Mais informações / comunicação entre partes / direcionamento	58	4
Placas/ Sinalização interna e externa	36	3
Menos burocracia / Melhorar etapas / ordem de chegada e organização	14	1
Melhorar divulgação externa sobre os serviços	10	1
Outras sugestões com menos de 1%	1	0
Serviços de apoio	79	6
Caixa eletrônico /Caixas de outros bancos	57	4
Xerox	21	2
Outras sugestões com menos de 1%	1	0
Agendamento	11	1
Agendamento mais rápido e organizado em todos os canais	9	1
Outras sugestões com menos de 1%	2	0

	N	%
Serviços	406	30
Melhorar serviço de CPF	44	3
Serviços de cartório	34	3
Serviço de visto/ Passaporte	25	2
Serviços médicos / Exame toxicológico	23	2
Melhorar disponibilidade de serviços pela internet / Usabilidade	21	2
Serviços de emprego	21	2
Melhorar o serviço DETRAN	20	1
Mais serviços de veículo / Transferência / CNH	17	1
Ter mais serviços	16	1
Serviços dos correios	15	1
Serviços da Eletropaulo	11	1
Ministério do trabalho	11	1
Disponibilidade de Serviços eleitorais	11	1
Ter exame psicotécnico	12	1
Certidão de Nascimento e Casamento 1º e 2º via	8	1
PROCON	7	1
Outras sugestões com menos de 1%	110	8
Questoes financeiras	44	3
Sistema e formas de pagamento/ Aceitação de cartões	44	3
Comodidade / Conforto	59	4
Café	26	2
Wifi	22	2
Tv/ Biblioteca/ Computadores /tomadas / Wifi	11	1
Apoio tecnologico	29	2
Melhorar sistema/sistema cai	13	1
Sistema de fotos / Informações / disponibilidade	8	1
Outras sugestões com menos de 1%	8	1
Outros	72	5
Localização do Poupatempo/ Expandir para outra cidade/ Bairro	48	4
Melhorar a segurança	18	1
Outras sugestões com menos de 1%	6	0



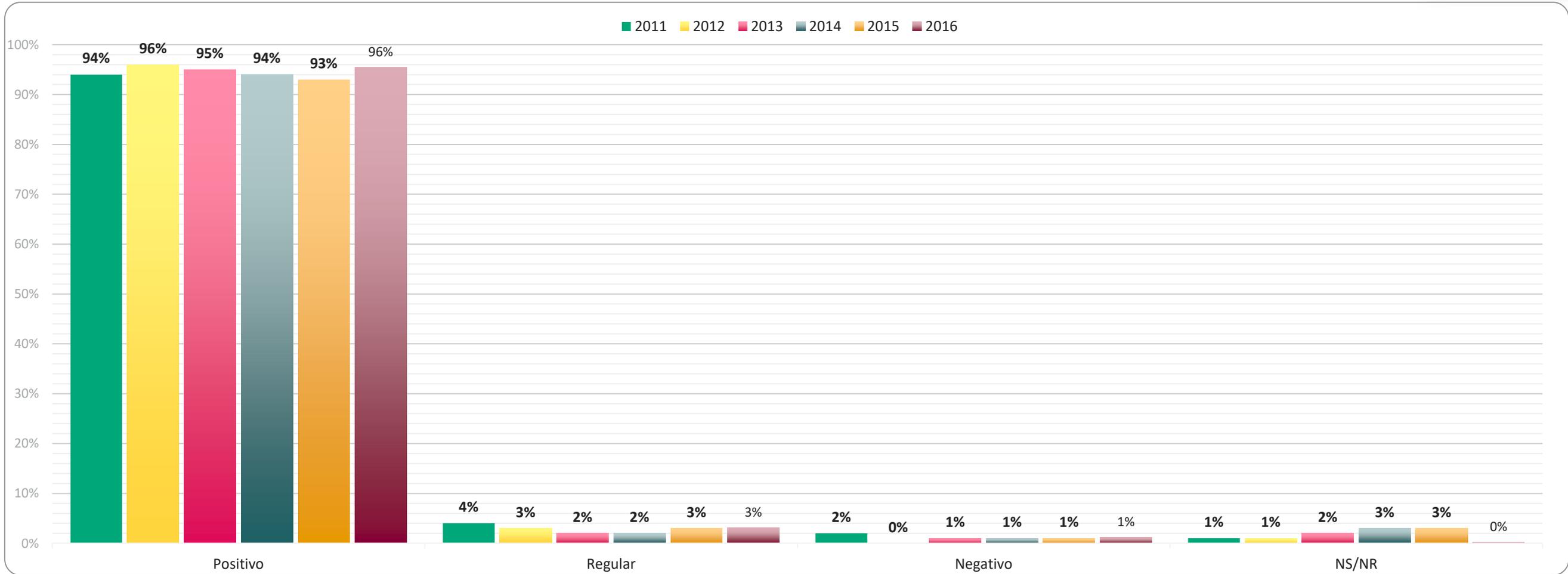
CAPACIDADE TECNOLÓGICA DO POUPATEMPO





Foi solicitado ao entrevistado que avaliasse o preparo tecnológico do Poupatempo utilizando uma escala de 0 (zero) a 10 (dez). Categorizamos posteriormente a avaliação conforme tabela acima.

Avaliação sobre a capacidade tecnológica do Poupatempo



Agora, gostaria que o(a) sr(a) atribuisse uma nota de 0 (zero) a 10 (dez) para o Poupatempo, pensando no quanto ele esta preparado tecnologicamente para atender seus usuários

AValiação



Avaliação sobre a capacidade tecnológica do Poupatempo X Região

	Positivo	Regular	Negativo	NS/NR
Capital	92%	6%	2%	0%
Grande São Paulo	94%	4%	2%	0%
Interior	96%	3%	1%	0%
Litoral	95%	%	1%	0%

Agora, gostaria que o(a) sr(a) atribuisse uma nota de 0 (zero) a 10 (dez) para o Poupatempo, pensando no quanto ele está preparado tecnologicamente para atender seus usuários

Avaliação sobre a capacidade tecnológica do Poupatempo X Posto Poupatempo

POSTOS	Positivo	Regular	Negativo	NS/NR
Americana	75%	13%	10%	2%
Andradina	100%	0%	0%	0%
Araçatuba	97%	2%	1%	0%
Araraquara	98%	1%	1%	0%
Araras	99%	1%	0%	0%
Assis	94%	3%	3%	0%
Avaré	93%	5%	2%	0%
Barretos	98%	1%	1%	0%
Bauru	87%	12%	1%	0%
Bebedouro	98%	1%	1%	0%
Birigui	100%	0%	0%	0%
Botucatu	100%	0%	0%	0%
Bragança Paulista	95%	3%	2%	0%
Caieiras	100%	0%	0%	0%
Campinas Centro	95%	5%	0%	0%
Campinas Shopping	91%	9%	0%	0%
Caraguatatuba	98%	0%	2%	0%
Carapicuíba	98%	0%	2%	0%
Catanduva	100%	0%	0%	0%
Cidade Ademar	93%	5%	2%	0%
Cotia	96%	4%	0%	0%
Diadema	91%	3%	5%	1%
Dracena	99%	1%	0%	0%
Fernandópolis	100%	0%	0%	0%
Franca	100%	0%	0%	0%

Avaliação sobre a capacidade tecnológica do Poupatempo X Posto Poupatempo

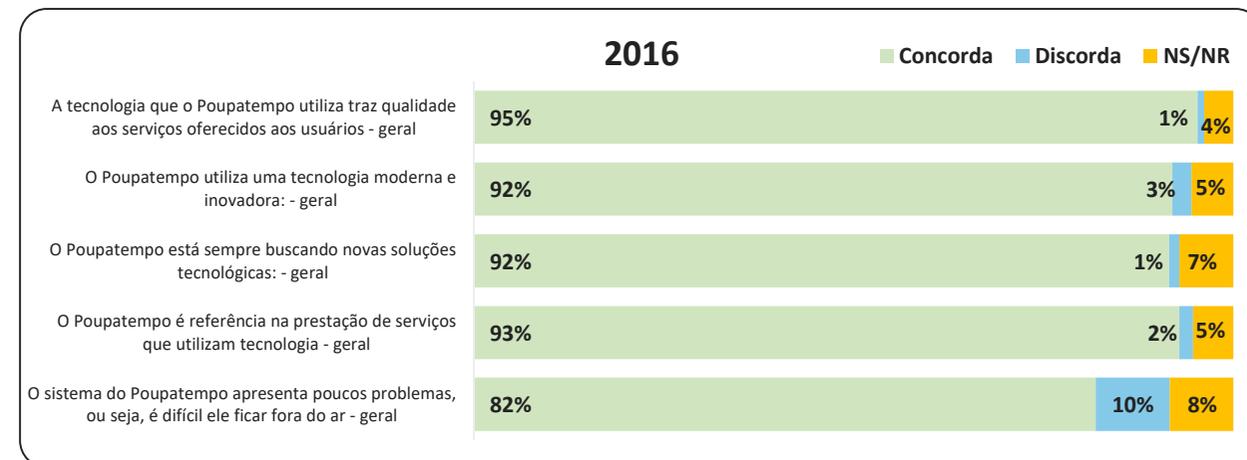
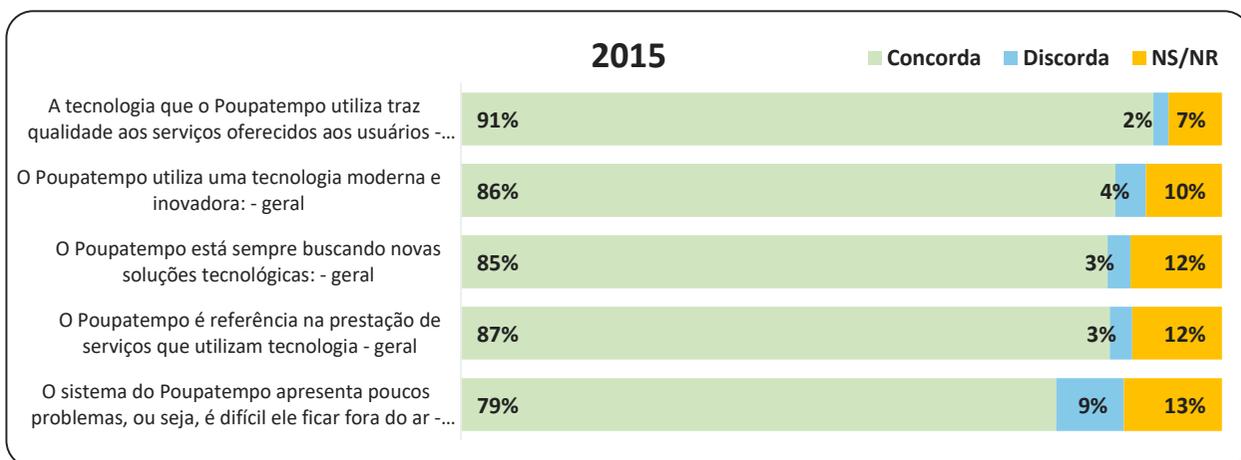
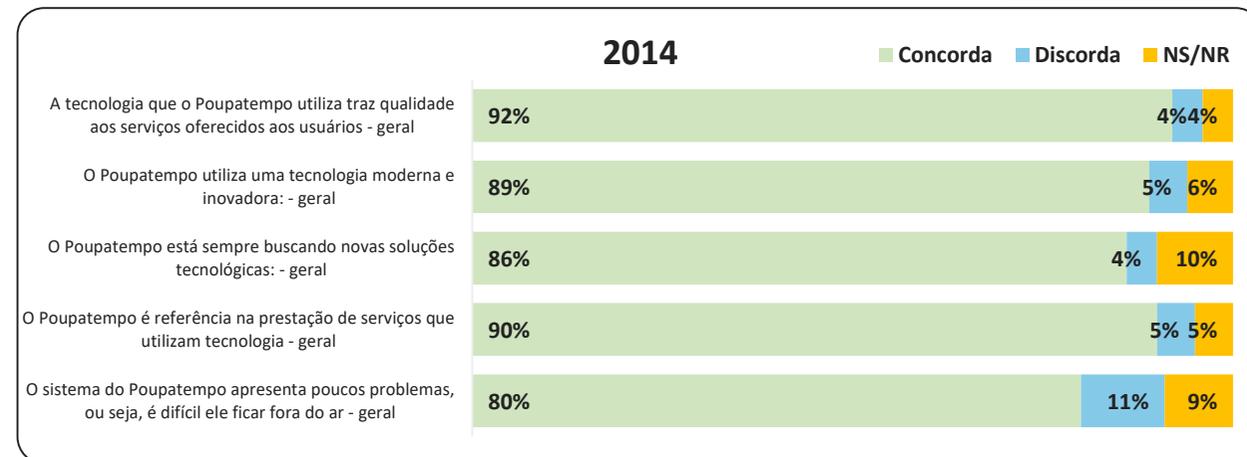
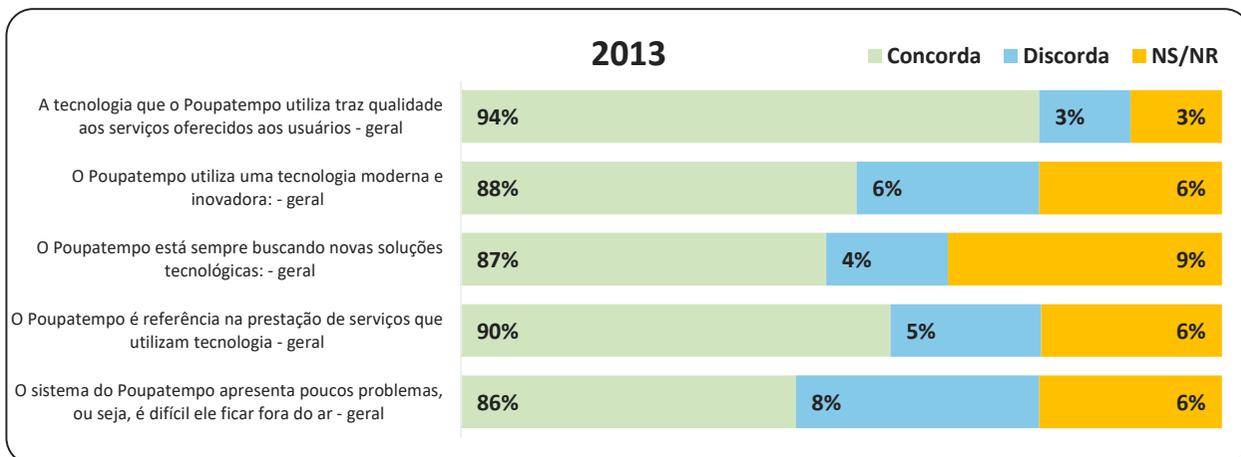
POSTOS	Positivo	Regular	Negativo	NS/NR
Guaratinguetá	99%	0%	1%	0%
Guarujá	96%	3%	1%	0%
Guarulhos	86%	13%	1%	0%
Indaiatuba	96%	2%	0%	2%
Itapetininga	92%	5%	3%	0%
Itapeva	97%	2%	1%	0%
Itaquaquecetuba	94%	6%	0%	0%
Itaquera	84%	12%	3%	1%
Itu	95%	4%	1%	0%
Jacareí	91%	8%	0%	1%
Jahu	99%	1%	0%	0%
Jundiaí	99%	1%	0%	0%
Lapa	92%	6%	2%	0%
Limeira	100%	0%	0%	0%
Lins	100%	0%	0%	0%
Luz	98%	0%	1%	1%
Marília	100%	0%	0%	0%
Mauá	94%	4%	0%	2%
Mogi das Cruzes	96%	2%	2%	0%
Mogi-Guaçu	98%	1%	1%	0%
Móvel Grande SP	98%	2%	0%	0%
Osasco	89%	7%	4%	0%
Ourinhos	95%	4%	1%	0%
Penápolis	99%	1%	0%	0%
Pindamonhangaba	98%	2%	0%	0%

Avaliação sobre a capacidade tecnológica do Poupatempo X Posto Poupatempo

POSTOS	Positivo	Regular	Negativo	NS/NR
Piracicaba	92%	3%	5%	0%
Praia Grande	92%	5%	3%	0%
Presidente Prudente	98%	1%	1%	0%
Registro	95%	5%	0%	0%
Ribeirão Preto	97%	2%	1%	0%
Rio Claro	98%	1%	1%	0%
Santo Amaro	94%	5%	1%	0%
Santo André	93%	3%	4%	1%
Santos	99%	1%	0%	0%
São Bernardo do Campo	97%	2%	2%	0%
São Carlos	88%	9%	3%	1%
São João da Boa Vista	96%	2%	1%	1%
São José do Rio Preto	100%	0%	0%	0%
São José dos Campos	96%	2%	1%	1%
Sé	92%	6%	2%	0%
Sertãozinho	98%	2%	0%	0%
Sorocaba	88%	10%	3%	0%
Suzano	97%	2%	1%	0%
Taboão da Serra	92%	6%	2%	0%
Tatuí	95%	3%	0%	3%
Taubaté	95%	5%	1%	0%
Tupã	100%	0%	0%	0%
Votuporanga	99%	0%	1%	0%

CAPACIDADE TECNOLÓGICA

Concordância sobre algumas características



CAPACIDADE TECNOLÓGICA



Concordância sobre algumas características X Região

	Capital	Grande São Paulo	Interior	Litoral
O Poupatempo é referência na prestação de serviços que utilizam tecnologia	87%	91%	95%	82%
O Poupatempo está sempre buscando novas soluções tecnológicas	88%	87%	94%	83%
O Poupatempo utiliza uma tecnologia moderna e inovadora	85%	88%	94%	83%
A tecnologia que o Poupatempo utiliza traz qualidade aos serviços oferecidos aos	90%	95%	97%	83%
O Sistema do Poupatempo apresenta poucos problemas, ou seja, é difícil ele ficar fora do ar	78%	72%	84%	85%

CAPACIDADE TECNOLÓGICA



Concordância sobre algumas características X Posto Poupatempo

POSTOS	O sistema do Poupatempo apresenta poucos problemas, ou seja, é difícil ele ficar fora do ar	O Poupatempo é referência na prestação de serviços que utilizam tecnologia	O Poupatempo está sempre buscando novas soluções tecnológicas	O Poupatempo utiliza uma tecnologia moderna e inovadora:	A tecnologia que o Poupatempo utiliza traz qualidade aos serviços oferecidos aos usuários
Americana	16,1%	86,4%	72,0%	91,5%	77,1%
Andradina	99,1%	100,0%	100,0%	99,1%	99,1%
Araçatuba	92,3%	99,1%	99,1%	99,1%	98,3%
Araraquara	93,0%	96,0%	96,0%	94,0%	98,0%
Araras	98,1%	100,0%	99,1%	100,0%	100,0%
Assis	88,0%	96,0%	96,0%	96,0%	98,0%
Avaré	97,2%	97,2%	97,2%	98,1%	99,1%
Barretos	92,7%	98,4%	96,0%	97,6%	99,2%
Bauru	79,3%	66,7%	88,1%	91,1%	98,5%
Bebedouro	94,5%	98,2%	98,2%	96,3%	98,2%
Birigui	95,3%	99,2%	100,0%	100,0%	100,0%
Botucatu	100,0%	100,0%	99,2%	100,0%	100,0%
Bragança Paulista	85,0%	97,2%	92,5%	82,2%	94,4%
Caieiras	92,3%	100,0%	99,0%	99,0%	100,0%
Campinas Centro	97,5%	98,3%	95,8%	96,7%	100,0%
Campinas Shopping	71,2%	88,5%	89,4%	88,5%	91,3%
Caraguatatuba	88,3%	90,3%	92,2%	91,3%	93,2%
Carapicuíba	98,0%	94,0%	97,0%	96,0%	96,0%
Catanduva	1,7%	98,3%	100,0%	100,0%	100,0%
Cidade Ademar	65,9%	68,3%	69,1%	67,5%	69,9%
Cotia	78,1%	91,4%	91,4%	95,2%	99,0%
Diadema	91,8%	96,8%	98,2%	96,4%	99,1%
Dracena	89,0%	91,7%	74,3%	82,6%	94,5%
Fernandópolis	99,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Franca	99,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

CAPACIDADE TECNOLÓGICA



Concordância sobre algumas características X Posto Poupatempo

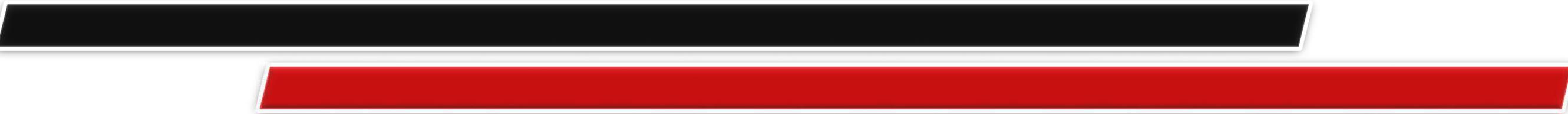
POSTOS	O sistema do Poupatempo apresenta poucos problemas, ou seja, é difícil ele ficar fora do ar	O Poupatempo é referência na prestação de serviços que utilizam tecnologia	O Poupatempo está sempre buscando novas soluções tecnológicas	O Poupatempo utiliza uma tecnologia moderna e inovadora:	A tecnologia que o Poupatempo utiliza traz qualidade aos serviços oferecidos aos usuários
Guaratinguetá	99,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Guarujá	48,5%	41,6%	44,6%	42,6%	43,6%
Guarulhos	86,2%	84,6%	87,7%	80,0%	91,5%
Indaiatuba	95,8%	95,2%	95,8%	88,6%	96,4%
Itapetininga	83,2%	94,1%	88,2%	92,4%	96,6%
Itapeva	86,8%	93,9%	90,4%	92,1%	99,1%
Itaquaquecetuba	92,4%	95,2%	94,3%	93,3%	99,0%
Itaquera	76,9%	86,3%	85,5%	73,5%	82,9%
Itu	85,8%	93,4%	92,5%	89,6%	96,2%
Jacareí	79,6%	73,8%	76,7%	84,5%	88,3%
Jahu	94,1%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%
Jundiaí	65,0%	91,0%	76,0%	87,0%	99,0%
Lapa	96,5%	97,4%	94,8%	97,4%	99,1%
Limeira	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Lins	93,6%	100,0%	100,0%	98,2%	100,0%
Luz	55,4%	81,8%	88,4%	91,7%	93,4%
Marília	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Mauá	73,6%	92,0%	80,0%	88,8%	93,6%
Mogi das Cruzes	63,5%	98,7%	96,5%	94,8%	97,4%
Mogi-Guaçu	96,2%	100,0%	99,0%	100,0%	100,0%
Osasco	83,6%	80,9%	66,4%	77,3%	88,2%
Ourinhos	23,2%	98,4%	99,2%	99,2%	100,0%
Penápolis	96,3%	100,0%	99,1%	99,1%	99,1%
Pindamonhangaba	89,0%	96,9%	96,1%	98,4%	99,2%
Piracicaba	86,5%	94,7%	92,5%	96,2%	97,7%

CAPACIDADE TECNOLÓGICA



Concordância sobre algumas características X Posto Poupatempo

POSTOS	O sistema do Poupatempo apresenta poucos problemas, ou seja, é difícil ele ficar fora do ar	O Poupatempo é referência na prestação de serviços que utilizam tecnologia	O Poupatempo está sempre buscando novas soluções tecnológica	O Poupatempo utiliza uma tecnologia moderna e inovadora:	A tecnologia que o Poupatempo utiliza traz qualidade aos serviços oferecidos aos usuários
Praia Grande	97,9%	100,0%	100,0%	100,0%	99,3%
Presidente Prudente	75,2%	95,4%	89,0%	93,6%	99,1%
Registro	99,2%	100,0%	100,0%	98,3%	100,0%
Ribeirão Preto	97,3%	98,2%	92,9%	95,5%	98,2%
Rio Claro	97,3%	99,1%	98,2%	97,3%	99,1%
Santo Amaro	85,6%	96,2%	97,1%	90,4%	98,1%
Santo André	76,4%	91,8%	90,9%	90,9%	95,5%
Santos	96,3%	95,3%	97,2%	98,1%	98,1%
São Bernardo do Campo	35,2%	69,7%	63,1%	67,2%	81,1%
São Carlos	43,3%	86,5%	91,3%	89,4%	94,2%
São João da Boa Vista	83,3%	100,0%	96,3%	98,1%	100,0%
São José do Rio Preto	91,0%	98,2%	98,2%	98,2%	99,1%
São José dos Campos	86,7%	76,6%	80,5%	82,8%	88,3%
Sé	90,8%	94,1%	95,8%	89,9%	96,6%
Sertãozinho	55,7%	74,5%	73,6%	71,7%	75,5%
Sorocaba	88,6%	94,3%	92,4%	89,5%	96,2%
Suzano	76,5%	90,2%	83,3%	86,3%	92,2%
Taboão da Serra	66,1%	88,7%	62,6%	72,2%	89,6%
Tatuí	91,5%	93,2%	93,2%	85,5%	93,2%
Taubaté	91,9%	98,2%	95,5%	93,7%	95,5%
Tupã	96,1%	98,1%	99,0%	100,0%	100,0%
Votuporanga	94,1%	99,2%	100,0%	100,0%	100,0%
Móvel Grande SP	22,9%	96,3%	98,2%	98,2%	99,1%



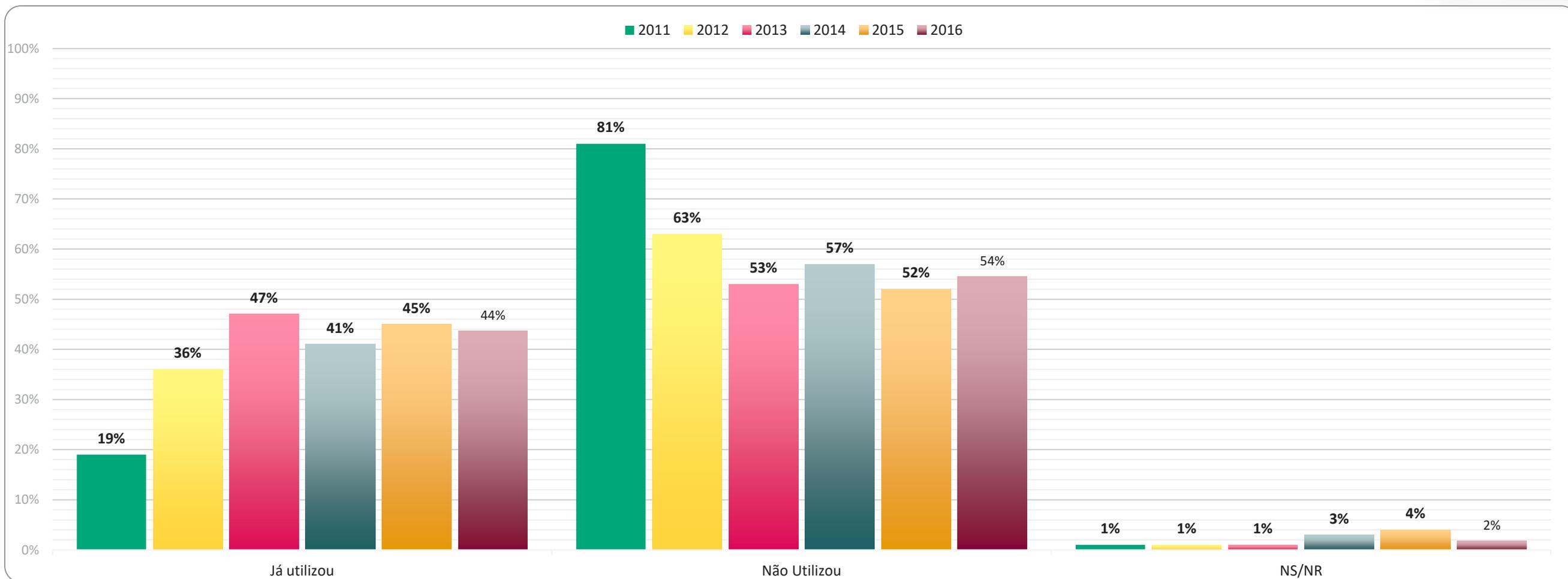
SERVIÇOS PÚBLICOS OFERECIDOS PELA INTERNET



**poupa
tempo**

UTILIZAÇÃO

Utilização de alguns serviços públicos oferecidos pela internet



O(A) sr(a) já utilizou algum serviço público via Internet (como emitir segunda via de conta de gás, luz ou água, consultar multa, etc)

UTILIZAÇÃO



Utilização de algum serviço oferecido pela internet X Região

	Já utilizou	Não utilizou	Não sabe	Não respondeu
Capital	55%	42%	2%	1%
Grande São Paulo	39%	60%	1%	0%
Interior	44%	55%	1%	0%
Litoral	43%	51%	5%	1%

O(A) sr(a) já utilizou algum serviço público via Internet (como emitir segunda via de conta de gás, luz ou água, consultar multa, etc)

UTILIZAÇÃO



Utilização de algum serviço oferecido pela internet X Posto Poupatempo

POSTOS	Já utilizou	Não utilizou	NR/NS
Americana	3%	97%	1%
Andradina	20%	78%	3%
Araçatuba	31%	69%	0%
Araraquara	29%	70%	1%
Araras	93%	7%	0%
Assis	42%	49%	9%
Avaré	75%	25%	0%
Barretos	44%	56%	0%
Bauru	56%	44%	0%
Bebedouro	49%	50%	2%
Birigui	31%	69%	0%
Botucatu	31%	69%	0%
Bragança Paulista	57%	40%	3%
Caieiras	26%	74%	0%
Campinas Centro	37%	59%	4%
Campinas Shopping	64%	36%	0%
Caraguatatuba	37%	62%	1%
Carapicuíba	53%	47%	0%
Catanduva	7%	92%	1%
Cidade Ademar	59%	33%	7%
Cotia	53%	47%	0%
Diadema	35%	64%	1%
Dracena	38%	61%	1%
Fernandópolis	11%	87%	2%
Franca	8%	92%	0%

UTILIZAÇÃO



Utilização de algum serviço oferecido pela internet X Posto Poupatempo

POSTOS	Já utilizou	Não utilizou	NR/NS
Guaratinguetá	97%	1%	2%
Guarujá	62%	20%	18%
Guarulhos	54%	46%	0%
Indaiatuba	32%	66%	2%
Itapetininga	43%	57%	0%
Itapeva	59%	40%	1%
Itaquaquecetuba	59%	41%	0%
Itaquera	38%	60%	2%
Itu	51%	44%	5%
Jacareí	34%	54%	12%
Jahu	25%	75%	0%
Jundiaí	65%	35%	0%
Lapa	22%	78%	0%
Limeira	10%	88%	2%
Lins	97%	3%	0%
Luz	68%	27%	5%
Marília	45%	55%	0%
Mauá	39%	60%	1%
Mogi das Cruzes	24%	76%	0%
Mogi-Guaçu	43%	54%	3%
Móvel Grande SP	28%	71%	2%
Osasco	73%	27%	0%
Ourinhos	70%	29%	1%
Penápolis	25%	75%	0%
Pindamonhangaba	76%	23%	1%

UTILIZAÇÃO



Utilização de algum serviço oferecido pela internet X Posto Poupatempo

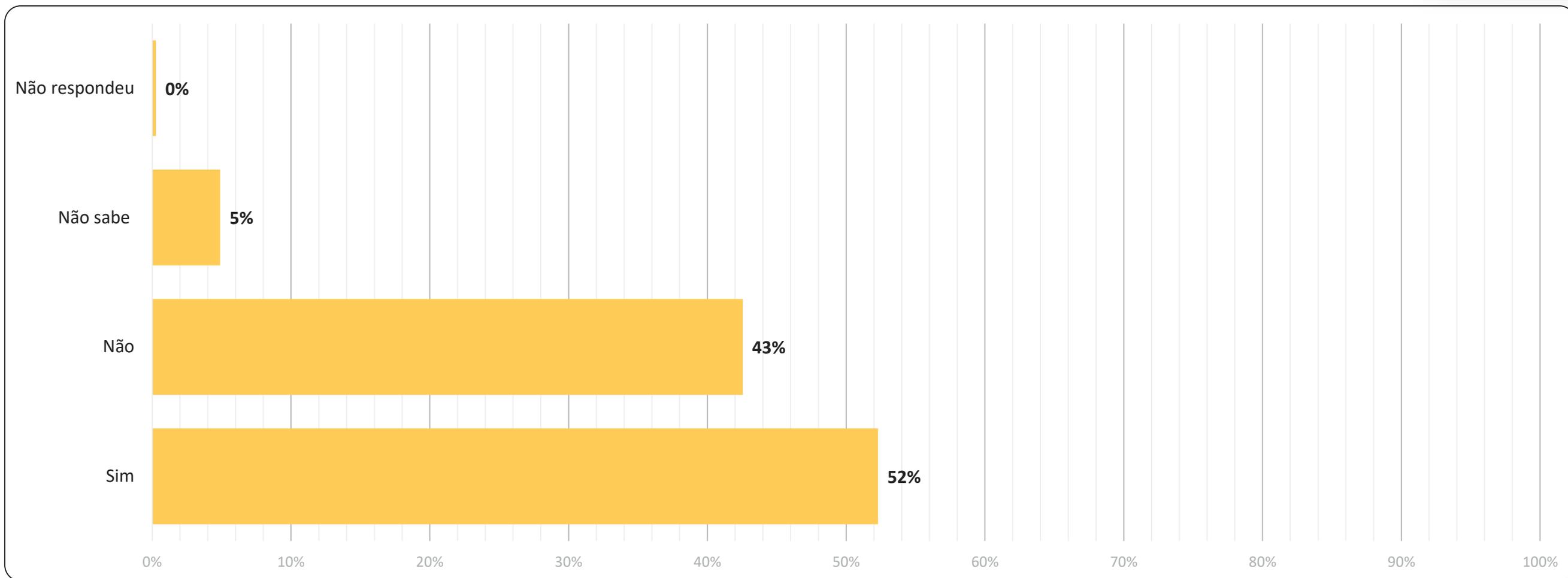
POSTOS	Já utilizou	Não utilizou	NR/NS
Piracicaba	68%	30%	2%
Praia Grande	34%	66%	0%
Presidente Prudente	44%	56%	0%
Registro	32%	68%	0%
Ribeirão Preto	53%	47%	0%
Rio Claro	58%	42%	0%
Santo Amaro	58%	42%	0%
Santo André	2%	98%	0%
Santos	37%	61%	2%
São Bernardo do Campo	39%	56%	6%
São Carlos	21%	74%	5%
São João da Boa Vista	40%	60%	0%
São José do Rio Preto	91%	9%	0%
São José dos Campos	75%	20%	5%
Sé	85%	14%	1%
Sertãozinho	30%	59%	10%
Sorocaba	18%	82%	0%
Suzano	47%	52%	1%
Taboão da Serra	43%	51%	6%
Tatuí	32%	63%	4%
Taubaté	24%	76%	0%
Tupã	29%	70%	1%
Votuporanga	29%	69%	3%

Conhecimento sobre a disponibilidade pela internet para Antecedentes, CRLV e CNH

Sobre a disponibilidade pela Internet dos serviços de Atestados de Antecedentes Criminais, Emissão de CRLV / Licenciamento de Veículo e Serviço de CNH (Carteira de Habilitação), 52% dos entrevistados já tinham conhecimento dos serviços e 43% não sabiam.

Daqueles que já conheciam os serviços pela internet e mesmo assim não utilizaram, a maioria (56%) não utilizou porque não retira o documento na hora e 5% por causa da taxa de envio pelos correios.

Conhecimento sobre a disponibilidade pela internet para Antecedentes, CRLV e CNH



O Sr.(a) sabia que esse serviço pode ser realizado pela internet ou aplicativo para celular ou tablet? (Atestados de Antecedentes Criminais, Emissão de CRLV / Licenciamento de Veículo e Serviço de CNH (Carteira de Habilitação))

Conhecimento sobre a disponibilidade pela internet para Antecedentes, CRLV e CNH X Posto Poupatempo

	Sim	Não	NS	NR
Capital	51%	48%	0%	1%
Grande São Paulo	50%	43%	6%	1%
Interior	52%	42%	%	0%
Litoral	65%	35%	0%	0%

O Sr.(a) sabia que esse serviço pode ser realizado pela internet ou aplicativo para celular ou tablet? (Emissão de CRLV)

Conhecimento sobre a disponibilidade pela internet para Antecedentes, CRLV e CNH X Posto Poupatempo

POSTOS	Sim	Não	Não sabe	Não respondeu
Americana	25%	33%	36%	6%
Andradina	9%	86%	5%	0%
Araçatuba	63%	10%	27%	0%
Araraquara	56%	44%	0%	0%
Araras	94%	6%	0%	0%
Assis	73%	27%	0%	0%
Avaré	72%	28%	0%	0%
Barretos	63%	38%	0%	0%
Bauru	42%	58%	0%	0%
Bebedouro	71%	24%	5%	0%
Birigui	63%	38%	0%	0%
Botucatu	19%	81%	0%	0%
Bragança Paulista	39%	28%	33%	0%
Caieiras	25%	63%	13%	0%
Campinas Centro	39%	61%	0%	0%
Campinas Shopping	88%	13%	0%	0%
Caraguatatuba	29%	71%	0%	0%
Carapicuíba	94%	6%	0%	0%
Catanduva	71%	24%	6%	0%
Cidade Ademar	48%	52%	0%	0%
Cotia	47%	53%	0%	0%
Diadema	65%	29%	3%	3%
Dracena	39%	58%	3%	0%
Fernandópolis	31%	63%	6%	0%
Franca	100%	0%	0%	0%

Conhecimento sobre a disponibilidade pela internet para Antecedentes, CRLV e CNH X Posto Poupatempo

POSTOS	Sim	Não	Não sabe	Não respondeu
Guaratinguetá	100%	0%	0%	0%
Guarujá	9%	91%	0%	0%
Guarulhos	50%	46%	4%	0%
Indaiatuba	70%	30%	0%	0%
Itapetininga	63%	31%	6%	0%
Itapeva	32%	68%	0%	0%
Itaquaquecetuba	45%	55%	0%	0%
Itaquera	63%	37%	0%	0%
Itu	40%	60%	0%	0%
Jacareí	51%	49%	0%	0%
Jahu	0%	100%	0%	0%
Jundiaí	74%	13%	13%	0%
Lapa	41%	59%	0%	0%
Limeira	0%	100%	0%	0%
Lins	91%	6%	0%	3%
Luz	7%	86%	0%	7%
Marília	71%	21%	7%	0%
Mauá	51%	49%	0%	0%
Mogi das Cruzes	61%	38%	2%	0%
Mogi-Guaçu	54%	38%	8%	0%
Móvel Grande SP	67%	33%	0%	0%
Osasco	40%	60%	0%	0%
Ourinhos	92%	4%	4%	0%
Penápolis	19%	79%	2%	0%
Pindamonhangaba	71%	26%	3%	0%

CONHECIMENTO

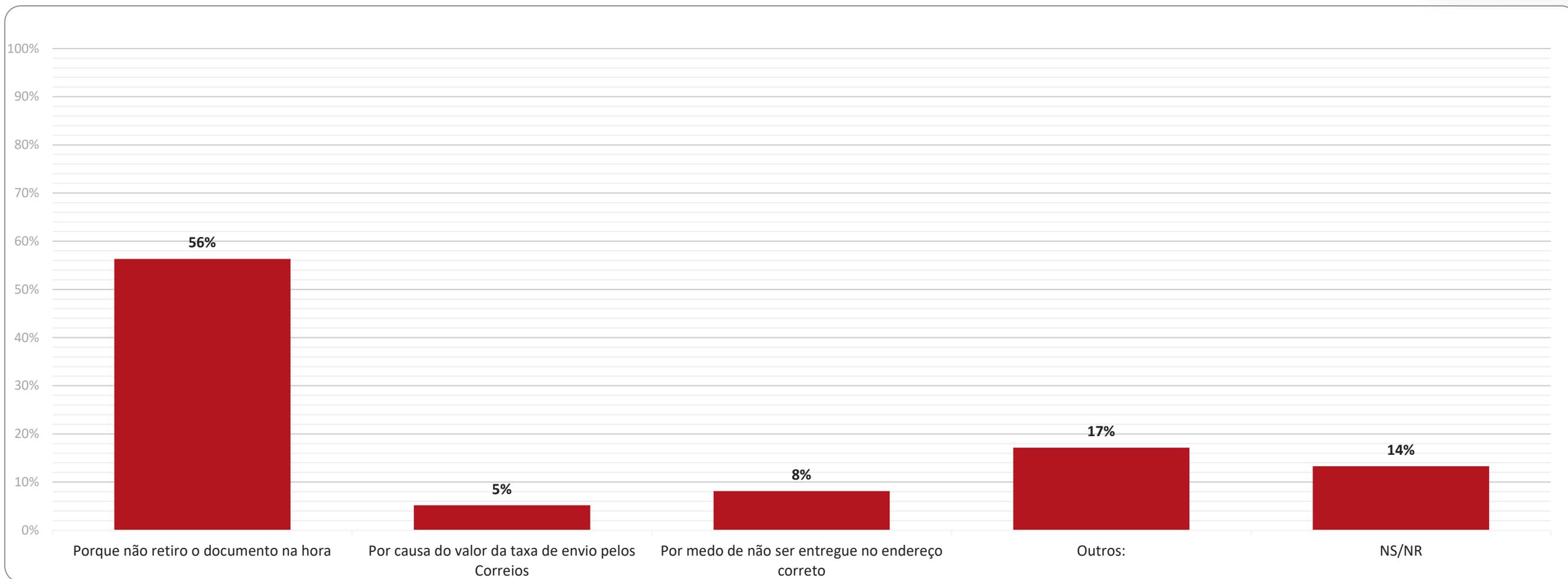


Conhecimento sobre a disponibilidade pela internet para Antecedentes, CRLV e CNH X Posto Poupatempo

POSTOS	Sim	Não	Não sabe	Não respondeu
Piracicaba	47%	53%	0%	0%
Praia Grande	95%	5%	0%	0%
Presidente Prudente	57%	43%	0%	0%
Registro	63%	31%	6%	0%
Ribeirão Preto	68%	32%	0%	0%
Rio Claro	43%	58%	0%	0%
Santo Amaro	89%	11%	0%	0%
Santo André	44%	33%	22%	0%
Santos	33%	67%	0%	0%
São Bernardo do Campo	43%	36%	21%	0%
São Carlos	5%	89%	7%	0%
São João da Boa Vista	58%	42%	0%	0%
São José do Rio Preto	47%	53%	0%	0%
São José dos Campos	53%	45%	3%	0%
Sé	76%	24%	0%	0%
Sertãozinho	63%	37%	0%	0%
Sorocaba	41%	59%	0%	0%
Suzano	23%	31%	46%	0%
Taboão da Serra	57%	38%	0%	5%
Tatuí	26%	74%	0%	0%
Taubaté	33%	59%	8%	0%
Tupã	39%	56%	6%	0%
Votuporanga	21%	29%	50%	0%
Piracicaba	47%	53%	0%	0%
Praia Grande	95%	5%	0%	0%

DISPONIBILIDADE PELA INTERNET

Motivo de não utilização



Se sabia, por que não o realizou pela internet/aplicativo para celular/tablet?

DISPONIBILIDADE PELA INTERNET



Motivo de não utilização X Região

	Capital	Grande São Paulo	Interior	Litoral
Porque não retiro o documento na hora	38%	34%	59%	89%
Por causa do valor da taxa de envio pelos Correios	7%	4%	6%	2%
Por medo de não ser entregue no endereço correto	15%	13%	7%	6%
Outros	22%	31%	15%	3%
NS/NR	19%	19%	13%	0%

Se sabia, por que não o realizou pela internet/aplicativo para celular/tablet?

DISPONIBILIDADE PELA INTERNET



Motivo de não utilização X Posto Poupatempo

POSTOS	Porque não retiro o documento na hora	Por causa do valor da taxa de envio pelos Correios	Por medo de não ser entregue no endereço correto	Outros:	NS/NR
Americana	22%	0%	0%	11%	67%
Andradina	50%	50%	0%	0%	0%
Araçatuba	35%	11%	22%	24%	8%
Araraquara	13%	3%	3%	75%	6%
Araras	100%	0%	0%	0%	0%
Assis	18%	0%	0%	18%	64%
Avaré	97%	0%	0%	3%	0%
Barretos	80%	16%	0%	4%	0%
Bauru	75%	0%	0%	25%	0%
Bebedouro	60%	0%	0%	40%	0%
Birigui	63%	9%	0%	23%	6%
Botucatu	0%	0%	0%	100%	0%
Bragança Paulista	14%	0%	14%	29%	43%
Caieiras	50%	0%	50%	0%	0%
Campinas Centro	11%	0%	22%	56%	11%
Campinas Shopping	86%	5%	0%	0%	10%
Caraguatatuba	17%	0%	0%	50%	33%
Carapicuíba	97%	0%	0%	0%	3%
Catanduva	92%	0%	0%	0%	8%
Cidade Ademar	57%	0%	10%	24%	10%
Cotia	14%	14%	57%	14%	0%
Diadema	23%	0%	5%	5%	68%
Dracena	33%	7%	0%	20%	40%

DISPONIBILIDADE PELA INTERNET



Motivo de não utilização X Posto Poupatempo

POSTOS	Porque não retiro o documento na hora	Por causa do valor da taxa de envio pelos Correios	Por medo de não ser entregue no endereço correto	Outros:	NS/NR
Guaratinguetá	95%	5%	0%	0%	0%
Guarujá	0%	0%	100%	0%	0%
Guarulhos	17%	17%	42%	25%	0%
Indaiatuba	0%	17%	52%	17%	13%
Itapetininga	30%	10%	10%	20%	30%
Itapeva	86%	0%	0%	14%	0%
Itaquaquecetuba	22%	0%	22%	56%	0%
Itaquera	18%	12%	41%	18%	12%
Itu	50%	0%	25%	0%	25%
Jacareí	50%	18%	0%	5%	27%
Jundiaí	29%	25%	21%	11%	14%
Lapa	36%	0%	14%	43%	7%
Lins	94%	3%	0%	3%	0%
Luz	0%	0%	0%	0%	100%
Marília	75%	18%	8%	0%	0%
Mauá	26%	11%	11%	47%	5%
Mogi das Cruzes	53%	0%	6%	24%	18%
Mogi-Guaçu	62%	8%	0%	0%	31%
Móvel Grande SP	0%	0%	0%	50%	50%
Osasco	50%	0%	7%	43%	0%
Ourinhos	13%	0%	4%	0%	83%
Penápolis	73%	0%	18%	0%	9%
Pindamonhangaba	85%	2%	2%	7%	4%

DISPONIBILIDADE PELA INTERNET



Motivo de não utilização X Posto Poupatempo

POSTOS	Porque não retiro o documento na hora	Por causa do valor da taxa de envio pelos Correios	Por medo de não ser entregue no endereço correto	Outros:	NS/NR
Presidente Prudente	10%	3%	13%	57%	17%
Registro	50%	20%	0%	10%	20%
Ribeirão Preto	97%	0%	0%	3%	0%
Rio Claro	47%	0%	21%	32%	0%
Santo Amaro	63%	0%	0%	25%	13%
Santo André	0%	0%	0%	88%	13%
Santos	100%	0%	0%	0%	0%
São Bernardo do Campo	33%	0%	0%	33%	33%
São Carlos	0%	0%	50%	0%	50%
São João da Boa Vista	89%	0%	0%	11%	0%
São José do Rio Preto	25%	13%	50%	0%	13%
São José dos Campos	100%	0%	0%	0%	0%
Sé	23%	23%	0%	0%	54%
Sertãozinho	79%	0%	8%	8%	4%
Sorocaba	91%	0%	9%	0%	0%
Suzano	67%	0%	0%	33%	0%
Taboão da Serra	50%	8%	8%	17%	17%
Tatuí	0%	0%	0%	100%	0%
Taubaté	46%	0%	0%	0%	54%
Tupã	29%	0%	0%	43%	29%
Votuporanga	83%	0%	0%	8%	8%



Praxian Business & Marketing Specialists

Av. Brigadeiro Luiz Antônio, 2393, cj.12

São Paulo-SP, CEP 01401-000

11 3253 0275

www.praxian.com.br